

网上银行跨行账户管理常见问题解答

1、什么是网银跨行账户管理？

答：我行网银跨行账户管理平台，是在中国人民银行的第二代支付系统中新建了网银跨行支付清算系统的基础上，建立的与其他各商业银行网银系统进行互联互通的交易平台。

个网篇：

2、我能用网银跨行账户管理实现那些功能？

答：目前我行网银跨行账户管理栏目，为您提供《本行转他行》、《本行账户签约申请》、《他行账户签约申请》、《签约协议查询及解约》、《签约日志查询》、《他行账户查询》、《他行转本行》、《本行信用卡还款》、《交易状态查询》、《手续费账户设置》共计 10 个功能，并在原有电子汇款栏目下《他行汇款交易》中，增加了“网银互联”汇路。

3、进行哪些交易需要先签约？

答：客户除在使用我行跨行账户管理栏目中的《他行账户查询》、《他行转本行》、《本行信用卡还款》、《交易状态查询》（中的余额查询）交易时，均需要先使用《他行账户签约申请》进行签约操作。

4、进行哪些交易需要先设置手续费账号？

答：客户除在使用我行跨行账户管理栏目中的《他行账户查询》、《他行转本行》、《本行信用卡还款》、《交易状态查询》（中的余额查询）交易时，均需要先使用《手续费账户设置》交易进行手续费收费账号的设置操作。

5、签约交易在倒计时结束后仍未成功，如何了解交易的最终结果？

答：您在使用《本行账户签约申请》、《他行账户签约申请》交易时，若在交易倒计时结束后，如仍未显示最终结果，请使用《签约日志查询》交易，查询对应交易种类的交易结果。

6、查询、支付类交易在倒计时结束后仍未成功，如何了解交易的最终结果？

答：您在使用《本行转他行》、《他行账户查询》、《他行转本行》、《本行信用卡还款》等交易时，若在交易倒计时结束后，如仍未显示最终结果，请使用《交易状态查询》交易，查询对应交易种类的交易结果。

7、在操作跨行账户管理——他行账号签约申请，选择了“查询协议”，“建设银行”

后进行认证时进入建设银行的网银页面，由于建行的卡没有开通建设银行的网银，所以客户退出了此页面。然后客户在跨行账户管理——签约日志查询中查询到的状态是“等待认证”，“签约协议查询及解约”提示：没有符合条件的记录，请检查！请问是否需要等待对方行返回认证信息后再操作解约，还是不需要进行任何操作，且此“等待认证”的时候大概需要多久才会返回结果？

答：这个客户遇到的都是正常的提示，具体描述如下：首先，由于客户在弹出的建行页面中并没有完成认证流程，所以客户的协议并没有签约，故也无需解约，也无需做任何操作。其次，当页面已提示“等待认证”时，即他行已经向我行成功返回认证地址，客户可以点击“等待认证”后的“待认证”链接，在弹出的对方行的认证地址中进行他行认证即可。

8、网银互联试运行期间收手续费吗？

答：网上支付跨行清算系统试运行期间我行暂不收费，后期根据监管部门要求及同业收费情况制定我行收费标准并公告实施。

9、请问使用“网银互联”做汇款，通过网银他行汇款界面的“汇路说明”查询的“到账时间”为“实时回应（20秒）”，此“实时回应”是否代表款项实时到账，如不是实时到账请告知到账时间？

答：网银互联是实时到账的。

10、请问网银互联试运行手续费优惠结束的时间？

答：网上支付跨行清算系统试运行期间我行暂不收费，如果收费会在网银里面提前进行公示的，请客户关注。

11、请问网银贵宾版中跨行账户管理选项下本行转他行是否会受到网银对外转账支付限额的限制？

答：网银跨行账户管理选项下本行转他行受网银对外转账支付限额和该业务金额上限（5万元）的双重限制，此金额应小于等于您的账户在民生网银中设置的单笔交易金额上限并且小于等于5万元。

