

Оглавление

1. Переустановка Интернет-банка.....	2
2. Логи работы компонента безопасности.....	2
3. Логи установки Интернет-банка	3
4. Невозможно обнаружить смарт-ключ	4
5. Ошибка открытия смарт-ключа.....	6
6. У вас отсутствует доступ в систему	7
7. После ввода пароля не происходит вход в личный кабинет, пользователь остается на странице входа.....	7
8. Компонент безопасности: Подпись не верна (Issuer_not_found.....)	9
9. Проверка цепочки корневого и промежуточных сертификатов.....	11
10. Ошибка импорта ключа или отсутствует сертификат пользователя.....	13
11. При подписи валютного документа всплывает сообщение «Ошибка подписи документа»	14
12. «1001: Неожиданная ошибка при выполнении программы» при импорте платежных поручений или прикреплении вложения.....	15
13. MAC OS: Логи компонента безопасности и Java	16
14. MAC OS: Переустановка Интернет-банка	17
15. Как настроить соединение с прокси-сервером (Windows, Mac OS X)	18
16. Как разрешить запуск Java-плагина (Windows).....	20
17. Как установить JCE (Mac OS X)	22
18. Как настроить соединение с прокси-сервером (Mac_OS + Safari)	23
19. Как разрешить запуск Java-плагина (OC Mac OS X и браузер Safari)?.....	26
20. Как разрешить запуск Java-плагина (OC Mac OS X и браузер Firefox)?	29

1. Переустановка Интернет-банка

Инструкция

При необходимости переустановки Интернет-банка проделайте следующее:

1. Пуск – Панель управления – Программы и компоненты/Установка и удаление программ – Удалите Интернет-банк и Компонент безопасности
2. Нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
Введите в открывшемся окне C:\Users\%USERNAME%\
Удалите из открывшейся директории папку .sksj
3. Затем установите Интернет-банк с [сайта](#)

2. Логи работы компонента безопасности

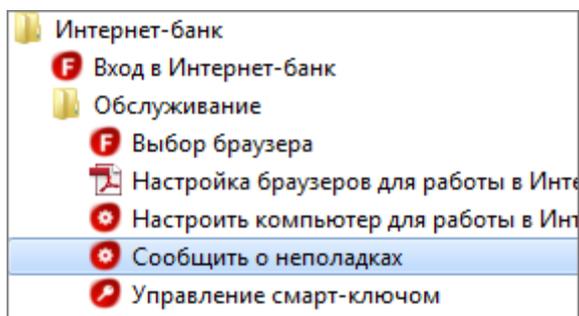
Описание

При появлении затруднений со входом или работой в Интернет-банке службе сопровождения может понадобиться дополнительная информация.

Инструкция

Для того, чтобы отправить в службу сопровождения информацию по Вашему вопросу выполните следующее:

1. В меню «Пуск» из списка всех программ выберите папку «Интернет-Банк»
2. В указанной папке в папке «Обслуживание» выберите «Сообщить о неполадках»



3. Откроется форма для создания сообщения «Сообщить о неполадках в Службу поддержки»:

Сообщить о неполадках в Службу поддержки

Опишите неполадку в Интернет-банке

Укажите свой e-mail

Укажите свой телефон

Приложите скриншот

Приложить

В Службу поддержки будут отправлены дополнительные файлы, требуемые для устранения неполадок.

Посмотреть файлы Отправить Отмена

- Опишите ситуацию, которая вызывает затруднения
- Укажите корректный e-mail и телефон
- Приложите необходимые скриншоты
- Нажмите кнопку «Отправить»

К созданному сообщению автоматически добавляется дополнительная информация в виде файла logs.zip, в котором содержится протокол работы программы настройки.

3. Логи установки Интернет-банка

Описание

При возникновении ошибок по время установки Интернет-банка необходимо прислать на адрес support@pscb.ru следующую информацию:

Скриншот ошибки

Логи установщика:

Нажмите сочетание клавиш "Windows + R"

Введите в открывшемся окне %TEMP%

Нажмите «ОК».

