

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？

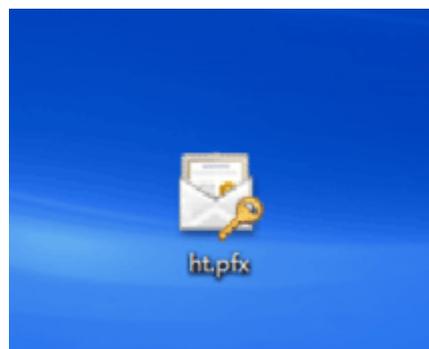
如您在网上开户过程中遇到任何问题，请拨打客服热线。

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

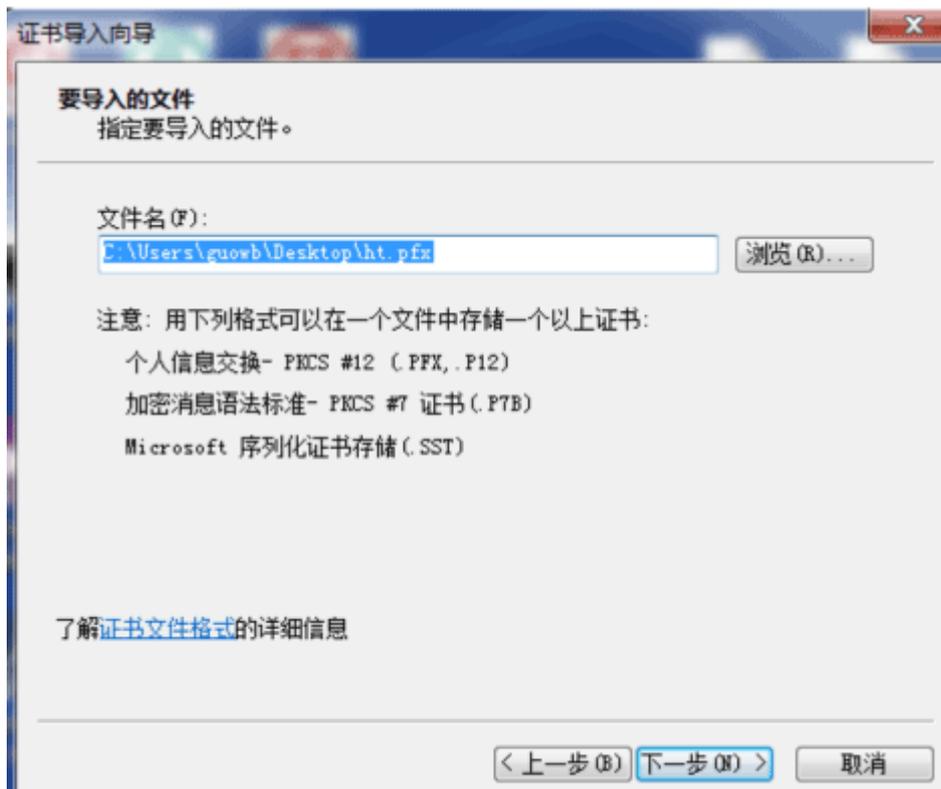
1、 选择要导入的证书文件



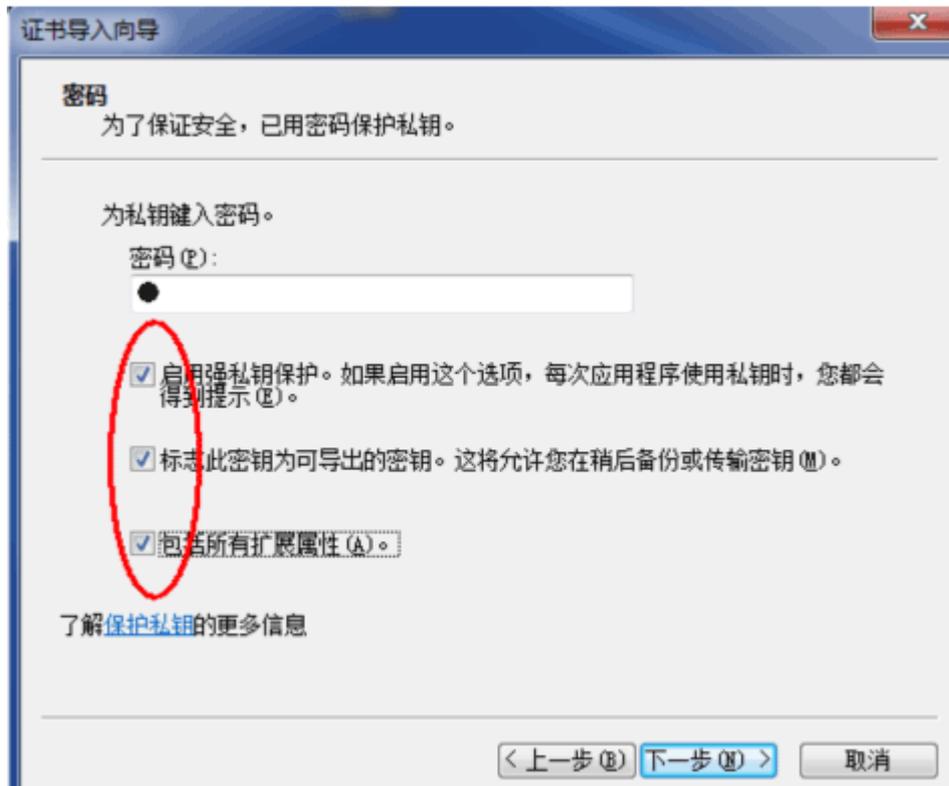
2、 下一步



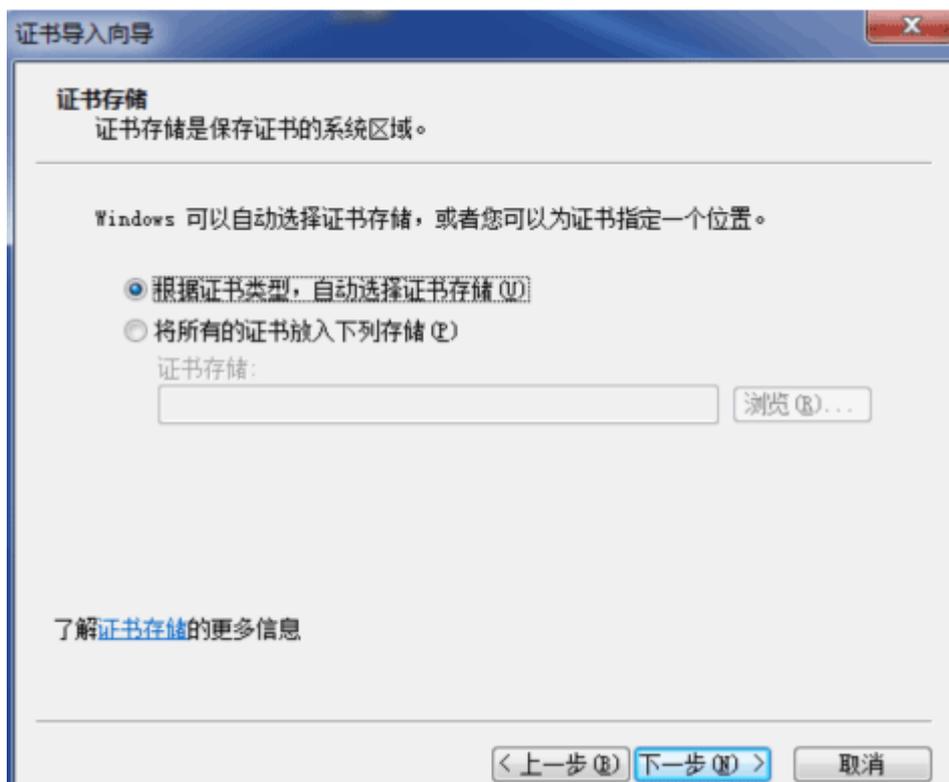
3、 下一步