12、请问他行转本行，是否汇款双方必须是同一个客户的卡，户名不一样是否也可以签约？

答：他行转本行，汇款双方可以不是同一个客户的卡。在进行他行转本行交易必须先绑定他行账户（即通过他行账户签约进行）。户名不一样也可以签约。

企网篇：

1. 在民生银行企业网银中能用“跨行账户管理”包括那些功能？
 - 目前主要包括“本行转他行”、“本行账户授权他行查询签约”、“他行账户授权本行查询签约”、“他行账户查询”、“查询协议查询及解约”、“他行查询协议维护”、“跨行账户维护复核”和“跨行账户维护查询”功能。并在原有“跨行转账”交易中增加了“网银互联”汇路。
2. 老网银客户怎么开通“跨行账户管理”功能？是否需要到柜台办理？
 - 老客户已批量开通“跨行账户管理”菜单，无需到柜台办理。其中“查询协议签约”、“查询协议查询及解约”、“他行查询协议维护”、“跨行账户维护复核”、“跨行账户维护查询”功能都是专属系统管理员的功能，自动开通。“他行账户查询”、“业务状态查询”功能，由系统管理员通过原来“系统维护”菜单下的“操作员权限维护”交易，可以设置给系统管理员或业务操作员使用。
 - “本行转他行”功能，老客户是否自动开通，取决于该客户原来是否已开通“跨行转账”功能。原来已开通“跨行转账”功能则“本行转他行”功能无需到柜台办理即自动开通，否则需要到柜台开通。开通后系统管理员进行操作员权限维护时，“本行转他行”功能勾选框在操作员权限维护页面“跨行转账”栏目下。原来有“跨行转账”功能权限的操作员，自动取得“本行转他行”功能权限。
3. 新网银客户怎么开通“跨行账户管理”功能？
 - 新网银客户开户后，专属系统管理员的“查询协议签约”、“查询协议查询及解约”、“他行查询协议维护”、“跨行账户维护复核”、“跨行账户维护查询”无需到柜台办理即自动开通，其中“他行账户查询”、“业务状态查询”需要系统管理员进行操作员权限维护。
 - “本行转他行”功能需要单独在柜台开通“跨行账户管理”母功能或“本行转他行”子功能。
4. “他行账户查询”交易能实现什么功能？进行该交易需要具备什么条件？
 - “他行账户查询”包括他行账户的余额查询和明显查询功能。
 - 进行“他行账户查询”交易需要具备以下条件：（1）已成功与他行账户

开户行签约账户查询协议；（2）系统管理员已在“他行查询协议维护”交易中将签约成功的他行账户查询协议加入网银使用列表；（3）系统管理员已在“他行查询协议维护”交易中给当前操作员设置了他行账户查询协议使用权限。

5. 进行他行账户余额或明细查询交易时，是否要收手续费？报“手续费付款账号不能为空”怎么处理？

- 网上支付跨行清算系统试运行期间，进行他行账户余额查询和明细查询我行暂不收费，后期根据监管部门要求及同业收费情况制定我行收费标准并公告实施。
- 进行他行账户余额或明细查询交易前，须指定手续费收款账号。若未指定手续费收款账号，则报“手续费付款账号不能为空”，请客户通过柜台交易或由系统管理员通过“其他服务”菜单之“客户资料修改”功能设置手续费付款账号。

6. “业务状态查询”交易能实现什么功能？支付类交易提交后如何查询最终结果？余额查询、签约、解约交易在倒计时结束后仍未获得交易结果，如何了解交易结果？

- 通过“业务状态查询”交易能查询从本行发起的“本行转他行”交易、“跨行转账”之“网银互联汇路”交易、他行账户余额查询交易、签约或解约交易的状态。
- “业务状态查询”页面选择“转账交易”，可以查询“本行转他行”交易、“跨行转账”之“网银互联汇路”交易的状态。若为“处理中”状态，可以发起撤销。
- 进行他行账户余额查询交易时，若倒数计时结束后仍未获得查询结果，可以在“业务状态查询”页面选择“余额查询”，查询该笔余额查询交易的状态，若为“已成功”状态，可以点击“余额”查看结果。
- 进行他行账户的签约或解约交易时，若倒数计时结束后仍未获得对方行的认证页面或处理结果，可以在“业务状态查询”页面选择“签约交易”，查询该笔签约或解约交易的状态。若为“待认证”状态，点击“待认证”超链接，可以进入对方行认证页面，认证完成后，再次使用“业务状态

查询”之“签约交易”查询该笔交易的最终状态。

7. 进行“他行账户授权本行查询签约”或他行已签约账户的解约交易时，弹出对方行身份认证 url 失败、无法打开或出现其他报错的，怎么处理？弹出对方行身份认证 url 失败
 - 弹出对方行身份认证 url 失败，可能是对方行没有在倒数计时内及时响应或对方行拒绝这种方式的签约，请客户与对方行核实。
 - 弹出对方行身份认证 url 后，出现无法打开或出现其他报错的，可能是对方行处理问题，请客户向对方行询问原因和解决办法。
8. 双管理员模式下，哪些交易需要进行复核才能完成？“跨行账户维护复核”和“跨行账户维护查询”交易的主要功能是什么？
 - 双管理员模式下，目前有五种交易需要通过“跨行账户维护复核”交易进行复核才能完成：一是通过“查询协议签约”发起“本行账户授权他行查询”的签约交易，二是通过“他行查询协议维护”交易将已签约成功的他行查询协议进行操作员权限设置，三是通过“他行查询协议维护”交易将“已加入到网银的他行查询协议”进行“取消网银使用”，四是通过“查询协议查询及解约”交易发起本行或他行查询协议的解约，五是他行发起查询本行账户的申请的验证。
 - 双管理员模式下，系统管理员拥有“跨行账户维护复核”和“跨行账户维护查询”菜单。通过“跨行账户维护复核”交易，可对非本系统管理员发起的需要复核的交易进行复核；通过“跨行账户维护查询”交易，可查看或删除本系统管理员发起的尚未复核完毕的交易。
9. 哪些账户可以通过在线签约授权给他行查询？
 - 目前支持在线授权他行查询的账户必须是网银账户和人民币活期账户。
 - 无论通过民生企业网银本行账户查询协议签约，还是从他行申请查询本行账户调取民生企网的查询协议签约应答页面，系统管理员只能对自己有查询权限的网银账户进行签约，双管理员模式的需要复核。