

第一部分: 浏览器设置

以下步骤将作为客户的引导，建议客户在使用网上银行时处理浏览器遇到的问题。

1.1 清除浏览器缓存

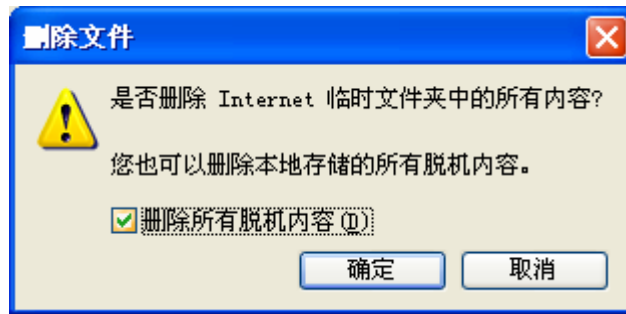
由于客户浏览器可能存在多个损坏或者过期的网银文本文件，所以建议客户在遇到浏览器问题时，进行新的释放以清除浏览器缓存。清除浏览器缓存可以保证浏览器重新下载正常显示需要的所有必要文件。

1.1.1 微软浏览器6.0版本 (IE6.0)

- a. 打开浏览器→选择“工具”→点击“Internet属性”
- b. 点击 [删除文件...]

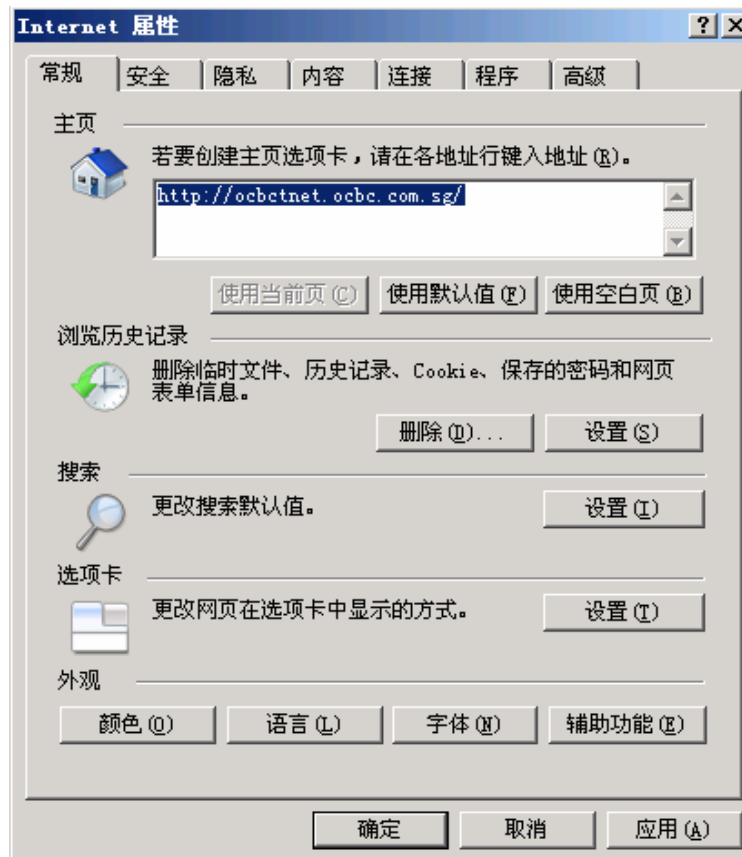


- c. 选中[删除所有脱机内容]，然后点击[确定]

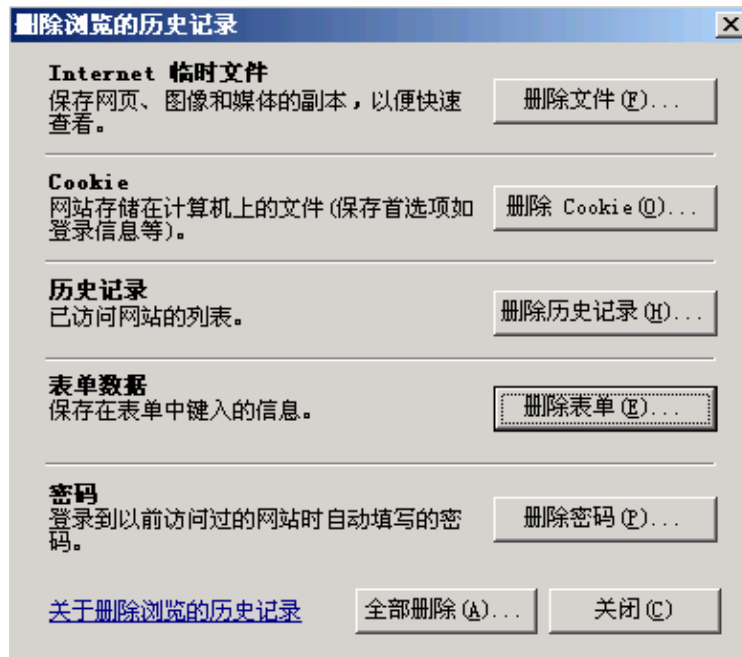


1.1.2 微软浏览器 7.0 版本 (IE7.0)

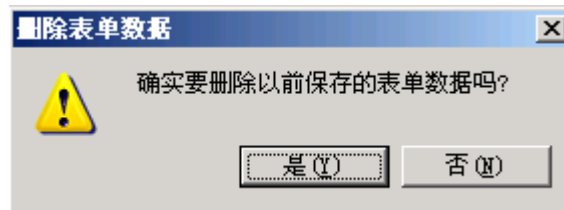
- a. 打开浏览器→选择“工具”→点击“Internet 属性”
- b. 点击 [删除...]



c. 点击[全部删除...]

