

常见问题解答

管理您的账户

我的账户余额是否实时更新？

是的，通过 IDEAL™ 可以获得您的最新账户信息，还可以查询过去 6 个月的交易。

我能通过星展银行 IDEAL™ 查看我在其他银行的每日对账单吗？

您能通过星展银行 IDEAL™ 查看您在其他银行账户的每日对账单。只需要其他银行向星展银行发送 MT940 报文，这样我们就能提供您在其他银行账户的对账单了。

我能否把对账单导入到我的 ERP 系统，以便进行核对？

您可以通过星展银行 IDEAL™，以下列格式导出对账单：

- MT940 SWIFT
- MT940 SAP
- CSV（逗号分隔值 - 带有列表头）

我能否查询我在星展银行账户的汇入资金情况？

是的，您可以通过星展银行 IDEAL™，对汇入的资金进行查询。按照国内汇款、跨国汇款和行内汇款进行分类，并且能够查看汇入金额、汇款银行等详细信息。

进行现金交易

在星展银行 IDEAL™ 中，有哪些校验可确保付款明细的准确性？

星展银行 IDEAL™ 会对交易数据进行校验，例如：

- 金额（非零值）
- 生效日（比对交易既定的截止时间、节假日和非工作日）
- 必填项的检查，比如汇款账户、受益人名称、生效日以及收款行等信息

针对公用事业账单和租赁费等常用付款，我能否创建一个模板？

可以，星展银行 IDEAL™ 允许用户针对所有常用付款创建模板。模板可以保存汇款账户、受益人名称、账户、银行、金额等预先确定的付款明细，从而方便创建交易。可以锁定或者保护预先确定的栏位，从而避免编辑或修改重要信息。或者，您也可以利用复制功能，从现有的付款创建一笔新交易。

我能否创建将来日期的交易？

在星展银行 IDEAL™，可以最多提前 90 天创建交易。这些交易会存储到预定日期，然后进行相应的处理。在您创建交易时，如果填写的日期已过、超过了截止时间、或者其日期为非工作日，将自动被视为无效的。

我能否在周末或节假日创建交易？

在任何时间、任何地点都能访问星展银行 IDEAL™，因此您可以在您希望的任何时候，包括周末和节假日创建交易和进行账户查询。但是，在非工作日或者当天截止时间之后提交的交易需等到下一工作日进行处理。关于更多信息，请参考我们的“截止时间”部分。

我能否打印交易报表用于汇总统计？

从交易明细报表到汇总报表以及交易状态的详细报表，星展银行 IDEAL™ 提供了全面的报表服务。客户可以基于汇款账户、生效日、状态、受益人名称、金额等条件，对所提供的交易信息进行过滤。

交易提交到银行后，我能否进行修改？

银行会在预定生效日处理成功提交的交易。因此，要作出更改，必须在该日期之前通知银行。不过，如果交易已经被处理，例如，付款已经发送给了受益人，您就必须要与交易对手方联系退款。

进行贸易服务申请

星展银行 IDEAL™ 提供了哪些贸易服务？

您可以通过星展银行 IDEAL™ 执行很多贸易服务，包括下列各项：

进口产品

- 信用证 (LC) 申请
- 信用证 (LC) 修改
- 提货担保/空运提单担保申请
- 信用证项下的进口单据
- 进口跟单托收
- 汇票结算

通过星展银行 IDEAL™，您可以提出进口信用证申请和修改，并能在信用证签发后收到副本。您还可以执行多币种信用证/进口托收结算，并申请信托收据融资。您可以在线申请银行提货担保，在收到运输单据之前从船运公司或空运公司安排提货清关。

出口产品

- 出口信用证通知
- 出口信用证修改
- 出口信用证保兑申请
- 信用证出口交单
- 托收出口汇票

如果贵公司是受益人，您可以查看并打印 SWIFT 出口信用证和修改的副本，并申请信用证加保。还可以在线查看出口信用证或托收汇票的接受和付款状态。

银行保函/备用信用证

- 银行保函/备用信用证
- 银行保函/备用信用证修改

您可以通过星展银行 IDEAL™ 申请银行保函/备用信用证，并作出修改。

报告

- 进口和银行保函/备用信用证
- 出口
- 贸易贷款
- 合并对账单

星展银行 IDEAL™ 提供了全面的报告列表，可采用用户定义参数，基于起息日区间、状态、受益人名称、金额等信息进行过滤。能以 Excel 电子表格形式下载月末贸易电子对账单，您还可以查看贸易交易未付金额的汇总。

查询

- 进口
- 出口
- 银行保函/备用信用证
- 贸易贷款

通过星展银行 IDEAL™，您可以指定您的要求，搜索与贸易交易相关的信息。这适用于通过系统发起的交易，或者通过在银行柜台提出的交易。

授权交易和申请

对于通过星展银行 IDEAL™ 发起的交易，有哪些授权权限？

取决于您的要求，您可以根据账户开立流程或其他方面设置您的授权策略，不过，这需要得到账户委托书中指定签署人的批准。

是否有交易发起人与授权人之间的权限分离？

星展银行 IDEAL™ 允许用户访问权和特权配置为两个类别：

- 单一访问：交易发起人可以授权自己的交易。这适用于仅有一人操作星展银行 IDEAL™ 的小型公司
- 双重管理控制：交易发起人与授权人之间有权限分离，即不能由同一人发起并授权一笔交易。

