

华商银行个人手机银行常见问题解答

搜索关键词：电子账户/电子 II 类户、转账汇款/跨境汇款、存款产品、华商 e 支付、U 盾使用、刷脸/短信/密码、陆金所/平安金管家

<p>电子账户/ 电子 II 类户</p>	<p>1. 电子账户/电子 II 类户可办理哪些业务？</p> <p>答：电子账户/电子 II 类户支持与绑定一类户进行资金互转、购买定期存款、大额存单、通知存款、结构性存款、钱管加、基金等，还可作为我行贷款结算账户进行还款，办理消费、缴费支付等业务。</p> <p>2. 如何注册电子账户/电子 II 类户？</p> <p>答：先下载我行手机银行 APP（下载方式可参见问题“如何下载安装手机银行客户端？”），打开 APP 点击“登录”，根据提示依次输入手机号、短信验证码、上传身份证影像、输入绑定的工行一类户等信息，进行人脸识别并设置账户密码，验证通过后即可注册成功。</p> <p>温馨提示：注册过程输入的手机号必须与绑定的工行一类账户柜面预留的手机号保持一致。</p> <p>3. 香港/澳门/台湾/外国人士是否可以注册我行电子账户/电子 II 类户？</p> <p>答：目前我行自助注册包括两个场景：一种是已经开了我行卡，可以自助注册我行简版的电子银行，支持多种证件类型客户；另一种是还没开过我行卡的，系统会引导自助注册我行电子二类户，该种仅支持一种证件类型，即境内居民身份证。目前仅支持年满十八周岁以上的境内（即持有内地居民身份证）居民注册我行电子 II 类户，境外人士暂不支持。</p> <p>4. 未成年人能否注册我行电子账户/电子 II 类户？</p> <p>答：目前仅支持十八周岁以上的客户注册电子账户/电子 II 类户。</p>
---------------------------	--

5. 电子账户/电子 II 类户如何转账？

答：电子 II 类户仅支持与绑定 I 类户之间进行资金互转，且只能通过登录我行手机银行，通过“我的账户-转入资金”进行资金转入、通过“我的账户-转出资金”进行资金转出。不支持从他行渠道进行资金转入。

6. 电子账户/电子 II 类户交易限额是多少？

答：电子账户/电子 II 类户与绑定的工行一类户之间进行资金互转无额度限制，通过电子账户/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。

7. 电子账户/电子 II 类户可以转外币吗？

答：电子账户/电子 II 类户与绑定卡之间进行资金互转仅支持人民币，暂不支持外币。

8. 自助注册电子账户/电子 II 类户时提示：“账户状态不正常”该如何处理？

答：该提示一般是由于客户绑定的工行一类户状态异常，如可能由于身份证件过期或者长期无动账记录等原因被设置为临时冻结状态，请联系一类户银行恢复正常状态后再尝试。

9. 自助注册电子账户/电子 II 类户时提示“上送账户类型错误”该如何处理？

答：该提示一般是由于客户绑定的工行卡不是一类银行账户，需联系绑定卡银行将卡片升级为一类户后再尝试。

10. 电子账户/电子 II 类户可以绑定他行卡（非工行卡）吗？

答：我行官方推荐是绑定工行一类户注册电子账户/电子 II 类户，目前手机银行虽支持选择工行、农行、中行、建行、交行、邮储六大行的一类户注册电子账户/电子 II 类户，但我行电子账户/电子 II 类户仅限于与工行绑定的一类户进行资金划转无限额，与其他五大行的一类户进行资金划转存在限额且有可能随时关停，故未正式推广。如已绑定其他银行一类户注册我行电子账户/电子 II 类户，请通过手机银行“我的账户—绑定卡”功能重新绑定工行一类户（注：原通过他行一类户转入的资金需退回至他行后再换绑卡）。

