

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： 8	19
8. 錯誤代碼： 10	19
9. 錯誤代碼： 11	19
10. 錯誤代碼： 23	19
11. 錯誤代碼： 27	19
12. 錯誤代碼： 51	19
13. 錯誤代碼： 55	19
14. 錯誤代碼： 61905	19
15. 元件無法安裝問題	19
16. 訊息:不是來自己識別開發者	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.....	22

Mac 載具驅動程式、元件及簡易問題排除手冊(V.4.1)

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。

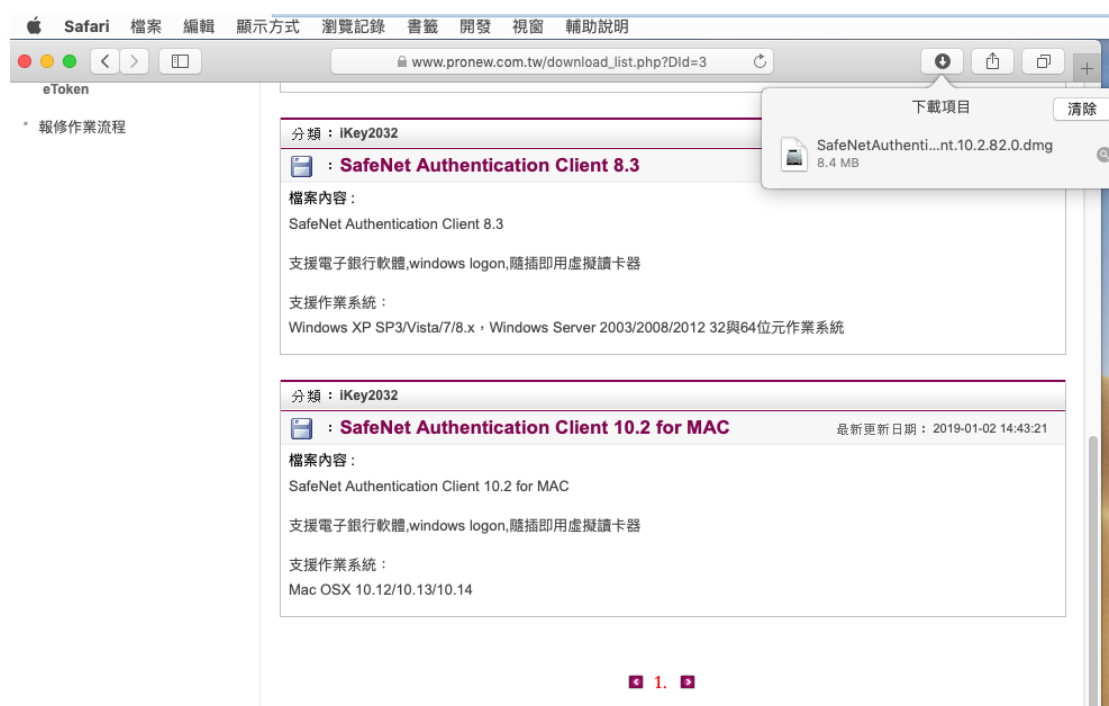
當您使用本行載具 iKey 或 etoken 來執行憑證申請或展期、XML 轉帳、薪轉或匯款等交易前，您需先安裝載具 iKey 或 etoken 驅動程式 (若您僅使用網銀的查詢類交易或 SSL 轉帳交易，則無需安裝)，下面的說明將會引導您如何取得載具 驅動程式並進行安裝。

步驟一、進入「正新電腦」網 https://www.pronew.com.tw/download_list.php?DIId=11

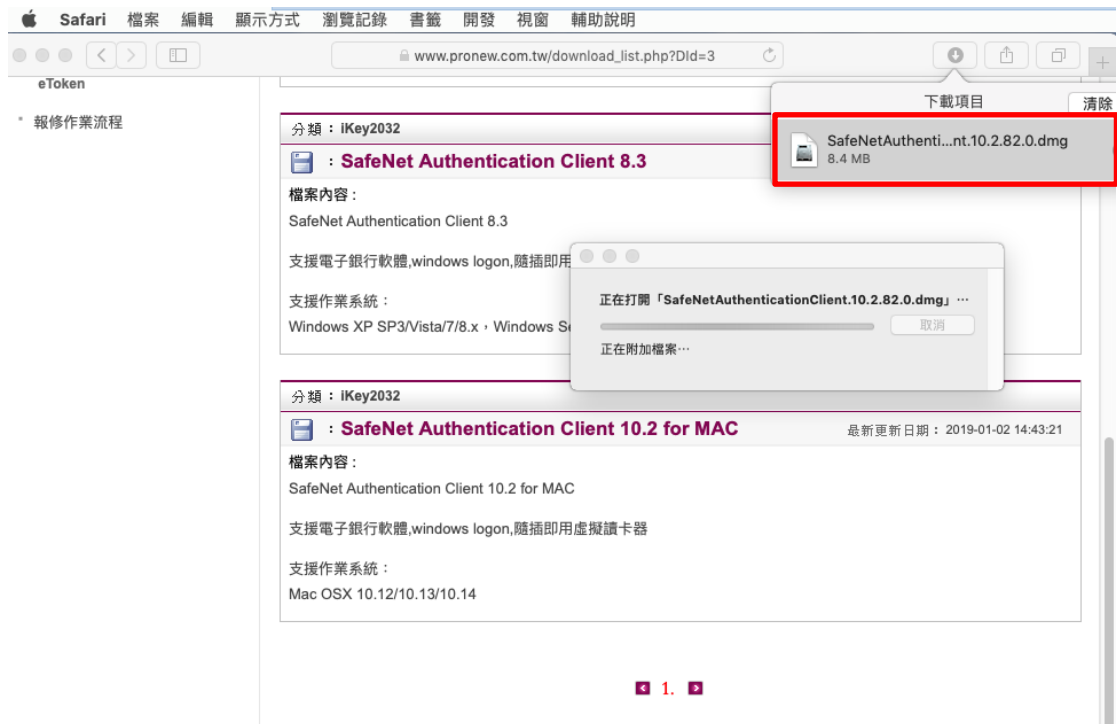
點選【SafeNet Authentication Client 10.2 for MAC】進行下載。



