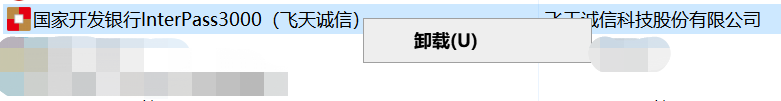
# 国家开发银行网银安全组件FAQ

## 一、网银安全组件不能正常使用

如安装网银安全组件后不能正常使用，请先卸载旧的驱动，再重新安装网银安全组件，操作流程如下：

1、注意卸载前，请将网银U盾从电脑上拔出。

2、找到控制面板-卸载-国开银行网上银行USBKey管理工具，双击进行卸载；



3、以**管理员身份运行**安装国家开发银行网银安全组件，执行安装。

4、部分安全软件会拦截网银安全组件里集成的控件及驱动安装，如360安全卫士等，安装过程中会弹出阻止安装的提示，请务必点“**允许**”，否则会导致网银安全组件安装不完整，从而导致网银无法使用。

## **二、新版**网银安全组件**界面**

如果有以下工具界面，说明是安装了旧版网银安全组件。



请卸载后重新安装新版网银安全组件。

**以下截图是国家开发银行新版网银安全组件的界面和弹框界面：**



## 三、证书更新类问题（安装官网最新版本网银安全组件）

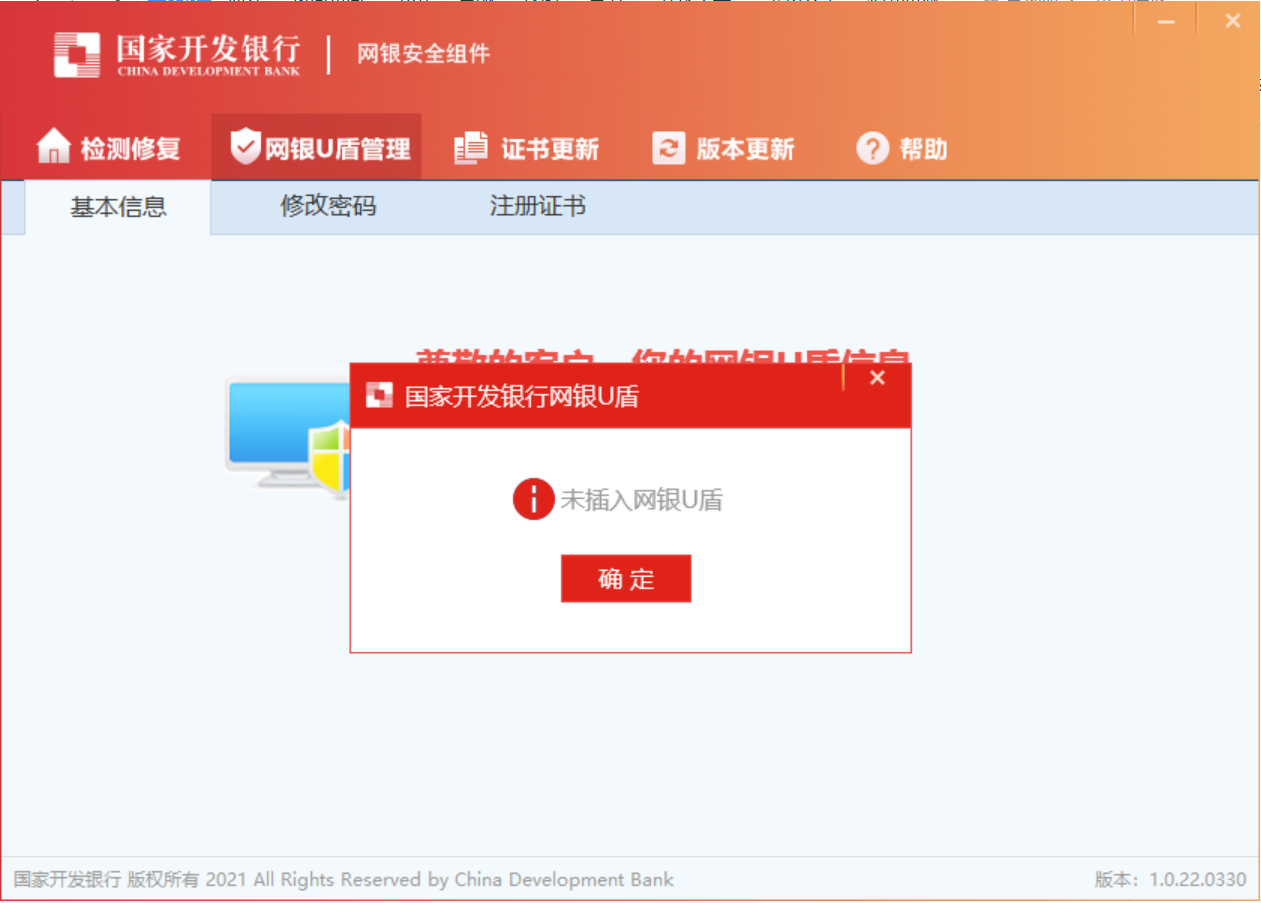
1、当更新网银U盾证书提示“换发失败，要操作的证书现在不能被换发，必须在有效期截止日前3月内进行换发” 这是正常提示，网银U盾证书过期前3个月才允许更新证书。