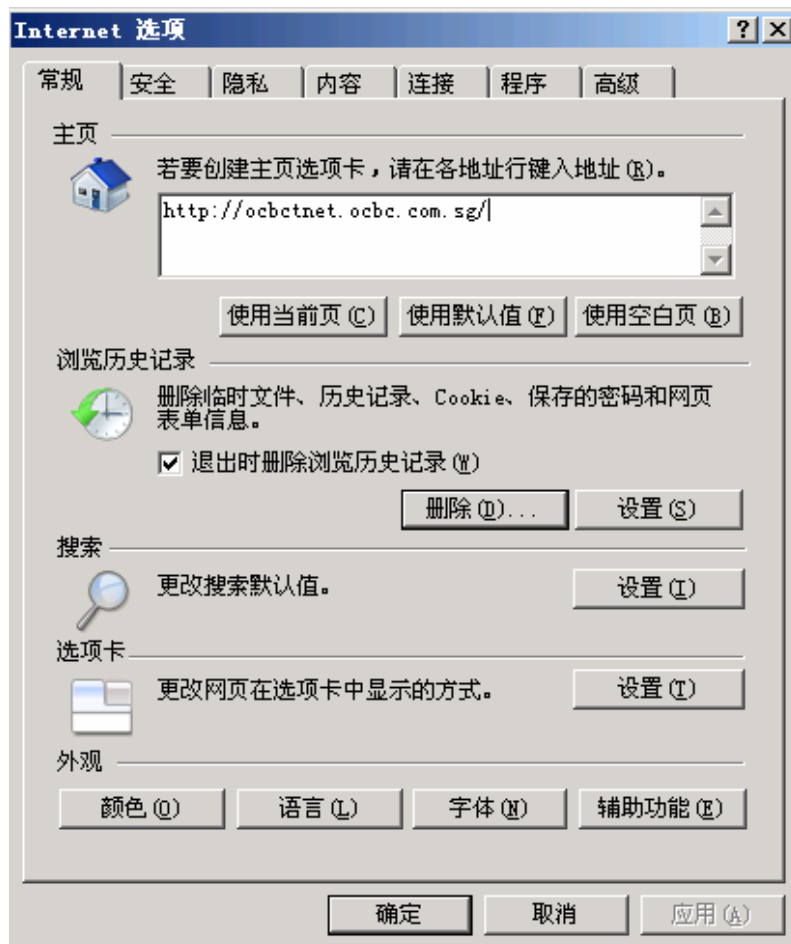


d. 点击[是]

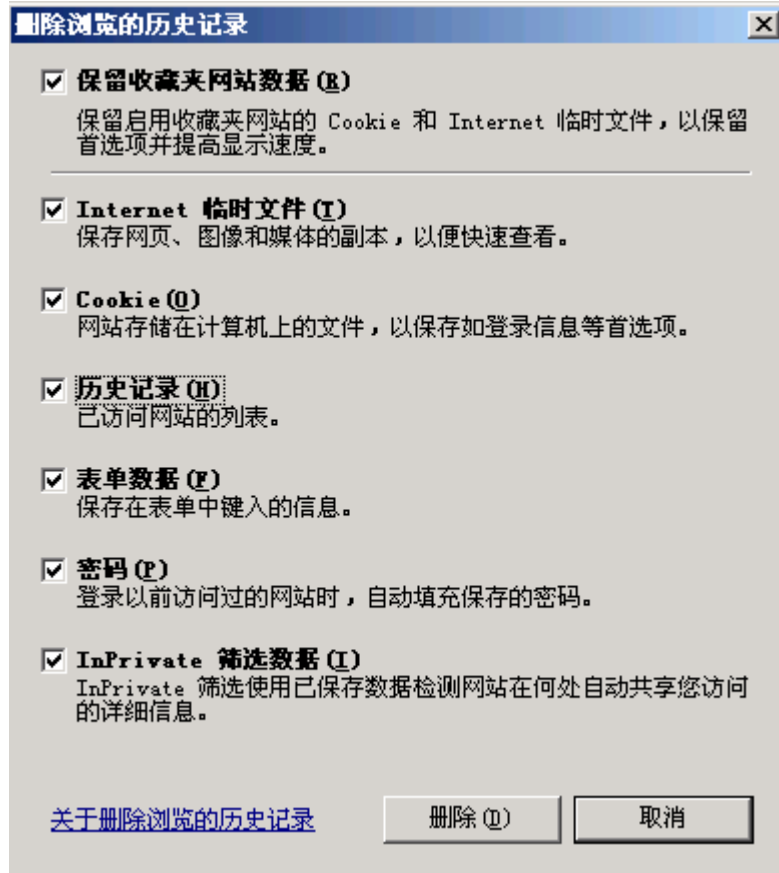


1.1.3 微软浏览器 8.0 版本 (IE8.0)

- a. 打开浏览器→选择“工具”→选择“Internet属性”
- b. 点击 [删除...]

