

华夏银行 E 商宝电子商务业务 个人客户使用手册

(网上个人银行端)

V1.5 版

二〇一四年一月

尊敬的客户，您好！

欢迎您使用华夏银行E商宝电子商务业务(也称“新一代个人电子支付业务”) -网上个人银行系统。华夏E商宝电子商务业务是指以通讯网络为媒介，以借记卡和信用卡持卡人或特约商户发来的电子付款指令为依据，为其办理人民币账户之间资金转账提供的电子支付和资金结算服务，支持网上支付、协议支付、受托代扣、电话支付、打款五种类型。

为确保您顺利使用我行E商宝服务，请您在使用前详细阅读本使用手册。

1、业务介绍

(1) 网上支付：指客户在商户网上商城下订单，通过支付网关进行验证后支付的电子支付方式，具体包括一般支付、预授权类（含预授权、预授权撤销、预授权完成、预授权完成撤销）、冻结类（含冻结、解冻、解冻支付、自动扣款）等交易类型。

(2) 协议支付：指我行通过与客户签订服务协议，将客户在我行开立的银行账户与客户在商户注册的用户 ID 进行绑定，并生成协议号，我行在收到商户发送的以协议号标识的交易指令后完成支付交易，从而实现客户在商户网站完成直接付款业务。

