

中国工商银行业务办理常见问题解答

柜面办理：集中式银商转账

网银办理：银商银权

一、签约、入金过程中柜面办理常见问题：

办理的单子是《个人客户集中式银商转账业务申请书》。填写时注意，交易市场名称：长三角商品交易所。交易市场端资金账号：实盘账号。

二、签约、入金过程中网银办理常见问题如下：

1、网银办理签约、入金、解约、换卡步骤：

签约：个人登录---银商银权转账---选择长三角商品交易所 00001177---注册---点击同意---输入资金账号点击提交---U盾-完成入金：个人登录-银商银权转账---我的交易市场---入金---U盾---完成解约：个人登录-银商银权转账---我的交易市场---更多---注销---U盾---完成

换卡：个人登录---银商银权转账---我的交易市场---更多---变更账户---U盾---完成

部分界面演示：

个人登录：<https://mybank.icbc.com.cn/icbc/perbank/index.jsp>

2、网银签约过程出现：“信息代码 H1099，交易市场返回失败，证件号不符”如图 1-1。图 1-1-1 图 1-1 原因：该银行卡是通过 15 位身份证注册

解决：持本人身份证前往银行柜台办理身份证由 15 位升至 18 位的业务，该业务操作代码“4214”。（尾号 X，暂时无法升级。）



图 1-1



图 1-1-1

图 1-1-1 原因：客户已经办理了身份证升级业务，在网银操作出现上述提示，长商所后台身份证信息有误。

答：请检查长商所后台客户身份证是否正确，并做修改。即可顺利签约。

3、网银签约过程出现：“信息代码 H2207，交易市场未签到”如图 1-2

原因：未在规定时间内办理（如遇工行系统故障，也会出现该提示）

答：网银办理时间：交易日早上 8:30-晚上 23:30



图 1-2

4、工行解约之后能否立即签约？

答：工行办理解约当天即可办理签约

5、交易所在工行的交易市场代码是多少？

答：00001177

6、工行网上解约出现 H1099 合作方端返回失败—2041



答：客户当天有出入金行为。建议出金后第二个交易日进行解约。

7、工行网银解约提示“H1099 合作方端返回失败”？

答：可能由于系统原因，稍后再试；可能由于身份证升级原因。

8、工行网上签约出现 H1099，交易市场端返回失败。

答：查看一下客户输入的交易账号，是否正确，交易账号后面不能输入空格。

9、工行卡丢失，如何办理账号变更？