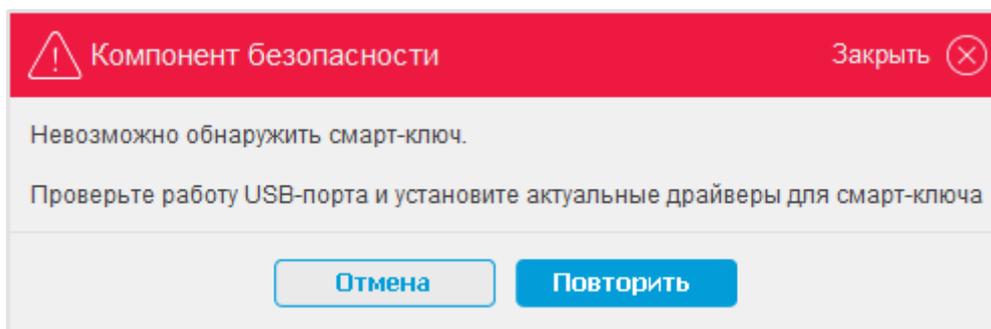
В открывшейся папке в поле «Поиск» введите Internetbank.

Скопируйте и перешлите все файлы, которые будут найдены.

4. Невозможно обнаружить смарт-ключ

Описание

При входе в систему после выбора носителя ключа "Смарт-ключ" и нажатия кнопки "Войти" выдается сообщение:



Инструкция

1. Извлеките смарт-ключ из USB-порта и переставьте в другой порт.
2. В сообщении об ошибке нажмите кнопку "Повторить" несколько раз (3-5 раз).
3. Если ситуация не исправится, то сделайте следующее:
 - отключите смарт-ключ от ПК
 - завершите процесс «_ftcgpk.exe» через «Диспетчер задач Windows», вкладка «Процессы», используя комбинацию клавиш Ctrl+Shift+Esc
 - подключите смарт-ключ к ПК
 - обновите страницу и повторите вход в систему
4. Если ошибка повторяется, и Вы используете смарт-ключ MS_key (черная с белыми вставками) или Cosmo (производитель - Gemalto), то сделайте следующее:
 - Отключите от ПК смарт-ключ.
 - Удалите драйвер для смарт-ключа:
Пуск - Панель управления - Установка и удаление программ/Программы и компоненты.
Удалите Rockey 200 Driver(Remove only), если используете MS_key
Удалите GemPcCCID, если используете Cosmo

- Установите драйвер вручную в соответствии с разрядностью Вашей операционной системы.

Смарт-ключ MS_key:

Rockey 200 Driver (32-разрядная операционная система) – [instDrv_RK200_32.zip](#)

Rockey 200 Driver (64-разрядная операционная система) – [instDrv_RK200_64.zip](#)

Смарт-ключ Cosmo:

GemCCID (win 7, server 2008)

- GemCCID (32-разрядная операционная система) – [GemCCIDen-us_32.zip](#)
- GemCCID (64-разрядная операционная система) - [GemCCID_64en-us.zip](#)

GemCCID (win 2000, xp, vista, server 2003) - [GemPCKey_PC_SC_Installer.zip](#)

- Повторите вход в систему.

5. Если вышеописанные действия не привели к положительному результату, то пришлите на support@pscb.ru следующую информацию:

1. Логи компонента безопасности:

- Нажмите сочетание клавиш "Windows + R"
- Введите в открывшемся окне %USERPROFILE%\sksj\.applet\logs
- Нажмите "ОК".
- В открывшейся папке находятся логи компонента безопасности. Пришлите все содержимое папки.

2. Переедите в меню Пуск - Мой компьютер – Свойства – Диспетчер устройств. Разверните ветку "Устройства чтения смарт-карт" и сделайте скриншот.

