

个人网银 2.0 版常见问题

目录

1. 概览.....	5
1.1. 浙江稠州商业银行个人网银提供什么服务?	5
1.2. 网上银行安全吗?	5
1.3. 网银的服务时间?	5
1.4. 我应该申请哪个版本, 个人网银大众版和个人网银专业版有何区别?	5
1.5. 使用网银有哪些费用? 标准如何?	6
1.6. 在使用过程中遇到问题应该怎么办?	6
2. 使用稠州商行网上银行个人专业版	7
2.1. 申请、注销.....	7
2.1.1.哪类个人账户能开通个人网上银行?	7
2.1.2.如何办理网上银行专业版?	7
2.1.3.网上银行申请、密码重置、解冻、补发等业务可以代办吗?	7
2.1.4.一个人可以申请多个网上银行账户吗?	7
2.1.5.如果我不再需要网上银行应该怎么办?	7
2.2. 电脑首次使用我行网银的安装事项.....	7
2.2.1.使用稠州商行网上银行, 我需要具备哪些软件及硬件?	7
2.2.2.Vista 用户还需要做哪些设置?	7
2.2.3.我如何知道浏览器的版本?	7
2.2.4.申请后我拿到了 USBkey 和密码函, 首次使用稠州商行网银个人专业版应该怎么做?	8
2.2.5..个人网上银行专业版登录页面上在输入登录密码后点击登录, 为什么出现下图提示?	9
2.2.6.为什么安装好 USBKey 驱动后页面显示“页面无法显示”?	9
2.2.7.我已在在一台电脑上安装了用户及其证书, 但我想在另一台电脑上也能使用该用户和证书, 如何操作?	10
2.2.8.我的网银 USBKEY 丢失了该怎么办? 这会影响我的资金安全吗?	10
2.2.9.网银证书的有效期限是多久? 客户证书如何展期?	10

2.2.10.为什么在点击登录后出现下图提示?	10
2.2.11.已安装相关工具, 并之前已成功登录过我行网银, 为什么在插入 USBKey 后, 页面显示“无数字证书”或“页面无法显示”。	11
2.2.12.我能不能申请两个 USBkey 证书, 分别在家、在办公室使用?	12
2.2.13.我可以在网银 USBKEY 中存储其他数据吗?	12
2.2.14.如果我有其它银行的 USBkey, 能不能将浙江稠州银行的 USBkey 证书和文件证书直接下载到其它银行的 USBkey 里?	12
2.3.网银密码.....	12
2.3.1.个人网银专业版有三种密码, 有介绍下具体用途吗?	12
2.3.2.USBKEY 的初始密码是什么? 忘记了 USBKEY 的密码怎么办?	12
2.3.3.USBKey 密码如何修改?	12
2.3.4.登录密码有几次错输机会? 遗忘了登录密码怎么办?	13
2.3.5.遗忘了网上银行的登陆密码和交易密码, 又忘记了签约银行的帐户, 可否办理注销的手续?	13
2.3.6.交易密码有几次错输机会? 被锁定了该怎么办?	13
2.3.7.什么是查询密码?	13
2.3.8.登录后, 我如何修改登录密码?	13
2.3.9.我能在网上修改交易密码吗?	13
2.3.10.如果我在输入正确的密码后仍然未能登入或交易, 应当如何处理?	13
2.4.网银登录.....	14
2.4.1.安装完成后, 如何登录?	14
2.4.2.登录时, 电脑没有提醒我输入 USBKEY 的密码, 也进不了网银的登录界面, 怎么办?	14
2.4.3.点击登录后提示“用户停用中。。”怎么办?	14
2.5.账户管理.....	14
2.5.1.我是否可以查阅在稠州商行开立的所有账户结余?	14
2.5.2.我可以查阅多久之前的交易记录?	14
2.5.3.我能否查看我账户的所有交易历史记录?	14
2.5.4.什么是账户别名设置?	15
2.5.5.网银口头挂失后还要去柜面挂失吗?	15
2.6. 转账汇款.....	15

2.6.1. 转账功能可以提供何种类型的转账服务？	15
2.6.2. 我是否可以随时进行转账？到账时间如何？	15
2.6.3. “小额经济通道”和“大额快速汇款”各有什么优势？我如何选择？	15
2.6.4. 账户查询当前余额与可用余额一样吗？	15
2.6.5. 办理转账是否需要支付手续费？	15
2.6.6. 为什么我名下的个别活期账户不能转账？	15
2.6.7. 稠州商行网上银行转账的转账限额是多少？	16
2.6.8. 如何设置转账限额？	16
2.6.9. 我怎样可以知道我的转账交易已顺利完成？	16
2.6.10. 转账后账户资金已扣，但对方说未收到怎么办？	16
2.6.11. 什么是预约转账？	16
2.6.12. 我能否修改转账交易申请？	16
2.6.13. 我可否查询预约转账的详细资料？	17
2.6.14. 如果我预先设定在某段日期转账，但到了该段日期账户里却没有足够款项，会出现怎样的情况？	17
2.6.15. 我如何知道预约转账是否已于交易日成功办理？	17
2.6.16. 定活互转有什么规定？我的卡内定期可以部分提前支取吗？	17
2.6.17. 什么是收款人名册？	17
2.7. 我的贷款	17
2.7.1. 我能使用循环贷款吗？	17
2.7.2. 我能查询在稠州商行的个人贷款吗？	17
2.8. 客户服务	17
2.8.1. 什么是短信服务功能？	17
2.8.2. 如何使用客户留言功能？客户留言会得到回复吗？	18
3. 常见疑难问题处理	18
3.1. 如果我的浏览器经常出现故障或网上银行无法使用，我该如何处理？	18
3.2. 为什么我无法使用密码软键盘？	18
3.3. 系统提示我“网上银行签名控件”应该如何处理？	18
3.4. 如果我在使用稠州商行网上银行时遇上技术性的问题，可向谁查询？	18
3.5. 如果画面显示出「程序非法操作」的信息，我该如何处理？	18