(3) 受托代扣：指商户将客户的转账信息发送到乙方后，我行直接扣划客户款项的电子支付方式。

(4) 电话支付：指客户在商户网上商城下订单，通过我行电话银行进行验证后支付的电子支付方式。

(5) 打款：指商户将收款方的转账信息发送到我行后，我行直接扣划商户指定账户款项的电子支付方式。

(6) 撤销支付：指商户发起的原交易在未经我行清算前（一般为当天）进行的冲正，支持的业务类型包括网上支付中的一般支付、协议支付、受托代扣、电话支付等。

(7) 退款：指商户发起的原交易已经我行清算，在我行规定的时间内发起的回退交易，支持的业务类型包括网上支付中的一般支付、协议支付、受托代扣、电话支付等。

(8) 快捷支付：快捷支付是第三方支付公司（如支付宝、财付通等）推出的业务，不是我行的业务。指客户首先在商户网上商城将客户的基

本信息发送到我行进行验证通过后，再在商户网上商城发起支付，由我行直接扣划客户款项的电子支付方式。

2、产品简介

2.1、版本类型

华夏E商宝个人客户端管理集成在我行网上个人银行证书版。

2.2、办理流程

您可在我行柜台开通证书版网银。

2.3、业务特点

多种渠道签约，方便快捷，验证方式安全。

2.4、安全保障

证书版的安全证书验证，以及安全控件的安装。

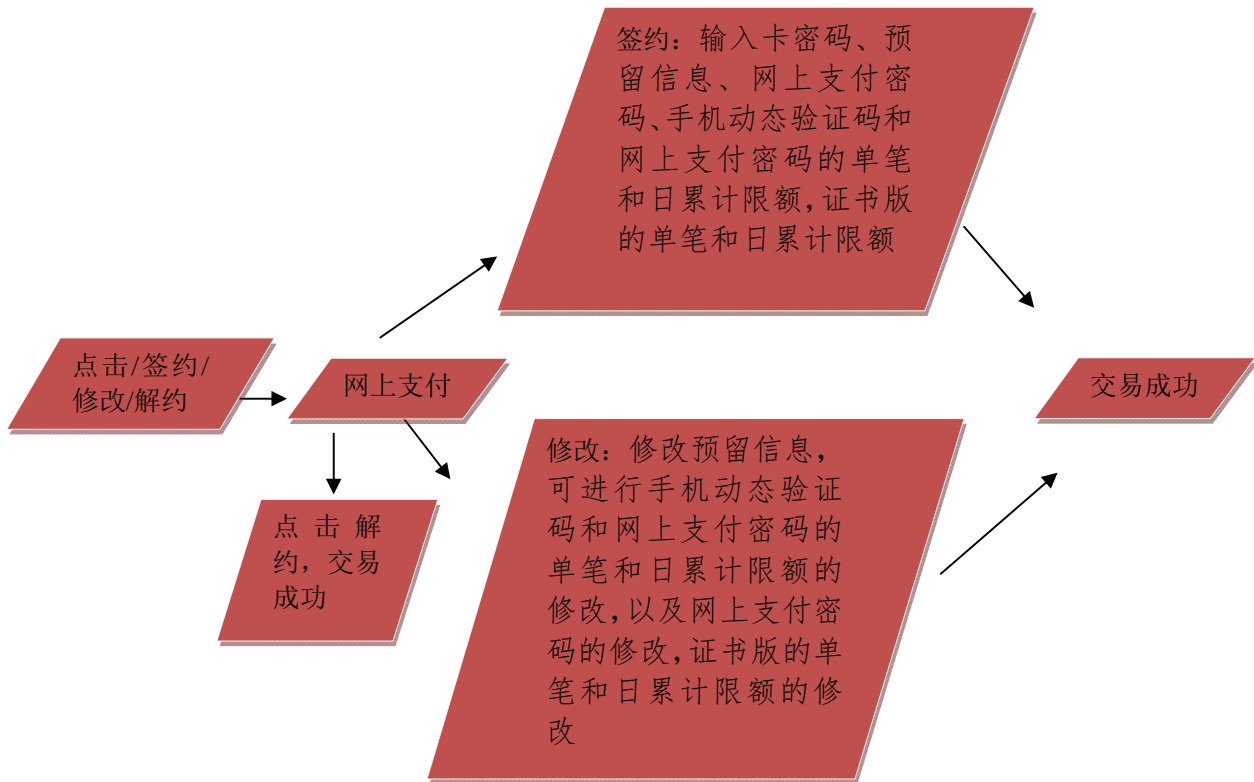
3、常用功能介绍

3.1、网上支付签约/修改/解约

签约网上支付登录证书版，客户点击该菜单可直接显示所有卡的签约信息，并可对其进行设置。

前置条件：个人华夏卡卡片正常，已开通证书版。

重点交易流程：证书版签约



流程说明:

3.1.1、证书版签约

借记卡：选择卡种借记卡，选择借记卡，网上支付密码、手机动态验证码、加证书版的单笔和日累计限额的设置，该数据的原值是从银行后台获取而来，设置需要小于等于银行规定的限额。



操作流程

- (1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。
- (2) 进入网上支付签约页面。
- (3) 设置支付限额，预留信息，网上支付密码，输入借记卡交易密码。
- (4) 查看协议内容并勾选。
- (5) 确认签约信息无误后，点击下一步，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

单笔支付限额及当日累计支付限额若不设置，系统默认为我行规定的最大限额。

网上支付密码位数为 6-10 位数字，字母或数字和字母的组合，区分大小写。

短信通知手机号码为客户在借记卡系统中预留的手机号码，无手机号码仍可签约成功。

信用卡：输入信用卡交易密码，预留信息，设置网上支付限额，设置网上支付密码，查看协议内容并勾选。

卡号	卡种 华夏信用卡
签约种类 网上支付	签约日期 2013-12-21
卡密码	预留信息 111
证书版验证单笔限额 = 200,000	证书版验证日累计限额 = 1,000,000
手机动态验证码验证单笔限额 = 200,000	手机动态验证码验证日累计限额 = 1,000,000
网上支付密码验证单笔限额 = 200,000	网上支付密码验证日累计限额 = 1,000,000
请设置网上支付密码	请确认网上支付密码
短信通知手机号码	

该项如为空，仅支持网上支付密码验证方式，不能支持手机动态验证码的验证方式，如需开通手机动态验证码的服务，请您通过柜面或网银签约。

第三条乙方申明乙方是依法设立的金融机构，在严格遵循国家有关法律法规以及规章的前提下，依据本协议的约定为甲方及交易客户提供金融服务。
第四条合作内容甲方依据本协议的约定签约成为乙方的特约商户，乙方为甲方及交易客户提供在线转账支付资金挂账清算对账查询等服务。同时，甲方可根据自身需要，选择是否接受乙方提供的资金存管

我已详细查看并同意协议内容

确认 返回

操作流程

- (1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。
- (2) 进入网上支付签约页面。
- (3) 设置支付限额，预留信息，网上支付密码，输入信用卡交易密码。