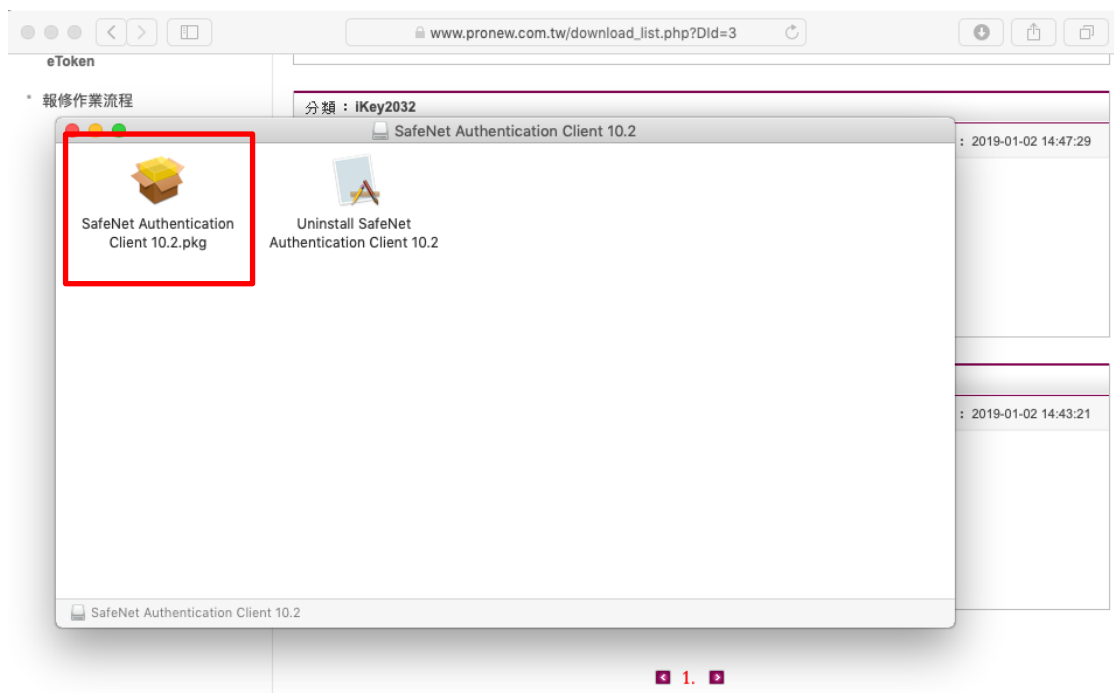
點選連結下載



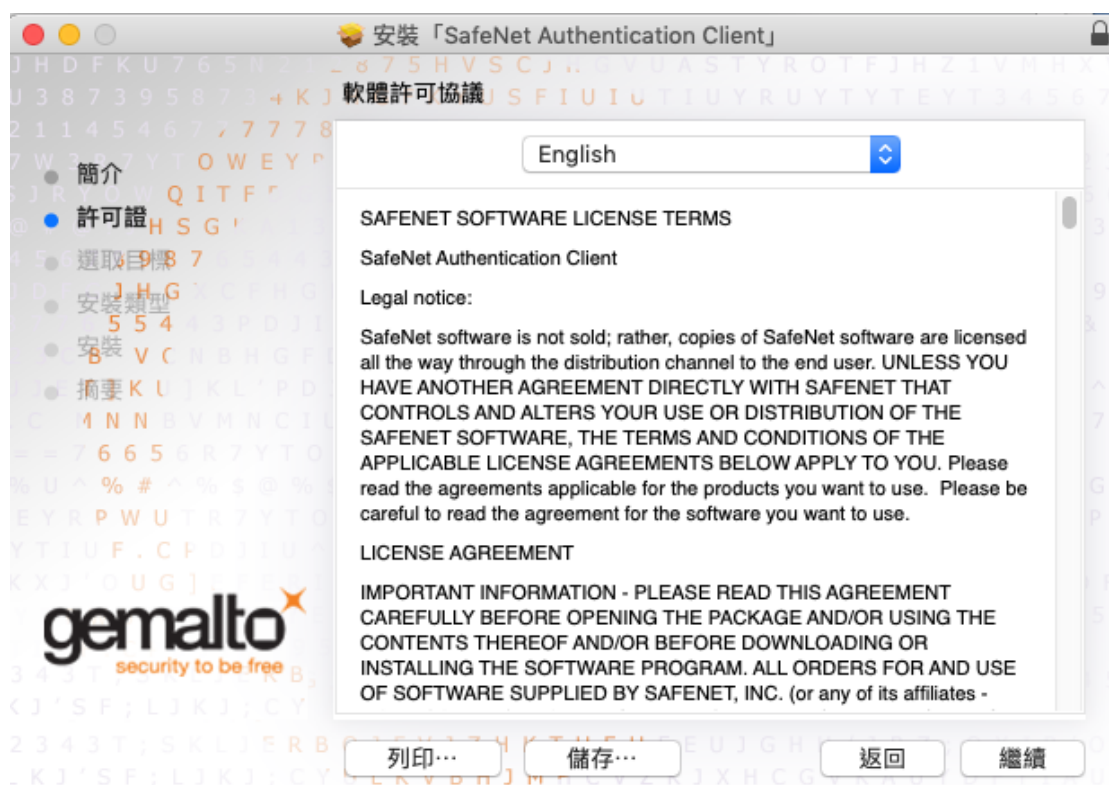
1. 載具驅動程式的安裝
雙擊 dmg 檔



雙擊 SafeNetAuthenticationClient.x.x.dmg 