

# EOI 系統常見問題 Q & A

## 一、登入相關問題

Q1：使用 IE 瀏覽器開啟 EOI 系統網頁時，輸入完用戶代碼、登入名稱、登入密碼按登入沒有反應。

ANS：執行下列步驟：

1. 確認使用者電腦有被賦予管理者權限(有電腦管理者權限方能安裝元件或應用程式)
2. 進入 EOI 系統首頁「下載專區」下載並安裝「EOI 系統-IE 瀏覽器登入安控元件」。

Q2：使用 IE 瀏覽器開啟 EOI 系統網頁時，輸入完用戶代碼、登入名稱、登入密碼按登入沒有反應，且 IE 狀態列(畫面左下方)出現網頁發生錯誤。

ANS：此為系統元件未安裝或未正常執行導致，請確認下列事項：

1. 確認使用者電腦有被賦予管理者權限(有電腦管理者權限才能安裝元件)
2. 畫面上是否彈跳訊息詢問允許元件安裝或執行，有的話請點選安裝或允許。
3. 進入 EOI 系統首頁「下載專區」下載並安裝「EOI 系統-IE 瀏覽器登入安控元件」。

Q3：進入 EOI 系統首頁時，應顯示繁體中文，卻顯示英文。

ANS：依下列步驟進行設定，

1. 開啟 win 電腦的「開始」並找到設定或應用程式。
2. 選擇「隱私權」設定。
3. 選擇「一般」項目
4. 於「一般」功能頁，選擇將『透過讓網站存取我的語言清單以提供當地相關內容』功能由開啟位置設為「關閉」位置。
5. 電腦重新啟動。

Q4：EOI 系統登入，輸入完用戶代碼、登入名稱、登入密碼後，登入時出現『您尚未申請企業金融網服務』。

ANS：用戶代碼或登入名稱輸入錯誤，請重新輸入即可。

Q5：每次開啟 EOI 系統網頁時，顯示『您尚未申請企業金融網服務』。

ANS：此狀況是以網頁捷徑、我的最愛、書籤或書籤列開啟 EOI 系統網頁時發生，需重新設定網頁捷徑、瀏覽器我的最愛、書籤或書籤列。

1. 開啟 EOI 系統首頁(非登入狀態)。
2. 重新建立桌面網頁捷徑、瀏覽器我的最愛、書籤或書籤列。
3. 刪除舊的網頁捷徑、瀏覽器我的最愛、書籤或書籤列。

## 二、放行相關問題

Q1：放行者看不到待放行資料。？

ANS：請依序確認以下事項後再執行放行作業。

1. 先確認該筆資料狀態是否為待放行。若狀態為「編輯」，請編輯人員先進行「送審」動作；若狀態為「送審或審核中」，請審核人員先進行「審核」作業。
2. 系統預設審核與放行不可由同一個使用者代號處理，若同一使用者代號已先進行審核作業，於放行作業將會看不到待放行資料。
3. 若該放行者是新增之操作者，先利用系統最高管理者(root1)登入系統，確認「系統管理」中「審核控管設定」，相關交易類別之「放行人員」是否有將該放行人員加入放行名單中。
4. 請放行主管登入系統後，點選「系統管理」→「帳戶管理」→勾選放行者→「設定」→確認付款帳號是否有勾選「可交易」，未勾選「可交易」將看不到待放行資料。

Q2：放行時，未出現輸入載具密碼的視窗。

ANS：先確認元件是否已安裝，再依下列說明作業後再執行放行作業。

1. 放行元件未安裝：至 EOI 系統首頁(<https://feoi.tcb-bank.com.tw>)的下載專區中，下載放行元件。
2. 放行元件已安裝：確認電腦畫面右下角常駐程式(電腦時間左邊的小圖示)中，有無 Hicos 卡片管理工具，若有，請對其按滑鼠右鍵並選擇離開，EOI 系統網頁重新開啟，憑證載具重新插入後再執行放行作業。

