

大连银行对公网银常见问题解答

前 言

本文中列示的是我行对公网银常见问题解决方法，如您遇到的网银使用问题未包括在本文中，或按照本文操作后依然无法解决，请联系您的开户行或致电我行客服电话 4006640099 反馈。

目 录

(可通过“鼠标单击”快速定位到您需要查看的问题)

一、网银助手使用讲解

二、兼容性视图设置方法说明

三、网银登录问题

- 3.1 输入 PIN 码后，屏幕黑屏/白屏/灰屏，无法继续操作
- 3.2 登录时反复提示安装安全控件
- 3.3 登录时，有密码输入框，但密码框处为灰色锁死，无法输入密码
- 3.4 登录时，无密码输入框
- 3.5 登录时报错“ErrorCode: 901”
- 3.6 电脑未识别 ukey 的解决方法
- 3.7 Ukey 中没有证书问题解决方法

四、网银操作问题

- 4.1 进行网银操作时（跨行转账/票据接收/交易审核/银企对账等等），界面英文报错
- 4.2 提交网银业务时，点击“确定”按钮没有反应，银企对账时，点击“对账”没有反应
- 4.3 网银界面显示不全，账户明细查询界面显示不全等
- 4.4 进行网银交易，点击“确定”后，界面跳转空白或提示“无法显示网页”

五、证书更新问题

- 5.1 证书到期需要更新
- 5.2 使用网银助手进行证书更新时报错“远程适配器不兼容”
- 5.3 使用网银助手进行证书更新时报错“错误描述 2003-2003”

六、证书费自动扣划签约确认

- 6.1 证书费自动扣划业务签约
- 6.2 证书费自动扣划签约确认与修改

七、票据问题

- 7.1 时间问题
- 7.2 票据接收问题
- 7.3 提示收款时，线上/线下选择问题

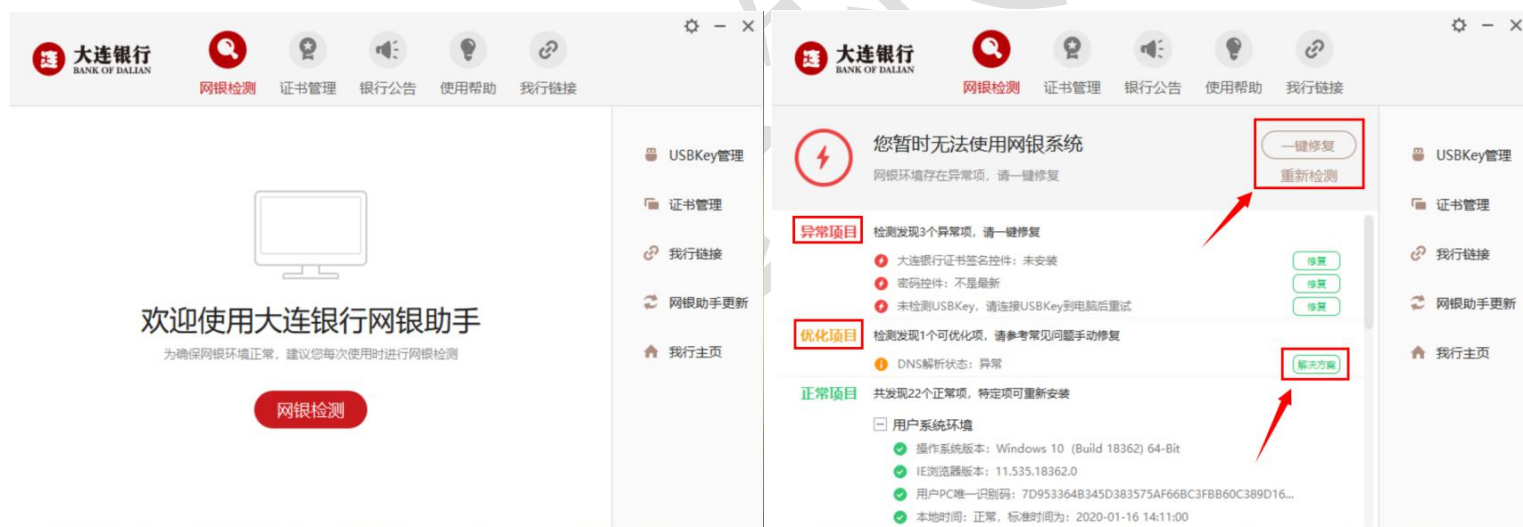
一、网银助手使用讲解

1.1 下载我行网银助手后，直接安装即可，建议安装在默认路径，避免网银助手自动升级时可能发生错误。

1.2 安装完成后，点击“网银检测”，检测后点击“一键修复”，网银助手将自动对网银使用环境进行修复。

1.3 橙色的“优化项目”一般不会影响网银使用，您可以点击“解决方案”查看优化方法。

1.4 如网银检测修复结果无红色“异常项目”，但 IE 浏览器依然无法登陆，请更换 360 安全浏览器或搜狗浏览器尝试登录，目前少部分高版本 IE 浏览器无法支持我行网银使用。



