

华商银行个人手机银行常见问题解答

一、手机银行的开通和使用

1、问：如何自助开通手机银行业务？自助开通的手机银行业务与在柜面开通的有何区别？

答：

（1）如您已开立我行银行卡或存折，但未在柜面开通手机银行，可自行下载我行手机银行客户端，自助注册开通我行手机银行进行账户查询业务。但通过自助注册我行的手机银行账户不具备转账汇款或投资理财功能，如若您需要进行转账汇款或投资理财，可到我行任一网点柜面注册我行电子银行业务，领取安全认证介质后即可通过手机银行进行转账汇款或投资理财。

（2）如您尚未开立我行银行卡（借记卡）或存折，但拥有工商银行借记卡，可通过我行手机银行自助注册功能，绑定工行借记卡开立我行电子 II 类户，即可登录并使用我行手机银行。在您成功开通我行电子 II 类户后，可以与绑定的借记卡进行资金划账并实现消费支付、使用投资理财、贷款还款及查询等功能。

2、问：如何下载安装手机银行客户端？

答：

(1) 安卓系统用户可通过腾讯应用宝平台或华为应用市场搜索“华商银行”关键字下载安装，也可通过扫描我行官网及微信公众号发布的二维码跳转到腾讯应用宝平台一键安装；

(2) 苹果系统用户可通过 app store 应用平台搜索“华商银行”关键字下载安装。

3、问：安装手机银行对手机操作系统是否有要求？

答：

有要求，安卓系统要求 Android 5.0 以上（含）版本，苹果系统要求 ios 9.0 以上（含）版本。

4、问：新开办网银、手机银行是否需要预留本人实名登记的手机号码？

答：

需要，若客户预留非本人实名登记的手机号码，一经发现，我行有权停用该银行卡，待客户更新本人实名登记的手机号码后再恢复使用。

5、问：已于柜面开卡的客户，如果要在柜面开通手机银行业务，可以跨地区办理吗？（例如，在深圳地区网点办理华商银行卡的客户，是否可以在广州地区网点柜面开通手机银行业务？）

答：

已于柜面开卡的客户，无法在异地柜面开通手机银行业务，只能在原开卡地区的柜面开通手机银行业务。但在已经开通手机银行的前提下，客户可以跨地区办理手机银行的变更或注销业务，例如修改本人手机银行客户 ID，对外转账限额调整、密码重置等。

6、问：登录手机银行出现“您尚未预留手机银行的手机号”的提示，登录失败时，应当怎么办？

答：

如出现以上提示，请携带本人身份证原件、银行卡原件到柜面网点办理添加预留手机号码业务；也可以登录我行个人网银，进入“设置”-“客户信息管理”-“客户联络信息”自行添加或修改手机号。

7、问：手机银行如何收费？

答：

手机银行业务收费标准请见我行门户网站发布的《业务收费标准》，客户可享受以下优惠：

- 1、注册免工本费及年费（包含手机银行开户工本费及服务费、账户年费、证书密码重置及证书挂失费）；
- 2、境内跨行转账免手续费；
- 3、跨境汇款免手续费（不含钞转汇费），境外账户入账手续费以收款行的实际收取情况为准。温馨提示：“钞转汇费”：对于以外币现钞账户（通过网点柜面存入外币）办理外汇汇款的，将按当日外汇牌

价收取钞汇转换差价。因此建议客户汇款时使用外币现汇账户进行汇款。此外，境外账户入账手续费以收款行的实际收取情况为准。

8、问：用华商卡绑定云闪付 APP 时提示“该银行卡受限制，详情请咨询您的发卡行 AP1000001”，是什么原因呢？

答：

由于我行银行卡暂不支持银联云闪付业务功能，您暂时无法在云闪付 APP 上绑定华商卡进行交易。

二、电子 II 类户的开通和使用

9、问：如何开通电子 II 类户？

答：

如果客户已开立华商银行卡、并已于柜面开通华商银行手机银行，可以通过登录手机银行-“账户申请”功能开通我行电子 II 类户；未开立我行借记卡，但持有工行借记卡的客户，可以通过自助注册功能开通我行电子 II 类户。

10、问：电子 II 类户如何进行资金划转？

答：

电子 II 类户仅支持与绑定的工商银行借记卡、华商银行卡之间的资金转入转出，登录我行手机银行，进入“我的账户”，在电子 II 类账户菜单中，选择“转入资金”、“转出资金”进行资金互转。

11、问：电子 II 类户有额度限制吗？

答：

电子 II 类户与绑定工商银行借记卡、华商银行卡之间进行资金互转无额度限制，并且实时到账。通过电子 II 类户进行消费、缴费支付，日累计限额 1 万元人民币，年累计限额 20 万元人民币。

三、手机银行转账功能

12、问：我行手机银行境内汇款包含了哪些具体业务？

答：

包含本人注册账户间转账、向境内华商或者他行账户汇款业务。

13、问：汇款汇错了可以撤回吗？

答：

可以。我行手机银行为客户提供实时汇款（默认汇款方式）、普通汇款（2 小时后汇出，期间可撤销）以及次日汇款（次日凌晨汇出，当日可撤销）三种方式，如选择普通或次日汇款方式，可在规定期限内撤销。可进入“转账汇款——查询汇款明细”菜单进行撤销。

