# 網銀/交易/載具/憑證 問題簡易排除 (106.10.25)

1	、首次使用彰化銀行-網路銀行	2 -
	11確認擁有系統管理者權限	- 2 -
	1.2.瀏覽器 IE 安裝步驟	- 3 -
	1.3.多瀏覽器安裝步驟(Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、IE10(含)以上)	
	1.4.作業系統 Windows 7(含)以上安裝載具驅動 SafeNet Authentication Client	- 8 -
	1.5.安裝完成後執行簽章測試	
2	、網路銀行問題	10 -
		10
	2.1. 黑云豆八头童田英币	- 10 -
	2.2.納載制版 Active V 元件当主字框成功或 II 安全性設定不分許執行 Active V 元件	
	2.5.又勿时田境 Actices 几件问本女表成功或 IE 女主任政定个儿司 報门 Actices 几件」	
3	、載具 IKEY & ETOKEN 憑證常見問題	14 -
	3.1.交易無法成功	14 -
	3.1.1.憑證是否已申請	14 -
	3.1.2. 憑證是否存在於載具內	14 -
	3.2.錯誤代碼:4	15 -
	3.3.錯誤代碼:8	16 -
	3.4.錯誤代碼:10	16 -
	3.5.錯誤代碼:11	16 -
	3.6.錯誤代碼:12、13	16 -
	3.6.1.重新下載憑證	16 -
	3.6.2.使用系統管理員身分重新安裝驅動程式 SafeNet	16 -
	3.7.錯誤代碼:23	17 -
	3.8.錯誤代碼:27	17 -
	3.9.錯誤代碼:51	17 -
	3.10.錯誤代碼:55	17 -
	3.11.錯誤代碼:62	18 -
	3.12.錯誤代碼:64	18 -
	3.13.錯誤代碼: 99	18 -
	3.14.錯誤代碼:61006、61906	18 -
	3.15.錯誤代碼:61902、61905	19 -
	3.16.展期憑證時出現訊息:「請至分行辦理」	- 20 -
	3.17.展期憑證時出現訊息:「憑證請求檔失敗」	- 20 -
	3.18.申請或展期憑證時出現訊息:「取消交易」	- 20 -
	3.19.客戶端 IE 環境檢測:「按下變更後無反應」或「您目前的設定皆為空白」	- 21 -
	3.20.申請或展期憑證已成功,卻出現訊息:「簽章憑證安裝失敗」	- 21 -
	3.21.憑證更新費用優惠「查詢無資料」或「無法設定優惠」	22 -
	3.22.憑證展期失敗,載具空間不足	22 -
4	、載具 IKEY & ETOKEN 錯誤代碼表	25 -

### 1、首次使用彰化銀行-網路銀行

1.1.確認擁有系統管理者權限

・進入控制台→使用者帳戶→變更使用者帳戶控制設定



•將左邊的滑桿拉至最下方:不要通知,按下確定後重開機,即取得系統管理員身分



#### • 補充說明:

使用者帳戶控制(UAC)可協助防止電腦遭到未授權的變更。如果要對電腦進行需要系統管理員等級權限的變更,UAC 就會通知您。這類變更可能會影響電腦安全性,或是影響使用電腦之其他人員的設定。 建議不要關閉 UAC 以協助保護電腦安全。 1.2.瀏覽器 IE 安裝步驟

(1) IE 檢測設定工具

進入<u>彰化銀行-工具下載</u>,使用【彰化銀行客戶端環境-IE 瀏覽器檢測設定工具】,如下操作:

•瀏覽器上方按下滑鼠右鍵,勾選「功能表列」。設定完成會於瀏覽器上顯示「功能表列」所有項目。

~	功能表列(E)	
	我的最愛列(A)	
	命令列(O)	
	狀態列(T)	
$\checkmark$	鎖定工具列(B)	
	在另一列顯示索引標籖(H)	
ð	還原(R)	
	移動(M)	
	大小(S)	
_	最小化(N)	
	最大化(X)	
×	關閉(C)	Alt+F4

・點選 [工具]→[網際網路選項]→[安全性]→[信任網站]→[網站]→將\*.chb.com.tw 加入信任網站 ※註:此區域內的所有網站需要伺服器驗證(https)的勾選拿掉 再點選新增

一般 安全性 陽私權 內容 連線 程式 進階	信任的網站 ×
攝取要檢視或變更安全性設定的區域。 鋼際網路 近端內部網路 值任的網站	您可從此區域新增及移除網站・這個區域的所有網站會使用區域的安 全性設定・
倍任的網站 這個區域包含您相信不會損害電腦或檔案的網站。 這個區域中具有網站。 □此區域的中具有網路。	將這個網站新增到區域(D): *.chb.com.tw 細站(W):
自訂 自訂設定。 - 若要維更設定,講按一下(自訂等級)。 - 若要使用連議設定,請按一下[預設等級]。	移除(R)
□ 転用受保護模式 (需要重新啟動 Internet Explorer)(P) 自訂等級(C), 預設等級(D) 將所有區域重設為預設等級(R)	☐ 此區域內的所有網站需要伺服器驗證 (https:)(S)
	關閉(C)