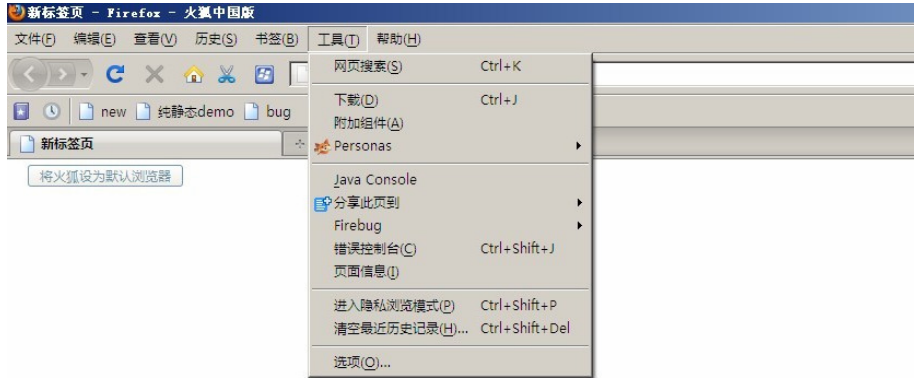


- c. 点击[删除]清除所有浏览器缓存。

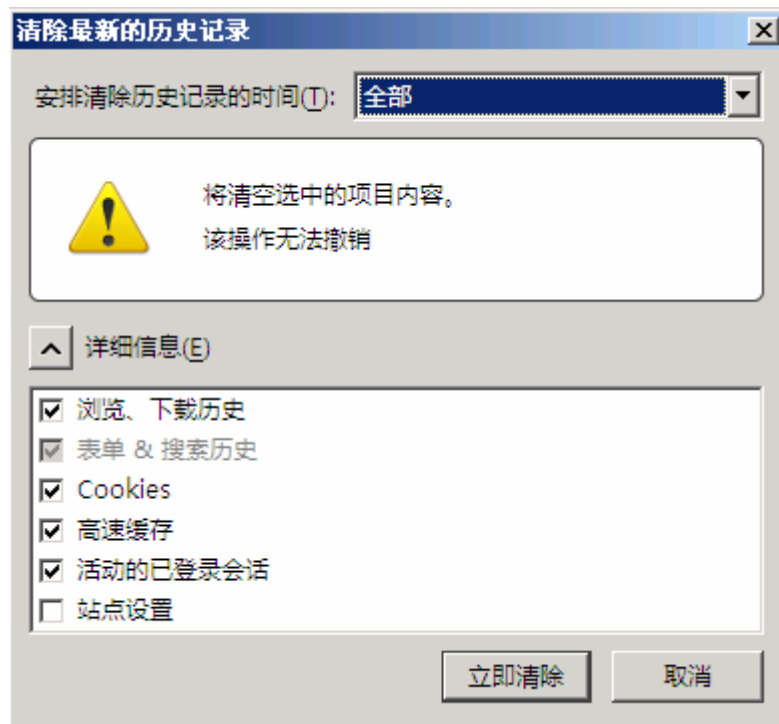


1.1.4 火狐浏览器

- a. 打开火狐浏览器→选择“工具”→点击“清空最近历史记录



- b. 点击[立即清除]



1.2 检查浏览器版本

1.2.1 微软浏览器 (IE 6/7/8)

打开浏览器→选择“帮助”→点击“关于Internet Explorer”



1.2.2 火狐浏览器

打开火狐浏览器→选择“帮助”→点击“关于火狐浏览器”

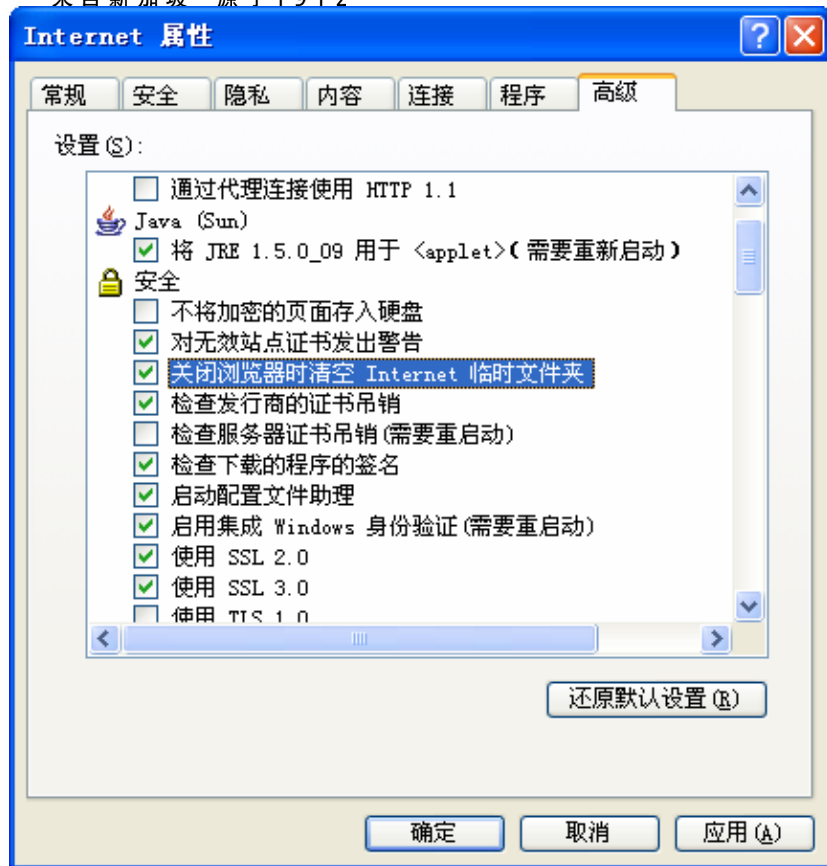


1.3 重置浏览器设置

客户的一些正常/禁用的设置，可能会导致网银显示不能兼容。重置浏览器设置可以确保启动默认设置。

1.3.1 微软浏览器 (6/7/8)

