



# 广州银行 个人网上银行 常见问题解答

2024年7月

## 目录

1	申请.....	4
1.1	哪类客户可以申请开通个人网上银行.....	4
1.2	大众版和专业版网上银行有何不同？.....	4
2	登录.....	4
2.1	网上银行适用于什么操作系统及浏览器？.....	4
2.2	个人网上银行首次登录步骤.....	4
2.3	安装他行网上银行后，为什么广州银行个人网上银行无法使用？.....	5
2.4	个人网上银行登录密码被冻结如何处理？.....	5
3	数字证书/USB KEY/蓝牙盾.....	6
3.1	网上银行数字证书如何更新？.....	6
3.2	登录网银，进行交易时出现以下异常情况该如何处理：“未检测到数字证书或驱动程序未能正确安装”、“没有找到相匹配的 Key，请插入正确的 Key”、“未检测到证书，请确定 Ukey 是否包含数字证书”、“验证交易信息签名失败”。.....	6
3.3	证书下载更新后，进行网银操作提示“证书未生效”，该如何解决？.....	7
3.4	办理数字证书下载时提示“无法产生证书请求，请检查是否安装 Ukey 驱动和使用标准 IE 浏览器”、“指定的算法无效 ( 0x80090008 )”、“该密钥集未被定义 ( 0x80090019 )”，该如何解决？.....	7
3.5	办理数字证书下载时提示“可用内存不足”，下载失败，该如何解决？.....	7
3.6	如蓝牙盾开机无反应，屏幕不亮，该如何处理？.....	7
4	交易.....	8
4.1	办理跨行转账业务后，如何查询指令状态？.....	8

4.2 交易提交后提示“交易金额超出限额”或“交易笔数超过限额”，如何更改我的交易限额？.....	8
4.3 为什么有时候往他行转账，交易结果为“交易成功”，但他行账户并未到账？..	8

## **1 申请**

### **1.1 哪类客户可以申请开通个人网上银行**

答：个人客户在我行开立活期结算账户，年满 18 周岁，均可申请个人网上银行。

### **1.2 大众版和专业版网上银行有何不同？**

答：客户通过我行官网可自助签约大众版网上银行，仅提供账户查询、行内同名转账的等部分账户服务功能。客户持本人有效身份证件（不可代办）前往我行任一营业网点可签约专业版网上银行，提供丰富金融服务功能；其中，根据验证方式不同分为动态口令版和数字证书版网上银行；动态口令版网上银行转账限额最高可设置为 5000 元；数字证书版网上银行根据客户实际需要申请设置转账限额，配置 USBKEY/蓝牙盾安全认证工具。

## **2 登录**

### **2.1 网上银行适用于什么操作系统及浏览器？**

答：网上银行适用于 Windows7/10/11 等微软操作系统，暂不支持苹果 Mac OS X 操作系统。

网上银行适用于 IE9/IE10/IE11 浏览器，Edge 浏览器，360 安全浏览器（设置兼容模式）、搜狗浏览器（设置兼容模式）、QQ 浏览器（设置 IE 内核）等 ie 内核浏览器。暂不支持苹果电脑自带的 Safari 浏览器，谷歌浏览器。

### **2.2 个人网上银行首次登录步骤**

#### **（1）控件安装**

如首次登录个人网上银行，请按登录页指引链接下载安全控件，或通过个人网银首页“下载中心-网上银行安全控件”完成控件下载及安装。

## (2) 激活网银


登录页面录入证件号码、网银登录密码及验证码信息，其中，初始登录密码为您签约账户的交易密码或签约时预留 6 位数字密码。

为保障您的账户安全，验证成功后，请按页面指引重新设置登录密码，激活网银。

**(3) 数字证书下载** (持有 USBKEY/蓝牙盾的专业版网银客户需要操作，其他类型客户无需进行该操作)

数字证书安装在 USBKEY/蓝牙盾，我行通过中国金融认证中心(CFCA)提供的第三方数字证书，保障交易安全。

### A、插入 USBKEY/蓝牙盾，下载安装 USBKEY 驱动程序

插入 USBKEY/蓝牙盾后，电脑右下方显示广州银行 LOGO 图标 ，即表示驱动已自动安装。如未显示该图标，请通过登录页“下载中心-USBKEY 驱动程序下载”菜单选择对应型号下载并安装驱动。

B、登录网上银行，按页面指引或进入“客户服务-证书管理-证书下载”下载并安装数字证书。

## 2.3 安装他行网上银行后，为什么广州银行个人网上银行无法使用？

答：这通常是由于安装了他行网上银行，驱动程序或机器端口设备冲突等引起的，可尝试重新安装 U-KEY 的驱动程序后重启机器，并下载安装广州银行网银助手全面修复。

## 2.4 个人网上银行登录密码被冻结如何处理？

答：若您连续累计输错 3 次登录密码，将暂时冻结，次日凌晨系统自动解冻；累计输错 9 次，将永久冻结，需您携带本人有效身份证件前往我行任一营业网点办理登录密码重置业务（不可代办）。