11. 通过其他银行（非工行）转账汇款到我行电子账户/电子 II 类户，他行资金已转出成功，但是我行电子账户/电子 II 类户却收不到款？

答：电子账户/电子 II 类户的转账是通过我行手机银行“我的账户”下的“资金转入”或“资金转出”功能与绑定的一类户进行资金互转。如通过他行转账至我行电子账户/电子 II 类户可能存在转账失败的情况，如果失败，资金会原路返回至绑定的银行账户（注：我行电子账户/电子 II 类户不支持与非绑定的银行卡进行转账）。

12. 通过其他银行转账汇款至我行电子账户/电子 II 类户失败，大概多久能返回至原转出账户？

答：如客户通过其他银行（非我行）手机银行转账汇款至电子账户/电子 II 类户失败，资金一般会在一个工作日内原路返回至他行账户。

13. 电子账户/电子 II 类户与绑定的他行卡（非工行卡）进行转账的限额是多少？

答：电子账户/电子 II 类户与绑定的非工行卡资金转入限额是由他行决定，我行

资金转入页面的限额提示仅作参考，实际转账额度需与他行联系。

温馨提示：由于他行卡（非工行）资金转入不稳定，因此请尽量引导客户重新绑定工行卡。

14. 手机银行显示的支付限额是否包含电子账户/电子 II 类户？

答：手机银行查询的支付限额（包括短信、支付密码、指纹/刷脸、电子银行渠道限额等）仅适用于我行一类账户，不适用电子账户/电子 II 类户。电子账户/电子 II 类户与绑定的工行一类户通过“资金转入”或“资金转出”功能进行资金互转无额度限制。通过电子账户/电子 II 类户进行消费、缴费支付，日累计限额 1 万元，年累计限额 20 万元。

15. 通过电子账户/电子 II 类户办理资金转入时提示：“9920 您的账户因交易异常已经暂停服务，请到网点操作身份证识别”，该如何处理？

答：该提示是由于所绑定的一类户账户状态异常，需联系绑定卡的发卡银行恢复正常状态后再尝试。

16. 电子 II 类户绑定的一类户卡号或者注册手机号变了，如何更新？

答：登录我行手机银行，点击“我的账户”—“绑定卡”，先删除原绑定卡，再点击“戳我添加绑定卡”按钮，输入新的一类户卡号或手机号码，即可更新成功（温馨提示：请确保绑定一类户银行柜面预留的手机号已更新）。

17. 电子账户/电子 II 类户如何销户？

答：客户如需注销电子账户，需先清空该账户下挂的存款、基金、钱管家等产品份额并将账户内活期余额转出至绑定银行卡，然后通过手机银行“我的账户”—电子账户下拉列表的“申请销户”功能进行销户。

温馨提示：销户申请当日申请，次日生效。

18. 华商卡/电子账户/电子 II 类户可以绑定微信、支付宝及云闪付吗？

答：我行一类户和电子 II 类户客户均支持绑定微信、支付宝及云闪付平台。

19. 如何查询电子账户/电子 II 类户账户状态是否正常？

答：您可登录我行手机银行，点击“我的账户”——展开账户列表菜单，点击“资金转入”和“资金转出”菜单，如与绑定卡进行资金转入和转出的功能都正常，则表示账户状态正常。

**陆金所
/平安金管
家**

1. 如何在手机银行查询通过陆金所平台/平安金管家购买的我行产品？

答：（1）如客户已开通了手机银行，可直接登录手机银行，一点击“我的账户”——在账户列表页面下方点击“添加银行卡/账户”，按提示将陆金所账户添加到手机银行，然后点击“显示下挂账户”，即可查询陆金所账户下挂的产品信息。如需提前支取，可点击详情页面的“支取”菜单办理提前支取。

（2）如客户尚未开通手机银行，请先下载我行手机银行 App，并注册电子 II 类户，注册后登录我行手机银行一点击“我的账户”——在账户列表页面下方点击“添加银行卡/账户”，按提示将陆金所账户添加到手机银行，然后点击“显示下挂账户”，即可查询陆金所账户下挂的产品信息。