- a. 选择“工具”→ 点击“Internet 属性”→ 选择 [高级] 标签
- b. 点击[还原默认设置]



c. 点击[还原默认设置]

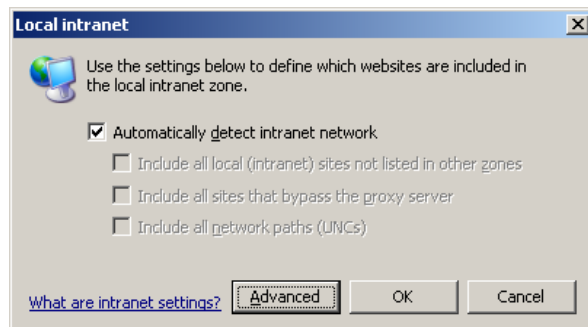


1.4 添加信任网站

- 选择“工具” → 点击“Internet 属性” → 选择“安全” 标签
- 点击 [站点]

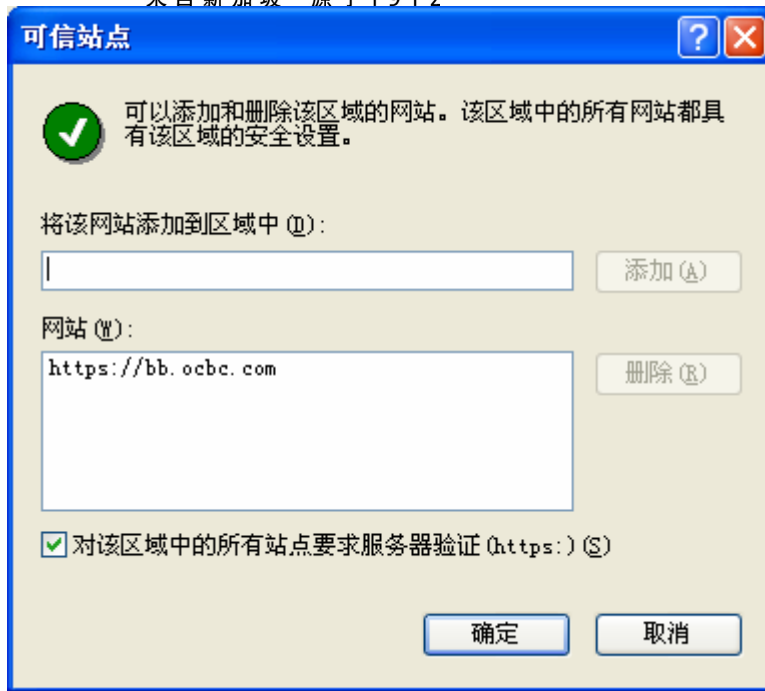


c. 点击 [高级] 标签



d. 输入 [<https://bbcن.ocbc.com>] 然后点击 [添加]

