

合庫全球金融網常見問題 Q&A

目錄

一、登入問題	4
Q1：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)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，如何處理？	4
Q2：IE 瀏覽器的「相容性檢視設定」已將全球金融網網址(https://feoi.tcb-bank.com.tw)加入，但輸入完用戶代碼、登入名稱、登入密碼按登入沒有反應，如何處理？	4
Q3：電腦作業系統為 Win 10，利用桌面上工作列預設之瀏覽器無法登入全球金融網，如何處理？	4
Q4：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)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，如何處理？	5
Q5：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)網頁時，登入、重設、檢核環境、下載專區按鍵為空白，如何處理？	5
Q6：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)並點檢核環境時，畫面出現空白或程式碼時如何處理？	5
Q7：客戶進入全球金融網網頁時，登入、重設、檢核環境、下載專區等四個按鍵未顯示文字，甚至無法登入，如何處理？	5
Q8：於全球金融網(EOI)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』，如何處理？	5
Q9：網頁出現亂碼，如何處理？	6
二、放行問題	6
Q1：放行者看不到待放行資料，如何處理？	6
Q2：放行者放行時，未出現登打 ikey 密碼的視窗，IE 狀態列(畫面左下方)出現『網頁發生錯誤』，如何處理？	6
Q3：放行者進行放行作業，ikey 密碼輸入後點放行出現『憑證資料不存在』，如何處理？	6
Q4：放行者進行放行作業，載具密碼輸入後點放行一直出現密碼錯誤，如何處理？	7
Q5：放行者放行時，出現錯誤訊息「9111」，如何處理？	7
Q6：放行者放行時，出現錯誤訊息「5010」，如何處理？	7
Q7：放行者放行時，出現錯誤訊息『9004』，如何處理？	7
Q8：放行者放行時，出現 IC 卡是否裝妥，如何處理？	7
Q9：放行者放行時，載具拔插後一直讀秒，如何處理？	7

三、憑證問題	8
Q1：憑證更新時，沒有出現用戶約定條款，如何處理？	7
Q2：憑證更新時出現錯誤訊息『5060』，如何處理？	8
Q3：憑證更新時出現錯誤訊息『9100』，如何處理？	8
Q4：憑證更新時出現錯誤訊息『9110』，如何處理？	8
Q5：有設定共用憑證，母公司憑證更新後，子公司放行時出現『憑證資料不 存在』，如何處理？	8
Q6：EDI 客戶於憑證更新並經分行建檔(簽章憑證序號)，隨即放行輸入載具 PIN 碼(客戶表示輸入 PIN 碼確認無誤)，惟網頁顯示「PIN 碼輸入錯誤， 請重新輸入」，如何處理？	8
Q7：憑證申請或更新時出現錯誤訊息『9021』，如何處理？	8
Q8：憑證申請時出現錯誤訊息『9056』，如何處理？	9
Q9：憑證作業時出現錯誤訊息『9004』，如何處理？	9
Q10：憑證作業時出現錯誤訊息『5001』，如何處理？	9
四、密碼問題	9
Q1：全球金融網(EOI)最高權限管理者(root1 或 root2)密碼遺忘，如何處理？	9
Q2：客戶使用者登入密碼鎖住或遺忘時，如何處理？	9
五、客戶系統設定問題	10
Q1：如何刪除收款帳號？	10
Q2：如何在群組中新增收款帳號？	10
Q3：如何設定付款之通知訊息？	10
Q4：如何將母公司的收款帳號匯入子公司？	10
Q5：新開立付款帳號且與分行約定為付款帳號，分行經辦已在 EDI 分行系統 新增建檔完畢，為何編輯者進入全球金融網後，使用編輯作業時挑選不 到新增之付款帳號？	10
Q6：想使用合庫的 EDI 扣其他銀行的帳號，已將合庫憑證資料交付其他銀行 並簽立契約，但在合庫平台看不到其他銀行的帳號？	11
Q7：客戶更名，分行作業完成後客戶端之異動流程	11
Q8：切換公司或匯出印表時，畫面並無動作該如何處理？	11
Q9：切換公司或匯出印表時，畫面出現框框無字出現該如何處理？	11
Q10：為何使用本行 EXCEL 轉檔時，無法修改付款方的資料(包含 EDI 代號、 付款日期、付款帳號、付款銀行代號、付款戶名、付款人統編或身分證 字號、付款種類、手續費負擔別、付款方存摺備註、強制通匯等)及點 選「瀏覽」或「轉檔」？	11
Q11：為何使用 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」？	12
六、交易操作問題	13

