

新版企业网银常见问题及解答

Q1: 我的 XP 系统不能正常登陆企业网银是怎么回事?

A1: 新版企业网银采用的技术架构和页面渲染技术较新, ie11 以下版本的浏览器, 包括 ie 和 ie 内核的浏览器, 体验度较差, 因此我们推荐使用 Chrome 浏览器或者 ie11 浏览器, 如果您登陆网银出现下面这个提示, 就代表您的操作系统或者浏览器版本较低, 需要升级或者更换了:

 客服热线: 95343



系统检测到您正在使用的是:
操作系统: Windows;
浏览器: IE;
版本号: 10.0;
企业网银无法在此环境正常登录, 为保证体验度, 请您使用谷歌浏览器, 或升级版本至IE11

[常见问题 >>](#)

如果您已成功注册我行企业网上银行, 并申领了USBKEY, 请插入USBKEY, 然后点击“企业网银登录”按钮。
我行企业网上银行, 为您提供便捷的在线账务查询、支付结算、代发工资、投资理财、电子票据、国际结算等服务, 是您身边的金融小管家。
请不要在网吧等公共场所使用本系统; 每次使用企业网上银行服务后, 请选择“安全退出”。

其中 XP 系统支持的 Chrome 浏览器版本为 49, 您可以按照如下方式设置:

电脑浏览器打开谷歌浏览器官方地址: <https://www.google.cn/chrome/> 您可以直接点击“下载 Chrome”按钮, 下载安装模拟器, 如下图:



点击运行:



运行完成后, 下载模拟器会根据您的操作系统类型自动匹配下载包, 下载完成后即安装成功:



安装完成后，您重新打开 Chrome 浏览器，通过官网入口登陆即可！

Q2：插上 UKey 无法识别，登录时提示下面这个图是怎么回事？

您无法使用数字证书登录网上银行，可能是以下原因：

- 1、您尚未签约成为网上银行数字证书用户，请持本人有效身份证件和银行卡到我行任一营业网点办理签约手续；
- 2、您尚未成功下载数字证书，请按照数字证书用户首次使用（个人，企业）的指引完成数字证书下载等操作；
- 3、若您已经有了UKey并且证书在有效期范围内仍然出现此错误，那可能是在您的电脑上未找到有效的我行数字证书。请按以下方法确认：