2、当网银证书更新，提示“您要操作的网银U盾证书不存在或者未激活”，此类问题一般是网银证书已经吊销，请更换新盾。

3、更新证书时，当网银U盾证书已过期或者90天内将过期，点立即更新按钮提示：要操作的证书现在不能被换发，必须在有效期截止日前3月内进行换发的，请更换新盾。

## **四、网银U盾不识别**

1、网银安全组件不识别网银U盾。



请更换USB口或者更换USB线，拔插后重试。如不能解决，请更换电脑重试。

2、插盾登录转账等提示“请插入正确的网银U盾”



1）如果客户使用的是一代盾，请客户更换网银U盾，新一代网银不支持一代盾。

2）如果客户网银U盾不是一代盾，请确认客户登录账户绑定的网银U盾序列号和本地插入的网银U盾是否为同一个。

3）确认客户使用的是IE浏览器，并且是IE9及以上版本。

4）如排查以上3项未能解决问题，请更换USB口或者更换其他电脑重试。

## **五、关于IE浏览器版本**

国家开发银行目前只支持IE浏览器（IE9以上版本），请使用IE浏览器，

IE浏览器图标如下：



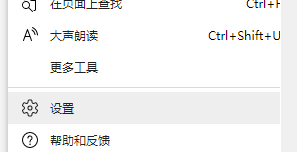
**以下这些浏览器都不是IE浏览器：**



## **五、Win 10 IE浏览器自动跳转到Edge浏览器设置方法**

1、打开Edge浏览器，在浏览器右上方可以看到一个由三个点组成的“设置及其它”图标，使用鼠标点击该图标。

2、点击之后会在下方弹出Edge浏览器的菜单窗口，在窗口中找到并点击“设置”这一项。



3、设置页面中，在页面左侧的导航菜单中点击 “默认浏览器”设置页面中。如下图



4、在默认浏览器设置页面可以看到“让 Internet Explorer 在 Microsoft Edge 中打开网站”这一项，我们点击其右侧的下拉菜单并选择“从不”或者 “仅不兼容的网站”

5、关闭所有浏览器，重新使用IE打开网页即可。

## **六、Win 11系统网银使用edge浏览器的IE模式设置方法**

【设置允许IE兼容模式】

打开Edge浏览器，右上角三点-设置-默认浏览器-Internet Explorer兼容性：

1、让Internet Explorer在Microsoft Edge中打开网站，选择“从不”

2、允许在Internet Explorer模式下重新加载网站，设置“打开”



