

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 -
1.1.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）.....	7 -
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.....	9 -
2、網路銀行問題.....	10 -
2.1.無法登入或畫面異常.....	10 -
2.2.網銀新版 ActiveX 物件 安裝失敗.....	10 -
2.3.交易時出現「ActiveX 元件尚未安裝成功或 IE 安全性設定不允許執行 ActiveX 元件」.....	11 -
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

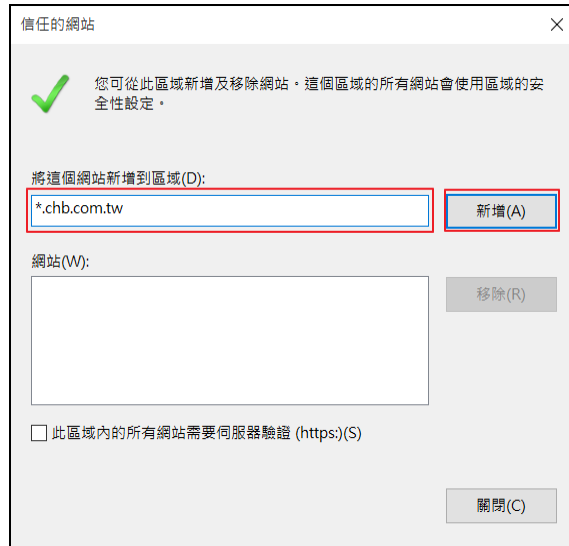
進入[彰化銀行-工具下載](#)，使用【彰化銀行客戶端環境-IE 瀏覽器檢測設定工具】，如下操作：

- 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。

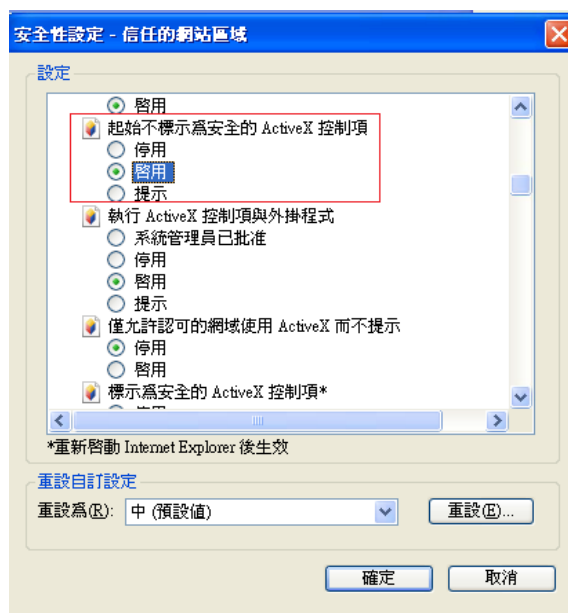
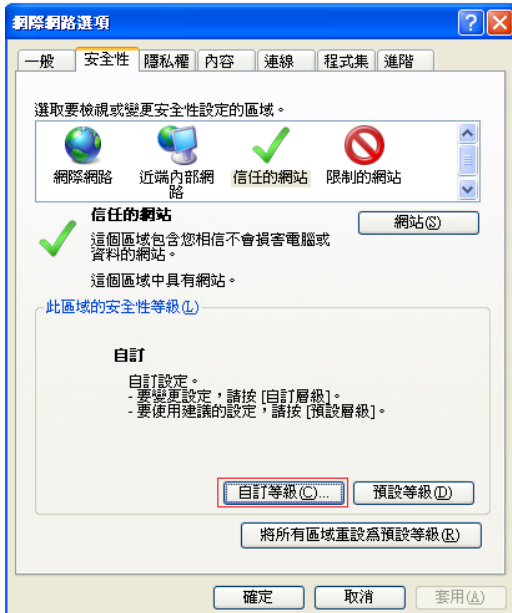


- 點選 [工具]→[網際網路選項]→[安全性]→[信任網站]→[網站]→將*.chb.com.tw 加入信任網站

※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

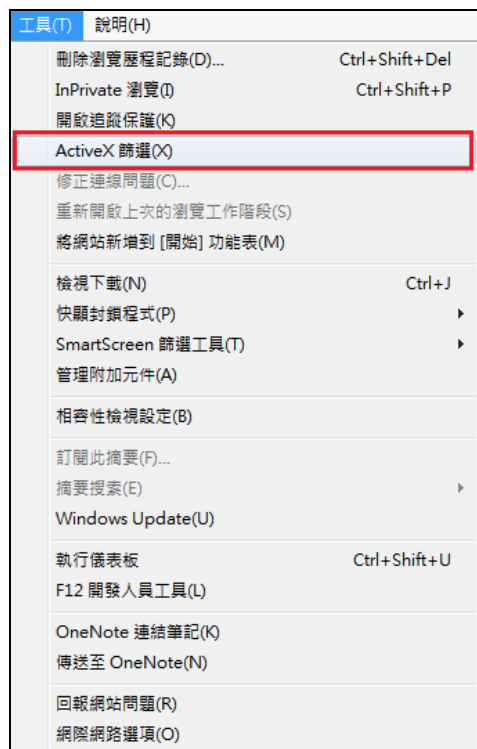


IE 8 設定 • 點選 [工具]→[網際網路選項]→[安全性]→[信任網站]→[自訂等級]→[起始不標示成安全的 ActiveX 控制項]選項改為啟用。

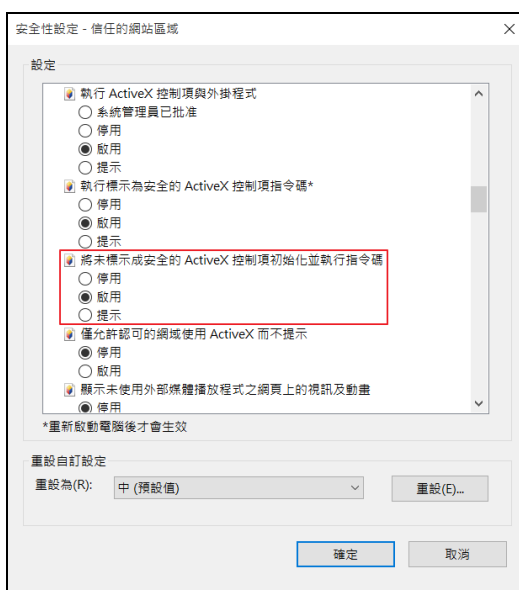


IE 9(含)以上設定

- 點選 [工具] → 取消勾選[ActiveX 篩選]



- 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。

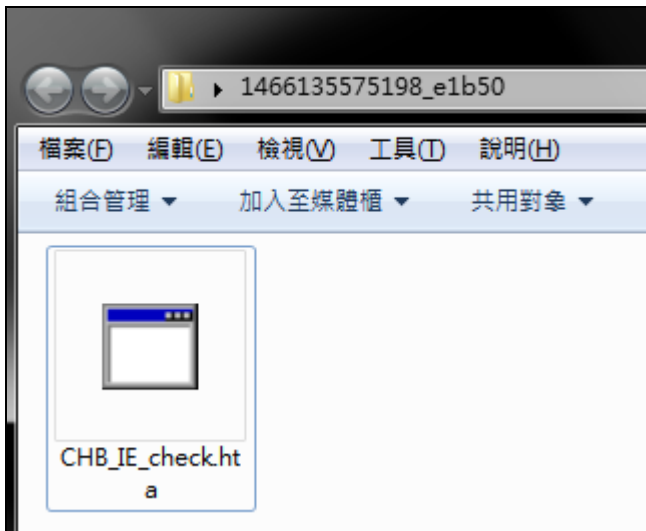


- 至[彰化銀行-工具下載](#)點選【彰化銀行客戶端環境-IE 瀏覽器檢測設定工具】

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	點此下載

1 2 3

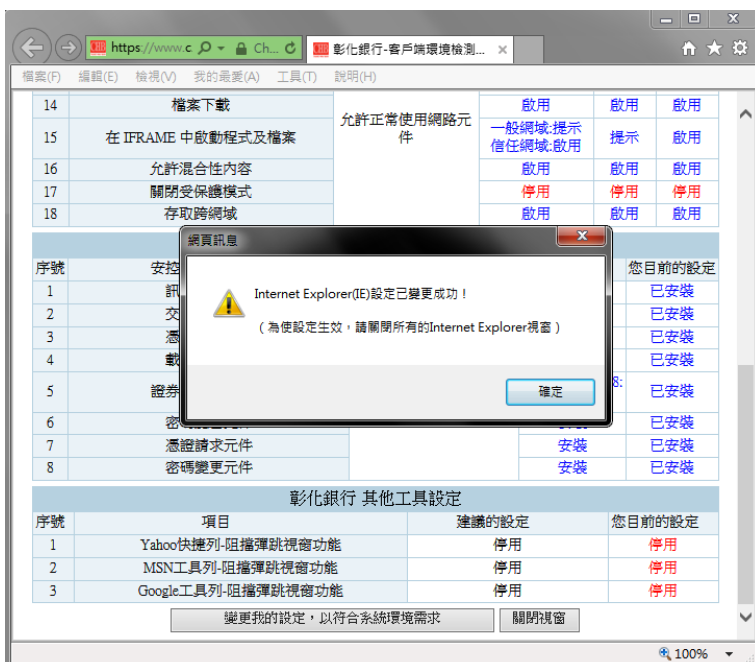
- 下載後解壓縮，打開[CHB_IE_check.hta]檔案



- 拉至頁面下方，點擊[變更我的設定]，以符合系統環境需求]