3.6.当我于确认交易或选择服务后而系统未有立即回应，我该怎么办？	19
3.7.为什么服务的下载速度那么慢？	19
4.安全问题.....	19
4.1.如果我怀疑我的账户有未获授权的交易指示，该如何处理？	19
5.企业网上银行案例	19
5.1.案例一（两名操作员）	19
5.1.1.相关下载、安装和设置.....	19
5.1.2.正常转账交易.....	21
5.2.案例二（操作员变动）	21
5.2.1.相关下载、安装和设置.....	22
5.2.2.正常转账交易.....	22
5.3.案例三（三名及三名以上操作员）	23
5.3.1.相关下载、安装和设置.....	23
5.3.2.正常转账交易：	25

1. 概览

1.1. 浙江稠州商业银行个人网银提供什么服务？

浙江稠州商业银行个人网上银行为您提供多元化的服务，2.0 版目前包括以下内容。

账户管理——您名下的银行卡、储蓄账户的账户余额及交易历史记录即时掌握，口头挂失确保卡折遗失时的安全。

转账汇款——无论行内行外，不管本人还是第三方同样轻松简便。

投资理财——可以进行定活存款的互转或活期与通知存款的互转、您还可以在线进行风险评估，购买理财产品。

我的贷款——提供循环贷款网上自助借款、还款，贷款查询、还款试算

客户服务——提供短信服务签约管理、客户留言等服务

1.2. 网上银行安全吗？

本行认为对客户资金的安全保障是网上服务最重要的一环，因此我们倾力提供最高水准的网上保安系统，并作出严格监管及控制。

双因素的认证方式；在您登录浙江稠州商业银行个人网上银行时，必须凭您的 USBKEY 密码、数字证书确认身份；而在转账交易时，您还需要录入账户交易密码，USBKEY 数字证书和三重密码保障您的资金使用安全。

强大的加密系统；「加密」是防止您的资料在网上传送时，被未经许可的第三者阅读及盗取的保安系统。浙江稠州商业银行网上银行使用功能强大的加密系统，有效保障由您的浏览器至稠行网上银行系统间的资料传送，确保您的个人隐私及账户资料得到最大的保障。

系统将自动记录登录的次数；如果连续输错密码三次，系统会冻结该账号。隔日系统自动恢复该账户状态为正常，您可以再次使用网上银行服务。

自动退出服务；为防止其他人擅自进入并操作您的账户，我们设有自动退出服务功能。当您登录网银后，于同一操作画面上停留达十分钟，稠行网上银行会自动终止您这次的服务，而您欲继续使用稠行网上银行服务的话，则必须要再次登入，重新输入您的用户名称及密码。

登录日期及时间显示；您的上一次登录日期及时间将会显示在屏幕上让您核实。

您的每一次登录或退出网银，我行都将发送退出登入退出网银提醒

当然，保证网上银行安全也需要您的努力。您必须保护好您的证书、密码，尽可能让您的计算机免受病毒和黑客的侵扰，您应避免在网吧、酒店等公共场合使用网银。正确地使用网上银行将令您的账户获得足够的安全。

1.3. 网银的服务时间？

我们为您提供一周七天，一天 24 小时的服务。但是，由于人民银行交易截止时间的限制，某些跨行交易将顺延至下一个工作日进行。

1.4. 我应该申请哪个版本，个人网银大众版和个人网银专业版有何区别？

如果您只是用网银进行查询类的交易选择大众版即可，如果需要转账、支付等综合性的服务，应选择个人网银专业版。两者的区别主要有：1、网银功能不同。大众版只默认开通所有查询类交易；专业版在大众版的基础上增加动账类交易，包括转账、支付、贷款等交易；上述动账类交易客户可根据自身需求选择开通部分或全部功能。2、登录方式不同。大众版

不需申请数字证书，登录时输入客户号和用户密码；专业版必须申请数字证书，登录时须将 USBKey 插入电脑，点击我行个人网银登录页面，输入 USBKey 密码、登录密码登录； 3、安全性不同。专业版客户登录和动账类交易指令提交时需要选择证书签名验证，大众版客户登录时不需证书签名验证。

1.5. 使用网银有哪些费用？标准如何？

稠州商行网银暂免收取 USBkey 工本费、网银服务费、密码重置费等，按以下标准收取转账手续费。

浙江稠州商业银行网银转账手续费费率表

序号	转账/汇款种类	收费标准			客户优惠标准		
		手续费（人民币元/笔）			VIP 铂金 客户	VIP 黄金 客户	普通卡/存 折
		费 率	最低（或固 定标准）	最 高			
1	同城行内汇款	免收费			免收费	免收费	免收费
2	异地行内汇款	免收费			免收费	免收费	免收费
3	同城行外汇款	1 元/笔			免收费	减半	按收费标 准收费
4	小额经济支付(限 2 万元和 2 万元以下汇款)	2 元/笔			免收费	减半	按收费标 准收费
5	单 位 和 个 人 快 速 汇 款 通 道	2 万元（含）以下	5 元/笔		免收费	减半	按收费标 准收费
6		2 万元(不含)—10 万 元（含）	10 元/笔		免收费	减半	按收费标 准收费
7		10 万元(不含)—50 万 元（含）	15 元/笔		免收费	减半	按收费标 准收费
8		50 万元(不含)—100 万元（含）	20 元/笔		免收费	减半	按收费标 准收费
9		100 万元以上	0.002%	20 元/笔	50 元 / 笔	免收费	减半

1.6. 在使用过程中遇到问题应该怎么办？

除了从本“常见问题解答”寻找答案外，您可以点击稠州商行网上银行注册和登录页面上的“首次使用”、“帮助手册”，每一页面右上角的“帮助中心”选项帮助您解决一般的操作问题。

如果您还有问题无法解决，您也可以拨打我们的客户服务热线：4008096527，我们的客服和网银维护人员可以帮助您解决有关使用稠州商行网上银行过程中遇到的疑问。如有任何关于互联网连接等技术方面的问题，请向当地网络服务供应商查询。

2. 使用稠州商行网上银行个人专业版

2.1. 申请、注销

2.1.1. 哪类个人账户能开通个人网上银行？

我行借记卡和存折都可以开通网银。建议您用借记卡开通网银，因为借记卡具备一卡通功能，可以办理定活互转，约定转存等理财功能，还可以进行在线支付。

2.1.2. 如何办理网上银行专业版？

凭本人有效身份证件和在稠行开立的银行卡或个人结算账户、活期储蓄存折到您开户行的同城网点均可申请，填写《浙江稠州商业银行个人网上银行注册（变更）申请表》。申请后您即可以得到我行网上银行 USBKEY 和密码函。

