

**南充市商业银行
个人网上银行客户使用手册**

目 录

第一章 系统概述.....	1
1.1 名词解释.....	1
1.2 系统功能.....	2
1.3 系统设置要求.....	2
第二章 主要功能及使用.....	3
2.1 注册与登录.....	3
2.1.1 注册.....	3
2.1.2 首次登录.....	6
2.1.3 退出.....	9
2.2 账户管理.....	10
2.2.1 账户总览.....	10
2.2.2 我的账户管理.....	12
2.2.3 账户挂失.....	14
2.2.4 账户交易明细查询.....	15
2.2.5 网银交易流水查询.....	16
2.2.6 他行账户查询.....	17
2.3 转账汇款.....	19
2.3.1 网银账户互转.....	19
2.3.2 行内转账.....	21
2.3.3 跨行转账.....	23
2.3.4 网银互联转账.....	25
2.3.5 定时转账管理.....	29
2.3.6 收款人名册.....	31
2.4 投资理财.....	33
2.4.1 定活互转.....	33
2.5 网银互联.....	37
2.5.1 他行账户管理.....	37
2.5.2 我行账户管理.....	38
2.5.3 互联协议管理.....	42
2.6 个人设置.....	44
2.6.1 个人信息管理.....	45
2.6.2 首页菜单设置.....	45
2.6.3 登陆密码修改.....	46
2.6.4 证书管理.....	47
2.7 客户服务.....	49
2.7.1 用户留言.....	49
第三章 疑难问题解答.....	52

第一章 系统概述

1.1 名词解释

➤ 网上银行

是指采用因特网数字通信技术，以互联网作为基础的交易平台和服务渠道，为客户提供综合、统一、安全、实时的各种零售与批发的全方位银行业务服务，也被称为互联网上的虚拟银行柜台。

➤ 个人网上银行

是指为个人客户提供金融服务的网上银行。

➤ 门户网站

是指通向某类综合性互联网信息资源并提供有关信息服务的应用系统。

➤ 在线客服

是利用即时通讯工具、邮件、电话等途径，为网上银行客户提供互联网在线或线下支持的服务方式。

➤ 动态令牌

是一种动态变化的随机数，是动态的网上银行密码。客户每次使用时输入的口令都不一样，交易结束后即失效，极大地提高了客户身份认证的安全性。内置 CPU 及密码运算单元，每隔一定的时间运算出一次动态口令随机数并通过液晶显示屏用来显示这些动态口令的电子令牌。

➤ 短信验证

将动态口令随机数以短信方式发送到客户手机上的手机动态口令。

➤ CA

是英文“Certificate Authority”的缩写，是指负责签发数字证书、认证数字证书、管理已颁发数字证书的机构。它要制定政策和具体步骤来验证、识别用户身份，并对用户证书进行签名，以确保证书持有者的身份和公钥的拥有权。CA 也拥有一个证书（内含公钥）和私钥。网上的公众用户通过验证 CA 的签字从而信任 CA，任何人都可以得到 CA 的证书（含公钥），用以验证它所签发的证书。

➤ 数字证书

是网银客户使用的一种将个人信息与电子签名唯一绑定的电子文件，通过它可以对客户的网上交易进行身份确认，确保了交易的唯一、完整和不可否认性。数字证书分为移动数字证书和文件数字证书，移动数字证书存放在 USB KEY 中，安全性高，便于携带。

➤ USB KEY

是指一种 USB 接口的硬件设备，它内置单片机或智能卡芯片，有一定的存储空间，可以存储用户的私钥以及数字证书，利用它内置的公钥算法实现对用户身份的认证。

1.2 功能概览

个人网上银行是通过互联网（南充市商业银行网上银行网页）向客户提供的交易平台和服务渠道，主要包括“账户管理”、“转账汇款”、“投资理财”、“个人设置”、“客户服务”、“网银互联”等六项功能，以全面满足客户多样化的业务需求。

账户管理：此功能显示“账户总览”、“账户交易明细查询”、“网银交易流水查询”、“我的账户管理”、“账户挂失”、“他行账户查询”六部分信息。

转账汇款：包含“网银账户互转”、“行内转账”、“跨行转账”、“网银互联转账”、“定时转账管理”、“收款人名册”。

投资理财：提供了定活互转等投资理财业务功能。

个人设置：提供了包含个人信息管理（登陆名称修改）、首页菜单设置、登陆密码修改和证书管理(证书更新、证书下载)。

客户服务：客户服务提供用户留言和客户对网银所做的不动帐操作（如登陆、退出、设置快捷菜单等）日志。

网银互联：客户可签订协议进行他行账户、我行账户的管理和互联协议的管理。

1.3 系统设置要求

- 能正常连通 Internet 网络。
- 操作系统：windows98 或以上版本。
- IE 浏览器：6.0 或以上版本。
- 安装了最新版本的南充市商业银行专有控件。

注：您可以使用“南充市商业银行网银熊猫助手”检测以上配置（工具下载地址见南充市商业银行登陆首页网银助手下载）。

1.4 安全提示

为保障您的账户资金安全，请您仔细阅读并在操作中注意以下事项：

- 请尽量使用专用电脑操作网上银行，不在网吧等公共电脑上使用。
- 为您的电脑定期更新操作系统安全补丁和杀毒软件。
- 请通过我行网站(<http://www.cgnb.cn>)访问网上银行，不要通过电子邮件、不明网站等链接登录网上银行，不要开启操作系统、MSN 和 QQ 等工具的远程协助功能。
- 请在柜台开通网银时，预留您本人的手机号码，以便为您提供重要交易短信通知、电话提醒等安全服务。
- 请在使用网上银行完毕后，点击页面右上角的“退出系统”，以确保安全退出。
- 如果您是证书版客户，请在退出网上银行后，立即拔出您的 usb-key，并妥善保管。
- 请不要相信来源不明的以转账汇款、中奖等为诱饵的诈骗短信。
- 交易过程中请认真核对收方账号、户名和交易金额等信息是否与你所申请的事项一致。

