

华商银行借记卡业务热点问题

1.华商银行借记卡的基本情况 & 功能介绍。

华商银行借记卡（华商卡）是面向个人客户全新推出的银联 IC 芯片借记卡，具备标准借记卡的存取现金、消费结算、转账支付、账户管理等功能。

2.华商卡网银地址是？

登录华商银行官网地址（www.cmbcn.com.cn），点击“个人网银登录”链接，即可跳转至个人网银登录界面。

3.华商卡的使用渠道有哪些？

目前华商卡可支持的渠道包括：

①我行网点柜面：支持账户余额和明细查询、存取现、密码挂失等业务；

②电子银行：支持我行个人网银、电话银行、手机银行等电子渠道的卡业务办理；

③自助渠道：支持在境内外有银联标识的 ATM 机上办理活期余额查询及取现业务；支持在境内工行自助设备办理活期存取现、转账、密码修改、余额查询等业务。

④线上支付：可在融 e 购、京东等电商平台实现在线支付（使用工行的网银在线支付渠道，具体操作请详见附件）；

⑤线下支付：可在超市、商场、酒店等场所通过银联 POS 刷卡消费。

⑥工行网点柜面及智能终端：可在全行营业网点柜面及智能

终端办理活期账户存取现、转账汇款、密码修改、余额及明细查询等业务。

4.关于我行借记卡最新业务动态信息和咨询渠道有哪些？

华商卡业务相关信息在我行官网的“产品与服务”-“个人金融业务”专栏下的“银行卡”一栏进行更新及发布。客户在使用我行借记卡过程中如有疑问，可拨打我行客户服务热线 400-111-6558 进行咨询。

5.支持办理华商卡的场景有哪些？

一般有 3 种：

新客户全新开立账户、卡片、个人网银等；

已有存折（账户）客户，特别是已关联还贷等信息账户，客户可以指定原账户办理卡片（指定基本户），并由柜面回收存折销毁；

客户可使用原客户信息，开立新的账户和卡片（不指定基本户），并通过主机交易将此账户追加注册到原网银账户下。

6.开卡后如何关联电子银行？

对于全新开立账户及卡片的客户，可直接在柜台注册电子银行（包括个人网银、手机银行，下同），注册后可通过卡号或手机号登录电子银行；

对于存折换卡的账户（存折销毁），即指定原基本账户开卡的客户，需使用卡号登录电子银行系统，不支持使用原账号登录电子银行；

7.办理华商卡，客户还能保留存折么？

不能，根据人民银行制度规定，如果客户想用原存折的账户开立

借记卡，则网点柜面需要回收存折并销毁。

8.存折注销了还可以用账号登录电子银行吗？

如客户指定存折基本户办理华商卡（折换卡），则无法再用原账号登录电子银行，必须使用卡号（或设置的别名）登录电子银行；如客户未指定基本户办理华商卡，可继续使用原存折账号或绑定新卡片登录电子银行。

9.华商卡如何收费？

（一）开卡免工本费、年费。

（二）境内银联 ATM 跨行取款免手续费。

（三）个人网银、手机银行境内转账汇款（含跨行）免手续费。

（四）个人网银、手机银行跨境汇款免手续费（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。

（五）使用华商卡在境内工行 ATM 及自助终端转账至华商卡、工行卡免手续费，其他银行转账汇款业务同工行本行异地（含跨行）转账收费标准。

10. 华商卡在 ATM 机取款限额是多少？

根据各行 ATM 日取款限额决定。目前，华商卡在工行 ATM 机取款单笔限额为 5,000 元人民币，每张银行卡日累计取款限额 2 万元人民币。

11. 华商卡在他行 ATM 无法取款该怎么办？

如客户持华商卡在他行 ATM 机取款，遇到提示“读取信息错误”或“交易失败，请与发卡行联系”的情况时，是由于我行为银联新入

网机构，个别受理行未能及时维护我行卡 BIN，请致电我行客服热线 400-111-6558 反馈情况，或者直接致电中国银联客服热线 95516 反馈，中国银联将联系 ATM 机受理行解决该问题。