*状态为异常的银行卡或存折无法办理网银注册。

2.1.3. 网上银行申请、密码重置、解冻、补发等业务可以代办吗？

为了您账户的安全，网上银行的申请、密码重置、解冻、补发等均需客户本人持有效身份证件亲往我行网点办理。

2.1.4. 一个人可以申请多个网上银行账户吗？

不可以。一个身份证号只能申请一个网上银行账户，但一个网上银行账户下面可以加挂您名下的多个本行账号，如您的活期存款、银行卡账户等。

2.1.5. 如果我不再需要网上银行应该怎么办？

您应持开户时的身份证件，到我行网点办理网银注销手续。（不需要交回 USBKEY）

2.2. 电脑首次使用我行网银的安装事项

2.2.1. 使用稠州商行网上银行，我需要具备哪些软件及硬件？

操作系统应为 Windows 2000 、XP 、2003、VISTA ； 浏览器应为 IE6.0 以上或同等级版本，分辨率建议为 1024 ×768 ； 硬件设备：中央处理器 PentiumII 300MHz 以上或同等级；内存 64MB 以上；可以访问互联网。

2.2.2. Vista 用户还需要做哪些设置？

请到网银首页 [Http://ebank.czcb.com.cn](http://ebank.czcb.com.cn) 下方的  处查看您需要的信息。

2.2.3. 我如何知道浏览器的版本？

请按下浏览器「帮助」= > 「关于 Internet Explorer」，即可查阅浏览器的版本。为了保证正常使用个人网上银行，我们推荐使用 IE6.0 版本的浏览器并将计算机屏幕分辨率调整为 1024×768 或以上。

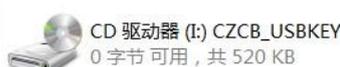
2.2.4. 申请后我拿到了 USBkey 和密码函，首次使用稠州商行网银个人专业版应该怎么做？

在您的电脑上首次使用稠州商行网银，必须先完成安装工作。

请登录我行首页 <http://ebank.czcb.com.cn>，阅读网上银行首页的“网银首次使用指南”。

1、USBKey 驱动安装。我行 USBKEY 是免手工安装版，正常情况下系统会自动识别安装，但 VISTA 系统或您已安装防火墙的情况下，需要您先关闭防火墙，然后通过“我的电脑”、右键点击“USBkey”的盘符打开后，找到里面的安装文件，安装文件根据 USBkey 品牌不同，文件名会有不同，一般为含“HaiKeyCSPUser__3.5.exe”或“setup.exe”，您也可以直接在我行网上银行首页 <http://ebank.czcb.com.cn> “相关下载”栏目下载安装你的品牌 USBkey 驱动软件并安装。安装完成后，您屏幕的右下方会出现的标志，这是 USBKEY 的证书管理工具软件，表示您已安装成功。今后您每次插入 USBkey 时，正常情况下系统都会自动检测到您的 USBKEY 并提示其中存放的证书。

A.我的电脑-USBKEY 盘符。



B. USBKEY 安装文件



C.安装成功电脑右下角会出现，即稠州商行 USBKEY 的管理软件标识，如未出现此图，则安装未成功，您需要检查一下是否您电脑的防火墙阻止了安装。如您自己不能解决，请咨询我行客服中心。

2、登录我行 ebank.czcb.com.cn 网上银行登录首页，在“相关下载”栏目，下载安装“签名控件安装程序”、“网上银行证书链”。

个人网上银行安装流程

为了保证正常使用个人网上银行，我们推荐使用IE6.0版本的浏览器并将计算机屏幕分辨率调整为1024×768或以上。如果您是第一次使用我行个人网上银行，建议您按照以下操作步骤调整您的计算机设置。

第一步：下载安装签名控件

请下载安装[网上银行签名控件](#)，该控件将更好地保护您的计算机安全。

第二步：下载安装证书链

请点击[网上银行证书链下载](#)，进行证书链安装，并在弹出对话框中选择“是”。

通过以上的步骤，恭喜您已经完成了个人网上银行的系统设置，请点击登录按钮登录个人网上银行。

签名控件是用来验证您登录的网站确实是“浙江稠州商业银行”的网站，以防范钓鱼网站，假冒银行网站。您的电脑首次使用网银时，必须下载安装此控件。

2.2.5. 个人网上银行专业版登录页面上在输入登录密码后点击登录，为什么出现下图提示？



请到网银首页下方的[相关下载](#)处下载并安装[签名控件安装程序](#)。

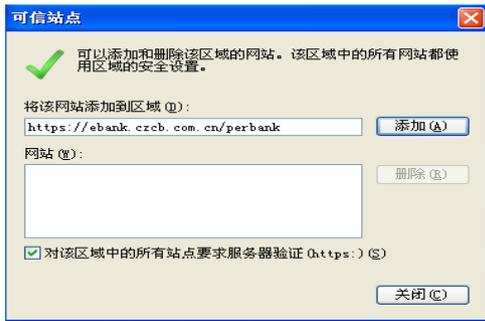
2.2.6. 为什么安装好 USBKey 驱动后页面显示“页面无法显示”？

请把您所有的网页全部关闭后重新登录网银页面。

（以下主要针对 Vista 用户）如果还是显示“页面无法显示”请到进入 Internet 选项



点击“站点”



把 <https://ebank.czcb.com.cn/perbank> 添加到可信站点里。

2.2.7. 我已在一台电脑上安装了用户及其证书，但我想在另一台电脑上也能使用该用户和证书，如何操作？

您可以在另一台电脑上安装使用，步骤参见首次使用的安装步骤。

2.2.8. 我的网银 USBKEY 丢失了该怎么办？这会影响我的资金安全吗？

如果您的网银证书丢失，如登录密码和支付密码未被泄露，还是安全的，但建议您立即携带有效身份证件到我行原办理网点或同城营业网点办理证书冻结、废卡和补发手续，以切实保障您的资金安全。紧急情况下您可打电话给我行客服 4008096527 申请网银临时冻结。

2.2.9. 网银证书的有效期是多久？客户证书如何展期？

目前我行发放给客户的证书有效期为 3 年，客户在证书快到期前可自行通过网上银行专业版>安全中心>证书更新功能下载更新证书，我行在证书到期前 20 天会通过网银给予提醒。请及时通过个人网银专业版安全中心更新证书。