檔







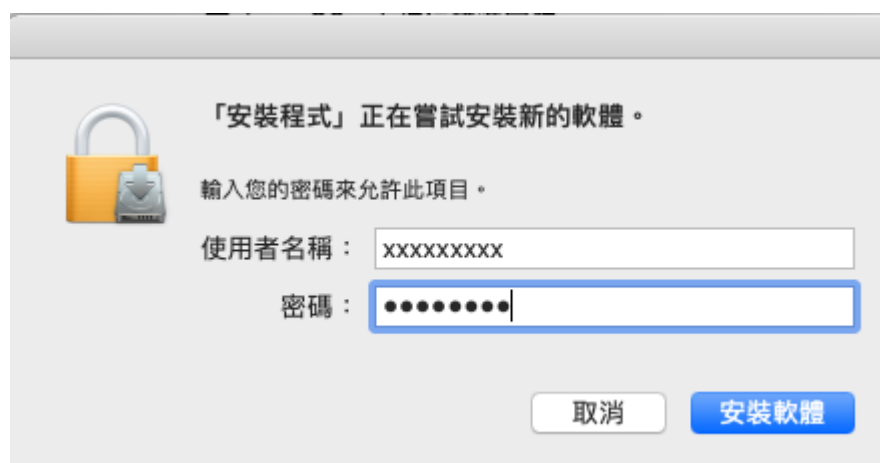
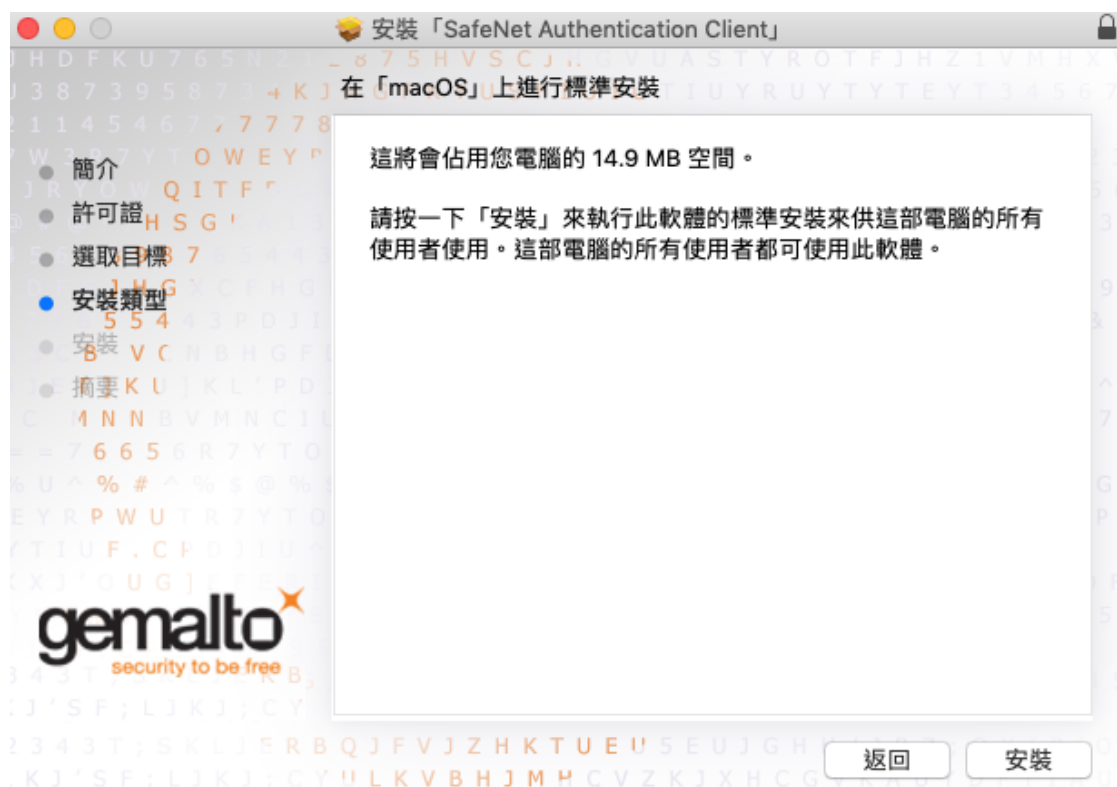
若要繼續安裝此軟體，您必須同意軟體許可協議上所述的條款內容。