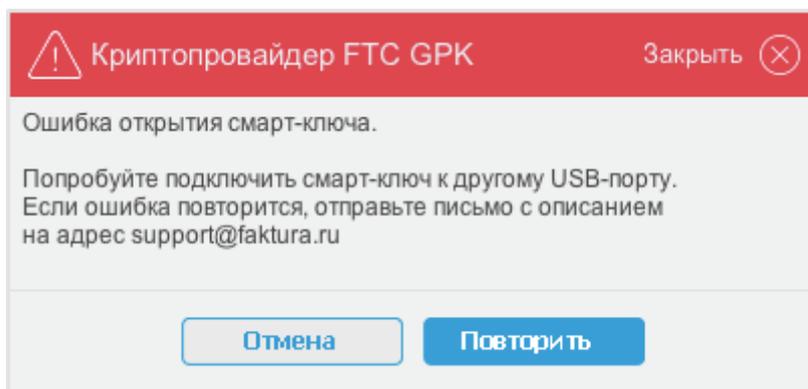
3. Также в письме сообщите ответы на вопросы:

- Какой смарт-ключ используете: MS_key (черная или красная с белыми вставками), Cosmo (прозрачная с сим-картой внутри) или Rutoken (полупрозрачная красная)?
- Если смарт-карта MS_key, то индикатор смарт-карты горит ровным светом или прерывисто?
- Работает ли смарт-карта на другом ПК?

5. Ошибка открытия смарт-ключа

Описание

При обращении к смарт-ключу всплывает сообщение «Ошибка открытия смарт-ключа».



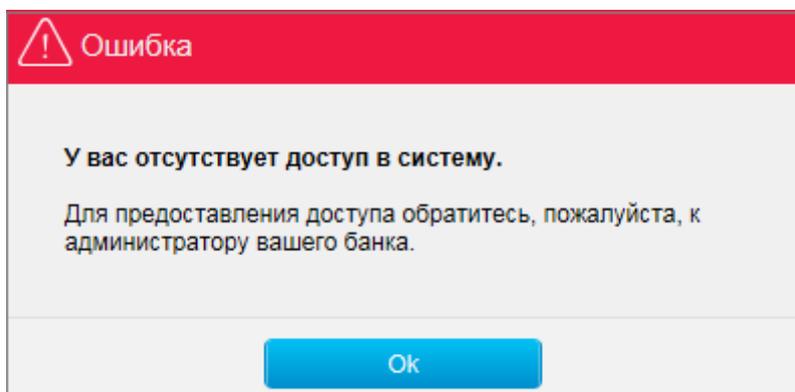
Инструкция

1. Извлеките смарт-ключ из USB-порта и переставьте в другой порт.
2. В сообщении об ошибке нажмите кнопку "Повтор" несколько раз (3-5 раз).
3. В случае повторения ситуации сделайте следующее:
 - отключите смарт-ключ от ПК
 - завершите процесс «_ftcgpk.exe» через «Диспетчер задач Windows», вкладка «Процессы», используя комбинацию клавиш Ctrl+Shift+Esc
 - подключите смарт-ключ к ПК
 - обновите страницу и повторите вход в систему
4. Если ситуация не исправится, то перезагрузите ПК и повторите вход в систему.
5. В случае повторения ситуации проверьте работу смарт-ключа на другом ПК.
6. Если вышеперечисленные действия не привели к положительному результату, то пришлите логи Компонента безопасности:
 - Перейдите в меню Пуск - Интернет-банк - Обслуживание - Сообщить о неполадках.
 - На открывшейся форме опишите ситуацию, сообщите работает ли смарт-карта на другом ПК, укажите корректный e-mail для связи и отправьте сообщение.
 - Логи Компонента безопасности будут приложены к письму автоматически.

6. У вас отсутствует доступ в систему

Описание

После ввода пароля/пин-кода появляется сообщение «У вас отсутствует доступ в систему»



Инструкция

Данная ситуация может возникать в двух случаях:

1. Банк еще не зарегистрировал выданный Вам ключ в сервисе. Регистрация ключа может производиться банком в течение 1-3 рабочих дней.
2. Банк запретил доступ в систему под данным ключом.

В том и другом случае необходимо обратиться в Банк для проверки прав доступа в систему.

7. После ввода пароля не происходит вход в личный кабинет, пользователь остается на странице входа

Описание

При входе в систему после ввода пароля на экране остается страница "Вход в систему".