12. 华商卡电话银行有哪些服务？

400-111-6558 电话银行可为客户提供口头挂失、余额查询、交易明细查询、转账撤销、业务咨询和投诉建议等。

13. 华商卡密码如何修改？

可在我行网点柜面、全国工行网点、工行 ATM 机以及自助终端进行卡密码修改。

14. 华商卡密码遗忘怎么办？

持卡人遗忘借记卡密码，可凭本人有效身份证件和借记卡，赴我行发卡网点申请办理密码重置手续。

15. 华商卡如何挂失，需要手续费吗？

① 客户可拨打我行客服热线 400-111-6558 或者通过个人网上银行、手机银行办理临时挂失，并请于 15 个自然日(自挂失当日算起)内到柜面办理正式挂失，否则临时挂失将失效；

② 客户持本人有效身份证件可在华商银行任一网点柜面办理挂失业务。

挂失业务暂不收取手续费，具体请详见收费标准。

16. 在自动柜员机办理业务时被吞卡怎么办？

持卡人在发生吞卡时，及时向吞卡 ATM 受理行联系，获取领卡地点和时间信息，持本人有效身份证件到发卡行网点办理卡归属证明

材料，持证明材料至柜员机吞卡行指定的网点办理领卡手续。委托他人代为领取的，还应出示代理人有效身份证件。

17. 华商银行换卡业务怎么办理？

暂不支持换卡不换号，即不可使用原来卡号；但可使用原来账户开立新卡片（卡号），即换卡时需换新的卡号。

18. 华商卡的卡片介质类型是什么？

2015年6月前发行的是磁条芯片复合卡，目前发行的均为IC芯片卡。

19. 华商卡支持电子现金和快捷支付吗？

支持，我行目前推出的卡片均为支持电子现金功能的全新IC芯片非接触卡片。

20. 华商卡可以在境外取现吗？

持卡人可在境外（含香港、澳门、台湾地区、下同）银联成员（合作）机构自动柜员机上提取当地货币现金，如果ATM机支持双币种取现，也可提取人民币。

21. 华商卡在境外ATM取现有限额吗？

（1）华商卡境外ATM取现每卡每日累计不得超过等值1万元人民币，取现兑换汇率以中国银联当日规定的汇率为准；

（2）个人持境内银行卡在境外提取现金，本人名下银行卡（含附属卡）合计每个自然年度不得超过等值10万元人民币，超过年度额度的，本年及次年将被暂停持境内银行卡在境外提取现金。

22. 华商卡有对账簿吗？

本卡不提供对账簿，如果客户需要查询账户余额和交易明细，可通过网上银行、电话银行、手机银行及工商银行的自助终端进行查询。

23. 华商卡密码保管要注意什么？

凡使用密码进行的交易，视为客户本人所为。客户不得将卡片出租或转借他人。因密码泄露、卡片使用不当而造成的经济损失，需由客户本人承担。

24. 客户通过企业代理批量发工资（薪金）卡，拿到卡后能正常使用吗？

持有企业代理批量发卡的客户，可完成发工资，转账等入账业务；如需要正常支取与消费，需要持本人有效证件到本行网点柜台激活后才可以完成支付、消费、转账功能。

25. 华商个人网银（或手机银行）几次输入密码有误系统将自动锁定账户？

华商个人网银（或手机银行）用户登录连续 3 次输入错误，系统将自动锁定账户，第二天系统自动解锁账户，也可以通过网银（或手机银行）的忘记密码功能重置登陆密码。

26. 华商卡电子银行转账有限额吗？

1、二代 U 盾网上支付：单笔支付限额 100 万元人民币，日累计支付限额 500 万元人民币。

2、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。

如需调低额度控制，可登录个人网银，进入“安全管理”->“限额管理”自行调整，或登录手机银行，进入“我的”->“安全中心”->“安全介质管理”进行调整；如需调高额度，需持本人身份证件及卡片到华商柜面申请办理电子银行支付限额调整业务。