我行手机银行下载方法：

（1）安卓系统用户可通过腾讯应用宝平台、华为应用市场或荣耀应用市场搜索“华商银行”关键字下载安装；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。

（2）可通过我行官网——客户服务——资料下载——手机银行下载，扫描二维码直接下载。

（3）可通过我行微信公众号“华商银行”——产品服务——电子银行——手机银行——长按识别二维码进行下载。

	<p>2. 客户通过陆金所/平安金管家平台开立的我行账户，原绑定的手机号或卡号变了，请问如何修改？</p> <p>答：（1）如客户已开通我行手机银行，可登录我行手机银行——点击“我的账户”——“绑定卡”，先删除原绑定卡，再点击“戳我添加绑定卡”按钮，输入新的一类户卡号或手机号码，即可更新成功。</p> <p>（2）如客户尚未开通我行手机银行，请先下载我行手机银行 App，并注册电子 II 类户，注册后登录我行手机银行——点击“我的账户”——在账户列表页面下方点击“添加银行卡/账户”，按提示将陆金所账户添加到手机银行。添加后，在我的账户菜单下点击“绑定卡”，先删除原绑定卡，再点击“戳我添加绑定卡”按钮，输入新的一类户卡号或手机号码，即可更新成功。</p> <p>温馨提示：更换手机号时请确保绑定一类户银行柜面预留的手机号已更新。</p> <p>3. 在陆金所平台/平安金管家购买的定期存款，之前在华商银行手机银行可以查到，最近为什么查不到了？</p> <p>答：陆金所定期存款查询功能已迁移，您可以通过登录华商银行手机银行，在我的账户下，点击“添加银行卡/账户”，将陆金所账户添加到手机银行中，添加成功后，在该账户下点击“显示下挂账户”，即可查看到该笔定期存款（操作截图见）。</p>
<p>存款产品</p>	<p>1. 电子账户/电子 II 类户客户在手机银行办理定期存款/通知存款/大额存单提前支取时，系统提示：“由于您的定期存款/通知存款/大额存单尚未到期，请您使用 U 盾或移步柜面进行办理”，该如何解决？</p> <p>答：我行手机银行支持通过“介质认证”或“刷脸密码短信认证”两种方式办理提前支取，如客户是一类户，可选择“介质认证”或“刷脸密码短信认证”两种方式；如是二类户客户，默认通过“刷脸密码短信认证”方式，若出现题述提示，</p>

可能是因为没有满足以下条件导致：

(1) 距离最新的手机设备绑定时间超过 24 小时才可进入“刷脸密码短信认证”方式，例如新下载手机银行 APP 或更换了手机设备等，首次登陆进行设备绑定后，超过 24 小时才可选择“刷脸密码短信认证”方式。

(2) 定期存款/大额存单提前支取单笔限额为 20 万元（含），通知存款提前支取单笔限额为 200 万元，如超过限额则会报题述错误。如客户有大额资金支取需求，建议分多笔提前支取，无日累计额度限制。

(3) “刷脸密码短信认证”方式只适用人民币存款产品，外币存款产品不适用。

2. 客户如需调整个人定期存款的到期约转期限，该如何操作？

答：（1）客户可通过手机银行调整定期存款的约转条件，具体路径如下：登录个人手机银行—定期存款—我的定期存款—选择需要调整的定期账户—点击“约转”—点击“约转存期”下的选项，自助调整约转方式。

（2）客户也可通过个人网银渠道调整定期存款的约转条件，具体路径如下：登录个人网银—我的定期—选择需要调整的定期账户—点击“查看”—点击“约转存期”下的选项，自助调整约转方式。

