互联网开户常见问题

一、 如果网上开户意外中断,如何处理?

如果网上开户操作过程中意外中断,客户可以重新打开网上开户页面,输入手机号、验证码,验证成功后,完成后续开户操作。

二、 手机收不到验证码怎么办?

可能与您的手机所在通信运营商网络有关,请您耐心等待,60 秒之后可以重新获取。

三、"开启摄像头"不成功,出现"白屏",杀毒软件报错提示等 异常情况,怎么办?

请按以下方法排查:

(1)确认当前没有其它软件(如 QQ)正在使用摄像头,如在使用,请关闭软件后重新连接视频

(2)检查电脑中是否有 flash 控件,如果已有 flash 控件还是 不行,可能是 flash 版本问题,可以卸载旧控件版本(控制面板-卸 载 adobe flash player),然后从

http://get.adobe.com/cn/flashplayer/下载新的 flash 控件;

(3) 根据电脑中提示的内容进行相应的设置,出现"是否允许开 启摄像头"的提示时,点击"允许";

如以上方法仍然无法解决,请拨打热线电话,我们将为您查询具体情况后提供解决方案。

四、 视频见证时连接失败怎么办?

可能是以下原因造成的,请依次排查原因:

(1) 需使用 windows 操作系统;

(2)操作系统未更新至 XP SP3 及以上(右击"我的电脑"—"属性"查询系统版本);

(3)网络需具备 1M 以上带宽的条件,视频连接时,需选择相应的运营商以便连接顺利;

(4) 尝试对电脑进行病毒、木马检查;

(5) 尝试关闭金山毒霸、360 等安全软件。

五、 开户步骤申请数字证书阶段,无法继续下去,如何解决?

"该问题可能是证书安装造成的,您可以查看证书安装的位置是 否正确(查询路径: internet 选项-内容-证书),正常情况,数字 证书是安装在"个人"下的,如果在"其他人"下,就无法被系统检 测出。这种情况一般是由于电脑的某些权限设置造成的(多为 WIN7 系统),建议您换一台电脑重新申领数字证书。

注意: 申领数字证书后,不要更换电脑进行后续操作;

如果排除上述原因还是无法解决,请点击页面在线咨询,向客服 说明您的问题,我们会协助您解决问题!

六、 安全控件安装完成后,仍然提示未安装,如何处理?

(1)在安装控件的过程中,请留意浏览器页面区域上方有没出现一个黄色的确认提示条。IE7等高版本浏览器增加的安全特性,会在这个区域要求用户的确认,才能使网上开户正常进行。

(2)把 IE 浏览器的设置恢复为默认值:

点击浏览器菜单栏上的工具 >Internet 选项> 安全,选择 internet 区域,查看下图红框中的"默认级别"按钮,如果不是灰 的,请点击按钮,反之,不做任何操作。

同理, 依次选择"本地 Internet / 受信任的站点 / 受限制的站点"这3项, 做如上操作。

点击"高级"标签,点击"还原默认设置"。

(3) 如果您使用的是 IE8 浏览器:

请右键点击"我的电脑" > 属性> 常规,查看操作系统是不是 windows xp,如是,请更换其他浏览器。

点击浏览器菜单栏上的工具> internet 选项> 高级, "启用内存 保护帮助减少联机攻击"选项前是否被选中, 如是, 请取消选中状态。

(4)如果您使用的是Firefox/Chrome/Opera 浏览器,请切换至 IE。

(5) 安装安全控件需要管理员权限,请确认您使用的帐户在 Administrators 组里,此外需要保证自己登录的用户对 NTFS 分区格 式的硬盘系统目录(Windows)具有写权限。

七、 什么是网上开户?

客户(目前仅限个人客户)不需要再到营业部现场,通过互联网 即可申请办理开立期货交易编码、资金账户、开通结算银行等业务。 客户事先准备好本人身份证、手机、银行借记卡以及配备有摄像头的 电脑(如无摄像头,事先准备身份证正、反面照片各一张,图片格式 可以为 jpg,gif,png,bmp,图片大小不超过 10M;近期正面免冠照片, 图片文件不超过10M),通过资料报审、开户申请、审核确认三个步骤,只需花费15分钟的时间,即可在线开立资金账户,在客服人员 对客户回访成功后客户即可使用账户进行交易。

八、 网上开户怎么咨询?

如您在网上开户过程中遇到任何问题,请拨打客服热线。

九、 什么是资金帐户?

