

宁夏银行网上银行服务手册（V1.0 版）

一、系 统 篇

使用我行网银前，需就适用环境进行确认，只有符合相应的网银基础运行条件后，方能正常使用。

- 1、适用的操作系统：WINDOWS XP、WINDOWS VISTA、WINDOWS 7、WINDOWS 8
WINDOWS 10（待支持）

不适用系统：LINUX,MAC OS

- 2、适用的浏览器：INTERNET EXPLOR 6.0 至 11.0 版本均可

其他采用 IE 内核的浏览器，如 360 浏览器、遨游浏览器。

不适用浏览器：Firefox 火狐、Google Chromed 等

- 3、系统硬件要求：CPU:X86 系统 CPU

内存：大于 512MB

其他：USB 接口支持

二、UKEY 安全证书篇

通俗的说数字证书相当于网上银行交易中使用的印鉴，它的作用是验证客户身份，对网上客户提交的数据进行加解密和数字签名。数字签名技术可以保障数据在传输中的唯一性和不可否认性，在网上银行安全系统中针对资金变动、转账等关键业务进行数字签名，防止黑客冒充合法客户发送交易信息，彻底杜绝非法交易，保障交易的唯一性和不可抵赖性。



UKEY 是一个带智能芯片、形状类似于闪存（即 U 盘）的实物硬件，是专门用于网上银行的安全通行证。“公司网银”的数字证书要求在 UKEY 中生成并存储，这样只能通过特定方式调用证书但无法导出或复制证书，且 UKEY 可随身携带，所以使用 UKEY 既方便又可有效防范包括“木马”病毒在内的诸多风险，为您安全使用网银增加了更有效的保障。

我行目前使用的证书由飞天诚信提供，每一个 UKEY 都有唯一的编号，具体外观如下：



正 面 背 面

三、网 银 使 用 篇

在电脑中安装宁夏银行证书管理工具及网银安全控件后，通过附带的 MICRO-USB 线将 UKEY 与电脑 USB 接口连接，台式机推荐插入后置 USB 口，即可开始使用我行网上银行。

1、证书管理工具安装



插入 UKEY 后，可在我的电脑中发现 CD 驱动器双击图标安装证书管理工具。



或登陆 <http://ebank.bankofnx.com.cn> 页面，左下角下载专栏，选择宁夏银行二代 UKEY 管理工具及网银安全控件下载安装。



2、网银安全控件安装

在登陆时，浏览器会提示加载“宁夏银行安全控件”的提示，清允许加载。

3、网银登陆

插入 UKEY 时，会自动弹出我行网上银行网站主页，在页面左侧，可选择对应的企业、个人网银登陆。



网银用户登录区

个人网上银行证书版

个人网银动态密码版

企业网上银行证书版

企业网上银行查询版

(1) 个人网银

点击个人网银证书版，页面弹出 PIN 码输入框，初始 PIN 码为 8 个 8，首次登陆必须修改为新的 PIN 码，输入完毕后，进入个人网银登陆界面。

特别说明：网银个人登录用户名可根据自身需要修改（数字加字母，区分大小写）

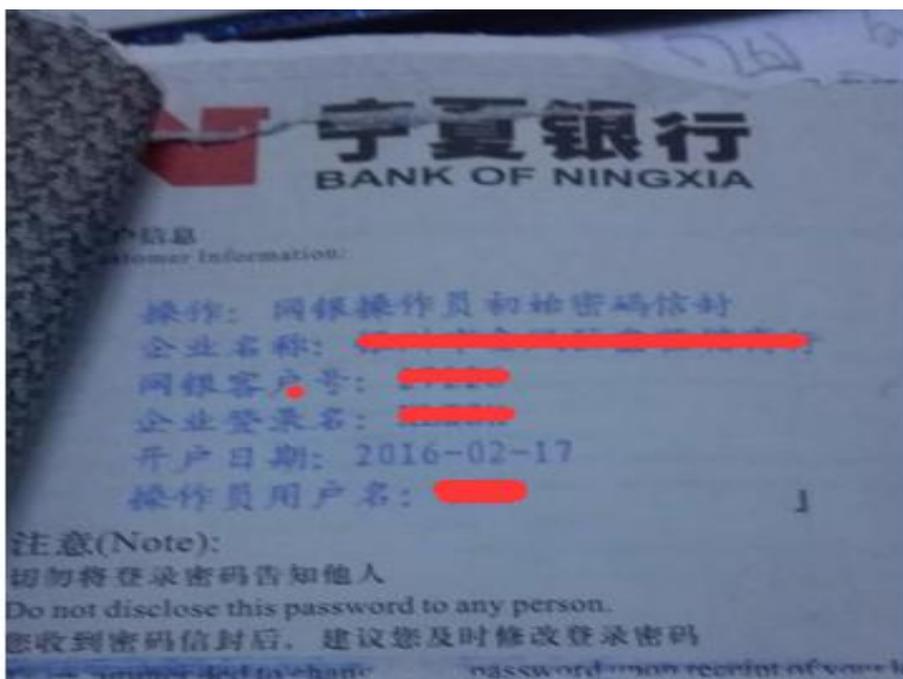


(2) 企业网银

登陆方式如下，PIN 码输入正确后，进入企业网银登陆界面。企业登录名、客户号、操作员登录名可以在办理开户时打印的密码信封上获取，首次登陆使用密码信封打印的密码登陆，登录后可修改。