27. 怎样使用华商卡转账汇款？

我行电子银行支持行内、跨行转账实时到账，由于华商银行属于工银集团，在使用华商卡向工行及其他银行转账需注意以下几点：

①华商卡可在华商银行以及工行 ATM、自助终端办理转账汇款业务。

②华商卡可通过网银、手机银行渠道办理境内外转账汇款业务。

28. 电子渠道支持跨境汇款吗？

答：目前我行个人网银、手机银行已支持向境外工行账户进行美元、港币、英镑以及欧元四个外币的跨境汇款服务（暂不支持向境外除工行外的他行转账）。我行跨境汇款免收业务手续费（不包含钞汇转换费），境外账户入账手续费以收款行的实际收取情况为准。

29. 开立我行借记卡是否仅需携带身份证？

答：原则上客户只需携带个人有效身份证件即可开立我行借记卡，但如果银行有理由怀疑异常开户行为的，还可以要求客户提供户籍、驾驶证等辅助证件。另外，根据监管关于加强对异常开户行为审核的要求，有下列情形之一的，银行有权拒绝开户：

1、对单位和个人身份信息存在疑义，要求出示辅助证件，单位和个人拒绝出示的。

2、单位和个人组织他人同时或者分批开立账户的。

3、有明显理由怀疑开立账户从事违法犯罪活动的。

30.电子现金是什么？

答：芯片卡电子现金业务是指发卡银行根据持卡人要求将现金或账户存款转至芯片内储存，交易时直接从芯片内扣款的业务。不计息、不挂失。

31.电子现金怎么使用？

答：借记卡的闪付功能（无法关闭）可以认为是芯片卡的电子现金应用，带有“闪付”标志借记卡需要办理圈存（充值）后才能使用电子现金。交易时不设密不签单，挥卡即可完成消费交易，是为客户在特约商户受理终端方便快捷完成支付的脱机交易。

注：凡使用芯片卡电子现金进行的交易均视为持卡人本人所为，因保管不善（包括丢失或被盗等）造成资金损失将由持卡人本人承担。

32.电子现金的交易限额是多少？

答：最高余额不超过 1,000 元。

33.电子现金账户可以进行挂失吗？

答：电子现金账户无法进行挂失。持卡人将卡片挂失，电子现金帐户的资金不会冻结。建议客户不要在电子账户中充值过多的钱。本行不受理芯片卡电子现金挂失，持卡人应承担因芯片卡保管不善（包括丢失或被盗等）造成的风险损失。

34.电子现金的圈存圈提业务指的是什么？

答：圈存是指将现金或账户资金转存至芯片，增加芯片电子现金

余额的过程。圈提是减少芯片电子现金余额，将资金存入芯片借记卡基本账户的过程。圈存圈提可以通过我行营业网点或自助机具办理。

35.请问一个客户能否申请多张借记卡？

答：不能。自 2016 年 12 月 1 日起，同一个人在同一家银行只能开立一个 I 类户，已开立 I 类户，再新开户的，应当开立 II 类户或 III 类户。

36.请问什么是小额免密免签？

答：小额免密免签是我行与中国银联共同为持卡人提供的一种小额快速支付服务。当持卡人使用具有“闪付”功能的金融 IC 卡，在境内指定商户进行 1000 元人民币及以下的交易时，只需将卡片靠近 POS 机等受理终端的“闪付”感应区，即可完成支付。支付过程中，持卡人无需输入密码，也无需签名。

36.小额免密免签的限额是多少？

答：我行开通了小额免密免签的银行卡境内消费单笔限额以及日累计金额均为人民币 1000 元人民币。

37. 小额免密免签不需要密码，如何保障资金安全？

答：首先，小额免密免签仅适用于具有“闪付”功能的金融 IC 卡，通过多重的技术保障，卡片被复制而导致伪卡欺诈的概率极低。同时，该业务拥有额度可控、商户可信和后台防控的三重保护，风险已被降低至可控范围。最后，为保障持卡人的用卡安全，安心享受该功能带来的支付便捷，我行联合银联为持卡人设置了专项赔付金，提供 72 小时失卡保障服务。

38. 若无需使用小额免密免签功能，如何关闭？

答：开卡时我行柜员会提示您是否需要开通小额免密免签功能，如您同意开通，则在开卡时为您开通该功能，反之则关闭；若您使用一段时间后想关闭该功能，可持本人有效身份证件及银行卡，前往银行网点办理关闭小额免密免签业务。

附件：



《B2C网银支付流程》.doc