

针对恶意软件采取最新的安全措施

作为我们坚持打击网络犯罪和保护您网上银行体验的一部分，我们在 2023 年 8 月 5 日为 OCBC Digital (华侨银行数字银行) 应用程序引入了一项必要的安全功能。

在安卓设备上，最新版本的 OCBC Digital 应用程序只适用于所有应用程序均从官方应用程序商店 (如 Google Play Store 或 Huawei AppGallery) 下载的移动设备，并且以更优化的方式更安全地运作。此类应用程序在可供下载之前会经过验证。而来自其他来源的应用程序 (例如，品牌官方网站或使用 Android Package Kit (APK) 文件安装的应用程序) 则没有经过验证。它们往往有更多的安全漏洞，因此更容易受到恶意软件的攻击，这可能使网络犯罪分子能够控制您的设备，然后访问您的银行应用程序和个人信息。

新加坡当局重申了从官方应用商店以外的来源下载的应用程序的这种固有风险，他们将恶意软件诈骗定义为特别具有攻击性，对消费者构成严重威胁的犯罪。尽管当局不断提醒人们下载这些应用程序的危险性，但成为恶意软件骗局牺牲品的客户数量仍在持续增加。

如果您试图在一台设备上访问最新的 OCBC Digital 应用程序，而该设备上具有从非官方应用商店安装的应用程序，屏幕上将会弹出一条消息，警示您此设备上有一个或多个应用程序可能包含恶意软件。我们建议您在继续安全使用 OCBC Digital 应用程序之前先卸载此类应用程序。您无需删除 OCBC Digital 应用程序。

或者，如果您在评估这些应用程序不存在恶意，且不构成威胁之后，并愿意保留这些应用程序，则在关闭这些应用程序的“无障碍”/“辅助功能”(Accessibility)后，您将可以选择继续安全地使用 OCBC Digital 应用程序。您可以通过设备上的“Settings (设置)”菜单执行此操作。例如，在具有最新 One UI 用户界面的三星移动设备上，您可以导航到“设置”>“无障碍”/“辅助功能”>“已安装的应用程序”*。

关闭此类应用程序中的“无障碍”/“辅助功能”将切断诈骗者对您手机的远程访问，防止其窃取键盘记录及对您银行账户的访问。然而，由于存在残余风险，我们不建议使用此选项 - 网络犯罪分子仍可能利用“无障碍”/“辅助功能”危害您的设备。首选且更安全的选择是卸载并非从官方应用商店下载的应用程序，以完全消除此类应用程序中的恶意软件风险。

**关闭应用程序“无障碍”/“辅助功能”的步骤可能因手机型号而有差异。请参阅问题7，或咨询您的设备制造商。*

您可以参阅我们关于[恶意软件](#)的文章，了解有关自我保护的更多信息。

常见问题

1. 当我打开 OCBC Digital 应用程序时，会看到一条弹出消息，通知我设备上有一个或多个应用程序可能含有恶意软件。为什么会这样？

作为我们保护客户免受恶意软件攻击，以及打击欺诈和诈骗工作的一部分，我们为 OCBC Digital 应用程序引入了一项必要的安全功能。

它现在只适用于那些移动应用程序均为官方应用商店下载的设备，以保证其运行更加安全。恶意软件攻击可能源于从网站和其他来源（即非官方应用商店）下载的应用程序，这会为网络犯罪分子控制您的设备提供可乘之机。

弹出消息旨在通知您，在您卸载一个或多个并非从官方应用商店下载的应用程序（最佳选择）或关闭这些应用程序的“无障碍”/“辅助功能”之前，OCBC Digital 应用程序将无法启用。

弹出消息如下所示：



关于警告消息：

当检测到您设备上的一个或多个应用程序是从“非官方应用商店”下载时，将显示此警告消息。

该消息也将指认此类应用程序。

若要继续使用 OCBC Digital 应用程序，您需要卸载此类应用程序（最佳选择）或关闭其“无障碍”/“辅助功能”。

2.当我看到弹出消息时，是否必须再次安装OCBC Digital应用程序？

您无需删除、重新下载 OCBC Digital 应用程序，或对其进行任何操作。若要继续使用 OCBC Digital 应用程序，请卸载弹出消息中列出的此类应用程序（最佳选择）或关闭此类应用程序的“无障碍”/“辅助功能”。

3.贵行会通过这个安全功能知道我的设备上还有什么其他应用程序吗？

我们非常重视隐私。我们不监控客户的电话活动或对客户的电话进行监控。新的安全功能不收集或存储任何个人数据，也不会识别设备的所有者。我们不收集或存储客户如何使用安装在其移动设备上的应用程序的信息，而是直接在设备层面执行额外的安全检查，这意味着任何信息或数据都不会传回给我们。在设备层面收集的信息仅用于识别是否满足某些安全参数。这些参数包括，驻留在设备上并非从官方应用商店下载及未关闭“无障碍”/“辅助功能”的应用程序的信息。此类开启“无障碍”/“辅助功能”的应用程序可能会使您的设备更容易受到黑客、诈骗犯和其他使用恶意软件的恶意行为者的攻击。