密码信封例图：



四、网银常见问题

控件及管理工具安装

1、登录网银时浏览器并未弹出任何提示控件安装信息，无法输入密码，在登录网银时浏览器自动下载控件总是安装不成功，该如何解决？

为了保证您安全使用我行网上银行，初次登录时，均需要安装安全控件。如果多次安装安全控件无效，请按照如下安装步骤手工安装安全控件：

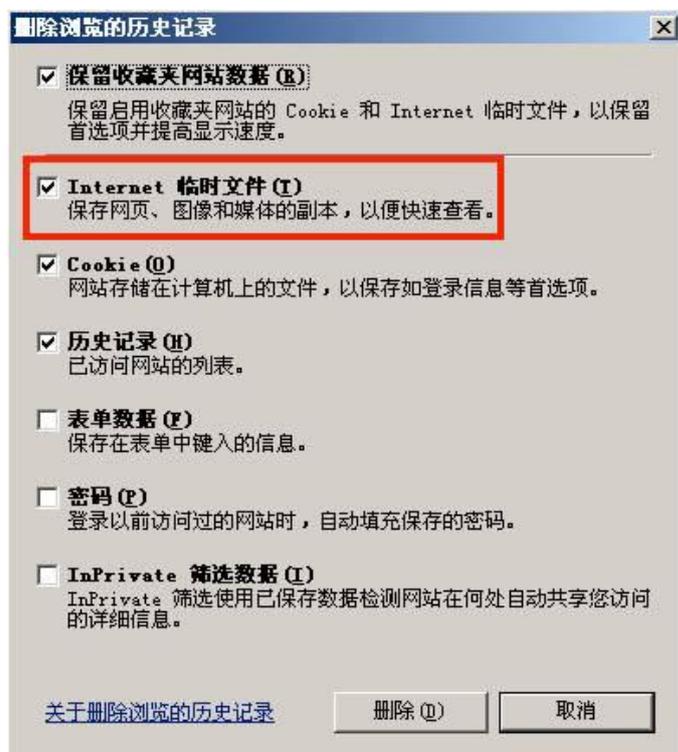
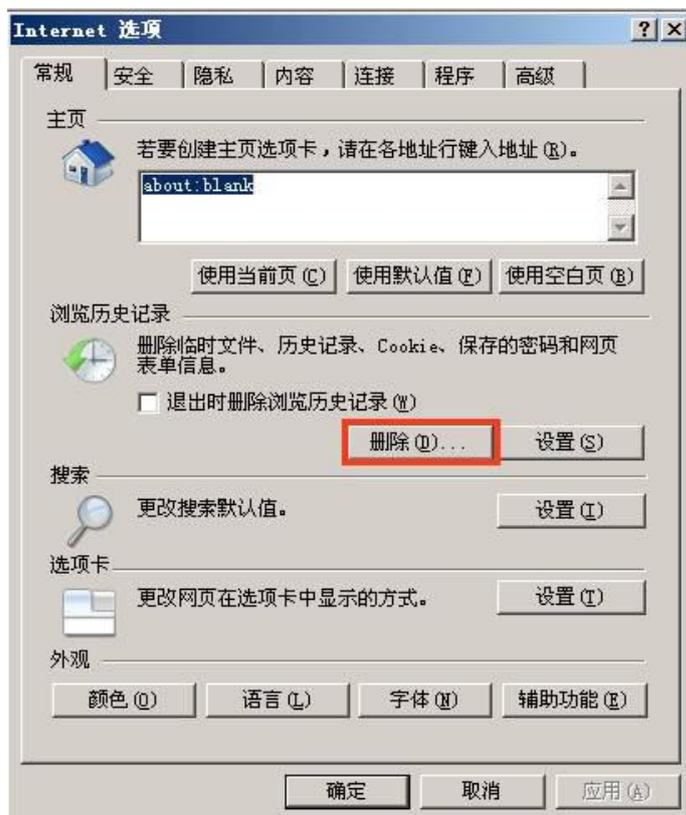
(1) 先手工下载安装包：使用 IE 浏览器，在网银主页下载专栏下载证书管理工具及安全控件。

(2) 请根据安装程序提示，逐步进行。安装成功后，即可登录网银。

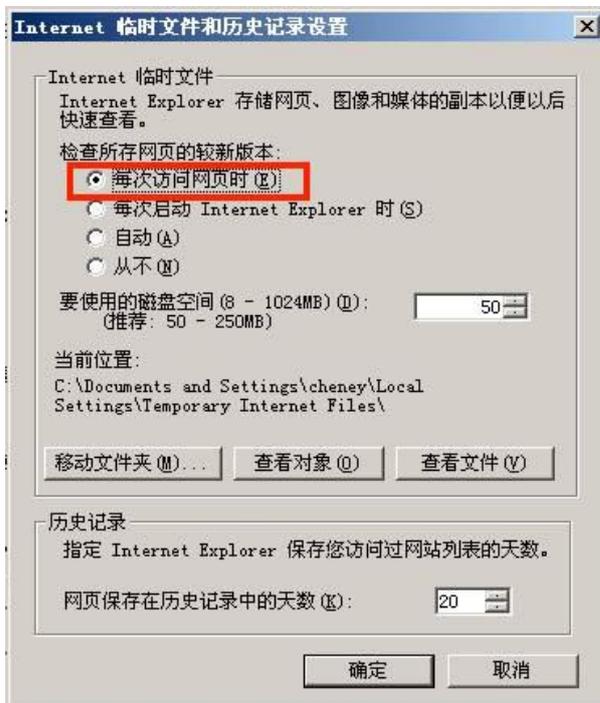
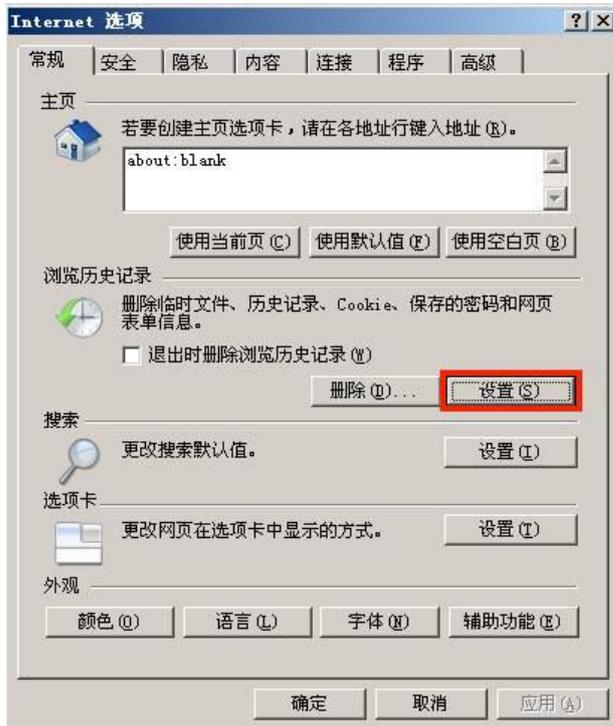
特别提示：安装签名控件时需要把所有浏览器窗口关闭，若有浏览器窗口开着，会影响签名控件的安装。