(4) 查看协议内容并勾选。

(5) 确认签约信息无误后，点击下一步，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

单笔支付限额及当日累计支付限额若不设置，系统默认为我行规定的最大限额。

网上支付密码位数为 6-10 位数字，字母或数字和字母的组合，区分大小写。

短信通知手机号码为客户在信用卡中心系统中预留的手机号码，无手机号码仍可签约成功。

3.1.2、证书版修改

借记卡：选择卡种，选择借记卡，可以对原有的网上支付密码进行修改，也可以不修改，确认以后需要验证华夏盾密码，交易成功。

The screenshot shows the 'Certificate Version Modification' page in the Hua Xia Bank online banking system. The page is titled '证书版修改' and is part of the '电子支付' (Electronic Payment) section. It displays the following information:

- 卡种: 华夏借记卡
- 签约种类: 网上支付
- 签约日期: 20150221
- 预留信息: ci
- 证书新验证单笔限额: 200,000
- 证书新验证日累计限额: 1,000,000
- 手机动态验证码验证单笔限额: 200,000
- 手机动态验证码验证日累计限额: 1,000,000
- 网上支付密码验证单笔限额: 200,001
- 网上支付密码验证日累计限额: 1,000,000

Below the table, there is a section for setting a new online payment password. It includes a text box for '新网上支付密码' and a '确认' (Confirm) button. A red warning message states: '本手机号是系统自动为您获取的账户短信通知手机号码，如您确定作为网上支付的短信通知手机号码，则请点击下面“确认”按钮完成修改。'

At the bottom of the page, there is a '返回' (Return) button and a '确认' (Confirm) button. The page also contains a detailed disclaimer and terms of service in small text at the bottom.

操作流程

- (1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。
- (2) 进入电子支付页面。
- (3) 选择网上支付查询/修改。

(4) 输入需要修改的内容及华夏盾密码。

(5) 确认签约信息修改无误后，点击下一步，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

网上支付密码位数为 6-10 位数字，字母或数字和字母的组合，区分大小写。

信用卡：点击修改，修改限额，预留信息及网上支付密码。

操作流程

(1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。

(2) 进入电子支付页面。

(3) 选择网上支付查询/修改。

(4) 输入需要修改的内容及华夏盾密码。

(5) 确认签约信息修改无误后，点击下一步，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

网上支付密码位数为 6-10 位数字，字母或数字和字母的组合，区分大小写。

3.1.3、证书版解约

借记卡：选择卡种，选择借记卡，点击解约的按钮，交易成功。



操作流程

- (1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。
- (2) 进入电子支付页面。
- (3) 选择网上支付解约。
- (4) 确认解约后，点击下一步，等待交易成功提示。

注意事项

无

信用卡：选择卡种，选择信用卡，点击解约的按钮，交易成功。



操作流程

- (1) 输入华夏银行个人网银网址，选择证书版登录。
- (2) 进入电子支付页面。
- (3) 选择网上支付解约。
- (4) 确认解约后，点击下一步，等待交易成功提示。