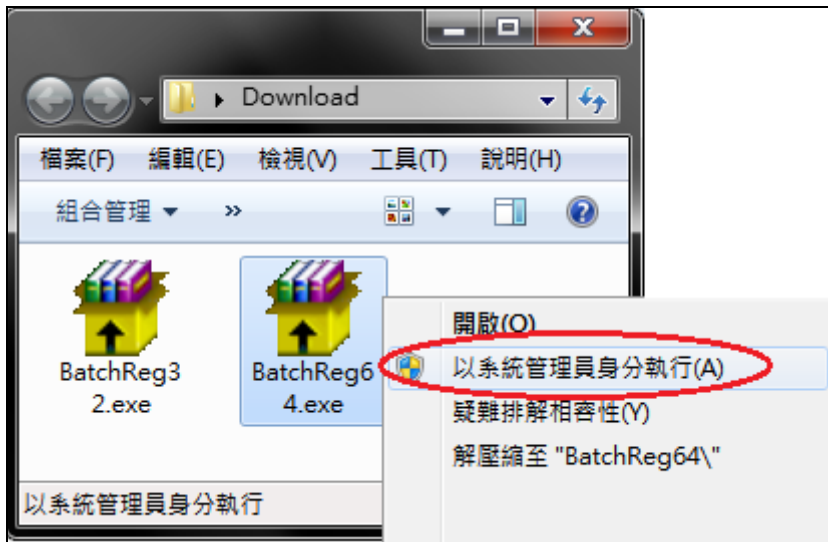
- 顯示設定成功訊息後，請重新開啟 IE 確保設定完成



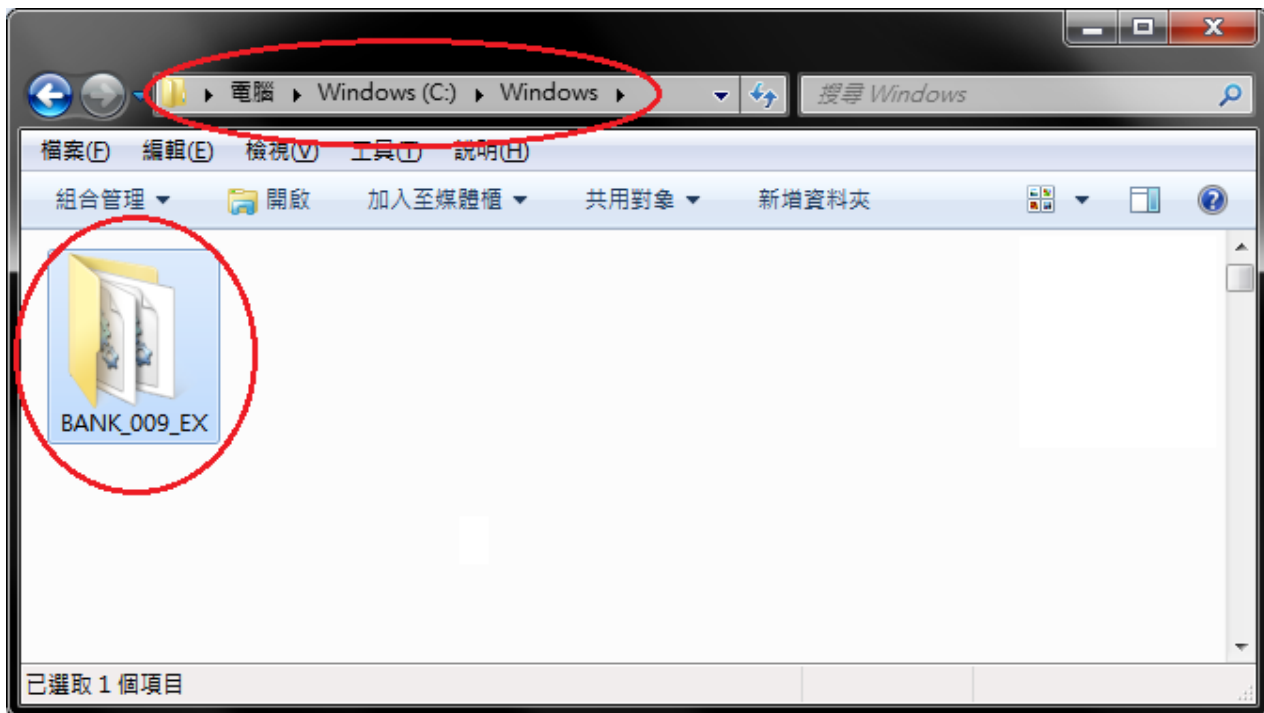
(2)安裝 ActiveX 安控元件

進入[彰化銀行-工具下載](#)，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

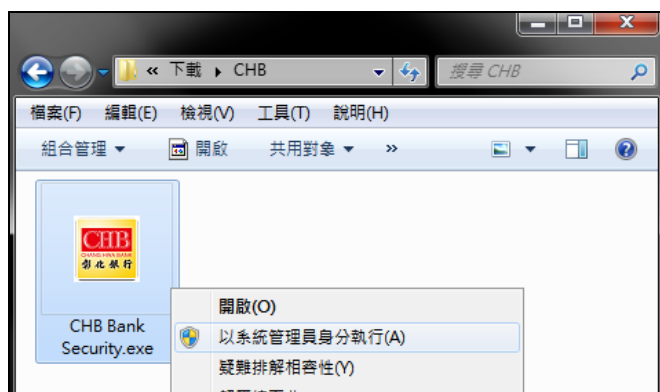


- 也可至憑證管理做簽章測試，確認一下安控元件是否安裝成功。

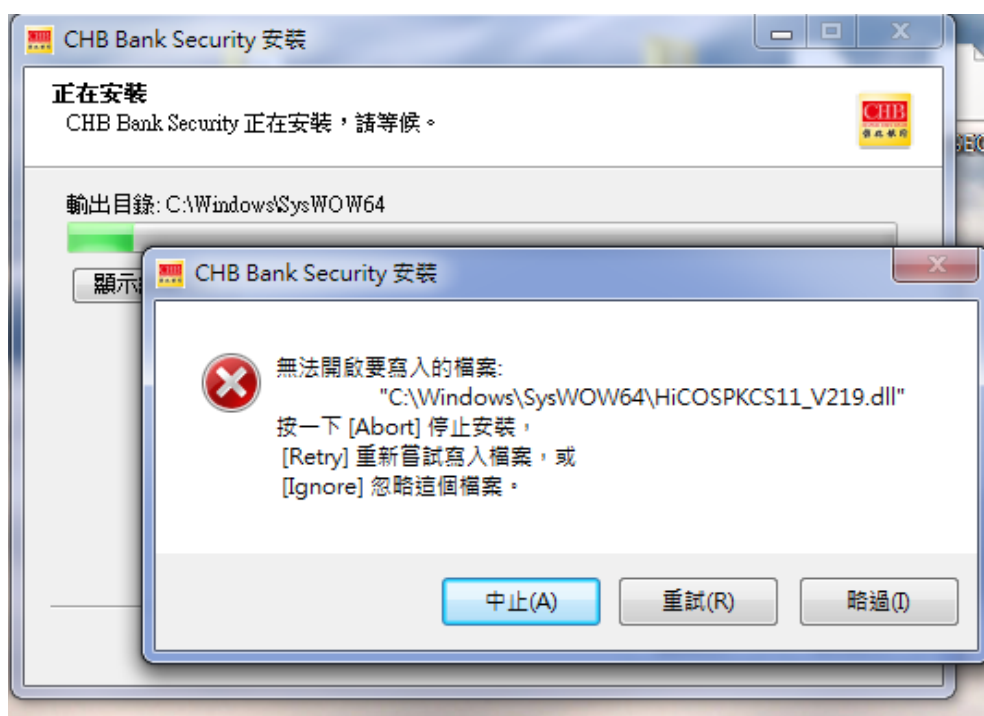


1.3.多瀏覽器安裝步驟 (Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、IE10(含)以上)