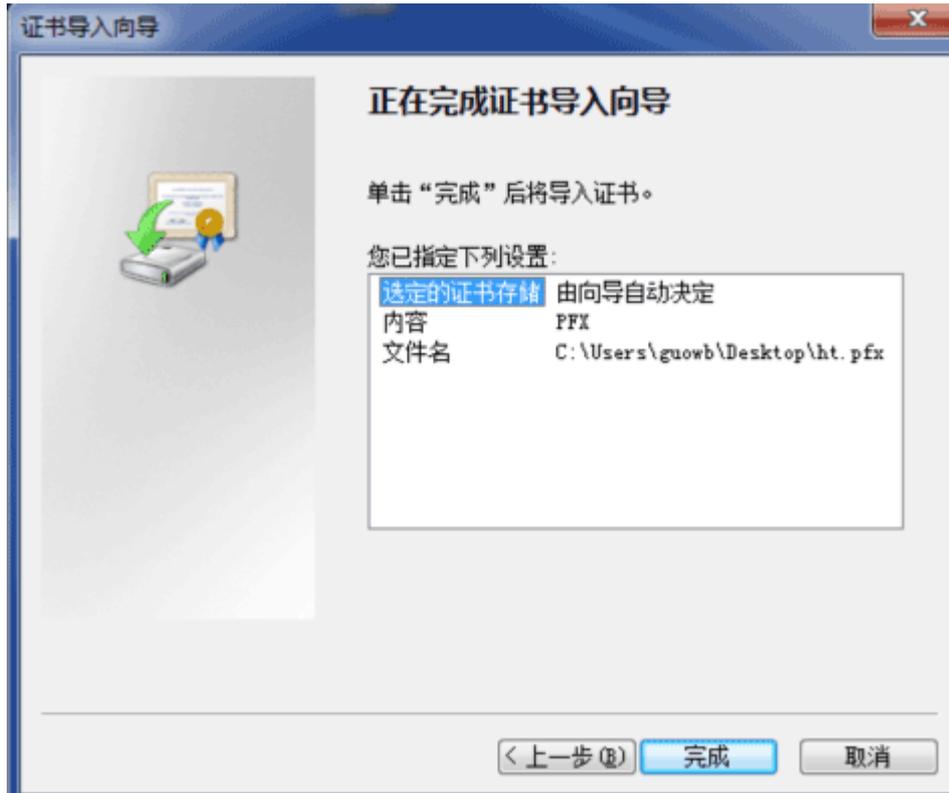
4、 输入证书文件的保护密码，勾选下列标志



5、 选择第一项， 下一步



6、 下一步



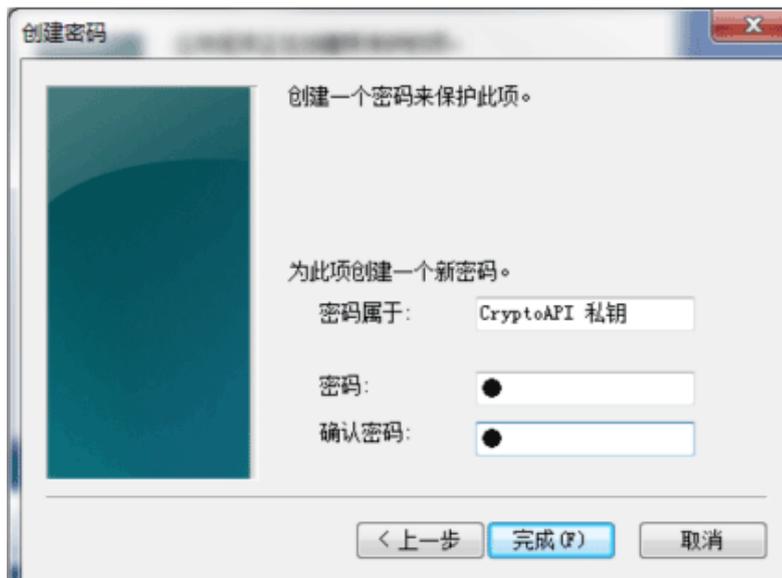
7、 设置安全级别



8、 选择第一项， 下一步



9、 输入私钥的保护密码



10、 确定