Q3：放行時，輸入載具密碼後顯示『憑證資料不存在』。

ANS：確認下列狀況後再執行放行作業。

1. 登入系統→點「系統管理」→點「憑證管理作業」→點「憑證下載」再次下載憑證。
2. 確認電腦是否同時外接其他讀卡機設備、其他銀行憑證載具或晶片卡(如自然人憑證、工商憑證)，有的話請先拔除，再使用本行憑證載具。
3. 確認是否有多把本行的憑證載具且插錯憑證載具。
4. 確認電腦畫面右下方「常駐程式」中，有無「Hicos 卡片管理工具」，若有，請對其按滑鼠右鍵並選擇離開，EOI 系統網頁重新開啟，憑證載具重新插入後再執行放行作業。

Q4：放行時，輸入憑證載具密碼後顯示密碼錯誤。

ANS：確認以下狀況再執行放行作業。

1. 拔除本行憑證載具，重新插入後再放行。
2. 確認有無多把本行憑證載具且插錯憑證載具。
3. 有無同時外接其他讀卡機設備，若有，須先拔除讀卡機設備。
4. 密碼遺忘或鎖住，請洽往來分行申請憑證載具密碼重設。

Q5：放行時，出現「9056 請確認 IC 卡是否插妥」訊息。

ANS：確認以下狀況後再執行放行作業。

1. 確認是否有插本行憑證載具。
2. 確認有無同時外接其他讀卡機設備，若有，須先拔除讀卡機設備。
3. 載具換插另一個 USB 插槽(若桌上型電腦前方插槽均無法使用，嘗試電腦後方的 USB 插槽。)
4. 確認電腦畫面右下方「常駐程式」中，有無「Hicos 卡片管理工具」，若有，請對其按滑鼠右鍵並選擇離開，EOI 系統網頁重新開啟，憑證載具重新插入後再執行放行作業。
5. 至合庫官網下載專區或 EOI 系統首頁之下載專區下載並安裝「小卡讀卡機驅動程式」。

Q6：放行時出現『9010』訊息。

ANS：確認以下狀況後再執行放行作業。

1. 確認是否插錯憑證載具。
2. 至「系統管理」→「憑證管理作業」→「憑證下載」，再重新下載憑證。

### 三、憑證相關問題

Q1：憑證更新時找不到可更新的憑證資料。

ANS：

1. 憑證到期前 30 日(含到期日)才可憑證更新，如在到期前 31 日作業將查不到可更新憑證。
2. 如共用憑證，須登入憑證所屬統編之公司進行憑證更新。
3. 已完成憑證更新，請執行「憑證查詢」確認是否已有新憑證。

Q2：憑證更新時，顯示元件未安裝。

ANS：請至合庫官方網站的下載專區或 EOI 系統首頁下載專區下載並安裝「EOI 系統-憑證安控元件」，登出 EOI 系統並重新開啟瀏覽器網頁後再執行憑證更新。

Q3：憑證申請或更新時，過程中顯示尚未安裝處理元件。

ANS：憑證應已完成申請或更新，請執行「憑證下載」，完成後列印憑證證明單並提供給往來分行。

Q4：憑證申請、憑證下載或放行時，出現『9004』訊息。

ANS：確認以下狀況再執行憑證申請、憑證下載或放行。

1. 確認讀卡機中之晶片卡是否插錯方向。
2. 將晶片卡退出讀卡機，擦拭晶片後再插入讀卡機。
3. 確認電腦是否同時外接其他讀卡機設備、其他銀行載具或晶片卡(如自然人憑證、工商憑證)，有的話須拔除，再插本行憑證載具。
4. 確認電腦畫面右下方「常駐程式」中，有無「Hicos 卡片管理工具」，若有，請對其按滑鼠右鍵並選擇離開，EOI 系統網頁重新開啟，憑證載具重新插入後再執行放行作業。