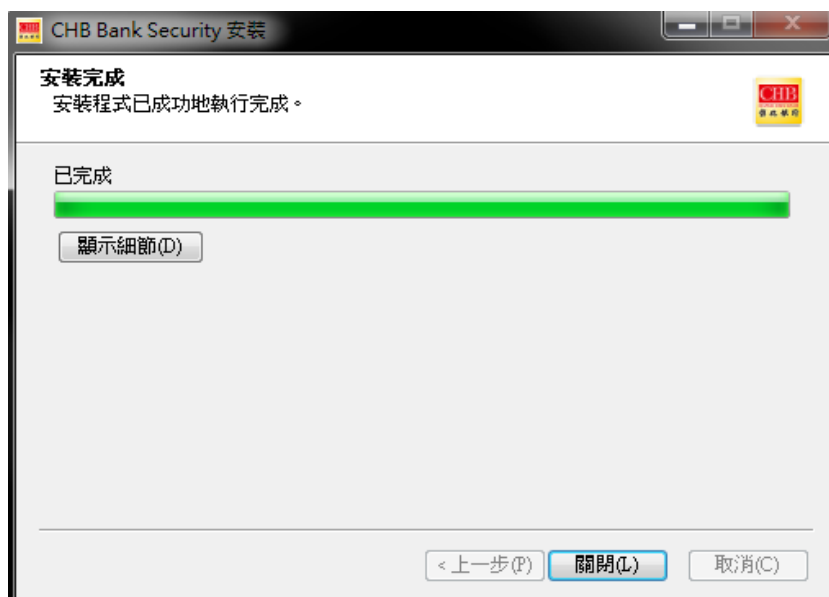
- 關閉所有瀏覽器>右鍵點選元件(CHB Bank Security.exe)>點選[以系統管理員身分執行]



- 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



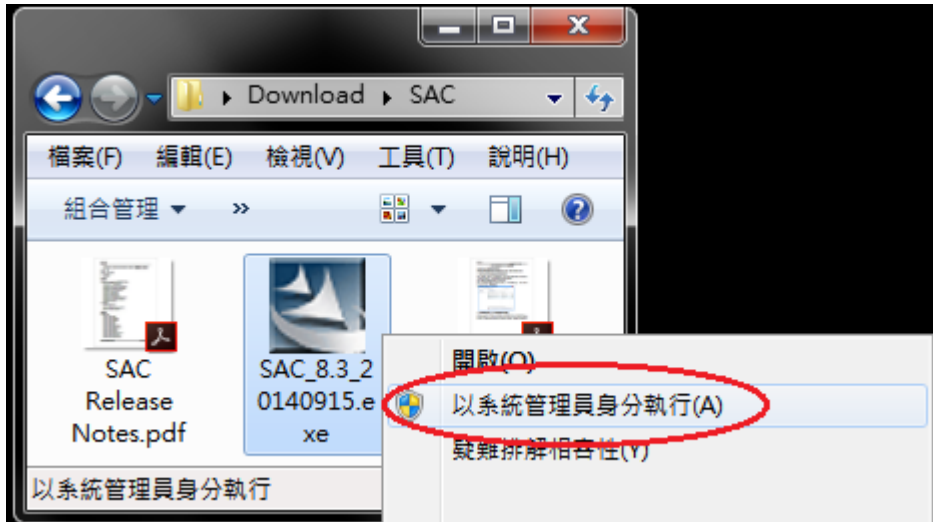
- 安裝完成後點選[關閉]



- 右下角如出現元件圖案, 代表元件已啟用

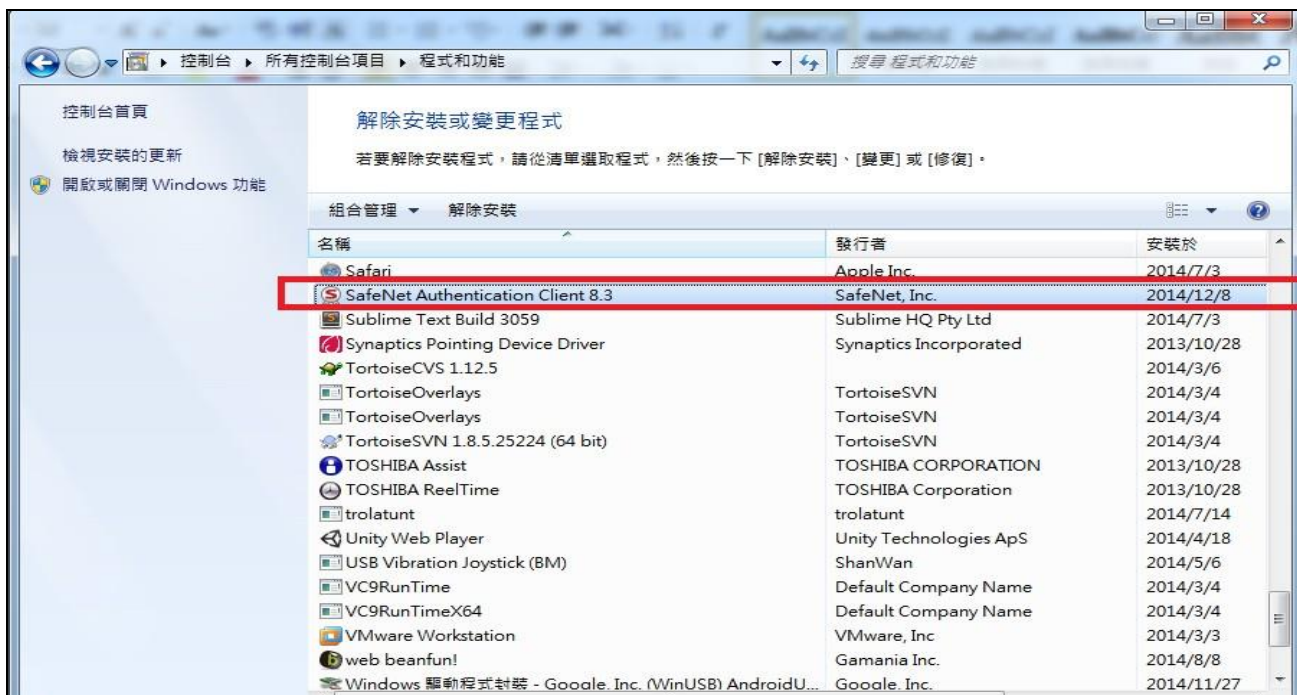
1.4.作業系統 Windows 7(含)以上安裝載具驅動 SafeNet Authentication Client

請至[彰化銀行-工具下載](#)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

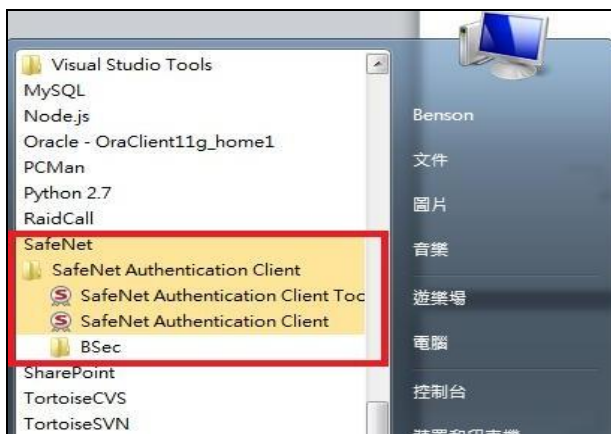


- 檢查 SafeNet Authentication Client 是否安裝成功

請至控制台→程式和功能→確認有無 SafeNet Authentication Client

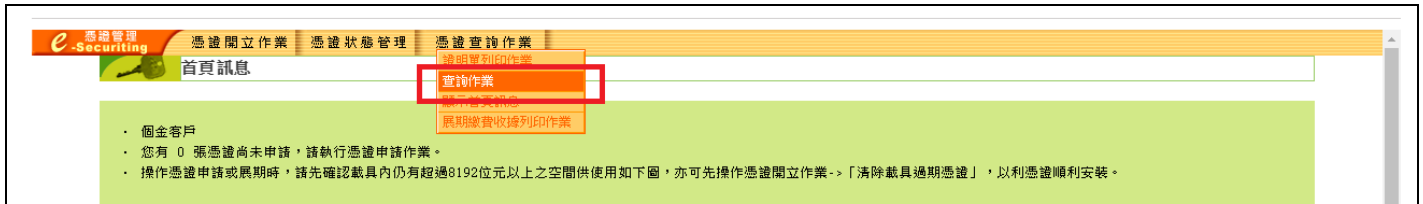


- 左下角開始→所有程式→SafeNet Authentication Client Tools



※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



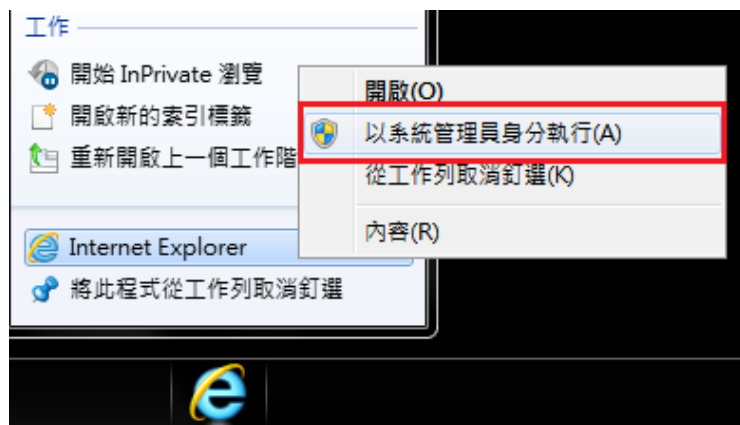
SafeNet 8.3:



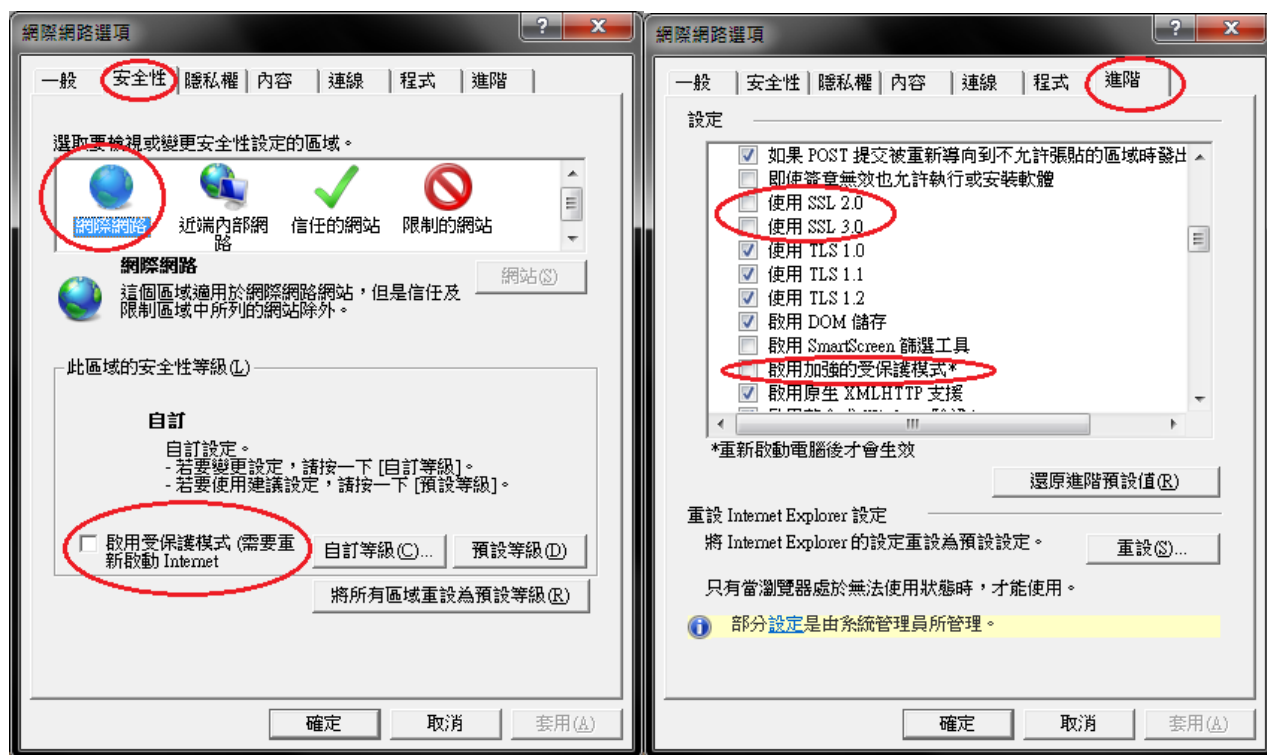
2、網路銀行問題

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

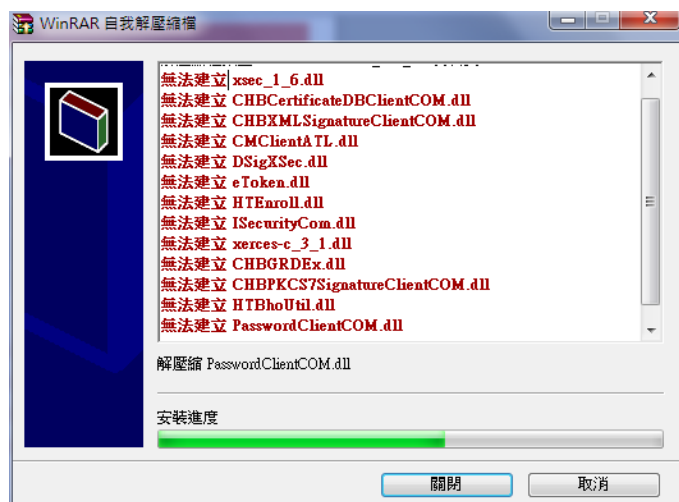


• 以下選項皆為空白(勿打勾)，設定完成後請重開 IE，確認設定已順利更改

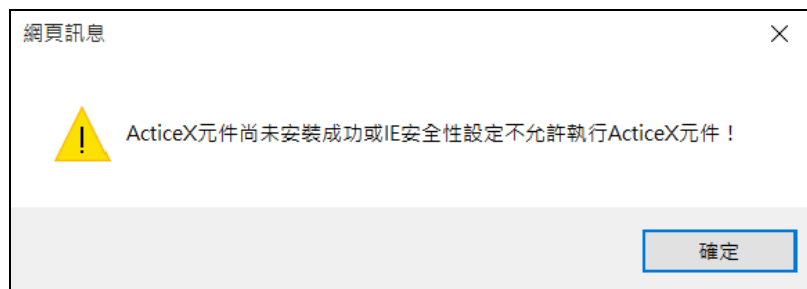


2.2.網銀新版 ActiveX 物件 安裝失敗

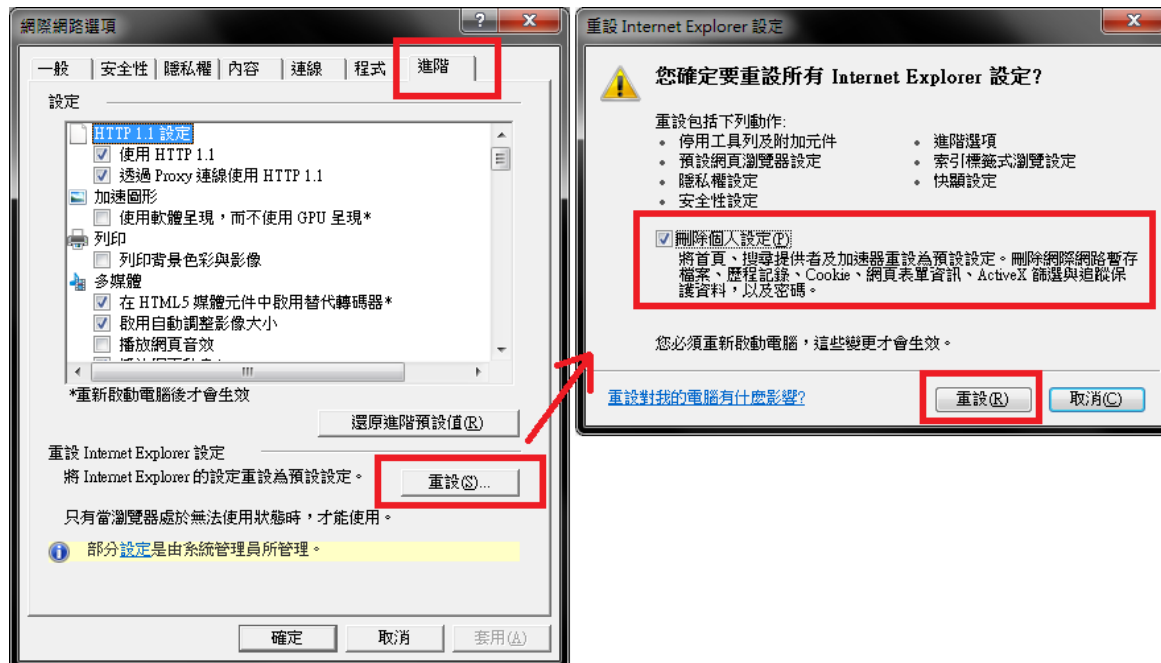
若安裝時出現類似畫面或是安裝後仍然無法執行測試，請使用[系統管理者身分安裝](#)（請參閱 1.2.）



