

# 宏利投信網路查詢系統操作 Q&A

## 關於宏利投信網路查詢系統

Q1: 哪些人可以使用宏利投信網路查詢系統?

A1: 只要是宏利投信的帳戶持有人(境內基金或境外基金帳戶)並使用 IE6 以上的電腦操作，都可以使用宏利投信網路查詢系統。

Q2: 宏利投信網路查詢系統有那些服務項目?

A2: 宏利投信網路查詢系統提供 24 小時線上查詢服務，可以隨時查閱您的境內/境外基金帳戶之帳戶明細及交易紀錄。過去，在沒有提供客戶線上查詢的服務時，客戶只能透過電話或臨櫃方式進行查詢帳戶明細及現有投資組合；現在有了「宏利投信網路查詢系統」，宏利投信的客戶多了一項更方便的選擇。

Q3: 宏利投信網路查詢系統的網址為何?

Q3: 進入宏利投信官網首頁，選擇「帳戶查詢」即可使用宏利投信網路查詢系統 (<http://www.manulife-asset.com.tw>)。

Q4: 如何登入宏利投信網路查詢系統

A4: 於宏利投信網路查詢系統首頁之登入畫面，輸入「使用者代號」、「生日」及「密碼」即可登入查詢。

Q5: 如何查詢目前投資組合及近二年的基金交易明細?

A5: 1. 查詢目前投資組合

- 登入系統後，點選網頁上方選項之「投資組合」
- 再選擇「投資組合總覽」
- 進入「投資組合總覽」頁面後，選擇境內或境外基金戶號，即可進入「投資組合明細」頁面並查閱您目前之投資組合明細。

2. 查詢近二年的基金交易明細

依上述操作流程(1)(2)(3)，進入「投資組合明細」頁面後，點選所要查詢的基金名稱，即可查詢該檔基金的 2 年內(24 個月內)的交易明細。

(備註: 若需查詢 2 年以上(24 個月以上)的交易明細請於營業日 9:00 ~ 17:30 撥打免付費客服專線 0800-070-998，由客服專員為您服務。)

Q6: 如果忘記登出或離開電腦閒置一段時間，會發生甚麼事?

A6: 閒置超過 15 分鐘，宏利投信網路查詢系統將會自動登出，以保護使用者之資料安全。

Q7: 我的電腦一直都無法顯示或登入網頁時，如何查詢您的帳戶明細與餘額?

A7: 請於營業日 9:00 ~ 17:30 撥打免付費客服專線 0800-070-998，由客服專員為您服務。

Q8: 為何我的電腦無法顯示或登入網頁?

A8: 請先確認您所使用的電腦為使用 IE6 以上的版本，且不能使用 Apple 的電腦或手機，如已排除以上因素，請您試著將宏利網路查詢系統網址及宏利投信官網加入【信任網站】，操作流程如下:

### 操作步驟(Windows XP 文字說明)

步驟 1:於IE視窗中，點選『工具』→『網際網路選項』

步驟 2:點選『安全性』→『信任的網站』→『網站(S)...』

## 宏利投信網路查詢系統操作 Q&A

步驟 3:再將此網站加到該區域的地方輸入『<https://customer.manulife-asset.com.tw/twcwsweb/>及  
<https://www.manulife-asset.com.tw/>』，並將此區域內的所有網站需要伺服器驗證(https)  
選項打勾後，點選新增按鈕後再按關閉。

步驟 4:點選『自訂層級』。

步驟 5:將與ActiveX相關的設定改成啟用，共有 7 個，再點選確定。

步驟 6:點選『確認』，則完成設定動作。

步驟 7:點開啟IE瀏覽器重新連至宏利投信首頁。

### 操作步驟(Windows Vista文字說明)

步驟 1: 於IE視窗中，點選『工具』→『網際網路選項』

步驟 2: 點選『安全性』→『信任的網站』→『網站(S)...』

步驟 3: 再將此網站加到該區域的地方輸入『<https://customer.manulife-asset.com.tw/twcwsweb/>及  
<https://www.manulife-asset.com.tw/>』，並將此區域內的所有網站需要伺服器驗證(https)  
選項打勾後，點選新增按鈕後再按關閉。

步驟 4: 點選『自訂層級』。

步驟 5: 將與ActiveX相關的設定改成啟用，共有 7 個，再點選確定。

步驟 6: 點將受啟用的保護模式取消勾選。

步驟 7: 點選『確認』，將IE結束重新啟動。

步驟 8: 點開啟IE瀏覽器重新連至宏利投信首頁。

## 操作流程

### 註冊

Q1: 如何在宏利投信網路查詢系統進行註冊?

A1: 於宏利投信網路查詢系統首頁之登入畫面，點選註冊的連結(必需為已開過戶之客戶方能進行註冊)，在表格欄位輸入相關個人資料進行身份核查成功後，作業系統將會自動產生一組「預設登入密碼」，並以掛號郵寄發該「預設登入密碼」到您的通訊地址。您於收到密碼通知函後，請在密碼列印日起 30 日內進行登入宏利投信網路查詢系統，且進行啟動帳號及密碼變更程序，否則該預設登入密碼將會失效，屆時則必須再申請密碼補發。

Q2: 為何無法註冊?

A2: 請確定您已經是宏利投信的客戶，才可進行註冊。

### 使用者代號與密碼

Q1: 首次登入,要如何更改密碼?

A1: 於宏利投信網路查詢系統首頁之登入畫面，輸入使用者代號、生日及「預設登入密碼」後，會出現「啟動帳號」頁面，即可進行密碼變更。提醒您，設定密碼時請留意下列設定規則:

- (1) 密碼長度為 8~12 碼，其中必需同時包含英文字母和數字(請區分大小寫)，但不能使用特殊符號。
- (2) 密碼不能設定與使用者代號相同。
- (3) 新密碼不能與舊密碼相同。
- (4) 密碼請勿使用容易被人盜用之設定，如生日(民國&西元)、身分證字號、電話、連續數字...等，並請妥善保存您變更後的新密碼。

## 宏利投信網路查詢系統操作 Q&A

Q2: 忘記密碼要如何重新申請?