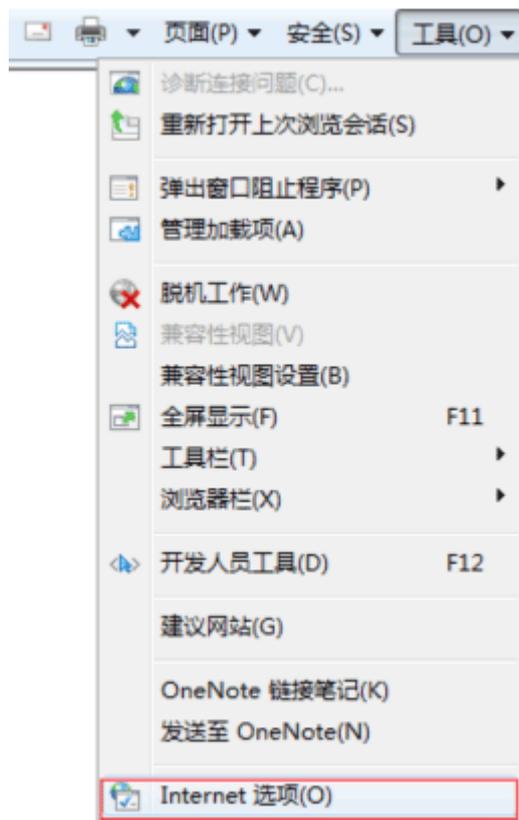


11、 导入成功



十一、 如何导出数字证书

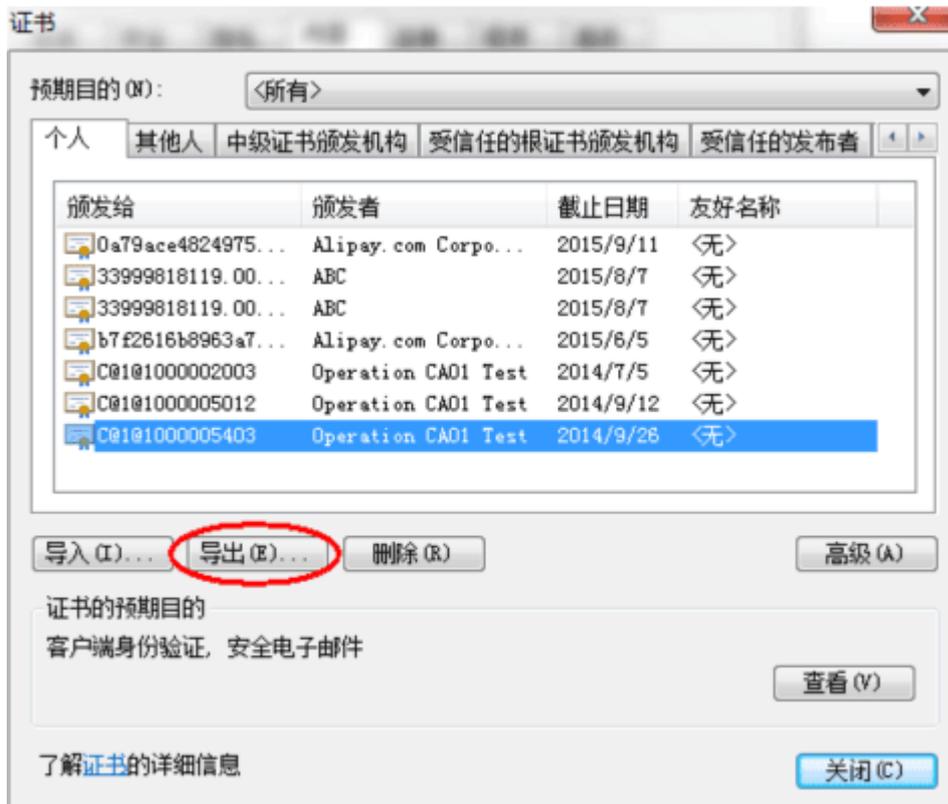
1、 IE 浏览器的 Internet 选项



2、 内容页选择证书



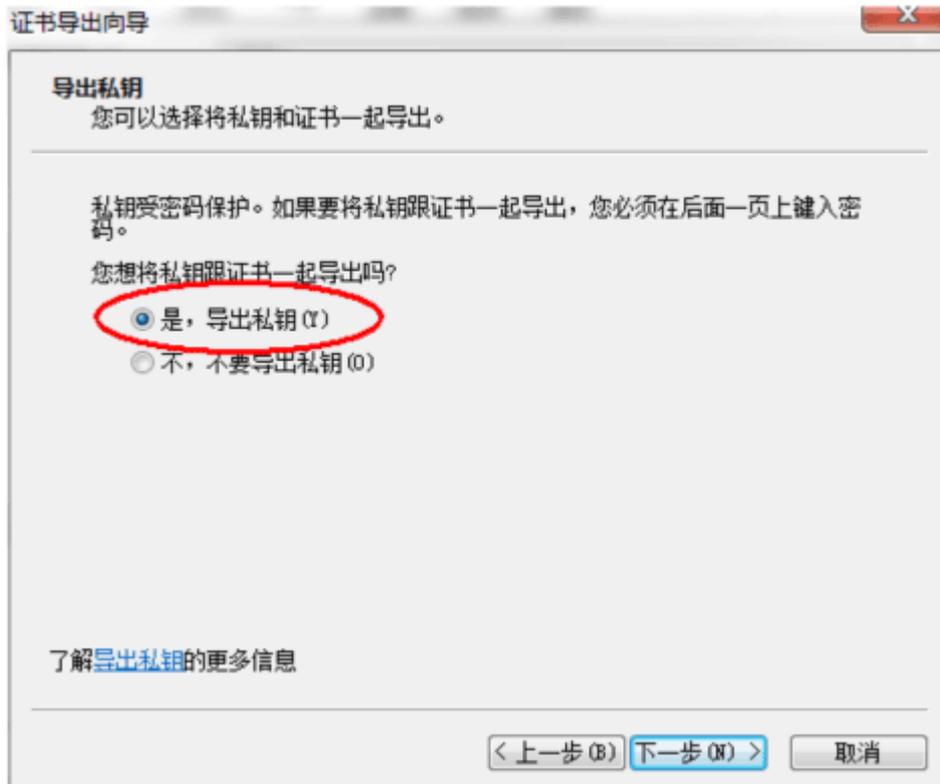