请确认已正确安装驱动程序并将USBKey插好，正常状态的USBKey屏幕常亮并显示银行名称和图标；

请确认USBKey已识别，插入USBKey后可弹出浏览器并打开民泰银行官网即表示识别成功；

请确认USBKey未被锁定，查看USBKey液晶显示内容，若显示锁定，需要您重新插拔USBKey；

还可能是数字证书已损坏或过期，此种情况下请持本人有效身份证件和银行卡到我行任一营业网点办理证书更新

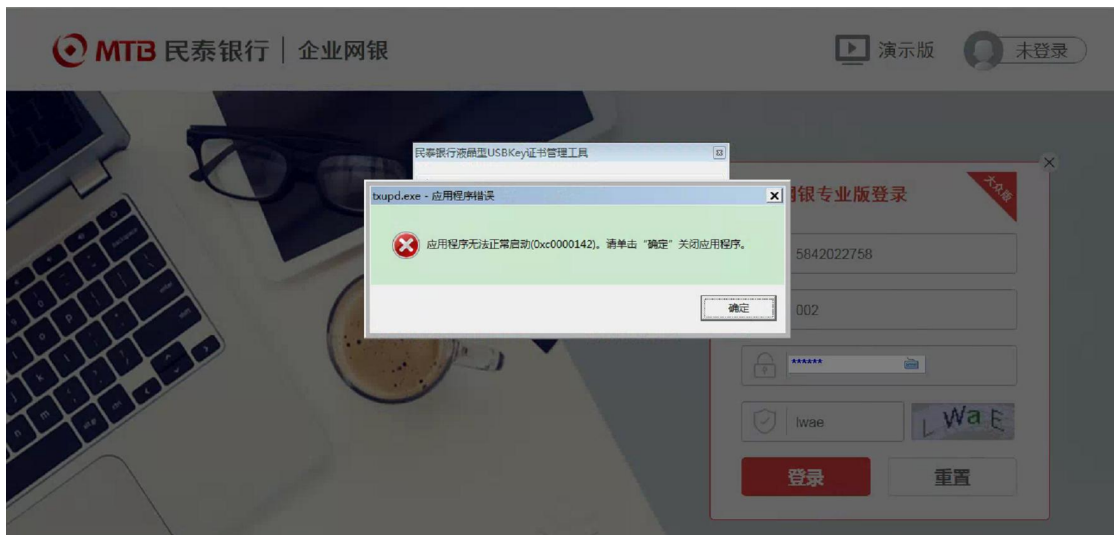
如没有存在上述问题。请关闭浏览器之后再重新打开浏览器登录网上银行

浙江民泰商业银行 客服热线：95343

A2：出现这个问题的原因可能性较多，图片上大概都列出来了，您参照对比一下即可，特别注意，如果插上 UKey 屏幕亮，但是没有弹框，那您可能需要检查一下设备的 USB 口是否被限制了，如果 USB 口正常，您可以通过双击驱动管理工具（下图）打开 UKey 设备，或者重新插拔 UKey 解决。



Q3: 我 UKey 登陆时报下面这个错/登录或者点交易提交没反应?



A3: 报上面这个错，或者点击登陆、交易提交时没反应时，可能是由于 UKey 被锁定引起的，核对一下 UKey 屏幕是否提示下图文字，若是，则需要您重新插拔 UKey。