二、兼容性视图设置方法说明

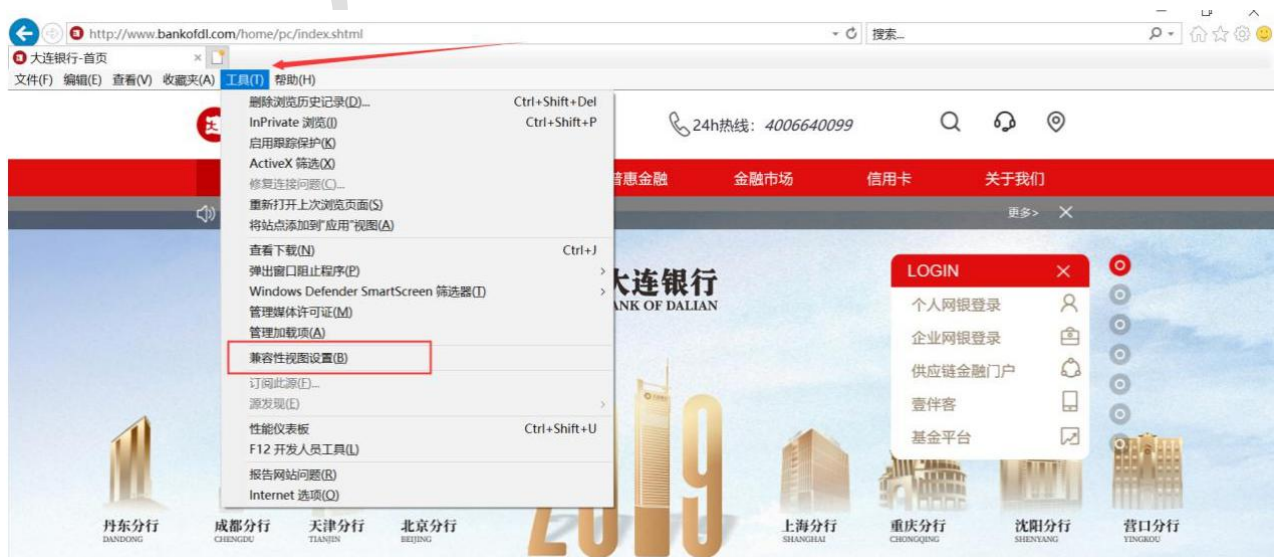
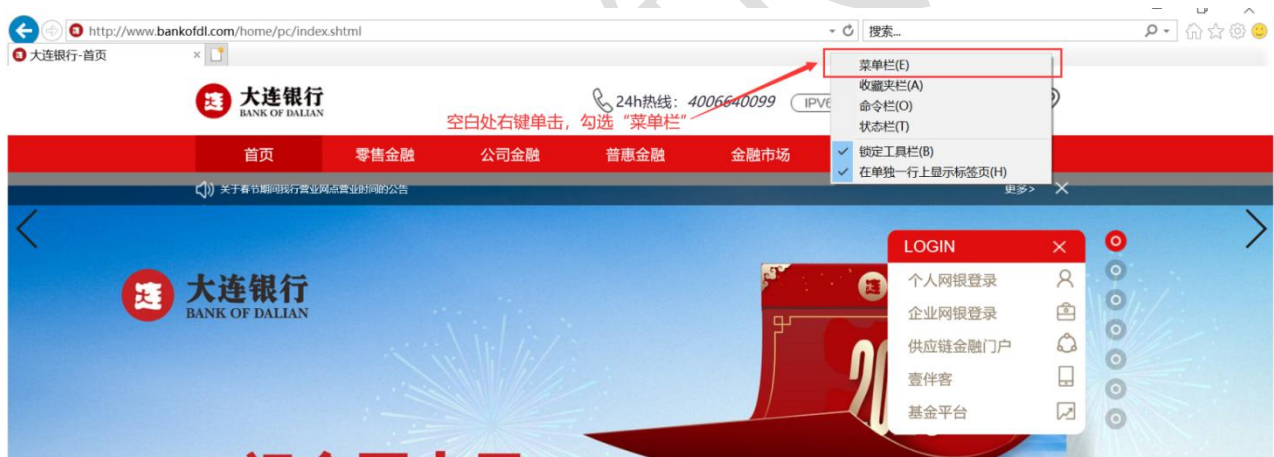
2.1：调出兼容性视图设置窗口