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.）



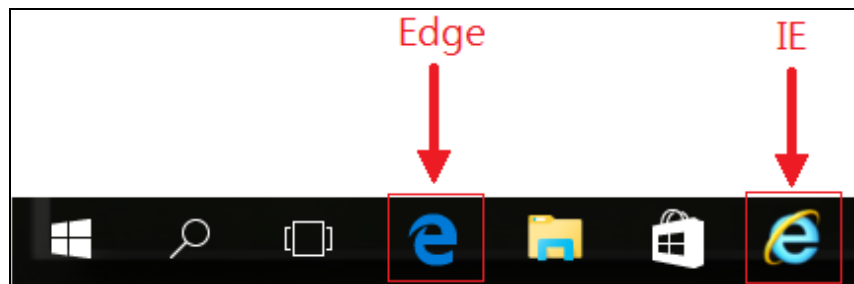
若無法解決該問題，請至 IE 網際網路選項 > 進階 > 重設 > 重新開機 > 登入網銀再次執行交易



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

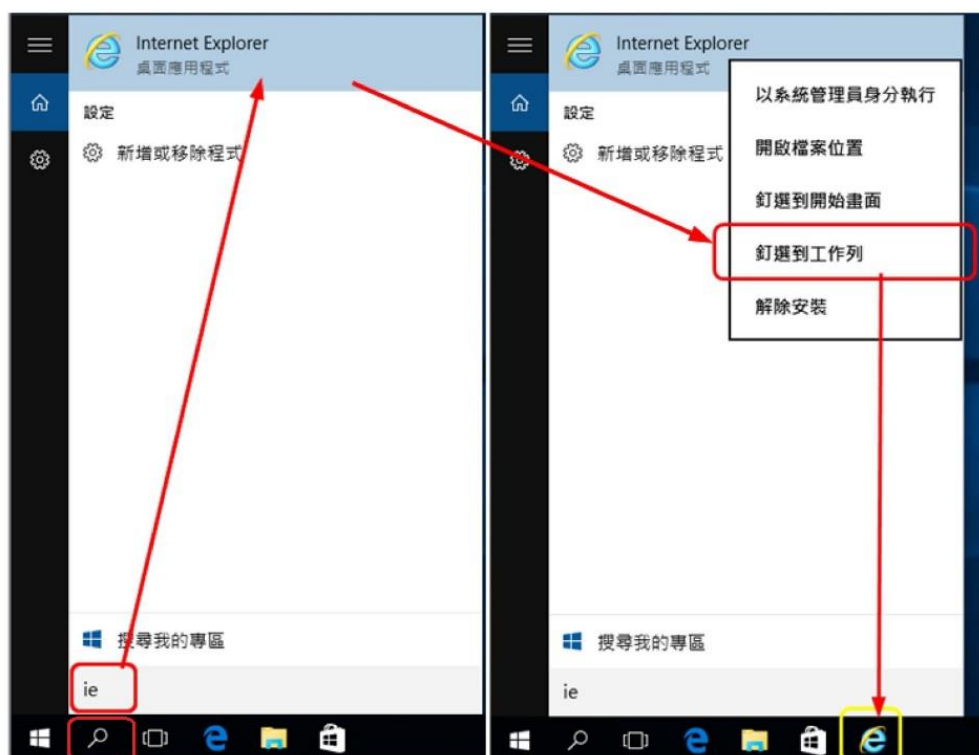
1.使用 Edge 瀏覽器：

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

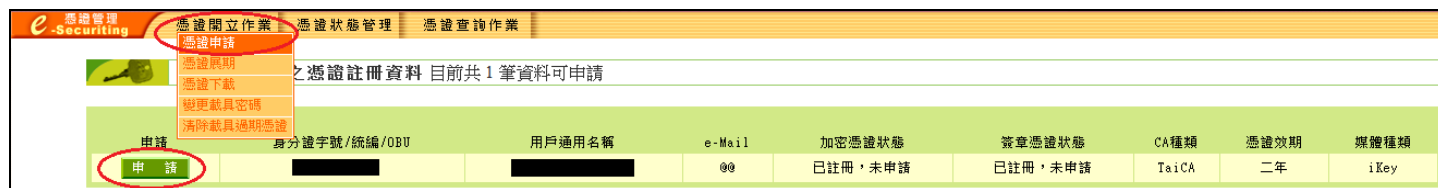
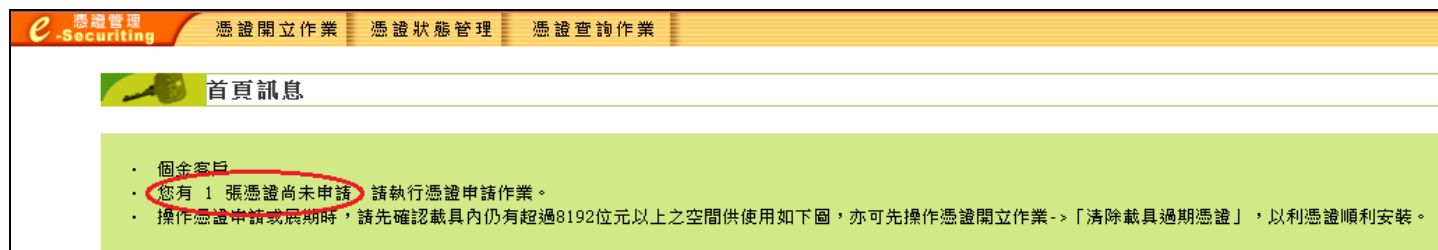
3、載具 iKey & eToken 憑證常見問題