2、已经成功自动安装网银控件，但登录网银时仍然提示需要安装，该如何解决？

1、清理 IE 缓存。以 IE8 为例，请点击“工具”，选择“删除”，勾选“Internet 临时文件”，点击“删除”按钮进行清理。



2、设置浏览器每次访问页面时检查新版本。以 IE8 为例，请点击“工具”，选择“设置”，勾选“每次访问页面时”，点击“确定”。



3、点击登录后，在交易确认页面提示“数字签名错误”。

出现此类问题，一般是由于 UKEY 数字签名遭受破坏，可以通过网银网站（<http://ebank.bankofnx.com>）左下角下载专栏中下载证书管理工具及网银密码安全控件，重新安装后即可解决。

4、安装证书管理工具时，提示“加载 pkcs#11 库失败，请检查你的安装”

以 system 权，打开注册表，查找以下值
HKEY-LOCAL-MACHINE\SOFTWARE\ENTERSAFE\CFCA-epass2001，删除之后重新安装网银驱动。

5、卸载证书管理工具时，360 提示“AU.exe”程序是否阻止，

请阻止程序，并查杀病毒。

6、客户插入 UK 后，弹出行网银网页，但是点击证书时提示“应用程序错误，内存不能为 read 或 written”。

客户自行下载的证书管理工具时程序出错，利用 QQ 给客户上传“管理工具”，然后安装，可以使用。注意：通过 QQ 传输的文件，可能系统会自行加一个后缀，直接打开文件时提示文件已破坏，这时将上传文件复制到桌面，然后重命名，将后缀取消，就可以正常使用了。同时建议客户杀毒。

网银登录问题

7、打开网银提示 SSL901/903 错误，网银无法使用。

SSL server requires client certificate

ErrorCode: 901

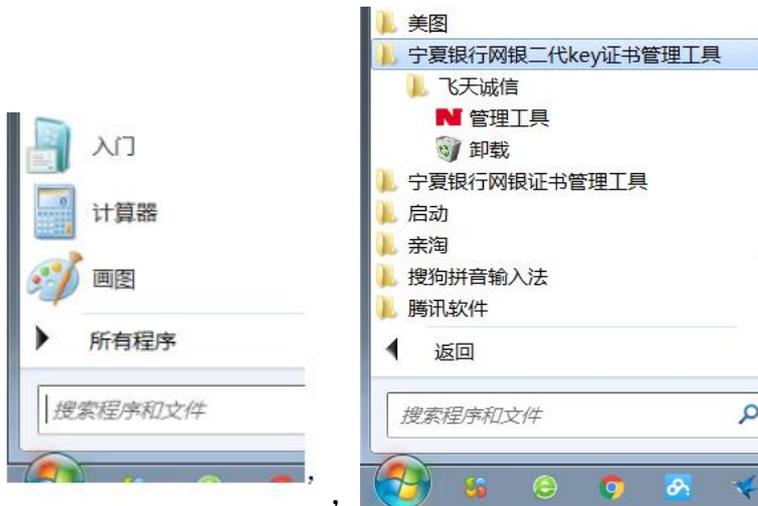


我使用的网银验证方式为高安全的双向 SSL 验证方式，登陆网银必须全程保证证书与验证服务的链接，SSL901 错误即为没有找到网银证书，造成此问题的有以下几种可能：