Q5：憑證申請或更新時，出現『9021』訊息。

ANS：至本行官網下載專區或 EOI 系統首頁下載專區，下載並安裝「EOI 系統-憑證安控元件」及「EOI 系統-非 IE 瀏覽器安控元件」；若已安裝，請移除重新安裝。

Q6：憑證下載、憑證更新或放行時，出現『9056』訊息。

ANS：確認下列事項

1. 確認是否有插憑證載具。
2. 至本行官網下載專區或 EOI 系統首頁下載專區，下載並安裝小卡讀卡機驅動程式；若已安裝，請移除(Acs unified PC/SC driver)重新安裝。

Q7：憑證更新或放行時出現『9111』訊息。

ANS：確認下列事項

1. 確認電腦是否同時外接其他讀卡機設備、其他銀行載具或晶片卡(如自然人憑證、工商憑證)，有的話須拔除，再插本行憑證載具。
2. 確認電腦畫面右下方「常駐程式」中，有無「Hicos 卡片管理工具」，若有，請對其按滑鼠右鍵並選擇離開，EOI 系統網頁重新開啟，憑證載具重新插入後再執行放行作業。

Q8：放行時共用憑證，母公司憑證更新後，子公司放行時出現『憑證資料不存在』訊息。

ANS：請洽詢往來分行。

Q9：進入憑證管理平台，欲執行憑證申請、更新或下載時出現『5001』訊息。

ANS：重新開啟「憑證管理平台」即可。

#### 四、密碼相關問題

Q1：EOI 系統最高權限管理者(root1、root2)密碼遺忘。

ANS：須臨櫃填寫「EOI 系統最高權限管理者重設密碼申請書」辦理密碼重設。

Q2：編輯、審核、放行及核決等使用者之登入密碼鎖住或遺忘。

ANS：先確認使用者狀態再進行後續密碼變更動作，以最高權限管理者(root1)登入系統  
→點「系統管理」→點「使用者設定」確認使用者狀態

(1) 狀態為「鎖住」者→點選該使用者→點「密碼錯誤次數歸零」→點選該使用者  
→點「修改」→設定登入密碼→完成後請使用者以最高權限管理者設定之密碼  
登入並做密碼變更。

(2) 狀態為「一般」者→點選該使用者→設定登入密碼→完成後請使用者以最高權  
限管理者設定之密碼登入。

Q3：憑證載具密碼遺忘或鎖住。

ANS：須攜帶原憑證載具至臨櫃填寫「FXML 憑證服務申請暨約定書」辦理憑證載具密碼重  
設。

## 五、系統設定及操作問題

Q1：如何刪除收款帳號？

ANS：登入系統→點「系統管理」→點「收款帳號設定」→點「查詢」（若要查特定收款人資料，點選查詢前可下條件搜尋）→選取欲刪除的帳號→「刪除」→點「確定」。

Q2：如何在群組中新增收款帳號？

ANS：須先將收款帳號資料建檔完成→點「系統管理」→點「收款群組管理」→選擇群組代號→點「修改」→群組代號、群組名稱不需修改則點選「下一步」→勾選收款帳號→點「確定」，完成設定。

Q3：如何設定付款訊息(通知)？

ANS：

1. 依「交易類別」發送通知之設定：以最高權限管理者(root1)登入系統→點「系統管理」→點「系統管理設定」→點「Email 通知設定」→點選類別選項—輸入聯絡人資料→點「確認」，完成設定。
2. 依「帳號」發送通知之設定：以最高權限管理者(root1)登入系統→點「系統管理」→點「付款帳號設定」→勾選付款帳號→點「修改」→輸入聯絡人資料→點「確認」，完成設定。

Q4：如何將母公司的收款帳號匯入子公司？

ANS：

1. 登入系統→點「系統管理」→點「收款帳號設定」→點「查詢」→選取欲匯出的收款帳號→點「匯出」→選擇「文字檔格式」→點「儲存」，選擇存檔路徑→點「存檔」。
2. 切換到子公司→點「系統管理」→點「收款帳號設定」→點「查詢」→點「匯入」→點「瀏覽」→選擇檔案→點「確認上傳」→點「確認」，完成匯入作業。