請按一下「同意」來繼續或按一下「不同意」來取消安裝並結束「安裝程式」。

閱讀許可證

不同意

同意

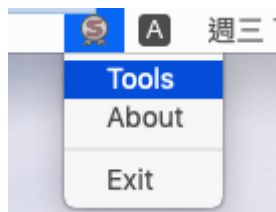




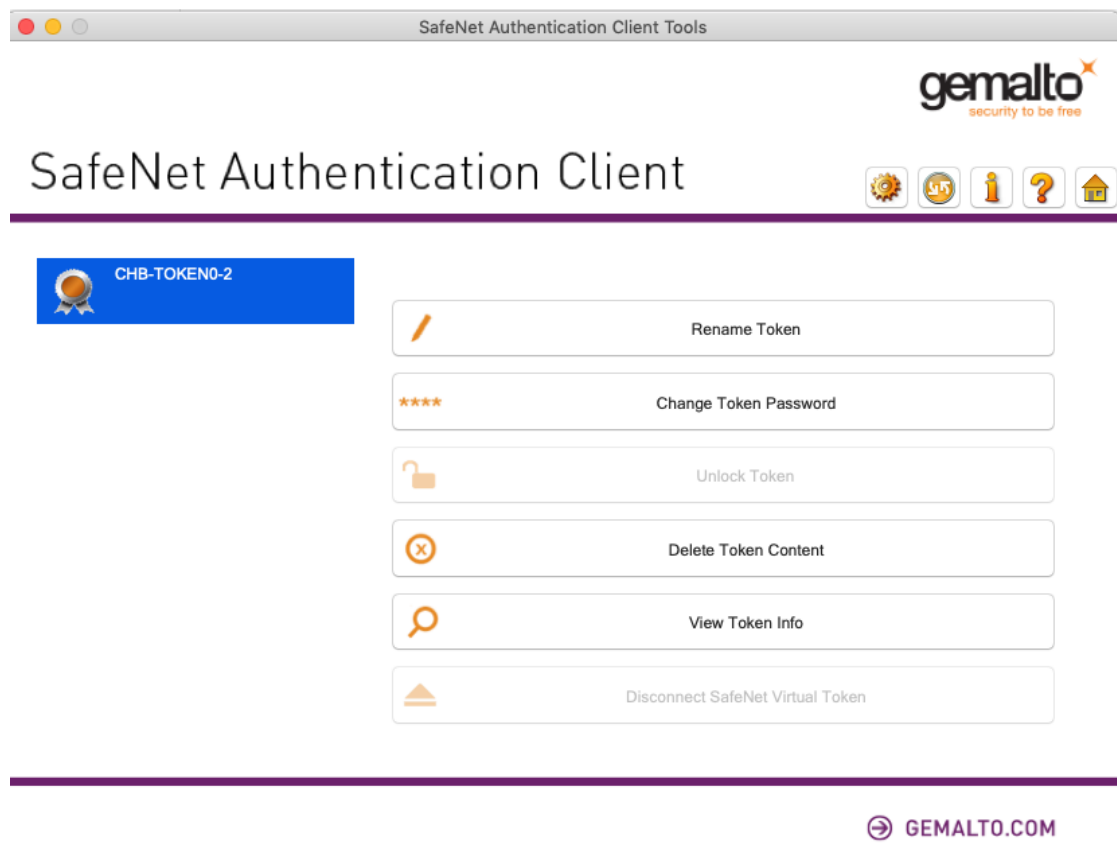
週三

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



把載具插到電腦，並點擊工具列 SAC 元件圖示



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

Orphan 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

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」

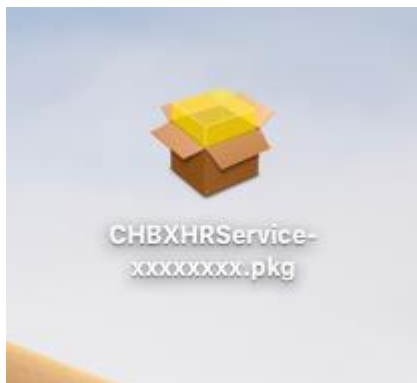
https://www.bankchb.com/frontend/download_util.jsp

