Mac 載具驅動程式、元件及簡易問題排除手冊

安裝快速導覽2
一、載具驅動程式安裝2
載具驅動程式的取得。2
二、安控元件程式安裝步驟11
安控元件程式的取得。11
三、載具問題簡易排除15
簡易排除常見問題15
1. 安裝失敗:15
2. 申請憑證時發生錯誤15
3. 目前暫不支援 Chrome 瀏覽器:15
4. 使用 Safari 或 Firefox 做交易,但 Chrome 尚未關閉或在背景中
執行:16
5. 元件未開啟:17
6. Chrome 關閉了,但還是一直顯示 Chrome 未關閉18
7. 錯誤代碼: 819
8. 錯誤代碼: 1019
9. 錯誤代碼: 1119
10. 錯誤代碼: 2319
11. 錯誤代碼: 2719
12. 錯誤代碼: 5119
13. 錯誤代碼: 5519
14. 錯誤代碼: 6190519
15. 元件無法安裝問題19
16. 訊息:不是來自已識別開發者20
17. 出現智慧卡配對要客戶輸入 PIN 碼,客戶會一直輸入 IKEY 密
碼出現配對失敗21
附錄一:錯誤代碼表

Mac 載具驅動程式、元件及簡易問題排 除手冊(V.4)

安裝快速導覽

iKey 與 eToken 安裝檢查步驟

步驟一:檢查 MAC OS 版本(MAC IOS 10.11(含)以上版本) 步驟二:至本行官網工具下載--1.USB 憑證載具原廠驅動下載連結內點擊「3.USB 憑證載具原廠驅動程式 10.2(MAC 版)」安裝 MAC 版本之 SAC 驅動程式 步驟三:至本行官網下載 MAC OS 最新電子憑證瀏覽器簽章元件並進行安裝(必 須先執行步驟二安裝 SAC 才能進行步驟三安裝元件),若出現「與電腦配對」之 訊息請選擇不要配對及不再顯示 步驟四:重開機後插入 ikey 或 eToken 步驟五:開啟 SAC 工具檢查是否偵測到 iKey 或 eToken 步驟六:未偵測到有可能是硬體偵測不良換 USB 孔插,或反覆插拔數次直到 SAC

工具偵測到 iKey 或 eToken

步驟七:第六步驟仍無法偵測嘗試將 iKey 或 eToken 插在 USB 孔上重新開機

詳細步驟及畫面可繼續參考下面章節

一、載具驅動程式安裝

載具驅動程式的取得。

當您使用本行載具 iKey 或 etoken 來執行憑證申請或展期、 XML 轉帳、薪轉或匯 款等交易前,您需先安裝載具 iKey 或 etoken 驅動程式 (若您僅使用網銀的查詢類 交易或 SSL 轉帳交易,則無需安裝),下面的說明將會引導您如何取得載具 驅動 程式並進行安裝。