期货资金账户,又称资金账号,是您进行期货交易的必需账户, 其号码是由金谷期货生成的多位数字,是您今后登录金谷期货网上交 易软件所需的必备要素。通过开立这个账户,您可以买卖商品、金融 期货以及金谷期货,我公司通过资金账户为您完成期货和资金的清算 交收和计付利息等,并为托管在账户内的资金安全负责。您的钱只能 通过资金账户和指定的银行卡间划转。当把钱转到资金账户里面,就 可以用这些钱来买卖期货了。当需要取走资金时,从资金账户把钱转 到银行卡中,即可在银行通过银行卡取款。金谷期货预约上门开户或 各营业网点均可为您提供资金账户开立服务。

十、 如何导入数字证书

1、 选择要导入的证书文件



2、 下一步



3、 下一步

证书导入向导
要导入的文件 指定要导入的文件。
文件名(F): C:\Users\guowb\Desktop\ht.pfx 浏览(B)
注意: 用下列格式可以在一个文件中存储一个以上证书: 个人信息交换- PKCS #12 (.PFX, P12) 加密消息语法标准- PKCS #7 证书(.P7B) Microsoft 序列化证书存储(.SST)
了解证书文件格式的详细信息
< 上一步 (B) 下一步 (B) > 取消

4、 输入证书文件的保护密码,勾选下列标志

证书导入向导
密码 为了保证安全,已用密码保护私钥。
为私钥键入密码。
密码 (2):
 ☑ 启用强私钥保护。如果启用这个选项,每次应用程序使用私钥时,您都会得到提示 (2)。 ☑ 标志此密钥为可导出的密钥。这将允许您在稍后备份或传输密钥 (20)。 ☑ 泡菇所有扩展属性(A)。 了解保护私钥的更多信息
< 上一步 (B) 下一步 (B) > 取消

5、 选择第一项,下一步

书导入向导	
证书存储 证书存储是保存证书的系统图	∑نغ∘
Windows 可以自动选择证书符	字储,或者您可以为证书指定一个位置。
◎ 根据证书类型,自动选	择证书存储 (U)
将所有的证书放入下列 证书存储:	存储定)
	浏览 (8)
了解证书在储的更多信息	
	< 上一步 (8) 下一步 (8) > 取消





7、 设置安全级别

正在导入新的专	用交换密钥
	应用程序正在创建受保护的项。
	CryptoAPI 私钥
	安全级别被设成中级 设置安全级别(S)
	确定 取消 详细信息 (0)

8、 选择第一项,下一步



9、 输入私钥的保护密码

创建密码	in the second		×	
创建一个密码来保护此项。				
	为此项创建一个新密码。			
	密码属于:	CryptoAPI 私钥		
	密码:	•		
	确认密码:	•	1	
		-		
〈上一歩 完成(3) 取消				

10、 确定



11、 导入成功



十一、 如何导出数字证书

1、 IE 浏览器的 Internet 选项



2、 内容页选择证书

Internet 选项
常规 安全 隐私 内容 连接 程序 高级
家长控制
内容审查程序 分级系统可帮助您控制在该计算机上看到的 Internet 内容。
發启用 (2) 修设置 (T)
「清除 SSL 状态(S) ── 证书(C) ── 发行者(B)
自动完成 自动完成功能存储以前在网页上输 设置 α) 入的内容并向您建议匹配项。
源和网页快讯 源和网页快讯提供可在 Internet Explorer 和其他程序中读取的网站 更新内容。

3、 选择要导出的证书

人 其他人 中级证	书颁发机构 受信任的根	证书颁发机构	受信任的发布者
颁发给	颁发者	截止日期	友好名称
🗐 0a79ace4824975	Alipay.com Corpo	2015/9/11	〈无〉
33999818119.00	ABC	2015/8/7	〈无〉
33999818119.00	ABC	2015/8/7	〈无〉
🟹 b7f2616b8963a7	Alipay.com Corpo	2015/6/5	〈无〉
📮 C@1@1000002003	Operation CAO1 Test	2014/7/5	〈无〉
🙀 C@1@1000005012	Operation CAO1 Test	2014/9/12	〈无〉
🙀 C@1@1000005403	Operation CAO1 Test	2014/9/26	〈无〉
入(I) (导出(I)	. 删除 (R)		高級

4、 下一步



5、 选择导出私钥

证书导出向导 2000 2000 2000 2000 2000 2000 2000 20
导出私钥 您可以选择将私钥和证书——起导出。
私钥受密码保护。如果要将私钥跟证书一起导出,您必须在后面一页上键入密 码。 您想将私钥跟证书——起导出吗?
 ● 是,导出私钥(I) ○ 不,不要导出私钥(0)
了解 <u>异出私钼</u> 的更多信息
< 上一步 (8) 下一步 (3) > 取消

6、 选择个人信息交换,勾选下列两项

出文件 可以用	省式 月不同的文件格式导出证书。
选择明	9使用的格式:
0	DER 编码二讲制 X.509 (.CER) (D)
	Base64 编码 X. 509 (. CER) (S)
	加密消息语法标准 - PKCS #7 证书(_P7B)(C)
	个人情息交换 - PKCS #12(PFX)(P)
	✓如果可能,则数据包括证书路径中的所有证书(U)
	🗌 如果导出成功,删除私钥 (K)
	✓ 与出所有扩展属性 (A)
0	Microsoft 序列化证书存储(.SST)(T)
解正书	7件格式的详细信息
	< 上一步 (B) 下一步 (B) > 即消