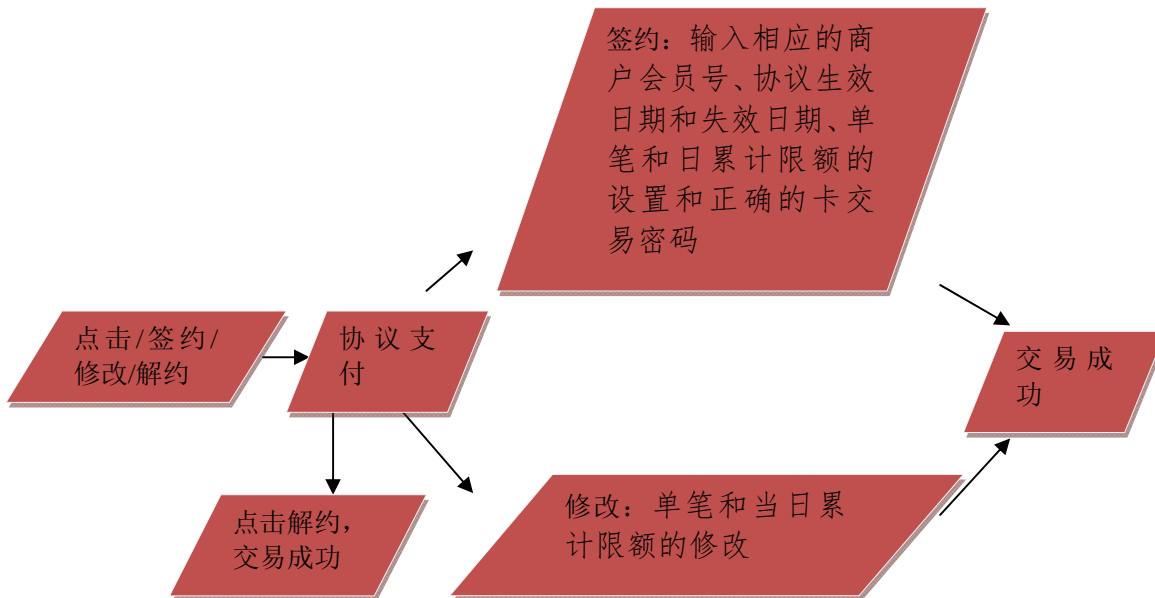
注意事项

无

3.2、协议支付签约/修改/解约

前置条件：个人华夏卡卡片正常，只适用于证书版环境。

重点交易流程：签约



流程说明：

3.2.1、协议支付签约

借记卡：可签约多个商户，但仅限于一张卡对应一个商户（适用于借记卡和信用卡）。输入相应的商户会员号、协议生效日期和失效日期、单笔和日累计限额的设置和正确的卡交易密码。



操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要签约的华夏借记卡卡号。
- (3) 选择协议支付的签约，输入签约信息、借记卡交易密码及华夏盾密码。
- (4) 确认签约信息无误后，点击确认，等待交易成功提示。

注意事项

协议生效日期应大于签约日期。

协议失效日期应大于协议生效日期。

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

短信通知手机号码为客户在借记卡系统中预留的手机号码，无手机号码仍可签约成功。

信用卡：选择商户名称，输入商户会员号，设置协议生效日期及失效日期，设置支付限额，输入信用卡交易密码，查看协议内容并勾选。

签约修改/解约

- 解冻及解冻支付
- 交易查询
- 原B2C订单查询
- 银联网上支付申请
- 银联网上支付注销

点击咨询

1 信息 2 确认 3 完成

卡号	52395	卡种	华夏信用卡
签约种类	协议支付	签约日期	2015-04-21
签约渠道	网上银行	短信通知手机号码	13
签约商户名称	万事大吉-10653000001	商户会员号	0653000001365
协议生效日期	2015年04月21日	协议失效日期	2015年05月21日
单笔支付限额	200,000	当日累计限额	2,000,000
卡密码	*****		

乙方：华夏银行股份有限公司
 甲方基于知悉并理解本协议，自愿在乙方网上个人银行自助签约电话支付服务。为明确甲、乙双方的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，经甲、乙双方协商一致，就自助签约电话支付服务相关事宜达成本协议（以下简称“本协议”），双方保证遵守以下条款。
 一、甲方保证遵守本协议及《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》。《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》一经公布即有效，并对甲乙双方均具有约束力，修改时亦同。
 二、甲方自助签约电话支付服务须本人拥有华夏银行借记卡或信用卡。甲方既可以通过网上个人银行办理签约电话支付，也可以通过拨打95577（仅限于借记卡）办理签约。甲方网上个人银行办理签约的，甲方必须已成功开通网上个人银行服务，通过拨打95577（仅限于借记卡）进行签约的，甲方无需签约网上个人银行。
 三、甲方对其持有的每张华夏银行借记卡或信用卡进行自助签约或解约电话支付服务。
 四、甲方的权利及义务：
 （一）保证自助签约电话支付服务时所提供的信息真实、准确、完整，否则对由此给乙方造成的损失承担赔偿责任。

我已详细查看并同意协议内容

华夏银行版权所有

快速链接

操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要签约的信用卡卡号。
- (3) 选择协议支付的签约，输入签约信息、信用卡交易密码及华夏盾密码。
- (4) 确认签约信息无误后，点击确认，等待交易成功提示。

注意事项

协议生效日期应大于签约日期。

协议失效日期应大于协议生效日期。

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

短信通知手机号码为客户在信用卡中心系统中预留的手机号码，无手机号码仍可签约成功。

3.2.2、协议支付修改

借记卡：选择卡种，选择借记卡，点击修改按钮，进入修改页面，可进行单笔和当日限额的修改，确认以后进行华夏盾密码的验证。

1 列表	2 修改	3 确认	4 完成
卡号	卡种	华夏借记卡	
签约种类	协议支付	签约标志	已签约
签约商户名称	的对公户	商户会员号	777
协议号	025000001710000003	签约日期	2015-04-21
协议生效日期	2015-04-21	协议失效日期	2023-04-21
短信通知手机号码		签约渠道	网银
单笔支付限额	200,000	当日累计限额	2,000,000