【使用IE兼容模式浏览】

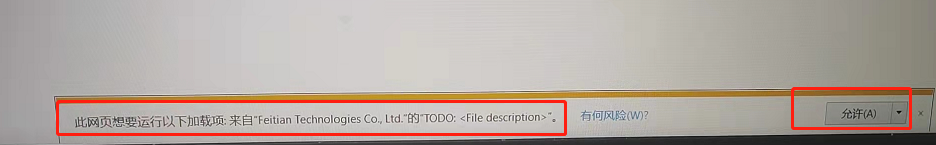
使用Edge打开需要访问的网页，右上角三点-更多工具-在Internet Explorer模式下重新加载

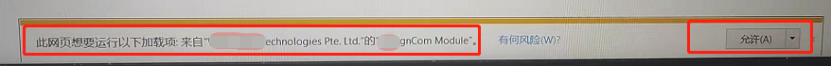


## **七、未安装控件**

如果使用IE浏览器（IE9及以上版本）登录网银界面，提示未安装网银U盾序列号控件问题，请注意登录网银界面时要允许控件运行。

登录网银时IE浏览器下方弹出网页想要运行加载项时，请选择“允许”。然后关闭浏览器，重新打开网银登录。

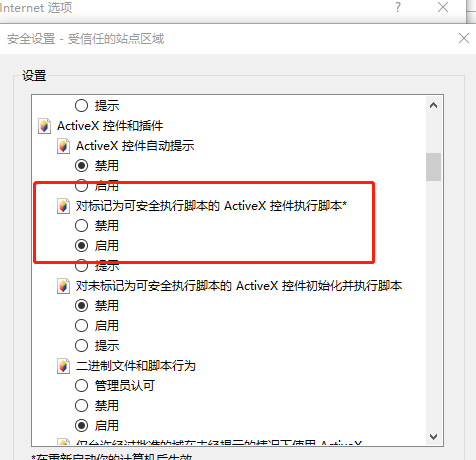




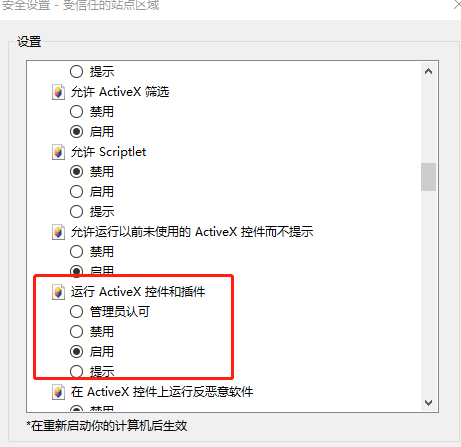
部分客户电脑IE浏览器默认不允许控件运行，需要手动打开下IE设置，打开IE设置—Internet选项—安全—自定义级别，如下截图