Q1：EDI 可以轉虛擬帳號嗎？.....	13
Q2：EDI 系統即時交易扣款時點.....	13
Q3：EDI 系統預約交易扣款時點.....	13
Q4：即時跨行交易超過當日轉帳時間，要如何取消交易？.....	13
Q5：收款人戶名難字之處理方式為何？.....	13
Q6：不可使用 EDI 交易入帳之收款人帳號.....	13
Q7：台幣交易收款帳號之收款行出現空白，如何處理？.....	13

一、登入問題

Q1：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)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，如何處理？

ANS：請執行 IE 瀏覽器的「工具」→「相容性檢視設定」，將本行網站(https://feoi.tcb-bank.com.tw)新增至相容性檢視的網站中→關閉相容性檢視設定視窗→重新登入全球金融網。

Q2：IE 瀏覽器的「相容性檢視設定」已將全球金融網網址(https://feoi.tcb-bank.com.tw)加入，但輸入完用戶代碼、登入名稱、登入密碼按登入沒有反應，如何處理？

ANS：請判斷客戶 Internet Explorer(IE 瀏覽器)版本為何：開啟 IE 瀏覽器後，點選功能表列的「說明」，再點選「關於 Internet Explorer」；或點圖示，然後點選「關於 Internet Explorer」；或點圖示，然後點選「關於 Internet Explorer」。(IE 瀏覽器為 64 位元，畫面上會特別註明 64 bits)。

當以 64 位元之 IE 瀏覽器開啟全球金融網時，將無法登入，請改以 32 位元之 IE 瀏覽器開啟即可。如何開啟 32 位元之 IE 瀏覽器可依下列其中一個步驟執行：

- (1) 請至「開始」中點選「程式集」或「所有程式」，找到 Internet Explorer，並選擇非 64 位元之 IE 執行即可。
- (2) 請至 C 磁碟機(C 槽)中找到「program files(X86)」資料夾(若無 program files(X86)資料夾，請點 program files 資料夾)，進入後再找到「Internet Explorer」資料夾，進入後找到 iexplore.exe 點選執行即可(可對 iexplore.exe 按滑鼠右鍵，將其在桌面建立捷徑，方便日後使用)。

Q3：電腦作業系統為 Win 10，利用桌面上工作列預設之瀏覽器無法登入全球金融網，如何處理？

ANS：1. 請留意，Win 10 桌面上工作列預設之瀏覽器並非 IE 瀏覽器，是名為 Edge 的瀏覽器，此瀏覽器並未支援 Active X 元件，因此無法順利登入全球金融網。請至 C 磁碟機(C 槽)中找到「program files(X86)」資料夾(若無 program files(X86)資料夾，請點 program files 資料夾)，進入後再找到「Internet Explorer」資料夾，進入後找到 iexplore.exe 點選執行即可(可對 iexplore.exe 按滑鼠右鍵，將其在桌面建立捷徑，方便日後使用)。

2. 或是至下載專區參考「全球金融網(EOI) Windows10 瀏覽器(EDGE)使用說明」

Q4：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)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，如何處理？

ANS：此狀況為 Active X 元件未安裝或未正常執行導致。請確認下列幾點事項：

- (1) 畫面上是否有彈出視窗要求安裝元件，有的話請點選安裝，安裝完成即可登入。
- (2) 元件已安裝完成，但畫面上仍不斷彈跳出要求安裝元件之訊息，此為電腦權限不足所致，請客戶資訊人員協助，開啟電腦管理者權限即可順利安裝元件。

Q5：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)網頁時，登入、重設、檢核環境、下載專區按鍵為空白，如何處理？

ANS：請執行 IE 瀏覽器的「工具」→「相容性檢視設定」，將本行網站(<https://feoi.tcb-bank.com.tw>)新增至相容性檢視的網站中→關閉相容性檢視設定視窗→重新登入全球金融網。

Q6：使用 IE 瀏覽器開啟全球金融網(EOI)並點檢核環境時，畫面出現空白或程式碼時如何處理？

ANS：請執行 IE 瀏覽器的「工具」→「相容性檢視設定」，將本行網站(<https://feoi.tcb-bank.com.tw>)新增至相容性檢視的網站中→關閉相容性檢視設定視窗→重新登入全球金融網。

