

常见问题解答

一、企业网银

1. 首次登录企业网银如何操作？

(1) 插入华夏盾并修改盾密码

华夏银行企业网上银行通过浏览器实现操作功能。首次将华夏盾插入计算机后，会自动弹出设置华夏盾密码窗口，同时自动弹出浏览器显示官网首页，如下图：



说明：

- 目前柜台发放的华夏盾均为预制证书，客户无需下载，即插即用。
- 如未正常弹出浏览器，请按照驱动未正常安装步骤下载网银助手进行修复后观察是否恢复正常。
- 华夏盾密码累计 6 次输入机会，锁死后不会自动解锁，只

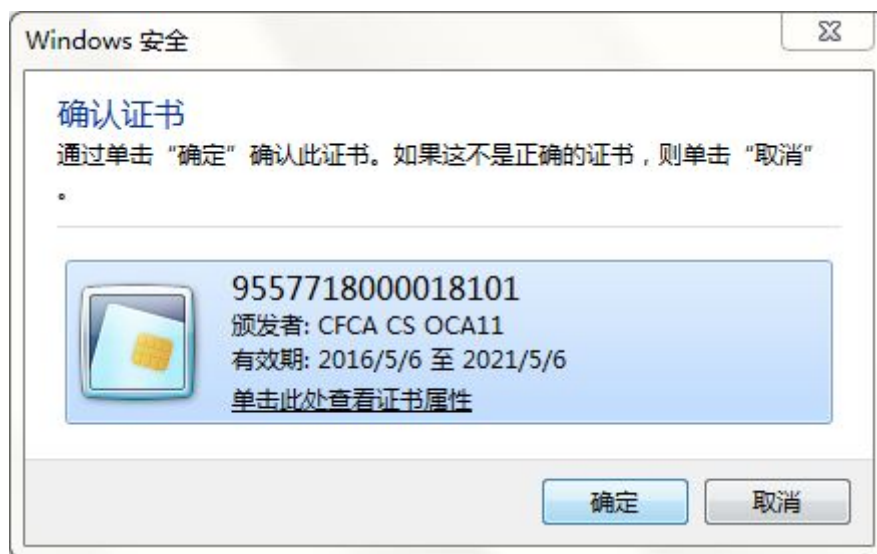
能去柜台办理华夏盾初始化，办理证书补发交易，重新下载证书使用。

(2) 登录证书版网银

完成华夏盾密码设置后，在浏览器华夏官网点击“网银登录”——“企业网银”-“证书版登录（华夏盾）”，如下图：



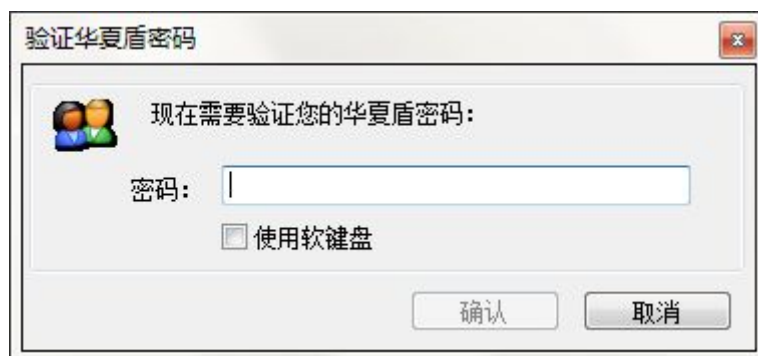
按照系统提示进行证书确认，如下图：



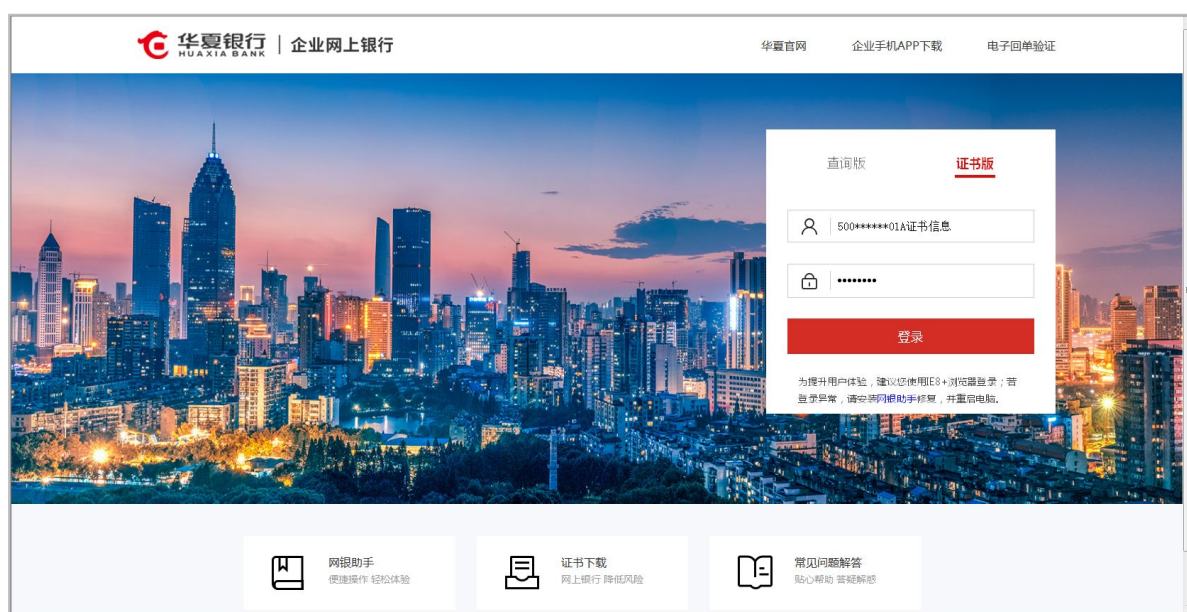
说明：

- 如果是预植证书，证书编号和华夏盾表壳标号一致。
- 登录时，应确保电脑时间与自然日一致。

证书确认后输入设置的华夏盾密码，如下图：



在企业网银登录界面录入登录密码，系统验证无误后，完成登录。如下图：



说明：

- 客户首次登录网银，浏览器会自动弹出安装密码控件的提示。根据操作系统不同，可能出现在浏览器上方或者下方，请客户点击安装，直到不再弹出提示框为止。
- 首次登录只能采用经办人代码登录，经办人代码在控件安装完毕后会自动带入，无需手工录入，登录成功后可设置登录别名，第二次登录时可采用设置好的登录别名登录。
- 网银登录密码当日累计输错 5 次锁死登录权限，继续输错，错误次数在 5 次基础上累计，连续输错 10 次（5+5）

彻底锁死。

- 初始登录密码在柜台出具的机密信封函中，要和华夏盾盾密码区分开，登录成功后需强制修改密码，如不修改密码，点击其他功能模块，网银将自动退出。密码设置规则如下：登录密码长度必须在 8-32 位之间，且为字母与数字的组合，字母区别大小写，不能含有汉字和字符。

2. 插入华夏盾后系统无法弹出网页或插入华夏盾后系统无法弹出输入 PIN 码对话框的处理方法

请您重新安装华夏盾驱动程序。首先，将“开始-程序”中的“华夏银行网银证书管理工具”卸载，然后插入华夏盾，使用最新版华夏盾网银助手修复（下载路径：https://www.hxb.com.cn/chinese/upload/HXB_Ebank_Ast.exe）。修复后若还未弹出网页，建议重启电脑、关闭杀毒软件和防火墙后重复上述操作。