3. 通过手机银行购买个人大额存单时，报“93012588，为了保障资金安全，请您携带银行卡和身份证到柜面咨询”，该如何处理？

答：该提示一般是命中我行或工行智能风控系统，可联系我行查询账户状态，并根据要求进行账户核查及解控。

4. 客户存入了通知存款，需要进行提前支取如何处理？

答：（1）客户购买通知存款时，若设立了提款通知，需通过“我的通知存款”下进入通知存款单，点击取消提款通知，然后再通过“我的通知存款”下进入通

	<p>知存款单，进行“通知存款提前支取”。</p> <p>(2) 客户购买通知存款时，若没有设立提款通知，可直接通过“我的通知存款”——进入“通知存款单”，进行“通知存款提前支取”。</p> <p>5. 客户通过柜面办理了纸质大额存单，但是在手机银行上查询不到？</p> <p>答：目前通过柜面办理的纸质大额存单暂时无法支持通过手机银行查询。</p> <p>6. 客户在手机银行存入大额存单，想要一个纸质版存单，应该如何办理？</p> <p>答：客户通过电子渠道存入大额存单后，可以携带本人身份证、银行卡前往网点申请打印纸质版存单，该业务暂不收费。</p> <p>温馨提示：2021年6月23日之后存入的才支持。</p> <p>7. 客户收到交易提醒通知短信，实际客户并未发起相关交易？</p> <p>答：我行对优质客户发送产品短信通知，因部分客户手机机型自带短信智能识别功能，导致展示信息引发客户误解，点击详情即可查看完整短信内容。客户也可通过手机设置关闭短信智能识别功能（例如小米手机设置路径：短信-短信智能识别-关闭；华为手机设置路径：短信—设置—智能信息—关闭；oppo手机设置路径：短信—设置—智能信息服务—智能信息识别—关闭）。如客户不想接收我行产品短信，可回复 R 退订，该退订不影响余额变动提醒短信。</p>
<p>转账汇款/ 跨境汇款</p>	<p>1. 手机银行转账限额是多少？</p> <p>答：我行可通过 U 盾及 e 支付两种方式进行转账汇款。（1）U 盾转账限额：以柜面注册电子银行业务时核定的限额为准。可通过手机银行“我的”——“安全中心”——“安全介质管理”，查询 U 盾单笔和日累计转账限额。（2）华商 e 支付（即通过短信验证码、刷脸/指纹、支付密码认证方式）转账单笔及日累计限额默认均为 1 万元人民币，最高可调至单笔及日累计限额为 2 万元人民币，月累计限额 5</p>

万元人民币（调高方式请参见问题“如何查询及调整华商 e 支付限额”）。

2. 汇款汇错了可以撤回吗？

答：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。撤销路径如下：登录手机银行—点击“转账汇款”—“查询汇款明细”菜单，选择需要撤回的记录进行撤销。

3. 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，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，客户可以重新进行交易。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。

4. 通过其他银行手机银行汇款到我行，收款行找不到“华商银行”？

答：客户可通过我行手机银行（无需登录），在首页点击“特色专区”菜单，点击业务指南栏目下的“转账指引”，可查看各大银行手机银行转账至我行指引。

5. 转账汇款时，提示：9078，业务开关为关，不能做此业务？

答：该提示一般是由于收款账户限制导致，1、需确认收款账户是否为二类户，如为二类户，请引导客户通过我行手机银行“我的账户”-“资金转入”和“资金转出”功能与绑定的一类户进行资金互转，不支持从他行手机银行直接转账到我行电子二类户。2、如确认收款账户是一类户，需确认账户状态是否正常等。