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：

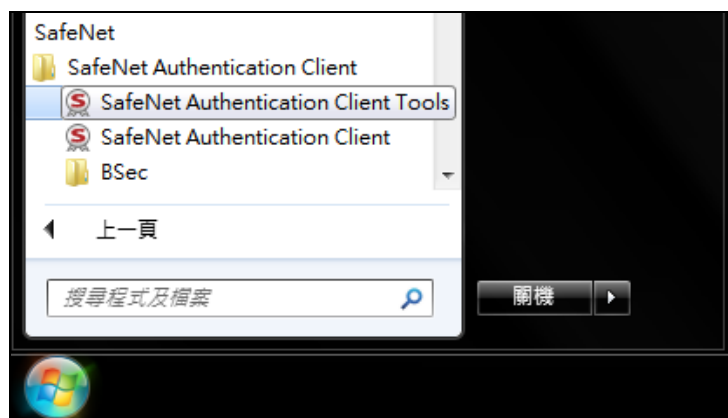
3.1.1.憑證是否已申請

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。】

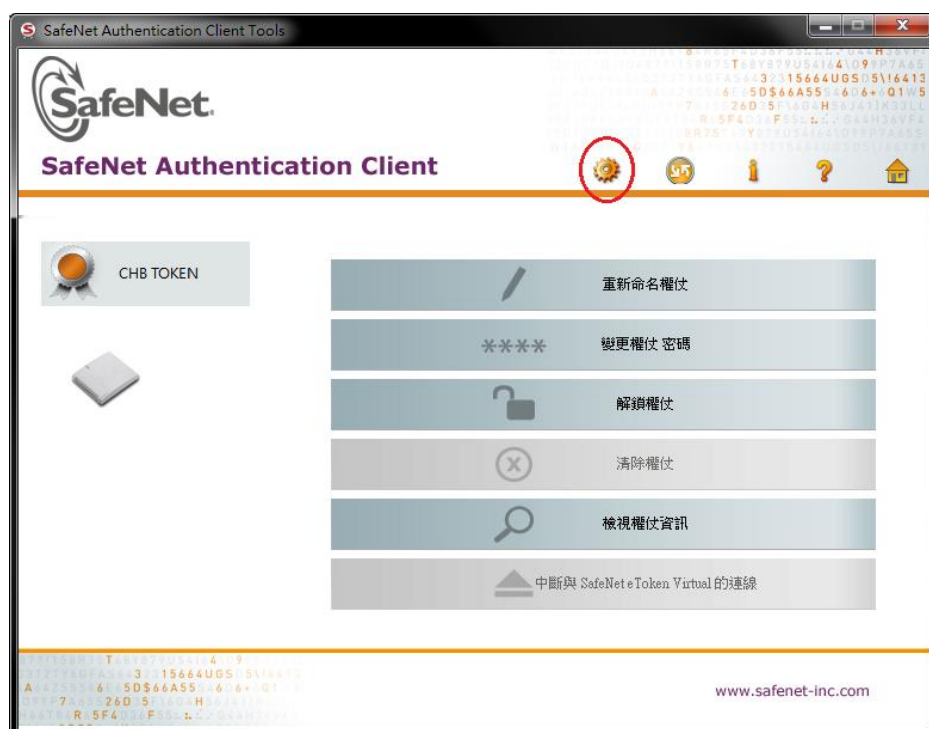


3.1.2.憑證是否存在於載具內

• 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

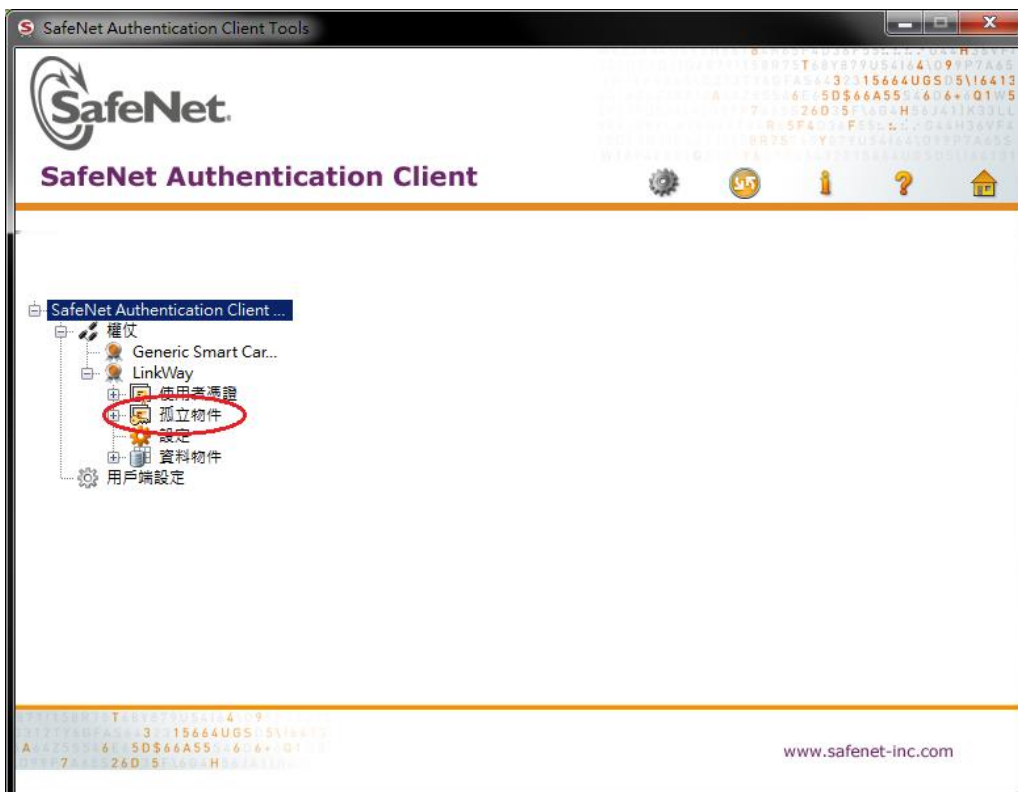


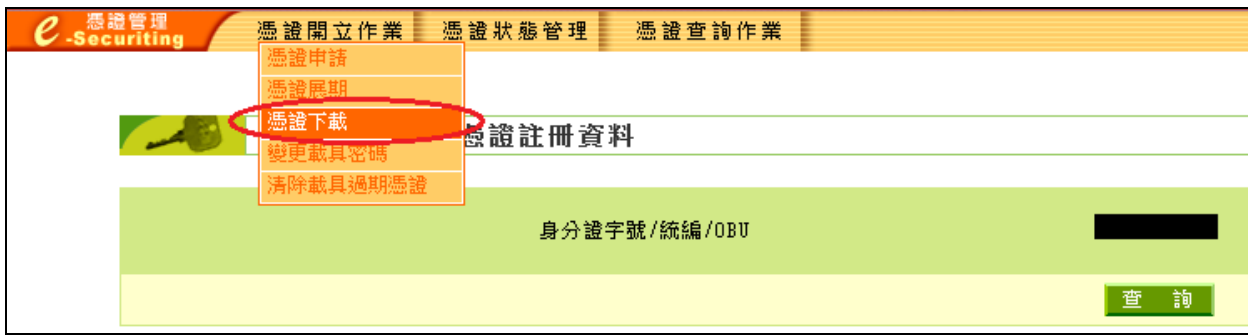
- 查看【發行對象】、【有效期至】、【預定目的】等三個欄位是否為相對應的資料：
 - 發行對象：您的 ID 加上四位流水號
 - 有效期至：若過期則該憑證無法使用
 - 預定目的：必為**全部應用程式原則**方可使用該憑證



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





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

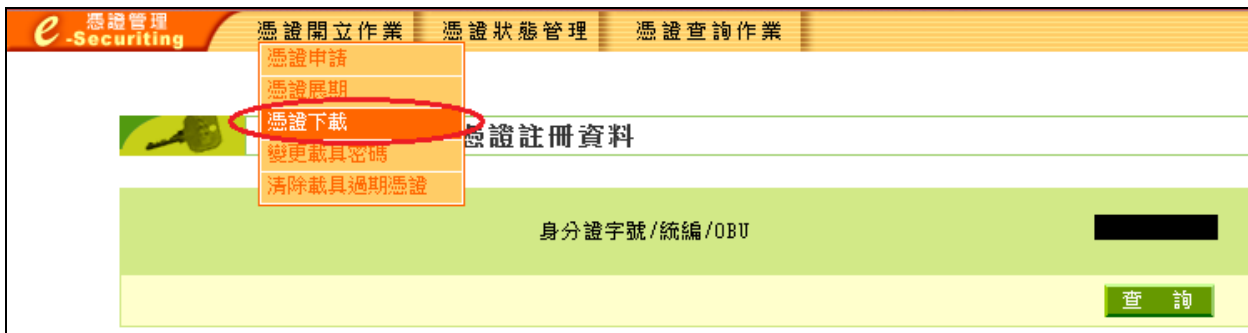
3.5.錯誤代碼：11

- 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

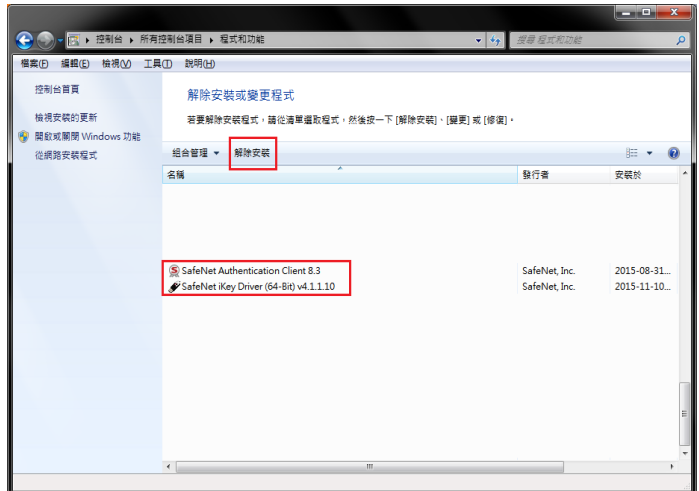
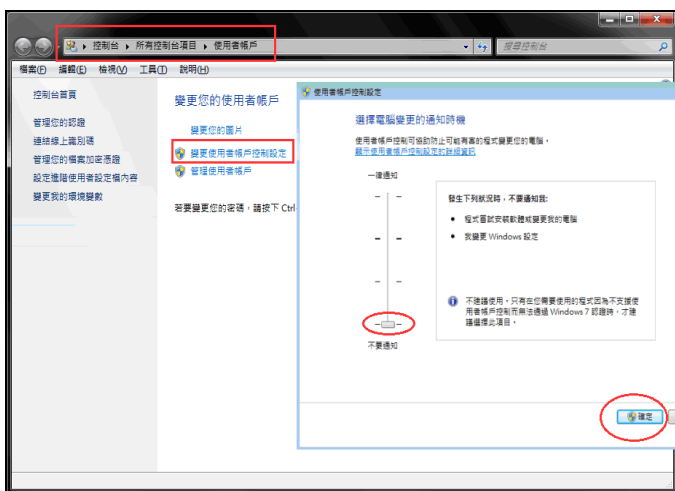
- 請至憑證管理→憑證開立作業→憑證下載再次下載憑證



※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](#)



