

个人网银常见问题

申请登录

1、如何注册个人网上银行？

携带辽宁省农村信用社的借记卡（存折）和本人身份证件到本社（行）开办网上银行业务的营业网点进行网银注册。

2、USBKey 必须在网点购买吗？USBKey 与普通 U 盘可以通用吗？

如果您需使用我社（行）提供的网上银行服务，请到我社（行）的网点申领指定的 USBKey。普通的 U 盘不能与 USBKey 通用。

3、登录时系统提示“用户不存在”、“账户未签约”怎么办？

- 1) 请确认您是否已开通网上银行服务、检查您的昵称、账号或证件号是否正确，再次登录。
- 2) 若您使用账号无法登录，账户可能已销户，您可以尝试用其它账户登录或使用其它方式。

4、忘记网银登录的昵称，怎么办？

可以通过卡号、密码登录个人网银，在昵称设置界面重新设置昵称。

5、电脑无法识别 USBKey 如何处理？

第一次插入 USBKey 时，应自动弹出安装驱动程序。若由于系统限制，没有自动弹出界面，应点击 USBKey 所在盘符

手动安装。

6、如何安装 USBKey?

您在办理了网上银行注册手续后,第一次插入 **USBKey** 时,电脑会自动安装驱动程序,无需任何操作,如果电脑无法自动安装,则手工点击 **USBKey** 所在盘安装。

7、个人网上银行需要在什么 IE 版本上运行?

支持 IE6、IE7、IE8 及以上版本,不需要手工对 IE 选项做特别配置,默认即可。推荐在 Windows2000(SP4)、IE6.0(SP1) 以上版本操作系统的计算机上使用,且建议将屏幕分辨率设置为 1024×768 或以上。

网银密码

1、网银登录密码有什么作用?

登录网银时需输入此密码,客户第一次登录网银时,自动提示修改密码,这时建议修改成较为复杂的密码,建议设置由数字加字母组合成的密码。

2、如何修改 USBKey 密码?

如果您是初次使用 USBKey,系统会自动弹出密码修改框。如需修改 USBKey 密码,请将 USBKey 插入计算机 USB 口,使用 USBKey 管理程序修改 USBKey 密码。为保证您安全使用网上银行,须切记将初始密码修改为自己的密码,努力提高密码强度,并不定期进行修改。

5、网银登录密码 6 次输错后，提示网银被冻结，怎么办？

网银登录密码当日连续 6 次输入错误，网银被冻结，第二天系统自动解冻，也可当日到营业网点办理解冻，如连续三天输入错误，则需要解冻可携带本人身份证件、借记卡（存折）到营业网点办理密码重置手续。

6、USBKey 密码连续输错六次后不可使用，怎么办？

需客户本人携带身份证件、借记卡（存折）、USBKey 到营业网点办理证书解锁手续。

业务功能

1、为什么部分账户在个人网上银行没有显示？

需通过以下两种途径追加本人网银账户：

- 1) 网上追加：账户管理→账户服务→追加/删除账户；
- 2) 柜台追加：可到我社（行）任意开办网上银行业务的营业网点办理。

客户在网银上自助追加的账户，只能进行查询，不能办理转账业务。

2、预约转账的预约日期有限制吗？

预约转账的预约日期必须是工作日。

3、转账汇款的到账时间？

转账汇款的到账参考时间如下：

- 1) 行内转账，实时到账。

2) 跨行转账采用人民银行大额支付系统，跨行大额转账业务工作日为法定工作日，受理时间为 5*8 小时；跨行小额转账业务为 7*24 小时，到账时间一般为一到两个小时。

注：以上所说的到账时间只作参考，具体视收款行的入账时间为准。

4、为什么网上银行转账不成功？

网上银行转账不成功，有如下可能：

- 1) 账户是自助在网银下挂的，只具有查询功能，需到柜台重新下挂；
- 2) 尚未下载安装 USBKey 驱动，碰到这种情况请下载安装 USBKey 驱动程序；

5、想要网银转账回单，去哪里领取？

若想要转账回单，可以自行登录网银打印，选择账户管理→电子回单，要注意此回单非正式的记账凭证，如需正式记账凭证，请到营业网点打印。

6、定期还没到期，能用网银转成活期吗？

可以，但是要注意的是定期提前支取利息都按活期计算，并且只能部分提前支取一次。

数字证书

1、什么是客户证书？

是指存放客户身份标识，并对客户发送的网上银行交易

信息进行数字签名的电子文件。它的主要作用是防止他人冒用证书持有者的名义进行网上交易活动，维护用户及银行的合法权益，减少和避免经济及法律纠纷。证书经过加密，具有不可逆性。

2、如果我的 USBKey 遗失了该如何处理？

请及时携带本人身份证件以及借记卡（存折）到我社（行）营业网点办理 USBKey 变更业务。

3、在使用过程中如果 USBKey 损坏，我该如何处理？

可携带本人身份证件以及借记卡（存折）到我社（行）营业网点办理 USBKey 变更业务。

4、如果证书到期了怎么办？

个人证书的有效期是三年，证书到期后，需要客户本人携带身份证件、借记卡（存折）、USBKey 到我社（行）营业网点办理证书换发手续。换发成功后，旧证书将被吊销，新证书的有效期将从证书换发之日起三年。

5、如果网银不想用了，还需要到柜面办理吗？

可以携带本人身份证件、借记卡（存折）、USBKey 到我社（行）营业网点办理网银注销业务。