6. 跨境汇款如何收费？

答：跨境汇款汇出手续费全免，其他部分中转处理行、收款行可能还会收取中转

费，入账费等，具体请以各相关银行实际收费为准。汇款至中国工商银行（亚洲）入账手续费全免。

7. 跨境汇款功能支持短信方式汇款吗？

答：不支持，跨境汇款功能仅支持通过 U 盾方式进行汇款。

8. 填写跨境汇款信息时可以使用中文吗？

答：不可以。在个人网银或手机银行填写跨境汇款信息时，请务必使用英文填写全部信息，以免引起退汇或交易失败等情况。

9. 办理跨境汇款有哪些注意事项？

答：在填写跨境汇款信息时，注意正确选择资金用途及用于国际收支申报的资金用途子项目，如填写附言，请确保附言内容与用于国际收支申报的资金用途子项目保持一致，如果汇款资金用途不清可能会导致退汇。

10. 向电子 II 类户转账一直未到账怎么办？

答：电子 II 类户只能通过我行手机银行提供的资金转入/转出功能与绑定卡之间进行资金互转。该情况一般是您使用了非电子 II 账户绑定卡转账导致，非绑定卡不能向电子 II 类户转账汇款，我行收到后会及时退回至您汇出账户。如工作日 16 点前汇入的，一般当天就会退回；如工作日 16 点后汇入的或非工作日汇入的，则下一个工作日中午前退回。请您耐心等待，如在以上时间内未退回的，我们会继续帮您跟进。

华商 e 支付

1. 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。

2. 华商 e 支付可以应用于哪些渠道？

答：（1）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；

（2）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；

（3）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。

3. 如何注册华商 e 支付？

答： 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：



4. 如何查询及调整华商 e 支付限额？

答： 可登录手机银行，点击“华商 e 支付”—“支付限额”，查询单笔支付限额及日累计支付限额以及已使用的额度。华商 e 支付默认单笔及日累计限额均为 1 万元人民币，最高可调高至单笔及日累计限额均为 2 万元人民币。如需调高限额，可通过刷脸认证或 U 盾认证方式进行调整。

5. 开通华商 e 支付需要注意哪些地方？

	<p>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；</p> <p>（2）由于华商 e 支付采用的是短信认证、支付密码、刷脸/指纹支付等快捷支付方式，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；</p> <p>（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。</p> <p>6. 电子渠道转账时提示：已存在相同账号后 6 位+相同手机号码的 e 支付协议，不允许做此操作？</p> <p>答：该提示是由于客户的华商 e 支付协议状态不正常，建议客户通过个人手机银行或网银关闭 e 支付功能，然后重新开通 e 支付后再尝试。</p> <p>7. 客户通过手机银行 e 支付（短信验证支付）方式汇款时，提示：您的手机号已关联另一个客户？</p> <p>答：个别客户可能会存在我行与工行的 e 支付冲突问题。请引导客户先通过手机发送 ZXQBEZF 到 95588 注销工银 e 支付后，再重新登录我行手机银行进行汇款；也可引导客户直接使用 U 盾介质进行汇款。</p>
<p>U 盾使用</p>	<p>1. 手机银行可以调整 U 盾限额吗？</p> <p>答：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，目前手机银行只支持调低 U 盾限额（操作路径：登录手机银行，进入“我的”——“安全中心”——“安全介质管理”），如客户确有电子银行大额支付需求，需要调高 U 盾支付限额，请携带本人有效身份证件及银行卡到我行网点柜面办理。</p>

2. 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：部分存量客户开通电子银行时申领的 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。

3. 插入 U 盾时屏幕不亮应该怎么办？

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。

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

答：请先查看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：

请开启麦克风权限后，重新启动手机再尝试，步骤如下：

- (1) 点击“设置—隐私—麦克风—华商手机银行”，打开麦克风权限；
- (2) 插入 U 盾—重新启动手机—登陆手机银行后使用。

2. Android 手机：

请打开手机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。若客户使用的是华为手机，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”。重启手机再尝试。

如仍无法使用，请客户前往我行柜面申请更换蓝牙 U 盾。

5. 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 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，请客户先通过个人网银或手机银行更新 U 盾证书后再尝试。