(1) 网银证书管理工具未能正确启动

由于部分电脑优化工具误操作，将网银证书管理自启动项暂停，造成网银证书管理工具服务未能正确启动，插入 UKEY 后，无法识别证书。

解决方案，进入优化工具开机优化选项，允许宁夏银行证书管理工具服务开机启动。或在电脑界面点击左下角开始按钮，进入所有程序



查找宁夏银行二代证书管理工具，点击我行标识管理工具，当屏幕右下角出现我行标识管理工具且插入证书后能正常显示证书编号后，即可正常使用。



(2) SSL 缓存未能清除

部分客户在使用中，由于浏览器、不同网银客户同一台电脑登陆时，SSL 缓存未能及时自动清除，造成了证书识别有误的问题，解决方式如下：

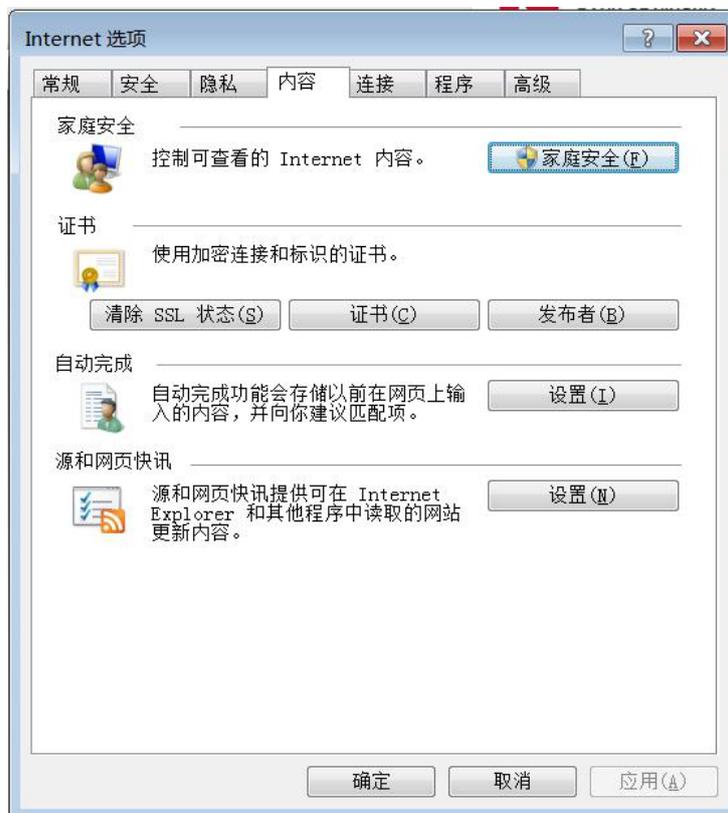
点击您 IE 浏览器“工具——Internet 选项”



选择删除浏览历史记录



再选择内容页签，点击清除 SSL 状态。



以上操作完成后，关闭所有打开的浏览器后再重新打开浏览器进行网银登录操作。

(3) 证书已过期（电脑系统日期是否正确）

以上方式操作完后仍显示 SSL901 错误，请检查右下角证书管理工具内是否有证书或者证书已过期。



证书有效期可以进入证书管理工具，点击证书编号后，按显示证书即可显示，证书到期后需到柜面进行替换才能正常登陆，个人证书任意一家网点均可替换，企业网银客户必须到原开户行办理。



(4) 物理证书未能被识别

当插入 UKEY 后，电脑提示发现未能识别的装置或没有任何新设备时，请检查 USBKEY 数据线是否为原装数据线，部分 micro usb 数据线只能充电，

不能传输数据。其次，如为台式机，请将 UKEY 插入后置 USB 口中，部分主机前置 USB 口供电不足也会导致 UKEY 不能被正确识别。

(5) 企业用户在使用网上银行时，同时插入多个 UKEY，显示 901 错误

企业网银用在使用中，当其中一个操作员处理完业务后，需要将所有浏览器关闭，不建议同时将所有 UKEY 都插入同一电脑中。如关闭页面仍不然显示 901 错误，清除 SSL 缓存及页面缓存即可。

(6) ssl1903 错误

一般是由于 UKEY 内置证书过了有效期，需要到柜面进行更换。

8、登陆时提示“客户端证书无效”时，网银无法登陆。

我行个人网银实行一户一 KEY，企业客户根据操作员的数量发放 UEKY，在使用时，如有多个 UKEY 的情况，请核对 UKEY 实际使用人是否与 UKEY 证书一致。其他情况请参考问题 7，清除 SSL 缓存。

9、插入 UKEY 不能自动弹出网银网页，具体是什么原因？

目前大多数个人电脑均安装有杀毒软件等电脑优化程序，该类程序会禁止一些使用频次较低的软件及服务开机启动，这造成了我行网银证书管理工具无法启动，进而造成网银页面无法自动弹出的问题。以 360 安全卫士为例



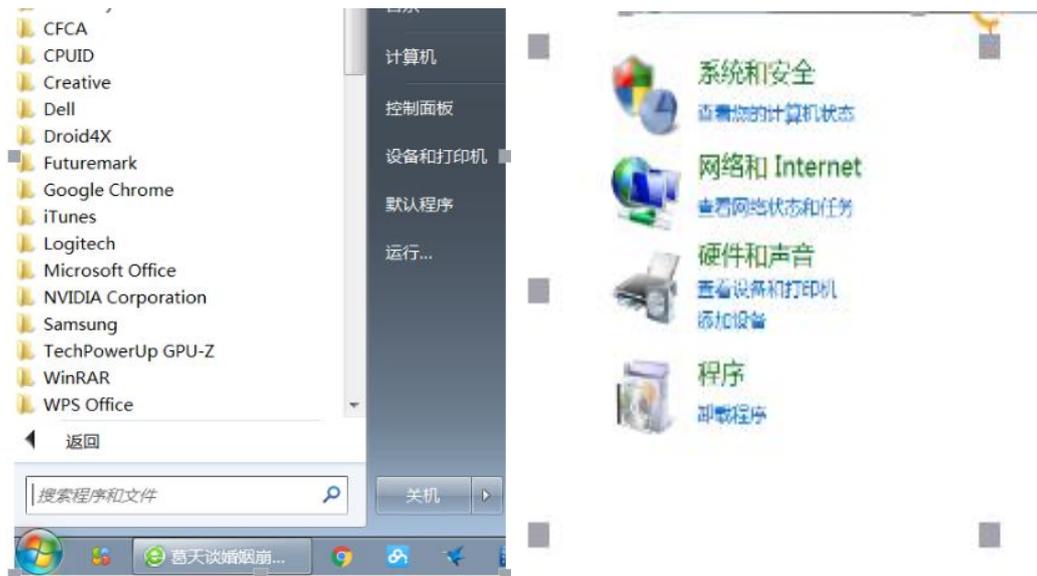
10、网络正常，但无法打开网银登录页面。

网络无法登录的问题一般是由于 IP 地址域名解析问题造成的，如是通过连接路由器上网，可以将路由器及拨号设备重启，如还不能解决以上问题，可以致电网络运营商，手动填写 DNS 服务器地址。

