# 银联“云闪付”线下使用的常见问题解答

**1、银联HCE“云闪付”产品适用的手机分别是哪些？**

市面上主流的具备NFC功能的安卓手机(可在手机设置页面查看是否支持NFC功能)，只要将操作系统版本升级至4.4.2及以上，均支持云闪付业务。如客户手机超出下表中支持的手机型号，可告知客户：建议尝试使用，如果使用不能通过建议用列表中的手机。（列表中的手机列表是银联测试过，推荐您使用的机型。）

目前支持银联云闪付（HCE+Token）业务的手机型号：

注意：**目前招行不支持下列手机机型：三星Note4（SM-N9100\SM-N9106W）、三星Note Edge（SM-N9150）、华为荣耀6 Plus（PE-TL10\E100-TL10）、OPPO N3（N5207\5209）、OPPO N1 Mini（N5117）、魅族MX4 Pro（不区分具体型号）、魅族PRO 5（不区分具体型号）、金立E8（GN9008）、中兴Axon（A2015）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 品牌 | 手机列表 | NFC感应区 |
| 三星 | Galaxy Grand Prime | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy S4 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy S5 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy S6 | 背面中部 |
| Galaxy S6 Edge | 背面中部 |
| Galaxy S6 Edge+ | 背面中部 |
| Galaxy Note3 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy Note4 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy Note4 Edge | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy Note5 | 背面中部 |
| Galaxy E7 | 背面中部 |
| Galaxy A8 | 背面中部 |
| Galaxy J3 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy J5 | 背面中部（需使用原装电池） |
| Galaxy J7 | 背面中部 |
| 华为 | Y635 | 背面中部 |
| 荣耀畅玩4 | 背面中部 |
| MATE2 | 背面中部 |
| MATE7 | 背面上部 |
| 小米 | 小米手机3 | 背面上部 |
| 中兴 | 清漾2 | 背面中部 |
| 清漾3 | 背面中部 |
| AXON天机 | 背面上部 |
| Q802C | 背面中部 |
| 索尼 | Xperia Z1 | 背面上部 |
| Xperia Z2 | 背面上部 |
| Xperia Z3 | 背面上部 |
| Xperia Z5 | 背面上部 |
| Xperia M5 | 背面上部 |
| Xperia T2 Ultra | 背面上部 |
| 摩托罗拉 | MOTO X Pro XT1115 | 背面中部 |
| MOTO X XT1085 | 背面中部 |
| HTC | HTC Desire 816 | 背面中部 |
| HTC Desire 826 | 背面中部 |
| HTC ONE M8 | 背面中部 |
| HTC ONE M9 | 背面中部 |
| LG | LG G3 Beat | 背面中部 |
| OPPO | OPPO 3007 | 背面中部 |
| OPPO N3 | 背面中部 |
| OPPO Find 7 | 背面中部 |
| 联想 | 联想A380t | 背面中部 |
| 联想A805e | 背面中部 |
| 联想S860e | 背面中部 |
| 魅族 | 魅族 魅蓝Note | 背面中部 |
| 魅族MX4 Pro | 背面中部 |
| VIVO | VIVO X520L | 背面中部 |

**2.可以在哪些商户使用云闪付卡支付？**

答：您可在可受理闪付交易的POS上进行拍卡支付，如**麦当劳、红旗连锁、舞东风、星巴克、全家、汉堡王、哈根达斯、家乐福、满记甜品、太平洋咖啡、85度C、宜家**均可受理云闪付。还会陆续的增加

**3.如何申请云闪付卡？**

答：申请云闪付卡首先需配备安卓4.4.2及以上版本且支持NFC功能的手机，您可通过进入手机银行客户端中云闪付卡支付产品功能页面，根据页面提示填写验证信息进行云闪付卡申请，申请完成并激活后即可使用。具体操作流程可咨询发卡行。

**以三星NOTE4等手机招行申请云闪付卡为例：详见下图**

**4.一张银行卡可以申请几张云闪付卡？一部手机可以申请几张云闪付卡？**

答：每张银行卡在一台手机上可申请一张云闪付卡，但支持同一张银行卡在不同手机上各申请一张云闪付卡。同一部手机可申请多张不同银行卡的云闪付卡。具体由银行控制，银联不控制，详情可咨询发卡行。

**5.如何使用云闪付卡？(交易截图供参考)**

答：使用时手机无需上网，但要确保手机开启NFC功能，使用步骤如下：

（1）POS机上显示付款金额

（2）点亮手机屏幕/解锁手机（注：因每家银行的实现方式不一致，技术上点亮就可以支付，但有的银行出于安全的考虑需要解锁，是否需要解锁可自行联系银行确认。）

（3）将手机靠近POS终端感应区进行拍卡支付

（4）在POS机上输入实体卡密码完成支付

第一步：手机贴近机具                        第二步：按提示输入银行卡密码，等待成功交易

**6.使用云闪付卡是否需要密码？**

答：云闪付卡支付密码与绑定的实体卡密码保持一致，如绑定的实体卡未设交易密码，云闪付卡支付时也无需输入密码。具体规则请咨询发卡银行。

**7.有多张云闪付卡时，默认使用哪张云闪付卡进行支付？**

答：首张激活的云闪付卡将自动设置为默认支付卡，您也可以在客户端中更改默认支付卡。

同时，您需对操作系统的默认支付APP进行设置，将相应手机银行设为默认，不同手机厂商略有不同，三星手机设置路径为：设置—NFC—点击支付，小米手机设置路径为：设置—触碰付款。部分华为手机不能设置，客户进入APP中会有引导用户设置的提示，没有自动设置的银行，可记录手机型号、银行客户端名称、版本号、信息转递产品部解决。