我们对由此造成的不便深表歉意，但我们希望您理解，实施该安全功能是为了保护我们的客户免受恶意软件或疑似恶意应用程序的侵害。请参阅我们关于[恶意软件](#)的文章，了解有关如何进行自我保护的更多信息。

4.我想继续使用 OCBC Digital 应用程序，同时也使用这些应用程序。你们有可能删除这种控件措施吗？

此安全功能旨在保护我们的客户免受恶意软件和疑似恶意应用程序的侵害。如果您希望继续使用 OCBC Digital 应用程序以及从网站及其他来源（即非官方应用程序商店）下载的应用程序，您可以关闭此类应用程序的“无障碍”/“辅助功能”。

请参阅我们关于[恶意软件](#)的文章，了解有关自我保护的更多信息。

5.我想继续使用 OCBC Digital 应用程序。我能做什么？

如需继续安全使用 OCBC Digital 应用程序，请按照以下步骤操作：

1. 当您打开 OCBC Digital 应用程序时，卸载屏幕上弹出的消息中显示的应用程序。
2. 登录 OCBC Digital 应用程序以确认其正常工作。
3. 一旦您确认 OCBC Digital 应用程序有效，您可以尝试从官方应用商店（例如 Google Play Store、Samsung Galaxy Store、Huawei Store）下载您已删除的应用程序。

或者，您可以通过设备上的“设置”菜单关闭所列应用程序的“无障碍”/“辅助功能”。例如，在具有最新 One UI 用户界面的三星移动设备上，您可以导航到“设置”>“无障碍”/“辅助功能”>“已安装的应用程序”*。

**关闭应用程序“无障碍”/“辅助功能”的步骤可能因手机型号而有差异。请参阅问题7，或咨询您的设备制造商。*

6.什么是“无障碍”/“辅助功能”？犯罪分子如何利用该功能？

“无障碍”/“辅助功能”，如文本到语音和语音识别，旨在使技术更易于使用。为了让这些服务发挥作用，必须请求使用该服务功能的应用程序授予安卓系统高级权限，例如允许应用程序读取设备屏幕上的文本或记录使用设备键盘输入的文本。例如，后者可以用来记录您的网上银行登录详细信息。

7.如何更改已下载的第三方应用程序的“无障碍”/“辅助功能”设置？

更改访问“无障碍”/“辅助功能”设置的路径可能因设备制造商和操作系统而有差异。

以下是一些流行手机型号可能存在的设置路径。如果您在更改“无障碍”/“辅助功能”设置时仍然遇到困难，请与您的设备制造商联系。

Samsung Galaxy A53 5G / Flip 4 / Fold4 / A73 5G / S21 Ultra / A23 5G

设置 > 辅助功能 > 已安装的应用程序

Samsung Galaxy S21 5G / Galaxy S10

设置 > 辅助功能 > 已安装的服务

Oppo A78 5G / Reno8 5G

设置 > 其他设置 > 无障碍

Oppo Find X2 Pro / A17

设置 > 系统设置 > 无障碍

Huawei P50 Pro

设置 > 辅助功能 > 无障碍 > 已安装的服务

Huawei Nova 3i / Nova 5T

设置 > 智能辅助 > 无障碍

Huawei Mate30 & Huawei Y9a

设置 > 辅助功能 > 无障碍（向下滑动至下载服务）

Google Pixel 5 / Pixel 3 XL

设置 > 无障碍

Redmi Note 10 5G

设置 > 更多设置 > 无障碍 > 已下载的应用

Poco X5 5G

设置 > 更多设置 > 无障碍 > 已下载的应用

8.为什么一些知名应用程序会被 OCBC Digital 应用程序标记为安全警告?

此安全功能会标记从非官方应用商店来源下载的应用程序。您可能是从网站或其他来源下载了这些应用程序。如果您需要继续使用这些应用程序，我们建议您首先卸载。采取问题5中列出的步骤后，您可以从官方应用商店下载并安装最新版本的应用程序（此为最佳选项）。

或者，如果您在评估这些应用程序不存在恶意，并且不构成恶意软件风险之后，且愿意保留这些应用程序，在关闭这些应用程序的“无障碍”/“辅助功能”后，您将可以选择继续使用 OCBC Digital 应用程序 - 通过设备上的“设置”菜单（例如，在具有最新 One UI 用户界面的三星移动设备上，您可以导航到“设置”>“无障碍”/“辅助功能”>“已安装的应用程序”）。此步骤将有助于防止网络犯罪分子利用这些应用程序中的潜在漏洞（因为开启了“无障碍”/“辅助功能”）控制您的设备和华侨银行账户。

由此造成的不便，我们深表歉意。实施该安全功能是为了保护我们的客户免受恶意软件或可疑恶意应用程序的攻击。如需进一步帮助，请通过我们的[华侨银行客户反馈表](#)向我们提供更多信息。

9.我可以在哪里了解更多有关恶意软件如何攻击移动设备的信息?

您可以参考[新加坡警察部队](#)和[新加坡网络安全局](#)发布的关于恶意软件如何通过非官方应用商店下载的应用程序攻击移动设备的联合公告。

10.哪些是官方应用商店?

列表如下:

Google Play Store
Samsung Galaxy Store
Huawei AppGallery
Xiaomi MI App Store
Amazon appstore
Vivo V-Appstore
Oppo App Market