步驟一、進入「正新電腦」網 <u>https://www.pronew.com.tw/download_list.php?DId=3</u>

點選【SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC】進行下載。

	不万式 瀏覽記錄 畜鐵 開發 硯窗 輔助說明	
●●● < > □	www.pronew.com.tw/download_list.php?DId=3 ♂	ð Ø
iKey2032 iKey1000 eToken	Windows 7 SP1/8.x/10,Windows Server 2008/2012/2016 32與64位元作業系統 備註:這版本不支援Windows XP/Vista,Windows XP/Vista用戶請安裝SafeNet Authentication Client 8.3	
* 報修作業流程	分類:IKey2032	
	📔 : SafeNet Authentication Client 8.3 最新更新日期: 2019-01-0	2 14:47:29
	檔案內容:	
	SafeNet Authentication Client 8.3	
	支援電子銀行軟體,windows logon,随插即用虛擬讀卡器	
	支援作業系統: Windows XP SP3/Vista/7/8.x [,] Windows Server 2003/2008/2012 32與64位元作業系統	
	/\+8 • Il/au/2022	
	ディー・Intergroup 2002	2 14:43:21
		2 11.10.21
	SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC	
	支援電子銀行軟體,windows logon,随插即用虛擬讀卡器	
	支援作業系統:	
	Mac OSX 10.12/10.13/10.14	
■ 點選連結下載 ● Safari 檔案 編輯 题	而方式 瀏覽記錄 書籤 開發 視窗 輔助說明	
	■ www.pronew.com.tw/download_list.php?Dld=3 C	0 +
eToken	下載項目	法险
"報修作業流程	分類:IKey2032 SafaNetAuthentint 10.2.82.0	dma
	SafeNet Authentication Client 8.3	
	檔案內容:	
	SafeNet Authentication Client 8.3	
	支援電子銀行軟體,windows logon,随插即用虛擬讀卡器	
	支援作業系統: Windows XP SP3/Vista/7/8.x,Windows Server 2003/2008/2012 32與64位元作業系統	
	分類:iKey2032	
	 分類: IKey2032 금: SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC 最新更新日期: 2019-01-02 14:4 	3:21
	 分類: iKey2032 ■ : SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC	3:21
	 分類:iKey2032 ■: SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC	3:21
	 分類: iKey2032 ■: SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC 最新更新日期: 2019-01-02 14:4	3:21
	分類: iKey2032	3:21
	 分類: iKey2032 SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC 最新運新日期: 2019-01-02 14:4 I are a set of the set of the	3.21

1. 載具驅動程式的安裝

雙擊 dmg 檔

🗯 Safari 檔案 編輯 顯示方式	瀏覽記錄 書籤 開發 視窗 輔助說明	
$\bullet \bullet \bullet < > \square$	a www.pronew.com.tw/download_list.php?Dld=3 ℃	
eToken		下載頂日 法险
* 報修作業流程 分	項: iKey2032	
	: SafeNet Authentication Client 8.3	SafeNetAuthentint.10.2.82.0.dmg 8.4 MB
檔案 Sal	《內容: eNet Authentication Client 8.3	
支技	度電子銀行軟體,windows logon,随插即用	
技	是作業系統: 正在打開「SafeNetAuthention	cationClient.10.2.82.0.dmg」 …
Wit	dows XP SP3/Vista/7/8.x,Windows Se 正在附加檔案…	取消
Э	項: IKey2032	
	SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC	最新更新日期: 2019-01-02 14:43:21
檔題	《內容:	
Sa	eNet Authentication Client 10.2 for MAC	
支持	€電子銀行軟體,windows logon,随插即用虛擬讀卡器	
支持	爰作業系統:	
Ma	c OSX 10.12/10.13/10.14	
	R 1 D	

雙擊 SafeNetAuthenticationClient.x.x.dmg 檔

$\bullet \bullet \bullet < > \square$	www.pronew.com.tw/download_list.php?Dld=3	
eToken		
* 報修作業流程	分類:iKey2032	
	SafeNet Authentication Client 10.2	: 2019-01-02 14:47:29
SafeNet Authentication Client 10.2.pkg	Uninstall SafeNet Authentication Client 10.2	
		: 2019-01-02 14:43:21
SafeNet Authentication Cli	ent 10.2	
	G 1. D	







• • •	⇒ 安裝「SafeNet Authentication Client」	
) H D F K U 7 J 3 8 7 3 9 5	G S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	
 簡介 Q 許可證_H S 選取目標: 安裝類型⁴ 客裝 V (摘要K U 4 N N 6 6 5 % # P W U F. C 0 G CECCE 	 2 Control (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
	K	
		U
	「安裝程式」正在嘗試安裝新的軟體。 輸入您的密碼來允許此項目。 使用者名稱: xxxxxxxxx	
	密碼: •••••••	
	取消 安裝軟體	



______ 🙍 週三 右上角工具列會出現 SAC 元件圖示

2. 檢查驅動程式安裝是否成功



• • •	SafeNet Au	uthentication Client Tools	
			gemalto [×]
SafeNet Authen	ticatio	on Client	🏽 🗿 🚺 ? 🚖
A74	/	Rename Token	
	***	Change Token Password	
		Unlock Token	
	\odot	Delete Token Content	
	Q	View Token Info	
		Disconnect SafeNet Virtual Tok	en

