华商银行企业手机银行常见问题解答

一、华商银行企业手机银行简述

(一) 企业手机银行的功能

企业手机银行是我行为企业客户打造的移动金融服务平台,为企业客户提供 7*24小时的账户管理、转账汇款、投资理财、资产分析、电子回单等功能。

(二)注册开通企业手机银行业务

如您已开通我行企业网银,默认已开通手机银行,您可使用蓝牙U盾,下载 企业手机银行 APP 后即可直接登录使用。如您未开通我行企业网银,可临柜或通 过邮寄方式申请开通企业网银业务,领取安全认证介质蓝牙U盾,即可登录并使 用手机银行。

(三)下载安装企业手机银行您端

方式1: 企业用户可通过扫描下方二维码即可下载安装:

方式 2: IOS 用户可通过 App Store 搜索"华商企业银行"关键字下载安装; Android 华为手机用户可通过华为的应用市场平台,搜索"华商企业银行"关键 字下载; Android 非华为手机的用户需要通过"方式一"的二维码下载"华为应 用市场",再从华为应用市场中搜索"华商企业银行"关键字下载安装。



IOS 用户



Android 用户

二、客户常见问题

(一)登录问题

问题 1、企业手机银行登录报错 "99999985 服务器安全证书验证失败": 答: (1)请您将手机上安装的企业手机银行 APP 完全卸载掉,然后重新下载并 安装企业手机银行 APP,再行尝试看是否正常; (2)如若方法1仍然不行,请您将手机系统时间设置为正确的时间,并在"设置"--"更多设置"--"系统安全"--"信任的凭据",将所有内容全部勾选上;
(3)请您检查其他设置是否正确。

问题 2、企业手机银行登录报错"99999989 对不起,系统出现错误,请联系华 商银行"

答: (报错属于移动网络通讯的问题)

- (1) 请您尝试退出系统,重新连接网络,再进行登陆。
- (2) 请您检查网络设置是否正常。

问题 3. 登录企业手机银行,每次都提示"系统即将退出":

答: 请您手机进入"设置"--"企业手机银行"--"无线数据"功能里,设置为 "无线局域网与蜂窝移动数据"。

问题 4. 企业手机银行登录报错 "U 盾签名失败或未完成 (380)":

答: 一般是电池电量不足, 请充电后再使用尝试。

问题 5. 企业手机银行登录或者交易报错"U 盾签名失败或未完成(310)":

答:请您检查手机系统配置:

- (1) 允许录音或蓝牙权限;
- (2) 关闭音效;
- (3) 插入 U 盾 重启手机 重新交易。

问题 6. 企业手机银行登陆时提示错误 "41955 系统错误,请联系华商银行"

答: (1)系统报错 "41955" 属于新增数据同步问题,日终批量后次日自动生效。(2)如紧急或次日未生效,请您与您经理或个人金融及电子银行部联系。

问题 7. 企业手机银行登录提示 "26019 系统内部错误":

答: (1)请您确认证书的初始密码是否修改,如果没有修改,请先修改后登录;

(2)请您确认是否用错了个人的证书登录企业手机银行。

问题 8. 企业手机银行登录提示"96400205 根据 type 参数值进行流程跳转出错": 答: 一般需要卸载企业手机银行,重新安装即可。

问题 9. 您使用安卓系统登录手机银行, U 盾识别到百分之七十五就无法继续安装。

答:请您确认手机"设置--"声音--"耳机 DTS 音效/拨号键盘触摸音效/锁屏提示音/截屏提示音--设为"关闭"状态即可。

问题 10. 企业手机银行登录报错 "99999992 无法连接到服务器":

答: 通常为首次下载登录使用时报错,请您自查

(1) 重启手机、重装企业手机银行;

(2) 重置手机的网络设置: "设置" -- "通用" -- "还原" -- "还原网络设置";