华夏银行个人客户“协议支付”服务协议

甲方：网上个人银行客户
乙方：华夏银行股份有限公司
甲方基于自愿并理解本协议，自愿在乙方网上个人银行自助签约电话支付服务。为明确甲、乙双方的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，经甲、乙双方协商一致，就自助签约电话支付服务和相关事宜达成本协议（以下简称“本协议”），双方保证遵守以下条款。

一、甲方保证遵守本协议及《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》、《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》一经公布即有效，并对甲乙双方具有约束力，签字时亦同。

二、甲方自助签约电话支付服务须本人拥有华夏银行借记卡或信用卡。甲方可以通过网上个人银行办理签约电话支付，也可以通过拨打95577（仅限于借记卡）办理签约。甲方通过网上个人银行办理签约的，甲方必须已成功开通网上个人银行服务，通过拨打95577（仅限于借记卡）进行签约的，甲方无需签约网上个人银行。

三、甲方对其持有的每张华夏银行借记卡或信用卡进行自助签约或解约电话支付服务。

四、本协议的协议类型为。

操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要修改的借记卡卡号。
- (3) 选择协议支付的“查询/修改/解约”。
- (4) 选择要修改的商户，输入修改后信息、华夏盾密码。
- (5) 确认信息无误后，点击确认，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

信用卡：对“万事大吉一”商户进行协议支付签约修改，点击修改，修改单笔支付限额及当日累计支付限额。

行内查询	跨行查询	网上汇款	我的理财	网上贷款	信用卡	缴费支付	国际业务	客户中心
------	------	------	------	------	-----	------	------	------

电子支付

▼ 签约修改解约

- 解约及解约支付
- 交易查询
- 原B2C订单查询
- 银联网上支付申请
- 银联网上支付注销

点击咨询

1 列表		2 信息		3 确认		4 完成	
卡号	5239	卡种	华夏信用卡	签约标志	巴签约	商户会员号	0653000001365
签约种类	协议支付	协议号	065300000110000008	签约日期	2015-04-21	协议失效日期	2015-05-21
签约商户名称	万事大吉一	短信通知手机号码	13	签约渠道	网银	当日累计限额	2,000,000
单笔支付限额	200,000						

华夏银行个人客户“协议支付”服务协议

甲方：网上个人银行客户
乙方：华夏银行股份有限公司
甲方基于知悉并理解本协议，自愿在乙方网上个人银行自助签约电话支付服务。为明确甲、乙双方的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，经甲、乙双方协商一致，就自助签约电话支付服务相关事宜达成本协议（以下简称“本协议”），双方保证遵守以下条款。
一、甲方保证遵守本协议及《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》。《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》一经公布即有效，并对甲乙双方均具有约束力。修改时亦同。
二、甲方自助签约电话支付服务须本人拥有华夏银行借记卡或信用卡。甲方既可以通过网上个人银行办理签约电话支付，也可以通过拨打95577（仅限于借记卡）办理签约。甲方在网上个人银行办理签约的，甲方必须已成功开通网上个人银行服务，通过拨打95577（仅限于借记卡）进行签约的，甲方无需签约网上个人银行。
三、甲方可对其持有的每张华夏银行借记卡或信用卡进行自助签约或解约电话支付服务。
四、用户的权利及义务。

操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要修改的信用卡卡号。
- (3) 选择协议支付的“查询/修改/解约”。
- (4) 选择要修改的商户，输入修改后信息、华夏盾密码。
- (5) 确认信息无误后，点击确认，等待交易成功提示。

注意事项

单笔支付限额及当日累计支付限额的设置应小于我行规定的限额。

单笔支付限额的设置应小于当日累计支付限额的设置。

3.2.3、协议支付解约

借记卡：选择卡种，选择借记卡，点击解约按钮，进行确认，解约成功。



操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要解约协议支付的借记卡卡号。
- (3) 择协议支付的“查询/修改/解约”。
- (4) 选择要解约的商户。
- (5) 确认解约商户无误后，点击确认，等待交易成功提示。

