# 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O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。

- 3 -

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:

	电话支付
订单信息	卡号: 62263090
	- 卡种: ◎借记卡 ○信用卡
商户名称: 奔	
订单号码: 2012090720130520	
	证件类型: 居民身份证 📉
订单口则, 20130521055142	证件号码: 11010211
支付金额: 20.0 元	验证码: bnqtbk BNqt_bK 字母不区分大小写 矛不诸意?
市 种:人民市	提交重置
<b>赤日米利・ 申任大</b> 社	
入前关注· 他成大门	温馨提示:
	> 若使用证书版支付,请将华夏唐插入USB接口中。
	> 请不要在闷吧等公共场所使用个人网上银行,每次使用后,请选择"退出"。
	> 网眼登录名、登录密码字母大小写敏感,诸注意区分。
	> 请不要通过其他网站或电子邮件中的网页链接登录网上银行。

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。

	电话支付
订单信息	
***	- 处理成功? 请记住您的电话支付代码:
周尸名称: 齐	电话支付代码: 20130521055810000149
订单号码: 2012090720130520	
订单日期: 20130521055742	
支付金额: 20.0 元	
币 种: 人民币	
交易类型: 电话支付	温雾提示:
	> 若使用证书版支付,请将华夏曆插入USB接口中。
	> 请不要在闷吧等公共场所使用个人网上银行,每次使用后,请选择"退出"。
	> 网银登录名、登录密码字母大小写敏感,请注意区分。
	> 请不要通过其他网站或电子即件中的网贝链接登录网上银行。

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。

	电话支付
订单信息	** · 622638
	卡种: ○ 借记卡 ◎ 借用卡
商户名称: 万事大吉一	电话支付方式: ③ 客户主动拨打 ◎ 华夏银行回呼
订单号码: gwasasd	MARE WALL AND PRESCRIPTION
订单日期: 2015/02/28 19:04:53	Wat AND FEADATANA Far
支付金额: 1.23 元	
币 种: 人民币	報交 重 量
	温息损示:
公然天皇: 电话文付	> 1、如果包还未开造电话支付功能,请登录我行个人网稿签约,借记卡客户还可以拨打9557 电话银行进行签约,信用卡客户目前不支持电话银行签约。
	> 2、借记卡客户电话银行签约只支持证件类型为"居民身份证"进行签约、若使用其他证件,请登录我行个人两概签约。借记卡电话交付支持"客户主动拨打"和"华夏银行回呼"两种方式,选择前一种方式的,电话将呼至怎签约时排定的电话号码,信用卡电话支付仅支持"客户主动拨打"方式。
	> 3、请不要在公共场所(如何吧、公共图书馆等)进行网上支付,以防止这些计算机可能 政育委意的监测程序,或被他人要现。
	> 4、请为您所住用的计算机设定密码,以防止他人擅自盗用您的签料。

## 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。

	电话支付
订单信息	
-	加需进行电话支付,请拨打400-66-95577或010-66209577 .
南户名称: 万事大吉一	听到语言后按键155. 并按语言提示操作。
订单号码: qwasasd	
订单日期: 2015/02/28 19:	@162X(17C8): 20130228130542000514
支付金额: 1.23 元	
币 种; 人民币	
	温寒损示:
交易英型; 电话支付	> 1、如果您还未开通电话支付功能,请登录我行个人网锁鉴约,借记卡客户还可以拨打95577 电话银行进行签约,借用卡客户目前不支持电话银行签约。
	2、借记卡客户电话银行鉴约只支持证件类型为"居民务份证"进行鉴约。若使用其他证件,请登委费行个人所根鉴的。借记卡电话支付支持"客户单助就打"和"鉴复银行回呼"而好式。选择把"作方式"的。电话将呼至您鉴的时期走的电话等码。信用卡电话支付仅支持"客户主助就打"方式。
	> 3、请不要在公共场所(如何吧、公共图书馆等)进行两上支付,以防止这些计算机可能 被有恶意的监测程序,或被他人窥视。
	> 4、请为您所使用的计算机设定密码,以防止他人擅自盗用您的资料。
	5. 加容許问, 语歌曲我好像记者实际共读95577和信用者实际共读2005695577。

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;
  - 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;
  - 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;
- 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;
- 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;

- 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。

- 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。