（以 WIN7 系统为例，其他系统类似）

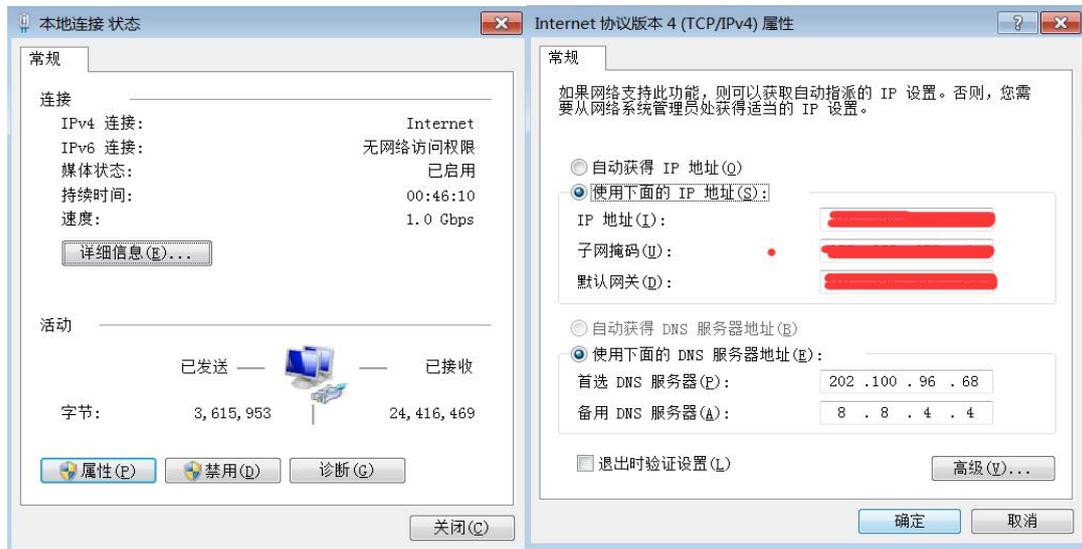
点击开始—控制面板—查看网络状态和任务—本地连接（或无线网络）—属性—Internet 协议版本 4（TCP/IPV4）

将最下方自动获得 DNS 服务器地址更改为运营商提供的 DNS 地址。



查看基本网络信息并设置连接





(以 XP 系统为例)

1. 右下角任务栏  双击 
2. 点击属性



3. 下拉滚动条找到 Internet 协议 (TCP/IP) 后双击

➤ 同 WIN7 设置相同

自动获得 DNS 服务器地址 (E)

使用下面的 DNS 服务器地址 (E):

首选 DNS 服务器 (E):	202 . 100 . 96 . 68
备用 DNS 服务器 (A):	. . .

11、我的电脑昨天还可以正常使用 UKEY 登录，今天就无法正常登录了，怎么办？

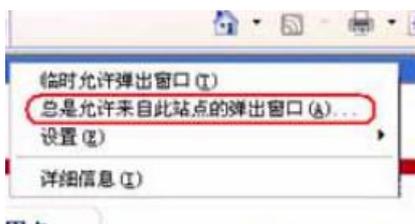
这可能是由于您最近使用了系统管理工具进行了自动清理，将 UKEY 驱动程序强制卸载所导致的问题。请重新下载证书管理工具及网银安全控件，安装完成后，重新使用即可。

12、我的系统是预装版 XP 系统，无法打开网银登陆页面。

目前部分客户使用的是 GHOST 版本的 WINXP 系统，此类系统由于删减了一些系统应用组件，导致网上银行安全服务无法启动。为了保证客户的体验度及网银的安全性，建议客户使用正版的 WIN7 或者 WIN8.1 系统。

13、点击“网上银行登录”按钮后，未出现登录页面。

这一般是由于您的浏览器设置了安全级别为“高”的弹出窗口拦截选项。点击“登录”后，在地址栏下，会出现“阻止了一个弹出窗口，要查看此弹出窗口或其他选项，请单击此处...”（如下图）。





单击此提示，选择“总是允许来自此站点的弹出窗口”之后，即可正常登录。

UKEY 的 PIN 码及用户名密码问题

14、 网银登陆时，密码输错超过 5 次，提示稍后再试后，该如何操作？

当您连续 5 次输入错误的网银登陆密码后，您的网银将被锁定 30 分钟，30 分钟后可再输入一次，如再次错误，将继续锁定 30 分钟，以此循环。如登陆密码遗忘，可以前往柜面办理密码重置业务。

15、使用网银时，最后付款时无法输入 PIN 码，提示“页面有错误”；

目前 Windows10 为最新的微软操作系统，兼容性不佳，使用 WIN10 在网银登陆、付款时候，会出现兼容性问题，推荐使用 Windows7、8 进行网银操作。

非 WIN10 系统如出现付款无法输入 PIN 码，造成此种问题的可能是证书管理工具被破坏，请重新安装证书管理工具，或查看页面是否提示加载控件，一般加载提示信息在网页顶部，请选择允许。

16、证书 PIN 码修改时为什么无法点击确认？

宁夏银行的数字证书 PIN 码，一代 UKEY 必须为 8 位字符，二代 KEY 为 6-15 位字符，少于 XXX 位字符不能进行修改。PIN 码可以包含：字母、数字，字母区分大小写，设置时请注意。

