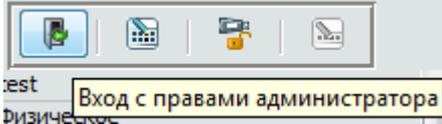
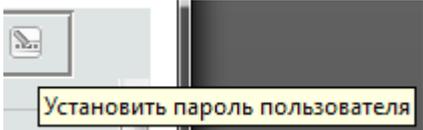


## Вопросы клиентов по технической поддержке ДБО «Клиент-Банк»

№	Вопрос /проблема	Рекомендация
1.	<p>Закончился срок действия эл. ключа подписи. Получил новый ключ. Теперь не могу зайти в банк. Какие действия с новым ключом?</p>	<p>После ввода логина и пароля и выбора пользователя откроется страница управления комплектами ключей. Необходимо воспользоваться инструкцией по регенерации ключей, полученной вместе с новым токеном. Инструкция так же находится в разделе Инструкции к Интернет-версии по адресу: <a href="https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/">https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/</a></p>
2.	<p>При подготовке компьютера для подключения интернет-клиента мы установили дистрибутив BSS Client. При входе в интернет-банк получаем запрос на дополнительную установку надстройки BSS ActiveX Library.</p> <p>Поскольку доступ в интернет с рабочего компьютера ограничен (только по разрешенным IP-адресам) установить надстройку не можем, так как отсутствует подключение к ресурсу проверки подписи сертификата и издатель ПО определяется как неустойчивый.</p> <p>Как мы можем получить дистрибутив надстройки помимо прямой загрузки с интернет-клиента?</p>	<p>Дистрибутив находится на установочном компакт диске. Так же дистрибутив можно запросить в технической поддержке по email: <a href="mailto:dbo_support@novikom.ru">dbo_support@novikom.ru</a></p>
3.	<p>При формировании выписки за предыдущий день всплывает</p>	<p>Если в тексте ошибки написано «произошел сбой в работе системы,</p>

	<p>сообщение, что произошел сбой в работе системы.</p>	<p>счета клиента не найдены», значит, счета заблокированы в системе. Если появляется при первом входе, значит, клиент не предоставил в банк все подписанные акты, которые получил вместе с дистрибутивом. Счёт заблокирован до получения всех актов. Если ранее выписка отображалась, а теперь выходит это сообщение значит счёт заблокирован по какой либо причине (обычно неоплата обслуживания за ДБО)</p>
4.	<p>В системе «Клиент-Банк» отсутствуют остатки по счету на текущую дату</p>	<p>Для получения актуального остатка по счету на текущую дату необходимо направить по системе «Клиент-Банк» запрос. Для этого: В меню нужно выбрать Документы – Запросы выписки, далее нужно создать новый запрос выписки, сохранить его, подписать и отправить в Банк. После обработки запроса выписка для просмотра будет доступна в Документы из банка – выписки.</p>
5.	<p>Заблокировали ключ 2-ой подписи. В связи с неверным вводом пароля. Как можно решить проблему?</p> <p>Ошибка 1008</p>	<p>Необходимо войти в меню ПУСК-еToken- eToken PKI Client-открыть программу eToken Properties.В левой колонке выбрать токен и справа нажать кнопку «Подробный вид» -</p>  <p>Подробный вид</p> <p>В открывшемся окне в левой колонке снова выбрать токен И справа нажать кнопку «Вход с</p>

		<p>правами администратора»:</p>  <p>Ввести пин код. (Пин код пользователя который изначально получали в банке без последней цифры) Нажать ок. Далее нажать кнопку «Установить пароль пользователя»</p>  <p>И установить новый пин код на ключ. Ключ вновь активируется.</p>
5	<p>После выполнения всех требований по подключению и активации системы Клиент-Банк, не можем сделать выписку со счета.</p> <p>Ошибка: «Выбранный счет имеет тип «блокирован». Выписка для заблокированного счета не может быть показана»</p>	<p>Клиент не предоставил в банк все подписанные акты, которые получил вместе с дистрибутивом. Счёт заблокирован до получения всех актов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Акт приёма передачи ключевых носителей</li> <li>2.Акт подтверждения установки</li> <li>3.Акт признания открытого ключа</li> </ol> <p><b>Примечание: Для УКЭП только 2й и 3й акты.</b></p>
6	<p>Не приходит запрос выписок по счетам, ни через систему банк-клиент, ни через АС ЕКК. Просьба устранить проблему в срочном порядке.</p>	<p>Возможно, не полностью подключены счета клиента в АБС. Рекомендуем обратиться в операционный отдел филиала, чтобы сотрудники Банка проверили корректность заведения счёта в АБС.</p>
7	<p>При отправке с отдельных счетов выдается ошибка:" # : Обработка документа#10000807668Системная ошибка. - Перевод между отдельными счетами возможен</p>	<p>Не заведён контракт в АБС, рекомендуем обратиться в группу мониторинга по гособоронзаказу через контакт центр по номеру 8-800-250-70-07</p>

