

网银用户常见问题汇总

1. 操作系统

目前我行网银不支持 XP 及以下的系统，建议客户升级 XP 系统后继续网银操作。因为微软公司已经停止对 XP 系统提供补丁，操作系统本身存在很严重的安全隐患。若客户实在无法升级操作系统，建议客户升级 IE 浏览器到 IE8.0 以上（XP 支持的最高版本为 8.0）再进行操作。

2. 两个密码

网银有两个密码，一定要分清楚。一个是 U 盾的密码，一个是网银的登陆密码。登陆的初始密码是 8888 8888，U 盾的初始密码是 051062，请用户根据提示输入对应的密码。

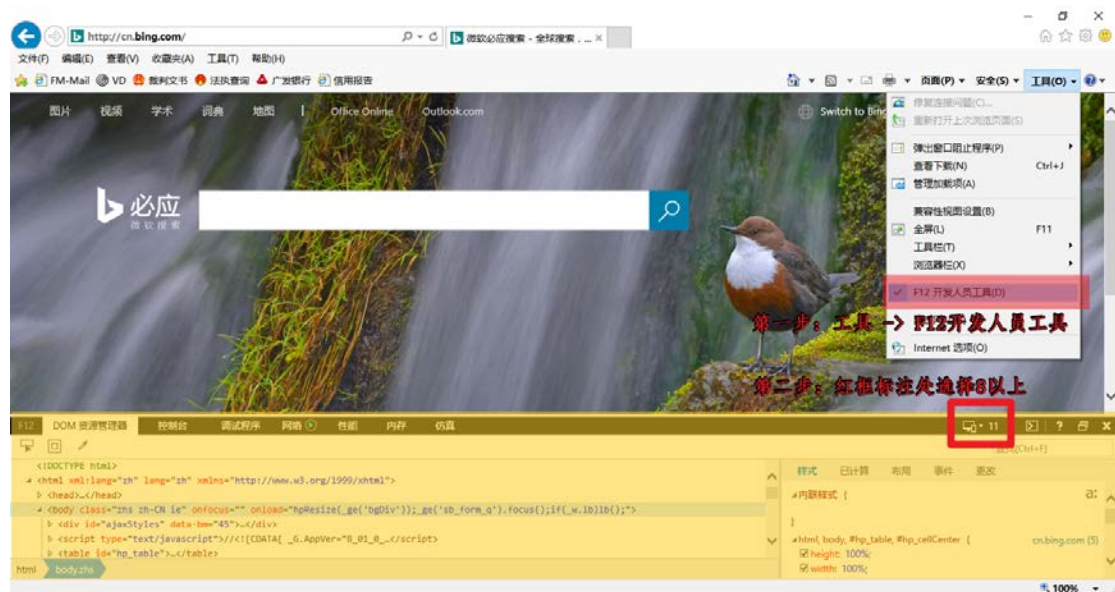
	错误次数清零	容错次数	修改密码	重置密码
登录密码	24 小时后自动清	6	可以	可以
U 盾密码	对 1 次后自动清	6	可以	临柜（复核盾若忘记了密码）

3. 换 USB 接口

目前 USB 接口存在两种标准版本，就是我们常见的 USB2.0 版本和 USB3.0 版本，有些计算机厂商还会推出 2.0 和 3.0 的兼容版本的接口，所以再电脑上 USB 的接口看起来都可以插，但是每个接口内在是有区别的。有时候用户插上 U 盾没有反应，这个时候建议用户换一个 USB 插口试试。

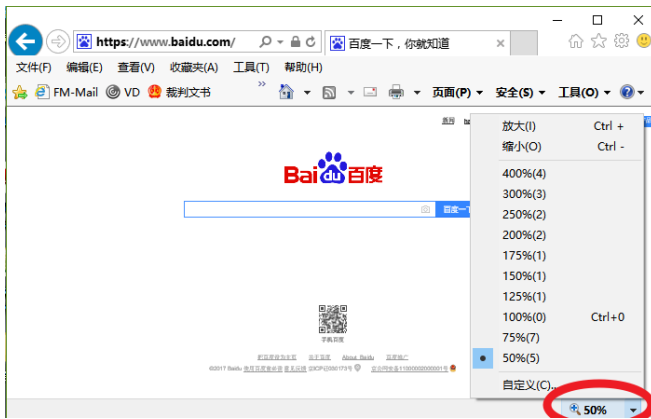
4. IE 浏览器的文本模式

有时客户在修改网银登陆密码时候，旧密码新密码均输入之后点击提交，网页会假死，不提示修改成功也不提示修改失败。遇到这种问题可以通过修改 IE 浏览器的文本模式来解决。



5. 查找选定收款行

用户通过我行网银进行转账支付，查找到收款行但是无法选定它。这个是网银系统的一个小 BUG，科技部已经在修复中，目前的处理方法是缩小页面比例。如图：



6. 证书及 U 盾的作用

U 盾里面存储了两个文件。一个是驱动文件，一个是证书文件。驱动的作用很简单就不解释了；证书的作用就比较复杂了。网银系统不同于其他网站，网络上时时刻刻面临匿名的嗅探和攻击，证书就可以起到识别和拦截的作用。客户正确安装和加载了证书，就相当于访问网银时告知银行：“此访客是我行客户，准许进入。”所以，用户遇到网银打不开，首先需要检查证书是否正确安装。

7. 证书选择问题

有的客户证书安装好了，但还是无法访问，这个就是证书的选择问题了。一个客户不可能只在我行开网银，因此一个财务的电脑上不可能只有一张证书。因为证书的名字都是英文字母，所以请客户选择正确的证书。弹出来选证书的界面如下：



8. 他行网银找不到我行

这个问题有两种处理方式，第一种：选择民营银行分类；第二种：输入行号。我行行号为：**323653010015** 但是这两种方法不能保证能够解决问题。技术上出现这个问题是因为他行网银在系统设计时，与人行的全国银行数据库同步信息的频率不一致，有的银行甚至无法自动同步，所以在转账时找不到新开业的银行。

9. 我行网银找不到其他行

若收款行为“渝北银座村镇银行”时，查找收款行栏需要输入“台州银行”，这样才能找到该行。其他收款行若无法找到，请咨询客服人员。



10. 装完网银助手后续

客户装完 U 盾驱动和网银助手之后，一定要运行网银助手，且点击“一键修复”。同时，强烈建议客户重启电脑之后再进行操作。