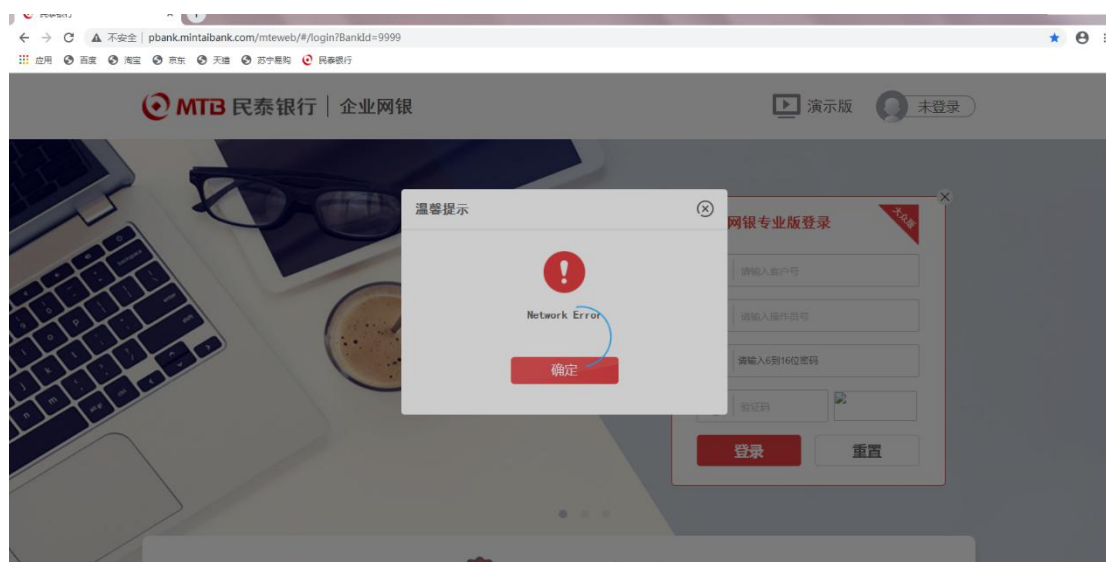


Q4: 登录时提示“链接存在安全隐患”怎么解决？



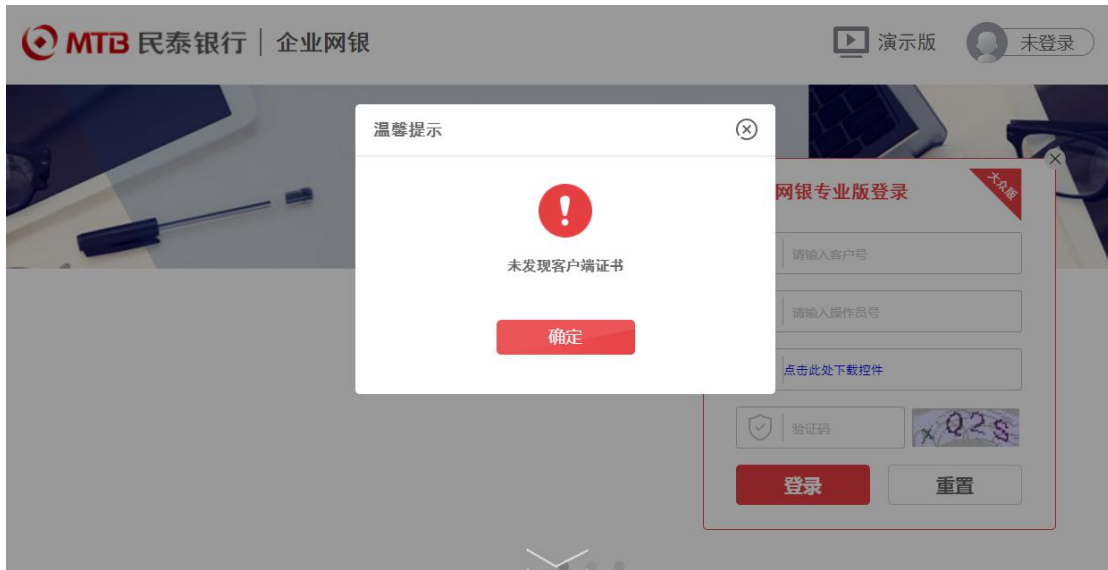
A4: 出现此问题，您可以点击左边“高级”按钮，通过里面的链接进入即可。

Q5: 页面出现“Network Error”报错怎么解决？



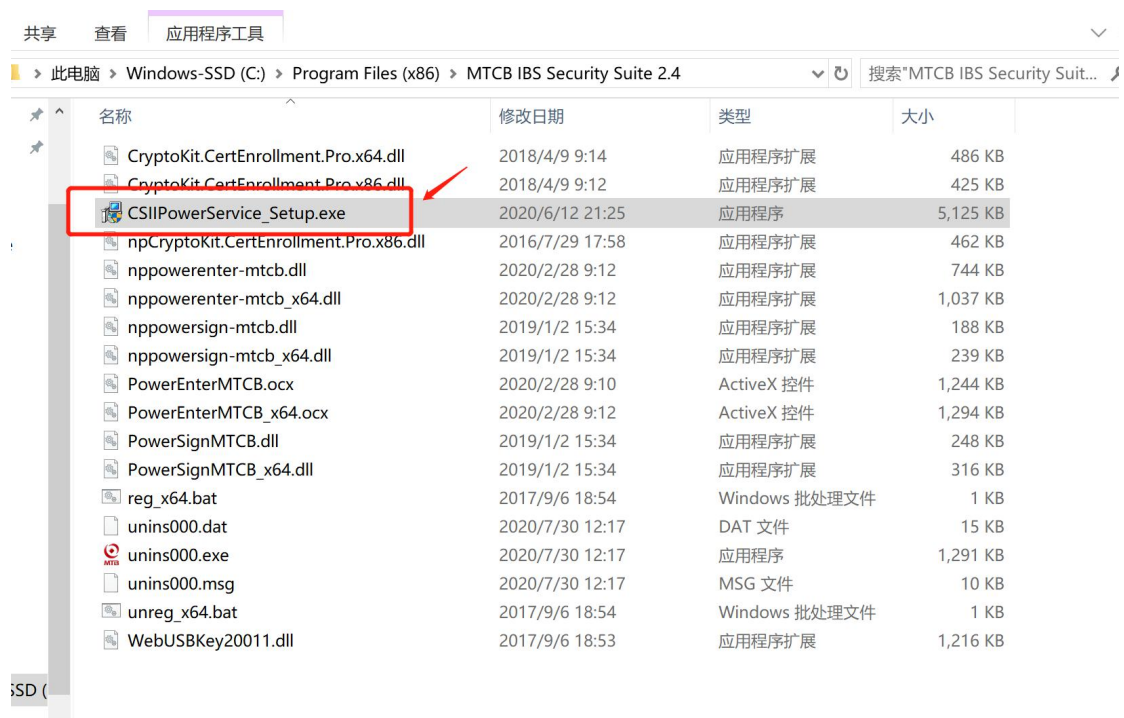
A5: 若是登录时出现此报错，您退出浏览器重新打开，若是交易过程中出现，建议您重新打开交易或者退出再登录。

