

# 华商银行企业网银常见问题解答

## 第一部分 填写资料常见问题

### 1.申请书内容较多，该如何填写？

答：

可根据申请表栏目填入相应内容或信息，详情可参见填写模板（业务申请邮寄资料已附填写模板）；

### 2.证书授权模式该如何填写？

答：

证书授权模式分以下几种情况：

#### 1、如选择二级授权操作模式：

需填写证书 1-勾选基本权限（批量向任意账号付款）并填入您的企业信息。

需填写证书 2-勾选第一授权，填写基本授权限额（根据您的业务需要而设定）并填入企业信息。

2、如选择三级授权操作模式：需填写证书 1-勾选基本权限（批量向任意账号付款）并填入企业信息。需填写证书 2-勾选第一授权，填写基本授权限额（根据客户的业务需要而设定，此金额由二人操作授权即可成功）、填写组合授权限额（此金额根据客户的业务需要而设定，此金额需三人操作后，由二级授权授权才可成功）并填入

客户信息。填写证书 3-勾选第二授权，填写组合授权限额（此金额根据客户的业务需要而设定，此金额需三人操作后，由二级授权授权后才成功）。

### **3.《华商银行电子银行企业客户服务协议》需盖什么章？**

**答：**

企业网上银行申请表的背面有两份《华商银行电子银行企业客户服务协议》，一份银行留存，一份由企业留存，两份均需加盖公章和法人章；

### **4.办理企业网银相关业务，需提供哪些人员的身份证复印件？**

**答：**

网银申请资料中涉及到的所有人员均需要提供身份证件复印件并加盖公章。角色为同一人员的提供一份即可。

### **5.《华商银行企业客户证书领取单》收到后要如何处理？**

**答：**

领取 U 盾证书和密码信封的人员需在领取单中签字确认，并且加盖银行预留的印章。

### **6.网银密码信封丢失后该如何处理？**

**答：**

应及时联系银行索取办理密码重置相关申请资料，在备齐下列资料后将资料邮寄到银行开户网点：法人授权委托书、法人身份证复印件加盖公章、提供经办人身份证复印件加盖公章、提供领取人身份证复印件加盖公章、邮寄委托书、证书变更申请表。

## 第二部分 企业网银交易的常见问题

### 1、账户登录类

1) 进入华商银行官网，选择企业网上银行登录，随后出现“网页被阻止运行”无法登录网上银行情况，如何解决？

答：

您可能尚未在电脑安装网银证书驱动。驱动安装方式有两种：1、客户插入 U 盾，打开“我的电脑”，点击进入“ICBC Ebanking”，选择“AUTORUN.EXE”进行安装。2、可在华商银行网站上自助下载安装控件并进行安装。

2) 可以正常登录华商银行主页，但是点击企业网银链接，提示无法显示网页？

答：

首先您需确认是否已经插上 U 盾；如 U 盾已安装，需确认浏览器是否是 IE8 版本，如果不是，需改用 IE8 浏览器，或安装 IE8 版本；

如果 IE 浏览器版本正确，可尝试把 U 盾客户端管理工具（明华）卸载后重新安装；若仍未解决，需把华商银行企业网银地址添加为可信任站点，并把 IE 中的浏览器缓存清空，处理后关闭 IE 所有窗口，重新打开。

添加可信任站点及清理缓存的截图具体操作参见 《添加可信任站点并删除缓存》。

**3) 企业网银页面进不去，提示网银拒绝显示此网页 HTTP403 禁止访问。**

**答：**

请您登录前确认 U 盾已连接电脑，如果已经连接：1、请卸载明华二代 U 盾驱动，重新安装。2、安装地址“华商银行官网-电子银行软件下载”选明华二代 U 盾-驱动程序安装。3、重新登录即可。

**4) 点击“企业网上银行登陆”，提示“该站点的安全证书已作废，不应信任该站点”，怎么解决？**

**答：**

1、查看您的企业网银证书是否过期。

2、如果过期，需要您联系客户经理或开户网点，将 U 盾寄回银行网点，重新下载证书。

**5) 当您登录或操作企业网银时，经常弹出密码框，要求输入密码，**

如何解决？

答：

1、问题原因：

- ①客户端公网地址不固定；
- ②客户端感染病毒；
- ③IE 安全级别设置过高（或过低）；

2、解决办法：

①清理 IE 的 cookies 和临时文件，设置 IE 安全级别为中级，将 active X 相关项设为“启用”；

②访问企业网银时使用固定公网 IP 地址；

③升级杀毒软件病毒库并查杀病毒；

④通过路由器上网的电脑，将路由器的 MTU 值设置在 1460 到 1490 之间；

⑤新建 windows 系统用户，新用户登录并重新安装驱动程序和控件；



系统经常弹出密码框.doc

6) 在登录企业网上银行时弹出的选择证书栏中无相应的证书信息？

答：

1、问题原因：

- ①U 盾未插入；
- ②U 盾的驱动程序安装未完成；

③IE 导入证书未完成；

2、解决办法：

①检查 U 盾插入情况，尝试更换 USB 插入口；

②卸载现有证书驱动，使用工行网银助手重新安装驱动和进行优化；

③新建操作系统用户，用新用户登录并重新安装驱动程序和控件；

**7) 如您每次登录企业网银都有提示：“本页不但包含安全的内容，也包含不安全的内容，是否显示不安全的内容？”，如何处理？**

**答：**

打开 IE 浏览器，点击“工具—INTERNET 选项—安全—自定义级别”将其中“显示混合内容”改为“启动”。

**8) 您在登录华商银行企业网银时，页面提示无法正常登陆我行企业网上银行，显示：网银被冻结或者网银证书无效 ID，信息代码 22227 或者网站正在升级同步的问题，如何处理？**

**答：**

1、您收到密码信封及证书后，应及时在领取单签字及加盖公章，回寄到领取单下方的地址；我行人员收到领取单，并与您电话核实后，才为客户证书解冻，您方可正常使用我行企业网银。