e. 点击 [确定]，关闭并重新打开

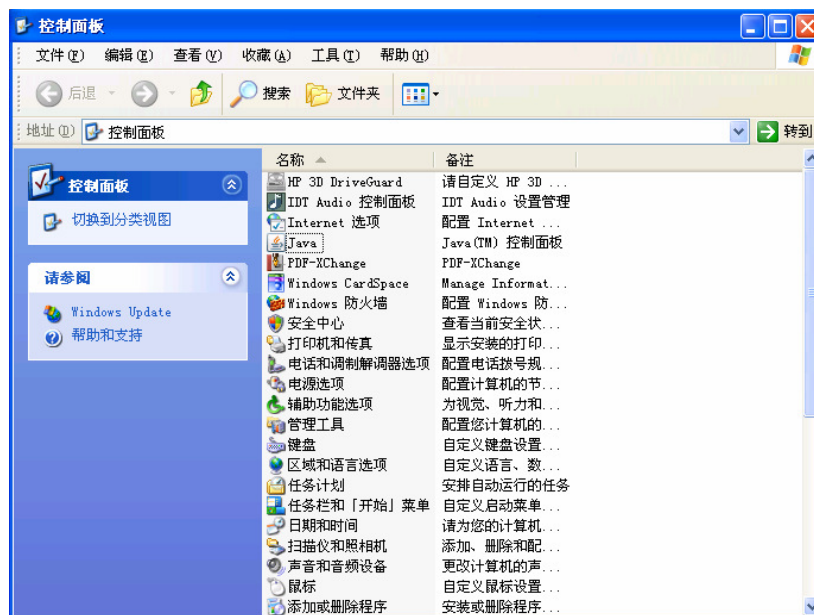


第二部分: Java(JRE) 设置

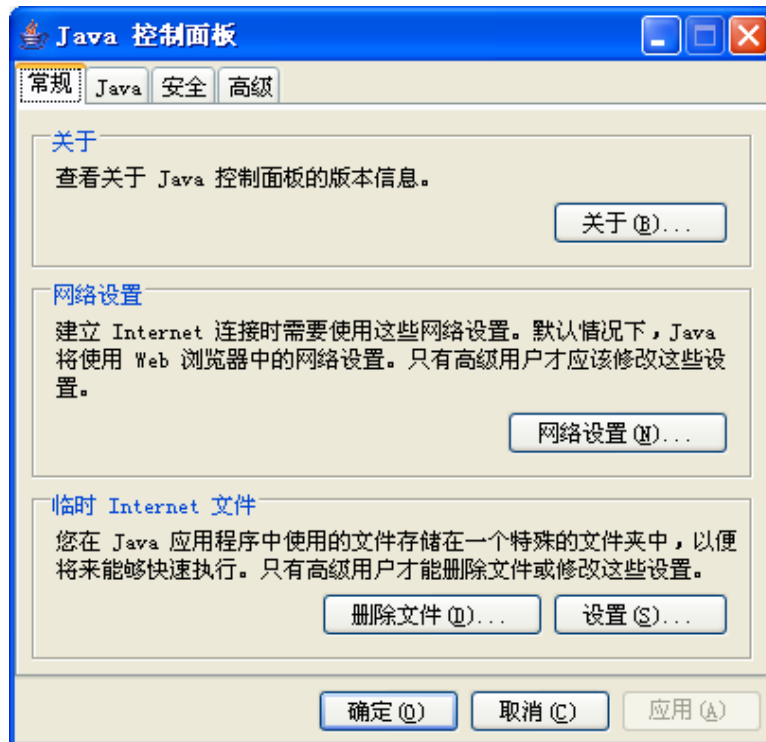
以下步骤将作为客户的引导，建议客户在使用网上银行时处理Java遇到的问题。由于客户Java可能存在多个损坏的或者过期的网银文本文件，所以建议客户在遇到Java问题时进行新的释放以清理Java缓存。清理Java缓存可以保证Java重新下载正常显示需要的所有必要文件。

2.1 清除 Java 缓存

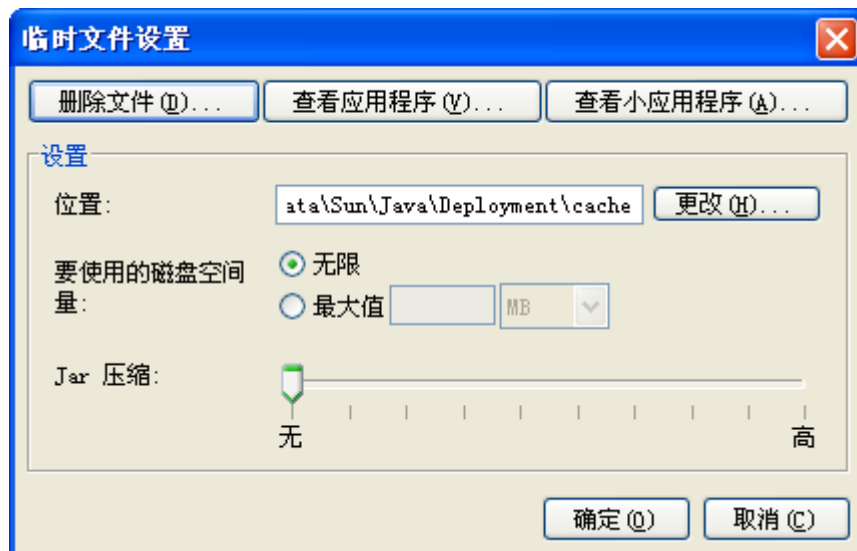
- a. 点击“开始” →选择“设置” →点击“控制面板”，双击”Java” 图标



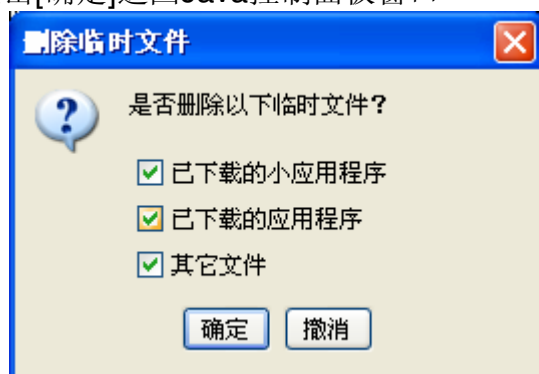
- b. 显示如下屏幕. 点击 [设置...]