2.2.10. 为什么在点击登录后出现下图提示？



请检查计算机的日期时间  是否为正常日期（有的电脑这个时间是错的），如错误请修改日期后尝试登录。如果日期正确，那么可能是您的证书已经到期，请到营业网点办理证书更新。

2.2.11. 已安装相关工具，并之前已成功登录过我行网银，为什么在插入USBKey后，页面显示“无数字证书”或“页面无法显示”。



请先查检电脑右下角是否有出现

(1) 没有，到  --> |  | 



选择 左键点击网上银行客户端工具。

或  --> 选择  -->  左键点击

USBKey 证书管理工具。

(2) 有，打开网上银行客户端工具，点击数字证书



查看是否有数字证书存在，如无数字证书或为空，请您携带本人有效身份证件到营业网点办理证书补发。

2.2.12. 我能不能申请两个 USBkey 证书，分别在家、在办公室使用？

不能，如果您需要在不同电脑上使用 USBkey 证书，请随身携带。

2.2.13. 我可以在网银 USBKEY 中存储其他数据吗？

USBkey 不是 U 盘，不可以存储其他数据。

2.2.14. 如果有其它银行的 USBkey，能不能将浙江稠州银行的 USBkey 证书和文件证书直接下载到其它银行的 USBkey 里？

不能。各个银行的 USBkey 软硬件有所差别，如果您使用他行的 USBkey，将会导致证书下载失败或使用过程中的问题。为保证您的交易安全，请使用本行的 USBkey。

2.3. 网银密码

2.3.1. 个人网银专业版有三种密码，有介绍下具体用途吗？

个人专业网银办理业务过程中有三种密码验证，分别是 USBkey 密码、网银登录（数字证书）密码、账户支付密码。

USBkey 密码是插入 USBkey 读取数字证书的密码。

网银登录密码是登录网银时验证的密码，登录密码必须用字母和数字相结合，密码位数为 6 到 10 位。

账户交易密码是涉及到动账交易如转账、支付时的账户密码，即您的银行账户在柜面取现时的密码。

设置多重密码是为了确保您网上银行的安全。

2.3.2. USBKEY 的初始密码是什么？忘记了 USBKEY 的密码怎么办？

USBkey 的初始密码是 111111。如果您将修改后的密码遗忘，或超过输入错误允许次数被锁定（USBKey 密码连续输错 6 次将被锁），请持有效身份证件和 USBKey 到我行原办理网点或同级营业网点办理证书补发手续。



2.3.3. USBKey 密码如何修改？

插入 USBKey，双击桌面右下角我行的行标，选择“修改口令”标签，按要求输入“原用户口令”、“新用户口令”及“确认新的用户口令”之后，点击“修改用户口令”进行修改。

2.3.4. 登录密码有几次错输机会？遗忘了登录密码怎么办？

对不起，登录失败，以下是详细信息

错误代码：EFPB0003

错误说明：登陆密码错误

网上银行登录密码当天连续 3 次验证未通过，银行将临时锁定您当日网上银行的交易资格，次日自动解除冻结，如您连续 9 次错输，则冻结后需要您持本人有效身份证件到我行网点办理解冻及补发密码手续。

2.3.5. 遗忘了网上银行的登陆密码和交易密码，又忘记了签约银行的帐户，可否办理注销的手续？

用户可以本人携带有效身份证件和相关证件，到柜台办理注销手续。

2.3.6. 交易密码有几次错输机会？被锁定了该怎么办？

交易密码只有 10 次连续错误机会，被锁定后您只有持本人有效身份证件到我行柜面办理解锁和重置手续。

2.3.7. 什么是查询密码？

查询密码是注册和使用个人网银大众版时的密码，网银上线（2009/05/15）前的账户需客户，需事先到我行网点为账户设置查询密码。网银上线（2009/05/15）后新开个人账户同步设置查询密码。

2.3.8. 登录后，我如何修改登录密码？

首次登录您使用的是我行密码函中的随机产生的密码比较难记忆，您可以随时通过“修改专业版登录密码”更改网银登录密码以确保安全，密码必须采用字母与数字组合的方式。



2.3.9. 我能在网上修改交易密码吗？

不能，为了您的资金安全，交易密码只能您本人凭有效身份证件到我行网点修改和重置，义卡用户还可以通过我行 ATM 机修改交易密码。

2.3.10. 如果我在输入正确的密码后仍然未能登入或交易，应当如何处理？

如果在登入和交易时遇上任何困难，请即致电本行 24 小时客户服务热线：4008096527 或亲临本行各营业网点查询有关问题。

2.4. 网银登录

2.4.1. 安装完成后，如何登录？

您将 USBkey 插入电脑，登录我行网站，点击“个人网银专业版登录”，这时屏幕上会跳出一个窗口让您输入 USBkey 密码，正确后会看到 USBKEY 中存储的数字证书，选择相应证书后点击“登录”，系统自动转到稠州银行个人专业版网银登录界面，并自动倒入数字身份证证书关联的客户身份证号码，您按提示输入登录密码，点击“登录”即可。

*注意，为确保我行网银正常使用，避免混淆，登录前您应确保你电脑上没有再插入其它银行的 USBKEY。

2.4.2. 登录时，电脑没有提醒我输入 USBKEY 的密码，也进不了网银的登录界面，怎么办？

出现这种情况说明你的电脑系统存在问题，可以从以下几个方面进行检查：

- 右下角的稠行标志是否存在，没有即 USBKEY 安装没有成功，或被防火墙阻挡；
- USBKEY 被初始过化或损坏，里面证书被破坏；
- 您的电脑系统出现异常。

请按我们的 USBKEY 安装章节的提示处理问题，不能解决的，请咨询我行客服人员。

2.4.3. 点击登录后提示“用户停用中。。”怎么办？

对不起，登录失败，以下是详细信息

错误代码：EBFB0004

错误说明：用户停用中，暂时不能使用

点击登录后出现该提示表明您的网银用户处于停用状态，如果您想重新开启您的网上银行，请携带您的有效身份证件到营业网点办理账户激活。

2.5. 账户管理

2.5.1. 我是否可以查阅在稠州商行开立的所有账户结余？

注册稠州商行网上银行时，您指定的储蓄账户、银行卡账户、个人结算账户追加到网银中来。如您希望将某一账户列示于稠州银行网上银行，则可以使用“账户管理>账户添加”功能进行添加，当然您也可以进行删除。添加时须输入该账户/卡的交易密码。