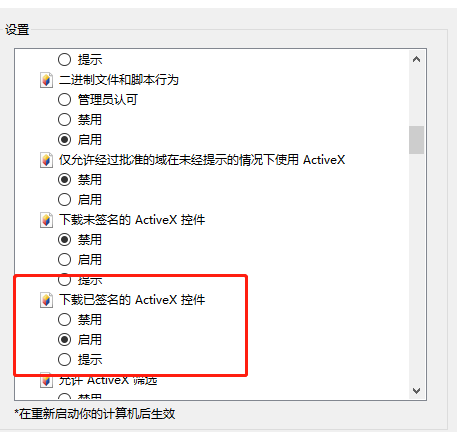
对标记可安全执行脚本的ActiveX控件执行脚本 选择 启用



对运行ActiveX控件和插件选择 启用



下载已签名的ActiveX控件选择 启用



## **八、未检测到证书**

如果使用IE浏览器（IE9及以上版本）登录网银界面，提示未检测到证书：

1)请确认网银安全组件可正常识别U盾，可读取到证书。

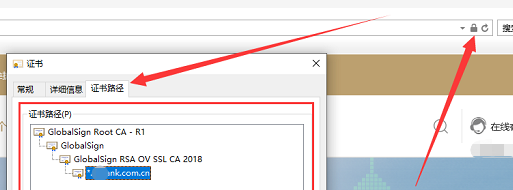
2）请确认客户登录账户绑定的网银U盾序列号和本地插入的网银U盾是否为同一个。

3）请确认客户使用的是IE浏览器，并且是IE9及以上版本。

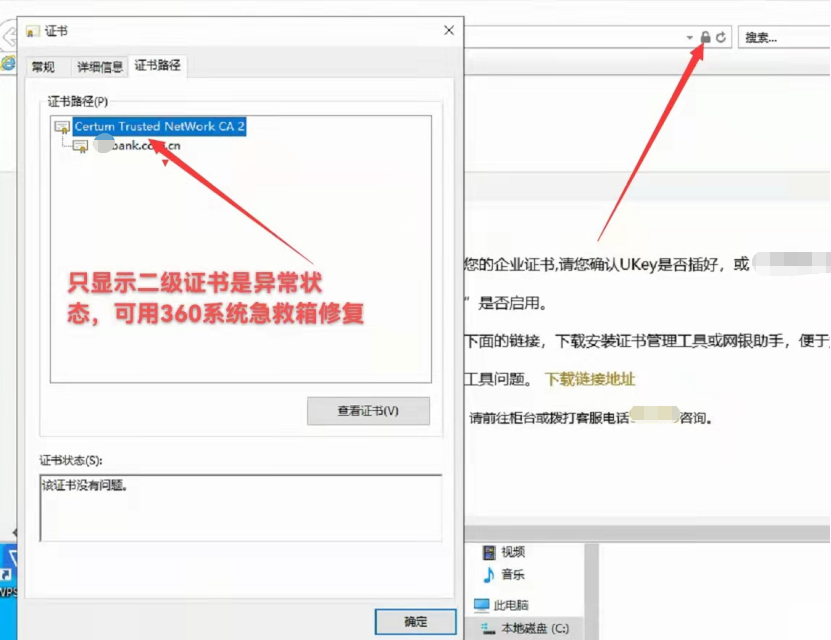
4）请确认登录网银时IE浏览器下方弹出网页想要运行加载项时，选择“允许”。

5）检查IE浏览器内是否存在二级证书。

正常的证书状态如下：



异常的二级证书状态如下：



出现二级证书，需要使用360系统急救箱修复。具体方法如下：

360安全卫士——功能大全——系统急救箱（勾选强力模式）——修复重启电脑（或者360官网直接下载系统急救箱）

## **十、修改网银U盾PIN码失败或者修改网银U盾PIN码失败，错误码0x00000030**

网银U盾与电脑USB口接触不良，请更换USB口或者更换USB线，拔插后重试。如不能解决，请更换电脑重试。

## **十一、设置IE浏览器**

（注意修改浏览器相关设置后，需要关闭所有浏览器页面，重新打开浏览器才生效）