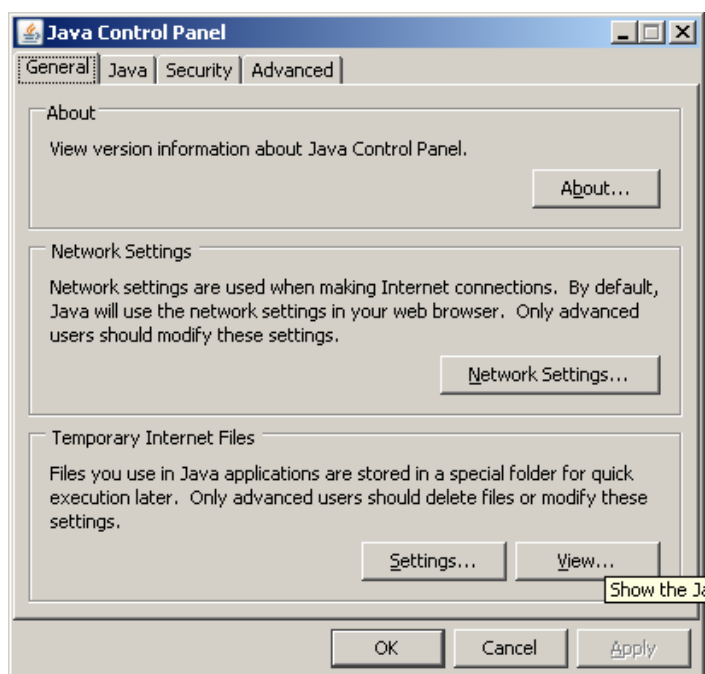
- c. 点击 [删除文件...].
- d. 点击[确认]清除所有Java缓存



