

## 企业网银 2.0 系统热点问题解答

### 一、登录问题

#### （一）首次如何安装企业网银 2.0？

答：如果您使用浏览器登录，请按以下流程操作。一是请您确保使用谷歌（68 以上）、IE11、360（10 以上）以及 QQ（10 以上）等浏览器的一种，如为安装，请您在搜索引擎中，输入浏览器名称，选择最新版本安装即可；二是下载、安装新版网银助手（官网跳转后的引导页或是登录界面均有下载链接），插入 UK 后使用网银助手进行检测，一键完成相关插件安装，即可登录企业网银 2.0。

如果当您的电脑配置较低，如 XP 操作系统或浏览器版本较低且无法升级至高版本时，您可以直接下载、安装我行“定制版客户端”软件（下载位置同网银助手），登录客户端软件完成相关业务操作。

（二）首次登录时，输入新网银的网址打开登录，界面显示错位是什么原因？

答：我行企业网银 2.0 采用全新框架开发，浏览器适配性要求较高，暂时需使用谷歌（68 以上）、IE11、360（10 以上）以及 QQ（10 以上）浏览器登录才可正常使用邮储银行新网银，当您的浏览器版本较低时登录界面将出现错位，我行正在进一步开发企业网银 2.0 的兼容性，以支持更多版本的浏览器。

(三) 现有办公电脑自身配置较低，无法将浏览器升级至高版本，该如何使用新网银？

答：当您的电脑配置较低或浏览器版本无法升级至高版本时可以在网银登录界面下载“客户端软件”，并安装在您的电脑本地，建议在电脑桌面增加快捷方式，每次登录时点击“客户端软件”即可使用邮储银行新版网银。

(四) 使用新网银前密码控件、UK 管理工具等插件从哪里下载？

答：新网银对网银助手进行了升级优化，将密码控件、根证书、UK 管理工具等插件进行集成，无需逐一下载，只需下载安装完网银助手后，插入 UK，点击检测完成插件的安装与用网环境的修复。

(五) 使用了客户端软件后需要再下载网银助手吗？

答：为了带给您更好的操作体验，当您安装了客户端软件，选择用客户端登录我行网银时，无需再安装网银助手，客户端软件集成了密码控件、UK 管理工具等多个插件，成功安装完客户端直接插入 UK 即可登录使用新网银。

(六) 使用查询版网银，客户编号登录和用户名登录有什么区别？如何使用用户名登录？

答：新网银较老网银查询版登录方式增加了用户名登录的方式。当您首次登录查询版或在未设置用户名时，只能用传统的客户编号+操作员 ID 号+密码的方式进行登录，当您通过网银“客户服务-修改用户名”交易自定义用户名后，即可使用“用户名+

密码”的方式进行登录，简化登录录入内容。

（七）登录新网银时，登录密码和老网银的是一致的吗？

答：一致。老网银客户移植至新网银后，登录密码、用户权限、审核流程等均保持不变。

（八）使用了新网银后，还能再登录老网银操作吗？

答：不可以。当您成为我行新网银用户后，您只能登录新网银进行操作，且同一台电脑不支持既登录新网银又登录老网银。

（九）登录密码输错几次会被锁定？

答：新网银登录密码当天累计输错三次会被临时锁定，锁定后一小时后自动解锁；累计输错六次将永久锁定，如果您是代管模式客户（未申请管理经办员 UK）只能到网银开通行进行解锁；如果您是自管模式（已申请管理经办员 UK）客户，由管理经办员为您解锁，也可以到网银开通行进行解锁。

（十）登录密码忘记了怎么办？

答：如果您是专业版代管模式客户（未申请管理经办员 UK），忘记登录密码后只能到网银开通行做密码重置；若是自管模式客户（已申请管理经办员 UK），忘记登录密码后，可由管理经办员进行密码重置或者去网银开通行做密码重置；当您为查询版客户时，可直接从我行网银登录界面点击“忘记密码”链接进行线上自助密码重置。

## 二、UK 使用问题

（一）插入 UK 后，打开登录界面切换到专业版后直接报网络 SSL 错误是什么原因？

答：是因为您电脑中没有下载新版的网银助手。由于新版网银将 UK 管理工具集成到了网银助手中，如需使用专业版企业网银需要先下载网银助手，安装后将 UK 插入进行检测，系统自动安装 UK 管理工具，此时再登录即恢复正常。

### （二）一代 UK（非国密 UK）能否使用新网银？

答：为满足国密局管理要求，新网银不再支持一代 UK，如果登录会提示用户未制证，如果您还未更换国密 UK，请您尽快到营业网点更换。

### （三）在新网银 UK 密码输错几次会被锁定？

答：新网银 UK 密码输错次数与老网银保持一致，即累计输错 10 次被锁定，锁定后只能至网点做 UK 证书补发和下载。

## 三、客户端交易问题

### （一）新网银落地限额和老网银是否一致？

答：不一致。新网银系统默认落地限额：公转公（行内）1 亿元（含）、公转公（跨行）5000 万元（含）、公转私 20 万元（含）。

### （二）新网银回单打印是否支持加盖真实章？

答：支持。新网银回单打印有两种，一种是和老网银保持一致的电子回单打印，加盖的章戳仍为“电子回单专用章”；另一种是新网银新增加的“明细回单”，即通过明细查询交易选择其中一条记录打开明细回单，加盖章戳为您账户所在开户网点的业务专用章。

### （三）新网银明细查询时间范围是否支持大于一年？

答：支持。新网银明细查询分为两只交易，当您的查询时间

范围是一年内，则可通过“明细查询”交易进行查询；当您查询的时间范围超过一年可通过“高级明细查询”交易进行在线申请，下载明细。