(1) 在 IE 浏览器（以 IE11 版本为例）右上角的标志中，找到“房子、星星、齿轮、黄色笑脸”，点击“齿轮”，找到“兼容性视图设置”，单击打

开。如图所示



(2) 如“齿轮”中没有“兼容性视图设置”或者客户 IE 浏览器版本较低无“齿轮”，则需要在“工具栏”中打开“兼容性视图设置”，如图。

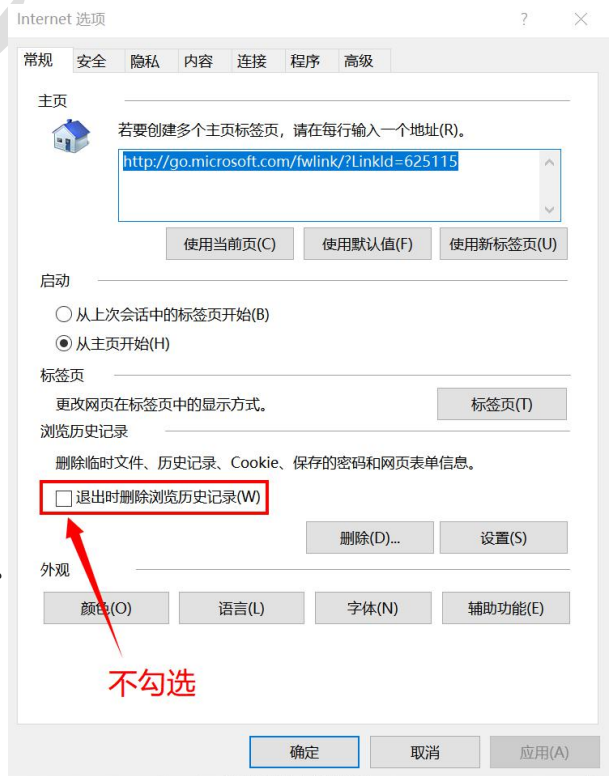


2.2: 进行兼容性视图设置, 如图



2.3: Internet 选项设置

此项不是必须设置项，但如果
按照图中设置，关闭浏览器后，本次
进行的兼容性视图设置将会被您的电
脑系统删除，再次打开 IE 时，需要重
新进行兼容性视图设置，请客户自行
决定是否如图中进行 Internet 选项设置。