Q7：客戶進入全球金融網網頁時，登入、重設、檢核環境、下載專區等四個按鍵未顯示文字，甚至無法登入，如何處理？

ANS：若使用非 IE 瀏覽器開啟本行網全球金融網時，將可能發生可能出現登入、重設、檢核環境、下載專區等四個按鍵未顯示文字，甚至無法登入，請改用「Internet Explorer」瀏覽器開啟本行全球金融網即可。

Q8：於全球金融網(EOI)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』，如何處理？

ANS：客戶用戶代碼或登入名稱輸入錯誤，請客戶重新輸入即可。

Q9：網頁出現亂碼，如何處理？

ANS：請點選右上角「繁體中文」。

二、放行問題

Q1：放行者看不到待放行資料，如何處理？

ANS：請依序檢視下列幾點狀況：

1. 先確認該筆資料狀態是否為待放行。若狀態為編輯，請編輯人員先進行資料「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. 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，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。
5. 若上述設定都沒問題，請點選 IE 的「工具」→網際網路選項→一般→瀏覽歷程紀錄的「刪除」→勾選「保留我的最愛網站資料」、「網際網路暫存資料(Temporary Internet File)」、「Cookie」、歷程記錄→刪除→確定→IE 關閉並重新開啟→登入系統進行放行作業。

Q2：放行者放行時，未出現登打載具密碼的視窗，IE 狀態列(畫面左下方)出現「網頁發生錯誤」，如何處理？

ANS：為 EOI 放行安控元件未安裝導致，請確認畫面上是否有彈出視窗要求安裝元件，有的話請點選安裝，安裝完成即可放行。若沒有任何要求安裝 Active X 元件之訊息，請至全球金融網首頁 (<https://feoi.tcb-bank.com.tw>) 的下載專區中，下載 2048 放行安控元件。

Q3：放行者進行放行作業，載具密碼輸入後點放行出現「憑證資料不存在」，如何處理？

ANS：請確認下列事項

1. 登入全球金融網後，至「系統管理」→憑證管理作業→憑證下載。
2. 請確認電腦是否同時外接其他讀卡機、其他載具(非合庫 EDI 使用之載具)或晶片卡(如自然人憑證)，請先移除，再插入本行載具。
3. 確認是否插錯載具。
4. 上述狀況都排除後，仍出現「憑證資料不存在」，可能載具中有不正確之憑證資料影響放行，請連繫電金部工程師處理。

Q4：放行者進行放行作業，載具密碼輸入後點放行一直出現密碼錯誤，如何處理？

ANS：可先拔除放行載具，重新插入放行載具後再放行。若仍出現載具密碼錯

誤，再點選 IE 瀏覽器的「工具」→「網際網路選項」→瀏覽歷程紀錄的「刪除」→勾選「網際網路暫存資料(Temporary Internet File)」、「Cookie」、歷程記錄→刪除→確定→關閉 IE 瀏覽器→電腦重新啟動→開機後重新登入全球金融網→插入載具進行放行。若仍無法放行，極有可能載具密碼不正確，若無法找到正確密碼，請至臨櫃申請載具密碼重設。

Q5：放行者放行時，出現錯誤訊息「9111」，如何處理？

ANS：1. 請將延長線拔除再重新放行。
2. 自然人憑證的常駐程式影響，請於電腦右下角關閉自然人憑證的常駐程式(HiCOS 卡片管理)。

Q6：放行者放行時，出現錯誤訊息「5010」，如何處理？

ANS：1. 請檢查憑證晶片卡裝置是否正確。
2. 下載憑證晶片卡偵測工具，是否可看到憑證資料。
3. 重新下載憑證。
4. 重新下載 EOI 2048 放行安控元件。

Q7：放行者放行時，出現錯誤訊息「9004」，如何處理？

ANS：1. 請確認憑證晶片卡裝置是否正確(晶片卡缺角與 USB 接頭相反)。
2. 自然人憑證的常駐程式影響，請於電腦右下角關閉自然人憑證的常駐程式(HiCOS 卡片管理)。