7、 输入导出的证书文件私钥保护密码

密码 要保证安全,你必须用家码保护私	钼。
五叶雁云王,忽况"秋山 见 向叶",想	~ נואר
输入并确认密码。	
密码(P):	
•	
输入并确认密码(必需)(C):	
•	

8、 选择证书存储目录

导出向导		1860	
要导出的文件 指定要导出的文件名。			
文件名(F):			
D:\ht.pfx			浏览 (R)
		# @) T # @	The Rest
	<u>\</u> ⊥-		取消

9、 证书导出

证书导出向导		
	正在完成证书导出向导	
	您已成功地完成证书导出向导。 您已指定下列设置: 文件名 导出密钥 数据包括证书路径中所有证书 文件格式	D:\ht.pfx 是 是 个人信息交换 (*.p
	< <u>III</u>	•
	(上一步 (3))	完成 取消

10、 输入申请数字证书时的密码

正在导出私人	交换密钥		X
	应用程序正在请求访问受保护的项。		
	密码用于(P): CryptoAPI 私钥	● 同记住密码(R)	
	确定	取消 详细信息	۵)

十二、 如何安装安全控件

当您访问网上开户页面时,如果系统检测到您的电脑上未安装网 上自助开户安全控件,会在页面上会弹出'请先下载和安装安全控件' 的提示框,点击提示框中的【确认】按钮,弹出文件下载提示框。



图 1.2-2

点击安全警告框中的【运行】 按钮, 开始下载安全控件, 下载完

成后会弹出 Internet Explore 安全警告框。

文件下载 - 安全警告			
您想运行或保存此文件吗?			
名称: setup.exe 类型: 应用程序, 1.50MB			
运行 (B) 保存 (S) 取消			
来自 Internet 的文件可能对您有所帮助,但此文件类型可能危害您的计算机。如果您不信任其来源,请不要运行或保存该软件。有何风险?			

图 1.2-3

点击 Internet Explore 安全警告框上的【运行】按钮,开始安装安全控件,进入安装向导,若有弹出框弹出均选择【是】按钮。



图 1.2-4

点击安装向导中的【下一步】按钮(如图 1.2-5)。



图 1.2-5

点击【安装】按钮,开始安装安全控件。

1号 安装 - 安全管理控件	
准备安装 安装程序现在准备开始安装安全管理控件到您的电脑中。	
单击"安装"继续此安装程序?	
〈上一步 ④) 安全	<u>美(I)</u> 取消

图 1.2-6

安装完成后,点击【完成】按钮,完成安全控件的安装。



图 1.2-7

安全控件安装完成后,需要重新打开浏览器进入网上开户系统首页,再次点击【马上开户】按钮直接进入新用户注册页面。

十三、 视频认证中需要做哪些操作?

进行视频认证,需要请您先准备好配备摄像头的电脑,同时电脑 已连接互联网。进入视频认证环节后,我们的视频见证人员会对您进 行影像采集,包括:身份证正面照、身份证反面照、手持本人身份证 的个人免冠正面照、以及一段时长约10秒钟的头部正面视频录像。 整个影像采集过程中,您需适时调节位置,以便视频见证人员截取到 的开户影像信息清晰完整。

十四、 开户资料提交后多久可以审核完成?

您提交网上开户申请后,我们会在1个交易日内予以审核处理。 **十五、 如何激活账户?** 当您的网上开户申请审核通过后,工作人员会在1个交易日内对 您进行电话回访,与您确认是否为本人及通过网上方式开户,确认是 您本人适当性评估,输入结算银行账号等。

十六、 哪些人可以网上开户?

以下人群可以进行网上开户:

境内年满18周岁的成年自然人。

十七、 网上开户前需要做哪些准备?

开户前请注意准备好:

(1)身份证:在有效期内的本人二代居民身份证原件(暂不支 持临时居民身份证);

(2) 手机:请使用本人手机,开户中需要接收验证码,开户后 需要进行回访激活;

(3)银行卡:必须是借记卡;

(4)高清摄像头:多数笔记本内置的摄像头像素偏低,需配置 外置摄像头;

(5) 麦克风:确保语音设备良好,开户中需进行视频见证;

(6) 耳机: 确保耳机可以正常使用;

开户过程涉及视频见证,请确保周围环境光线充足,以便拍摄照 片和录制视频均影像清晰可辨。

十八、 网上开户对电脑操作系统和浏览器有什么要求?

操作系统:要求电脑是 xp sp3 及以上的操作系统。

浏览器:支持 IE8 及以上版本浏览器、Chrome 浏览器、火狐浏览器。

其他要求:部分安全软件对网上自助开户有一定影响(如出现无 法下一步等情况),建议您关闭所有浏览器页面,清空缓存,把360 安全卫士、360杀毒、QQ安全管家、金山毒霸等安全防控类软件退出 (一般在电脑桌面右下角右击鼠标退出),然后再重新登录尝试操作。