3、 选择要导出的证书



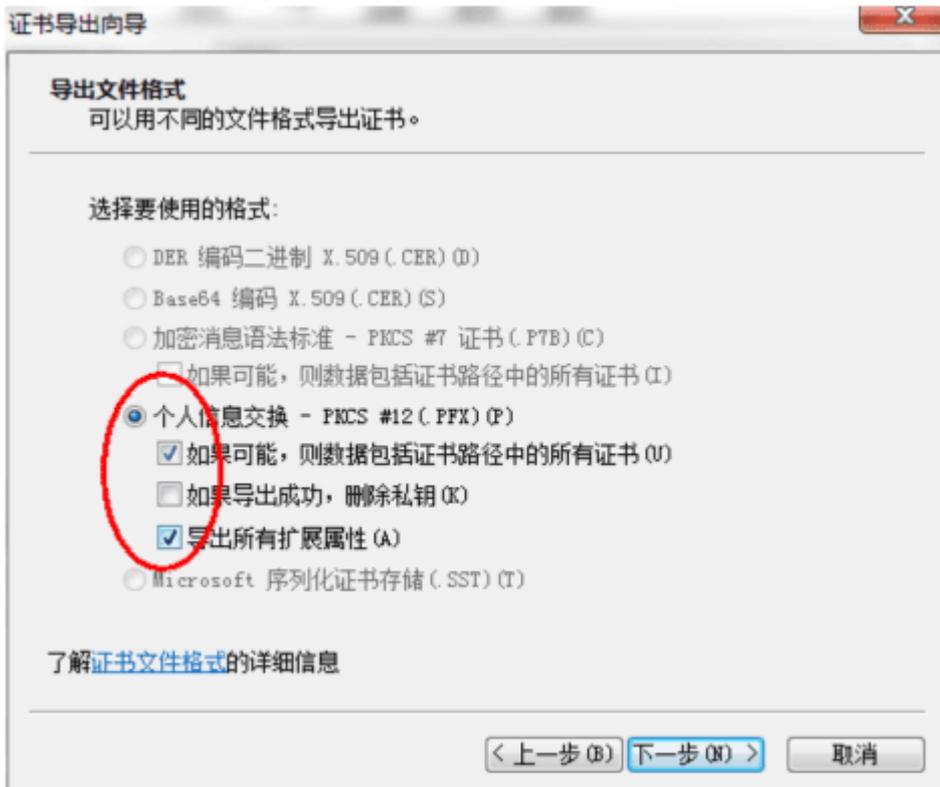
4、 下一步



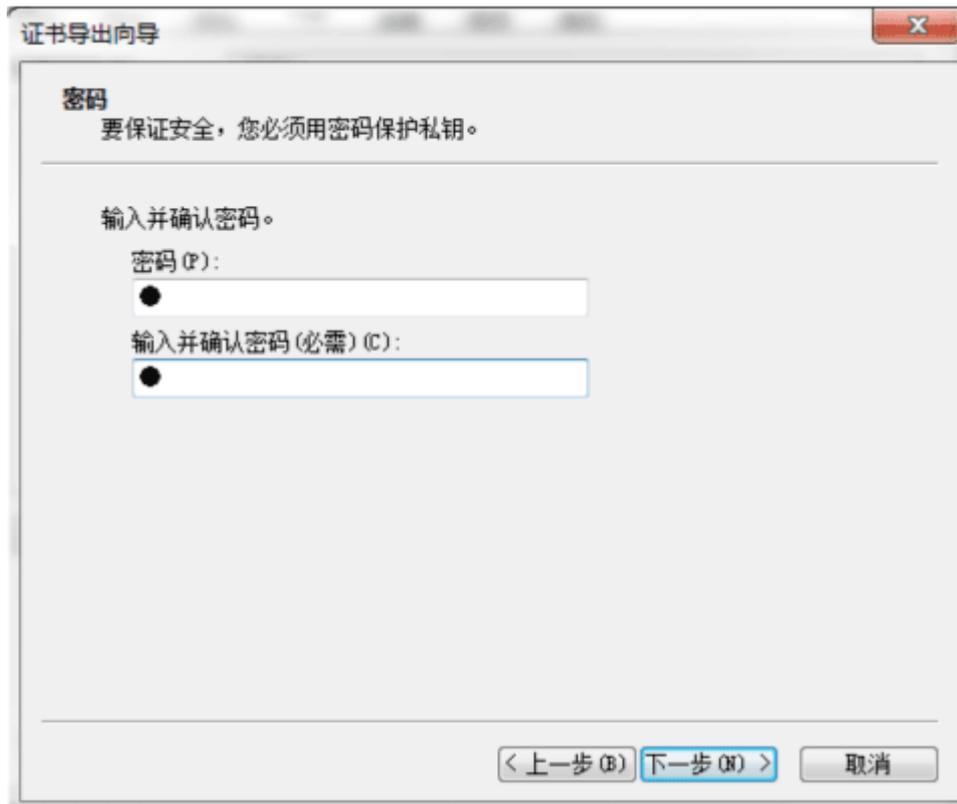
5、 选择导出私钥



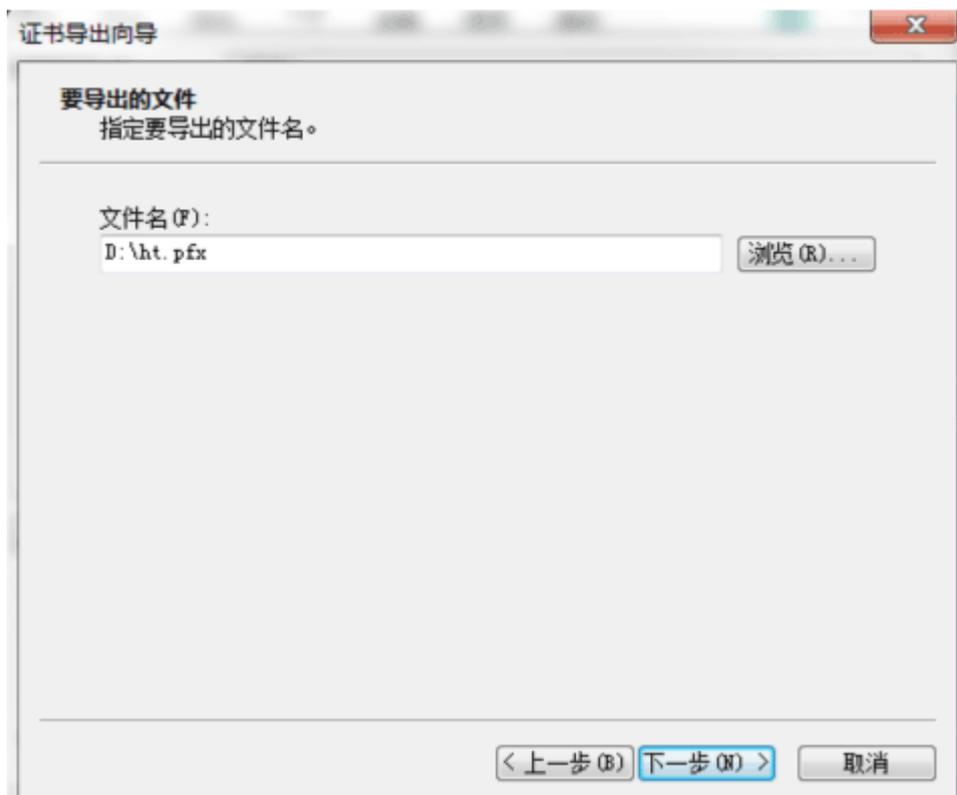
6、选择个人信息交换，勾选下列两项