→ GEMALTO.COM

點選右上角齒輪,即會顯示載具內的資料,如下圖

SafeNet Authentication Client



SafeNet Authentication Client...
 Tokens
 CHB-TOKEN0-2
 CHB-TOKEN0-2
 Drphan Objects
 Data Objects
 Settings

🔅 Client Settings

Token name	CHB-TOKEN0-2
Token category	Hardware
Reader name	Rainbow Technologies iKeyVirtualReader(1)
Serial number	0x91985387
Free space (minimum estimated)	29257
Hardware version	0.6
Firmware version	2.0
Card ID	91985387
Product name	iKey 2032
Model	Datakey M 330
Card type	DKCCOS
OS version	DKCCOS V6.0
Mask version	N/A
Color	N/A
Supported key size	2048 bits
Token Password	Present
Token Password retries remaining	10

⊖ GEMALTO.COM

二、安控元件程式安裝步驟

安控元件程式的取得。

當您使用本行載具 etoken、 iKey 來執行憑證申請或展期、 XML 轉帳、薪轉或匯 款等交易前,需安裝 Mac 作業系統跨瀏覽器安控程式元件,(**用載具前需先下載並** 安裝 SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC,詳見一、載具 ikey 驅動程式安裝), 下面的說明將會引導您如何取得 Mac 作業系統跨瀏覽器安控程式元件並進行安 裝。

步驟一、進入「彰化銀行工具下載專區」

<u>https://www.bankchb.com/frontend/download_util.jsp</u> 點選【電子憑證瀏覽器簽章元件-MAC OS X 系統-Safari】進行下載。

點選連結下載

 Mac 作業系統跨瀏覽器安控程式元件安裝 雙擊 pkg 檔(xxxx 會依本行最新元件版本編號有所不同)



雙擊 CHBXHRService-xxxxxxx.pkg 檔

• • •	😺 安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」	
	歡迎使用「彰化銀行網路銀行安控程式」安裝	程式
 簡介 選取目標 安裝類型 安裝 第 	將會引導您完成安裝此軟體的所需步驟。	
		返回 繼續
• • •	⇒ 安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」	<u></u>
	⇒ 安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」 在「macOS」上進行標準安裝	
 簡介 選取目標 安裝類型 安裝 摘要 	◇ 安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」 在「macOS」上進行標準安裝 這將會佔用您電腦的 30.1 MB 空間。 請按一下「安裝」來在磁碟「macOS」上載裝。	ඛ

\bigcirc	「安裝程式」」	正在嘗試安裝新的軟體。
2	輸入您的密碼來外	允許此項目。
	使用者名稱:	XXXXXXXX
	密碼:	••••••
		取消 安裝軟體

$\bigcirc \bigcirc \bigcirc$	💝 安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」	
	正在安裝「彰化銀行網路銀行安控程式」	
 簡介 選取目標 安裝類型 安裝 摘要 	正在執行套件工序指令…	
	返回 繼	續



₩ 右上角工具列會出現元件圖示,啟動台也會出現元件 ChbXHRService 應用程





三、載具問題簡易排除

簡易排除常見問題

1. 安裝失敗:

解決方式:確定 iOS 版本在 10.11 以上。

2. 申請憑證時發生錯誤

call CM_Verification_P11 failed, return code = ,17 return message:[get_object_value_by_handle error:0x[11]]:

載具驅動程式及元件安裝順序錯誤,若是先裝元件才裝載具驅動程式(特別是元件有重 起過的狀況下),會發生以下錯誤

call CM_Verification_P11 failed, return code = ,17 return message:[get_object_value_by_handle error : 0x[11]]

關閉

解決方式:再重新安裝一次元件即可

3. 目前暫不支援 Chrome 瀏覽器:

使用 Chrome 瀏覽器做交易時會產生以下視窗

🗯 Chron	ne 檔案	編輯	檢視	歷史記錄	書籤	人員
CIID	彰化銀行	網路安控	程式			
多化张行	本行安控元 器,請您點 速建 comm FireFox瀏覽	件目前暫 選選單Ch and+ Q 記器。	不支援MA rome->離 期閉Chron	C作業系統的CH 開Google Chra ne瀏覽器並改用	nrome瀏覽 ome 或按 Safari與 確認	使快

call setPKCSLibName failed, return code = ,61905 return message:[undefined]