2、您登陆企业网银后系统提示“网银证书无效 ID 或者 网站正在升级同步”，您就需确认登录的网址是否正确，很多客户都误入工

商银行的网址进行登录。华商银行企业网银登陆有两种方式：第一种方式是登陆我行门户网站地址：[www.cmbcn.com.cn](http://www.cmbcn.com.cn)，点击“企业网上银行”；第二种方式是直接登陆如下地址：<https://cmbcnc.icbc.com.cn>；

## 2、账户查询类

9) 通过企业网上银行查询账户明细后，点击明细后面对应的【回单】，页面未弹出回单窗口，如何处理？

答：

该问题一般是由于电脑浏览器设置了弹出窗口阻止，取消阻止即可。IE 浏览器通过 IE 菜单栏中的【工具】-【弹出窗口阻止程序】取消。

10) 企业网上银行可以查询多长时间的历史明细？

答：

目前通过企业网银功能模块【账户管理】--【明细查询】功能最长支持查询 6 个月的历史明细。

11) 通过企业网上银行查询账户明细后，点击明细后面对应的【回单】，页面未弹出回单窗口，如何处理？

答：

一般是电脑浏览器设置了弹出窗口阻止，取消阻止即可。通过 IE

浏览器菜单栏中的【工具】-【弹出窗口阻止程序】取消。

## 12) 证书信息和证书密码该如何查询和修改?

答:

登录企业网上银行后,进入“客户服务”,选择“证书管理”,选择“我的证书”,点击“证书权限查询”或“证书密码修改”,分别进行操作即可。

## 13) 网上银行是否可以打印交易回单? 在哪个模块可打印交易回单?

答:

可以。

1、可通过企业网银“账户管理-明细查询”可查询或打印明细中的电子回单。

2、在明细查询结果页面,勾选“打印回单”,再点击“打印已选回单”,可进行回单打印;点击“回单”可查看回单。

## 3、账户付款交易类

14) 逐笔付款的时候经办录入支付金额,提交后提示:“提交指令失败。请核实授权人对业务办理账号是否具备授权权限或授权人状态是否正常,或指令是否超过授权人最大授权限额。信息代码为: 41742”



**答：**

1、查看付款限额是否超过单笔支付限额。

2、查看授权人员的证书是否正常，是否有授权权限。如错误信息为：“无授权权限，请联系银行”，则您的授权人员对账号无授权权限，需联系银行办理。

**15) 在进行逐笔支付或跨行逐笔支付时，收款单位及收款账号栏只有自己的信息，不能输入其他账号，如何解决？**

**答：**

首先需确认您的基本权限证书ID是否勾选了“向任意账号付款”。如无权限，请联系银行处理。如经查看证书信息已勾选“向任意账号付款”但还是出现上述情况，则可尝试删除IE临时文件解决，删除临时文件方法详见附件《添加可信任站点及清理缓存》中的4,5,6,7。

**16) 已经提交了网银汇款指令，但是状态显示为“等待银行答复”，请问多久能处理完？**

**答：**

对于汇款金额大于100万的，需银行进行手工批复，请您稍等，正常情况下华商银行将在半个小时内处理完成。

**17) 通过企业网上银行付款时，收款单位不可选，是什么原因？**

**答：**

问题原因：由于网络或 IE 浏览器的原因，网上银行没有完整下载收款单位信息。

解决办法：

①清除网页临时文件；

②打开临时文件设置里面的“每次访问此页时检查”选项；

③登录网银后不要急于操作，耐心等网页内容下载完成后再进行汇款。

**18) 通过企业网上银行付款时，付款单位不可选，是什么原因？**

**答：**

1、该问题是因为权限设置的问题，请您直接联系客户经理或开户网点协助调整。

2、可通过删除 IE 临时文件来尝试解决。

**19) 企业网上银行用户在提交支付指令后报错：4414，是什么原因？**

**答：**

报此错误是由于付款账号为非通兑户导致。

**20) 企业网银转账提示： 该交易未设置授权路径或交易金额超出授权路径最大限额 信息代码为： 99910 ， 该如何处理？**

**答：**

1、请使用授权人证书（U 盾）登录，点击进入【客户服务-证书

管理-我的证书-“权限”，查看可授权金额及授权路径。

2、请及时联系客户经理或开户网点协助处理。

**21) 企业网银汇款出现错误代码“7923”，是什么意思？**

**答：**

错误代码“7923”表示收款账户为长期不动户，拒绝交易。请您与对方联系并确认账户状态。

**22) 收到了密码信封，为何还没有收到 U 盾？**

**答：**

出于安全风险考虑，密码信封和 U 盾通过顺丰和 EMS 两家快递公司分别寄给企业邮寄书中提供的两位不同的联系人。