A2: 於宏利投信網路查詢系統首頁之登入頁面，點選「忘記密碼·申請密碼補發」；輸入使用者代號及生日進行身份核查成功後，點選「確定補發」即完成申請密碼補發程序。作業系統將會自動產生一組「預設登入密碼」，並以掛號郵寄發該「預設登入密碼」到您的通訊地址。您於收到密碼通知函後，請在密碼列印日起 30 日內進行登入宏利投信網路查詢系統，且進行密碼變更，否則該預設登入密碼將會失效，屆時則必須再申請密碼補發。

Q3: 密碼輸入錯誤 3 次?

A3: 密碼連續輸入錯誤 3 次，系統將自動鎖定 10 分鐘後方能重新登入。

Q4: 密碼設定之後是否可以變更?

A4: 可以。「宏利投信基金網路查詢系統」提供線上客戶變更密碼服務。請於登入宏利投信網路查詢系統後，點選網頁上方選項之「客戶服務/密碼變更」，並選擇「密碼變更」；進入密碼變更頁面，鍵入新舊密碼並設定密碼提示語及填寫電子郵件信箱後，點選確定變更即完成密碼變更。

Q5: 可以更改使用者代號嗎?

A5: 使用者代號是無法做變更的。

Q6: 忘記使用者代號要如何重新申請?

A6: 宏利投信網路查詢系統首頁之登入頁面，點選「忘了使用者代號」，輸入身分證字號和生日進行身份核查成功後，點選「提交」；作業系統會將您的使用者代號以 e-mail 寄到您已約定的電子郵件信箱。

Q7: 甚麼是密碼提示語?

A7: 密碼提示語是於申請密碼補發或變更密碼時必須填寫之資料。在進行密碼變更的過程中，無論是密碼提示語和電子郵件地址都需要再次確認。

Q8: 忘了密碼提示語要如何重新申請?

A8: 於宏利投信網路查詢系統首頁登入頁面，點選「申請密碼提示語補發」，輸入使用者代號和生日進行身份核查成功後，點選「提交」；作業系統會將您的密碼提示語以 e-mail 寄到您已約定的電子郵件信箱。

Q9: 在國外是否能辦理密碼變更?

A9: 是，您可以隨時隨地透過「宏利投信基金網路查詢系統」辦理密碼變更或進行投資組合查詢。

### 其它

Q1: 如何列印網頁上基金投資組合?

A1: 請點選網頁上"列印"的按鈕，並調整紙張列印方向為橫式列印，以便確保能列印完整的資料。

Q2: 如何可以查詢到超過二年的交易記錄?

A2: 請於營業日 9:00 ~ 17:30 撥打免付費客服專線 0800-070-998 由客服專員為您服務。

Q3: 當我使用宏利投信網路查詢系統時,我要如何保護我的電腦?

A3: 建議您所使用的電腦應裝有防病毒軟件或個人防火牆，以防止任何未經授權的非法劫持企圖。

## 宏利投信網路查詢系統操作 Q&A

Q4: 進行宏利投信網路查詢系統安全嗎?

A4: 宏利投信網路查詢系統,致力於高標準的安全性和保密性。我們已經成立了一個強度的安全框架,以確保您在使用宏利投信網路查詢系統服務時充滿信心。宏利採用符合國際水準最高等級的 128 位元全球伺服器數位憑証 ( SSL 技術 ), 以確保保密性和數據完整性。這種強烈的加密防止竊聽和未經授權的改動的信息, 在您使用宏利投信網路查詢系統時, 您所使用的使用者代號和密碼, 只能是帳戶持有人才會知道。

Q5: 可以使用公用電腦登入宏利投信網路查詢系統嗎?

A5: 為了保護使用者資料安全, 不建議使用公用電腦登入宏利投信網路查詢系統進行帳戶明細查詢。請注意信息安全的風險, 例如, 隱藏的間諜軟件, 病毒, 可能會侵入到公共電腦。這些惡意軟件可能會洩露你的私人信息, 例如密碼。在這樣的情況下, 宏利投信將不負責對這些信息洩漏或損失承擔賠償責任。

Q6: 如何防止我的登入密碼被電腦記憶? 若已被記憶了要如何消除?

A6: 若你使用的是公共電腦, 在登入宏利投信網路查詢系統時有訊息視窗跳出, 詢問你是否要記憶密碼, 請點選「否」, 否則下次只要輸入您的帳號, 密碼則會自動帶出, 影響您個人資料的安全性。

此密碼自動記憶功能為 Internet Explorer 5.0 以上版本才會發生, 請照以下步驟將您的登入密碼記憶刪除:

1. 在瀏覽器 ( 如: Internet Explorer ) 上功能列中選擇【工具】
2. 選擇【Internet 選項】
3. 選擇【內容】標籤
4. 點選【個人資訊欄】區塊中的【自動完成】
5. 進入後, 點選清除自動完成記錄區塊【清除表單】及【清除密碼】
6. 將【提示我儲存密碼】前面的勾取消, 避免您的個人密碼再被記憶

Q7: 如果我是使用蘋果電腦(Mac Os 作業系統),如何順利開啟附檔之電子帳單?

A7: 如果您是使用蘋果電腦(Mac Os作業系統), 您可上網免費下載並安裝解壓縮軟體(keka), 即可順利開啟附檔電子帳單。(參考網址: <http://www.kekaosx.com/en/index.php>)