7、输入导出的证书文件私钥保护密码



8、 选择证书存储目录



9、 证书导出



10、 输入申请数字证书时的密码



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。

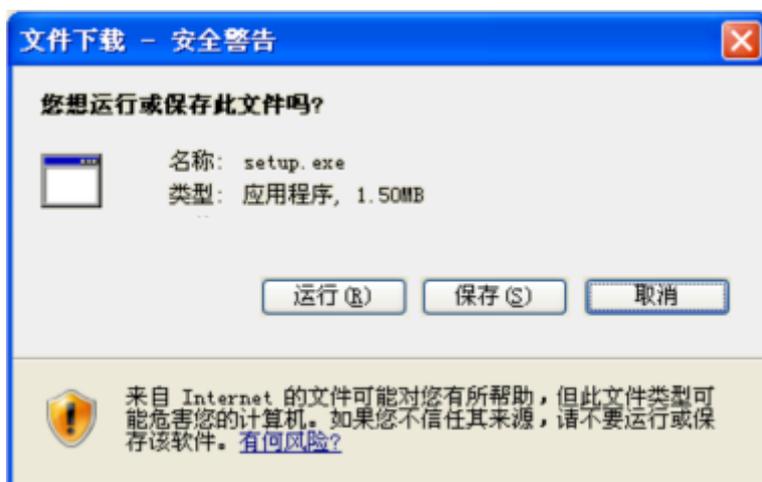