**IE 8 設定・**點選 [工具]→[網際網路選項]→[安全性]→[信任網站]→[自訂等級]→[起始不標示成安全的 ActiveX 控制項]選項改為啟用。

一般 安全性 隱私權 內容 連線 程式集 進階	2.設定
深雨更始想动艇再实入性設定的底域。	····································
展代 医 1000 100 20 20 20 10 100 100 100 100 10	<ul> <li>● 起始不標示為安全的 ActiveX 控制項</li> <li>● 停用</li> <li>● 督用</li> <li>● 授用</li> <li>● 提示</li> <li>● 執行 ActiveX 控制項與外掛程式</li> <li>● 系統管理員已批准</li> </ul>
百千时初站。 這個區域中具有網站。 此區域的安全性等級① 自訂 自訂設定。 - 要變更設定,請按[目訂層級]。 - 要使用建議的設定,請按[預設層級]。	<ul> <li>● 停用</li> <li>● 啓用</li> <li>● 提示</li> <li>● 僅九許認可的網域使用 ActiveX 而不提示</li> <li>● 停用</li> <li>● 啓用</li> <li>● 檜用</li> <li>● 離用</li> <li>● 標示為安全的 ActiveX 控制項*</li> </ul>
自訂等級(C))預設等級(D) 將所有區域重設為預設等級(B)	*重新啓動 Internet Explorer 後生效 <u> 重設自訂設定</u> 重設為 ℝ): 中 (預設値)

#### IE 9(含)以上設定

・點選 [工具] → 取消勾選[ActiveX 篩選]

工具(1	D 說明(H)	
Ŧ	刪除瀏覽歷程記錄(D)	Ctrl+Shift+Del
I	nPrivate 瀏覽(I)	Ctrl+Shift+P
ļ	開啟追蹤保護(K)	
A	ActiveX 篩選(X)	
1	修正連線問題(C)	
H	重新開啟上次的瀏覽工作階段(S)	
Ħ	\$網站新増到 [開始] 功能表(M)	
枋	食視下載(Ν)	Ctrl+J
t	央顯封鎖程式(P)	+
S	SmartScreen 篩選工具(T)	+
î	管理附加元件(A)	
1	目容性檢視設定(B)	
ŧ	订閱此摘要(F)	
抈	商要搜索(E)	
٧	Vindows Update(U)	
₽	执行儀表板	Ctrl+Shift+U
F	12 開發人員工具(L)	
C	DneNote 連結筆記(K)	
仰	專送至 OneNote(N)	
ß	回報網站問題(R)	
4	晭際網路選項(O)	

•點選 [工具]→[網際網路選項]→[安全性]→[信任網站]→[自訂等級]→[將未標示成安全的 ActiveX 控制 項初始化並執行指令碼]選項改為啟用。

一般 安全性 隱私權 內容 連線 程式 進階	安全性設定 - 信任的網站區域	×
選取要檢視或變更安全性般定的區域。 鋼際網路 近端內部網路 值任的網站 限制的網站	設定 ● 執行 ActiveX 控制項與外掛程式 今 未統管理員已批准 ● 停用 ● 取用 ● 取用 ● 取用 ● 取行 ● 取行 ● 取行 ● 取行 ● 取行 ● 取用 ● 取用 ● 取用 ● 取用 ● 取用 ● 取行 ● 本会で使不知会の ActiveX 控制「原料会理*	
信任的網站 這個區或包含您相信不會損害電腦或檔案的網站。 這個區域中具有網站。 此區域的安全性等級(L)	<ul> <li>● 執力優小檢委主的 ActiveX 控制項指受驗。</li> <li>● 像用</li> <li>● 愈用</li> <li>● 提示</li> <li>● 傳用</li> <li>● 傳用</li> <li>● 優用</li> <li>● 愈用</li> <li>● 愈用</li> </ul>	
自訂 自訂設定。 - 若要撤更設定,請按一下 [自訂等級]。 - 若要使用建議設定,請按一下 [預設等級]。	<ul> <li>○ 提示</li> <li>④ 僅允許認可的網域使用 ActiveX 而不提示</li> <li>● 停用</li> <li>○ 愈用</li> <li>○ 應用</li> <li>● 停用</li> <li>● 停用</li> <li>× 里新設動電器後才會生效</li> </ul>	
○ 飲用受保護模式 (需要重新啟動 Internet Explorer)(P) 將所有區域重設為預設等級(R)	重設自訂設定 重設為(R): 中(預設值) ~ 重設(E) 確定 取消	

#### ・至<u>彰化銀行-工具下載</u>點選【彰化銀行客戶端環境-IE 瀏覽器檢測設定工具】

18.彰化銀行香港客戶端環境-IE瀏覽器檢測設定工具	點此下載
19.彰化銀行客戶端環境-IE瀏覽器檢測設定工具(請參考網銀登入、交易及憑證載具問題簡易排除QA:1.2.瀏覽器IE檢測設定工具)	點此下載
20.憑證載具驅動程式安裝與憑證申請或展期操作步驟	
1 2 3	

•下載後解壓縮,打開[CHB\_IE\_check.hta]檔案



·拉至頁面下方,點擊[變更我的設定,以符合系統環境需求]



·顯示設定成功訊息後,請重新開啟 IE 確保設定完成



(2)安裝 ActiveX 安控元件

進入<u>彰化銀行-工具下載</u>,下載【電子憑證瀏覽器簽章元件-企個銀-Windows 系統-IEActiveX 物件(需登出網銀才可安裝)】

·請注意 IE 的版本為 32 位元或 64 位元(若不確定版本建議全部安裝),並使用系統管理員身分執行安裝



•若C:\Windows下有 BANK\_009\_EX 資料夾即安裝成功

<u> </u>	電腦▶W	/indows (C:) 🕨 Wind	ows 🕨 🕔	✔ �� _ 搜尋 Wind	'ows	× ,>
檔案(F) 編輯(E)	檢視(⊻)	工具① 説明(日)				
組合管理 ▼	🍃 開啟	加入至媒體櫃 ▼	共用對象 ▼	新増資料夾	. v Na –	0
BANK_009_EX						•
已選取1個項目						