	при наличии контракта между плательщиком и получателем. Перевод между отдельными счетами возможен при наличии контракта между плательщиком и получателем."	
8	Несколько раз пытаемся отправить копию договора в банк через Клиент-Банк. получили ответ, что договор нами не отправлен.	<p>Необходимо убрать знак № оставить только цифры и (или) буквы в наименовании приложенного файла, переотправить письмо с переименованным файлом.</p> <p>При добавлении файла нельзя использовать спецсимволы (кавычки, скобки, знаки номер и т.д. ) в имени файла, если они используются, уберите их и оставьте только буквы и цифры.</p>
9	В какое время я могу отсылать руководству актуальную информацию за предыдущий рабочий день по счетам, и сохранять актуальную выписку в архив.	изменено время формирования итоговой выписки, теперь формирование запускается в 5 утра и к 9 утра должна быть уже обновлена . В предыдущих временных периодах формирование итоговой выписки к сожалению задерживалось. Теперь эта проблема устранена, итоговые выписки к 9 утра за предыдущий день отображаются.
10	Ошибка при создании НОВОГО документа в банк. Переустановку клиента и сброс/настройку параметров браузера выполняли Windows 10	<p>Если ошибка повторяется на обоих адресах, значит, проблема кроется глубже:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Антивирус. Часто ошибки такого характера появляются, если используется антивирус Касперского. Попробуйте его временно отключить, перезапустить IE и войти в систему повторно. Если ошибка исчезнет, то значит, он каким-то образом влияет на работу Клиент- банка, необходимо настроить его совместно с поддержкой Касперского.</li> </ol>

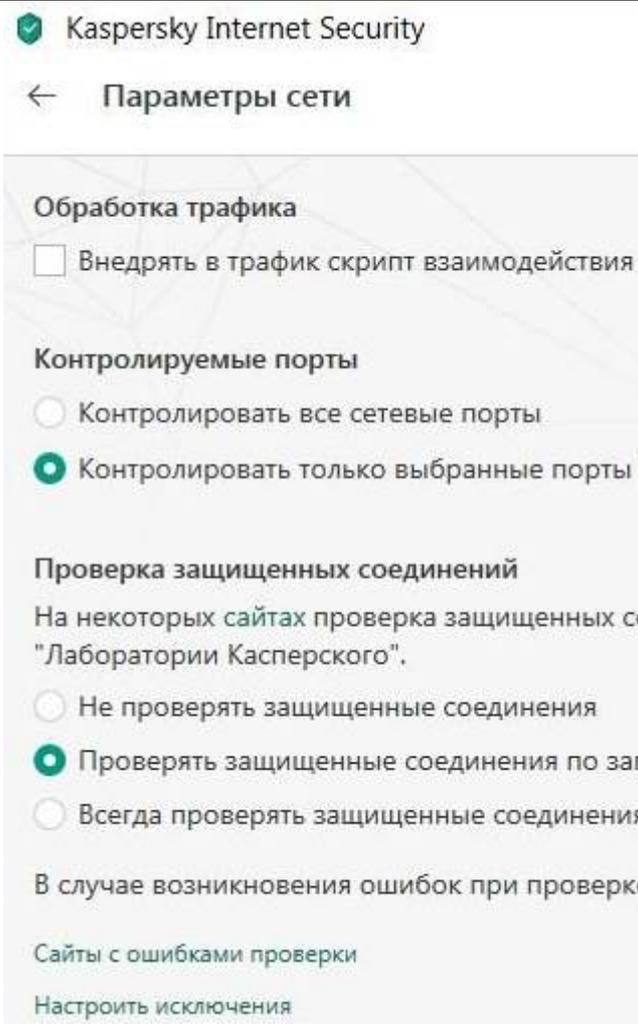
		<p>2. Переустановить Клиент-банк. После деинсталляции удалите папку C:\Program Files\BSS Internet-Client. Войдите по <a href="https://171.novikom.ru">https://171.novikom.ru</a> или <a href="https://172.novikom.ru">https://172.novikom.ru</a> и установите все предложенные системой компоненты.</p>
11	<p>рекомендовать какие-либо действия, настройки и т.п. для увеличения быстродействия работы с клиент-банком</p>	<p>Медленная работа может быть по следующим причинам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Накопление временных файлов интернета. Необходимо очистить - в IE меню Сервис-Свойства браузера-На вкладке Общие кнопка-Удалить и затем ещё раз Удалить, не меняя стандартных параметров. Так же рекомендуем почистить временные файлы на ПК. Как ни банально, так же может влиять общая засорённость ПК (много установленных программ, одновременно работающих процессов, открытых файлов).</li> <li>2. Установленные надстройки браузера сторонних производителей. Отключить лишние : в IE меню Сервис-Свойства браузера-На вкладке Программы-кнопка Управление надстройками. Отключить надстройки не связанные с Microsoft или BSSystems</li> <li>3. Антивирус. Проверьте вход временно его, отключив, если станет быстрее необходимо настроить его с технической поддержкой производителя антивируса.</li> <li>4. Прокси сервер. Аналогично п.3. Проверить подключение в обход прокси и если будет быстрее, то его настраивает системный администратор организации.</li> <li>5. Так же скорость работы , к сожалению, зависит от времени. Утром есть большая нагрузка на</li> </ol>