3. 网银登录时显示“尊敬的华夏用户：您好！如果没有出现登录页面，是您的 ie 或者其他 ie 插件阻止了登录页面”弹出窗口的处理方法

【方法 1】打开 IE 浏览器“工具-Internet 选项”，在“隐私”项下将“打开（启用）弹出窗口阻止程序”前面的“✓”去掉。

【方法 2】打开 IE 浏览器，依次点击“工具-弹出窗口阻止程序-关闭弹出窗口阻止程序”。

4. 登录网银后，页面文字显示错行或选择的收款人等信息无法返显的处理方法

点击浏览器“工具”（或“Alt+T”）--“兼容性视图设置”，勾选“在兼容性视图中显示所有网站”，然后点击“确定”或者“关闭”。

5. 操作企业网银转账时，“用途”字段无法录入或无法选择的处理方法

点击 IE 浏览器上方菜单栏的“工具”-“internet 选项”-“安全”-“可信任站点”，输入 <https://dbank.hxb.com.cn> 后点“添加”。

6. 证书版网银登录时，登录框不自动显示经办人代码的处理方法

重置 ie 浏览器（Internet 选项-->高级-->重置，并选中删除个性化设置点“确定”，关闭所有浏览器，用网银助手修复）；或按照问题 1 的解决方法，重新安装华夏盾驱动程序。如以上方法无法解决，可更换浏览器或手输用户信息（经办人代码/身份证号码）后登录。

7. 企业网银登录或转账过程中，出现“交易报文异常”提示信息

您在登录企业网银遇到系统提示“交易报文异常”时，可点击 IE 浏览器的“【工具】-Internet 选项-高级”选项，勾选 SSL3.0，TLS1.0，取消勾选 TLS1.1、TLS1.2，完成后可尝试重新登录。若仍未解决，请及时致电 95577 咨询。

8. 查询华夏盾证书有效期方法

您需要先下载夏银行网银助手（下载路径：https://www.hxb.com.cn/chinese/upload/HXB_Ebank_Ast.exe），然后插入华夏盾，通过网银助手中的“一键修复-华夏盾管理-证书验证”查看证书有效期。如已证书已过期，需要去柜台重新打印两码。

9. 修改华夏盾密码方法

您需要先下载华夏银行网银助手，插入华夏盾后运行网银助手，然后选择“华夏盾管理”，按照页面信息设置新的华夏盾密码。华夏盾密码应为 6-16 位数字和字母的组合，字母区分大小写，建议不要包含特殊字符。