•也可至憑證管理做簽章測試,確認一下安控元件是否安裝成功。

C.Secu	≌理 憑證開立作業 →	憑諸狀態管理 憑證童詢作業 理理研究的研究 其1筆符合資料 原期総費收絕列E					
	用戶通用名稱	簽章憑證序號	簽章憑證到期日	籡章憑證狀態 有效	載具編號 CHB-	憑證效期 一年	资意测试

- 1.3.多瀏覽器安裝步驟(Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、IE10(含)以上)
- ・關閉所有瀏覽器>右鍵點選元件(CHB Bank Security.exe)>點選[以系統管理員身分執行]



•如安裝過程遇下圖導致安裝失敗,請先中止安裝程式後重新確認是否有系統管理員權限再重新執行

🛄 CHB Bar	nk Security 安裝				
<b>正在安装</b> CHB Bank Security 正在安装,諸等候。					
輸出目鎖	R: C:\Windows'SysWOW64				
顯示	🗮 CHB Bank Security 安裝				
	● 無法開啟要寫入的檔案: "C:\Windows\SysWOW64\HiCOSPKCS11_V219.dll" 按一下 [Abort] 停止安裝, [Retry] 重新嘗試寫入檔案,或 [Ignore] 忽略這個檔案。				
	中止(A) 重試(R) 略過(I)				

·安裝完成後點選[關閉]

🧮 CHB Bank Security 安裝		_ <u> </u>
<b>安装完成</b> 安装程式已成功地執行完成。		<b>64</b> # 8
已完成		
願示細節(D)		
	《上一步(P) 開閉(L)	取消(C)

• 右下角如出現元件圖案 🚟 , 代表元件已啟用

1.4.作業系統 Windows 7(含)以上安裝載具驅動 SafeNet Authentication Client

請至<u>彰化銀行-工具下載</u>下載【電子憑證載具驅動程式-Windows 系統】,解壓縮後用系統管理員身分執行



 ・檢查 SafeNet Authentication Client 是否安裝成功 請至控制台→程式和功能→確認有無 SafeNet Authentication Client

	RA 1-1 ## M 11 / Add	tot automa automa a	
	有控制台項目 → 程式和功能 🗸 49	搜尋程式和功能	Q
控制台首頁 檢視安裝的更新	解除安裝或變更程式 若要解除安裝程式,請從清單選取程式,然後按一下 [解除安	裝]、[變更] 或 [修復]。	
	組合管理 ▼ 解除安裝	HEE 👻 🔞	
	名稱	發行者	安裝於
	i Safari	Apple Inc.	2014/7/3
	SafeNet Authentication Client 8.3	SafeNet, Inc.	2014/12/8
	Sublime Text Build 3059	Sublime HQ Pty Ltd	2014/7/3
	Ø Synaptics Pointing Device Driver	Synaptics Incorporated	2013/10/28
	STortoiseCVS 1.12.5		2014/3/6
	TortoiseOverlays	TortoiseSVN	2014/3/4
	TortoiseOverlays	TortoiseSVN	2014/3/4
	st TortoiseSVN 1.8.5.25224 (64 bit)	TortoiseSVN	2014/3/4
	OSHIBA Assist	TOSHIBA CORPORATION	2013/10/28
	OSHIBA ReelTime	TOSHIBA Corporation	2013/10/28
	Trolatunt	trolatunt	2014/7/14
	🚭 Unity Web Player	Unity Technologies ApS	2014/4/18
	USB Vibration Joystick (BM)	ShanWan	2014/5/6
	VC9RunTime	Default Company Name	2014/3/4
	VC9RunTimeX64	Default Company Name	2014/3/4
	🚺 VMware Workstation	VMware, Inc	2014/3/3
	🚯 web beanfun!	Gamania Inc.	2014/8/8
	≈ Windows 驅動程式封裝 - Gooale. Inc. (WinUSB) AndroidU	Gooale. Inc.	2014/11/27

・左下角開始→所有程式→SafeNet Authentication Client Tools

퉬 Visual Studio Tools 🛛 🖉	
MySQL	
Node.js	Benson
Oracle - OraClient11g_home1	
PCMan	文件
Python 2.7	國王
RaidCall	ШЛ
SafeNet	音樂
🍌 SafeNet Authentication Client	
SafeNet Authentication Client Toc	遊樂場
SafeNet Authentication Client	and the second s
🔒 BSec	電腦
SharePoint	
TortoiseCVS	控制台
TortoiseSVN	****

## ※安裝過程中若遇到問題請參照 SAC.zip 內「SAC 無法偵測 Token 故障排除」文件

## 1.5.安裝完成後執行簽章測試

C-Socuriting 基達開立作業 古頁訊息	憑證狀態管理 <u>憑證查前</u> 納明 <sup>國初</sup> 查詢作業					ĺ
<ul> <li>• 個金客戶</li> <li>• 您有 0 張憑證尚未申請</li> <li>• 操作憑證申請或展期時,</li> </ul>	展明感覚 , 請執行憑證申請作業。 請先確認載具內仍有超過8192位:	牧婦列印作業 元以上之空間供使用如下圖,亦1	可先操作憑證開立作業 ->「清除書	<sub>去具過期憑證</sub> 」,以利憑證順利安	€ <b>₹</b> •	
SafeNet 8.3: Stateline Automatican Class Tools SafeNet Authentication Cl LinkNey LinkNey	ient 2 3 1		Ney SafeNet Authenticati ## ## 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	on Client		
<del>Shight</del> Socuriting 憑證開立作業 憑證粉 透證簽章測試 共1	後日         通道宣韵作業           単符合資料         本の正確され	又復約唐地次小 何文 理商 御秋》總文 理商 重型 總文 理商 基金重型化	2048 存在 存在 10 10 10	#8/636	· 任 28 46 10	
用戶通用名稱	螢章憑證序號 	ञ्जू章憑證到期日 	虃章憑證狀態 有效	載具編號 CHB-	憑證效期 一年	簽章測試