2.5.2. 我可以查阅多久之前的交易记录？

存款账户的查阅范围—— 当前日期之前一年内，单次查询范围不超过三个月

贷款账户的查询范围—— 目前尚未结清的贷款

2.5.3. 我能否查看我账户的所有交易历史记录？

您可以通过点击每个账户相应的账号，查看此账户的详细交易记录。屏幕将显示所有交易的日期、交易金额、交易类型和交易后余额等信息。点击该笔交易的流水号，您还可以进一步查询该笔交易的详细情况。

2.5.4. 什么是账户别名设置？

为了方便您管理自己的多个账户，网银为您提供了账户别名设置，您可以为账户取名为“工资户”、“贷款户”等等。

2.5.5. 网银口头挂失后还要去柜面挂失吗？

如果您的存折、卡遗失需要挂失，您可先通过网银办理口头挂失，口头挂失后账户会立即止付，但是你还是需要在 5 日内到我行网点办理书面挂失手续，不然的话 5 日后口头挂失会自动解挂，您的账户安全将得不到保障。

2.6. 转账汇款

2.6.1. 转账功能可以提供何种类型的转账服务？

- a. 转账至您在稠州商行开设的账户
- b. 转账至他人在稠州商行开设的账户（目前只限人民币转账）
- c. 转账至在其他银行开设的账户（目前只限人民币转账）

2.6.2. 我是否可以随时进行转账？到账时间如何？

- a、转稠州商行行内本人/他人账户：正常情况下，转账资金将实时到达转入方账户。
- b、2 万元（含）以下转账通过我行“小额经济通道”转账的，7*24 小时受理，日间一般 2 到 3 小时入账，夜间发起的，入账时间更久一些，具体要入账行的情况而定。
- c、2 万元以上转账只能通过“大额快速汇款”转账，并且只能在工作日 9:00 到 5:00 受理，即时到账。如果您的小额汇款也希望即时到账的，可选择“大额快速汇款”。

2.6.3. “小额经济通道”和“大额快速汇款”各有什么优势？我如何选择？

小额经济通道单笔手续费低，每笔只需 2 元，甚至低于 ATM 转账收费，且 24 小时受理，非常适合没有即时到账要求且金额不大的转账业务，如信用卡还款、按揭还款、为自己的代扣费账户汇款等。

大额快速汇款具有到账快速，金额大的特点，非常适合对于资金有即时需求的转账业务，如支付货款、投入股市、大额还贷等等。单笔手续费起点 5 元

2.6.4. 账户查询当前余额与可用余额一样吗？

当前余额：当前账户中的全部金额（含冻结余额）

可用余额：当前账户中可以使用的金额

2.6.5. 办理转账是否需要支付手续费？

收费标准请参考我行网银首页《浙江稠州商业银行网上银行收费标准》。或见第 1.5 题答案。

2.6.6. 为什么我名下的个别活期账户不能转账？

活期账户必须是个人结算账户才可以转账，如果您的活期账户性质是储蓄账户，您应到我行柜面将账户转为个人结算账户。

2.6.7. 稠州商行网上银行转账的转账限额是多少？

- a.向稠州商行本人账户间转账无限额。
- b.向稠州商行他人账户转账、向其它银行账户转账、加急转其它银行的单笔和日累计转账的系统限额为 200 万元人民币。
- c.在系统限额范围内，客户可以到柜面设置自己所需的转账限额。

2.6.8. 如何设置转账限额？

在我行最高转账限额内，您可以设置自己的单笔和日累计最高转账限额，你必须持本人有效身份证件到我行网点办理。

2.6.9. 我怎样可以知道我的转账交易已顺利完成？

您在转账交易发送成功后，应通过「我的账户」= > 「交易明细查询」查阅您账户的交易记录。

我行扣款成功并不代表该转账一定成功汇出，如收款人名称、账号及收款人开户行名称有误，收款人银行可能会退回有关交易。如您不清楚收款人账户的资料，请于转账前向收款人或收款行银行查询。您亦可致电本行客户服务中心，由其协助您查询您的转账是否成功。您还可向对方了解款项是否到账。

2.6.10. 转账后账户资金已扣，但对方说未收到怎么办？

出现这种情况，有三种情况：

- A、转账交易正常，但对方行尚未将资金入账，请向对方行查询。
- B、您转账时输入如收款人名称、账号及收款人开户行名称有误，收款人银行可能会退回有关交易。资金退回时，我行会及时转回您的账户。
- C、您转账时输入如收款人名称、账号及收款人开户行名称均正确，但并非您原要汇款的收款人，收款人银行已入账，这种情况银行是无法替您冲账的，只能由您本人与收款人协商解决，我行提供尽可能的帮助。

2.6.11. 什么是预约转账？

您可以利用预约转账服务，于预定日期将预设金额缴付予预选之收款人。此服务适用于向行内本人账户转账、向行内他人账户转账、向其它银行账户转账，您只需在转账模式中选择预约转账，并填入适当的日期，本行便会在该日期自动为您处理。

如果您选择向其它银行账户预约转账，同时在您选择的预约转账日期中，有某个日期不存在，则本行将把您的预约申请在该预约转账日前最近的一个日期执行。（例如：您选择 3 月 31 日起，以“月”为频率进行 2 次转账，则 4 月的预约转账将会在 5 月 1 日执行）

如果您选择向其它银行账户预约转账，同时在您选择的预约转账日期中，有某个日期是非工作日，则本行将无法执行您在该日申请的预约转款。所以在预约时，您应计算好日期，以免耽误。

2.6.12. 我能否修改转账交易申请？

如果您选择的是预约转账，则可以通过“预约转账管理”修改或删除还未被执行的交易申请。其它转账交易申请，是不能修改的。

2.6.13. 我可否查询预约转账的详细资料？

可以。您可到“预约转账查询”功能中，查询已提交的预约转账指令。

2.6.14. 如果我预先设定在某段日期转账，但到了该段日期账户里却没有足够款项，会出现怎样的情况？

预设的时间段系统每日会处理一次，只要您账户在预约转账的设定时间段内有资金，即可顺利转账。如果预约时间段始终没有足够资金，转账将无法办理成功，每次转账失败后，系统都会以短信形式通知您，并通知您的失败原因。请您另行办理该业务。

