

# 帮助手册

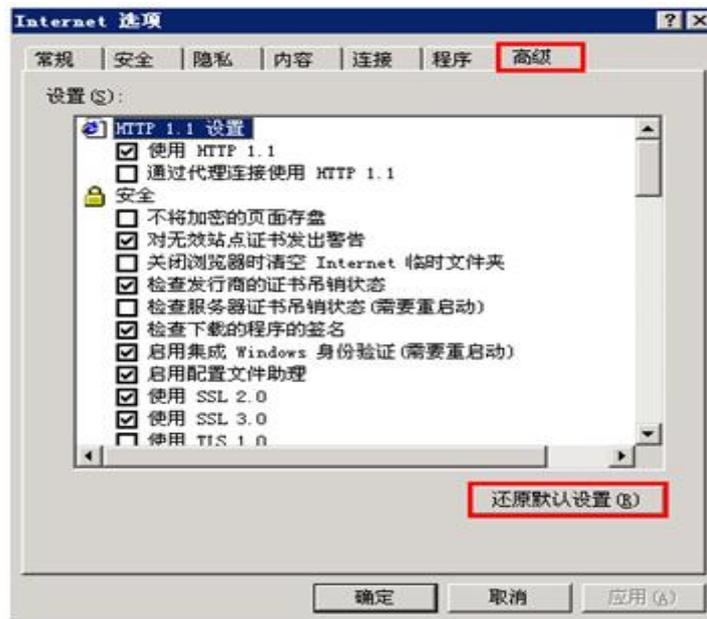
## 1、如果网上交易页面无法正常显示/跳转，该如何解决？

答：为保证网上交易页面正常显示，我们建议您使用 IE6 以上浏览器（推荐 IE8 浏览器），并按如下方式进行设置：

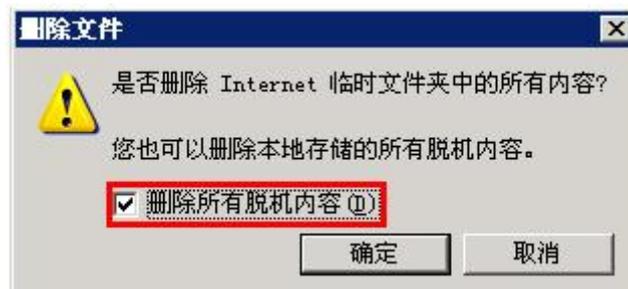
(1) 工具→internet 选项→安全→自定义级别，将安全级别设置为：安全级—中，或者中以下。



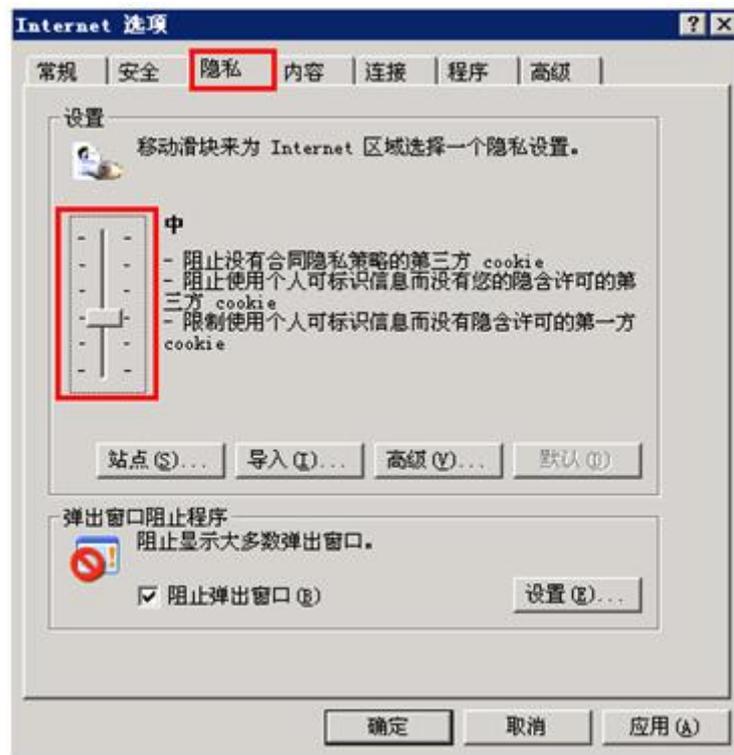
(2) 工具→internet 选项→高级→点击“还原默认设置”。



(3) 工具→internet 选项→常规→删除文件→选择“删除所有脱机内容”；



(4) 工具→internet 选项→隐私，将隐私级别设置为中高级别以下。



同时将网上交易地址“https://trade.dbfund.com.cn”加到受信任站点中，将受信任站点的安全级别设置为中低级：

- (1) 工具→internet 选项→安全→受信任的站点。
- (2) 点击“站点”。
- (3) 输入“https://trade.dbfund.com.cn”；
- (4) 点击“添加”。

设置安全级别的方式和前面一样。

## 2、如果登录时出现“超时”的提示，该如何解决？

答：请按照如下步骤设置 IE 浏览器：

工具→internet 选项→隐私, 点击“高级(V)...”, 选择“覆盖自动 cookie 处理(O)”、“总是允许会话 cookie (W)”, 第一方 Cookie、第三方 Cookie 均选择“接受”, 点击“确定”。

### **3、如果登录网上交易时软键盘没有出现, 该如何解决?**

答: 请按照以下步骤设置 IE 浏览器:

(1) 工具→internet 选项→安全→自定义级别。

(2) 工具→internet 选项→脚本→Java 小程序脚本、活动脚本、允许通过脚本进行粘贴操作, 上述三项都选择启用。

### **4、如果我的银行卡验证不成功, 该如何解决?**

答: 银行验证失败的原因有多种, 请根据下列情况, 检查您所录入的信息及所使用的网银工具是否完备:

(1) 网上银行预留的账户资料需与您在我司网站开户时填写的账户资料保持一致(如姓名、证件类型、证件位数、证件号码、手机号码), 请致电银行客服, 确认银行卡开卡时预留身份证号码是否为 18 位;

(2) 选择通联支付方式下, 需根据银行要求开通网银功能并办理 U 盾/口令卡, 具体要求请见网上交易开户页面银行说明;

### **5、我以前在直销柜台购买过基金, 现在可以开通电子交易吗?**

答: 可以。若您之前在我司直销柜台购买过基金, 您可以登录网上交易

<https://trade.dbfund.com.cn>, 并根据提示流程操作后续增加交易账户操作处理。