**网银常见问题**

**关于申请和注册**

1、新疆汇和银行网银有什么特点？

新疆汇和银行网上银行是我行为广大客户精心开发的网上电子银行交易平台。是使用中国金融认证中心（CFCA）证书的网上银行，应用了权威的、可信赖的、公正的第三方认证机制，为客户的网上金融交易提供了安全保障。主要功能包括：帐户信息查询、转帐汇款、代理缴费等。

2、新疆汇和银行网上银行分为几种类型？

新疆汇和银行网上银行分为三种类型，分别为：企业网上银行、个人网银专业版、个人网银大众版。

3、“个人网银大众版”和“个人网银专业版”有什么区别？

“个人网银大众版”可快速查询个人账户余额、账户交易明细、个人基础理财等查询类交易，客户可以在我行网站上自助办理；“个人网银专业版”可以办理账户查询，转账汇款等所有网银业务，需要到我行任意网点签约办理并领取USBKEY，登录时必须使用数字证书，安全性更高。（办理个人网银专业版需本人持银行卡或存折及有效证件办理）

**关于登录及首次登录**

4、如何登录进入新疆汇和银行网银？

点击新疆汇和银行网站（www.bohuihe.com），首页左边点击相应的网上银行种类，输入用户名、密码及验证码，即可登录网上银行系统。个人网银登录名默认为签约的账号或卡号；企业网银默认为客户号。

5、为何登陆时总提示“用户名密码错误”或“请稍后再试”？

1. 登录密码分大小写，是由数字和字母组合的，位数为6到16位之间的。如果提示“用户名密码错误”则是因为您输入的密码错误，或者用户名错误；
2. 当日个人网银和移动银行登录密码输入错误次数之和（次日将重新计数），达到6次则锁定该客户；
3. 被锁定的客户次日可自动解锁，或可在锁定时必须至银行柜面重置登录密码进行解锁；
4. 已锁定的客户将不能再登录网银和移动银行，必须解锁后才能继续登录。

6、网上银行登录名或密码忘记应该如何处理？

您可在网银登录界面右下角“找回用户名”“忘记登录密码”进行重置；或携带开立网上银行时使用的有效身份证件和与网上银行绑定的银行卡到我行任意营业网点办理网银登录密码重置。

7、为何网上银行登录时报“当前操作有风险，交易拒绝，请联系开户行”？

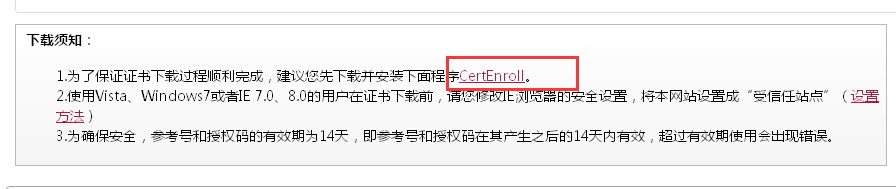
原因：用户登录次数过多（50次）或者用户登录之间距离过大（IP地址）导致；

解决办法：1个小时后自动解除。

**关于下载**

8、在下载证书前，请您阅读下面的注意事项：

1. 下载证书前请先进入官网→“电子银行”→“下载中心”下载网银助手，并做一键修复；
2. 在下载界面安装下方程序“CertEnroll；”



1. 为确保安全，参考号、授权码为一次性使用，即在您的证书成功下载后，下载证书所使用的参考号、授权码作废。如果继续使用相同的参考号、授权码下载证书，会出现错误。
2. 为确保安全，参考号和授权码的有效期为14天，即参考号和授权码在其产生之后的14天内有效，超过有效期使用也会出现错误。过期后需要到我行办理证书两码重发交易。

9、在下载证书的过程中报错，是什么原因？

您在证书下载页面，输入“参考码和授权码”，在制证方式中选择USB智能密码钥匙（CSP方式)，在硬件CSP中选择“HaiTai Cryptographic Service Provider”点击“下一步”按钮，可能出现以下几种错误情况：

1. 证书下载报”(-2018)证书状态错误”，证书已被签发。

原因：证书已经被下载。

1. 证书下载报“(-2016)用户不存在”错误。

原因：下载证书的参考码、授权码不正确。

1. 证书下载报“客户信息不存在”

原因：登录名或登录密码输入有误，请检查。

解决办法：

1. 首先核对参考码、授权码的位数，参考码、授权码应该都为32位。如果不是32位，则需要与发证机构管理员联系，获取正确的参考码、授权码。
2. 确认录入的参考码、授权码是否正确的规则为：