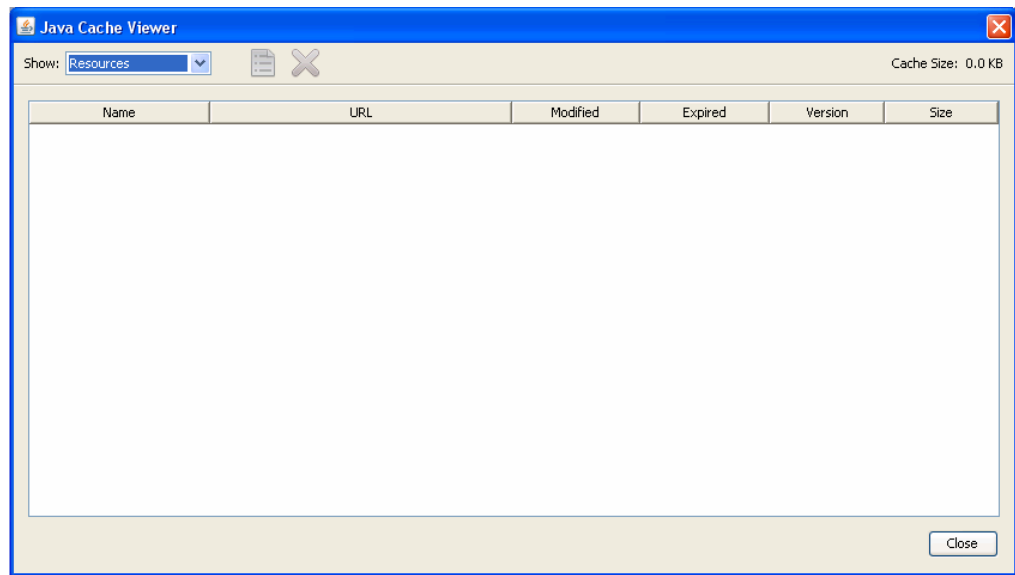
e. 点击[确定]返回Java控制面板窗口



f. 点击[查看...]按钮，显示如下屏

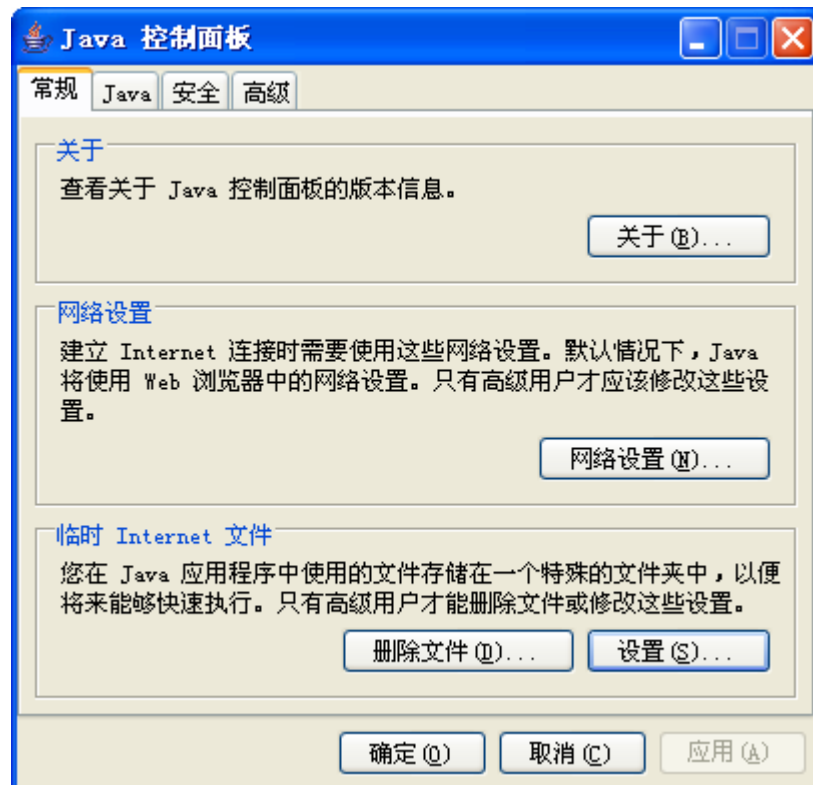


g. 验证显示以下没有输入/记录的清理缓存文件结果界面



2.2 检查客户安装的 Java 版本

a. 点击“开始”→点击“设置”→点击“控制面板”，双击Java图标

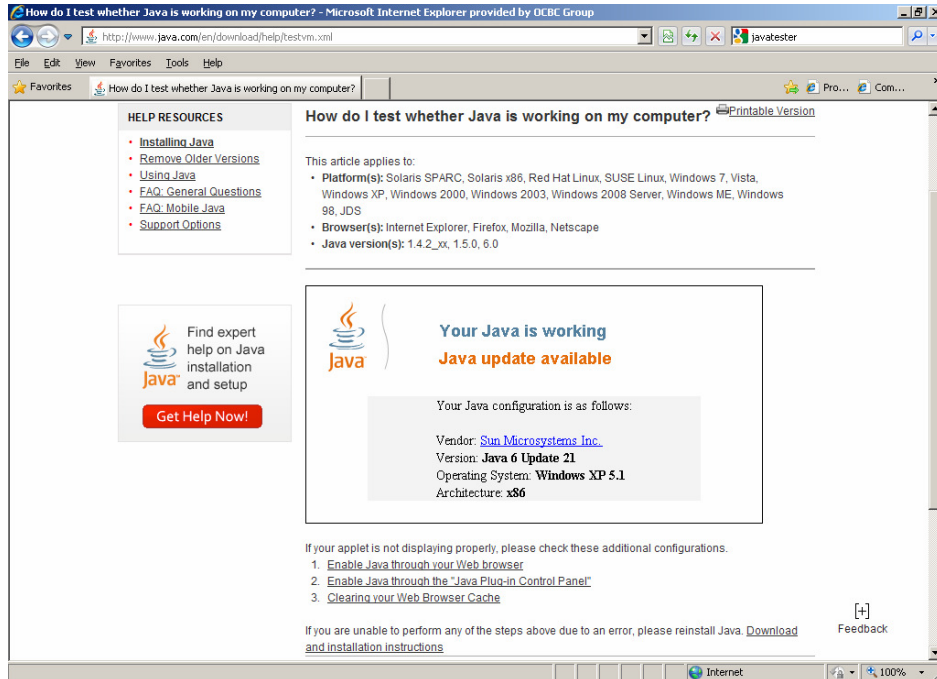


- 来自新加坡 源于1912
- b. 点击 [关于...] 检查您的Java版本是否和网上银行兼容。请通过以下网站参看最新软件兼容列表，网址<http://bbcن.ocbc.com>

