ダイレクトバンキングサービス Q&A

Q-1 インターネットバンキングの利用にあたってダイレクトバンキング暗証番号を「忘れた」「ロックがかかって取引できない」場合、どうすればいいですか?

A-1

ログインパスワードの設定がお済みでない方
お申込代表口座のキャッシュカードをご準備いただき、インターネットバンキングの『「**ログイン**」>「**ご契約済みでログインパスワード未設定の方**」>「**ダイレクトバンキング暗証番号をお忘れの方**」』よりログインパスワード設定にお進みください。
お名前・生年月日等のご入力と電話認証によるご本人さま確認(**お電話による本人認証(自動音声)**と**SMSによる本人認証**のいずれかひとつをご選択)のお手続きが完了しましたら、以降はダイレクトバンキング暗証番号をお使いいただくことなく、新たに設定いただいたログインパスワードでインターネットバンキングをご利用いただけます。

ログインパスワードの設定がお済みの方
ログインパスワードの設定がお済みの場合は、ダイレクトバンキング暗証番号のご入力不要でインターネットバンキングをご利用いただけます。

Q-2 ログインパスワードを「忘れた」「ロックがかかって取引できない」場合、どうすればいいですか?

A-2

お申込代表口座のキャッシュカードをご準備いただき、インターネットバンキングの『「**ログイン**」>「**ログインパスワードの設定がお済の方**」>「**ログインパスワードをお忘れの方**」』より**ログインパスワードの再設定**にお進みください。
お名前・生年月日等のご入力と電話認証によるご本人さま確認(**お電話による本人認証(自動音声)**と**SMSによる本人認証**のいずれかひとつをご選択)のうえ、新しいログインパスワードを設定いただけます。

Q-3 ワンタイムパスワード生成アプリを入れているスマートフォンを機種変更した場合、どうすればいいですか?

A-3

インターネットバンキングにログインいただき、『「**メニュー**」>「**セキュリティ**」>「**ワンタイムパスワード**」>「**ワンタイムパスワード再利用申込**」』よりお手続きいただけます。

(ご注意)
60歳以上のお客さまは、ワンタイムパスワード生成アプリの再利用申込前に、電話または窓口での事前手続きが必要となります。

Q-4 サービス指定口座にはどのような口座が登録できますか?また、サービス指定口座の登録・削除を行うにはどうすればいいですか?

A-4

次の種類のご本人名義のお口座を代表口座含め最大20口座ご登録いただけます。
ご登録いただける口座は、普通預金・貯蓄預金・カードローン・定期預金・積立定期預金・投資信託・外貨預金・公共債(公共債口座番号)です。
※上記口座であっても、一部ご登録できないものがございますのでご了承ください。

サービス指定口座の登録・削除は以下の手続きをお願いします。
(1)インターネットバンキングでの手続き
インターネットバンキングにログインいただき、『「**メニュー**」>「**各種申込**」>「**口座情報の登録・削除**」』よりお手続きください。
※受付時間:月曜日~金曜日 7:00~24:00
土曜日 7:00~21:00
日曜日 7:00~24:00
※インターネットバンキングは変更内容が即時に反映されます。
(2)支店窓口での手続き
ご来店の際は申込代表口座のご通帳とそのお届け印および本人確認ができるもの(運転免許証等の公的書類)をご持参のうえお手続きください。
※反映はお手続き完了日の翌銀行営業日となります。

Q-5 振込を行った場合は、明細書はいただけますか?

A-5

インターネットバンキングで行った振込の明細書等は発行いたしておりませんのでご了承ください。なお、どうしても発行が必要な場合は、恐れ入りますが、当行の窓口・ATMにてお振込みいただきますようお願いします。

Q-6 海外からの利用はできますか?

A-6

海外からのご利用については各国の法令、事情、その他事由により、本サービスの全部または一部をご利用いただけない場合があること、また当行から海外へのご連絡はいたしかねることから、国内でのご利用に限定させていただいております。ご了承ください。

(ご注意)
お取引内容について当行よりお客さまにご連絡させていただく場合は、当行へお届けいただいている連絡先へご連絡を差し上げます。(海外へのご連絡はいたしません)

その他、お客さまからいただく「よくあるご質問」はこちらをご確認ください。
https://www.hirogin.co.jp/direct/info/