		<p>сервер т.к. все клиенты одновременно входят в систему для проверки выписок, счетов. Далее в течение дня она спадает.</p> <p>В основном проблемы с производительность как раз по причине п.1</p>
12	<p>Не смогла войти в интернет-банк. Выдает ошибку</p>	<p>Для входа в систему Клиент Банк существуют два дублирующих адреса: <a href="https://171.novikom.ru">https://171.novikom.ru</a> и <a href="https://172.novikom.ru">https://172.novikom.ru</a> попробуйте воспользоваться вторым при невозможности войти по одному из них.</p>
13	<p>Подключили банк-клиент, при заходе в пункт меню Выписки появляется сообщение: Сообщение обработчика запроса:  Произошел сбой в работе системы.</p>	<p>Счета заблокированы в системе клиент банк до момента пока не будут возвращены в банк три подписанных акта:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Акт признания открытого ключа</li> <li>2. Акт подтверждения установки</li> <li>3. Акт приёма передачи ключевых носителей.</li> </ol>
14	<p>Не получается прицепить подтверждающий документ с рабочего стола. Прошу помочь. Какой должен быть путь или куда изначально этот документ нужно поместить?</p>	<p>Проблема из за того, что не настроен Internet Explorer. Инструкция находится в разделе Инструкции к Интернет-версии по адресу: <a href="https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/">https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/</a></p>
15	<p>не можем выгрузить выписку в формате word / rtf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пробовали с обоих адресов - 172.novikom.ru и 171</li> <li>• Пробовали почистить кэш.</li> <li>• Пробовали отключить Касперский</li> </ul> <p>Прошу подсказать, что еще можно сделать....</p>	<p>Функционал экспорта выписки работает корректно, Проблема локальная на вашем ПК. Можем предложить следующие варианты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Выполнить сброс на строек IE (меню сервис-свойства браузера-вкладка Дополнительно- кнопка Сброс), затем перезагрузить ПК и настроить IE по вложенной инструкции.</li> <li>2.Проверить установленные надстройки в браузере, отключить все</li> </ol>