6. 提示 U 盾证书已到期，该如何处理？

答：（1）可登录我行手机银行，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。

（2）也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。

7. 苹果手机（iOS 系统）转账提示：未检测到 U 盾，请将音频盾插入手机或打开蓝牙盾开关？

答：建议更新客户端至最新版本后再尝试。如更新后仍无法使用，可插入 U 盾，然后重启手机，重新登陆华商手机银行再操作。

8. 每次使用 U 盾转账都提示要下载驱动助手？

答：一般是由于客户没有勾选位置权限，或者只允许使用一次，故可通过设置确认位置权限是否已打开，并勾选使用允许或使用期间允许。

9. 使用 U 盾转账时报：“当日累计交易金额超限”？

答：个别客户在电子渠道转账时（单笔转账 20 万元以上），可能会出现上述提示，可引导客户携带身份证件及银行卡到营业网点办理调高限额。

密码

1. 忘记手机银行登录密码该如何解决？

答：可在手机银行登录页面，点击“忘记密码”功能重新设置登录密码。

2. 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。

3. 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；累计输错 10 次将被锁定。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。

4. 忘记银行卡密码（取款密码），能否通过手机银行重置密码？

答：可以。可通过手机银行“首页-我的账户-更多-借记卡密码管理”功能，对借记卡密码（取款密码）进行修改或重置。该功能支持两种方式：

（1）自助办理：需验证信息包括借记卡、我行预留的手机号、人脸信息和 U 盾。

（2）人工审核办理：需验证信息包括借记卡、身份证、我行预留的手机号及人脸信息。

5. 忘记 U 盾密码，能否通过手机银行重置密码？

（1）答：可以。可通过手机银行“我的-安全介质管理-U 盾密码管理”功能，对 U 盾密码进行修改或重置，需验证信息包括银行卡、身份证和 U 盾。

6. 我的银行卡状态异常（如账户冻结）或卡片过期了，还能通过手机银行重置密

码吗？

答：不能，必须确保卡状态正常且卡片在有效期内才可重置借记卡密码。如账户状态异常，可尝试通过手机银行账户解控功能，自助解冻；如卡片已超过有效期，可前往我行任一网点办理换卡不换号业务。

7. 我的身份证过期了，还能通过手机银行的人工审核方式重置借记卡密码（取款密码）吗？

答：不能，必须确保身份证件在有效期内才可重置借记卡密码。

8. 我有多张借记卡，为什么在手机银行自助修改或重置密码时看不到所有卡？有些卡为什么显示不出来？

答：手机银行选择“自助办理”方式修改或重置借记卡密码时，只支持修改柜面注册的借记卡。对于非柜面注册的借记卡，可选择“人工审核”方式重置借记卡密码，或者前往我行网点升级为柜面注册方式。