Q8：放行者放行時，出現錯誤訊息「9056」，如何處理？

ANS：1. 請確認電腦是否同時外接其他讀卡機、其他載具(非合庫使用之載具)或晶片卡(如自然人憑證)，請先移除，再插入本行載具。
2. 確認是否插錯載具。
3. 請換 USB 插槽再執行放行。
4. 請重新安裝小卡驅動程式。

Q9：放行者放行時，載具拔插後一直讀秒，如何處理？

ANS：請先移除外接讀卡機、其他載具(非合庫 EDI 使用之載具)或晶片卡(如自然人憑證)，再插入本行 EDI 使用之載具。

三、憑證問題

Q1：憑證更新時，沒有出現用戶約定條款，如何處理？

ANS：請登出，至下載專區重新安裝 12. 憑證安控元件，再重做憑證更新。

Q2：憑證更新時出現錯誤訊息『5060』，如何處理？

ANS：即憑證毀損，請至分行重新申請憑證。

Q3：憑證更新時出現錯誤訊息『9100』，如何處理？

ANS：即憑證物件不完整，請客戶依序執行以下步驟：

1. 重新下載憑證。
2. 重新安裝憑證安控元件。
3. 憑證物件不完整，請至分行重新申請憑證。

Q4：憑證更新時出現錯誤訊息『9110』，如何處理？

ANS：可能為憑證安控元件問題，請至「控制台」中「新增或移除程式」或「程式和功能」或「解除安裝程式」移除合庫憑證安控元件，移除後重新啟動電腦，開機後開啟 IE 瀏覽器並點選「工具」中「管理附加元件」，將「顯示」的選項改選「所有附加元件」，找到 tcbgcertpl1 元件，將其移除，再重新登入全球金融網，連結至憑證管理平台，進入憑證更新頁面，此時網頁會彈跳安裝元件之訊息，安裝後再進行憑證更新即可。

Q5：有設定共用憑證，母公司憑證更新後，子公司放行時出現『憑證資料不存在』，如何處理？

ANS：請洽分行，確認子公司憑證建檔作業是否完整。

Q6：EDI 客戶於憑證更新並經分行建檔(簽章憑證序號)，隨即放行輸入載具 PIN 碼(客戶表示輸入 PIN 碼確認無誤)，惟網頁顯示「PIN 碼輸入錯誤，請重新輸入」，如何處理？

ANS：請客戶拔除載具重插，再次輸入 PIN 碼即可。

Q7：憑證申請或更新時出現錯誤訊息『9021』，如何處理？

ANS：可能為憑證安控元件問題，請至「控制台」中「新增或移除程式」或「程式和功能」或「解除安裝程式」移除合庫憑證安控元件，移除後重新啟動電腦，開機後開啟 IE 瀏覽器並點選「工具」中「管理附加元件」，將「顯示」的選項改選「所有附加元件」，找到 tcbgcertpl1 元件，將其移除，再重新登入全球金融網，連結至憑證管理平台，進入憑證更新頁面，此時網頁會彈跳安裝元件之訊息，安裝後再進行憑證更新即可。若仍出現相同錯誤訊息，請至分行重新申請憑證。

Q8：憑證申請時出現錯誤訊息『9056』，如何處理？

ANS：即偵測不到憑證載具，請客戶依序執行以下步驟：

1. 重新拔除載具後插入，並重啟瀏覽器。
2. 請確認晶片卡是否正確插入。
3. (小卡用戶)重新安裝小卡驅動程式後，再執行載具作業。

Q9：憑證作業時出現錯誤訊息『9004』，如何處理？

ANS：請客戶依序執行以下步驟：

1. 重新下載憑證。
2. 重新安裝憑證安控元件。
3. 憑證物件不完整，請至分行重新申請憑證。

Q10：憑證作業時出現錯誤訊息『5001』，如何處理？

ANS：1. 關閉憑證管理平台，重新進入憑證管理平台。

四、密碼問題

Q1：全球金融網(EOI)最高權限管理者(root1 或 root2)密碼遺忘，如何處理？

ANS：請至分行填寫「最高權限管理者重設密碼申請書」，申請重設密碼。

Q2：客戶使用者登入密碼鎖住或遺忘時，如何處理？

ANS：

1. 查詢狀態方式：
以最高權限管理者 root1 登入→「系統管理」→「使用者設定」查看其狀態。
2. 處理方式：
 - (1) 狀態為「鎖住」者：以最高權限管理者 root1 登入→「系統管理」→「使用者設定」→點選該使用者→「密碼錯誤次數歸零」→點選該使用者→修改→設定登入密碼→完成後請使用者以 root1 設定之密碼登入並做密碼變更。
 - (2) 狀態為「一般」者：以最高權限管理者 root1 登入→「系統管理」→「使用者設定」→點選該使用者→設定登入密碼→完成後請使用者以 root1 設定之密碼登入。