17、UKEY 的 PIN 码忘记了或连续输错十次了，怎么办？

UKEY 的 PIN 码容错次数为十次，如果密码遗忘或密码连续输错十次导致 UKEY 锁死，必须到银行柜面申请证书初始化。

18、证书 UKEY 丢了怎么办？

证书丢失可以紧急拨打客服电话 96558 冻结网银（仅限个人客户），或者及时到银行网点办理证书替换手续。

19、首次登录时密码框为什么不能输入？

首次使用宁夏银行网银时，如果出现密码框无法显示，需要安装密码控件，如下图：



请用鼠标左键点击上述标记位置，运行密码安全控件。安装后密码输入框会正常显示。

如果仍然不出现安装提示，可以将宁夏银行网银地址添加到受信任站点中，操作如下：

选择浏览器菜单“工具”，点击“Internet 选项”



点击“安全”，点击“受信任站点”，将受信任站点的安全级别设为最低：



20、登录时网银提示“用户名或密码无效”，是什么原因？

请认真核对登录名和登录密码是否正确，包含字母时是否存在大小写不正确。当用户名正确，密码输入超过五次时，再次登录时，系统将提示“请稍候再试”，此时您的网银将被暂时冻结登录，半小时后可以重试一次，如再次错误，则继续锁定，以此循环，直至密码正确为止。核对后仍然不能登录时，请到银行柜面办理登录密码重置手续。用户名忘记的，可用注册账号登录，然后在信息管理里面修改用户名。

21、 网银用户名遗忘后如何登录个人网银吗？

如遗忘的个人网银用户名，可以使用签约账号登录网银，进入网银客户服务菜单设置“登录昵称”，使用昵称与登录密码登录网银。具体设置在登录后，进入“客户服务—客户信息管理-验证信息—网银登录名”设置您的登录用户名。

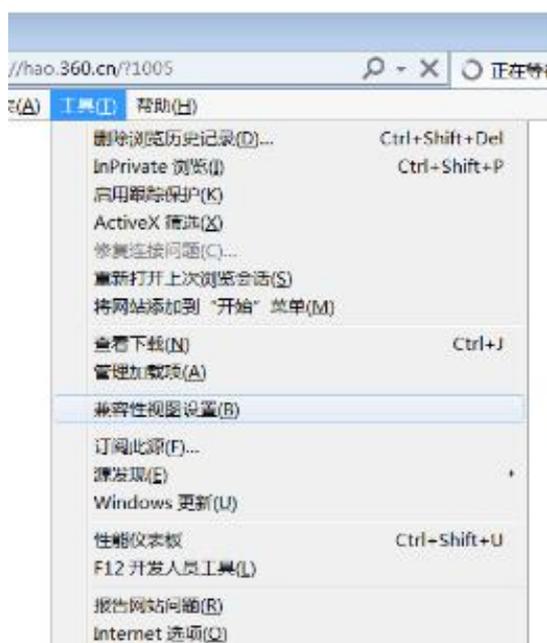
网银操作问题

29、登陆后网银输入框异常

登陆网银后，网银的金额、用户名等输入框显示的非常小，解决：把用户电脑的桌面主题修改为默认的 windows 桌面即可。

22、 电脑操作系统是 Windows Vista、Windows 7，以前用 IE8 可以正常登录网银，为什么升级 IE9 后，页面排版和文字显示有问题？

如果出现排版问题，可勾选兼容性视图：



当出现上述情况时，请点击 ALT 键，然后点击“工具-兼容性视图”，网页显示即可恢复正常：

23、浏览器版本是 IE6 可以正常登录，有必要升级到最新版本吗？

考虑到 IE6 在系统安全性及兼容性方面存在各种问题，我们仍建议您将浏览器升级至 IE8(或以上)版本，并重启操作系统后，再登录我行个人网上银行系统。

24、下载交易明细时，下载的文件无法打开或者打开是乱码，是什么原因？

此类问题是由于客户使用了迅雷之类的下载工具，直接将文件下载链接下载到电脑上了，建议使用浏览器自带的下载工具下载。例如安装有迅雷下载工具的电脑，使用 IE 浏览器时，可以点住 CTRL 键，点击下载按钮，即可调用 IE 的下载工具。

25、跨行快汇交易显示状态未知，如何查询最终交易结果？

此问题是由于跨行快汇交易是经由人民银行超级网银系统向对方行发送交易信息的，收款行收到交易信息后，没有及时响而导致业务超时，信息返回状态未知。具体可以通过网银日志可以进行查询；如果结果还显示处理中，请隔日 16:00 后再次查询，如遇节假日，需等正常工作日才能对帐，需要等到对账结束后再查询交易结果。