Q5：帳戶新開戶且已約定為轉出帳號，但新增轉帳交易時挑選不到新約定之轉出帳號。

ANS：有「帳戶管理」功能之使用者登入系統→點「系統管理」→點「帳戶管理」→勾選使用者代碼→點「設定」→找到新開戶之帳號，勾選「可交易」、「可查詢」→點「確認」，完成設定。

Q6：想使用合庫 EOI 系統扣其他銀行的帳號，已將合庫憑證資料提供轉出銀行並完成相關約定作業，但合庫 EOI 系統看不到其他銀行的約定轉出帳號。

ANS：須於 EOI 系統自行建立其他銀行之轉出帳號，步驟如下：

1. 點「系統管理」→點「付款帳號設定」→點「新增」→輸入其他銀行轉出帳號相關資料→點「確認」，完成新增作業。

2. 如執行步驟 1 的使用者有「帳戶管理」功能→點「系統管理」→點「帳戶管理」→勾選使用者代碼→點「設定」→找到步驟 1 建立之他行帳號，勾選「可交易」、「可查詢」→點「確認」，完成設定；如執行步驟 1 的使用者沒有「帳戶管理」功能→需有「帳戶管理」功能之使用者登入系統→點「系統管理」→點「帳戶管理」→勾選使用者代碼→點「設定」→找到步驟 1 建立之他行帳號，勾選「可交易」、「可查詢」→點「確認」，完成設定。

Q7：公司更名並已向往來分行提出更名申請，但 EOI 系統中仍顯示舊戶名。

ANS：登入 EOI 系統，依下方步驟執行設定。

1. 點「系統管理」→點「付款帳號設定」→點查詢→點「全選」（請勿勾選其他銀行帳號）→點「刪除」。
2. 有「帳戶管理」功能之使用者登入系統→點「系統管理」→點「帳戶管理」→畫面出現使用者清單時即完成更新戶名作業。

Q8：切換公司或匯出印表時，畫面沒有反應。

ANS：為快顯封鎖問題，依下方流程設定。

1. IE 瀏覽器：(1)、(2)擇一執行
  - (1)點「工具」→點「網際網路選項」→點「隱私權」→將「開啟快顯封鎖程式」取消勾選→重新啟動瀏覽器。
  - (2)點「工具」→點「網際網路選項」→點「隱私權」→「開啟快顯封鎖程式」的「設定」→在「要允許的網站網址」輸入 <https://feoi.tcb-bank.com.tw> 並點選「新增」→點「關閉」→點「確定」→重新啟動瀏覽器。
2. Chrome 瀏覽器：點右上方「⋮」→點「設定」→點「隱私權和安全性」→點「網站設定」→點「彈出式視窗與重新導向」→找到「可以傳送彈出式視窗及使用重新導向」並點選「新增」→輸入網址 <https://feoi.tcb-bank.com.tw> →點「新增」→重新啟動瀏覽器。
3. Edge 瀏覽器：點點右上方「⋯」→「設定」→點「Cookie 和網站權限」→點「快顯視窗並重新導向」→找到「允許」並點選「新增」輸入網址 <https://feoi.tcb-bank.com.tw> →點「新增」→重新啟動瀏覽器。

Q9：使用 EXCEL 簡便轉檔執行瀏覽或轉檔會出現「找不到專案或程式庫處理程序」。

ANS：缺少轉檔所需元件，請執行下列步驟。

1. 登入系統，點選左邊選單「下載專區」，依電腦作業系統類型，對應下載「EXCEL 簡便轉檔元件-window 32 位元作業系統」或「EXCEL 簡便轉檔元件-window 64 位元作業系統」。
2. 下載完畢解壓縮。
3. 進入資料夾中，複製「Comdlg32.ocx」及「daxctle.ocx」。
4. 電腦作業系統為 32 位元者，將複製檔案貼到 c:\windows\system32 目錄下；電腦作業系統類行為 64 位元者，將複製檔案貼到 c:\windows\syswow64 目錄下。
5. 重新開啟 EXCEL 簡便轉檔。