授权人不在办公室或者在国外时，能否批准交易？

只要有互联网连接，可以从任何地点访问星展银行 IDEAL™。因此，授权人即使不在办公室，也能登录到系统，并使用星展银行安全设备批准交易。授权人还可以使用智能手机浏览器访问星展银行 IDEAL™，或者从苹果应用商店下载移动银行应用程序，授权交易。

如果星展银行 IDEAL™ 中的授权是在截止时间之后进行的，会怎么样？

如果授权是在截止时间之后作出的，星展银行 IDEAL™ 将通知授权人，并自动适当地调整生效日期。或者，授权人可以选择拒绝交易，让交易发起人执行必要的修改。

安全特性

你们如何为星展银行 IDEAL™ 用户确保最高水平的安全性？

星展银行通过星展银行 IDEAL™ 部署了下列安全机制：

自动登出功能

当您 30 分钟或更长时间没有操作时，星展银行 IDEAL™ 会自动终止会话。如果您希望继续访问服务，需要使用您的用户 ID 和 PIN 码再次登录。

持续、警惕的监测

我们部署了安全监视系统，持续监测和检查在我们网络和系统上任何潜在的非法活动。

定期审查审计

为了确保我们安全措施的有效性，星展银行定期开展安全性审查，并由内部和外部审计师进行审计。

双因素身份验证 (2FA)

星展银行采用了双因素身份验证 (2FA)，验证试图访问您的账户的任何人的身份。涉及的两个因素是您持有的（安全设备）和您记忆的（个人密码）。一个常见的例子，当您访问自动取款机时，您必须使用您的银行卡，并知道您的密码。即使有人捡到了您的银行卡，也不太可能知道您的密码。

此外，基于实施过程中的权利流程，银行建立了下列配置：

- 用户访问权限
- 授权策略

2FA 对我使用星展银行 IDEAL™ 的方式有何影响？

除了机构 ID、用户 ID 和分配给您的 PIN 码以外，要求星展银行 IDEAL™ 的所有用户均使用一个安全设备登录。

我为何需要安全设备？

随着在线诈骗越来越复杂，需要有一个更严格的在线安全系统来抗击潜在的网络犯罪。而实施了 2FA 之后，如果您的用户 ID 或 PIN 码被盗用，“窃贼”还需要得到您的个人安全设备，否则就无法访问 IDEAL™。这样，黑客即使通过钓鱼攻击或间谍软件获得了客户的用户 ID 和 PIN 码，也难以得手。

2FA（双因素认证）有哪些好处？

2FA 提供了更高水平的安全性，确保了诈骗者不能通过互联网窃取您的信息。通过提供仅由您持有的额外身份验证因素，它还针对将资金转入非指定账户等高风险交易，提供了保护。2FA 也很方便。仅需几个简单明了的步骤，我们就能为您提供更好的在线安全性。

安全设备是什么？

安全设备生成一个唯一的安全访问代码 (SAC)，该密码作为您第二级的身份验证码。在注册了您的安全设备之后，您每次登录到 IDEAL™ 均需要这个安全设备。总而言之，您的登录将需要有您的机构 ID、用户 ID、以及安全设备生成的安全访问代码 (SAC)。

星展银行 IDEAL™ 会在缓存中存储我的用户 ID 吗？

为了提高安全性，星展银行 IDEAL™ 不在缓存中存储您的用户 ID。

星展銀行 IDEAL™ 是否提供審計跟蹤？

星展銀行 IDEAL™ 提供完整的審計跟蹤，可以掌握與每項交易相關的信息，比如日期、執行的行動、用戶姓名。

故障排查

在我作出多少次無效的登錄嘗試後，星展銀行 IDEAL™ 會鎖定我的用戶帳戶？

5 次無效的登錄嘗試後，用戶 ID 將被鎖定，在試圖向安全設備輸入 PIN 碼的 5 次無效嘗試後，安全設備將被鎖定。

如果我的用戶帳戶被鎖定了，或者我忘記了 PIN 碼，我該怎么做？

如果您忘記了您的用戶 ID 或者 PIN 碼，而您的帳戶被鎖定了，您必須向星展銀行提交星展銀行 IDEAL™ 管理表格。在我們的星展銀行 IDEAL™ 網站上可以找到該表格。

如果我有关于星展銀行 IDEAL™ 的問題或疑問，應該與誰聯繫？

如果您有关于星展銀行 IDEAL™ 的任何問題或問詢，請致電 800-999-3327 聯繫我們的 IDEAL 客服中心。IDEAL 客服中心的工作時間是週一至週五：9:00am - 6:00pm