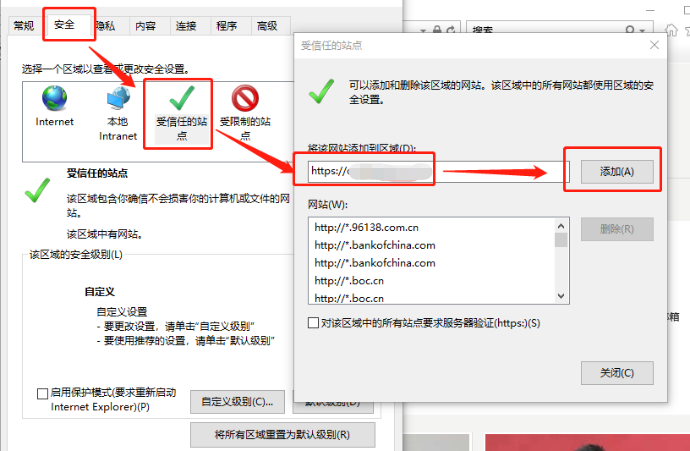
#### 1、关闭IE保护模式

打开IE internet选项，选择“安全”菜单，将 启用保护模式 勾选去掉。该设置项设置为保护模式后，可能会打不开国家开发银行网银等网站。



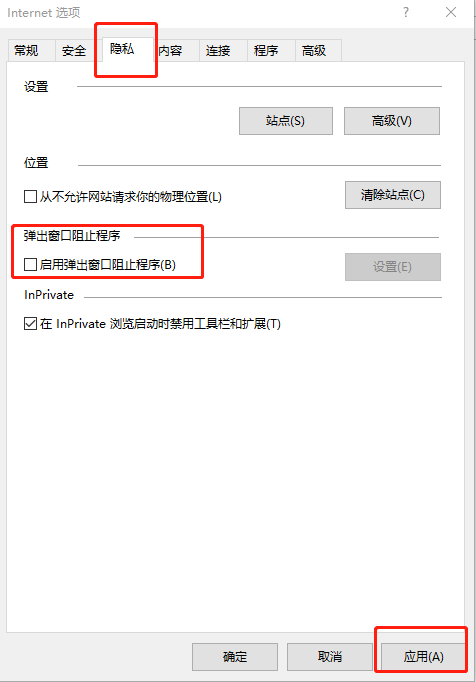
#### 2、将国家开发银行网银地址添加到信任站点。

在internet选项 -> 安全 - > 受信任站点 ->将国家开发银行网银地址添加到可信任站点：



#### 3、关闭弹出窗口阻止程序

在internet选项的隐私菜单里，将启动弹出窗口阻止程序前面的勾选去掉。如下截图：

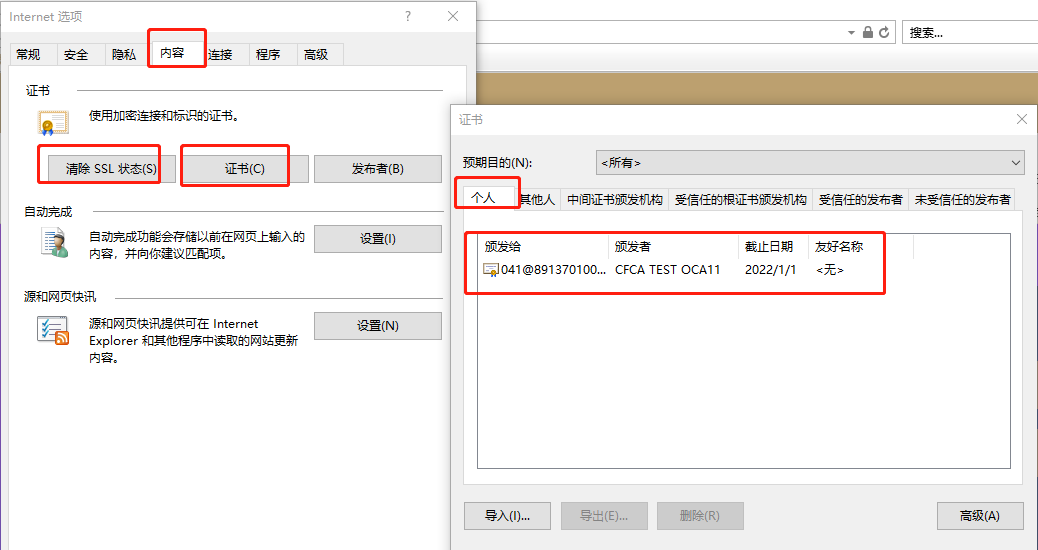


#### 4、确认网银U盾证书已经注册到浏览器

在internet选项的“内容”菜单里，点击“清除SSL状态”按钮，然后点击“证书”按钮，在弹出的证书框中“个人”菜单中有显示网银U盾对应的证书。如下截图：

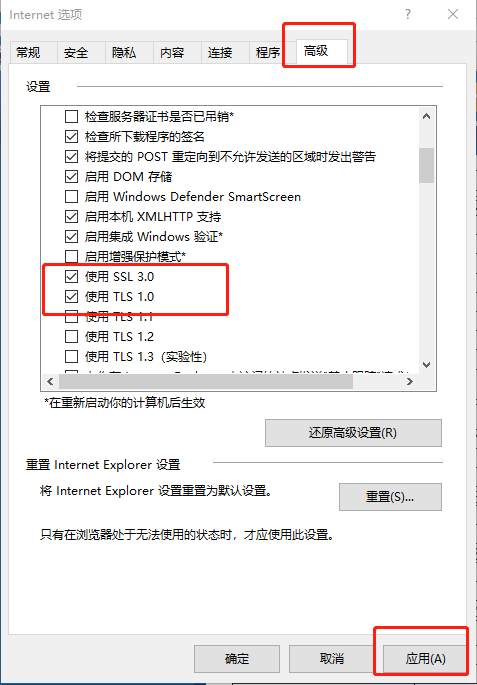
1）如果没有显示网银U盾证书，则打开网银安全组件，选择“网银U盾管理”，点击“注册证书”按钮，证书会自动添加到IE浏览器中。

2）如果“个人”里有多张证书，建议只保留网银U盾的证书。网银U盾证书信息可以在网银安全组件-网银U盾管理界面查看证书编号。



#### 5、设置SSL和TLS

在internet选项的“高级”菜单里，如下截图，找到SSL和TLS相关设置。只勾选TLS1.0和SSL3.0。然后点击“应用”按钮。注意：TLS1.1不需要勾选。