Данная ситуация может возникать из-за того, что ключ, под которым клиент пытается войти в систему, не записан полностью (клиент не сохранил открытую часть ключа).

Faktura.ru

Файл

C:\Users\Key



Обратите внимание, что хранение ключей в файле небезопасно. Рекомендуем использовать смарт-ключи.

Для обеспечения безопасности работы в системе Faktura.ru настоятельно рекомендуем вам придерживаться следующих правил:

— Храните носители ключей (смарт-ключи, USB-флеш, CD) в месте, недоступном посторонним лицам. Исключите хранение ключей на жёстком диске, в сетевых каталогах и прочих общедоступных ресурсах.

— Храните в тайне пароль доступа к ключу, исключите его запись на стикерах, носителях ключей и т.п., не сообщайте пароль кому-либо по телефону, даже сотрудникам банка (это не требуется банку для вашего обслуживания).

— Подключите e-mail или SMS-уведомления об отправке платежей и при обнаружении подозрительных операций незамедлительно обращайтесь в банк!

[Показать все меры безопасности](#)

Войти

Инструкция

Выполните следующие действия:

1. Проверьте, полностью ли записан ключ на Ваш носитель:

Ключ состоит из двух файлов, один из которых называется «prv_key.pfx». Проверьте размер файла ключа «prv_key.pfx».

Если размер = 1 КБ – ключ записан не полностью.

Если размер = 4 КБ - ключ записан полностью.

2. Если Вы выяснили, что ключ записан полностью, то очистите временные Интернет-файлы, личные сертификаты и SSL:
 - Запустите Internet Explorer;
 - Откройте меню «Сервис» – «Свойства обозревателя» – Вкладка «Общие» – Кнопка «Удалить». Установите галочки только на «Временные файлы Интернета» и «Файлы Cookie». Нажмите «Удалить»;
 - Выберите вкладку «Содержание»;

- Нажмите кнопку «Очистить SSL», после чего появится сообщение о том, что SSL-кэш успешно очищен;
- Выберите кнопку «Сертификаты»;
- Удалите сертификаты во вкладке «Личные», которые имеют отношения к «Faktura.ru» (выданные ЗАО «Центр Финансовых Технологий»).

Убедиться в этом Вы можете следующим образом. Ваш ключ состоит из двух файлов, один из которых называется «sign.seg». Нажмите на него два раза – выберете вкладку «Состав» – Пункт «Поставщик». Ниже появится сообщение следующего содержания:

CN = Class 2 CA
O = Center of Financial Technologies
C = RU

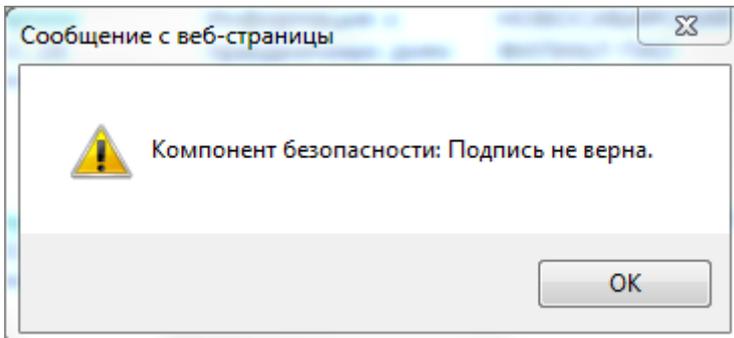
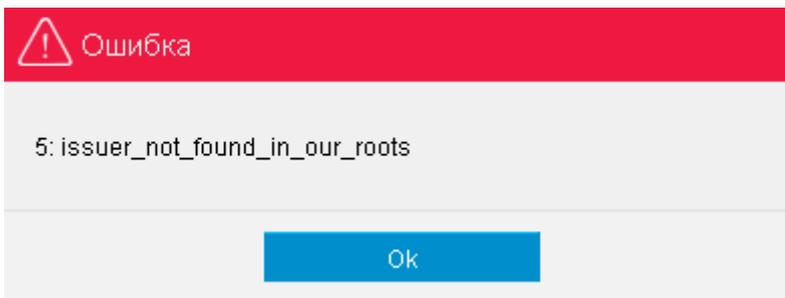
Данная информация (O = Center of Financial Technologies) будет означать, что сертификат выдан ЗАО «Центр финансовых технологий».