## 六、交易操作問題

Q1：EOI 系統可以轉虛擬帳號？

ANS：

1. 他行虛擬帳號：依該收款銀行規定。
2. 自行虛擬帳號：若帳號開頭為 89、87 類(股款、民宿及 YAHOO 等)無法使用 EOI 系統入帳，客戶需使用 ATM、eATM 或臨櫃存入。

Q2：EOI 系統台幣即時交易扣款時點。

ANS：放行成功後，系統第一次扣款時帳戶餘額不足，15 分鐘後，系統自動執行第二次扣款。

Q3：EOI 系統台幣預約交易扣款時點。

ANS：付款日當日凌晨 4:00，第一次扣款時帳戶餘額不足，當日上午 11 點執行第二次扣款。

Q4：EOI 系統外幣即時交易扣款時點。

ANS：放行成功後(配合匯率開盤時間，營業日上午 9:00~9:10 不可放行)，預設無帳戶餘額不足二扣。

Q5：EOI 系統外幣預約交易扣款時點。

ANS：付款日當日上午 9:30，預設無帳戶餘額不足二扣。。

Q6：台幣即時跨行交易超過當日轉帳時間(16:15)，要如何取消交易？

ANS：此狀況未支援線上取消，需向往來分行申請預約交易取消。

Q7：收款人戶名有特殊字時之處理方式。

ANS：收款行有參加 EDI 服務者，收款人資料建議輸入「收款人統一編號或身分證字號」；收款行未參加 EDI 服務或勾選強制跨行通匯者，收款人戶名建議以「拆字方式」輸入。

Q8：使用者權限未任何異動，但查詢帳戶明細或交易紀錄確顯示無任何資料。

ANS：有「帳戶管理」功能之使用者登入系統，依下列步驟執行設定。

點「系統管理」→點「帳戶管理」→勾選使用者→點「設定」→針對帳戶勾選「可交易」或「可查詢」→點「確認」。

## 七、交易帳務相關問題

Q1：EOI 系統台幣轉帳手續費收費標準。

ANS：

1. 自行轉帳免收手續費。
2. 跨行轉帳手續費，依下表收取：

單位：新台幣元

轉入銀行	200 萬元以內	超過 200 萬元 每增加 100 萬元
參加財金公司 金融電子資料交換系統	15 元	5 元
未參加財金公司 金融電子資料交換系統	30 元	10 元

3. 跨網轉帳手續費及傳輸費依轉出行規定收取  
(本行跨網傳輸費訂為 5 元)。
4. 傳真方式為「預約及扣帳成功通知」費用 5 元；若為「扣帳成功通知」費用 3 元。

Q2：交易退匯時，手續費是否退還？

ANS：若收款行有參加 EDI 服務者，手續費會退還；未參加 EDI 服務或勾選強制跨行通匯者，手續費不會退還。  
失敗交易之傳真通知手續費照常計收。

Q3：部份地區因故暫停 EDI 跨行通道服務 (ex. 颱風天)，可轉入該地區銀行帳戶？

ANS：收款行為未參加 EDI 服務者，交易將回覆「收款銀行系統暫停服務」；收款行為有參加 EDI 服務者，交易正常進行，入帳與否及入帳時間，依收款行規定辦理。

Q5：EOI 系統有限制交易時間？

ANS：銀行營業日且為營業時間 15:30 前放行。

非銀行之營業時間不可執行跨行轉帳，合庫轉合庫之交易不受時間限制，但轉入支票存款兌現、臨櫃領現金或轉入特殊用途之帳戶除外。