

# 海文交常见问题指南

## 目 录

一、 开户及登录类 .....	2
二、 出入金类 .....	3
三、 交收类 .....	4
四、 其他问题 .....	6

## **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，图片上传原件；

### **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、开户流程包括哪些？**

开户流程包括：注册并实名认证→完成风险评估→提交资产证明→绑定银行卡，流程操作完毕后，即可入金交易；

### **6、资产证明必须上传吗？**

开通交易资格必须上传合格的 30 万元资产证明；

### **7、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；

### **8、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，图片上传原件；

### **9、资产证明审核多久？**

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；

### **10、资产证明审核不通过，怎么办？**

按照海文交审核短信提示内容，登录海文交 APP 修改资产证明，再次提交，等待审核；

### **11、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；

## **12、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、南京银行、天津银行（共 29 个）；

## **13、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；

## **14、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）；

## **15、忘记登录密码怎么办？**

登录海文交 APP，在登录页面选择“密码登录”，点击右侧“忘记密码”进行重置。若忘记旧密码，可点击“忘记旧密码”通过手机号重置；

## **16、忘记资金密码怎么办？**

登录海文交 APP，点击“账户” — “设置” — “账户与安全” — “资金密码” — “忘记密码”进行重置。若忘记旧密码，可点击“忘记旧密码”通过手机号重置；

## **二、出入金类**

### **1、出入金流程是什么？**

在海文交官网点击“交易指南” — “出入金流程”查看详细流程；

### **2、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；

### **3、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；

#### **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？**

入金没有手续费，出金收取手续费每笔五元；

#### **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，登录海文交 APP，选择“账户” — “出入金” — “出金”；

#### **8、可以使用其他人的银行卡入金吗？**

不可以，只能使用系统内绑定的本人银行卡入金；

#### **9、入金后可以直接交易吗？**

可以；

### **三、交收类**

#### **1、商品如何在交易系统中操作交收/提货？**

交收指交收提货，将产品提货出库到交易商手中，交收确认后产品无法返回市场。请按照官网上方的“交易指南” — “交收流程”操作；

#### **2、交收申请如何确认？**

提交交收申请后，用户需自行确认，请登录海文交 APP，点击“账户” — “交收/过户” — “交收记录” — 下拉点击“确认”；

#### **3、交收申请可以撤销吗？**

可以，交收确认前可自行撤销，请登录海文交 APP，点击“账户” — “交收/过户” — “交收记录” — 下拉点击“撤销”；

#### **4、提货支持物流配送吗？**

部分产品支持物流配送，可在“海文交官网-产品展示-艺术品”选择对应产品查看“提货说明”；

#### **5、 邮寄发货时间是什么时候？**

提货申请通过后 28 天内发货；

#### **6、 如何查看发货时间、发货单号？**

在“账户—仓单管理—已出库仓单”查询该提货的发货状态,如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

#### **7、 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；

#### **8、 如何查看提货申请的审批状态？**

在“账户—仓单管理—出库仓单申请”查询该提货的审批状态，并确认费用，如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

#### **9、 提货申请能不能撤销？**

在“账户—仓单管理—出库仓单申请”查询该提货的审批状态，未确认费用之前可自行撤销出库，如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

#### **10、 现场提货人有限制吗？**

自然人用户仅限账户本人提货，企业用户可指定代理人进行提货；

#### **11、 现场提货申请发起后，需要等待审核吗？**

需要的，审核时间为 1-3 个工作日，审核完成后 28 天内发货；

#### **12、 现场提货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）；

#### **13、 现场提货预约提货时间的电话号码是什么？**

0898-36608895；

#### **14、 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；

#### **15、 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；

#### **16、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）；

#### **17、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、其他问题**

#### **1、交易手续费是多少？**

摘挂牌市场：按成交金额收取买卖双方各 1.5‰，如有变更以官方公告为准；

协议成交市场：按成交金额收取买卖双方各 3‰，如有变更以官方公告为准；

#### **2、无法下载电脑端交易系统？**

尝试更换电脑浏览器；检查是否为杀毒软件(如 360 安全卫士)阻止安装；