**农行签解约及出入金常见问题处理**

**一、签解约报错**

**1、客户号已存在！**

原因：①客户已签约另一家接入清算中心农行的交易市场

②清算中心处理过此客户的强制解约，造成与银行的状态不符

处理：①联系清算中心确认，这种情况客户只能换别的银行签约或在另一家市场解约

②联系清算中心处理

**2、当日有交易且有余额**

处理：查看是否有余额或出入金操作

**二、出入金报错**

**1、客户未签约！**

原因：①客户用错了K宝（签约时用的一个，出入金时用了另一个）

②客户去银行换了K宝（注销了），在银行的签约关系不存在了

③客户说没用错也没换K宝

处理：①插入正确的K宝

②清算中心和市场强制解约后，客户自行签约

③登录农行电子商务看是否还有清算中心，没有的话尝试重新在电子商务签约绑定，如果不行就按照换K宝的方式处理（强解后重签）

**2、卡状态不符**

原因：银行卡密码输错被锁；银行卡挂失、冻结或注销

处理：客户去银行处理

**3、请先指定结算账户**

原因：没有做签约确认

处理：到网银电子商务做签约确认

**4、交易状态不确定**

原因：农行系统问题

处理：网银查询账户余额，没有变化可重新操作

**5、无法取得95599的IP地址**

原因：农行系统问题

处理：换台电脑多试几次

**6、您不能支付其他客户的订单**

原因：K宝证书问题

处理：插入自己的K宝选择自己正确的证书号码

**7、网上支付平台的响应报文签名验证失败**

原因：农行签名验证不成功

处理：多试几次

**8、签名验证未通过，请检查您使用的证书是否有效**

原因：K宝证书问题

处理：选择正确的证书；重新下载证书；查看网银转账是否正常

**三、其他情景**

**1、换了K宝**

分两种情况：补办的和注销了。一定要**先确认**，确认方法三种：

①能正常出入金说明是补办的；如果出入金报错：客户未签约！说明是注销了

②登录农行电子商务查看是否还有清算所，没有就是注销了

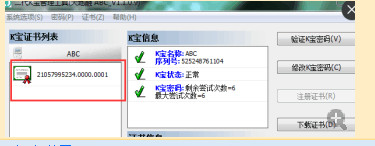
③打开证书查看网银客户号，最后几位0000是注销，0001是补办

处理：补办的不需操作直接用即可；注销的需清算中心和市场强制解约后，客户自行签约

**2、换了银行卡**

原因：农行系统不支持客户自己修改银行卡

处理：将客户信息报给清算中心处理：身份证号码、原卡号、新卡号以及

网银客户号（网银客户号需打开证书查看见附图），

清算中心报农行处理好后让客户在电子商务绑定新卡

**3、签约时输错了银行卡号，签约成功**

原因：农行不校验客户端签约时输入的卡号，只认签约确认时电子商务绑定的卡号

处理：签约变更接口更改卡号，如果没有此接口联系清算中心更改即可

**4、银行卡和K宝都换了/丢了**

处理：确认新K宝是注销还是补办的，注销的强制解约后重新用新卡签约，补办的报客户信息给清算中心处理

**5、网银注销又开通了**

处理：重新签约