

电子银行账户常见使用问题答疑

问题一：转入资金时提示“账务交易失败，转入不成功，转入帐户为三类户且未开通非绑定帐户转入资金功能”。

原因：用户未激活电子钱包。

解决办法：开通建行电子钱包后，充值一分钱激活。

问题二：转入资金时提示：“账务交易失败，钱包代收不成功”。

原因：未升级 PLUS 钱包会出现这个报错，此时交易金额不能超过 1000 元。

解决办法：升级 PLUS 钱包。

问题三：电子账户可以充值，但无法提现，报错显示“该账号暂停客户渠道交易，请到柜面办理”。

原因：该账户开户后 6 个月内无交易，被“暂停非柜面渠道交易”。

解决办法：带身份证、银行卡、手机要到建行网点的智慧柜员机上解除“暂停非柜面渠道交易”，处理流程详见附件 1：电子银行账户解冻流程说明。

问题四：怎样保持电子钱包账户的活跃性？

回答：定期使用电子钱包。每隔三个月进入一次“川北医学院计财处”微信公众号的“退费与发放”系统，做一次提现与充值，每次金额不低于 1.00 元。

问题五：转入资金时提示“零钱包账户不存在”或“借记账户已销户”。

原因：用户可能注销了电子钱包。

解决办法：报学校收费科老师在公众号的退费与发放系统中处理后，再重新申请电子钱包并升级 plus。

问题六：转入资金时提示“账户户名和主机不一致”，

原因：用户改了名字。

解决办法：请提供与学籍、身份证、银行卡一致的银行卡绑定。

问题七：银行卡开户录入九要素信息有哪些？

回答：九要素信息分别是，姓名、证件类型、证件号、性别、国家、证件到期日期、手机号、职业、详细地址。

问题八：转入资金时提示“账务交易失败，收付控制状态为不收不付”或“账户清算状态不正常”。

原因：客户信息不全，导致实体卡与电子钱包都被封存。

解决办法：由本人持身份证、银行卡、手机到建行任意网点去补录客户信息并办理解冻，如果实体卡非建行卡，还需到实体卡所属银行网点进行同样操作，或更换绑定实体卡。

问题九：转入资金时提示“账户交易失败，收款方客户

在我行预留身份证件已过期或有效期为空，需更新身份资料后办理业务”。

原因：电子钱包的客户身份信息过期或不全。

解决办法：由本人持身份证、银行卡、手机到建行任意网点去补录客户信息并办理解冻。

问题十：绑定银行卡时提示“本渠道暂时无法受理你的申请，详询 95533”。

原因：客户开立实体银行卡时未成年，开户预留证件为户口簿。

解决办法：由本人持身份证、银行卡、手机到实体卡所属银行网点去修改证件类型。

问题十一：绑定银行卡时提示“您已开通钱包”。

原因：客户在建行网点开立实体卡时，可能已经申请了龙支付电子钱包。

解决办法：登录建行手机银行 APP，依次点击龙支付-我的-我的三类户，注销龙支付建行钱包。

问题十二：输入短信验证码后提示“HTTP 远程服务调用失败”，或在一分钱激活时提示“外呼失败”。

原因：银联系统故障。

解决办法：等待故障解除。

问题十三：绑卡、充值、提现时无法接收短信验证码。

原因：所绑定的实体银行卡变更了手机号；客户已退订银行短信服务；验证码短信被客户手机拦截。

解决办法：将该实体卡从电子银行账户中解绑并重新绑定；自行联系银行恢复短信服务；解除手机短信拦截，或使用其他手机接收短信（建议不使用苹果手机）。

问题十四：学校周边有哪些建行网点可办理上述业务？

回答：

网点名称	联系电话	网点地址	对应校区
分行专柜	0817-2221448	科苑街 50 号	顺庆校区
直属支行	0817-2233898	白土坝英伦城邦 15 号楼 1 楼	顺庆校区
高坪支行	0817-3333247	鹤鸣路 369 号	高坪校区
江东大道支行	0817-3316227	江东中路 7 段 159 号	高坪校区

问题十五：如遇无法处理的疑难问题，有无咨询电话？

回答：如果同学们遇到了上述内容之外的特殊疑难问题，也可在工作日上班时间拨打建设银行电子账户业务负责人电话进行咨询。

联系电话：文老师，13518282758

何老师，15881480400

建设银行南充直属支行

2021 年 10 月 20 日