注意事项

无

信用卡：进入签约页面，选择需要解约的商户。



操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版个人网银。
- (2) 选择要解约协议支付的信用卡卡号。
- (3) 选择协议支付的“查询/修改/解约”。
- (4) 选择要解约的商户。
- (5) 确认解约商户无误后，点击确认，等待交易成功提示。

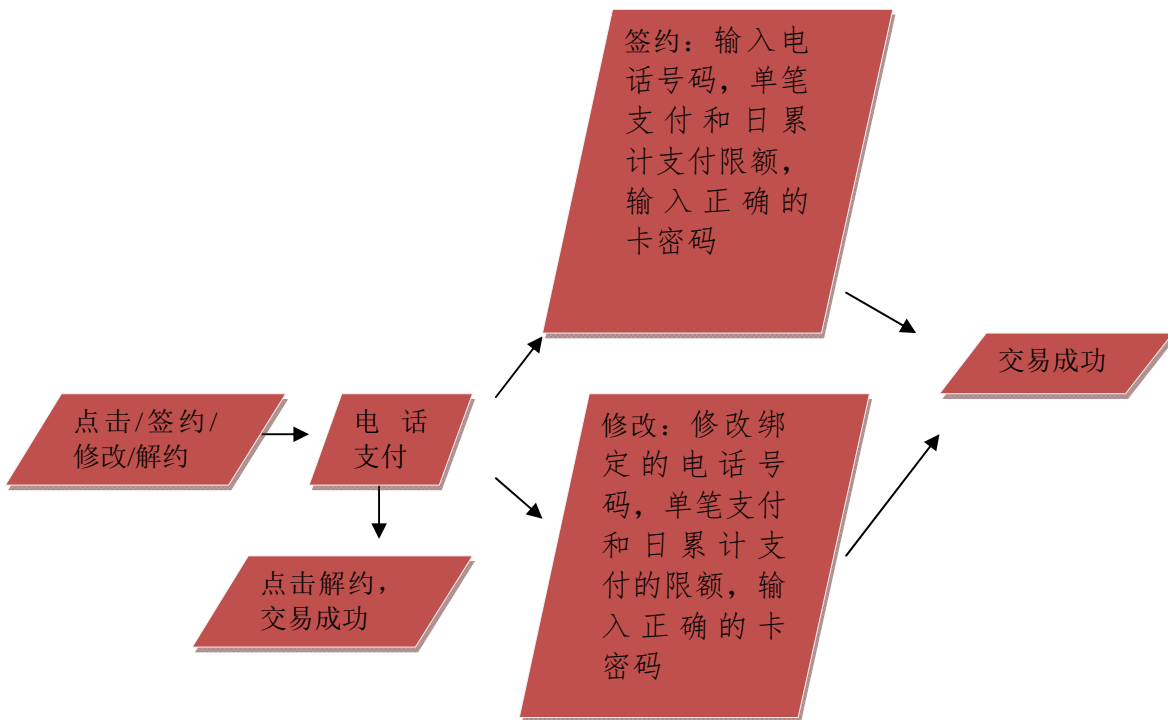
注意事项

无

3.3、电话支付签约/修改/解约

前置条件：个人华夏卡卡片正常，已开通证书版。

重点交易流程：签约



流程说明:

3.3.1、证书版签约

借记卡：选择卡种，选择借记卡，输入电话号码，设置单笔支付和日累计支付限额，输入正确的卡密码，交易成功。

操作流程

- (1) 登录华夏银行个人网银证书版。
- (2) 选择要签约电话支付的借记卡卡号。
- (3) 输入单笔支付限额，当日累计限额，绑定的电话号码，借记卡交易密码。
- (4) 确认信息无误后，交易成功。

注意事项

单笔支付限额即客户进行电话支付的单笔金额不能超过银行规定的限额。

当日累计限额即客户每日累计进行电话支付的金额不能超过银行规定的限额。

信用卡：网银系统回显客户的卡号、卡种、签约种类、签约日期等信息，客户需输入单笔支付限额、当日累计限额、及卡密码，并详细阅读此业务相关协议，点击“确认”按钮。



操作流程

- (1) 登录华夏银行个人网银证书版。
- (2) 选择要签约电话支付的信用卡卡号。
- (3) 输入单笔支付限额，当日累计限额，和信用卡交易密码。
- (4) 确认信息无误后，交易成功。