3. Если Вы выяснили, что ключ записан не полностью, то нужно действовать следующим образом:
 - Если Вам выдавали ключ в банке, то необходимо обратиться в банк, чтобы полностью записать ключ.
 - Если Вы получали сертификат удаленно путем формирования запроса, то Вам на e-mail должно было прийти уведомление с текстом:
"Вам выдан сертификат для работы в Интернет-Банке.
Загрузить и сохранить его можно здесь".
Пройдите по этой ссылке и сохраните сертификат.
Если запрос Вы оформляли, но уведомление не пришло, то Вам нужно обратиться в банк.

8. Компонент безопасности: Подпись не верна (Issuer_not_found.....)

Описание

При открытии вложения из письма появляется ошибка «Компонент безопасности: подпись не верна» или «Issuer_not_found_in_roots»



Инструкция

1. Переустановите Интернет-банк:
 - Пуск – Панель управления – Программы и компоненты/Установка и удаление программ – Удалите Интернет-банк и Компонент безопасности
 - Нажмите сочетание клавиш "Windows + R"
Введите в открывшемся окне C:\Users\%USERNAME%\
Удалите из открывшейся директории папку .sksj
 - Затем установите Интернет-банк с [сайта](#).
2. Если вышеописанные действия не привели к положительному результату, выполните указания [инструкции](#).

9. Проверка цепочки корневого и промежуточных сертификатов.

1. Для 32-разрядной системы зайти в папку C:\WINDOWS\system32

Для 64-разрядной системы зайти в C:\Windows\SysWOW64

2. Найдите сертификаты (файлы) root1, root 2, root 3, root 4 и root 5. Нажмите на каждый файл два раза и посмотрите его название (поле «Кем выдан» и «Кому выдан»). Наименование сертификатов выглядят следующим образом:

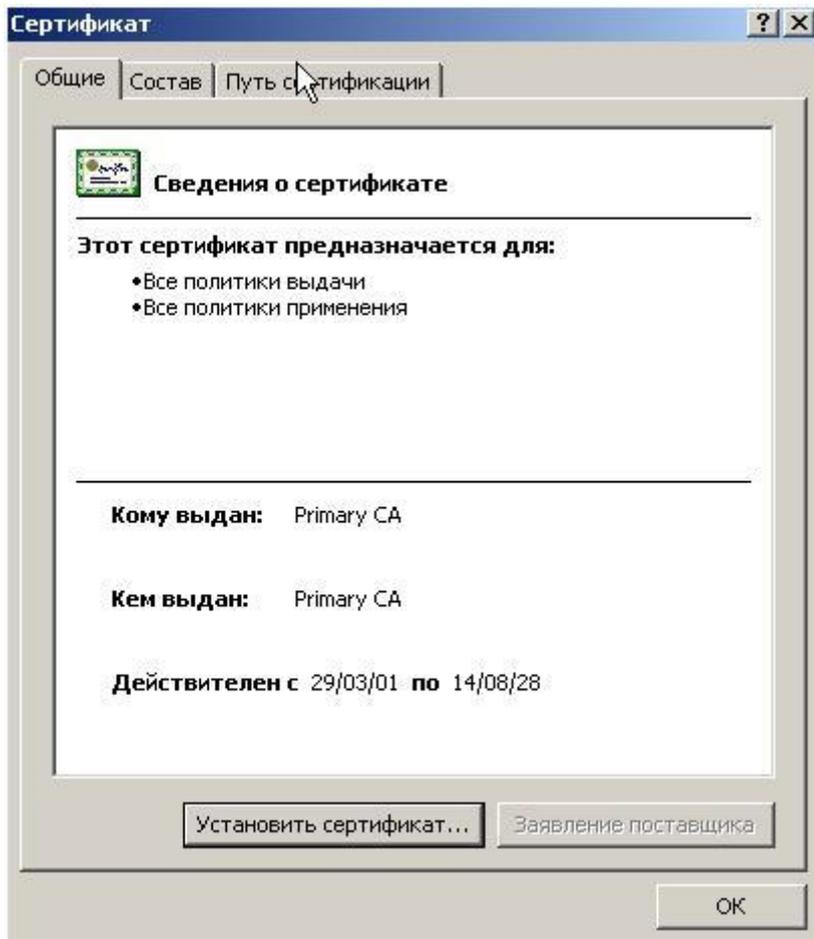
	Кому выдан	Кем выдан
Root 1	Primary CA	Primary CA
Root 2	Class 1CA	Primary CA
Root 3	Class 2CA	Primary CA
Root 4	Class 3CA	Primary CA
Root 5	Class 4CA	Primary CA