2.6.15. 我如何知道预约转账是否已于交易日成功办理？

您可在交易日上午 10:30 后登入稠州银行网上银行，在「交易明细查询」中查看预设交易之状况。如果您输入的手机号正确，我行在交易成功时会向您手机发送转账成功或失败信息。

2.6.16. 定活互转有什么规定？我的卡内定期可以部分提前支取吗？

网上定活互转只支持银行卡账户，定期转活期可全额转存，也可部分提前支取转存。

2.6.17. 什么是收款人名册？

如果您想多次付款给同一收款人而又不想重复输入收款人信息时，您可以在转账点选“是否加入收款人名册”，把收款人信息添加到收款人名册中，从而可以随时使用收款人名册进行转账。

2.7. 我的贷款

2.7.1. 我能使用循环贷款吗？

循环贷款专为我行义卡快乐时贷、义卡财富时贷客户发放，如您对此项业务有意向，可向我行客服中心或当地分支机构咨询。

已签约义卡快乐时贷、义卡财富时贷的客户，能够在我的循环贷款中看到你的贷款合同情况，可以进行循环贷款合同、账户查询，可以办理网上借款、还款。

2.7.2. 我能查询在稠州商行的个人贷款吗？

通过贷款账户信息功能，您可以查询在我行的所有个贷的信息。

2.8. 客户服务

2.8.1. 什么是短信服务功能？

短信服务功能是稠州商行为您提供的账户变动、贷款还款提醒服务。网上银行提供了短信服务的签约、查询、撤销功能，为了您的账户安全，我们强烈建议您开通短信服务。

2.8.2. 如何使用客户留言功能？客户留言会得到回复吗？

您可以通过“客户服务>客户留言功能”把您的意见或咨询发送给我行，您可通过留言查询功能查询回复情况，客户留言非即时平台，一般问题我行的专职客服人员会在 1 个小时内回复，特殊问题我行会在简易回复后进一步和您联系。

紧急情况建议您通过客服电话联系。

3. 常见疑难问题处理

3.1. 如果我的浏览器经常出现故障或网上银行无法使用，我该如何处理？

您需要检查：

您的个人电脑装置是否符合最低的硬件要求

您的个人电脑是否同时开启许多其他应用软件

您的个人电脑的网线是否连接妥当

如果检查过上述各项都未能解决问题，请您联络您的电脑制造商，他们应可为您提供技术支持。

3.2. 为什么我无法使用密码软键盘？

出现这种情况请您在浏览器菜单中选择“工具”-“Internet 选项”，在弹出的对话框中选择“安全”-“Internet”-“自定义级别”，在弹出的对话框中选择“重置为 安全级-中”，点“重置”按钮，确定。

3.3. 系统提示我“网上银行签名控件”应该如何处理？

这种情况在您电脑首次使用我行网银时系统会提示，请到登入首页点击“网上银行签名控件下载”，下载控件后在本地安装。

如果下载不了控件，主要有两方面原因：

(1) 因为客户的浏览器禁止下载执行 ActiveX 控件。对于这种情况，您必须打开浏览器的 ActiveX 的相关权限。

操作方法：在浏览器菜单中选择“工具”-“Internet 选项”，在弹出的对话框中选择“安全”-“Internet”-“自定义级别”，在弹出的对话框中选择“重置为 安全级-中”，点“重置”按钮，确定。

(2) 客户的浏览器安装了上网助手等第三方软件，该类软件禁止其他控件的安装和运行。对于这种情况，

请在第三方软件的屏蔽的插件中把“czcbSignTools.exe”移除。

3.4. 如果我在使用稠州商行网上银行时遇上技术性的问题，可向谁查询？

请您致电本行 24 小时客服热线 4008096527 查询有关问题。

3.5. 如果画面显示出「程序非法操作」的信息，我该如何处理？

当您的浏览器或其他运作的软件程式出现故障时，便会显示这信息。您可以联络您的电脑制造商寻求协助，或致电本行 24 小时客服热线 4008096527 查询有关问题。

3.6. 当我于确认交易或选择服务后而系统未有立即回应，我该怎么办？

如果系统未有立即回应，请耐心等待并不要再次按「确认」、「重设」、「返回」、「刷新」等。同时查询交易是否已被执行，您可进入「我的账户」选择「交易明细查询」，查阅交易细节及账户结余。您亦可致电本行客户服务热线查询有关问题。

3.7. 为什么服务的下载速度那么慢？

下载时间视乎多种因素，包括：数据机的传送速度，电脑处理器的运作速度及设定，及下载时的网络流量。如果下载时间较平常使用稠州商行网上银行时的长，请您致电本行客户服务热线。

4. 安全问题

4.1. 如果我怀疑我的账户有未获授权的交易指示，该如何处理？

请立即通过网银或致电 24 小时客服热线 4008096527 暂停您的网上银行服务，以及其他可进入您账户的渠道等，并请提供未获授权交易的有关资料。您亦可亲临本行各分行办理上述业务。

5. 企业网上银行案例

5.1. 案例一（两名操作员）

2009年6月4日XXX公司来我行营业网点办理企业网上银行专业版，该企业的规模比较小，平时流动资金的金额也不是很大，在资金流动上该公司再更追求的是效率。

建议网银操作员两名：

录入员：张三（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业会计）

用户权限：录入，发送。

复核员：李四（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的法定代表人）

用户权限：企业管理、复核、授权

网上银行办理成功后，领取两支海泰方圆 USBKey、两个密码信封和一个激活码信封，分别由操作员自行领取，不得代领。

转账汇款指令提交流程：

张三指令录入提交 → 李四指令复核 → 张三指令发送（系统默认为自动发送）

5.1.1. 相关下载、安装和设置

将李四的 USBKey 插入他的电脑，登录我行的网站 www.czcb.com.cn 点击  登录网银，来到我行的网银首页，点击下面提示栏中的**相关下载**，分别下载并安装签名控件安装程序、