(3)检查网络设置: "设置"--"企业手机银行"--"无线数据",勾选"WLAN 与蜂窝移动网"。

问题 11. 企业手机银行登录报错"405":

答: U 盾里边没有证书,建议去柜台重置证书。

问题 12. 企业手机银行登录报错 "221":

答: 一般可能是您密码输入错误次数超限导致,建议进行密码重置。

问题 13. 企业手机银行登录报错 "96301044":

答: (1)请您联系您经理或个人金融及电子银行部查询证书是否过期,如果过 期请办理展期;

(2)请您确认是否修改初始密码,如果没有修改,修改初始密码后再登录。

问题 14. 企业手机银行登录报错"10052":

答:通常为 U 盾签名的过程发生异常了,一般是 U 盾电量不足,请您把 U 盾插在 电脑上充电后再试。

(二) 交易操作问题

问题 1. 企业手机银行可以查询余额但无法转账, 企业网银可以正常转账, 显示 "您没有可转出的分支机构":

答:请您联系您经理查询确认是否为综合账户,目前企业手机银行不支持综合账 户进行转账汇款(包括综合账户主账户、综合账户子账户)。

问题 2. 企业手机银行收款人名册显示的收款人比企业网银要少,为什么?

答: 企业手机银行跟企业网银支持的收款人名册是不一样的, NRA 账号、综合账 户在企业手机上都是不支持的。如果不属于此类账户, 那么应该是保存的收款人 信息是很早之前保存的, 缺少一些要素, 请您进行如下操作即可避免:

(1)在企业手机银行-转账汇款功能中,使用手工录入的方式录入收款人名册中 未展现的账号进行转账;

(2) 在企业网银-付款业务-收款人名册功能中删除收款人, 然后再重新手工录 入后再登录手机银行尝试。

问题 3. 企业手机银行授权 ID 授权指令看不到具体指令信息:

答: (1) 如果勾选两笔及以上指令,再点击下方授权按钮,只能授权,不能看 指令详细信息;

(2) 勾选1笔指令,再点击下方授权按钮,才能查看指令详细信息并授权;

(3) 在列表中点击指令条目,只能勾选,不能进入详细信息页面;

(4)"指令查询"功能中,可以在已处理指令列表中点击某一条指令查看指令 详细信息。

问题 4. 企业手机银行授权 ID 登录后点击功能报错"该功能只允许具有授权权限的用户使用":

答: 需要请您确认是否使用提交和授权 ID 都登录过这个手机,并设置了提交 ID

的登录的手势密码,插入授权 ID 后是否使用手势密码登录。一般情况取消提交 ID 设置的手势密码,插入授权 ID,登录的时候输入授权 ID 的证书密码登录即可。

问题 5. 企业手机银行"验证电子回单"功能扫描企业电子回单上的二维码,提示"对不起,回单校验失败。"

答:如果回单的收方、付方信息属于企业手机银行当前登录 ID 有查询权限的账号,则展现回单给您,如果不属于则提示"对不起,回单校验失败。"

问题 6. 企业手机银行转账点击收款人名册报错 "96400102":

答:一般是收款人名册里边有特殊字符导致,建议通过企业网银下载收款人名册 文件,然后打开,检查是否有特殊字符,如果有的话,把对应的收款人删除,重 新交易即可。

三、注册常见问题解答

问题 1. 企业手机银行功能是否需要单独注册/开通。

答: 企业手机银行是我行为企业网上银行证书版为您提供的,只需通过手机下载 安装华商企业银行 APP,便可直接使用我行企业手机银行,无需单独注册/开通。

问题 2. 企业手机银行的交易限额?

答: (1) 华商企业银行暂不支持用手机号登录的方式。

(2)用U盾登录方式,进行转账指令提交、指令授权时,是按照开立企业网银 设置的单笔限额进行控制。

问题 3. 企业手机银行支付限额是否受企网集团日累计限额控制?

答: 受企业网银集团日累计限额控制。