C→Securiting 憑證開立作業 憑證	状態管理 憑證查詢作業
🗾 XML 簽章網頁	
	XML Template 文件字串:
	xml version="1.0" encoding="UTF-8"? <ifx <br="" xmlns="http://www.ifxforum.org" xmlns:tw.org.ba="http://www.ba.org.tw">xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig‡" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"</ifx>
	<pre>xsi:schemaLocation="http://www.ifxforum.org http://www.ba.org.tw/FXML/IFX130-TW12- URI.xsd"&gt;<sign id="SnglTrsfSignPart"&gt;<paysvcrq><rquid>100100132435435</rquid><pmtaddrq><tw.org.ba:msgid></tw.org.ba:msgid></pmtaddrq></paysvcrq></sign </pre>
憑證:	思證序號: <b></b>
簽章測試結果:成功	

#### 2、網路銀行問題

2.1.無法登入或畫面異常

請關掉 IE 後使用系統管理者身分再次執行 IE,並修改以下設定



•以下選項皆為空白(勿打勾),設定完成後請重開 IE,確認設定已順利更改



2.2.網銀新版 ActiveX 物件 安裝失敗

若安裝時出現類似畫面或是安裝後仍然無法執行測試,請使用<u>系統管理者身分安裝(請參閱1.2.)</u>



2.3.交易時出現「ActiceX 元件尚未安裝成功或 IE 安全性設定不允許執行 ActiceX 元件」

若出現如圖所示之錯誤,表示元件未安裝成功(請參閱 1.3.)



若無法解決該問題,請至 IE 網際網路選項 > 進階 > 重設 > 重新開機 > 登入網銀再次執行交易



2.4.微軟 Windows 10 作業系統使用彰化銀行網路銀行及網路 ATM 注意事項

•【Microsoft Edge 瀏覽器】請下載相對應之瀏覽器元件

※註:包括晶片金融卡、網銀新版安控、證券下單…等需要晶片金融卡或憑證之交易



·如使用 Windows 10 作業系統之電腦,請開啟【Internet Explorer 瀏覽器】即可正常操作

•以下有3種方式找到IE

1.使用 Edge 瀏覽器:

Edge 瀏覽器 > 進入彰化銀行首頁 > 右上角圖示 🔤 > 使用 Internet Explorer 開啟



#### 2.搜尋:

畫面左下角 搜尋 > "IE" > Internet Explorer (右鍵) > 釘選到工作列



3.所有應用程式:

畫面左下角 開始 > 所有應用程式 > Windows 附屬應用程式 > Internet Explorer (右鍵) > 釘選到工作列



※建議可將【Internet Explorer 瀏覽器】釘選至下方工作列以便於日後操作

#### 3、載具 iKey & eToken 憑證常見問題

3.1.交易無法成功

如遇簽章測試、交易無法成功,請依以下步驟確認憑證狀態:

3.1.1.憑證是否已申請

如尚未申請憑證,會在憑證管理首頁看到【您有 x 張憑證尚未申請,請執行憑證申請作業。】

ℓ 器道管理     振設開立作業     振設状態管理     振設定向作業
* 2 11 14
■ 「「「」」「「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」
· 個金客戶 · 你有 1 張馮靖高夫由靖,詩執行馮靖由諸作業。
·操作過還申請或展期時,請先確認載具內仍有超過8192位元以上之空間供使用如下圖,亦可先操作憑證開立作業->「清除載具過期憑證」,以利憑證順利安裝。

C 愚語管理	<u>憑證開立作業</u> 馮諾由該	憑證狀態管理 憑證3	<b>宦詢作業</b>						
	温證中語 墨證展期 准證で#	と憑證註冊資料 目前	共1筆資料可申請						
	<sup>                                    </sup>								
申請	清除載具過期憑證	→ 分證字號/統編/OBU	用戶通用名稱	e-Mail	加密憑證狀態	簽章憑證狀態	CA種類	憑證效期	媒體種類
				00	已註冊,未申請	已註冊,未申請	TaiCA	二年	i Key

- 3.1.2.憑證是否存在於載具內
  - 左下角開始→所有程式→資料夾 SafeNet→開啟 SafeNet Authentication Client Tools