2.4：进行兼容性视图设置时，“无效域”报错的解决方法

调出注册表，沿下列路径打开

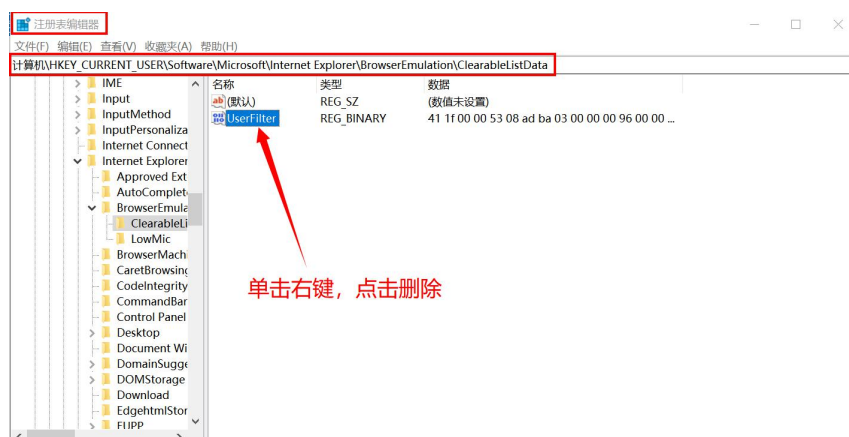
→ HKEY_CURRENT_USER

→ Software

→ Microsoft

→ Internet Explorer

→ BrowserEmulation

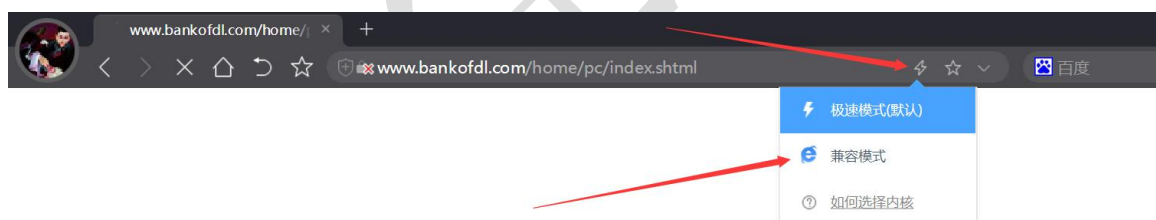


→ ClearableListData 项下的 UserFilter 删掉，然后进行兼容性视图设置。

2.5：360 安全浏览器调整兼容性视图方法

①即使使用 360 安全浏览器登录网银，因 360 浏览器使用的是 IE 内核，所以也需要先进行 IE 浏览器的兼容性视图设置，参见 2.1-2.4，然后进行 360 安全浏览器的兼容模式调整。

②在官网界面以及登录界面均需要进行兼容性视图设置，如图。



三、网银登录问题

3.1 输入 PIN 码后，屏幕黑屏/白屏/灰屏，无法继续操作

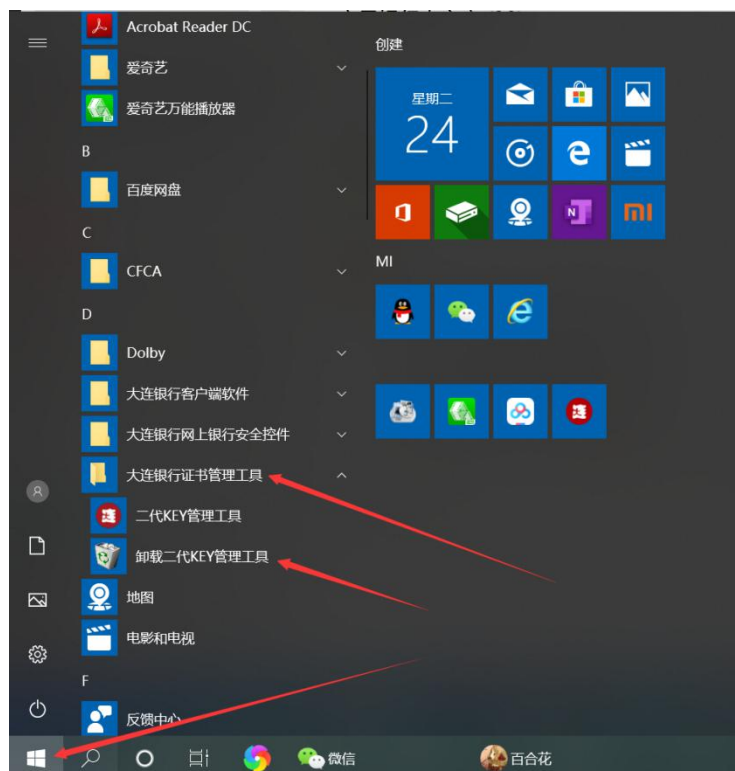
问题原因：此类问题是因为“证书管理工具”版本太低，网银助手无法卸载旧版本并安装新版本证书管理工具。

解决方法：

①手动卸载旧版本“证书管理工具”，如图。

②直接用网银助手修复即可，网银助手将默认安装最新版本“证书管

理工具”。



3.2 登录时反复提示安装安全控件

解决方法：此类问题进行兼容性视图设置即可，极少部分版本的 IE 浏览器无法支持我行安全控件，请使用 360 安全浏览器或搜狗浏览器登陆使用网银。

3.3 登录时，有密码输入框，但密码框处为灰色锁死，无法输入密码

解决方法：如图进行勾选设置。



3.4 登录时，无密码输入框

解决方法：此类问题进行兼容性视图设置即可。

3.5 登录时报错“ErrorCode: 901”

解决方法：

①检查您的电脑是否同时安装了一种及以上杀毒软件，多种杀毒软件同时安装会造成系统卡顿，并影响网银登录，建议您只保留 360 安全卫士。

②检查 ukey 是否插入正确，按照“一、网银助手使用讲解”使用网银助手进行检测修复，并按照“二、兼容性视图设置方法说明”进行兼容性视图设置，设置完成后尝试登陆。