答：办新卡，登录网银，选择银商银权转账——银行卡号变更即可。

再挂失旧卡。

10、旧卡丢失后，先挂失补办新卡后怎么办？

目前，各工行网点均可办理，办理银商转账交易维护——换卡业务，操作代码“9588”。

市场信息维护，输入旧卡号或证件号码，查询客户信息，可查询到银行系统中客户的银行账号，然后操作，点修改，换卡号。

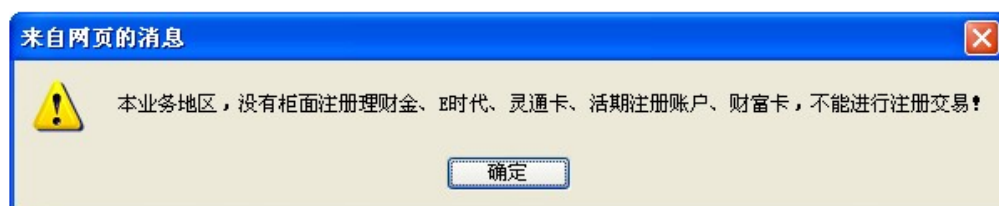
11、换卡需要注意的事项，正确的流程应该是什么？

带好身份证、银行卡。

12、客户已签约，想取消网银业务，是否可以？

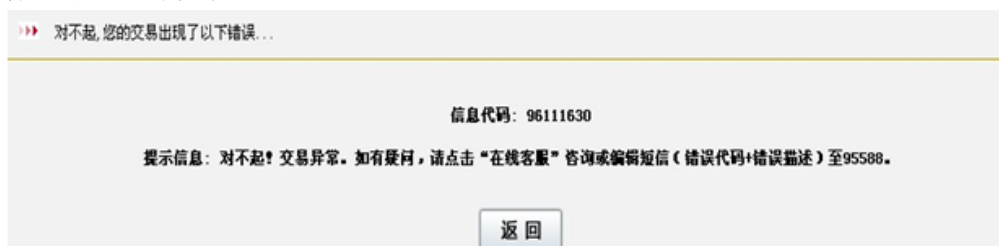
可以，不影响日后通过交易软件出入金操作。

13、工行网银签约时，提示"本业务地区，不能进行注册交易"？



答：可能由于该地区没有开展此项业务的网银功能，可到柜台尝试签约。

14、工行网银签约时提示：



答：此客户没有网银 U 盾，是以口令卡形式的网银，需到银行柜台签约，或办理 U 盾后，在网银签约。

15、工行网银签约时，信息填写完毕，点击确定页面自动跳转至贵金属走势界面，如何处理？



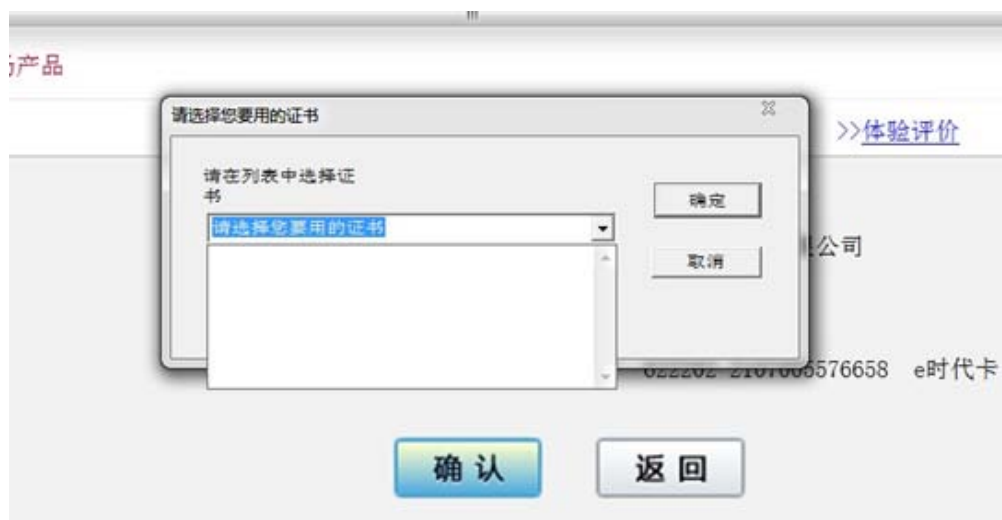
答：关闭 360 等杀毒屏蔽软件，有可能是此类软件导致了工行页面的正常弹出，另外，可通过查询左侧"我的交易市场"来确定目前客户交易账户的状态，也有可能是由于网络不稳定所导致，可再次尝试。

16、工行网银签约提示"注册交易市场产品仅支持柜面注册用户"？



答：没有在银行柜台办理网银。

17、工行网银签约提示选择证书。



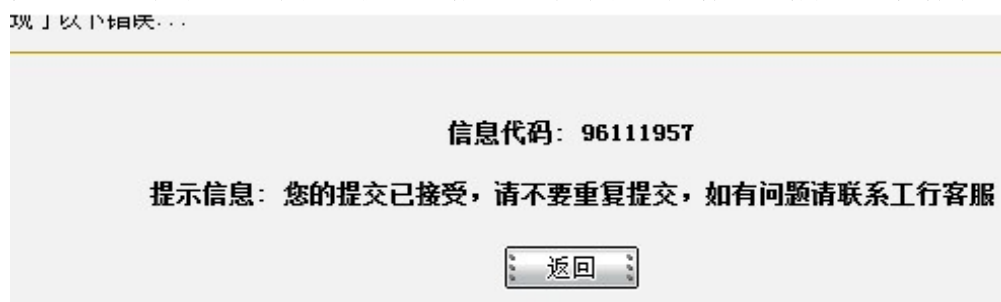
答：安装驱动，U 盾升级，或电脑系统问题。

18、工行网银签约提示"H2020，此银行账号在交易市场已开户"。



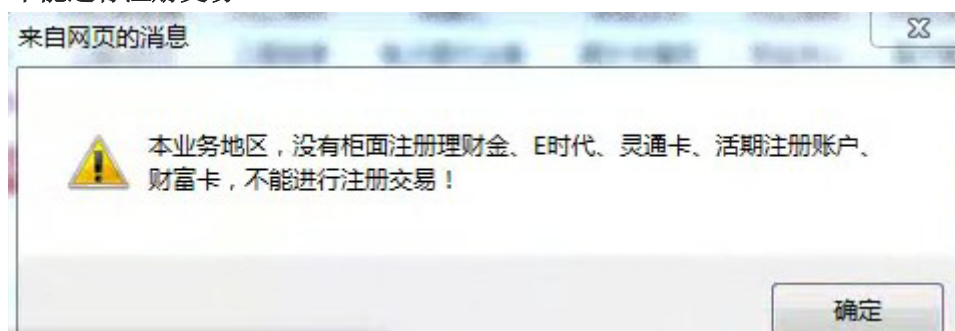
答：该银行账号已关联过此业务，换张卡签约或解约原交易账号再签约新账号。

19、工行网银签约提示"您的提交已接受，请不要重复提交，如有问题请联系工行客服。"



答：一般情况下，是客户已经提交了申请，无需重复提交，也有可能是由于电脑系统、工行系统升级等网络问题所导致，可以等待一段时间，再进行状态查询或尝试签约。

20、工行网银签约提示"本业务地区，没有柜面注册理财金、E时代、灵通卡、活期注册账户、财富卡，不能进行注册交易！"



答：客户需要到柜台开通网银。