•點擊上方齒輪



#### • 查看【發行對象】、【有效期至】、【預定目的】等三個欄位是否為相對應的資料:

- 發行對象:您的 ID 加上四位流水號
- 有效期至:若過期則該憑證無法使用
- 預定目的:必為**全部應用程式原則**方可使用該憑證

SafeNet Authentication Client To	ols	6         6         7         5         8         7         5         8         7         5         8         7         5         8         7         5         8         7         5         8         7         5         8         7         5         5         5         5         5         5         7         6         5         7         6         5         7         6         7         6         5         7         6         5         7         6         5         7         6         5         7         6         5         7         6         5         7         6         5         7         6         7         6         5         6         6         6         6         6         6         6         6         7         6         7         6         5         6         5         6         6         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7         6         7
SafeNet Authent	ication Client	🀲 💁 i ? 🎰
	京 京 扇	4e ce 04 96
<ul> <li>         → 確()         <ul> <li>             ◆ 確()             </li> <li>             ◆ ()             ◆ ()</li></ul></li></ul>	發行對 <b>拿</b> 有 <u>效期自</u> 有 <u>效期至</u> 預定目的 易記名稱 狀態	-00-83 TaiCA Test FXML CA 2015年11月16日 2016年11月16日 全部應用程式原則 <無> 有效
← 微 用戶購設定	私密金鑰資料 金鑰大小 容器名稱 模數 金鑰規格 預設金鑰容器 轉肋金鑰容器 轉肋金鑰容器 在權仗上進行簽署 容易提供者	2048 bits p11#ef551e9ec72ee3de b9 eb 51 4c 21 22 b6 52 ff d4 30 05 c0 40 50 5e 7e 61 AT_KEYEXCHANGE 문 문 문 조 조 CSP
8771158875T688879054164\09 93121766FA56432315664UGSD5\1 1A64255546E+5D\$66A55546D6++0 099P7A65526D35F\6G4H56J6+\0	6413 21 // 5 33 L	www.safenet-inc.com

3.2.錯誤代碼:4

- •請確認載具有該當憑證且正確插入電腦
- •請確認憑證申請狀態
- •使用 SAC Tools 查看有無【孤立物件】,若有孤立物件,請至憑證下載再次下載憑證

S SafeNet Authentication Client Tools					x
SafeNet.		A 7 R	T 6 4 3 2 3 6 5 5 5 5 5 4 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7	15664UGS 6A55 6 H	9 55\16413 6+ Q1 5
SafeNet Authentication Client	۲	9	1	?	<b>e</b>
<ul> <li>SafeNet Authentication Client</li> <li>確文</li> <li>Generic Smart Car</li> <li>LinkWay</li> <li>原 使用考透證</li> <li>研 設立物件</li> <li>設 設立物件</li> <li>一 證 資料物件</li> <li>一 證 資料物件</li> </ul>					
T 4 9 3 15664UG5 5\\++ A 50566AS5 6:6+ 01 7 26D 5 H			www.safe	net-inc.co	m

C 愚證管理	憑證開立作業 憑	證狀態管理 憑證查詢作業	
	憑證申請 憑 <u>證展期</u>		
	透行載 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	。 證註冊資料	
	清除載具過期憑證		
		身分證字號/統編/OBU	
			查詢

3.3.錯誤代碼:8

•憑證過期,請重新申請憑證

3.4.錯誤代碼:10

•憑證暫禁中,請與分行聯絡解禁

3.5.錯誤代碼:11

•憑證已註銷,請重新申請憑證

3.6.錯誤代碼:12、13

3.6.1.重新下載憑證

請至憑證管理→憑證開立作業→憑證下載再次下載憑證

€-Securiting 憑證開立作業 憑	證狀態管理 憑證查詢作業
憑證申請 	
<u> </u>	
一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	o:證註冊資料
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	身分證字號/統編/UBU
	and the second

※下載憑證後請再次執行簽測測試(請參閱1.6),若依然顯示相同錯誤,請執行3.6.2之步驟

3.6.2.使用系統管理員身分重新安裝驅動程式 SafeNet

- 至控制台→使用者帳戶控制設定→將左邊滑桿拉至最下方,重開機即取得系統管理員身分
- ・請移除載具驅動程式後參閱 1.4.安裝 SafeNet 驅動程式

2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	<ul> <li>・・・・</li> <li>・・・</li> <li>・・</li> <li>・・</li></ul>		<ul> <li>↓</li> <li>↓</li></ul>
雪雪(1) 建酸(1) 接根(1) 工具(1) 数相(1) (包制)台貫 雪雪(10)的合置 雪雪(10)的雪菜(10)。 雪雪(10)。 致过醋酸使用素及2(雪肉)雪 裂支型的環境要数 學 夏夏(日香菊/戶香酸之 夏夏(日香菊/戶香酸之 雪」(10)。 愛 夏夏(日香菊/戶香酸之 愛 夏夏(日香菊/戶香酸之 愛 夏夏(日香菊/戶香酸之 愛 夏夏(日香菊/戶香酸之 愛 夏夏(日香菊/戶香酸之 夏夏(10)。 夏夏(10)。	● 空気電気の強いなど、         ● 空気電気のないなどになるため、         ● 空気電気のないなどになるない         ● 空気	변화성학률 변화성학률 · 변和公園 · 변和公園 · 변和公園 · 변和公園 · 전描 · 변和公園 · 전描 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	単電記程式 ・ 然後決一下 (解除安裝) ~ [編更] 或 (修復) ・ 日本 10 年 10

3.7.錯誤代碼:23

•【Windows 7】用戶請以系統管理員身分移除原有驅動後參閱 1.4.安裝 SafeNet 驅動程式

※若出現相同錯誤,建議換一台電腦申請或展期憑證。

3.8.錯誤代碼:27

金鑰被刪除,請重新申請憑證

3.9.錯誤代碼:51

•eToken 輸入密碼錯誤達十次會鎖定,請至彰銀分行解鎖

3.10.錯誤代碼:55

• 開啟 IE→工具→網際網路選項,點選設定

駿  安全性 隱私權 內容  連線  程: ★百	式 進階
オーマングランド、「「「「「「「「「「「「」」」」	個別的網址(R)
	*
	-
使用目前的網頁(C]使用預設值(F)	使用新的索引標籤(U)
次動	
○ 啟動時顯示上次工作階段中的索引標籤(B)	
⑦ 啟動時顯示首頁(H)	
索引標籤	
變更以索引標籤顯示網頁的方式。	索引標籤(T)
開味習仔備、歴程記録、Cooke、I語仔的密想	5次約貝衣単資訊。
✓ 結束時刪除瀏覽歴程記錄(型)	
刪除(D)	. 設定(\$)
小観	_
色彩(O) 語言(L) 字型(N)	協助工具(E)