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

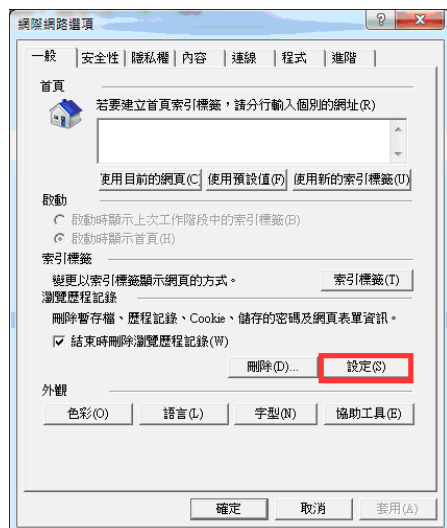
- 金鑰被刪除，請重新申請憑證

3.9.錯誤代碼：51

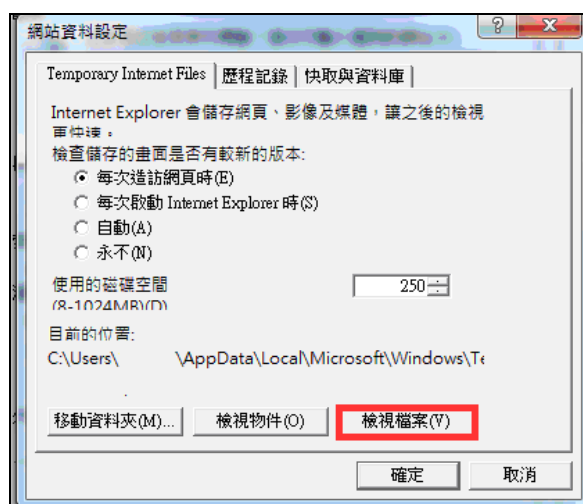
- eToken 輸入密碼錯誤達十次會鎖定，請至彰銀分行解鎖

3.10.錯誤代碼：55

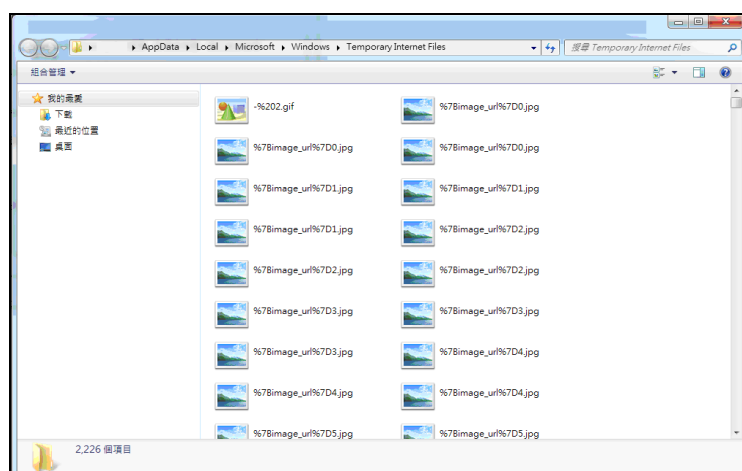
- 開啟 IE→工具→網際網路選項，點選設定



- 點選檢視檔案



- 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

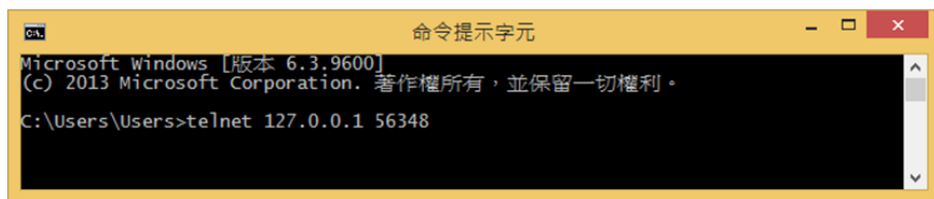
- 請確認是否只插入一支載具，或移除其他插入裝置，若查無原因，請將電腦重新開機

3.13.錯誤代碼：99

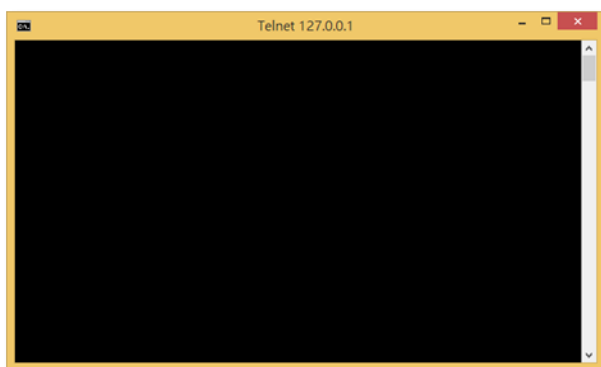
- 為未取得系統管理員權限所造成，請操作 [1.2](#) 安裝 32 或 64 位元之安控元件

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 [1.3 步驟](#)重新安裝元件軟體
- 2.若為 IE 瀏覽器，請參閱 [1.2](#)，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