點選【**電子憑證瀏覽器簽章元件－MAC OS X 系統－Safari**】進行下載。

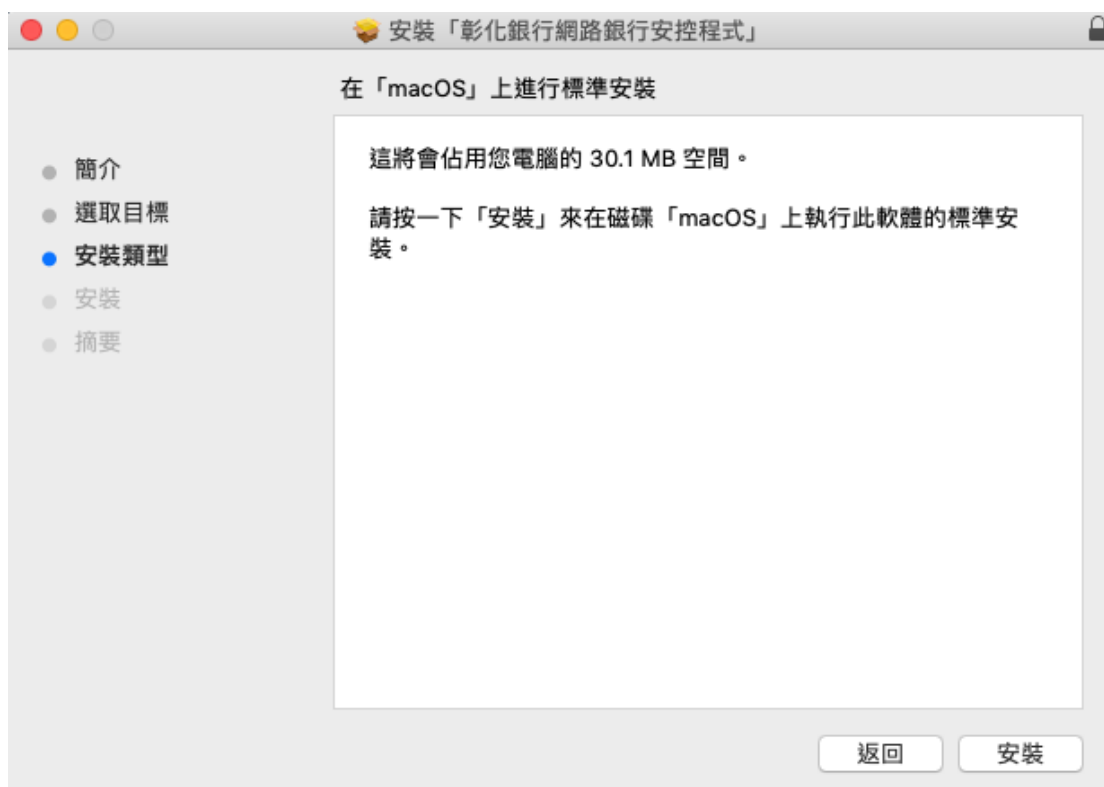
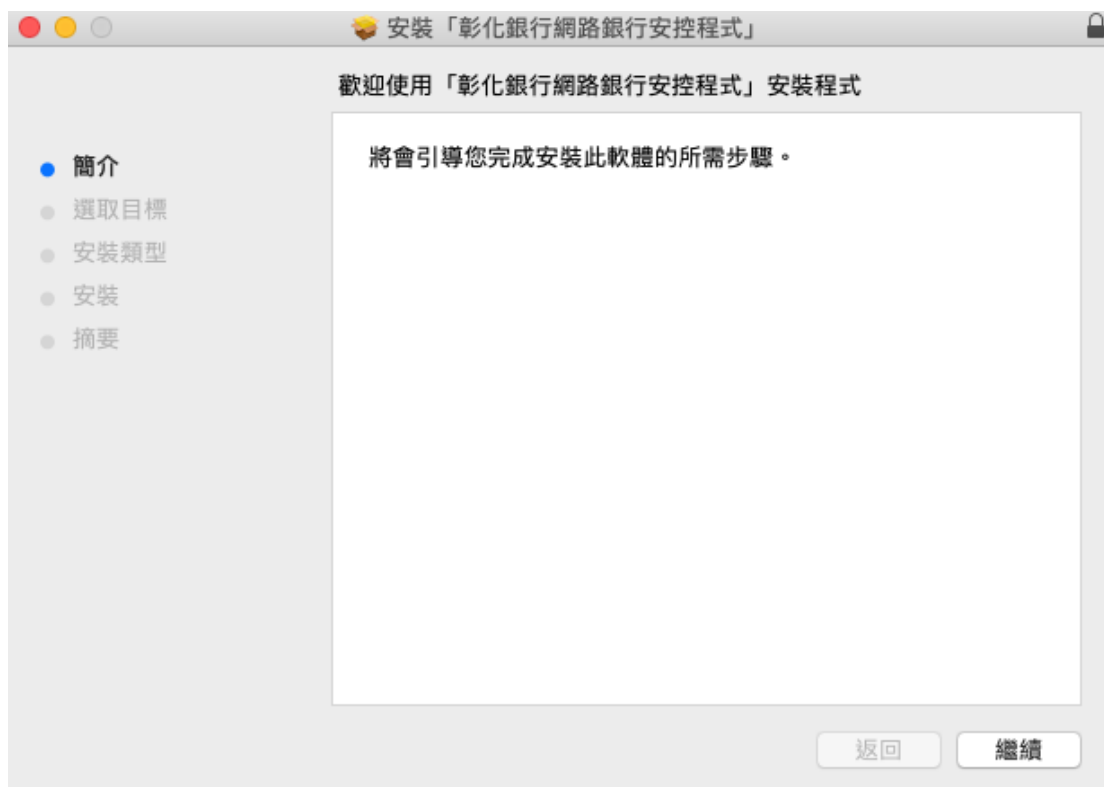
點選連結下載

