

问：我的网上银行登录页面显示为乱码，怎么解决？

答：可能存在以下原因：1.IE浏览器版本过低，您只要将浏览器升级到6.0版本即可。2.您的IE页面显示为非简体中文，您只要点击鼠标右键，选择编码/简体中文（GB2312）即可。如仍不能解决，请点击工具栏中的工具->internet选项->常规项中的字体修改为简体中文。

问：如果不知道查询密码怎么办？

答：网银查询密码亦是您电话查询密码，如您没有设置过或已经忘记，您可以致电北京银行信用卡客户服务热线4006-601-169，由客服人员协助您进行查询密码的设置或重置。

问：浏览器没有自动安装密码控件怎么办？

答：北京银行信用卡网上银行采用了最新的安全控件技术，可有效阻止病毒、木马等黑客程序截获您登录时输入的密码，对个人网上银行提供进一步的安全保护。安全控件在您访问登录页面时将自动下载安装，但可能由于您IE浏览器的安全设置、个人防火墙或上网助手等第三方软件的影响，安全控件未能正常安装，请手动下载安装，下载地址在登录页面下方说明栏。

问：下载并安装完毕“安全控件”后，仍不能输入密码，该怎么办？

答：请检查您的IE浏览器是否为6.0以上版本，北京银行信用卡网上银行推荐的浏览器为IE6.0以上版本，如低于此版本建议您进行升级。同时，为了您能正常浏览网页请进行以下设置：1.请将“Internet选项”中“高级”设置为“还原默认设置”。2.请将IE浏览器的“Internet选项”中“常规”->“设置”->“检查所存网页的较新版本”设置为“每次访问此页时检查”。3.同时建议您将“Internet选项”中“安全”->“自定义级别”->“ActiveX控件和插件”中的各项设置为“启用”或“提示”。

问：登录时正确地选择了证件类型，并输入正确的证件号码，为什么返回“证件类型、证件号码错误”？

答：请您确认输入的证件类型和号码与申办信用卡时候的证件类型及号码完全一致，应注意区分18位证件号码中最后一位“X”的大小写，如果是军官证则需要输入中文。