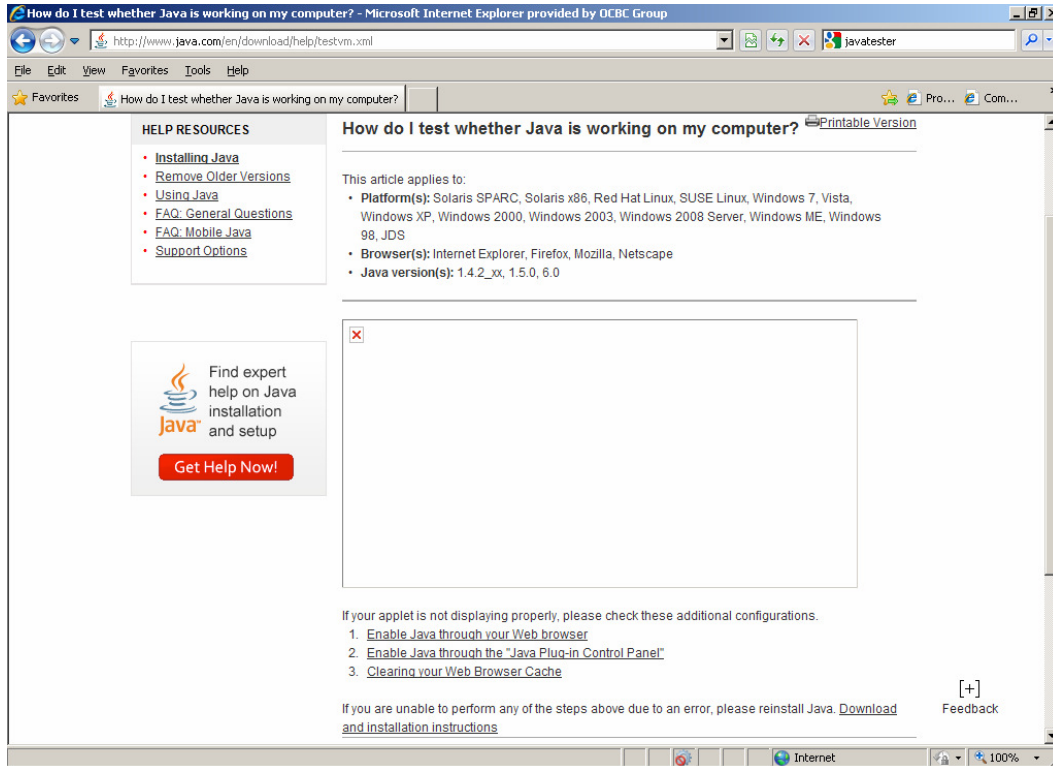


2.3 确定客户浏览器使用的 Java 版本

客户可以通过Java的官方网站查看java版本，网址为 <http://www.java.com/en/download/help/testvm.xml>



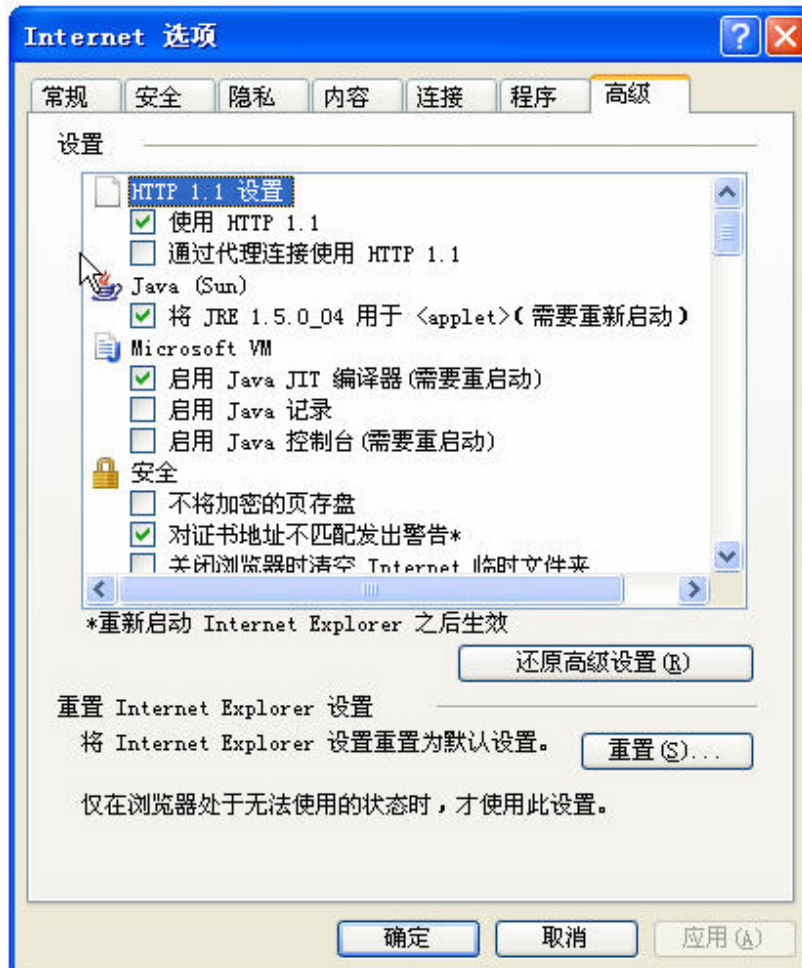
如果客户的Java没有工作会出现如下屏幕（有可能是一个灰色的框）(参见指南 2.4部分)



2.4 启用浏览器 Java 设置

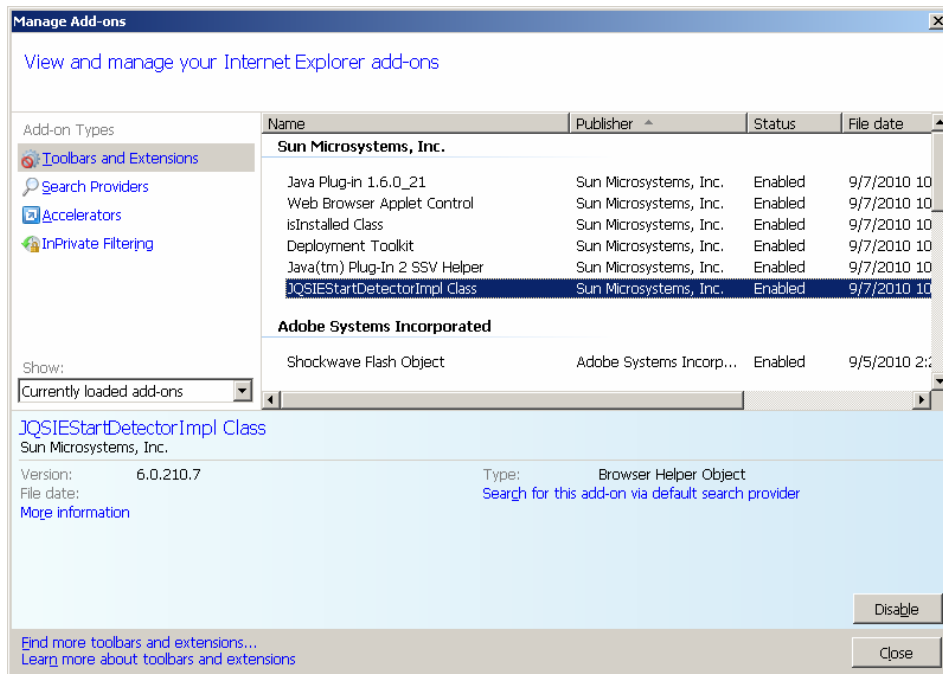
2.4.1 微软浏览器Java设置 (IE 6/7/8)

选择“工具”→点击“Internet选项”→点击“高级”，将滚动条滚动到Java选项，选择启用使用JRE,并取消Microsoft VM选项



2.4.2 对于微软浏览器8.0版本额外步骤

浏览器8.0版本的额外步骤，
选择“工具”→点击“插件管理”，搜索Sun Micro系统启用所有Java插件。



2.4.3 火狐浏览器 Java 版本

选择“工具”→选择“附加组件”，确认启用Java.(当Java启用时如下图显示)