五、客戶系統設定問題

Q1：如何刪除收款帳號？

ANS：請客戶登入全球金融網→「系統管理」→「收款帳號設定」→按「查詢」（若要查特定收款人資料，按查詢前可下條件搜尋）→選取欲刪除的帳號→按「刪除」→按「確定」。

Q2：如何在群組中新增收款帳號？

ANS：請客戶用”一般使用者”權限登入並先設定好收款帳號後，再點選「系統管理」→「收款群組管理」→「選擇群組代號」→「修改」→「下一步」→「去勾選收款帳號」→「確定」即可。

Q3：如何設定付款之通知訊息？

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→「系統管理」→「系統管理設定」→點選「訊息通知設定」→點選類別選項—鍵入聯絡人資料→「確認」。
2. 依「帳號」發送通知之設定：以最高權限管理者 root1 登入→「系統管理」→「付款帳號設定」→點選付款帳號→「修改」→鍵入資料→「確認」。

Q4：如何將母公司的收款帳號匯入子公司？

ANS：

1. 登入全球金融網→選取「系統管理」→「收款帳號設定」→「查詢」→選取或全選欲匯出的帳號→按畫面最下方「匯出功能」→選擇「文字檔格式」→按「儲存」，選擇存檔路徑→「存檔」。
2. 切換到子公司畫面→選取「系統管理」→按「收款帳號設定」→按「查詢」→按「匯入」→按「瀏覽」→選擇檔案→開啟舊檔→「確認上傳」→「確認」。

Q5：新開立付款帳號且與分行約定為付款帳號，分行經辦已在 EDI 分行系統新增建檔完畢，為何編輯者進入全球金融網後，使用編輯作業時挑選不到新增之付款帳號？

ANS：請有”帳戶管理”權限之使用者登入合庫全球金融網→選取「系統管理」→「帳戶管理」→使用者代號選項選取-編輯者→「設定」→新增之付款帳號勾選「可交易」→確認。

Q6：想使用合庫的 EDI 扣其他銀行的帳號，已將合庫憑證資料交付其他銀行並簽立契約，但在合庫平台看不到其他銀行的帳號？

ANS：使用合庫全球金融網”跨網扣款”，必須請您將他行的付款帳號資訊手動建入：

1. 請至「系統管理」/「付款帳號設定」，將他行的付款帳號資訊建入。
2. 至「系統管理」/帳戶管理/點選可使用他行帳號之使用者/將新增的他行帳號勾選「可交易」即可。

PS. 請客戶確認已至他行填妥約定書及已建檔。

Q7：客戶更名，分行作業完成後客戶端之異動流程

ANS：

1. 請至「系統管理」/「付款帳號設定」/按查詢
2. 勾選合庫所有付款帳戶(請勿勾選他行帳戶)/按刪除
3. 請具「帳戶管理」權限之使用者登入系統至「系統管理」/「帳戶管理」系統將同步帶入新戶名

Q8：切換公司或匯出印表時，畫面並無動作該如何處理？

ANS：處理方式如下：

1. 在 IE 瀏覽器中點選「工具」→快顯封鎖程式→關閉快顯封鎖程式，關閉頁面重新開啓即可。
2. 執行 IE 瀏覽器的「工具」→「相容性檢視設定」→將 tcb-bank.com.tw 新增→關閉。

Q9：切換公司或匯出印表時，畫面出現框框無字出現該如何處理？

ANS：沒有字出現即 Adobe 問題

方式一、檢視有無 Adobe 程式，無此程式請至 Adobe 官網下載。

方式二、已安裝 Adobe reader 程式仍無法作業，請進行 Internet explorer 設定『重設』在 IE 瀏覽器中點選「工具」→「網際網路選項」→「進階」→「重設」→「重設」，重新開機。