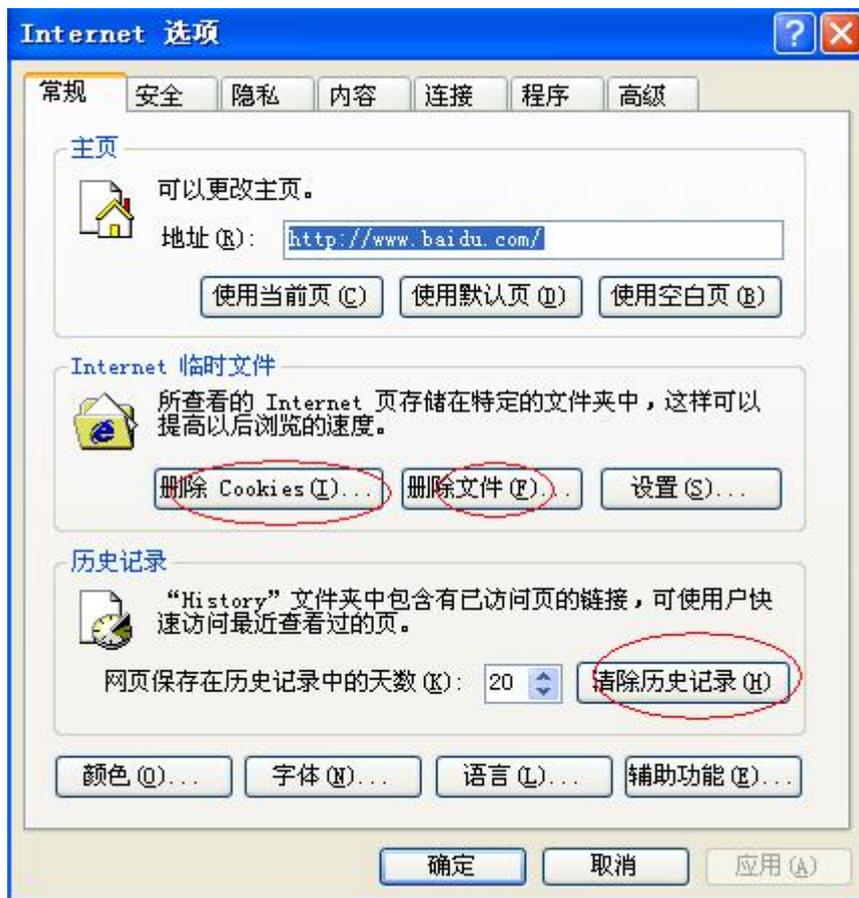
26、转账时，收款人账号中包含特殊字符就无法正常提交或汇款不能成功

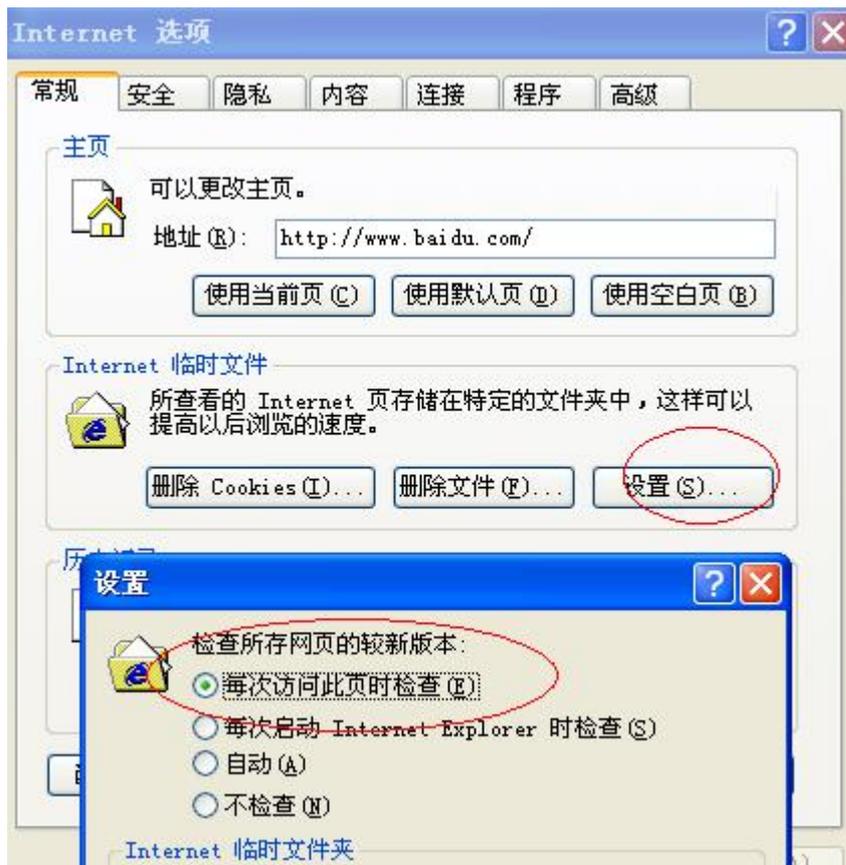
转账汇款一般分为行内及跨行交易，一般在做行内转账时，如收款人名称

带有（），系统会区分全角及半角输入，如校验为全角字符则不能正常提交；
做跨行转账时，由于各行对特殊字符如()认定方式存在差异，可能存在汇款后无法入账的情况。

27、使用时点击证书版按钮时，没有任何响应。

1、清理 cookie 及临时文件





设置完后，重新打开浏览器，登录。

28、交易确认时提示“请先下载安全控件再做此交易”