• 點選檢視檔案

網站資料設定	×
Temporary Internet Files   歷程記錄   快取與資料庫	
Internet Explorer 會儲存網頁、影像及煤體,讓之後的檢視	
₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩₩	
<ul> <li>● 每次造訪網頁時(E)</li> </ul>	
○ 毎次設動 Internet Explorer 時(S) ○ 白動(A)	
○ 日勤(4) ○ 永不(N)	
使用的磁碟空間 250	
(8-10/24/(8)0)) 日前的位罢-	
C:\Users\ \AppData\Local\Microsoft\Windows\Te	
移動資料夾(M)檢視物件(O)檢視檔案(V)	
	En CH
	4X7A

• 全選後刪除,重新開啟 IE 使用 (如果還是錯誤代碼 55,請再次操作 1.2.、1.4.)



3.11.錯誤代碼:62

•請重新進行交易並於時限內拔插載具

3.12.錯誤代碼:64

•請確認是否只插入一支載具,或移除其他插入裝置,若查無原因,請將電腦重新開機 3.13.錯誤代碼:99

•為未取得系統管理員權限所造成,請操作 1.2. 安裝 32 或 64 位元之安控元件

3.14.錯誤代碼: 61006、61906

1.發生原因為元件未安裝或未啟動,請確認擁有系統管理員權限後操作 <u>1.3 步驟</u>重新安裝元件軟體 2.若為 IE 瀏覽器,請參閱 <u>1.2.</u>,執行 IE 環境檢測工具

3.透過 Telnet 檢查防毒軟體或防火牆是否攔截以下 Port - 56348, 56368, 56388

▲ 命令提示字元 命令提示字元	- 🗆 🗙
Microsoft Windows [版本 6.3.9600] (c) 2013 Microsoft Corporation. 著作權所有,並保留一切權利。	<u>^</u>
C:\Users\Users>telnet 127.0.0.1 56348	
	~

↓出現以下畫面代表正常



4.至【控制台】>【網際網路選項】>【内容】>【憑證】

確認【受信任的根憑證授權單位】內是否含有【Changingtec ServviSign CA 20170422】 若沒有此憑證請再以系統管理員權限操作 <u>1.3 步驟</u>重新安裝元件軟體

網際網路選項	?	×
一般 安全性 隐私權 內容 連線	程式 進階	
為加密的連線及身分識別使用憑護	) ·	
	發行者(B)	
憑證		<b>—</b> ×-
使用目的(N): << 合部>		•
個人 其他人 中繼憑證授權單位 受信	語任的根憑證授權單位	受信任的發行者
發給	簽發者	到期日 好 🔦
Changing Certificate Authority 2015	Changing Certificate A	2025-06 <
Changingtec ServiSign CA 2017	Changingtec ServiSign	2037-03 <無
Changingtec ServiSign CA 20170422	Changingtec ServiSign	2037-04 《無
CHB-RootCA	CHB-RootCA	2035-04 <無
CHB-RootCA	CHB-RootCA	2035-04 <無
Class 2 Primary CA	Class 2 Primary CA	2019-07 Ce
Class 3 Public Primary Certification Au	Class 3 Public Primary	2028-08 Ve 👻
		•
<b>匯入() 匯出(E)</b> 移除(R)		進階(A)
您證使用目的 伺服器驗證,用戶端驗證		檢視(♡)
深入了解過證		關閉(C)

3.15.錯誤代碼: 61902、61905

·為元件未註冊或無系統權限造成,請至工具下載【23.電子憑證瀏覽器簽章元件-企個銀-Windows

系統-元件註冊】,關閉所有瀏覽器後,開啟此執行檔並點擊【安控元件設定】 1.若無系統管理員權限、或尚未安裝元件,執行時會出現錯誤(如下圖)

🛃 彰化銀行SecTool (v1.0.0.0)	×
安控元件設定	
1505973225358_5b5d8 CHBCMClientATL 註冊失敗!!! 確定	

2.正常執行會出現【安控元件設定結束】之訊息,請重啟原瀏覽器執行交易



3.16.展期憑證時出現訊息:「請至分行辦理」

・請與分行確認是否有【電子憑證交易】之權限

3.17.展期憑證時出現訊息:「憑證請求檔失敗」

- ・雙擊右下角工具列 🎴 > 查看【支援的金鑰大小】是否為 2048
- •若為1024,表示該載具已不符合現行安控標準,憑證有被破解的疑慮,請至分行更換載具。
- •如為 2048,請參閱 <u>3.22.</u>操作憑證展期