#### 6、清理IE浏览器缓存

在internet选项的“常规”菜单中，点击“删除”按钮，弹出的删除记录页面中，根据需要勾选需要清理的缓存数据，如下截图。点击“删除”按钮，关闭浏览器，重新进行登录相关操作即可。



#### 7、确认浏览器环境

部分客户电脑IE浏览器安装的有问题，使用IE浏览器访问国家开发银行网银等网站时出现无响应空白页面或者IE浏览器崩溃等问题时，建议使用360浏览器等访问国家开发银行网银，或者重置IE浏览器。也可重装更新电脑IE浏览器版本。

如：某个客户登录网银正常，进入到企业网银界面后点击某个按钮 IE浏览器无响应，并且关闭不了浏览器，针对这种情况，先进任务管理器里把IE浏览器的进程关闭，然后打开浏览器internet设置，清除缓存，重置浏览器可以解决。

#### 8、确认网络环境

以上步骤都确认完毕仍不能打开国家开发银行网银地址时，请确认使用的电脑网络环境可以正常访问国家开发银行网银的地址。

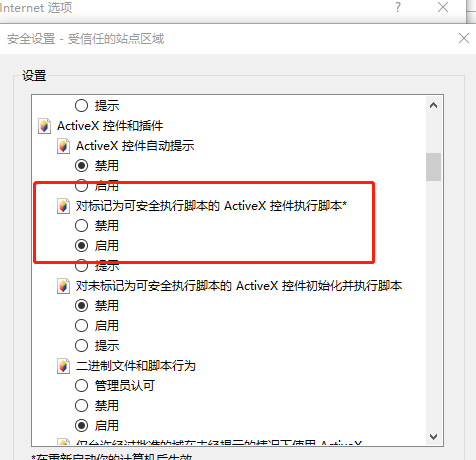
如不能访问，请改用其他网络。如使用的办公网络请联系公司的IT支持技术人员解决。

#### 9、确认控件加载设置项

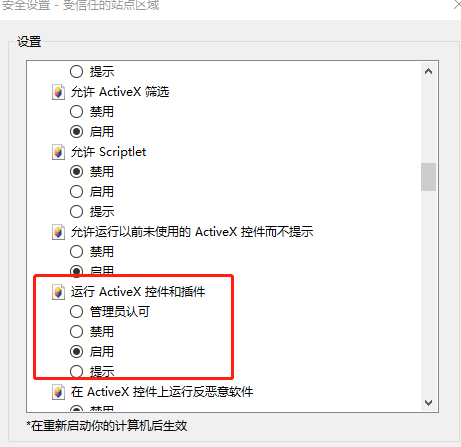
部分客户电脑IE浏览器默认不允许控件运行，需要手动打开下IE设置，打开IE设置—Internet选项—安全—自定义级别，如下截图



对标记可安全执行脚本的ActiveX控件执行脚本 选择 启用



对运行ActiveX控件和插件选择 启用



下载已签名的ActiveX控件选择 启用