第二章 主要功能及使用

2.1 安装与设置

首次登陆我行网上银行，需进行简单设置后即可方便使用。

2.1.1 安装并运行熊猫网银助手

安装我行熊猫网银助手能够更安全更方便的进行网银使用。在我行网银登陆界面下载熊猫网银助手并安装。如图 2.1.1 所示



图 2.1 1 选择版本界面

安装完毕后，点击一键优化，便能使您的电脑达到使用南充市商业银行网上银行的最佳环境配置。如图 2.1.2 所示



图 2.1 2 网银助手使用界面

2.2 注册与登录

2.2.1 注册

2.2.1.1 柜面注册

南充市商业银行所有网点均可以申请个人网上银行服务，您只需携带本人有效身份证和卡/折原件，并在柜台填写《南充市商业银行个人账户开立与电子银行服务申请表》即可开通网上银行服务。

2.2.1.2 在线注册

功能描述：

实现客户在网上自助注册的功能，注册成功后将成为网上注册客户。

适用范围：

持有南充市商业银行存折、借记卡的个人客户。

操作步骤：

1. 进入个人网上银行登录界面，点击“在线开通”按钮，进入注册流程页面。如图 2.2 1 所示。



图 2.2 1 注册协议页面

2. 阅读《南充市商业银行电子银行个人服务协议》，在点击“同意”按钮后，进入个人基本信息填写页面。如图 2.2 2 所示。

网银大众版开通: **1** 协议许可 **2** 填写注册信息 **3** 确认注册信息 **4** 注册成功

填写注册信息

第一步: 填写注册信息

登录名: *

客户姓名: *

证件类型: 身份证 ▾*

证件号码: *

手机号码: *

电子邮件:

第二步: 填写账户信息

账户类型:

图 2.2 2 填写注册信息页面

- 填写个人账户信息, 个人基本信息, 设置登录名和密码和设置个人预留信息后, 点击“注册”按钮。进入确认个人基本信息页面。如图 2.2 3 所示。

确认注册信息

注册信息确认

登录名:

客户姓名:

证件类型: 身份证

证件号码:

手机号码:

电子邮件:

账户信息

账户类型: 储蓄存折

账户号码:

图 2.2 3 个人信息确认页面

- 确认输入信息后, 提交执行注册操作如图 2.2 4 所示。

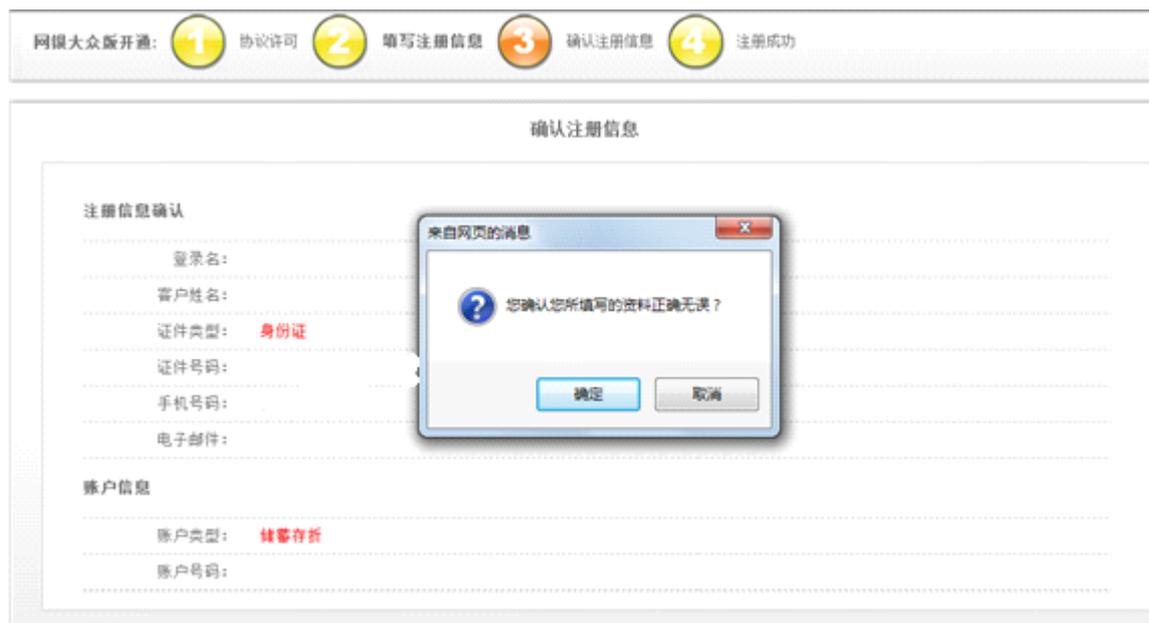


图 2.2 4 提交确认页面

5. 注册成功提示。如图 2.2 5 所示。



图 2.2 5 注册成功

使用说明:

1. 可用证件包括：身份证，户口簿，军官证，警官证，港澳居民往来内地通行证，台湾回乡证，本国护照，外国护照，临时身份证，军人士兵证，军人文职干部证，武警士兵证等。
2. 需要客户提供手机号码。
3. 昵称设置为 6-12 位字母、数字或下划线组成（无汉字）。
4. 登录密码由 6-12 位数字、字母、特殊字符组成。

注意事项:

账户（卡）处于挂失、销户、止付和冻结等非正常状态则不能办理此业务。

2.2.2 首次登录

功能描述:

客户可以使用登录名+登录密码+验证码的方式登录南充市商业银行个人网上银行系统。

第一次登陆我行网银的客户，为了账户的安全，我们将验证您的客户身份，对您的登陆名和登录密码进行强制修改

操作步骤:

1. 进入南充市商业银行个人网上银行登录界面。如图 2.2 6 所示。



图 2.2 6 个人网银登录界面

2. 输入登录名、登录密码、校验码，点击“登录”按钮。如图 2.2 7 所示。



图 2.2 7 输入登录信息

3. 进入首次登陆页面，输入客户信息进行验证。如图 2.2 8 所示



图 2.2 8 输入客户信息

4. 填写新信息，设置登录名、旧的登录密码、新密码和防伪信息。如图 2.2 9 所示



图 2.2 9 输入新的登录名和登陆密码

5. 成功登录个人网银。如图 2.2 10 所示



图 2.2 10 成功登录个人网银

注意事项:

1. 当日连续错误 6 次，系统对密码进行暂时锁定，次日自动解除，或客户当日去柜面进行登

陆密码重置；

2. 连续 3 天累计错误 18 次，系统对密码进行锁定，需持本人证件、网上追加或柜面签约账户（卡、折）去柜面进行解锁。
3. 当客户首次登陆时，根据类型不同，系统会引导进行 USBkey 证书下载及更新，在注册页面补填个人信息和设置网银交易密码等步骤。

2.2.3 证书下载（证书版客户）

证书版用户的客户，在首次登陆之后您还需要点击【个人设置】—【证书管理】—【证书下载】，输入您在柜台办理网银开户时的 USBKEY 序列号和下载码信封中的下载码，进行证书下载，如图 2.2 11 所示。

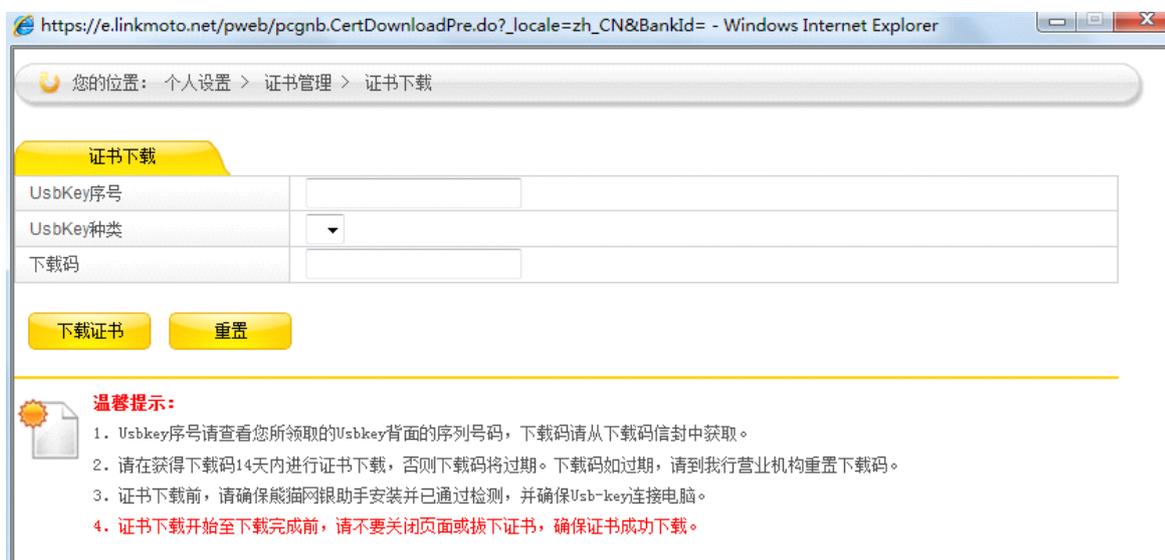


图 2.2 11 证书下载页面

2.2.4 退出

功能描述：

实现客户退出个人网银的功能。

操作步骤：

1. 当客户要退出南充商业银行个人网上银行时，请点击“安全退出”按钮，系统将弹出友好提示界面，再点击“确定”按钮，即可终止与网银的会话。如图 2.2 12 所示。



图 2.2 12 确认退出

2. 安全提出提示。如图 2.2 13 所示。



图 2.2 13 安全退出

2.3 账户管理

账户管理为客户提供网上银行各类账户管理、账户查询、账户挂失。

2.3.1 账户总览

功能描述:

客户可以通过此功能查询资金账户的基本信息以及资金账户内各账户的具体信息并且还可以查询客户追加网银的所有账户信息。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“账户管理—账户总览”，所显示的内容为客户所有已经追加的账户列表；如图 2.3 1 所示。



图 2.3 1 账户总览页面

2. 如需查询详细信息，请点击相对应的“账号”链接。如图 2.3 2 所示。



图 2.3 2 交易明细查询页面

3. 进一步的，点击“子账号序号”可以相应查询到相应信息详情。如图 2.3 3 所示。



图 2.3 3 交易明细查询

2.3.2 我的账户管理

客户可以通过此功能进行账户的追加与撤销，变更账户类型。

2.3.2.1 账户追加与撤销

功能描述：

客户可以通过该功能追加、撤销账户。经过追加的账户为非签约账户，实现非签约账户网银服务功能。通过“撤销网银账户”按钮，可删除此非签约账户。

操作步骤：

追加账户：

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“账户管理—我的账户管理—新增”；如图 2.3 4 所示。