Q6: 我已经装过密码控件了，还是提示我安装怎么回事？



A6: 若是已经安装过又出现了, 您可以重新安装密码控件, 或者按照以下步骤解决:

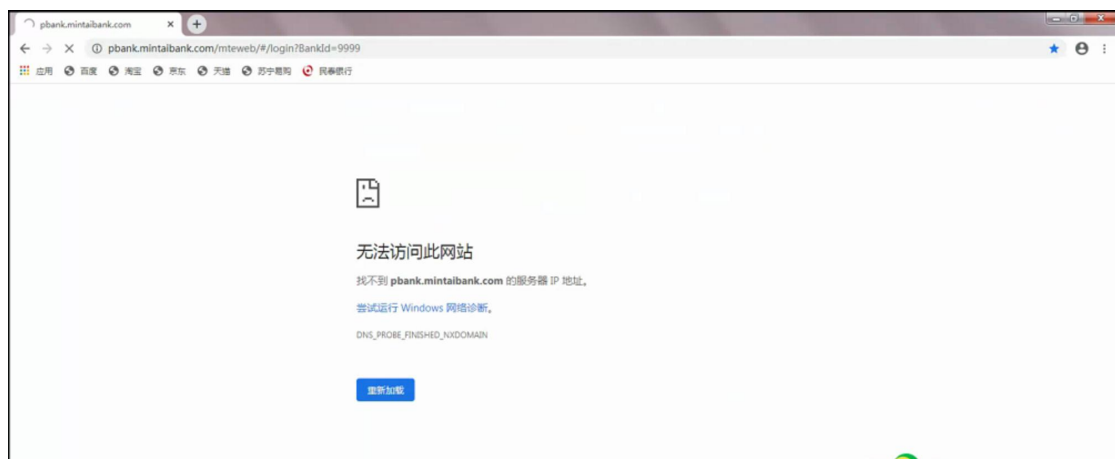
- 1、关闭浏览器
- 2、打开电脑 C 盘, 进入 C:\Program Files (x86)\MTCB IBS Security Suite 2.4 目录, 找到下面这个程序:



- 3、双击红框内程序安装, 安装完成重新打开浏览器登录。
类似的问题还有下面这个报错, 也需要您重新安装密码控件。

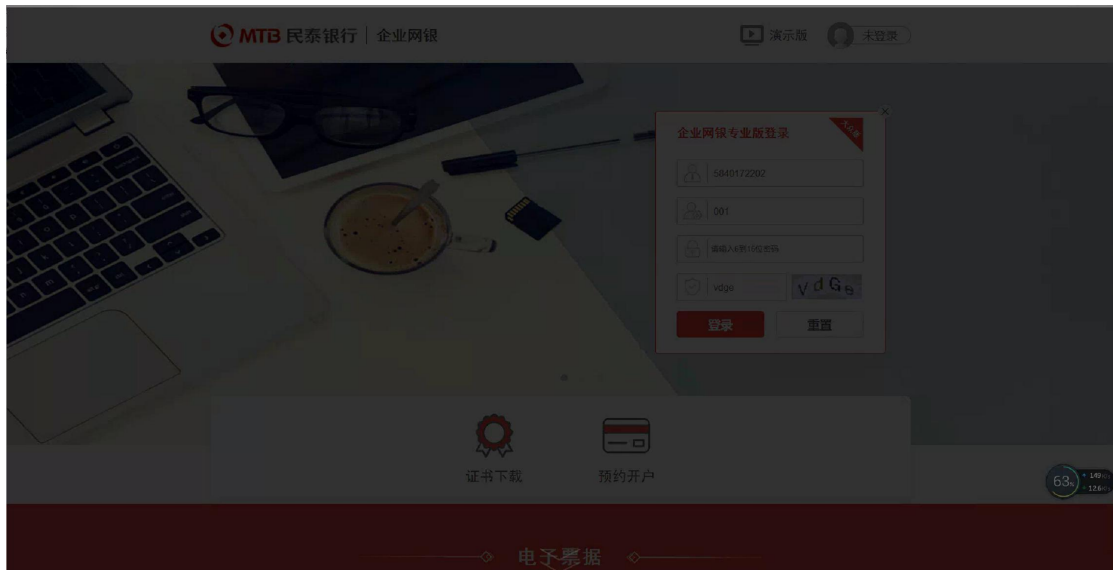


Q7: 打开页面时出现无法访问此网站/找不到页面等提示怎么解决?



A7: 确认网络正常后关闭浏览器，重新打开并登录。

Q8: 登录时屏幕有一层黑灰色遮罩，点击无反应：



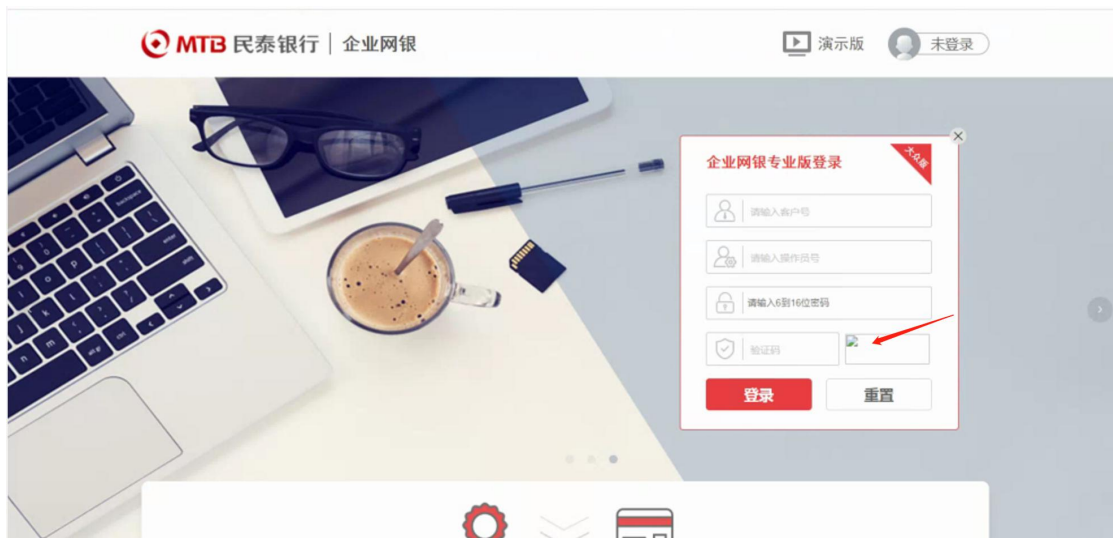
A8: 由于电脑加载控件失败引起，若出现，您可以按“Alt+Ctrl+Delete”组合键，进入任务管理器，再点击取消或退出，重新登录即可。