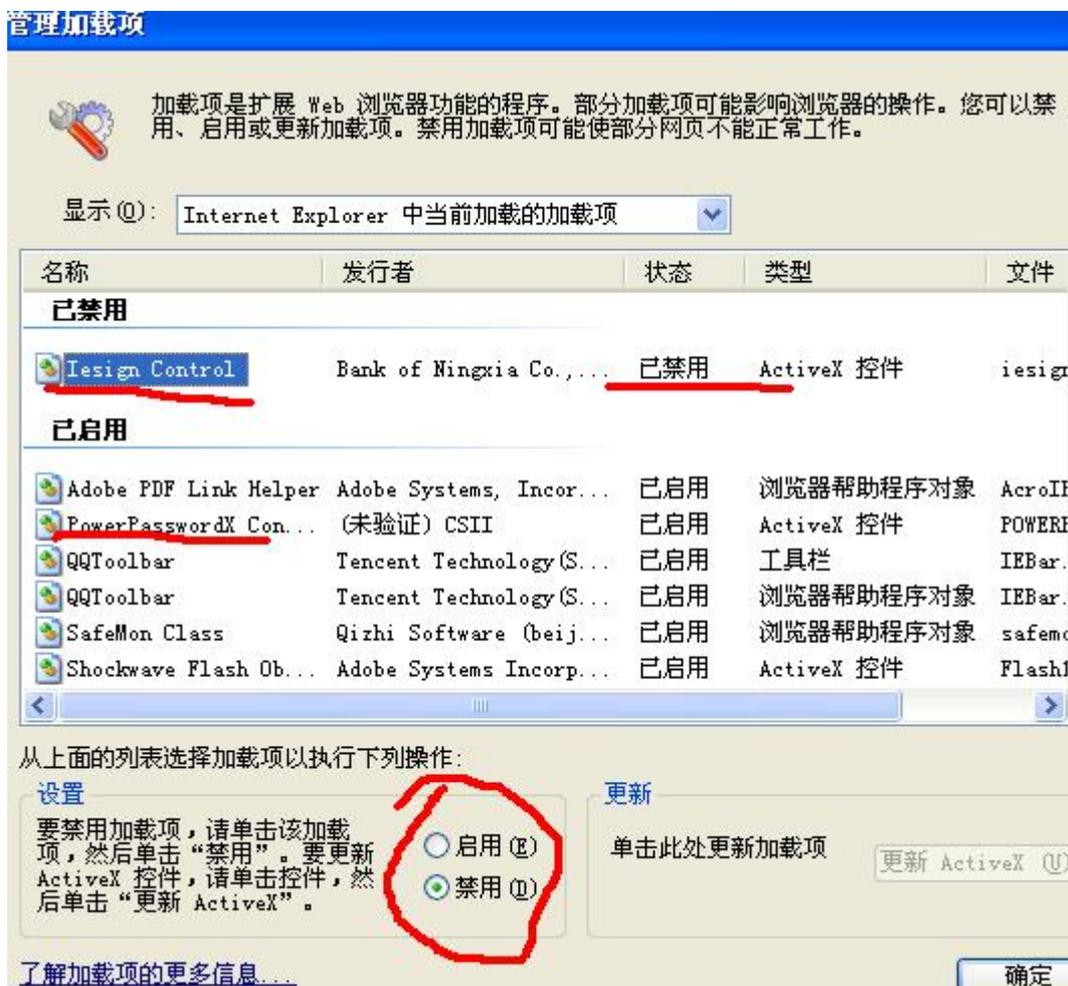
手机号码	13629575099
用户名称	康飞军
当前月话费	27.37
缴费账户	6224296401600710001
缴费金额	1

缴费

返回



签名控件没有安装或是签名控件已经安装但被禁止。1、在页面上查找是否有提示安装“iesign.ocx”控件的提示，2、查看浏览器的“管理加载项”，查看“iesign”控件，将其改为启用状态。如下图：



29、网银代发工资上传时提示“金额错误”

代发工资上传文件时，提示“金额错误”，原因是代发工资表格中有零金额的工资，必须删除零工资的员工。

30、代发工资提示“第**行的账号不能为空”、“总笔数不匹配”

代发工资上传文件时提示“第**行的账号不能为空”。解决：打开工资表，



从第一个空行（即最后一个员工工资的下一行）开始向下选中十行左右，删除这些行。然后保存，重新上传文件。 如果还是同样的错误提示，请新建 excel 文件，将原工资文件中的工资内容（请不要复制工资的整张表）复制到新的 excel 文件中，保存然后上传。

31、跨行转账的收款银行选择

银行种类选择中的问题

苏格兰皇家银行选择时种类要选择荷兰银行，不是选择英国苏格兰皇家银行。

平安银行选择时种类要选择城市商业银行，不能选择平安银行

北京农商行选择时种类选择农村信用社，

农村合作银行有的选择天津东丽农村合作银行

城市选择的问题

现代支付系统中的部分网点归属城市有误，比如鄂尔多斯、石嘴山等。遇到这种情况时一般的网点中都显示为空。可以使用关键字查询，查询时不要选择城市，直接在关键字中输入对方收款网点的关键字，查询即可。

32、柜台可以打印哪些回单

柜面可以在业务办理第二天后，打印代发工资、贷款还款、代缴费、有线电视缴费、行内及跨行转账电子回单。

33、企业客户下载 pos 对账信息时提示“无法将文件写于高速缓存”， 以上问题如何处理？



温馨提示：

- 1.只有特约POS商户可以通过此功能进行POS交易结算对账表和交易明细查询。
- 2.只能查询2010年11月22日以后的数据，最长查询时间跨度为2个月

在 Internet 选项中清理临时文件和 cookies，然后设置“每次访问网页时检查”，即可。

34、网银交易提示“取内部账账户记录出错”。

当处于业务高峰时段，系统可能会报此错误，请稍候一会，重新操作。

如果是企业客户，请逐笔复核业务，不要将所有业务一并复核，以免造成业务堵塞。

35、电子回单无法下载或打印。

宁夏银行网上银行电子回单					
交易类型	行内转账		指令序号	930294	
付款账户	户名	XXX	收款账户	户名	XXX
	账号	62*****		账号	62*****
	地区	天津分行营业部天津		地区	宁夏银川
	开户行	天津北辰支行		开户行	北京路支行
转账金额	12.00	金额大写	壹拾贰元整		
记账日期	2015-01-19 10:23:01	交易时间	2015-01-19 10:23:01		
币种	人民币				
钞汇标志	钞				
用途	贷款				
时间戳	2015-01-19 10:23:49.609				
重要提示：本回单为网上银行打印，不作为记账或收款方发货依据					

[返回](#) [打印](#)

点击打印，如无反应，有以下 2 种可能：

- (1) 请注意网页上方，是否有打印加载插件，如有，请点击允许。
- (2) 请检查打印机与电脑的物理连接是否联通。