图 2.3 4 账户追加与撤销

2. 点击“新增”按钮，输入需要新增的账号/卡号以及相关信息，点击“确认”按钮；如图 2.3 5 所示。



图 2.3 5 输入新增账号/卡号

3. 输入关联账户相关信息，点击“提交”按钮；如图 2.3 6 所示。



图 2.3 6 新增账号/卡号确认

删除账户：

1. 登录南充商业银行个人网上银行，进入“账户管理—我的账户管理—删除”；
2. 选择要撤销的账号/卡号，点击“撤销网银关联账户”按钮。如图 2.3 7 所示。

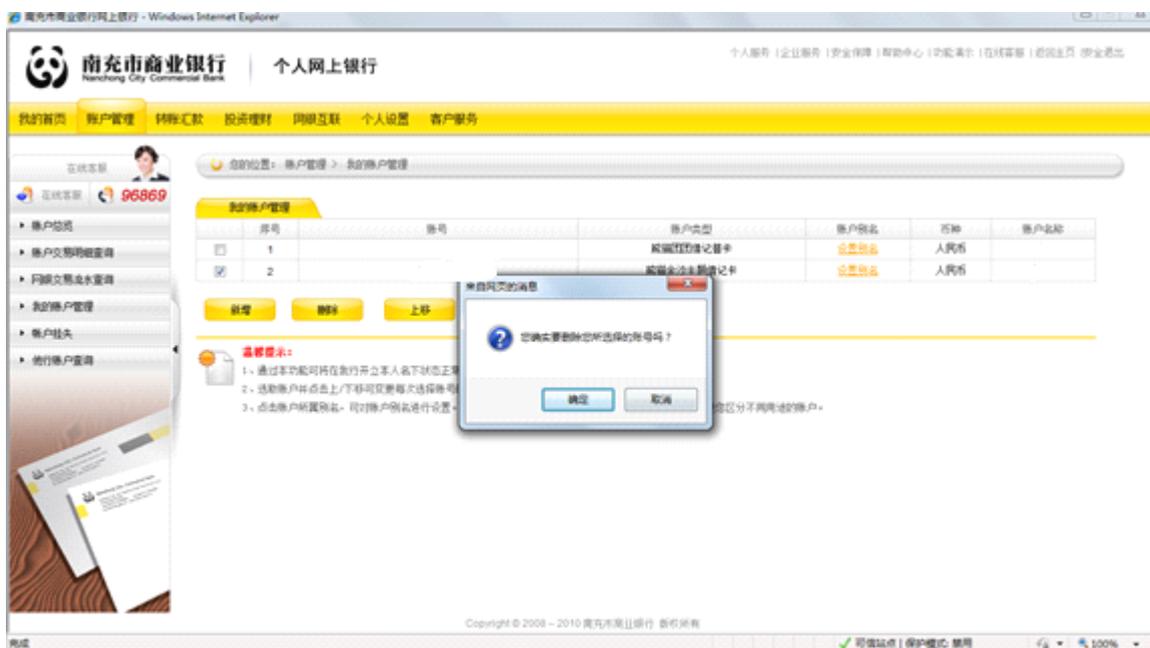


图 2.3 7 删除确认

2.3.3 账户挂失

功能描述：

此功能能够实现签约账户的挂失需求，通过本功能保障客户账户凭证在遗失情况下的账户资金安全。

操作步骤：

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“账户管理—账户挂失”；如图 2.3 8 所示。
2. 选择要挂失的账户，点击“提交”。



图 2.3 8 账户挂失页面

注意事项：

1. 挂失有效期为 5 天，如果需要正式挂失，请在有效期内到网点进行正式挂失。否则在挂失有效期满后系统会自动解挂。
2. 挂失后该账户在网上银行仍可以进行账务查询，但不能进行转账等涉及到账户资金变动的交易。您如果要解除挂失或挂失后重新开卡，请到账户开户行办理。

2.3.4 账户交易明细查询

功能描述：

此功能能够实现签约账户的账户交易明细查询，包括柜面、网银等所有渠道的动帐交易。

操作步骤：

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“账户管理—账户交易明细查询”；如图 2.3 9 所示。
2. 选择要查询的账户，开始日期和结束日期，点击“查询”。



图 2.3 9 账户交易明细查询页面

2.3.5 网银交易流水查询

功能描述:

此功能能够实现签约账户的网银交易明细查询。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行, 进入“账户管理—网银交易流水查询”; 如图 2.3 10 所示。
2. 选择要查询的账户, 开始日期和结束日期, 点击“查询”。



图 2.3 10 网银交易流水查询页面

2.3.6 他行账户查询

功能描述:

此功能能够实现根据网银互联签订的协议号，查询他行账户余额及明细查询。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“账户管理—他行账户查询”；如图 2.3 11 所



示。

图 2.3 11 他行账户查询页面

2. 选择要查询的账户，开始日期和结束日期，点击“提交”；如图 2.3 12 所示。



图 2.3 12 他行账户查询确认页面

3. 点击确认后，如图 2.3 13 所示。



图 2.3 13 他行账户查询结果页面

2.4 转账汇款

2.4.1 网银账户互转

功能描述:

通过此功能客户可以向已经签约网银的账户之间的转账。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—网银账户互转”；如图 2.4 1 所示。



图 2.4 1 网银账户互转

2. 逐项填写所需信息后，点击“提交”按钮；如图 2.4 2 所示。



图 2.4 2 网银账户互转确认页面

3. 点击确认按钮；如图 2.4 3 所示。



图 2.4 3 网银账户互转结果页面

2.4.2 行内转账

功能描述:

通过此功能客户可以向“南充市商业银行内账户”和“惠民村镇银行客户”在同城/异地范围内进行账户到账户的转账交易。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—行内转账”；如图 2.4 4 所示。