14、问：手机银行可以进行跨境汇款吗？

答：

可以。登录我行手机银行，进入“转账汇款”菜单，选择“跨境

汇款”，支持向境外中国工商银行进行美元、港币、欧元、英镑四个币种的外币汇款服务（暂不支持向境外他行汇款）。

15、问：如果在交易过程中，手机出现没电、死机、断开网络连接等问题，应该怎么办？

答：

待手机恢复到正常状态后，您可重新登录手机银行，查询交易明细。如果在交易明细中无记录，说明交易没有成功，您可以重新进行交易。如果在交易明细中有记录，说明交易已经成功，无需再次操作。

四、通过华商 e 支付进行转账

16、问：什么是华商 e 支付？

答：

华商银行 e 支付（简称“华商 e 支付”）是我行面向个人客户推出的快捷支付产品，通过绑定的手机短信验证码，即可实现小额网上购物及快速转账功能，具有开通方便、操作简易的特点。

17、问：华商 e 支付可以应用于哪些渠道？

答：

手机银行——支持手机银行通过华商 e 支付进行小额快速转账汇款功能；

网上银行——支持个人网上银行通过华商 e 支付进行小额转账

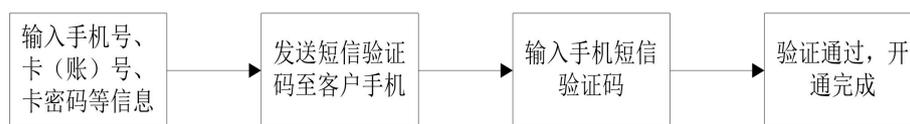
汇款功能；

网上商城——支持在网上进行 B2C 支付交易时，通过工银 e 支付渠道，输入注册的华商 e 支付手机号及短信验证码，完成网上支付交易。

18、问：如何注册华商 e 支付？

答：

您可通过手机银行、网上银行渠道注册华商 e 支付，开通流程如下：



19、问：开通华商 e 支付需要注意哪些地方？

答：

(1) 华商 e 支付需要客户自助注册开通。如未开通华商 e 支付的客户收到“您的华商 e 支付业务已经被修改”等可疑短信，请勿相信；

(2) 由于华商 e 支付采用的是短信认证的快捷支付方式，请注意保管好个人手机、账户交易密码等信息，谨防犯罪分子盗取或诈骗；

(3) 请勿随意点击陌生网址链接，请警惕提示银行系统过期或升级等欺骗性极强的短信。如接收到可疑短信，可致电我行 24 小时客服热线 400-111-6558 咨询确认。

20、问：华商 e 支付的额度是多少，调整的渠道有哪些？

答：

华商 e 支付默认的单笔和日累计交易限额为 1 万元人民币。客户可通过个人网银渠道自助调整 e 支付交易限额，最高为 2 万元人民币。如转账金额大于 e 支付的交易限额，客户可使用我行 U 盾转账。

五、通过 U 盾进行转账

21、问：手机银行 U 盾交易限额是多少？

答：

手机银行 U 盾单笔交易限额 100 万元等额人民币，日累计交易限额 500 万元等额人民币。

22、问：手机银行可以调整支付限额吗？

答：

可以。登录手机银行，进入“我的”——“安全中心”——“安全介质管理”，可以直接调低支付限额，调高支付限额需要 U 盾进行验证。默认最高可调至单笔支付限额 100 万元等额人民币，日累计支付限额 500 万元等额人民币。如需要更高额度，需要到柜面办理。

为优化银行账户服务，加强账户风险管理，有效防范支付结算风险，我行于 2021 年 10 月 11 日关闭手机银行自助调增 U 盾限额功能，如您确有电子银行大额支付需求，需要调高 U 盾支付限额，请您携带

本人有效身份证件、已开通电子银行的银行卡及相应辅助证明材料到
我行网点柜面申请办理。

23、问：原申请的 U 盾没有音频插孔，无法使用手机银行转账，该怎么办？

答：

部分存量客户开通网银时申领的 U 盾是没有手机音频插孔的旧 U 盾，客户可携带身份证件及银行卡到网点柜面申请更换最新款蓝牙 U 盾。

24、问：插入 U 盾时屏幕不亮是什么原因？

答：

可使用手机充电线连接电脑或者充电器充电后再使用，建议充电时间为 3 到 4 小时。

25、问：通过手机银行使用通用音频 U 盾转账时，如遇“310，U 盾签名失败或未完成”提示，该怎么办？

答：

请您先查看已连接手机音频接口的 U 盾屏幕是否显示“金融@家”，如不显示，请使用充电线连接电脑或者充电器为 U 盾充电 3 小时后再使用。如 U 盾屏幕显示正常，请尝试以下方法操作：

1. iPhone 手机：

(1) 请通过“设置-通用-辅助功能-单声道音频”关闭单声道音频;