Q10：為何使用本行 EXCEL 轉檔時，無法修改付款方的資料（包含 EDI 代號、付款日期、付款帳號、付款銀行代號、付款戶名、付款人統編或身分證字號、付款種類、手續費負擔別、付款方存摺備註、強制通匯等）及點選「瀏覽」或「轉檔」？

ANS：此狀況為 EXCEL 之巨集功能未開啟。請依下列指示開啟巨集功能。

先判斷電腦的 Office 版本為何。點選「開始」→選擇「程式集」或「所

有程式」→找到 Microsoft Office→在 Microsoft Office 字樣後方會有數字，該數字即表示版本，目前常用版本為 2003、2007、2010。

1. Microsoft Office 版本為 2003 者：

開啟 EXCEL 檔案→點選功能表列的「工具」→選擇「巨集」→選擇「安全性」→選擇「中安全性」→按「確定」後→將 EXCEL 檔案關閉再重新開啟，畫面會詢問是否啟用巨集→選擇「啟用巨集」，即可修改付款方資料及點選「瀏覽」或「轉檔」。

2. Microsoft Office 版本為 2007 者：

開啟 EXCEL 檔案→點選 EXCEL 左上角的「Office 按鈕」(為圓形彩色圖案)→選擇「EXCEL 選項」→選擇「信任中心」→選擇「信任中心設定」→選擇「巨集設定」→選擇「啟用所有巨集」→按「確定」後→將 EXCEL 檔案關閉再重新開啟即可。

3. Microsoft Office 版本為 2010 者：

開啟 EXCEL 檔案→點選 EXCEL 左上角的「檔案」→選擇「選項」→選擇「信任中心」→選擇「信任中心設定」→選擇「巨集設定」→選擇「啟用所有巨集」→按「確定」→按「確定」→將 EXCEL 檔案關閉再重新開啟即可。或是直接點選提示訊息的「啟用內容」亦可。

Q11：為何使用 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，請依下列步驟下載及安裝相關元件或下載【簡便轉檔元件安裝說明】，並依照說明安裝。

1. 請客戶開啓合作金庫全球金融網，於畫面右邊點選「下載專區」後，下載項目中下載「EXCEL 簡便轉檔安裝元件」並將檔案先儲存於桌面。
2. 下載完畢後於桌面找尋壓縮檔「OCX」。
3. 將滑鼠移動至壓縮檔 OCX 並點選滑鼠右鍵即會出現，請選擇「解壓縮至此」，桌面即會出現資料夾 OCX。
4. 開啟資料夾 OCX 後，選擇適合的作業系統版本。
5. 確認版本後，請執行「install」MS-DOS 批次檔案。
6. 執行批次檔後，會出現多個詢問視窗，請務必點選「確定」，當全部確定完成後即可重新執行 EXCEL 簡便轉檔。

六、交易操作問題

Q1：EDI 可以轉虛擬帳號嗎？

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 EDI. EOI 入帳，請客戶使用 ATM、通匯或至臨櫃繳款。

Q2：EDI 系統即時交易扣款時點

ANS：放行成功後約 3 至 5 分鐘扣款，若因餘額不足將於 15 分鐘後進行二扣。

Q3：EDI 系統預約交易扣款時點

ANS：凌晨 3 點扣款，若因餘額不足將於上午 11 點進行二扣。

Q4：即時跨行交易超過當日轉帳時間，要如何取消交易？

ANS：向往來分行申請預約取消，並填寫「合作金庫銀行金融 EDI 取消預約轉帳交易申請書」。

Q5：收款人戶名難字之處理方式為何？

ANS：屬 EDI 交易者—收款人資料請輸入客戶統一編號或身分證字號。
屬強制通匯交易者—收款人戶名請以拆字方式編輯。

Q6：不可使用 EDI 交易入帳之收款人帳號

ANS：

1. 5137713050036(此帳號只能以臨櫃或匯款方式存入)
2. 政治獻金帳戶(臨櫃及 ATM 可轉帳)
3. 合庫虛擬帳號 89.87 開頭(臨櫃及 ATM 可轉帳)

Q7：台幣交易收款帳號之收款行出現空白，如何處理？

ANS：請在全球金融網頁面執行 IE 瀏覽器的「工具」→「相容性檢視設定」→將 tcb-bank.com.tw 新增，再點選收款人帳號即可帶入收款行名稱及代號。