9. 为什么我在手机银行“我的账户——更多”里找不到“借记卡密码管理”功能？

答：可能是客户名下所有卡片状态均异常，所以【借记卡密码管理】功能不可见。

10. 通过手机银行修改或重置借记卡或U盾密码是否实时生效？

答：是的，修改或重置密码成功后实时生效。

11. 通过人工审核重置借记卡和U盾密码，必须本人亲自办理吗？

答：是的，必须本人亲自办理，办理前请准备好账户状态正常的银行卡、身份证等身份证明材料，以便客服人员快速核实办理。

12. U盾密码重置后，U盾证书的有效期会同步延长期限吗？

答：是的，U盾密码重置后，U盾证书的有效期会自动展期5年。

	<p>13. 手机银行人工审核的方式是 24 小时都能办理吗？ 答：不是，人工审核服务时间为每日 8:00-17:00。</p> <p>14. 如手机银行人工审核视频中断或卡住了怎么办？ 答：（1）可重新发起人工审核流程；（2）在办理业务时保持网络通畅，避免视频中断或卡顿。</p> <p>15. 忘记电子账户/电子 II 类户取款密码，能否通过手机银行修改？ 答：暂不支持，如客户忘记电子账户/电子 II 类户的取款密码，需前往网点办理密码重置。</p> <p>16. 电子账户/电子 II 类户取款密码输错超限被锁定，应该如何处理？ 答：如客户输错电子账户/电子 II 类户的取款密码被锁定，需前往网点办理解锁。</p> <p>17. 修改密码时，输错原密码太多次会锁卡或锁 U 盾吗？锁了怎么办？ 答：若原密码错误次数达到累计上线，页面提示“密码错误 您的密码错误次数已超限，卡片/U 盾被锁定。可使用重置密码功能重新设置密码、或者前往网点解除锁定。</p> <p>18. 我是香港/澳门居民，用港澳居民往来通行证开立的银行卡，能否通过手机银行办理借记卡密码重置？ 答：支持。</p>
短信/刷脸	<p>1. 客户在手机银行上办理进行刷脸交易时，重试多次均报：“刷脸失败”，该如何解决？ 答：客户刷脸失败可尝试以下方法：</p>

(1) 客户做刷脸动作不要太快或太慢，引导客户关注下页面的倒计时和动作指引；

(2) 客户戴眼镜，环境光线太强或太弱，引导客户调整刷脸的环境光线；

(3) 在手机银行登录界面，点击“帮助”，进入“刷脸失败，更新人脸信息”功能，更新人脸信息后再重试；

(4) 退出手机银行，重新登录后再尝试。

2. 接收不到我行发送的短信该如何处理？

答：（1）如客户接收不到余额变动提醒短信，可能是客户的信使服务已到期，可登陆我行手机银行重新签订信使服务，路径如下：手机银行“我的”—服务与设置—华商信使—定制信使。

（2）如客户接收不到贷款还款提醒短信，需联系客户经理进行贷款还款提醒联系方式的更新。

（3）如客户接收不到我行任何短信，则可能进入运营商特别名单（如客户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 解除限制。

3. 动账提醒短信没有显示账户余额？

答：可引导客户登录手机银行，点击“我的”——“服务与设置”——“华商信使”，先终止原来的华商信使功能，然后重新定制信使服务即可显示余额。

4. 如客户不想收到我行营销或宣传类短信，该如何处理？

答：我行营销或宣传类短信结尾有“回复 R 退订”字样，可引导客户回复 R 进行退订，后续将不再给客户发送类似短信。温馨提示：回复 R 退订不会影响业务交易

	<p>类短信，如余额动账提醒、验证码短信等仍可正常接收。</p>
<p>手机银行的使用</p>	<p>1.如何开通手机银行业务？</p> <p>答：（1）客户可通过我行任一网点申请开通手机银行业务。如客户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开通我行手机银行，但通过该方式开通的手机银行不具备转账汇款或投资理财功能，如需要进行转账汇款或投资理财，可到我行任一网点办理电子银行柜面注册业务，并领取安全认证介质，即可通过手机银行进行转账汇款或投资理财。</p> <p>（2）如客户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，也可通过手机银行通过绑定工商银行借记卡注册我行电子账户/电子 II 类户，开通后可以与绑定的工行借记卡进行资金划账，并实现消费支付、投资理财、贷款还款及查询等功能。</p> <p>2.如何下载安装手机银行客户端？</p> <p>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；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。</p> <p>（2）也可通过扫描二维码进行下载安装。</p> <p>3.安装手机银行对手机操作系统是否有要求？</p> <p>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 11.0 以上（含）版本。</p> <p>4.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？</p> <p>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。</p>

5.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.手机银行登陆后界面格式乱码，需如何解决？

答：解决该问题可在“设置”-“应用管理”中找到华商银行，在“存储”栏目下进行缓存清空和数据清理后，重启华商手机银行 APP 后重新登录使用。

1. 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，请携带本人身份证件原件及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“设置”-“客户信息管理”-“客户联络信息”或登录我行手机银行“我的”-“服务与设置”-“我的联系方式”，自行添加或修改手机号。