關閉

解決方式:請在左上角選單上選擇「離開 Google Chrome」或是按 Command+Q,完全關閉 Chrome(如果「結束前顯示警告訊息」選項是打勾的,Command+Q要按二次),如下圖。



4. 使用 Safari 或 Firefox 做交易,但 Chrome 尚未關

閉或在背景中執行:

會產生以下訊息



解決方式:請切換到 Chrome,並在左上角選單上選擇「離開 Google Chrome」或是按 Command+Q,完全關閉 Chrome,如下圖。



5. 元件未開啟:

call getAPIVersion failed, status is[0]

call getAPIVersion failed, status is [0]



6. Chrome 關閉了,但還是一直顯示 Chrome 未關閉

如果無效,可以用 spotlight 打開「活動監視器」

Q Spotlight 搜尋



在某些較舊的機種上,會發生 Chrome 關閉,但 Google Chrome Helper 還存在的狀況,需要將 Chrome 移除才能正常運作,否則舊型號的 etoken (5200)可能會讀取不到。

		活動監視器((我的程序)			
8 8 * ·	CPU 記憶	體 能耗	磁碟 網路		-Q~ chrome	8
程序名稱	% CPU $\scriptstyle{\lor}$	CPU 時間	執行緒	閒置喚醒	PID	
🧔 Google Chrome	0.0	6.60	29	1	1143	
Google Chrome Helper	0.0	0.89	12	1	1149	
Google Chrome Helper	0.0	0.69	10	1	1148	
Google Chrome Helper	0.0	0.15	12	1	1153	
chrome_crashpad_handler	0.0	0.03	4	0	1146	

7. 錯誤代碼: 8

解決方式:憑證過期,請重新申請憑證

8. 錯誤代碼: 10

解決方式:憑證暫禁中,請與分行聯絡解禁

9. 錯誤代碼: 11

解決方式:憑證已註銷,請重新申請憑證

10.錯誤代碼: 23

解決方式:將元件重新安裝一次,使其在安裝過程中自動重新設定。原因為 SAC 安裝時把元件設定檔蓋掉,導致元件無法正常運作

11.錯誤代碼: 27

解決方式:金鑰被刪除,請重新申請憑證

12.錯誤代碼: 51

解決方式:eToken 輸入密碼錯誤達十次會鎖定,請至彰銀分行解鎖

13.錯誤代碼: 55

解決方式:未插載具或載具未偵測到,可換個孔試,或是 USB Hub 有問題。

14.錯誤代碼: 61905

解決方式:徹底關閉 Chrome。

15.元件無法安裝問題

解決方式: Finder → 系統偏好設定 → 安全性與隱私權 → System Events 要打勾



••• • • •	安全性與隱私權	Q. 搜尋
	一般 檔案保險箱 防火牆 隱私格	3
提醒事項	允許下列 App 控制其他 App。 中的文件和資料,並在其中執	·這樣會允許取用那些 App 行動作。
● 照片	家裝程式	11301
□ 攝影機	System Events	
愛克風		
就 輔助使用		
完全取用磁碟		
🔅 自動化		
山山 分析		
₩ 廣告		
按鎖頭一下,以進行更改	۰	進階… ?

16.訊息:不是來自已識別開發者

解決方式:點選系統偏號設定 → 安全性與隱私權 → 點選強制打開





17.出現智慧卡配對要客戶輸入 PIN 碼,客戶會一直輸

入 IKEY 密碼出現配對失敗

解決方式:點選不要再顯示

		智慧卡配對		
\bigcirc	您要讓目前的	的使用者連接捕	行入的智慧卡嗎?	
	卡片識別:	certificate (97080253-00-01)	٥
<	不要再顯決		取消	配對

附錄一: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(或是 chrome 未關閉)
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)	
17 Des 運算錯誤	
21 密碼輸入錯誤 (Password Invalid)	
22 通訊錯誤(URL not Found or not	
Responsed)	
23 XML 簽章失敗	
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 密碼不合乎規則(User Pin Illegal)	
52 憑證已鎖定(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)	