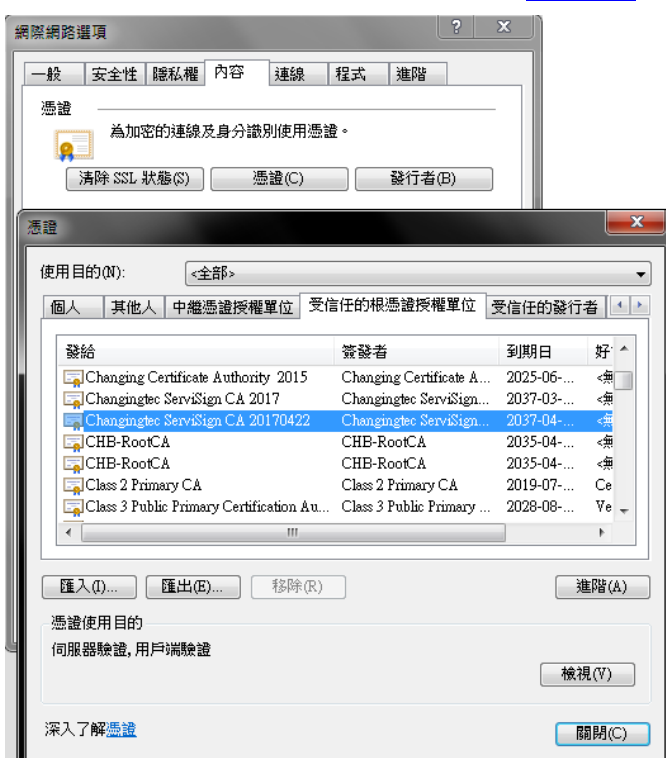
↓ 出現以下畫面代表正常



4.至【控制台】>【網際網路選項】>【內容】>【憑證】

確認【受信任的根憑證授權單位】內是否含有【Changingtec ServiSign CA 20170422】

若沒有此憑證請再以系統管理員權限操作 [1.3 步驟](#)重新安裝元件軟體



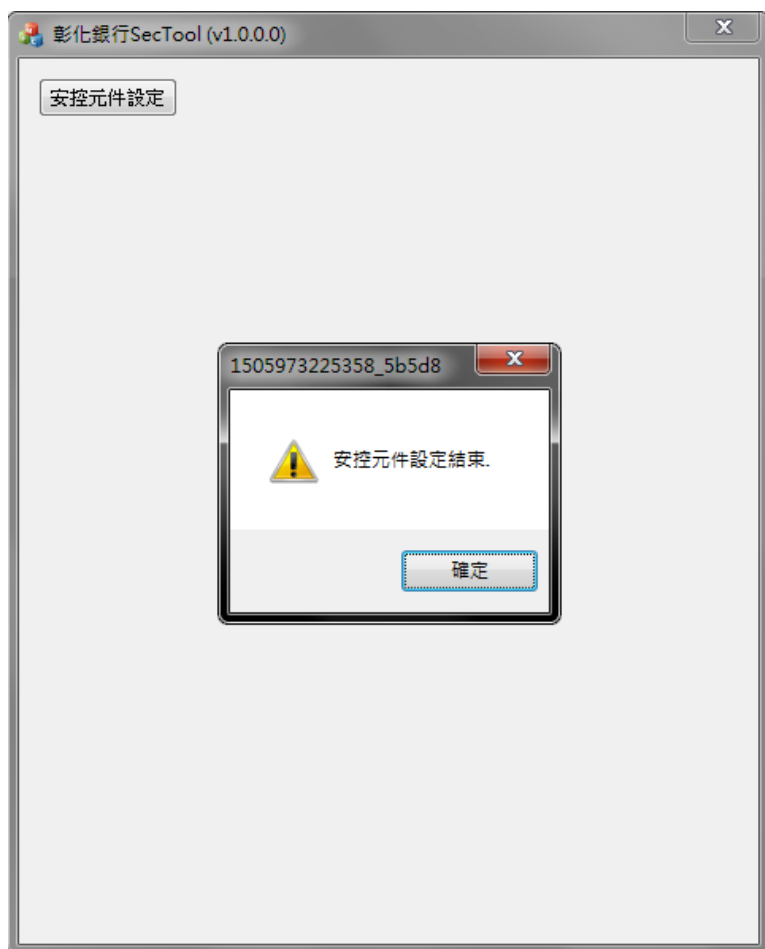
3.15.錯誤代碼：61902、61905

• 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）




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

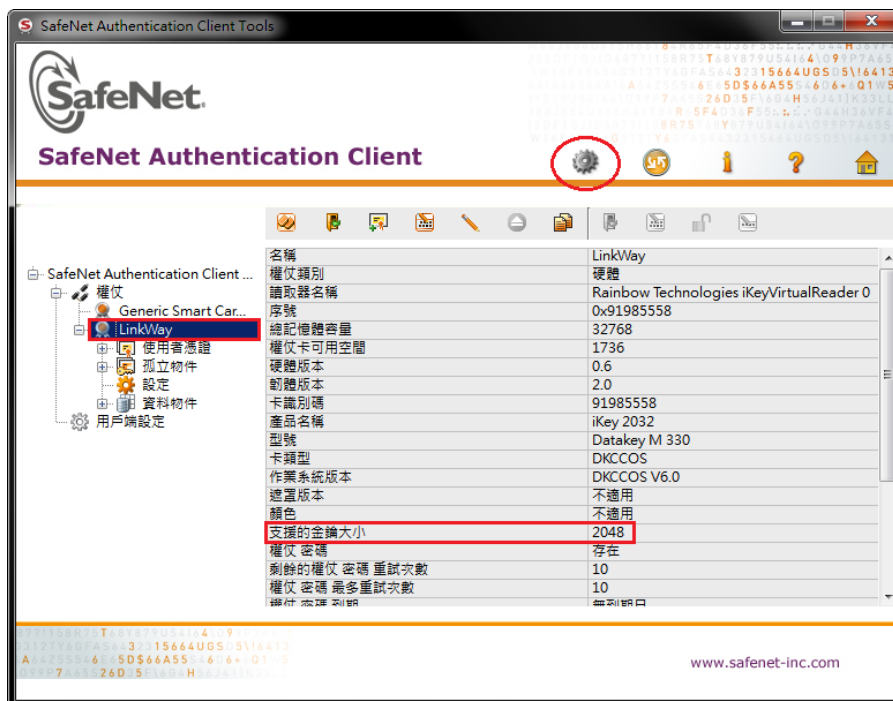


3.16.展期憑證時出現訊息：「請至分行辦理」

- 請與分行確認是否有【電子憑證交易】之權限

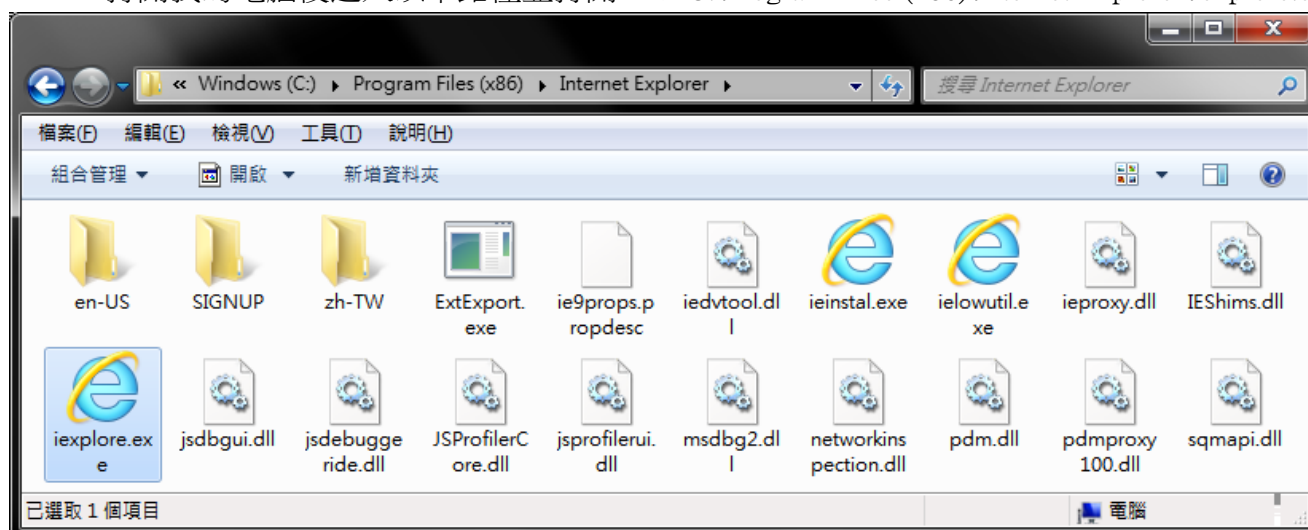
3.17.展期憑證時出現訊息：「憑證請求檔失敗」

- 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 [3.22. 操作憑證展期](#)



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」

序號	安控元件安裝項目	目的	建議設定	您目前的設定
1	訊息簽章元件	訊息簽章、交易簽章 憑證選取、載具檢核	安裝	
2	交易簽章元件		安裝	
3	憑證選取元件		安裝	
4	載具檢核元件		安裝	
5	證券憑證請求元件		Vista/Win7/Win8: 安裝	
6	密碼加密元件		安裝	
7	憑證請求元件		安裝	
8	密碼變更元件		安裝	

序號	項目	建議的設定	您目前的設定
1	Yahoo快捷列-阻擋彈跳視窗功能	停用	
2	MSN工具列-阻擋彈跳視窗功能	停用	
3	Google工具列-阻擋彈跳視窗功能	停用	

變更我的設定，以符合系統環境需求 關閉視窗

• 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」

憑證申請結果

簽章憑證安裝失敗, 請進入下載憑證頁面重新下載憑證

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

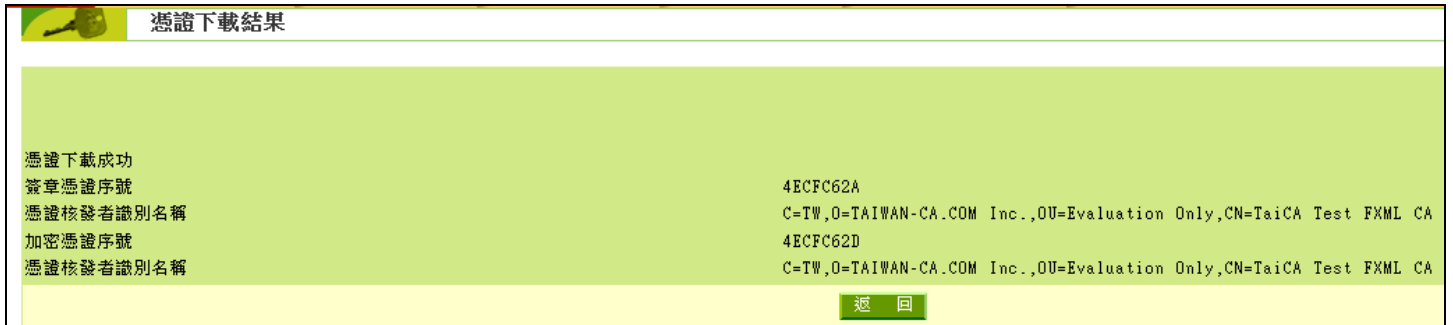
[返回](#)

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



3.清除成功後請再次使用「憑證下載」功能安裝簽章憑證



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



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

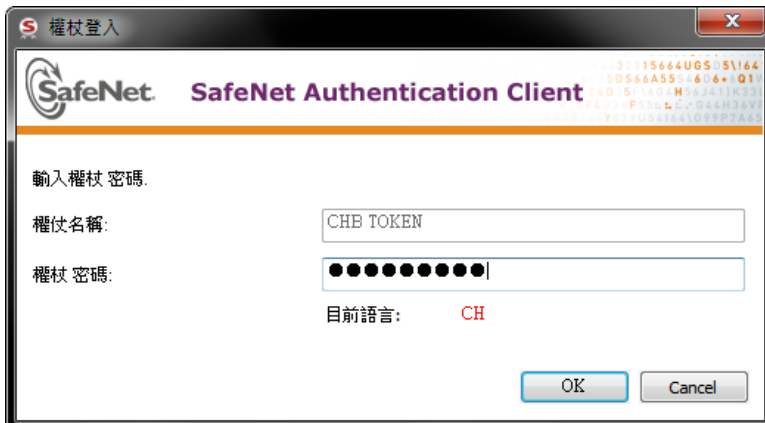
- 4.雙擊右下角工具列  > 將孤立物件項下之所有【RSA 私密金鑰】刪除
 - 點選「+」將孤立物件展開 > 對 RSA 私密金鑰點擊右鍵 > 刪除



- 點選「是」



- 輸入載具密碼後刪除【RSA 私密金鑰】



5.將【RSA 私密金鑰】全數刪除後再次進行憑證展期作業

e-Securiting 憑證管理

憑證開立作業 憑證狀態管理 憑證查詢作業

憑證申請
憑證展期
憑證下載
變更載具密碼
清除載具過期憑證

之註冊資料

身分證字號/統編/OBU

注意事項：
1. XML憑證費用：企業戶為新臺幣800元/1年、個人戶為新臺幣400元/1年；
2. [憑證展期操作流程。](#)
3. 憑證展期後請務必至憑證查詢作業-查詢作業，確認簽章到期日有無更新

※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 Responed)	
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)	