字母：a b c d e f

数字：0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

不含有字母“I”，因此所有像字母“l”的应该都是数字“1”。

不含有字母“o”，因此所有像字母“o”的应该都是数字“0”。

**关于数字证书和USBKEY**

10、系统提示我“USBKey中有证书即将过期（或已经过期），请及时更新”怎么办？

我行提供的每张数字证书使用期限为三年，证书到期前，系统将对您进行提示。您可在“网银管理”“安全设置”“证书更新”进行证书的更新，若证书已过期，需携带USBKEY及有效身份证件到银行办理证书更新（个人证书更新10元，企业证书更新160元）。如果未过期而弹出如此提示，请查看电脑的系统时间是否正常调好系统时间后重启IE浏览器重新登录即可。

11、数字证书下载成功后应注意哪些问题？若证书损坏怎么办？

1. 证书下载成功后应妥善保管，以免丢失或损坏；请不要将证书安装在网吧等公共场所的计算机中。若证书损坏您可持本人有效身份证件，到银行办理“证书恢复”业务，重新发放“证书两码”，您可据此重新下载数字证书。
2. 如果客户重装电脑系统或者更换电脑，只需重新安装网银助手进行“一键修复”，即可正常使用我行网银系统。

12、办理业务时报“请插入已经存放证书的USBKEY，并确认正确安装驱动”？

我行已升级到新一代网银，需客户到我行官网中下载并正确安装USBKEY驱动，步骤如下：

1. 进入“电子银行”的“下载中心”，下载并安装网银助手；
2. 运行新疆汇和银行网银助手程序，点击“一键修复”，自动完成驱动更新。

13、办理业务时报“操作签名失败”或驱动升级后仍然报“请插入已经存放证书的USBKEY，并确认正确安装驱动”？

原因：未下载证书、USBKEY的的驱动或者硬件有问题或者USBKEY插入错误或USBKEY驱动未正常启动。

解决办法：

1. 确认USBKEY是否插入电脑。
2. 确认USBKEY的驱动是否正确。
3. 确认USBKEY本身有没有故障。
4. 查看客户是否混淆了USBKEY，选错了证书。
5. 确认客户是否已成功下载证书。

请确认Ukey驱动已经启动（可能被客户禁止启动），如未启动，可在开始菜单中找到“新疆汇和银行”手动启动。

**关于密码**

14、登录个人网上银行时，在登录页面的“登录密码”输入域无法输入密码，请问如何解决？

1. 为了给您提供更加安全的网上银行服务，我行网银系统针对密码输入域采用密码控件的方式，大大提高了网上银行的安全性。
2. 当您首次登录网上银行时，下载密码控件，之后每次登录个人网上银行，控件将自动启用，无需人工干预。若未能成功自动下载该控件，将无法正常输入密码，请点击安装安全控件解决此问题。
3. 若自动设置后仍不能正常输入密码，请使用以下方法手工设置解决此问题：
4. 您可以到我行网银“下载中心”手动下载并安装密码控件。
5. 请您打开IE浏览器，将IE的Internet选项的安全级别设置成默认，之后点击“工具”->“Internet选项”->“安全”->“自定义级别”，将其中的“对标记为可安全执行脚本的ActiveX控件执行脚本”、“下载已签名的ActiveX控件”、“运行ActiveX控件和插件”分别设为“启用”，然后重新进行登录，系统将自动给您安装密码控件，保证登录的安全性。
6. 如果以上操作仍无法解决问题，请检查个人电脑，是否安装了控件免疫工具，或个人电脑的杀毒软件已设置禁止控件自动加载或运行。

**关于操作**

15、补办银行卡后导致卡号变更，网上银行如何使用？

1. 登录网银，“网银管理”→“关联账户管理”→“添加账/卡号”填写新的账户信息，添加成功后方可使用。
2. 将之前的账户信息删除；
3. 登录名及登录密码不变，若要修改登录名，可在“网银管理”→“网银用户名修改”或至柜面修改。

16、首次使用我行个人网上银行应注意哪些问题？

通过柜台注册方式申请使用个人网上银行服务的，您需要按我行安全须知要求在网上自助修改登录密码，将在柜台注册时设置的6位数字密码修改为符合新疆汇和银行网上银行用户安全机制要求的密码（密码字母有大小写之分,6-16个字符，必须含有英文字母和数字）；