二、企业手机银行

1. 如何开通企业手机银行？

(1) 通过企业网银自助开通：登录证书版企业网银，点击“服务中心-手机银行-手机银行签约管理”，选择本人信息提交，提交签约申请后，由企业另一经办人登录证书版企业网银点击“服务中心-手机银行-开通手机银行复核”。

（若企业只有一位经办人则直接开通成功，无需复核；若企业有多个经办人则需要复核申请，复核人必须也为企业证书版网银客户）。

（2）前往柜面开通：前往签约企业网银的同城任意营业网点办理。通过柜台办理企业手机银行开通，需在我行已开立对公账户及证书版企业网银，若未开通则无法开通企业手机银行。

注：企业手机银行有标准版（可使用全部功能）和查询版（仅支持查询），您可以根据需要选择开通。

2. 同一手机号能否同时开通多个企业手机银行？

同一手机号可以同时开通多个企业的企业手机银行，需要在多每个企业的企业网银分别签约或前往柜台办理。开通多家企业的企业手机银行后，在登录页面输入手机号后，可通过下拉菜单选择企业名称，输入相应的密码登录。

3. 企业有多个网银操作员（例如：两个经办人一个授权人），其中一个经办人通过网银签约企业手机银行，是否需要另一个经办和授权同时复核？

只需要有另外一个经办人复核即可（网银自助开通时复核的人可以是操作员也可以是授权员）。

4. 企业的授权员网银自助开通企业手机银行业务，是自己直接开通就行，还是需要企业别的操作员进行复核同意？

企业的授权员要开通企业手机银行，需本人登录证书版网银提交开通申请，后由企业其他网银经办人（除申请人本人以外，不论角色）登录证书版网银复核其开通申请。前往柜面办理企业手机银行开通不涉及复核问题。

5. 开通企业手机银行时发现签约手机号不是本人现在使用的手机号怎么办？

签约手机号码为用户在我行预留的手机号码，如需变更，可通过柜台或网银变更，网银变更手机号的菜单路径“服务中心-个性化设置-修改个人信息”，网银自助变更时会向原手机号发送验证码。

6. 已开通企业手机银行后如何变更签约手机号？

可通过柜台或网银变更预留手机号，网银变更手机号的菜单路径“服务中心-个性化设置-修改个人信息”，网银自助变更时会向原手机号发送验证码。预留手机号变更后，企业手机银行签约手机号将同步变更成功，可立即使用新号码登录企业手机银行，原号码无法登录。

7. 企业手机银行 App 如何下载？

(1) 直接通过苹果 appstore 或安卓应用市场（华为、小米、OPPO、VIVO、魅族、360 手机助手等）搜索“华夏企业银行”下载。

(2) 通过官网首页“网银登录-移动银行-客户端下载”

或“快捷服务-下载专区”的二维码扫码下载。

(3) 通过企业网银登录页及登录后的欢迎首页右上方的二维码扫码下载。

8. 企业手机银行如何登录？登录密码是什么？

(1) 开通企业手机银行后，首次登录需输入手机号、短信验证码、登录密码，上传用户本人有效证件，人脸识别，信息校验通过后，登录成功。首次登录成功后，系统提示是否设置快捷登录方式，点击“是”跳转登录设置页面，可设置人脸、声纹、手势密码等快捷登录方式。之后非首次登录仅需输入登录密码，或使用已设置的快捷登录方式。

(2) 同一用户的企业手机银行登录密码与其企业网银登录密码相同。

9. 人脸识别时提示“识别认证不通过，请重试”如何处理？

出现此提示原因是您的人脸与公安系统、身份证照片比对后，人脸差别较大，低于系统预设的值，系统判断不是本人操作。请先确认目前人脸识别的是否是经办人本人；若确认为本人操作，请调整角度、光线再次尝试；如果仍然不成功，可联系 95577 人工客服提供相关操作信息（识别时间、登录手机号等）反馈给相关部门查询。

10. 登录密码输错怎么办？

(1) 企业手机银行登录密码当日输入 5 次错误，企业手机银行登录密码将被临时锁定，可到柜台办理密码解锁或者等待第二天自动解锁也可登录企业网银修改密码（服务中心-客户中心-修改个人信息）；若连续累计输入 10 次密码被锁不再自动解锁，需要去柜台办理密码解锁，若能记起正确密码也可登录企业网银修改密码。

(2) 人脸、声纹、手势密码分别有 5 次识别机会，任一快捷登录方式连续 5 次错误，均启用登录密码方式；指纹密码识别的是客户手机录入的指纹，具体错误次数根据手机厂商不同有所区别，达到手机指纹密码被锁上限，指纹将在一定时间被禁用或需验证手机锁屏密码。

11. 企业手机银行登录密码错误次数是独立计算，还是和企业网银登录密码错误次数叠加计算？

是独立计算的。