## 2.5 登录个人网上银行为什么需要同意《广州银行个人网上银行隐私政策》？

答：我行深知个人隐私的重要性并制定了严格的隐私保护措施，详见《广州银行个人网上银行隐私政策》。为向您（客户）提供优质的服务，保证您正常使用我行个人网上银行相关功能，我行需要获取相应权限和信息，建议您允许我行获取相关权限。如您不同意《隐私政策》，因我行无法获取您的相应权限及信息无法向您提供相关服务。

### **3 数字证书/USB KEY/蓝牙盾**

#### **3.1 网上银行数字证书如何更新？**

答：我行网上银行使用的 CFCA 证书有效期为一年，您可在数字证书到期前一个月起，登录网上银行并进入“客户服务——证书管理——证书更新”菜单，点击“更新证书”按钮，系统收取证书服务费；更新完成后点击“下载证书”，在证书下载过程中，请对所有弹出的提示选择“同意”或者“是”；系统提示“证书保存成功”，证书更新操作完成，证书有效期自动延期一年。

#### **3.2 登录网银，进行交易时出现以下异常情况该如何处理：“未检测到数字证书或驱动程序未能正确安装”、“没有找到相匹配的 Key，请插入正确的 Key”、“未检测到证书，请确定 Ukey 是否包含数字证书”、“验证交易信息签名失败”。**

答：请按以下步骤排查修复：

（1）检查 USBKEY/蓝牙盾是否已正确插入电脑并已成功安装驱动程序，驱动程序安装成功后电脑桌面右下角任务栏上会显示广州银行 LOGO。

（2）双击 LOGO,登录 USB KEY 管理工具，确认 USB KEY 中客户的证书完整、证书对应客户姓名非他人、且在有效期内。

（3）卸载旧的 USB KEY 驱动程序；请通过电脑“控制面板-程序-卸载程序”，选择“广州银行 USB Key 管理工具”，点击右键并选择“卸载/更改”，完成卸载。

(4) **重启电脑**；点击个人网上银行登录页上方“下载中心-广州银行网银助手下载”菜单，下载并安装我行网银助手（安装前先关闭杀毒软件、360 安全卫士等安全软件，避免发生拦截）；下载完成后打开网银助手，在“常用-设置”页选择您持有的 USB KEY 型号，点击“全面检测”后进行“一键修复”；如修复过程中程序提示您安装控件，请按指引完成控件安装。

(5) 重新打开浏览器登录网银，建议您使用 Edge 浏览器或 IE9/10/11 等 IE 内核浏览器。

### **3.3 证书下载更新后，进行网银操作提示“证书未生效”，该如何解决？**

答：这是因为客户本地电脑时间，和我行的证书更新服务器不一致，请您耐心稍候十多分钟，等证书生效后再进行交易。

### **3.4 办理数字证书下载时提示“无法产生证书请求，请检查是否安装 Ukey 驱动和使用标准 IE 浏览器”、“指定的算法无效 (0x80090008)”、“该密钥集未被定义 (0x80090019)” ，该如何解决？**

答：请按上述 3.2 问题的指引第 (1) (3) (4) (5) 点进行排查修复。

### **3.5 办理数字证书下载时提示“可用内存不足”，下载失败，该如何解决？**

答：请在原电脑关闭浏览器后重新打开并登录网上银行，尝试重新下载。如再次下载仍报同样错误，请您持本人有效身份证件及 UKEY/蓝牙盾前往我行任一营业网点办理 UKEY/蓝牙盾初始化（不可代办）。

### **3.6 如蓝牙盾开机无反应，屏幕不亮，该如何处理？**

答：个人蓝牙盾自带锂电池，建议您在不使用时长按左下角“电源/C”按键关机。如长按“电源/C”键开机无反应，可能是电量已用完，请您通过 USB 接口进行充电后再开机。

## 4 交易

### 4.1 办理跨行转账业务后，如何查询指令状态？

答：请进入“转账汇款——网上转账结果查询”菜单，进行查询。

请留意，交易结果为“交易成功”或“交易失败”时为系统最终处理状态；除此之外的交易状态如“主机处理中”、“银行已受理”等为中间状态，银行系统正在处理，请勿重复提交相同汇款指令。

### 4.2 交易提交后提示“交易金额超出限额”或“交易笔数超过限额”，如何更改我的交易限额？

答：你的操作可能超出了您自行设置的单笔交易限额/日累计交易限额/日累计交易笔数，请登录网上银行进入“客户服务——安全中心——限额设置——网银交易限额设置”菜单进行修改。通过网上银行修改的单笔交易限额/日累计交易限额/日累计交易笔数限额不能超过柜面设置的限额。

如您有合理资金汇划需求需提高柜面设置限额，请您本人携带有效身份证件前往我行任一营业网点申请办理限网银额修改业务（不可代办）。

### 4.3 为什么有时候往他行转账，交易结果为“交易成功”，但他行账户并未到账？

答：遇到此类问题，通常是由于他行的账务处理问题，请直接联系他行客服进行咨询。