

企业网银使用常见问题

1、问：我在安装网银助手成功，插入 Ukey 后，系统显示已插入成功，但是无法回显客户账号信息，这是什么原因？

答：(1)您使用的浏览器的兼容性可能存在问题，请更换浏览器，建议使用 IE 浏览器。(2)可能是您网页缓存了过多信息，而您没有清理，导致账号信息读取失败。请打开 IE 浏览器，按住 Ctrl + Shift + Delete 键，然后会弹出一个对话框，在对话框里把临时文件、cookie、浏览记录、历史记录勾选然后选择删除，重新打开即可。

2、问：Ukey 密码当日连续输错，次日系统是否会将输错次数清零？

答：Ukey 密码不会在次日将输错次数清零。如 Ukey 密码连续输错 6 次，Ukey 将锁定，请持相关材料与 Ukey 至网点处理。

3、问：当我看到登录界面密码控件框不显示，无法录入，如何解决？

答：一般有以下两种情况：(1)网银安全控件没有完全安装，请下载并安装网银助手，通过网银助手进行检测修复。(2)网银安全控件已安装好但被禁用，需要在 IE 中启动。请通过网银助手进行检测修复。

4、问：企业网银在进行转账业务复核时，系统提示：交易不能通过复核，将成为死交易。这怎么解决？

答：请您持相关资料至网点重新配置审核流程，修改复核员级别。

5、问：企业网银交易成功后，在哪里可以查询到电子回单进行打印。

答：账户信息功能项下有电子回单查询功能，可以进行回单查询和打印。

6、问：企业网银客户账户状态异常（不收不付），是否可以电子对账。

答：账户状态不影响电子对账功能。

7、问：在登录网上银行时，当我在电脑上插入 USBKey 后，出现“当前安全设置禁止运行该页中的 ActiveX 控件，因此该页可能无法正常显示”的提示，如何解决？

答：您需要通过 IE 浏览器菜单选择：工具->Internet 选项->安全->选择“Internet”->自定义级别->安全设置->安全级设置为中，并“确定”后重新登录。

友情提示：

1、目前很多安全类软件或 IE 插件都对向 IE 加载 ActiveX 控件程序进行屏蔽，所以建议您先关闭具有屏蔽功能的程序后，再运行安装或加载我行网银控件程序；加载安装完毕后，您可以依据需要再次选择是否开启相关软件功能。

2、由于不同软件的设置和关闭方法不同，若您不了解如何操作，请咨询您所安装的软件发行商。