

海文交常见问题指南

一、开户及登录类

1、如何进行开户注册？

在官网首页上方点击交易指南，根据页面内开户流程提示操作即可；

2、开户可以使用哪些身份证件？

可以使用身份证、军官证、护照、港澳台通行证；

3、开户年龄有限制吗？

个人用户开户年龄须在 20 到 70 周岁之间；

4、开户注册时间有限制吗？

开户注册没有时间限制，7*24 小时均可操作，工作人员在工作时间内审核；

5、资产证明包括哪些？

资产证明是企业法人或自然人所拥有资产价值的证明文件，包括房屋产权证；动产购买证明，包括汽车、船舶、设备等；贵重物品购买证明，包括贵金属、收藏品等；金融资产持有证明，包括存款、债券、股票、基金、理财计划等资产证明；总额不低于 30 万元 RMB；

6、资产证明有什么要求？

资产证明应包含本人身份信息，资产为本人名下所有；

7、注册资料审核多久？

1-3 个工作日，审核结果将通过短信方式发送到注册的手机号上；

8、注册审核不通过，怎么办？

按照海文交审核短信提示内容，登录海文交 APP 或电脑端交易系统（登录地址：uc.hncaee.com）修改信息，再次提交，等待审核；

9、修改个人资料后需要等待审核吗？

需要的，审核结果将以短信形式发送到您的手机上；

10、绑卡可以绑定哪些银行的银行卡？

招商银行、工商银行、中国建设银行、农业银行、中国银行、兴业银行、光大银行、中信银行、交通银行、中国邮政储蓄银行、上海浦东发展银行、广东发展银行、深圳发展银行、华夏银行、中国民生银行、恒丰银行、浙商银行、花旗银行、东亚银行、西安银行、平安银行、成都银行、上海银行、广州银行、北京银行、江苏银行、杭州银行；

11、可以绑定信用卡吗？

不可以绑定信用卡，个人用户可绑定本人名下的借记卡，企业用户可绑定企业名下的借记卡；

12、绑定银行卡的时间是什么？

周一至周五上午 9:30 至下午 15:30（法定节假日除外）；

13、填写《风险承受能力评估问卷》得分要求是什么？

得分须在 40 分以上；

14、申请业务资格需要审核吗？申请业务资格时如何选择所属经纪服务机构？

需要的，审核通过后该业务资格状态由“待审核”变为“已拥有”；所属经纪服务机构应与注册时所选择的机构保持一致；

15、账号或密码忘记怎么办？

登录账号（登录地址：uc.hncaee.com）可以使用用户名、用户编号、手机号。账号密码可以点击“忘记密码”进行重置；

16、注册通过后没有交易账号怎么办？

申请业务资格并审核通过后，即可拥有交易账号；

二、出入金类

1、出入金的时间是什么？

出金须在周一至周五上午 9:30 至下午 15:30（法定节假日除外），入金时间不受限制；

2、出入金到账时间？

在交易时间段出入金，当天可到账。在非交易时间段入金，下一个交易日开市后到账；

3、当日入金同一天可以出金吗？

可以；

4、当日交易资金可以出金吗？

不可以，当日交易资金在下一个交易日才能出金；

5、出入金有手续费吗？

没有；

6、出入金银行卡有限制吗？

有的，出入金只能使用交易账户已绑定的银行卡（每个账户仅可绑定 1 张银行卡）；

7、手机可以出入金吗？

可以，打开 APP 首页，选择“资金” — “资金-银行卡转账”；

三、交收类

1、商品如何在交易系统中操作提货？

按照官网上方的“交易指南” — “交收流程”操作即可；

2、现场提货人有限制吗？

自然人用户提货仅限本人到场提货，不能代理；企业用户提货可以指定代理人提货；

3、提货支持物流配送吗？

不同产品支持的提货方式不同，部分产品支持物流配送；

4、哪些产品支持物流配送？

支持邮寄的产品可在“海文交官网-产品展示-艺术品”选择对应产品查看“提货声明”；

5、邮寄发货时间是什么时候？

提交申请后 1-3 个工作日审批，交收机构按照规定时间拣配发货；

6、快递费多少呢？

目前邮寄仅支持“货到付款”，费用由用户承担，实际金额根据产品的重量和体积确定；

7、现场提货申请发起后，需要等待审核吗？

需要的，审批需要 1-3 个工作日，审批通过后即可进行电话预约；

8、提货申请能不能撤销？

申请审批通过前可以撤销，审批通过后不能撤销；

9、电话预约时间是什么时候？

周一至周五上午 9：30-11：30；下午 13：30-17：00（法定节假日除外）；

10、预约提货时间的电话号码是什么？

0898-36608892，请提前准备提货单号；

11、现场提货时间能不能更改？

提货时间可以更改，请您重新进行电话预约；

12、预约提货时间无法到场提货，怎么办？

视为放弃该提货时间，请您重新预约提货时间；

14、现场提货时间是什么？

周一至周五上午 9：30-11：30；下午 13：30-17：00（法定节假日除外）；

15、现场提货需要出示什么材料？

按照官网上方的“交易指南”——“交收流程”——“现场提货”——“现场提货须知”；

四、系统提示类

1、“账户未创建或账户状态不正确”或“资金账户参数为空”

账户未通过审核，按照海文交审核短信提示内容，登录海文交 APP 或电脑端交易系统（登录地址：uc.hncaee.com）修改信息，再次提交，等待审核；

2、“请联系交易所管理人员开通市场的产品权限”或“请先添加需要添加的市场产品权限”

账户未申请业务资格，或申请业务资格未通过审核；

3、“支付途径状态非正常”或“交易所未在清算中心签到”

绑定银行卡时间为周一至周五上午 9:30 至下午 15:30（法定节假日除外），请在该时间段内绑卡；

4、“连续登录失败超过 5 次，账号已锁定”

账号已被锁定，30 分钟后可再次登录，请保管好您的账户和密码；

5、“申请失败，该经纪商已存在上级经纪类服务机构”

“所属经纪类服务机构”应与注册时选择的机构保持一致；

6、“修改资料申请已提交成功，请等待管理员审核”

工作人员将在工作日进行审核，审核结果将以短信形式发送到您的手机上；

7、“委托失败，挂单有匹配的成交单”

市场上有相对应的挂单，无法挂牌，可以直接进行摘牌；

8、“该商品暂无价格，无法获取挂牌信息”

该商品已停牌；

9、“摘牌数量 X 超过最大交易量 X”

该商品的持仓不足，请增加持仓后再试；

10、“委托手数超过最大值 X！”

商品持仓或资金不足，请增加后再试；

11、“非交易时间段，无法交易”

当前市场已休市或闭市，请在开市期间进行交易；

12、“委托失败！市场已闭市”

当前市场已闭市，请在开市期间进行交易；

13、“交收失败，提现失败”

按照官网上方“交易指南”——“交收流程”操作即可；

五、其他问题

1、交易手续费是多少？

按成交金额收取买卖双方各 1.5‰;

2、无法下载电脑端交易系统?

尝试更换电脑浏览器;

3、客户意见反馈邮箱?

邮箱地址: hwj@hnicae.com;