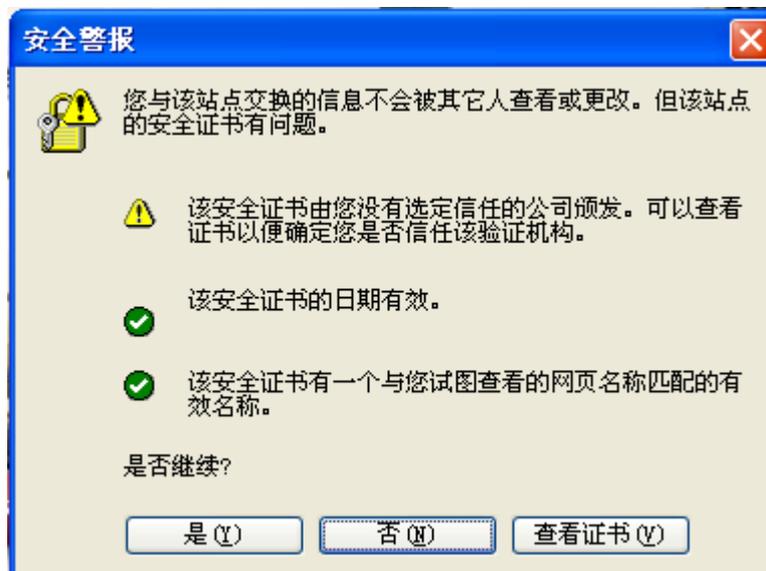
CFCA 证书链和海泰方圆 USBKEY 驱动。安装成功后，电脑右下方出现  图标，点击网银首页的企业网上银行专业版，选择正确的证书点击确定



输入用户口令，初次使用的用户口令为 6 个 1（即“111111”），点击确定



出现安全警报，点击“是”



进入企业网上银行登录界面，输入李四的登录密码点击登录，输入激活码点击激活，回到企业网银登录界面，再次输入李四的登录密码点击登录，进入企业网上银行专业版界面

依次点击 **企业管理台** --》 **授权模式管理** --》 **新建授权模式**

输入任意名称 **名称** ，在额度区间设置下的转账授权范围处选择下面一项，输入金额 5000000 万元，点击下一步。

转账授权范围

所有转账都需要授权

小于金额 不需要授权

在 1 级授权人处填 1 人，点击确定，待页面自动跳转回授权模式管理界面。

金额区间	1级授权人
5000000.00元	
超过5000000.00元	<input type="text" value="1"/> 人

在 **新建授权模式** 框下方的交易类型处点击设置，将授权模式添加好后点击确定。

交易名称	币种	授权模式	状态	操作
企业内付款指令提交	<input type="text" value="人民币"/>	<input type="text" value="1234"/>	正常	确定
对外付款指令提交	<input type="text" value="人民币"/>	<input type="text" value="1234"/>	正常	确定
批量转账指令提交	<input type="text" value="人民币"/>	<input type="text" value="1234"/>	正常	确定

交易前的基本设置完成。

5.1.2. 正常转账交易

首先张三进入的电脑，插入自己的 USBKey，下载并安装相关软件，登录企业网上银行专业

版，依次点击 **企业付款** --> **付款指令提交** --> **对外付款指令提交**

输入付款指令信息，点击下一步，核对页面信息后点击提交，系统提示等待复核
然后李四进入的电脑，插入自己的 USBKey，登录企业网上银行专业版，依次点击

企业付款 --> **付款指令处理** --> **逐笔转账指令处理**

点击 **操作** 栏下方的复核功能键，核对页面信息后点击通过，系统提示交易成功，选择关闭页面或打印电子回单。

（如您在交易完成后未及时打印电子回单，您可到 **付款指令查询** 处选择需打印的指令，点击指令序号，在指令明细最下方点击“电子回单”打印）

5.2. 案例二（操作员变动）

企业发展，流动资金量逐渐增大，为了增加网上银行转账的安全性，需要增加一个操作员王五，王五去营业网点申请增加录入员，同时网点工作人员为王五增加复核、发送权限，取消李四的复核权限，取消张三的发送权限。

建议网银操作员三名：

录入员：张三（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业会计）

用户权限：录入

录入员：王五（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业会计）

用户权限：复核、发送

复核员：李四（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的法定代表人）

用户权限：企业管理、授权

王五办好后自行领取的 USBKey 和密码信封，不得代领。

转账汇款指令提交流程：

张三指令录入提交 → 王五指令复核 → 李四指令授权 → 王五指令发送（系统默认为自动发送）

5.2.1. 相关下载、安装和设置

在增加好操作员后，李四要登录自己的企业网上银行对授权模式进行修改，依次点击：

企业管理台 --》 **授权模式管理** --》 原授权模式名称

如点击下图上的 1234，进入授权模式明细页面

1234	正常
----------------------	----

点击修改，

授权模式明细	
名称	1234
授权顺序	有序授权
复核设置	需要1人复核
发送设置	系统自动发送

额度区间设置					
金额区间	1级授权人	2级授权人	3级授权人	4级授权人	5级授权人
5,000,000.00元	低于此额度的指令不需要授权				
超过5,000,000.00元	1人	0人	0人	0人	0人

修改 **删除**

将额度区间设置下的转账授权范围设置成所有转账都需要授权

额度区间设置	
转账授权范围	<input checked="" type="radio"/> 所有转账都需要授权 <input type="radio"/> 小于金额 <input type="text"/> 不需要授权

然后就可以进行转账了。

5.2.2. 正常转账交易

首先张三（王五）进入的电脑，插入自己的 USBKey，下载并安装相关软件，登录企业网上银行专业版，依次点击 **企业付款** --》 **付款指令提交** --》 **对外付款指令提交** 输入付款指令信息，点击下一步，核对页面信息后点击提交，系统提示等待复核。

然后王五（张三）进入的电脑，插入自己的 USBKey，登录企业网上银行专业版，依次点击

企业付款 --》 **付款指令处理** --》 **逐笔转账指令处理**

点击 **操作** 栏下方的复核功能键，核对页面信息后点击通过，系统提示等待授权。

最后李四进入的电脑，插入自己的 USBKey，登录企业网上银行专业版，依次点击



点击  栏下方的授权功能键，核对页面信息后点击通过，系统提示交易成功，选择关闭页面或打印电子回单，如果同时有多笔指令需要授权，李四也可以选择使用批量授权。

5.3. 案例三（三名及三名以上操作员）

2009年8月10日XXX有限公司到我行办理企业网上银行专业版，该企业的规模比较大，体制比较健全，平时流动资金的金额比较大，在资金流动上该公司再更追求的是安全性。

