

华夏银行 E 商宝电子商务业务 个人客户使用手册

(电话银行)

V1.3 版

二〇一二年十一月

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”）-电话银行系统。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、快捷支付、受托代扣、电话支付、打款六种类型。

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。

一、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) 快捷支付：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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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、快捷支付、受托代扣、电话支付等。

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

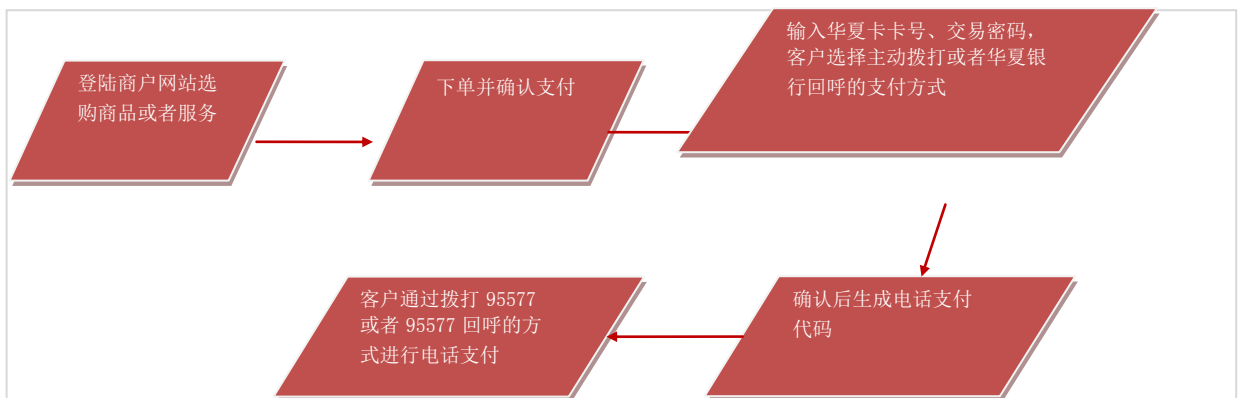
二、使用说明

(一) 联机交易电话支付操作流程图

(1) 前置条件

a) 客户已经在电话银行（仅借记卡）或者网上个人银行（借记卡或信用卡）开通E商宝电话支付业务。

(2) 交易流程



(3) 操作步骤

借记卡显示：



a、输入卡号，选择卡种为借记卡。

b、选择电话支付方式为客户主动拨打或者华夏银行回呼，若选择客户主动拨打，可使用任意电话拨打，若选择华夏银行回呼，回呼号码为客户签约电话支付时绑定的电话号码。

c、填写证件号码，证件号码需要与借记卡开卡时的证件号码相匹配。

d、提交订单，生成电话支付代码。



e、若客户选择主动拨打 95577, 则拨打 95577 电话银行后通过电话支付代码进行支付, 若客户选择回呼的方式, 则由 95577 电话银行主动给客户拨打电话, 播报电话支付代码进行支付。

信用卡显示:
通过华夏 E 商宝平台生成电话支付代码



a、输入卡号, 选择卡种为信用卡。

b、系统默认选择电话支付方式为客户主动拨打。

c、输入验证码，点击提交，生成电话支付代码。



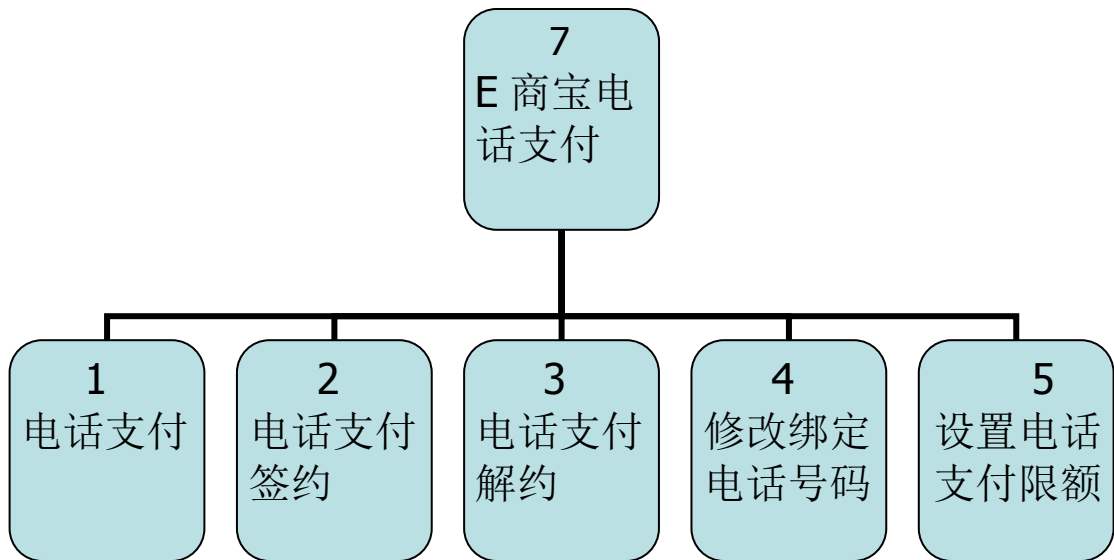
e、若客户选择主动拨打 4006695577，则拨打 4006695577 华夏信用卡电话银行后选择按键 155 后可通过输入电话支付代码进行 E 商宝电话支付。