注意事项

单笔支付限额即客户进行电话支付的单笔金额不能超过银行规定的限额。

当日累计限额即客户每日累计进行电话支付的金额不能超过银行规定的限额。

卡密码即客户进行电话支付签约的该张信用卡的6位交易密码，如客户未设置该信用卡的交易密码则需拨打 4006695577 设置交易密码后方可执行该步操作。

3.3.2、证书版修改

借记卡：选择卡种，选择借记卡点击修改进行电话号码，单笔支付和日累计限额的修改，进行确认，验证华夏盾密码，修改成功。



操作流程

- (1) 登录华夏银行个人网银证书版。
- (2) 选择要修改的电话支付的借记卡卡号。
- (3) 修改单笔支付限额，当日累计限额。
- (4) 修改绑定的电话号码。
- (5) 确认信息无误后，交易成功。

注意事项

单笔支付限额即客户进行电话支付的单笔金额不能超过银行规定的限额。

当日累计限额即客户每日累计进行电话支付的金额不能超过银行规定的限额。

信用卡：选择卡种，选择信用卡，点击修改进行单笔支付和日累计限额的修改，进行确认，验证华夏盾密码，修改成功。

行内查询	跨行查询	网上汇款	我的理财	网上贷款	信用卡	缴费支付	国际业务	客户中心																
缴费通		电子支付																						
<ul style="list-style-type: none"> 签约修改解约 解冻及解冻支付 交易查询 原日2C订单查询 银联网上支付申请 银联网上支付注销 	<p>1 列表 2 信息 3 确认 4 完成</p> <table border="1"> <tr> <td>卡号</td> <td>5239590000141228</td> <td>卡种</td> <td>华夏信用卡</td> </tr> <tr> <td>签约种类</td> <td>电话支付</td> <td>签约日期</td> <td>20150323</td> </tr> <tr> <td>签约标志</td> <td>已签约</td> <td>签约渠道</td> <td>网银</td> </tr> <tr> <td>单笔支付限额</td> <td>20,000</td> <td>当日累计限额</td> <td>200,000</td> </tr> </table>		卡号	5239590000141228	卡种	华夏信用卡	签约种类	电话支付	签约日期	20150323	签约标志	已签约	签约渠道	网银	单笔支付限额	20,000	当日累计限额	200,000	<p>华夏银行个人客户“电话支付”服务协议（网上个人银行）</p> <p>甲方：网上个人银行客户 乙方：华夏银行股份有限公司</p> <p>甲方基于知悉并理解本协议，自愿在乙方网上个人银行自助签约电话支付服务。为明确甲、乙双方的权利和义务，规范双方业务行为，本着平等互利的原则，经甲、乙双方协商一致，就自助签约电话支付服务相关事宜达成本协议（以下简称“本协议”），双方保证遵守以下条款。</p> <p>一、甲方保证遵守本协议及《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》。《华夏银行网上银行章程》、《华夏银行电话银行章程》一经公布即有效，并对甲乙双方约束力，修改时亦同。</p> <p>二、甲方自助签约电话支付服务须本人拥有华夏银行借记卡或信用卡。甲方既可以通过网上个人银行办理签约电话支付，也可以通过拨打95577（仅限于借记卡）办理签约。甲方在网上个人银行办理签约的，甲方必须已成功开通网上个人银行服务，通过拨打95577（仅限于借记卡）进行签约的，甲方无需签约网上个人银行。</p> <p>三、甲方对其持有的每张华夏银行借记卡或信用卡进行自助签约或解约电话支付服务。</p> <p>四、持卡处投资理财业务。</p>					
卡号	5239590000141228	卡种	华夏信用卡																					
签约种类	电话支付	签约日期	20150323																					
签约标志	已签约	签约渠道	网银																					
单笔支付限额	20,000	当日累计限额	200,000																					
 <p>在线客服</p>	<p>确认</p>		<p>返回</p>																					

操作流程

- (1) 登录华夏银行个人网银证书版。
- (2) 选择要修改的电话支付的信用卡卡号。
- (3) 修改单笔支付限额，当日累计限额。
- (4) 确认信息无误后，交易成功。

注意事项

单笔支付限额即客户进行电话支付的单笔金额不能超过银行规定的限额。

当日累计限额即客户每日累计进行电话支付的金额不能超过银行规定的限额。

3.3.3、解约

借记卡：选择卡种，选择借记卡，点击解约，然后进行确认，解约成功。



操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版网银。
- (2) 选择要解约电话支付的借记卡卡号：
- (3) 确认后，解约成功。