建议网银操作员三名：

录入员：张三（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业出纳）

用户权限：录入

复核员：李四（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业会计）

用户权限：复核，发送

授权员：王五（经法人授权并已填写授权委托书作授权证明的企业部门分管领导）

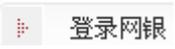
用户权限：企业管理，授权

网上银行办理成功后，领取三支海泰方圆 USBKey、三个密码信封和一个激活码信封，分别由操作员自行领取，不得代领。

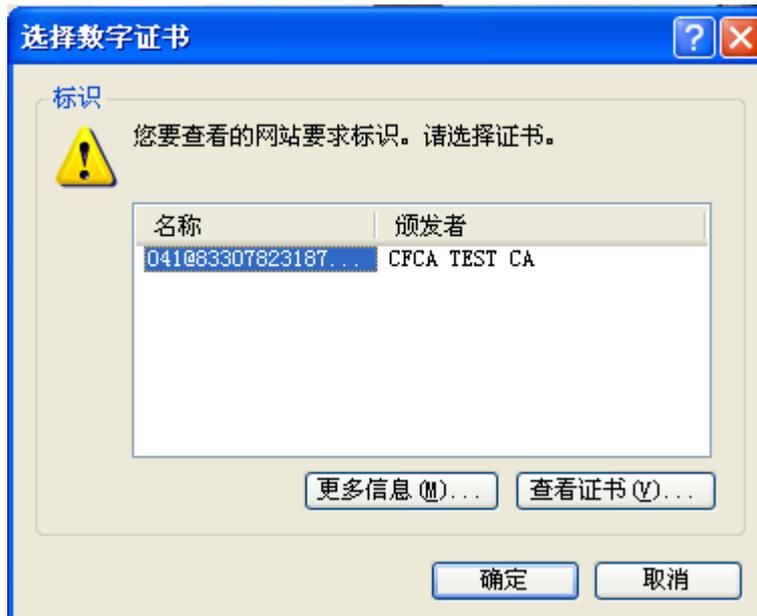
转账汇款指令提交流程：

张三指令录入提交 → 李四指令复核 → 王五指令授权 → 李四指令发送（系统默认为自动发送）

5.3.1. 相关下载、安装和设置

将王五的 USBKey 插入他的电脑，登录我行的网站 www.czcb.com.cn 点击 ，来到我行的网银首页，点击下面提示栏中的**相关下载**，分别下载并安装签名控件安装程序、

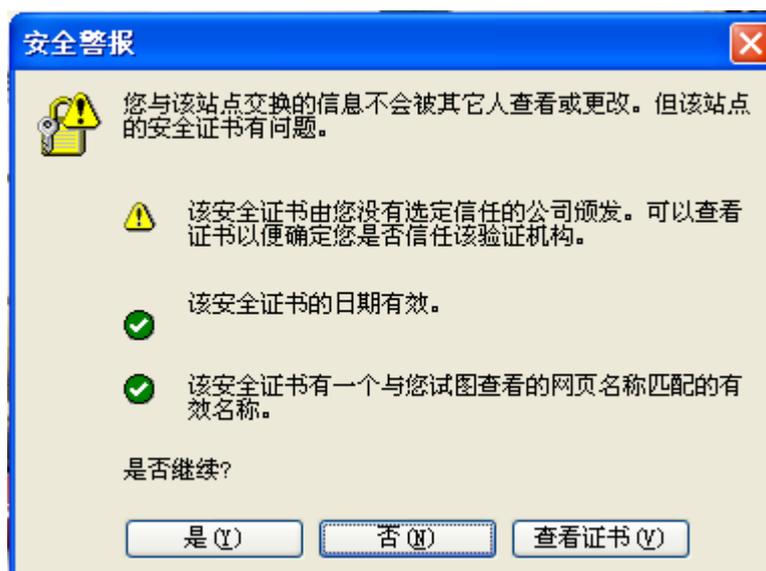
CFCA 证书链和海泰方圆 USBKEY 驱动。安装成功后，电脑右下方出现  图标，点击网银首页的企业网上银行专业版，选择正确的证书点击确定



输入用户口令，初次使用的用户口令为 6 个 1（即“111111”），点击确定



出现安全警报，点击“是”



进入企业网上银行登录界面，输入王五的登录密码点击登录，输入激活码点击激活，回到企业网银登录界面，再次输入王五的登录密码点击登录，进入企业网上银行专业版界面

依次点击 **企业管理台** --> **授权模式管理** --> **新建授权模式**

输入任意名称 **名称** 1234 ，点击下一步。

在 1 级授权人处填 1 人，点击确定，待页面自动跳转回授权模式管理界面。

金额区间	1级授权人
5000000.00元	
超过5000000.00元	1 人

在 **新建授权模式** 框下方的交易类型处点击设置，将授权模式添加好后点击确定。

交易名称	币种	授权模式	状态	操作
企业内付款指令提交	人民币	1234	正常	确定
对外付款指令提交	人民币	1234	正常	确定
批量转账指令提交	人民币	1234	正常	确定

交易前的基本设置完成。

5.3.2. 正常转账交易：

首先张三（王五）进入的电脑，插入自己的 USBKey，下载并安装相关软件，登录企业网上

银行专业版，依次点击 **企业付款** --> **付款指令提交** --> **对外付款指令提交**

输入付款指令信息，点击下一步，核对页面信息后点击提交，系统提示等待复核。

然后李四（张三）进入的电脑，插入自己的 USBKey，登录企业网上银行专业版，依次点击

企业付款 --> **付款指令处理** --> **逐笔转账指令处理**

点击 **操作** 栏下方的复核功能键，核对页面信息后点击通过，系统提示等待授权。

最后王五进入的电脑，插入自己的 USBKey，登录企业网上银行专业版，依次点击

企业付款 --> **付款指令处理** --> **逐笔转账指令处理**

点击 **操作** 栏下方的授权功能键，核对页面信息后点击通过，系统提示交易成功，选择关闭页面或打印电子回单，如果同时有多笔指令需要授权，李四也可以选择使用批量授权。

企业管理台下的用户管理和交易额度管理的具体操作可详见总行首页上“网银首次使用指南”。