(2) 请通过“设置-通用-辅助功能-电话噪声消除”开启并置于中间;

(3) 请通过“设置-音乐-音量限制” 关闭并将最大音量拖拽至最大处;

(4) 在插入U盾的情况下调节手机音量按键，将声音调节至最大音量。

2. Android 手机:

请您通过手机打开音频权限或在设置中关闭音效开关。首先插入音频U盾，接着在手机的“设置”-“声音”中，关闭杜比音效、DTS模式等音频特效。 若您使用的是华为手机，请在手机设置-全部设置-声音-杜比音效改为“关闭”，Huawei Histen 音效改为“保真”。

26、问：通过网上银行使用U盾转账时，一直提示未检测到U盾是什么原因？

答：

这一般是因为您的浏览器和网银助手、U盾驱动的版本不适配，请您先通过网银助手检测一下，如提示您更新版本，则卸载并安装新的网银助手后再尝试转账。

27、问：收到U盾到期提示该如何操作？

答:

(1) 可登录我行个人网银，进入“安全”菜单，点击“证书更新”功能进行更新。

(2) 也可以登录我行手机银行，进入“我的” — “安全中心” — “安全介质管理” — “U盾证书更新”功能进行更新。

28、问：通过手机银行转账时，提示U盾证书到期，且无法切换到短信转账认证方式，该怎么办？

答:

出现以上情况可能是因为您的U盾证书到期，同时转账金额超出了当前华商e支付转账限额，所以两种转账方式都被限制了。请您先通过个人网银或手机银行更新U盾证书，同时可在个人网银“安全—安全管理—认证管理—限额管理”调高华商e支付转账限额。

六、手机银行的使用安全

29、问：华商银行手机银行是否安全？

答:

我行手机银行采用客户预留密码、交易认证等多重安全认证方式和客户操作超时退出机制，并为客户提供业界领先的U盾安全介质，切实保障客户账户资金的安全性。

30、问：为防止电信网络的新型诈骗，应注意防范哪些事项？

答:

1、注意保管好个人银行卡、存折及密码（包括手机动态码），不要将银行账户密码告诉任何人，包括银行员工；

2、请认清我行官方网址（<http://www.cmbcn.com.cn>）、电子邮箱（service@cmbcn.icbc.com.cn）以及 24 小时客服热线

（4001116558），请勿随意点击陌生网络链接，谨防手机木马等病毒入侵；

3、请勿随意使用他人手机登录手机银行，谨防信息泄露；

4、发现密码泄露或遗忘密码，请及时办理密码重置；

5、如丢失手机或更换手机号码，请及时联系银行挂失或更换号码。

31、问：银行工作人员是否有可能以短信或电话方式向客户索要银行账户密码？

答:

我行绝不会以短信、电话等方式向客户索要银行卡或存折密码，也不会以短信、邮件等方式要求客户将资金转入某一指定账户，如遇疑似金融诈骗行为，请立即拨打我行 24 小时客服热线 4001116558 进行咨询、核实，或拨打 110 报警。

32、问：手机银行修改登录密码后，网上银行登录密码是否默认一并修改？

答:

手机银行与网上银行共用一套登录账号及密码，所以会一并修改。

33、问：手机银行登录密码输入错误次数超限，是否会影响个人网银使用？

答:

影响。密码输错次数按电子银行渠道（网银、手机）累计次数计算，如当日手机银行登录密码连续输错超过3次，手机银行将自动锁定账户，网银账户也将被联动锁定，次日系统自动解锁；也可以通过“忘记密码”功能重置手机银行登录密码，或者持本人有效身份证件、银行卡到网点柜面办理密码重置手续。

34、问：如何通过手机银行进行U盾挂失？

答:

您可登录手机银行，进入安全中心，选择“安全介质挂失”选项，通过输入身份认证信息及确认安全认证介质号（U盾背面序列号），办理U盾挂失业务。如您需要解除挂失或重新开立，请您携带银行卡和有效身份证件到我行网点柜面进行办理。

七、手机银行的服务与设置

35、问：如何注销手机银行业务？

答:

您可通过我行网点办理手机银行业务注销,也可通过手机银行进入“服务与设置”菜单,进行自助注销。

36、问: 身份证件到期,是否可通过手机银行更新证件?

答:

可以。登录我行手机银行,进入“我的”—“服务与设置”—“证件有效期维护”,通过上传新的证件信息进行更新。

37、问: 接收不到我行发送的短信该如何处理?

答:

1、如您接收不到余额变动提醒短信,可能是您的信使服务已到期,可登陆我行手机银行重新签订信使服务(目前我行信使服务实行免费优惠),路径如下:手机银行“我的”—服务与设置—华商信使—定制信使。

2、如您接收不到贷款还款提醒短信,请联系客户经理进行贷款还款提醒联系方式的更新。

3、如您接收不到我行任何短信,则可能进入运营商特别名单(如您之前回复过退订短信,则可能进入特别名单),可自行编辑 1111 发送短信到 10692703 解除。