Q9: 登录密码用电脑键盘输入不上怎么办？

A9: 若是多个浏览器都输不上可能和您的电脑设置有关，您可使用 360 浏览器等，使用密码输入框旁边的软键盘输入。



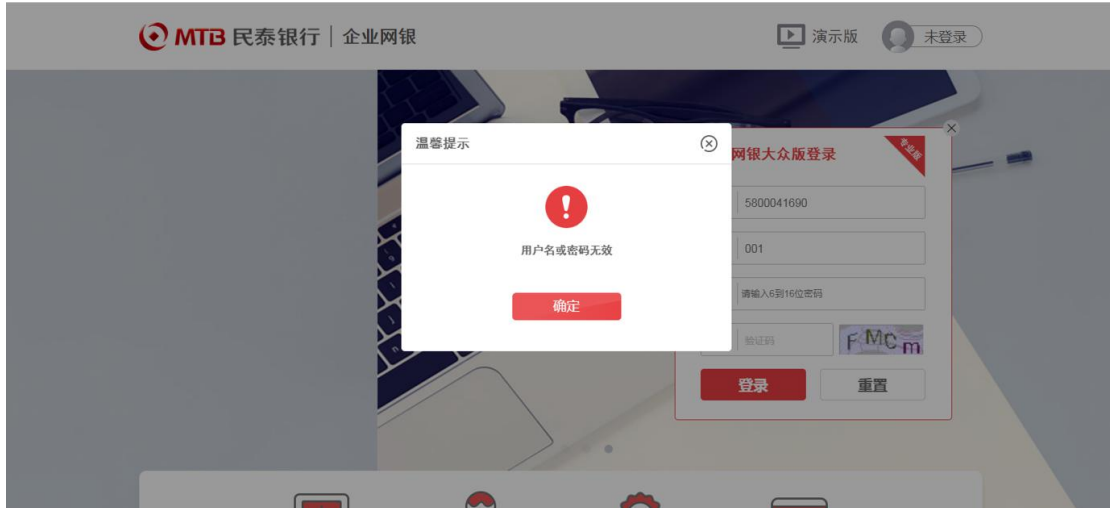
Q10: 出现下面显示不全时怎么解决？



A10: 多数是由于浏览器版本较低引起，图片验证码和客户号加载不出来时，可以刷新页面或者重新打开浏览器加载。

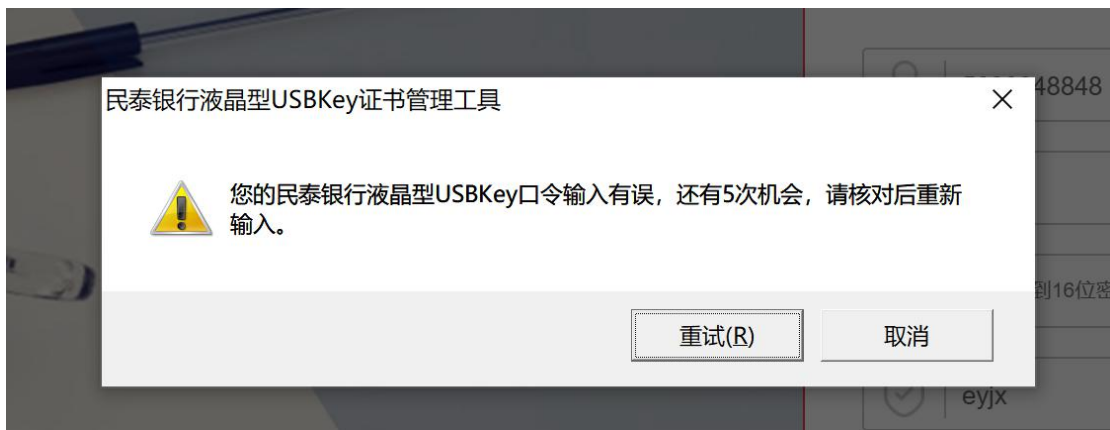
Q11: “用户名或密码无效”、“验证码错误”、“Ukey 密码错” 对应情况解决方法。

A11: 如果出现“用户名或密码无效”，如下图：



是由于您的网银登录密码输入有误，网银登录密码一般与 UKey 认证密码不一致，登录密码当日连续累计输错 5 次，用户将被锁定 10 分钟，当日连续输错 8 次，用户将被锁定 24 小时，当日连续累计输错 10 次，系统将锁定用户，此时您需要携带相关证明至柜面解锁。

如果出现下面这个提示，则是由于您的 UKey 认证密码错误导致，需要您核对后重新输入。



如果出现“验证码错误”，您可以重新输入验证码，注意：当您不能确定验证码时可点击验证码图片切换，验证码不区分大小写！