注意事项

无

信用卡：选择卡种，选择信用卡，点击解约，然后进行确认，解约成功。



操作流程

- (1) 登录华夏银行证书版网银。
- (2) 选择要解约电话支付的信用卡卡号：
- (3) 确认后，解约成功。

注意事项

无

3.4、解冻及解冻支付

点击该菜单显示客户所有需要“解冻”或“解冻支付”的交易列表，点击某一条记录则可进行解冻（在有效解冻期限内）或“解冻支付”（在资金冻结期间及有效解冻期限范围内）。

3.4.1、解冻

点击解冻按钮，进行解冻确认，解冻成功。



3.4.2、解冻支付

点击解冻支付按钮，进行解冻支付确认，解冻支付成功。



3.5、交易查询

选择卡种、卡号、选择商户和查询方式来查询交易详细信息。



3.6 原 B2C 订单查询

原 B2C 消费类支付和授权类支付，选择卡号，选择相应的开始和截止时间，也可输入相应的订单号，查询交易信息。

4、常见问题处理

问：登录网上个人银行签约这三种交易类型，提示卡状态异常，是什么原因？

答：由于该卡可能挂失、强制挂失等导致签约不成功。

问：登录网上个人银行点击查看协议支付该类型，显示已经签约，但操作方式还有签约的选项，可以继续签约吗？

答：协议支付针对不同签约过协议支付的商户，可以跟每个商户签约，生成相对应的协议号。

问：签约协议支付的时候同一个商户名下不同的商户会员号的时候，提示：客户已经签约协议支付，不能重复签约，这是什么原因？

答：协议支付的签约针对的一张卡可以签约多个商户，同一个商户有不同的商户会员号是不能签约成功的。

问：我名下有多张卡片，我想签约协议支付，用同一个商户同一个会员号，结果提示：已经签约过该卡种，不能再次签约，是什么原因？

答：一张借记卡、信用卡，只能签约一次相同的商户和商户会员号。

问：想查询之前我做的消费类的订单信息，怎么在网上个人银行上没有显示？

答：现在如果想要查询消费类的订单，需要选择电子支付里面的原 B2C 订单查询，查询相应的交易信息。

问：我在网上个人银行的电子支付里面想做解冻，提示该笔解冻失败，在资金冻结期间不能做解冻，这是什么原因？

答：客户在商户的网站上下订单会有冻结天数和有效解冻期，如果该笔

订单在冻结天数里，是不允许解冻的，只能做解冻支付。如果已过冻结天数，在有效的解冻期内，客户可以进行解冻或是解冻支付。

问：我有一笔订单，在交易查询的时候显示自动扣款成功，我没有做任何的交易，怎么会该现象？

答：该订单已经过了冻结天数和有效解冻期，如果客户未作任何操作的情况下，在日末后，系统进行自动扣款，所以会出现该交易。

问：我在商户网站下订单，想用手机动态验证码验证，结果提示交易失败，该卡号未签约短信通知功能，无法使用手机短信验证码方式支付，请改用其他验证方式交易，是什么原因？

答：由于之前没有签约过短信通知服务，所以在网上个人银行签约网上支付的时候短信通知这个功能是空的，所以不能使用手机动态验证码，如果想使用改功能，需要签约短信通知服务。

5、温馨提示

- 1)、您的电脑上不存储个人账户信息和交易信息，防止他人窃取。
- 2)、不应该通过不明电子邮件中嵌入的超链接来访问华夏银行网站，您应通过华夏银行官方网站 www.hxb.com.cn 访问网银。
- 3)、不要在非华夏银行官方网站或其他非法网站上输入您的身份证件、银行账号、密码、短信验证码等信息。
- 4)、网上个人银行实用完毕后，应关闭网页并取回插在电脑上的华夏盾。
- 5)、不要再公共场所（如网吧、公共图书馆等）使用网上银行，以防止这些计算机可能装有恶意的监测程序，或被他人窥视。
- 6)、请勿在未退出网上银行服务前离开电脑。

7)、请为您使用的计算机设定密码，以防止他人擅自盗用您的资料。

8)、妥善保管您的银行账号、证件号码、密码等信息，避免将卡密码与网上支付密码设成一致，密码应定期更换。