S SafeNet Authentication Client Too	ls													x
SafeNet. SafeNet Authenti	cati	on (	Clie	nt				*	8 7 8 8 8 6	4 R 8 3 F 4 8 R 7 5 T 6 6 G F A 5 6 5 5 4 6 E 6 A 6 5 5 2 6 R 6 5 F 4 R 7 5 T 6 8 G F A 5 6 3	8 Y 8 7 9 5 4 3 2 3 1 5 D \$ 6 6 D 3 5 F \ D 3 6 F 5 Y 8 7 9 U 3 2 3 1 5	51: 1: 4 56640 (A5554 664H56 51: 1: 515 54164 (664U6 (664U6 (7) (664U6) (7)	644H3 \099P7 GSD5\!4 6D6+6Q 6J41]K3 644H36 099P7A SD5\16	A65 5413 1W5 33LL VF4 655 4131
	<b>Ø</b>		Ŗ	<b>1</b>	1	Θ	P	P	M		No			
<ul> <li>SafeNet Authentication Client</li> <li>建度</li> <li>建成</li> <li>通信</li> <li>原加並物件</li> <li>設定</li> <li>副資料物件</li> <li>予請設定</li> </ul>	名權讀序總權硬劉卡產型卡作這讀支權剩權機稱仗取號記仗體體識品號頭業富色援仗餘仗仗類整體上版版別名、型条版的國的國家	別名 體可本本碼稱 統本 金碼權碼碼 四月 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	間 :小 至 8 重試 : : : : : : : : : : : : : : : : : : :	(次數 (文數				LinkW 硬體 Rainb 0x919 32764 17366 0.6 2.0 91988 iKey 2 Datal DKCC DKCC 不適用 不適用 2048 存在 10 10 年至15	/ay bow Tec 285558 2032 cey M 3 OS OS V6. B B	hnolog 130 0	ies iKey	Virtual	Reader (	
32315664UGS05\16 A 4 4 2 5 5 4 6 1 5 <b>0 \$ 6 6 4 5</b> 5 4 6 0 6 + 0 0 9 9 7 4 6 5 <b>2 6 D 3 5</b> 1 6 6 4 H 5 8 4 1 0 6										www	.safen	et-inc.	com	

3.18.申請或展期憑證時出現訊息:「取消交易」

- •請登出目前使用之網銀後關閉 IE 瀏覽器
- ・打開我的電腦後進入以下路徑並打開 IE > C:\Program Files (x86)\Internet Explorer\iexplore.exe



• 再次進入 IE 後重覆先前申請或展期憑證之動作

#### 3.19.客戶端 IE 環境檢測:「按下變更後無反應」或「您目前的設定皆為空白」

-)>	🎟 https://www.c. 🔎 👻 🔒 C. 🎯 💆 🌉 🚉	《化銀行-客戶》	端環境檢測	×			ti ti	$\star$
4	起始不標示為安全的ActiveX控制項	3.憑證随	■		提示			
5	執行ActiveX控制項與插件	4.產生憑證	請求元件		啟用	1		
6	標示為安全的ActiveX控制項				啟用	1		
7	指令碼處理-Active Scripting				啟用	1		
8	指令碼處理-Java Applets的指令碼化	允許網頁和	2式運作與		啟用			1
9	允許網頁使用受限制的通訊協定於主動 式內容	切	換		啟用			
10	使用快顯封鎖程式	避免封鎖	造成系統		停用			
11	隱私權-開啟快顯封鎖程式	無法正	常使用		停用			
12	加入信任網站				加入			
13	僅允許認可的網域使用ActiveX而不提示			一般信任	網域:啟用 網域:停用			
14	檔案下載	e otomotic bi			啟用			1
15	在 IFRAME 中啟動程式及檔案	允許正常恆 作	E用網路元 ⊧	一般 信任	網域:提示 網域:啟用			1
16	允許混合性內容				啟用			
17	關閉受保護模式				停用			
18	存取跨網域				啟用		$\smile$	
	彰化銀行	<del>,</del> 安控元件	安裝項目					
序號	安控元件安裝項目		目的		建議設定	E 1	您目前的設	定
1	訊息簽章元件				安裝		$\sim$	
2	交易簽章元件				安裝		7 \	
3	憑證選取元件				安裝		/ \	
4	載具檢核元件	訊息資	資章、交易資 1970、載月約	資章 会校	安裝			
5	證券憑證請求元件	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	≥40、戦兵の 間份、憑證目 П密,必要テ	α12< 申請 元件	Vista/Win7/V 安裝	Vin8:		
6	密碼加密元件				安裝			
7	憑證請求元件				安裝		$\mathbf{V}$	
8	密碼變更元件				安裝		$\mathbf{\nabla}$	
		長行 其他コ	具設定					
序號	項目		建調	前的設定	定	您E	前的設定	
1	Yahoo快捷列-阻擋彈跳視窗功能	能		停用	J			
2	MSN工具列-阻擋彈跳視窗功館	E E		停用	J	1		5
3	Google工具列-阻擋彈跳視窗功(	能		停用	]		$\smile$	
	變更我的設定,以	符合系統環境	竟需求		制制視窗			
		_	-				A 100	<u>196 -</u>

•請參閱 1.2.IE 環境檢測設定說明操作

3.20.申請或展期憑證已成功,卻出現訊息:「簽章憑證安裝失敗」

<sup>2</sup> 管理 使用者憑證管理	用戶資料維護	交易紀錄管理	資料查詢	核定流程管理	
透證申請結果					
			※音馮邊立肺生版 🗟	<u>推入了我遇</u> 遇百百五新了我》	馬邊
			颇早巡盟又表入奴,助		21% <b>252</b>
加密憑證序號	4ECFD347				
憑證核發者識別名稱	CN=TaiCA	Test FXML CA,	OU=Evaluation Only,	O=TAIWAN-CA.COM Inc.,	C=TW
簽章憑證序號	4ECFD344				
憑證核發者識別名稱	CN=TaiCA	Test FXML CA,	OU=Evaluation Only,	O=TAIWAN-CA.COM Inc.,	C=TW
				返回	