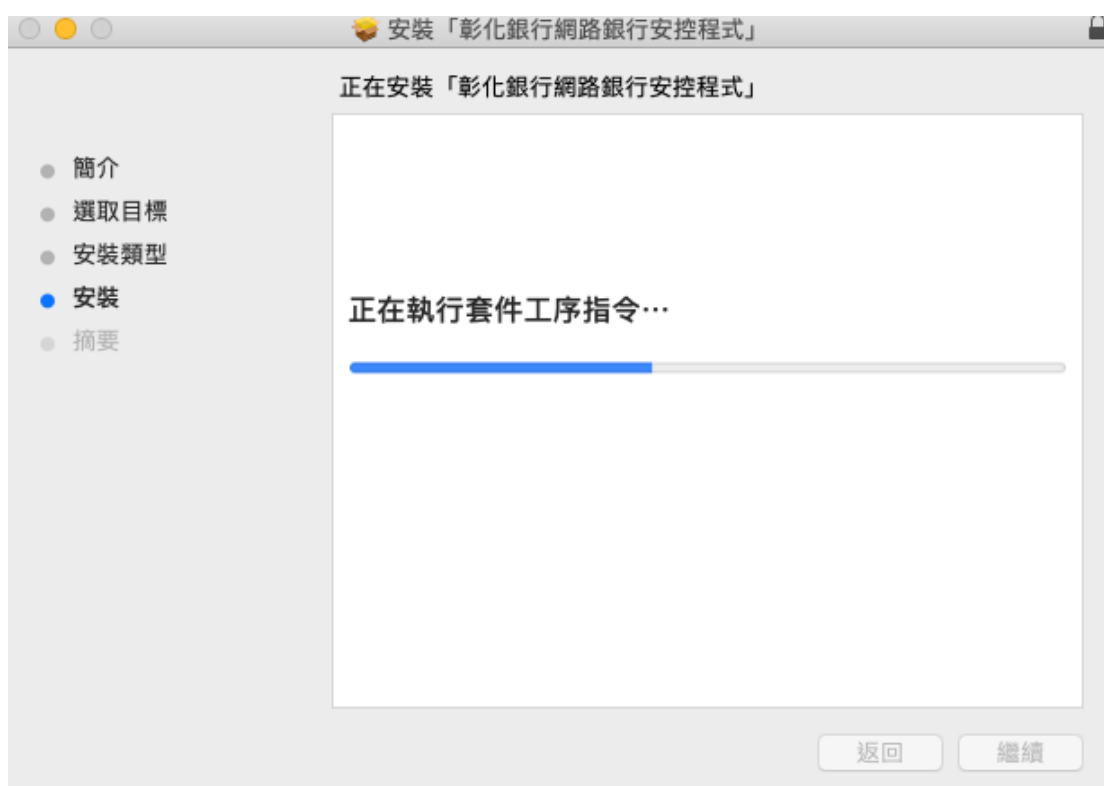
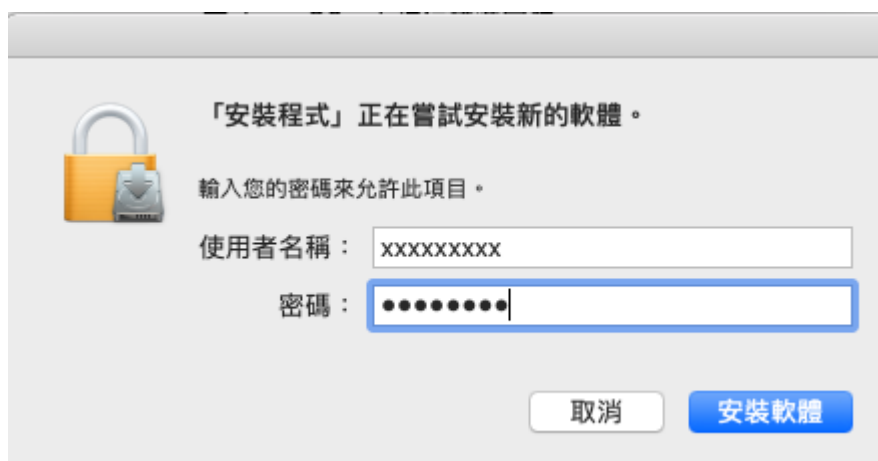
3. Mac 作業系統跨瀏覽器安控程式元件安裝