**8.云闪付卡的额度是多少？**

答：云闪付卡的可用额度与申请时绑定的实体卡额度一致，云闪付卡的所有交易均计入主卡的账户，还款时以主卡账单为准。此外，单张云闪付卡的单笔交易限额为5,000元人民币或等值外币，日累计交易限额为20,000元人民币或等值外币。（线上线下共享一个额度）

**9.如何查询云闪付卡的交易明细？**

答：您可通过手机银行云闪付卡支付功能中提供的交易查询功能进行查询（部分银行不支持），或通过绑定的主卡账单进行查询，具体情况可与发卡行确认。

**10.如何注销云闪付卡？注销主卡后云闪付卡还能用吗？**

答：您可直接在手机银行中注销云闪付卡，注销方法为：点击我的云闪付卡详情页面中注销按钮并确认注销，详情请咨询发卡行。云闪付卡的注销不影响主卡的使用。当您将主卡注销后，银行会自动将绑定的云闪付卡进行注销。

**11.如何挂失云闪付卡？如何解挂云闪付卡？**

答：当您的手机不慎遗失时，请您尽快拨打银行客户服务电话或前往柜面挂失云闪付卡，云闪付卡的挂失不影响主卡的使用。当您找回手机时，可拨打银行客户服务电话或前往柜面解挂云闪付卡。

**12.同一手机重新安装手机银行应用，已申请的云闪付卡为什么看不到了？**

答：出于安全的考虑，当您重装手机银行应用时或原客户端已删除，再次重新下载后，会将您已申请的云闪付卡进行注销，防止银行卡信息的泄露，您只需重新申请云闪付卡即可正常使用。

**13.如果更换了手机，我的云闪付卡在新手机是否还能看到？我是否可重新申请云闪付卡？原手机申请的云闪付卡该如何处理？**

答：云闪付卡与手机设备一一对应，新的手机需申请新的云闪付卡。您可使用原手机对已申请的云闪付卡进行注销，或拨打客户服务电话进行注销。

**14.POS机打单的卡号为什么与我的银行卡不一样**

答：为了保护您的隐私，在手机中加载的银行卡的卡号与实体卡不一样，但关联到同一个账户。通过手机银行客户端进入，是可以看到POS机打单的卡号的。

**15.申请云闪付卡时需要在对应的银行有账户吗？**

答：需在对应银行有账户后，方可加载云闪付卡。

**16.** **申请云闪付卡时对应申请的实体卡有借贷记要求吗？**

答：不同银行的借贷记支持情况不同，详情请咨询发卡行。对于新申请的云闪付卡卡BIN与卡号长度分别为（自建系统的卡BIN除外，例如：工行、中行、建行）

**普通交易：贷记卡：625164（16位）**

**借记卡：623524（19位）**

**预付费卡620136（如中银通卡）**

**小额免密：贷记卡：625824（16位）**

**借记卡：623074（19位）**

**注：是否可以申请小额免密卡取决于发卡行**

**17.如何获知新申请的云闪付卡号？**

答：具体咨询发卡行，因为银行手机客户端具体的要求不同，一般银行会显示云闪付卡号，但是有的银行会屏蔽一些卡号。

**18.是否需要圈存资金至申请的云闪付卡中？**

答：云闪付卡与主卡共享同一个主账户，不需要圈存。

**19.云闪付卡交易时手机需要上网吗？**

答：手机无需上网

**20.云闪付卡POS交易时需要点击进入银行客户端吗？**

答：一般不需要，但不排除个别银行有特殊要求，具体请联系发卡行咨询确认。

**21.手机关机可以进行POS交易吗？**

答：不可以，手机必须开机，且处于解锁的状态。（注：因每家银行的实现方式不一致，技术上点亮就可以支付，但有的银行出于安全的考虑需要解锁，是否需要解锁可自行联系银行确认。）

**22.** **使用云闪付卡消费，是否有积分，如何积分？**

答：银行卡消费积分问题需要联系发卡行咨询。

**23.POS交易后银行会发送扣款短信提醒吗？**

答：取决于发卡行，详情请咨询发卡行。

**24.在国外可受理闪付交易的商户可以使用吗？**

答：可以，POS终端支持银联闪付即可。

**25.若交易后发生撤销、退货或交易产生差错需要退款，资金直接退回实体银行卡账户中吗？若客户在此期间将申请的云闪付卡删除了的话，会影响入账吗？**

答：会退回实体银行卡中，不影响入账。

**26.我的手机已成功申请云闪付卡/云闪付，如果手机丢失，卡内资金被盗刷怎么办？**

手机丢失后请立即挂失云闪付卡，可通过拨打发卡银行服务热线进行电话挂失或者前往银行柜台办理挂失手续，与正常的卡片挂失一样。若在挂失之前72小时内，云闪付卡卡内的资金被盗刷，请在挂失后，尽快向发卡银行申请风险保障。银联联合发卡银行为持卡人提供风险保障服务，保证持卡人资金安全。

**27.如何申请云闪付的风险保障？**

持卡人成功挂失云闪付卡后，如果挂失前72小时云闪付卡发生了资金损失，可向银行提出风险保障申请。银行会按照约定流程进行调查取证，持卡人需根据银行的要求提供申请材料，一般包括持卡人身份证明、银联卡交易否认声明等；申请材料审核通过后，资金将由银行返回至持卡人账户。