2. 手机银行如何查询完整卡号？

答：（1）客户可直接登录手机银行—我的账户，点击“复制卡号”，通过输入短信验证码或账户密码进行验证，验证通过后即可复制出完整银行卡号。

（2）客户也可登录个人网银—我的账户，点击显示按键，即可查看完整卡号。

3. 手机银行如何查询开户网点？

答：（1）可登录手机银行，点击“我的账户”-“开户网点”，查询网点信息，包括网点名称、开户地区、网点地址等；

登录及查询

	<p>(2) 可登录个人网银，点击“我的账户”—“更多”—“开户网点”，查询网点信息，包括网点名称、开户地区、网点地址等。</p>
<p>其他常见问题 答</p>	<p>1. 华商卡/电子 II 类户可否绑定云闪付进行转账、消费？限额是多少？</p> <p>答：可以。华商卡或电子 II 类户支持绑定云闪付进行账户查询、转账汇款及消费支付等，单笔转出限额 5000 元人民币，日累计/月累计均为 5 万元人民币。</p> <p>2. 使用华商卡进行微信提现时，提示：“银行卡状态异常”，如何解决？</p> <p>答：如客户尝试多次后仍然失败，请引导客户提现到其他银行卡，再通过其他银行转入到华商卡。如客户银行卡可对外转账，则状态正常。</p> <p>3. 如何通过手机银行办理账户挂失或 U 盾挂失业务？</p> <p>答：（1）U 盾挂失</p> <p>可登录手机银行，进入“我的”—“安全中心”—“安全介质挂失”功能办理 U 盾挂失业务。如客户需要解除挂失或重新开立，请携带银行卡和有效身份证件到 我行网点柜面进行办理。</p> <p>（2）账户挂失</p> <p>可登录手机银行，进入“我的账户”—“账户挂失”菜单办理账户临时挂失或正式挂失。如需要解除挂失或重新开立，请携带银行卡和有效身份证件到 我行网点柜面进行办理。</p> <p>4. 身份证件到期可不可以通过手机银行更新？</p>

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”，通过拍照或者上传证件图片的方式进行更新（温馨提示：如需要通过上传图片方式更新证件，需先点击相机按钮进入拍摄扫描界面，再点击右上角图片按钮切换至照片上传方式）。

5. 如何注销手机银行业务？

答：（1）如果是一类户客户，可通过手机银行“服务与设置”—“注销手机银行”功能或网上银行的“安全”—“网银管理”—“注销电子银行”功能办理。

温馨提示：线上渠道注销功能将同时注销手机银行及网上银行渠道业务，客户个人账户并未注销，如需注销客户账户信息，需前往网点办理。

（2）如果是二类户客户，可登录我行手机银行“我的账户”一点击省略号展开全部菜单，选择“申请销户”，同时注销我行电子账户/电子 II 类户及手机银行。

温馨提示：提交申请销户申请前，请确保账户及其他产品余额清零。另外销户申请当日申请，次日生效。

6. 借记卡在 POS 机刷卡报“交易超限”，可否通过手机银行设置交易限额？

答：可以。登录手机银行—“我的”—“安全中心”—“管理交易权限”—“设置借记卡 POS 渠道开关”，选择需要定制的卡号或账户（如有多张卡，可点击卡号进行下拉框选择），点击下一步设置“单笔借方交易限额”以及“日累计借方交易限额”，确认信息后点下一步，进行 U 盾验证，验证通过后即可成功设置限额。

7. 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) 跨境汇款向境外工行汇款免收汇款汇出手续费，其他部分中转处理行、收款行可能还会收取中转费，入账费等，具体请以各相关银行实际收费为准。汇款至中国工商银行（亚洲）入账手续费全免。

8. 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。

9. 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。

10. 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。