(二) 借记卡 95577 语音操作流程

(1) 前置条件

a) 客户使用华夏银行借记卡，并通过电话银行设置查询密码。

(2) 交易流程



(3) 操作步骤

a、电话支付：

- 1、 拨打 95577;
- 2、 播报“自助服务请按 1, ……”, 中小企业贷款咨询请按 6, ……”, 选择 1;
- 3、 播报“个人业务请按 1, ……”, E 商宝电话支付请按 7, ……”, 选择 7;
- 4、 提示请输入账号或卡号, 以及查询密码;
- 5、 验证成功, 播报两遍“活期主账户余额”。播报“电话支付请按 1, ……”, 选择 1;
- 6、 提示输入电话支付代码, 播报“交易日期/订单号/商户名称/金额, 确认请按 03, 取消请按 58”;
- 7、 按 58, 播报“您已取消交易”, 播报菜单选择。
- 8、 按 03, 输入交易密码, 播报: 电话支付成功。

b、电话支付签约

- 1、 拨打 95577;
- 2、 播报“自助服务请按 1, ……”, 中小企业贷款咨询请按 6, ……”, 选择 1;
- 3、 播报“个人业务请按 1, ……”, E 商宝电话支付请按 7, ……”, 选择 7;
- 4、 提示请输入账号或卡号, 以及查询密码;

- 5、 验证成功，播报两遍“活期主账户余额”。播报“电话支付请按 1，电话支付签约请按 2……”，选择 2；
- 6、 提示输入证件类型/证件号码/开通协议/绑定电话号码/支付限额/，确认请按 03，取消请按 58；
- 7、 按 58，播报“您已取消交易”，播报菜单选择。
- 8、 按 03，输入交易密码，播报：您已成功签约 E 商宝电话支付功能。

c、电话支付解约

- 1、 拨打 95577；
- 2、 播报“自助服务请按 1，……，中小企业贷款咨询请按 6，……”，选择 1；
- 3、 播报“个人业务请按 1，……，E 商宝电话支付请按 7，……”，选择 7；
- 4、 提示请输入账号或卡号，以及查询密码；
- 5、 验证成功，播报两遍“活期主账户余额”。播报“电话支付请按 1……，解约电话银行支付请按 3……”，选择 3。
- 6、 提示输入交易密码；
- 7、 播报：解约成功。

d、修改绑定电话号码

- 1、 拨打 95577；
- 2、 播报“自助服务请按 1，……，中小企业贷款咨询请按 6，……”，选择 1；
- 3、 播报“个人业务请按 1，……，E 商宝电话支付请按 7，……”，选择 7；
- 4、 提示请输入账号或卡号，以及查询密码；
- 5、 验证成功，播报两遍“活期主账户余额”。播报“电话支付请按 1……，修改绑定电话号码请按 4……”，选择 4。
- 6、 输入绑定电话号码。
- 7、 提示输入交易密码；
- 8、 播报：修改成功。