③ 安装使用 搜狗浏览器 或 360 安全浏览器 尝试登陆 (www.bankofd1.com)。

④如搜狗浏览器及 360 安全浏览器均无法登录，请使用 360 系统急救箱进行扫描，如图所示，C 盘扫描结束后，重启电脑，重启后再次尝试登录。



3.6 电脑未识别 ukey 的解决方法

问题描述：插入 ukey 后，如图所示，如没有红色“连”字 CD 驱动器，

表示 ukey 未能读取，请更换 USB 接口或更换电脑尝试。

解决方法：

电脑没有识别出来，两种可能，1 是电脑接口有问题，2 是 ukey 坏了。

①换一台电脑试一下，如果也识别不出来，则为 UKEY 坏了，请到开户行进行 ukey 更换。

②换一台电脑试一下，如果可以识别出来，那就是这台电脑的接口或者驱动程序有问题，请您使用其他电脑或者联系专业的电脑维修人员解决一下这台电脑的问题。



3.7 Ukey 中没有证书问题解决方法

Ukey 中没有证书的判定方法：如图所示，证书管理工具中没有证书，或网银助手所示。

解决方法：

需要到开户行办理“证书恢复”业务并重新下载证书





四、网银操作问题

4.1 进行网银操作时（跨行转账/票据接收/交易审核/银企对账等等），

界面英文报错

解决方法：



此类问题进行兼容性视图设置即可。

4.2 提交网银业务时，点击“确定”按钮没有反应，银企对账时，点击“对账”没有反应

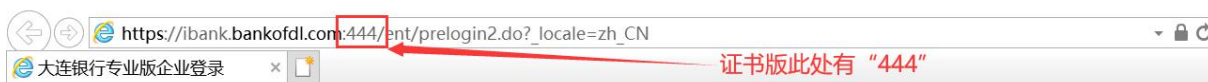
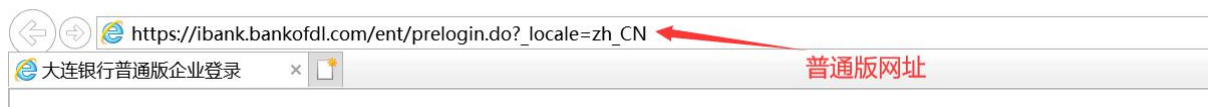
解决方法：此类问题进行兼容性视图设置即可。

4.3 网银界面显示不全，账户明细查询界面显示不全等

解决方法：此类问题进行兼容性视图设置即可。

4.4 进行网银交易，点击“确定”后，界面跳转空白或提示“无法显示网页”

解决方法：客户登录的是普通版网银，普通版网银只有查询功能，转账汇款及票据等动账类操作需要登录证书版网银，如图所示。



五、证书更新问题

5.1 证书到期需要更新

解决方法：在网银助手进行证书更新即可

注意事项：

①更新前务必进行“网银检测→一键修复”，确保ukey驱动等正常，否则可能无法更新完成。

②更新完成后，可点击“重



新加载”，刷新界面。

5.2 使用网银助手进行证书更新时报错“远程适配器不兼容”

解决方法：

①报错原因是证书更新前未进行“检测修复”，存在 ukey 驱动异常。

②按照 3.1 中方法，手动卸载“证书管理工具”，使用网银助手重新检测修复网银环境，修复时将自动安装最新证书管理工具，修复完成后再次下载证书尝试。

5.3 使用网银助手进行证书更新时报错“错误描述 2003-2003”

解决方法：

①报错原因是网银助手未能自动更新成功。

②卸载网银助手并重新安装，重装时不要修改默认安装路径，安装完成后，网银助手需要 1-2 分钟进行自动升级，升级完成后请再次进行证书更新。

③确认升级已完成，如图



六、证书费自动扣划签约确认

6.1 证书费自动扣划业务签约

①客户登录录入员，在“转账汇款→操作员证书续费→证书费自动扣划签约”中进行签约，签约时注意勾选需要扣划的证书。

②录入员提交后登录审核员，在“交易管理→转账类交易审核”中审

核，审核完成即签约完成。

6.2 证书费自动扣划签约确认与修改

客户可登录录入员，在“证书费自动扣划维护”中查看已签约扣划的证书，并在此进行相关维护，包括修改付款账户，修改短信提示手机号码，证书费自动扣划功能开启/关闭等。

七、票据问题

7.1 时间问题

操作所有票据交易（包括查询），请在早 8 点 30 到晚 19 点 30 之间进行（与人行票据系统时间基本一致），其他时间虽然提示“交易成功”，但只是网银端票据业务提交到票据系统成功，因人行票据系统已关闭，票据业务将被退回。

7.2 票据接收问题

票据接收在“提示收票→提示收票应答”（一手票）和“背书转让→被背书应答”（二手票）中进行，如果两处均无法看到可能原因：

①客户开户行为二级支行（无票据接收权限），对方需要填写开户行所属一级支行，请联系开户行确定所属一级支行。

②客户的票据接收账号未维护到我行票据系统中，请联系开户行解决。

7.3 提示收款时，线上/线下选择问题

此承兑人票据付款结算方式，请与票据承兑人核实应如何选择。