图 1.2-3

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。

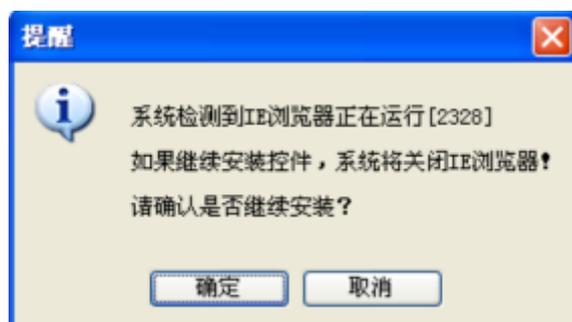


图 1.2-4

点击安装向导中的【下一步】按钮（如图 1.2-5）。

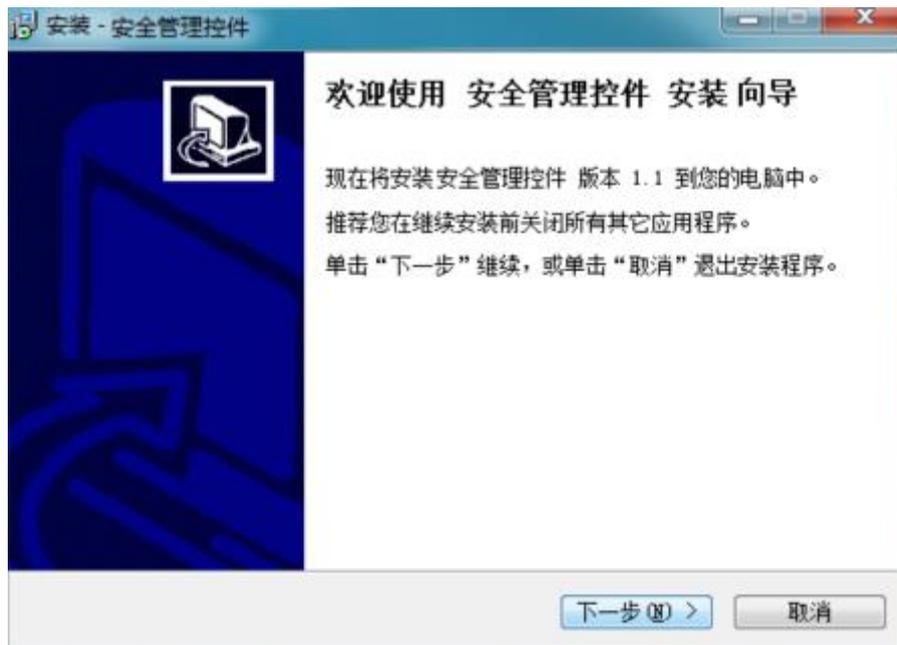