e、设置电话支付限额

- 1、 拨打 95577；

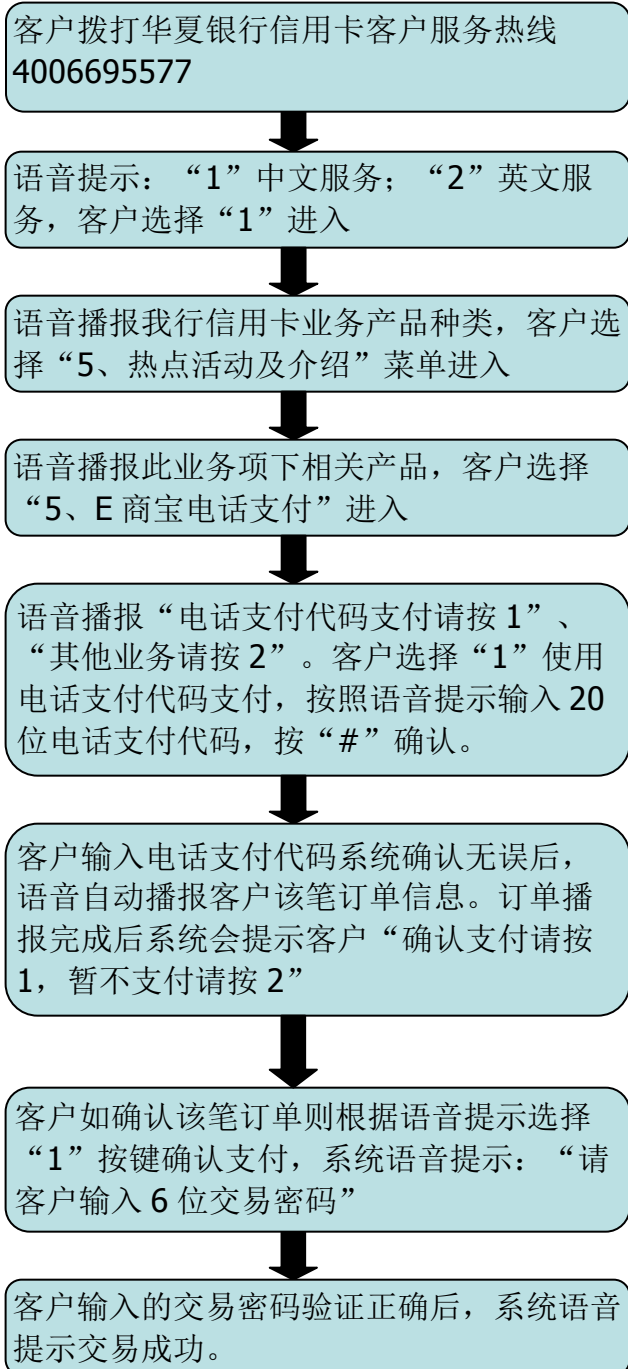
- 2、 播报“自助服务请按 1, ……”, 中小企业贷款咨询请按 6, ……”, 选择 1;
- 3、 播报“个人业务请按 1, ……”, E 商宝电话支付请按 7, ……”, 选择 7;
- 4、 提示请输入账号或卡号, 以及查询密码;
- 5、 验证成功, 播报两遍“活期主账户余额”。播报“电话支付请按 1……”, 设置电话支付限额请按 5……”, 选择 5。
- 6、 输入单笔支付限额和日累计支付限额。
- 7、 提示输入交易密码;
- 8、 播报: 设置成功。

(三) 信用卡 4006695577 语音操作流程

(1) 前置条件

- a) 客户使用华夏银行信用卡, 并通过电话银行设置交易密码。

(2) 交易流程



(3) 操作步骤

进行电话支付需持卡人持电话支付代码、支付信用卡卡号，致电华夏银行信用卡客户服务热线 4006695577 依如下语音流程进行支付。

- 1、 客户拨打 4006695577 进入华夏信用卡语音流程，系统语音提示“1、中文服务；2、英文服务”。
- 2、 客户选择“1、中文服务”后，系统会播报我行目前信用卡业务的产品分类。
- 3、 客户可根据语音提示选择按键“5”进入热点活动及介绍”菜单。语音系统会提示：“E 商宝电话支付请按 5”。
- 4、 客户根据以上语音提示再次选择按键“5”便可进入 E 商宝电话支付菜单。进入菜单后，语音系统会提示“电话支付代码支付请按 1”、“其他业务请按 2”。
- 5、 如客户已知电话支付代码、信用卡查询密码及交易密码，可选择“1”根据系统语音提示输入 20 位电话支付代码并按“#”结束。如持卡人输入正确语音系统将播报该笔订单信息，具体包含：信用卡卡号、订单日期、时间、订单号、订单金额、商户名称等。订单播报完成后系统会提示客户“确认支付请按 1，暂不支付请按 2”。
- 6、 如果客户需要进行 E 商宝电话支付交易，则选择按键 1 确认支付，此时系统提示客户交易密码。客户需输入生成订单的信用卡的交易密码。如客户未设置交易密码则需致电 4006695577 进行交易密码设置否则无法完成电话支付。如客户正确输入交易密码之后系统判断无误则提示客户交易成功。