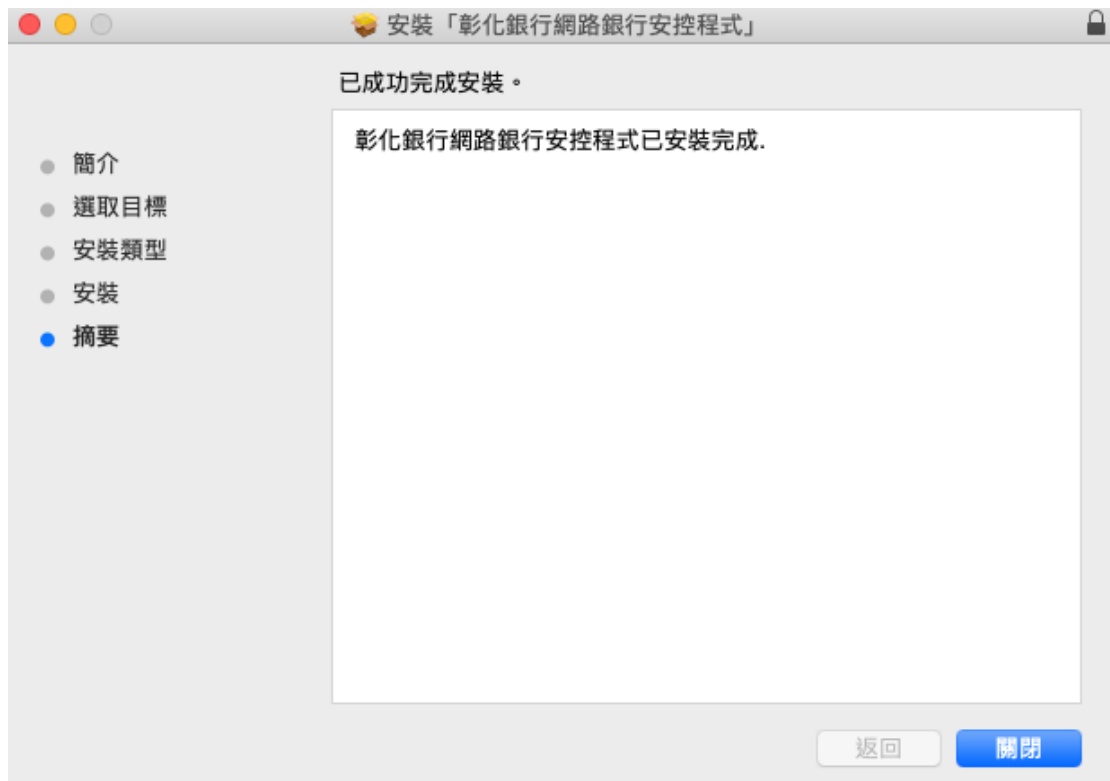
雙擊 pkg 檔(xxxx 會依本行最新元件版本編號有所不同)