图 1.2-5

点击【安装】按钮，开始安装安全控件。



图 1.2-6

安装完成后，点击【完成】按钮，完成安全控件的安装。

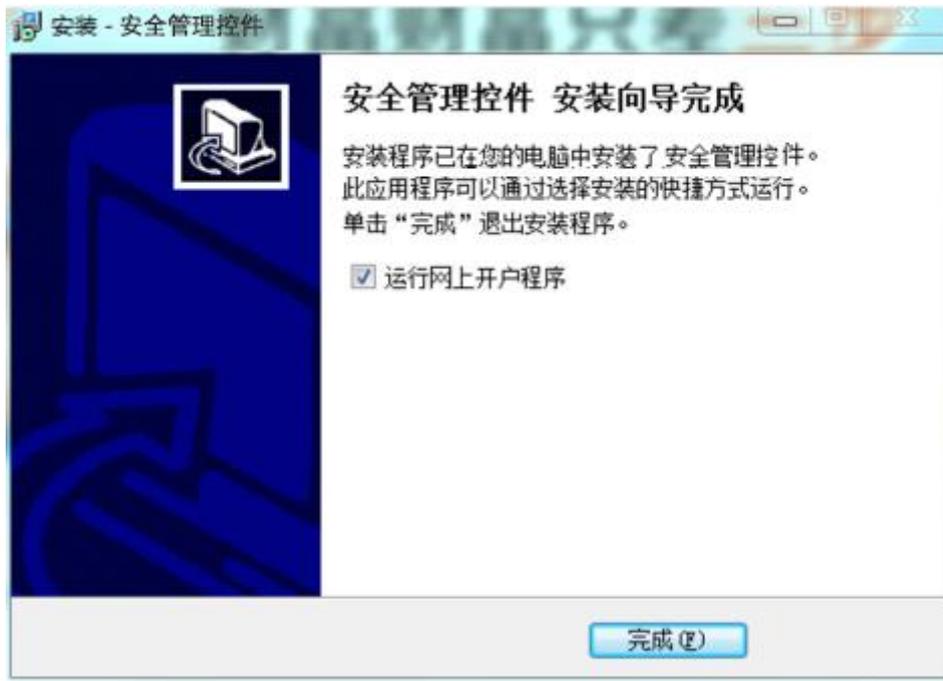


图 1.2-7

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。