请您登陆后设置网银防伪信息，以有效分辨假冒网站。

17、USBKEY的密码忘记了怎么办？

USBKEY密码连续六次输入错误，就会导致USBKEY被锁定，不能继续使用了。需要按照以下步骤进行操作：

第一步：携带本人有效证件和网上银行签约的银行卡，到柜台办理USBKEY初始化及个人证书恢复手续。拿到用于恢复证书的两码信封（内有用于证书下载的参考号和授权码）。

第二步：重新下载证书。

第三步：登录网上银行,正常使用网银服务。

18、如何注销个人网上银行？

您不想使用我行的个人网上银行时，请您持本人身份证件到我行网点办理网银解约手续。

19、为何转账时提示“金额超限”？

我行转账汇款有金额限制，个人客户单笔行内转账单笔限额为200万，当日累计限额为500万；跨行单笔限额为100万，当日累计限额为200万；企业客户单笔限额为1000万，当日累计限额为2000万。行内转账单笔落地审核限额为4999999，当日累计落地审核限额为19999999；跨行转账单笔落地审核限额为4999999，当日累计落地审核限额为15000000。

1. 为何企业网银转账后未扣款？

请检查转账金额是否达到落地审核限额，我行设置的行内转账单笔落地审核限额为4999999，当日累计落地审核限额为19999999；跨行转账单笔落地审核限额为4999999，当日累计落地审核限额为15000000；若达到此限额请联系开户行做落地审核操作。

1. 若企业客户办理完交易后，提示“此交易需要一个二级（一级）授权员授权”，如何操作？
2. 当客户开户时要求网点人员设立两个或以上各操作员且需要另一个操作员审核，当记账人员完成交易后，界面会提示“此交易需要一个二级（一级）授权员授权”，此时需要复核员对该笔交易进行复核；
3. 若记账人员完成交易后，复核人员看不到此交易，请查看是否记账与复核操作员混淆；
4. 若已完成复核仍提示“此交易需要一个二级（一级）授权员授权”，请联系开户行处理；
5. 若客户只有一个操作员，完成交易后报“此交易需要一个二级（一级）授权员授权”，请联系开户行处理；

22、为何USBKEY插上后不自动回显登录名？

原因：

1. USBKEY驱动未安装或未启动；
2. USBKEY证书未下载；

解决办法：安装USBKEY的驱动，或者点击“开始”，选择“程序”或者“所有程序”，找到“新疆汇和银行网银USBKey客户端”点击运行。

23、企业网银客户在转账操作时无可操作账号？

若客户在查询账户信息中有账户信息但在做转账操作时无可操作账号，说明该客户只开通了查询权限，请联系开户行说明情况进行处理。

24、为何在转账时提示“收款行不能为空”？

转账时需要手动录入收款人姓名、账号及金额。收款银行名称都是选择出来的，不支持手动输入，特别是最后一项“收款人网点名称”中必须选择出对应的支行，如果没有您想选择的支行，是因为上面的信息录入有问题，或者是该支行没有加入人民银行大小额支付平台，需要选择他的上级机构进行转账汇款。

25、通过网银系统转账汇款，如何打印回单？

我行网银系统提供“电子回单打印”功能。客户通过网银系统发起的转行汇款，交易成功后，个人网银可以点击“转账汇款”→”转账管理”→“电子回单查询”，企业网银可以点击“交易录入”→”转账管理”→“电子回单查询”按照日期区间查询交易明细，然后点击相应的记录详情进行回单的下载并打印。

26、电子回单下载后不能正常显示？

目前我行电子回单需先下载PDF阅读器,您可进入我行官网“电子银行”“下载中心”进行福昕阅读器的下载。

27、转账金额无法满足客户需要如何解决？

如果我行规定的网银转账金额上限限制了您的正常转账交易需求，您可以通过向开户行申请的方式进行转账金额上限调整。

28、为何电子回单批量下载存在空白文件？

因为模板是A4纸打印固定显示2个，这个模板暂时不支持改，遇到奇数就会有个空白的 ，建议客户选择偶数进行打印。

29、为何不能自动弹出新疆汇和银行的首页?

我行USBKEY的驱动默认的是开机启动的，如果USBKEY的驱动没有在后台运行，那么插入USBKEY后将无法自动弹网页。解决方法：重新安装USBKEY的驱动，或者点击“开始”，选择“程序”或者“所有程序”，找到“新疆汇和银行网银USBKey客户端”点击运行即可。