图 2.4 4 行内转账

2. 逐项填写所需信息后，点击“提交”按钮；如图 2.4 5 所示。



图 2.4 5 行内转账确认页面

3. 确认无误后，点击“确认”按钮；如图 2.4 6 所示



图 2.4 6 行内转账确认页面

4、点击确认，验证数字签名后，出现行内转账结果页面，如图 2.4 7 所示



图 2.4 7 行内转账结果页面

2.4.3 跨行转账

功能描述:

客户可以通过网银发起并办理行外汇款业务。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—跨行转账”；如图 2.4 8 所示。



图 2.4 8 跨行转账

2. 输入全部相关信息后，点击“提交”按钮；如图 2.4 9 所示。



图 2.4 9 跨行转账信息确认

3. 确认信息无误后，点击“确认”按钮，如图 2.4 10 所示



图 2.4 10 跨行转账结果页面

注意事项:

1. 工作日（周一到周五）工作时间内（上午 9 点至下午 5 点）转账实时到账，工作时间外及节假日可转 5 万元以下金额，约延迟 2 小时到账（如希望即时到账可通过跨行实时汇款进行），具体到账时间取决于收款银行系统。
2. 定时跨行转账请尽量设置工作日上午 9 点至下午 5 点内，否则可能转账失败。
3. 请正确填写汇款信息，因收款行、账号、户名等信息填写错误造成退款的，手续费不退还。
4. 跨行转账付款用途中请不要录入“:”、“%”、“'”、“””和“;”符号，付款用途长度不能超过 60 个字符（30 个汉字或 60 个字母、数字、符号）。

2.4.4 网银互联转账

2.4.4.1 跨行实时转账

功能描述:

通过此功能客户可以发起跨行汇款实现资金 7*24 小时实时到账。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—网银互联转账—跨行实时转账”；
如图 2.4 11 所示。



图 2.4 11 跨行实时转账

2. 逐项输入信息，点击“提交”按钮；如图 2.4 12 所示。



图 2.4 12 跨行实时转账确认

3. 确认转账信息无误后，点击确认按钮；如图 2.4 13 所示。



图 2.4 13 跨行实时转账结果

注意事项:

1. 单笔交易限额为 5 万元以下（含）。
2. 跨行实时汇款要求只有对方账户所在行加入了网银互联服务才能使用该功能。

2.4.4.2 跨行实时收款**功能描述:**

客户在办理密码汇款业务后，可以通过此功能凭汇票号码查询汇票状态。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—网银互联转账—跨行实时收款”；
如图 2.4 14 所示。



图 2.4 14 跨行实时收款

2. 输入相应签订协议后，点击“收款”按钮。如图 2.4 15 所示。



图 2.4 15 跨行收款确认

3. 确认信息无误后，点击“提交”按钮。如图 2.4 16 所示



图 2.4 16 跨行收款结果

4. 根据签订协议，点击“解约”按钮。如图 2.4 17 所示



图 2.4 17 跨行收款解约

2.4.5 定时转账管理

功能描述:

通过此功能客户可以通过预先约定交易日期、交易频次、交易金额，收款人信息，当约定条件齐备时，系统自动触发完成转账汇款交易。

操作步骤：

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—定时转账管理”；如图 2.4 18 所示。



图 2.4 18 定时转账管理

2. 相关查询结果即会显示在屏幕下方，点击查看。如图 2.4 19 所示。



图 2.4 19 定时转账查询

3. 点击“撤销”按钮，如图 2.4 20 所示。



图 2.4 20 定时转账撤销确认页面

4. 确认信息后，请点击“确认”按钮。如图 2.4 21 所示



图 2.4 21 定时转账撤销结果页面

2.4.6 收款人名册

功能描述：

客户可以通过此功能，查询收款人名册列表，同时可以对名册内容进行编辑。

操作步骤：

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—收款人名册”；如图 2.4 22 所示。



2.4 22 收款人名册

2. 输入收款人账号/收款人姓名后，点击查询则只得到与输入相匹配的信息列表。如图 2.4 23



所示。

图 2.4 23 指定查询结果

3. 在查询结果信息列表中勾选条目后，点击“删除”按钮，可以删除勾选的信息条目。

4. 点击“新增”按钮可以增加收款人信息。输入相关信息，点击“提交”按钮后，即可完成相应操作。如图 2.4 24 所示。

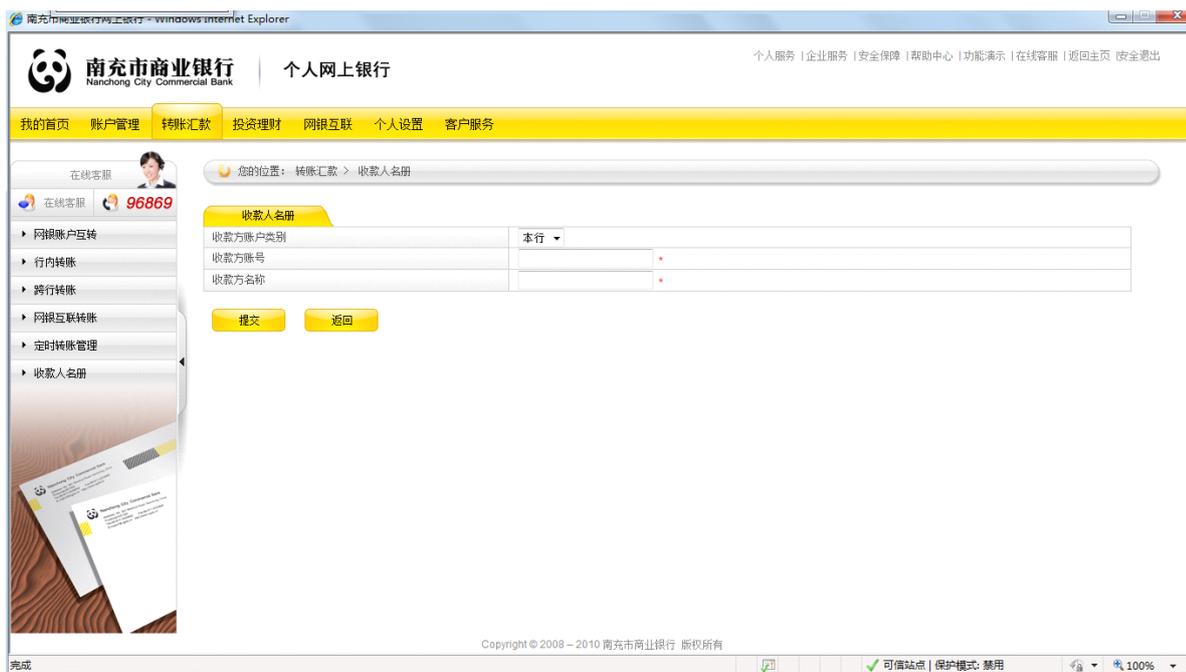


图 2.4 24 收款人信息新增

2.5 投资理财

2.5.1 定活互转

2.5.1.1 卡内活转定

功能描述:

通过此功能客户可以实现卡内人民币活期账户转存整存整取功能。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“投资理财—定活互转—卡内活转定”；如图 2.5 1 所示。



图 2.5 1 卡内活转定

2. 按要求逐项输入，点击“提交”按钮；如图 2.5 2 所示。



图 2.5 2 卡内活转定确认

3. 确认信息无误后，点击“确认”提交。如图 2.5 3 所示



图 2.5 3 卡内活转定结果

注意事项:

1. 银行卡客户可进行“卡内活转定”交易，起存金额为 50 元（含），利率按照中国人民银行同期存款利率执行。
2. 自动转存是指如您没有在存款到期日将该账户销户，系统则自动按前存期及转存日人民银行存款利率将本息转存。

2.5.1.2 卡内定转活

功能描述:

通过此功能客户可以实现卡内定期子账户整存整取转存为人民币活期主账户的功能。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网上银行，进入“转账汇款—定活互转—卡内定转活”；如图 2.5 4 所示。



图 2.5 5 卡内定转活

2. 按要求逐项输入, 点击“提交”按钮; 如图 2.5 6 所示。



图 2.5 6 卡内定转活确认

3. 确认信息无误后, 点击“确认”按钮; 如图 2.5 7 所示。



图 2.5 7 卡内定转活结果

注意事项:

1. 按照中国人民银行的有关规定，如果您提前支取尚未到期的定期存款，您的定期存款将按活期储蓄利率计付利息。
2. 您也可以输入金额部分支取，提前支取部分按活期计息，未提前支取部分仍将按定期利率计息，部分提前支取只能进行一次。
3. 子账户止付、冻结、销户，则不能办理此业务。

2.6 网银互联

2.6.1 他行账户管理

2.6.1.1 他行账户查询签约

功能描述:

通过此功能，客户可以根据签订的协议进行他行账户的余额和明细签约。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统，点击‘网银互联—他行账户管理—他行账户查询签约’，如图 2.6 1 所示



图 2.6 1 他行账户查询签约

2. 选择被查询行/被查询行清算行号，点击“提交”，如图 2.6 2 所示



图 2.6 2 他行账户查询签约确认

2.6.2 我行账户管理

2.6.2.1 我行账户查询签约

功能描述:

允许他行向该账户发出查询账户余额 / 账户交易明细的签约请求。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统，点击‘网银互联—我行账户管理—我行账户查询’，

如图 2.6 1 所示



图 2.6 1 我行账户查询签约

2. 账户信息跨行查询授权协议签订, 如图 2.6 2 所示



图 2.6 2 账户信息跨行查询授权协议签订

3. 确认签约信息无误后, 点击“确认”按钮, 如图 2.6 3 所示。



图 2.6 3 账户信息跨行查询授权签订成功

2.6.2.2 我行账户支付签约

功能描述:

通过该功能, 您可以他行账户对行内账户进行账户授权, 允许他行向本行账户发出付款请求的签约。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统，点击‘网银互联—我行账户管理—我行账户支付签约’，如图 2.6 4 所示



图 2.6 4 我行账户支付签约

2. 依次录入信息后，点击‘提交’按钮，如图 2.6 5 所示。



图 2.6 5 我行账户支付签约协议签订

3. 确定授权支付协议后，点击“提交”按钮，如图 2.6 6 所示



图 2.6 6 我行账户支付签约确认

注意事项:

1. 跨行授权支付签约要求只有授权账户与被授权账户所在行加入了网银互联服务才能使用该功能。

2.6.3 互联协议管理

2.6.3.1 跨行协议查询管理

功能描述:

通过此功能，您可查询到你签订的网银互联的协议，包括（支付授权、查询授权、他行支付我行、我行支付他行）。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统，点击‘网银互联—互联协议管理—跨行协议查询管理’，如图 2.6 7 所示



图 2.6 7 跨行协议查询管理

2. 根据客户选择查询条件（授权类型、授权账户类型和授权账户）。如图 2.6 8 所示



图 2.6 8 跨行协议查询结果

3. 点击查看按钮，如图 2.6 9 所示



图 2.6 9 跨行协议查询详情

4. 点击撤销“按钮”，如图 2.6 10 所示



图 2.6 9 跨行协议查询撤销确认

2.7 个人设置

个人设置提供网上个人信息管理、首页菜单设置、登录密码修改、证书管理等个性化服务。

2.7.1 个人信息管理

功能描述:

通过此功能, 您可修改包括: 网银登录名、防伪信息、电子邮箱, 网银登陆是否发送短信等个人资料信息。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统, 点击‘个人设置—个人信息管理’, 如图 2.7 1 所示



图 2.7 1 个人信息管理

2. 修改成功后, 录入网银登陆密码, 显示修改结果信息。

注意事项:

1. 适用范围: 南充个人网上银行客户;
2. 可在此修改个人基本信息、固定电话、地址等个人资料信息;

2.7.2 首页菜单设置

功能描述:

实现客户首页菜单设置的功能。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统, 点击‘个人设置—首页菜单设置’, 如图 2.7 2 所示



图 2.7 2 首页菜单设置

2. 左侧菜单栏选中菜单后点击“→”按钮，如图 2.7 3 所示



图 2.7 3 首页菜单设置

2.7.3 登陆密码修改

功能描述：

通过此功能，您可修改网银登陆密码。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统, 点击‘个人设置—首页菜单设置’, 如图 2.7 4 所示



图 2.7 4 网银登陆密码修改

2.7.4 证书管理

2.7.4.1 证书下载

功能描述:

通过此功能, 您可以进行证书的下载。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统, 点击‘个人设置—证书管理—证书下载’, 依次录入相关信息。如图 2.7 5 所示

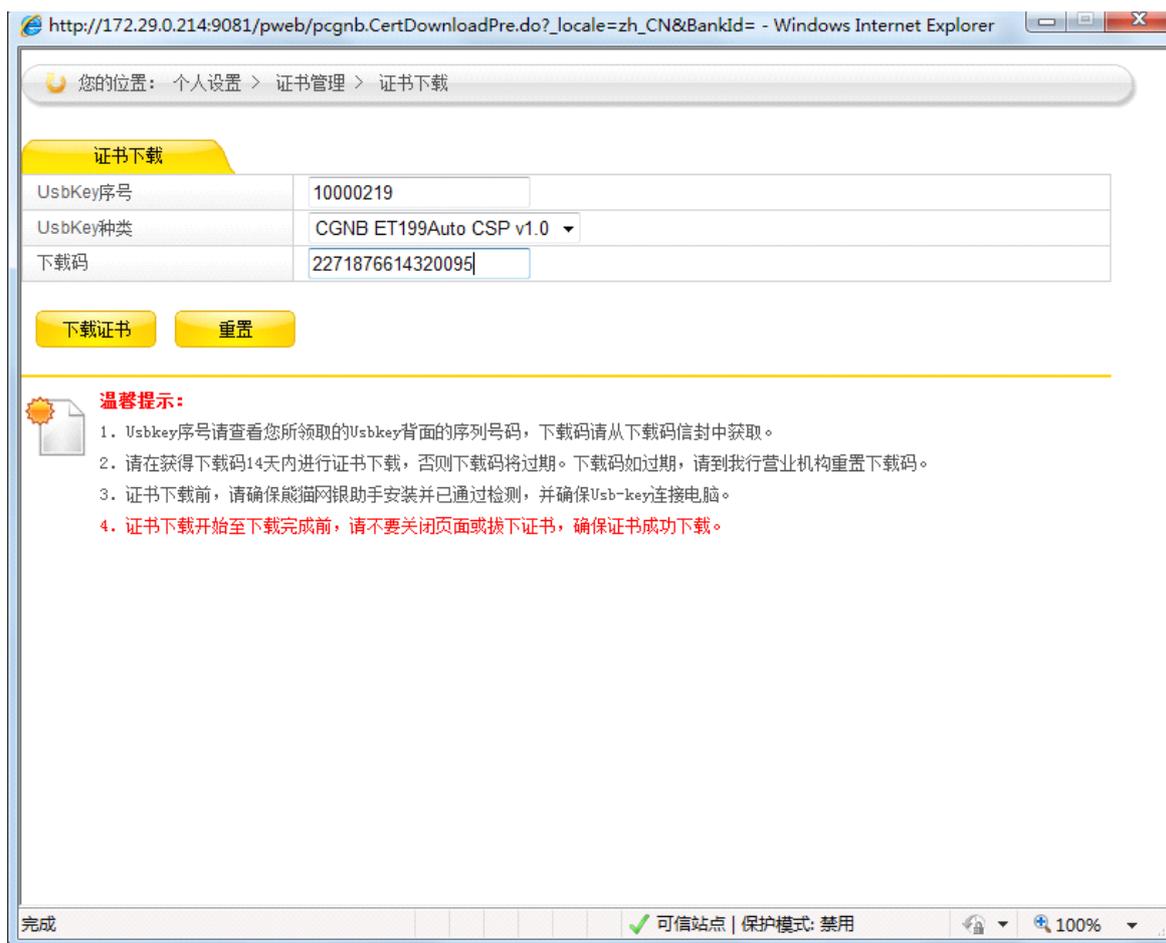


图 2.7 5 证书下载

注意事项:

1. 请在获得下载码 14 天内进行证书下载，否则下载码将过期。下载码如过期，请到我行营业机构重置下载码；
2. 证书下载前，请确保熊猫网银助手安装并已通过检测，并确保 Usb-key 连接电脑；
3. 证书下载开始至下载完成前，请不要关闭页面或拔下证书，确保证书成功下载。

2.7.4.2 证书更新

功能描述:

通过此功能，您可以进行证书的更新。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统，点击‘个人设置—证书管理—证书更新’，如图 2.7 6 所示



图 2.7 5 证书更新

注意事项:

1. 证书有效期为证书下载日一年内有效;
2. 证书到期前一个月, 请您务必更新自己的证书。证书到期前一个月内更新证书后, 有效期将自动延后一年;

2.8 客户服务

2.8.1 用户留言

功能描述:

通过此功能, 您可修改查询和新增对我行电子银行服务的意见和建议。

操作步骤:

1. 登录南充市商业银行个人网银系统, 点击‘客户服务—用户留言’, 如图 2.8 1 所示



图 2.8 1 用户留言查询

2. 录入相关查询条件，点击“查询”按钮，如图 2.8 2 所示



图 2.8 2 用户留言查询结果

3. 点击“新增”按钮，如图 2.8.3 所示



图 2.8 3 用户留言新增

第三章 疑难问题解答

3.1 安装

➤ **动态令牌版用户和短信版用户，是否需要下载网银证书及安装驱动程序？**

答：动态令牌版用户和手机短信版用户只是在交易时才会校验令牌上显示的动态密码或签约手机接收到的动态密码短信，均无需进行证书的下载及安装任何驱动程序。

3.2 登陆及使用

➤ **网银登陆名忘记了该怎么办？**

答：网银登录名是您在南充市商业银行个人网上银行身份的有效识别，通过登录名登陆网上银行后，可以管理您在南充市商业银行个人网上银行的所有账户情况，如果您记不清该登录名，可以点击个人网上银行的“忘记用户名”，依系统提示录入个人相关信息进行客户身份的校验来找回登录名。

➤ **网银登陆密码忘记了该怎么办？**

答：如果您忘记网银登录密码，可以点击个人网上银行的“忘记密码”，依系统提示录入个人相关信息进行客户身份的校验来重置网银登陆密码，你也可以携带您开立网上银行时使用的有效身份证件和任何加挂到网上银行的账户，到我行任意网点申请登陆密码重置。

➤ **开通了手机短信版用户，但进行相关交易时手机没有收到相应动态密码短信，该怎么办？**

答：如果手机号码正确而长时间没有收到动态密码，请点击“重新获取动态密码”按钮，重新获取新的动态密码。

➤ **如何修改个人网上银行登录名及登陆密码？**

答：客户可通过登录南充市银行网上银行，选择“个人设置”—“个人信息管理”功能来修改网银的登录名并可设置防伪信息；选择“个人设置”—“登陆密码修改”进行网银登录密码。

➤ **客户的证书到期需要进行证书更新时，应怎样正确操作？**

答：客户自网上银行证书到期前30天至证书到期日期间，均可在网上银行系统的“证书更新”对证书进行更新，继续使用我行网上银行的专业版服务。如果客户在证书到期后仍未进行证书更新，则不再提供证书更新维护功能。

➤ **客户输入密码提示“当日密码输入错误超限，暂时锁定”，应该怎么办？客户输入密码提示“三日连续密码输入错误超限，永久锁定”，应该怎么办？**

答：为了保障你账户的安全，系统将对登录密码连续六次输入错误的网银客户进行暂时锁定，次日自动解锁，也可持开立网银账户时所持的有效身份证件至我行任意网点进行登陆密码重置。

将对连续三天每天连续输入六次密码错误的网银客户进行永久锁定，此时您需要持开立网银账户时所持的有效身份证件至我行任意网点进行登陆密码重置。

➤ **客户的手机号码发生了变更，需要怎样修改手机号码？**

答：客户的手机号码发生了变更后，您需要携带您开立网上银行时使用的有效身份证件进行手机号码的修改。

➤ **客户想要开通登陆网上银行就接受短信提示，需要怎么办？**

答：客户登陆个人网上银行，点击“个人设置”中的“个人信息管理”中，在“网银登陆是否发短信”勾选上，设置生效后，每次登陆我行网上银行，系统都会发送短信到您在开立网银时候留存手机号码。

➤ **登录个人网上银行后，在要求输入的“密码”输入域无法输入密码，请问如何解决？**

答：为了给您提供更加安全的个人网上银行服务，密码输入域采用密码控件的方式，大大提高了网上银行的安全性。

当您首次登录个人网上银行时，登录页面会自动为您下载密码控件，之后每次登录个人网上银行，控件将自动启用，无需人工干预。若未能成功自动下载该控件，将无法输入密码。

若自动设置后仍不能正常输入密码，请运行熊猫网银助手解决。

➤ **若使用动态令牌作为安全认证，在输入动态令牌上显示的令牌号后，提示无效的动态口令，如何解决？**

答：有两种情况会导致上述问题，

情况一：为了您的账户安全，如果您连续 8 次输入错误的动态口令，就会锁定您的动态令牌，此时您需要携带您开立网上银行时使用的有效身份证件和任何加挂到网上银行的账户，到我行任意网点申请动态令牌解锁。

情况二：可能是动态令牌的时钟发生了“漂移”，与服务器发生了时差，您需要携带您开立网上银行时使用的有效身份证件和该动态令牌，到我行任意网点申请动态令牌解锁。

3.3 安全

➤ **什么是防伪信息？**

答：防伪信息验证是提高您对假网站的识别能力的一种简单而有效的方法。当您在网上银行中设置好防伪信息后，可先查询您在网上银行中预留的防伪信息，如网站能正确返回您预留的防伪信息，这说明您登录的网站是南充市商业银行网站或有合作关系的网站，可以放心地进行相关操作。如不能正确地返回您预留的防伪信息，则说明该网站还未与南充市商业银行网站建立合作关系，需要谨慎进行相关操作，以免造成资金损失。

➤ **使用网银的安全注意事项有哪些？**

- 答：（1）不要在网吧等公共场所下载、安装、使用证书；
- （2）在他人电脑上使用证书后，应及时删除证书；
- （3）不要将证书导入导出密码、参考号、授权码和证书文件放置在一起，防止被他人盗用；
- （4）不要设置相同的登录密码、交易密码，并定期更换；
- （5）定期对自己的电脑进行病毒查杀，防止注入木马病毒等。