雙擊 CHBXHRSservice-xxxxxxx.pkg 檔







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



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]]
```

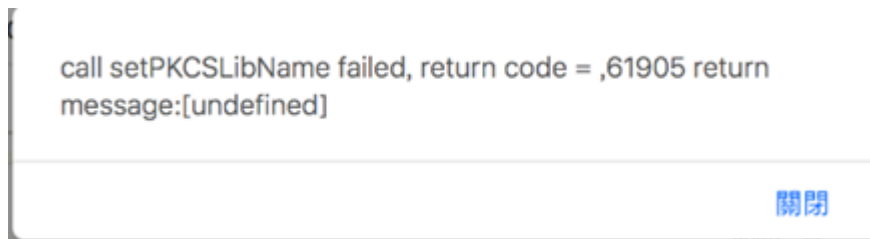
關閉

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





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。

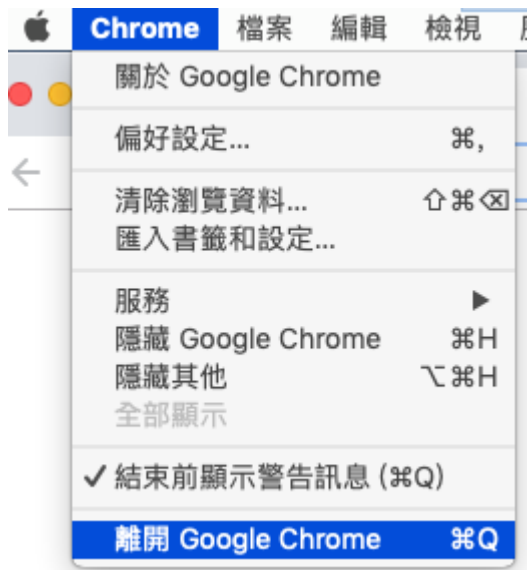


4. 使用 Safari 或 Firefox 做交易，但 Chrome 尚未關閉或在背景中執行：

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]

關閉

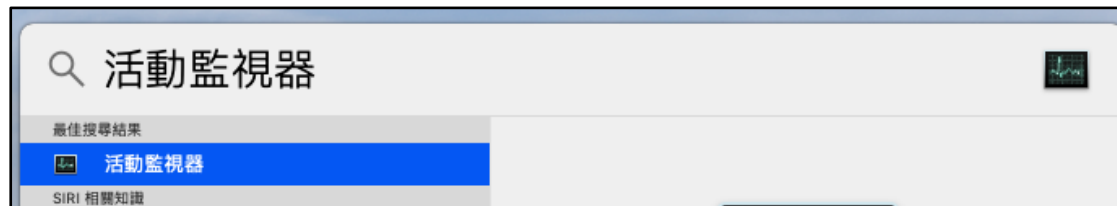
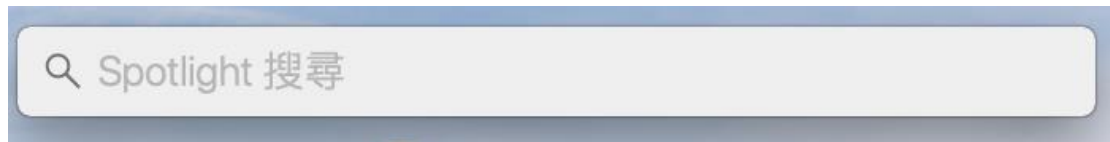


解決方式：檢查右上角工具列是否有元件圖示，如果沒有，請至啟動台執行元件程式，如下圖，如果還是 status is[0]，則重開機。



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」



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。



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。

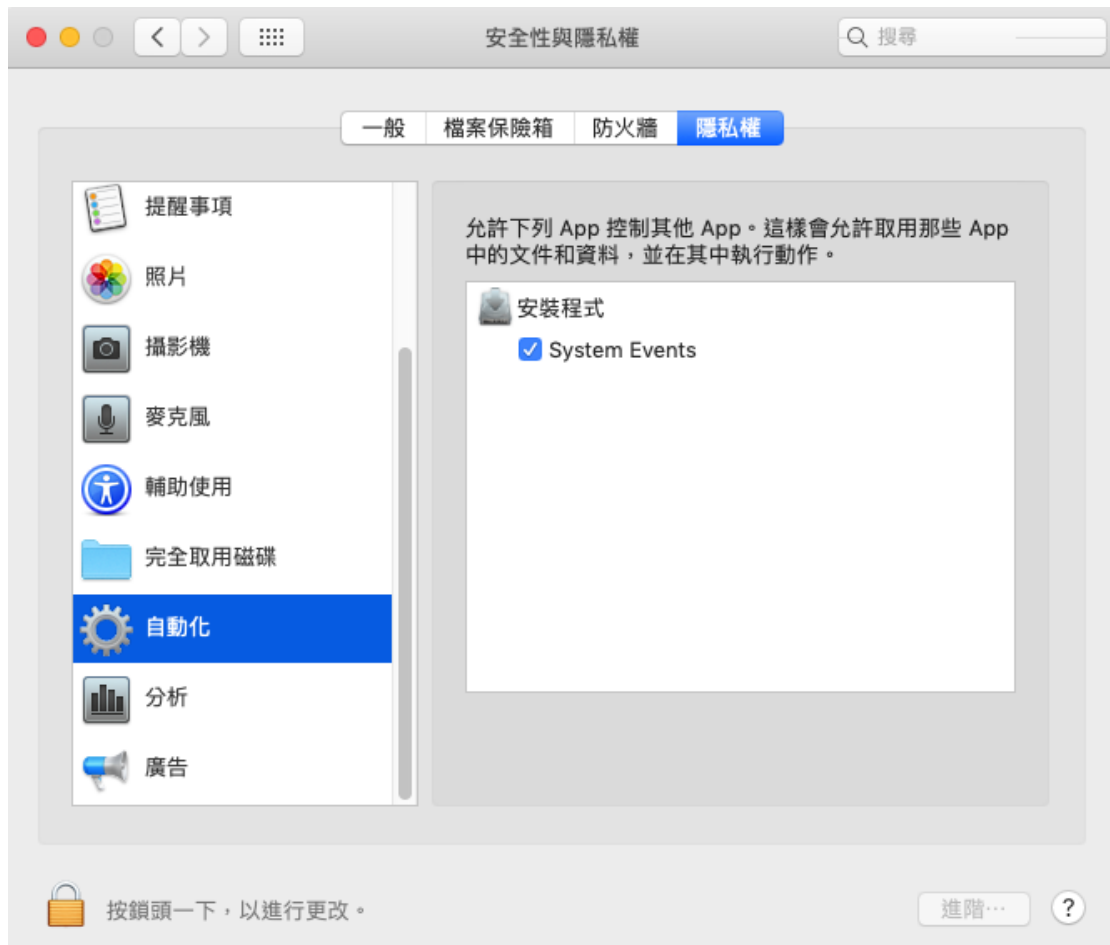
14.錯誤代碼： 61905

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





16. 訊息: 不是來自已識別開發者

解決方式：點選系統偏好設定 → 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



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 Responded)	
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)	