

## 常见问题解答

### 1. 为什么银行会更新手机操作系统及网页浏览器的版本？

这是银行持续推进的相关安全措施，为确保客户使用受支持且安全的操作系统及浏览器版本。这些版本将会持续获得安全更新，有助于防范不断演变的网络威胁。

### 2. 继续使用电子银行服务所需的最低手机操作系统及网页浏览器版本要求是什么？

为确保可安全且不中断地使用本行的电子银行服务，客户需使用以下最低支持版本：

#### 手机操作系统

- iOS: 版本 16 及以上
- Android: 版本 13 及以上

#### 网页浏览器

- Google Chrome: 版本 119 及以上
- Microsoft Edge: 版本 121 及以上
- Mozilla Firefox: 版本 121 及以上
- Opera: 版本 113 及以上
- Apple Safari: 版本 15 及以上

### 3. 如果我没有更新手机操作系统或浏览器会怎么样？

当相关措施生效后，设备或浏览器若仍在低于上述要求的版本运行，将无法访问本行的手机银行及网上银行服务。建议客户将设备更新至最新可用版本，为避免服务中断。

### 4. 为什么其他银行仍允许使用旧设备或浏览器进行访问？

不同银行会根据各自的风险评估及实施时间表来进行安全更新。本次更新是本行为持续提升客户安全性和服务可靠性的一部分。

#### **5. 我的设备不支持所需的操作系统版本要求。我该如何处理？**

如果您当前的设备无法进行更新，您可考虑使用其他兼容的设备以继续安全的访问本行的服务或通过本行的网银进行操作。

#### **6. 如何查看我的手机操作系统版本？**

- iOS 设备：  
Setting(设置) > General (通用) > About (关于本机)
- Android 设备：  
Settings (设置)>About Phone (关于手机)

如果有可用更新，您可以更新至最新版本。

#### **7. 如何查看我的网页浏览器版本？**

打开浏览器设置，并进入“关于”或“关于[浏览器名称]”页面查看当前版本。如果有可用更新，可以按照屏幕提示更新至最新版本。