1.請先參閱 1.2.安裝新版 ActiveX 物件

2.登入網銀 > 進入憑證管理 > 憑證開立作業 > 清除載具過期憑證

C. 思證管理	愚證開立作業 憑	證狀態管理 憑證查詢作業	
occurring	憑證申請		
	憑證展期	<u>-</u> 22	
	憑證下載		
	變更載具密碼		
選擇載具種類	清除載具過期憑證	eToken	
憑證過期日:		2016/06/15	
		清除	

3.清除成功後請再次使用「憑證下載」功能安裝簽章憑證

透證下載結果	
憑證下載成功	
簽章憑證序號	4ECFC62A
憑證核發者識別名稱	C=TW,O=TAIWAN-CA.COM Inc.,OU=Evaluation Only,CN=TaiCA Test FXML CA
加密憑證序號	4ECFC62D
憑證核發者識別名稱	C=TW,O=TAIWAN-CA.COM Inc.,OU=Evaluation Only,CN=TaiCA Test FXML CA

3.21.憑證更新費用優惠「查詢無資料」或「無法設定優惠」

1.請先至用戶資料維護>歷年憑證優惠查詢查詢是否已給過當次之優惠

2.若客戶已繳費完畢,則不可再給定優惠

3.資料查詢>憑證狀態查詢>查看簽章憑證到期日是否為今日,若為今日,則不可再給定優惠

3.22.憑證展期失敗,載具空間不足

1.請先參閱 1.2.安裝新版 ActiveX 物件

2.登入網銀 > 進入憑證管理 > 憑證開立作業 > 清除載具過期憑證

e. 👼		憑證開立作業 憑	證狀態管理 憑證查詢作業
-aecu		憑證申請	
		憑證展期	
		憑證下載	
		變更載具密碼	
	選擇載具種類	清除載具過期憑證	eToken
	憑證過期日:		2016/06/15
			清除

3.若清除後仍顯示載具空間不足,請再參閱 1.4.安裝 SafeNet 驅動程式

4.雙擊右下角工具列 > 將**孤立物件**項下之所有【RSA 私密金鑰】刪除

・點選「+」將孤立物件展開 > 對 RSA 私密金鑰點擊右鍵 > 刪除

SafeNet Authentication Client Too	bls					x
SafeNet. SafeNet Authenti	cation Client	۲	6 7 7 1 5 6 R 6 4 4 2 5 5 5 7 4 6 7 4 6 8 R 7 7 6 8 R 7	85 F 4 D 3 8 F 75 T 6 8 Y 8 7 8 F A S 6 4 3 2 3 6 4 6 E 6 5 D \$ 6 5 5 2 6 D 3 5 F 6 5 F 4 D 3 6 F 5 T 6 8 Y 8 7 9 9 A S 6 A 3 2 3 1	9054164\0 15664UGS 6A555460 (664H56) (664H56) 55440050 8664U050	44H36VF4 99P7A65 05\!6413 6+6Q1W5 41]K33LL 14H36VF4 9P7A655 16\ 64131
-	<b>a</b> a <b>a</b>		Ū	-		
<ul> <li>SafeNet Authentication Client</li> <li>         權仗         <ul> <li></li></ul></li></ul>		2048 bits p11#d14cc87t ab b2 7e 4c 1f AT_KEYEXCHA 否 CSP 否	6287208fb 36 fe a1 38 NGE	3 3d 5f 92 7	6 67 18 bd	97 58 ac
1312TY60FA5432315664UGS05\1 A642555461650\$664UGS05\1 A64255546165D\$6645554064 C099F7465526D35F\664H36341	A ANI 5413 1955 1951			www.safe	net-inc.co	m

• 點選「是」

刪除金鑰	
?	這將會刪除金鑰,您確定嗎??
	是公 香心

・輸入載具密碼後刪除【RSA 私密金鑰】

🧕 權杖登入	
	SafeNet Authentication Client
輸入權杖 密碼.	
櫂仗名稱: 纓杖 変碼:	
1E1X 11 69.	日前語言: CH
	OK Cancel

5.將【RSA 私密金鑰】全數刪除後再次進行憑證展期作業



※若以上說明無法解決您的問題,建請儘快與分行聯絡。

## 4、載具 ikey & eToken 錯誤代碼表

2	記憶體不足(Out of Memory)	61006 元件程式無法使用與指定 Port 進行溝通
4	憑證找不到(Certificate not Found)	61902網頁載入元件失敗
8	憑證或 CRL 過期(Expired)	61905 無法初始化元件
10	憑證已暫禁(Suspend)	61906 元件無法存取
11	憑證已註銷(Canceled)	
12	找不到對應的 Public Key (Public Key not Found)	
13	找不到對應的 Private Key (Private Key not Found)	
21	密碼輸入錯誤 (Password Invalid)	
22	通訊錯誤(URL not Found or not Responsed)	
23	亂碼化運算錯誤(Cryptographic Error)	
24	金鑰型態錯誤(Key Type Error)	
25	演算法錯誤(Algorithm Error)	
26	金鑰長度錯誤(Key Length Error)	
27	金鑰找不到(Key Id not found)	
28	使用者取消(User cancel)	
51	載具密碼不合乎規則(User Pin Illegal)	
52	憑證載具已鎖定(User Pin Locked)	
55	找不到憑證載具(Token not found)	
62	抽拔檢驗逾時(Timeout)	
63	載入憑證載具函式庫錯誤(Token Lib Fail)	
64	偵測到多載具(Muliti Tokens)	
99	其他錯誤(Others)	