		<p>надстройки не связанные с Microsoft или BSSystems. После перезапустить браузер.</p> <p>3. Переустановить клиент банк</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Через стандартный функционал Windows (Панель управления - Программы и компоненты) удалить систему Банк-Клиент (программа BSS Internet Client).</li> <li>• Затем в папке C:\Program Files удалить папку BSS Internet-Client</li> <li>• После настроить IE по инструкции.</li> </ul> <p>Инструкция находится в разделе Инструкции к Интернет-версии по адресу:  <a href="https://novikom.ru/corporates/internet_bank/">https://novikom.ru/corporates/internet_bank/</a></p> <p>Если не поможет проверить работу на другом ПК.</p>
16	<p>Отказано платёжное поручение с комментарием :</p> <p># : Обработка документа#10000940531Системная ошибка. - Тип операции не соответствует типу, указанному в назначении платежа. Тип операции не соответствует типу, указанному в назначении платежа.</p>	<p>Проверить заполнено ли поле «Тип операции», а так же продублировано ли значение данного поля в назначении платежа.</p> <p>Пример: в типе операции указано 1, значит в назначении платежа должно быть написано в начале «Тип 1 .» и далее уже идти основной текст назначения платежа.</p> <p>За более подробной информацией по заполнению платёжных документов рекомендуем обратиться в группу мониторинга по гособоронзаказу через контакт центр по номеру 8-800-250-70-07</p>
17	<p>Платёж в статусе Отозван+</p>	<p>Если открыть платёжное поручение то в нём обычно есть комментарий вида «%Описание причины%». Оператор %логин операциониста%.» . По данному комментарию можно понять примерную причину отзыва</p>

		платежа и, а так же связаться с в группой мониторинга по гособоронзаказу через Контакт-центр по номеру 8-800-250-70-07 и попросить соединить с данным сотрудником чей логин оператора указан в комментарии для разъяснений.
18	Не могут прикрепить вложение в произвольный документ по гособоронзаказу. Размер присоединённых файлов отображается как -0	Не настроен браузер. Необходимо настроить IE по инструкции. Инструкция находится в разделе Инструкции к Интернет-версии по адресу: <a href="https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/">https://novikom.ru/corporates/interne_t_bank/</a>
19	Как создавать произвольные документы по гособоронзаказу.	1. Сначала необходимо подписать и отправить платёжное поручение. 2. После отправки платёжного поручение выбрать его в списке платёжных поручение и вверху в панели кнопок нажать последнюю кнопку – «Сформировать произвольный документ по гособоронзаказу». Указать тип документа, тему, прикрепить вложение, подписать и отправить документ.
20	Ошибка код -6 при входе	1, Не установлена программа Etoken PKI Client. Дистрибутив программы находится на установочном диске в папке Token. Так же можно запросить дистрибутив по эл.почте <a href="mailto:dbo.support@novikom.ru">dbo.support@novikom.ru</a> указав разрядность операционной системы. 2. Установлен SafeNet ,Rutoken необходимо удалить их 4. Проверить установился ли драйвер в Диспетчере устройств.

		<a href="https://kbp.aladdin-rd.ru/index.php?View=entry&amp;EntryID=146">https://kbp.aladdin-rd.ru/index.php?View=entry&amp;EntryID=146</a> 5. Плохой контакт разъёма usb с токеном (горит ли светодиод). Вставить в другой разъём, перезагрузить ПК.
21	Ошибка номер 10	Срок действия ключа истёк, обратиться в офис банка.
22	Сообщение: Код ИГК задан неверно	Необходимо нажать кнопку "Подтвердить сохранение документа"
23	После входа меню слева отображается, а справа белая страница на главной странице ИК	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В настройках Касперского снимите маркер с пункта «Внедрять в трафик скрипт взаимодействия с веб-страницами»</li> <li>• Настроить антивирус Total Security 360</li> </ul>

		
24	Ошибка инициализации крипто-движка M.Pro2-x	Переустановить bss internet client с дистрибутива.
25	Заканчивается Сертификат ЭП на директора: 1. какие документы необходимы для продления сертификата? 2. за какой срок необходимо их подать?	<p>1. Для продления сертификата при плановой генерации ключа необходимо сформировать запрос в системе (электронно) и направить в Банк. Распечатать на бумажном носителе Акт открытого ключа (проставить подпись и печать) и курьером (или почтой) направить в Банк для подтверждения.</p> <p>2. Предупреждение в системе о генерации ключа появляется за 30 дней до окончания срока действия сертификата. Это срок для продления сертификата.</p>