3. Откройте Internet Explorer - Меню "Сервис" - "Свойства обозревателя" - Вкладка "Содержание" - Кнопка "Сертификаты".

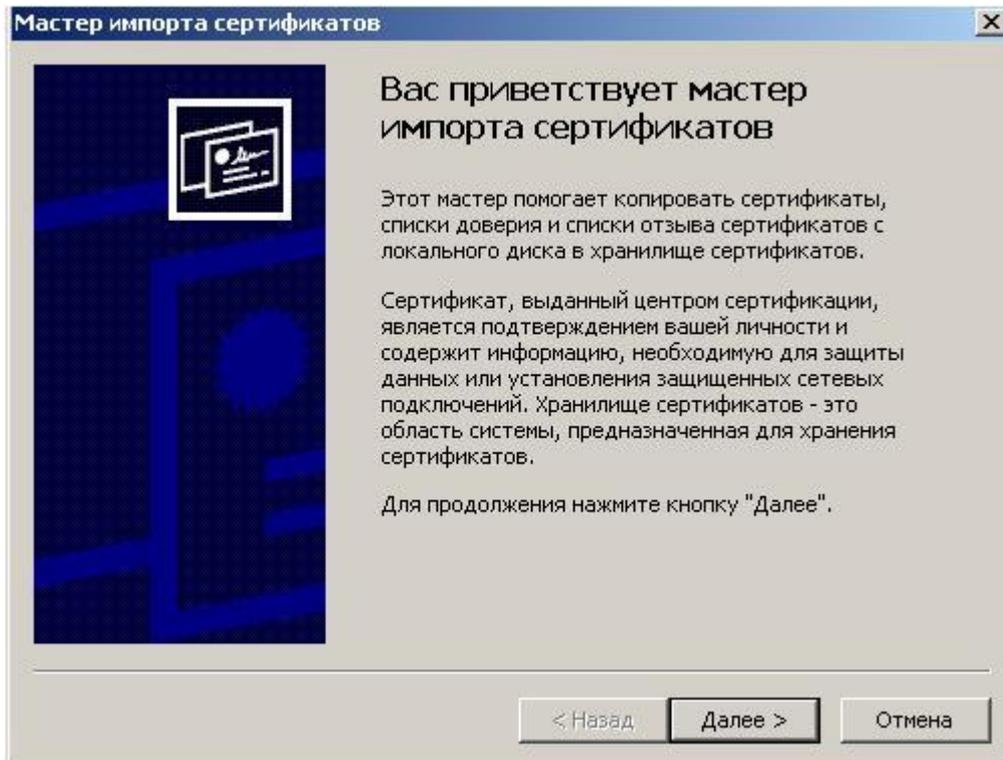
4. root1 должен находиться на вкладке «Доверенных корневых центрах сертификации». root 2, root 3, root 4 и root 5 должны находиться на вкладке «Промежуточных центрах сертификации».

5. Если root1 находится в «Промежуточных центрах сертификации», то необходимо удалить его из данной директории, нажав кнопку «Удалить». Если root 2, root 3, root 4 и root 5 находятся в «Доверенных корневых центрах сертификации», то необходимо удалить их из данной директории, нажав кнопку «Удалить».

6. После этого установите сертификаты в правильную директорию. Откройте сертификат, нажав на него два раза.



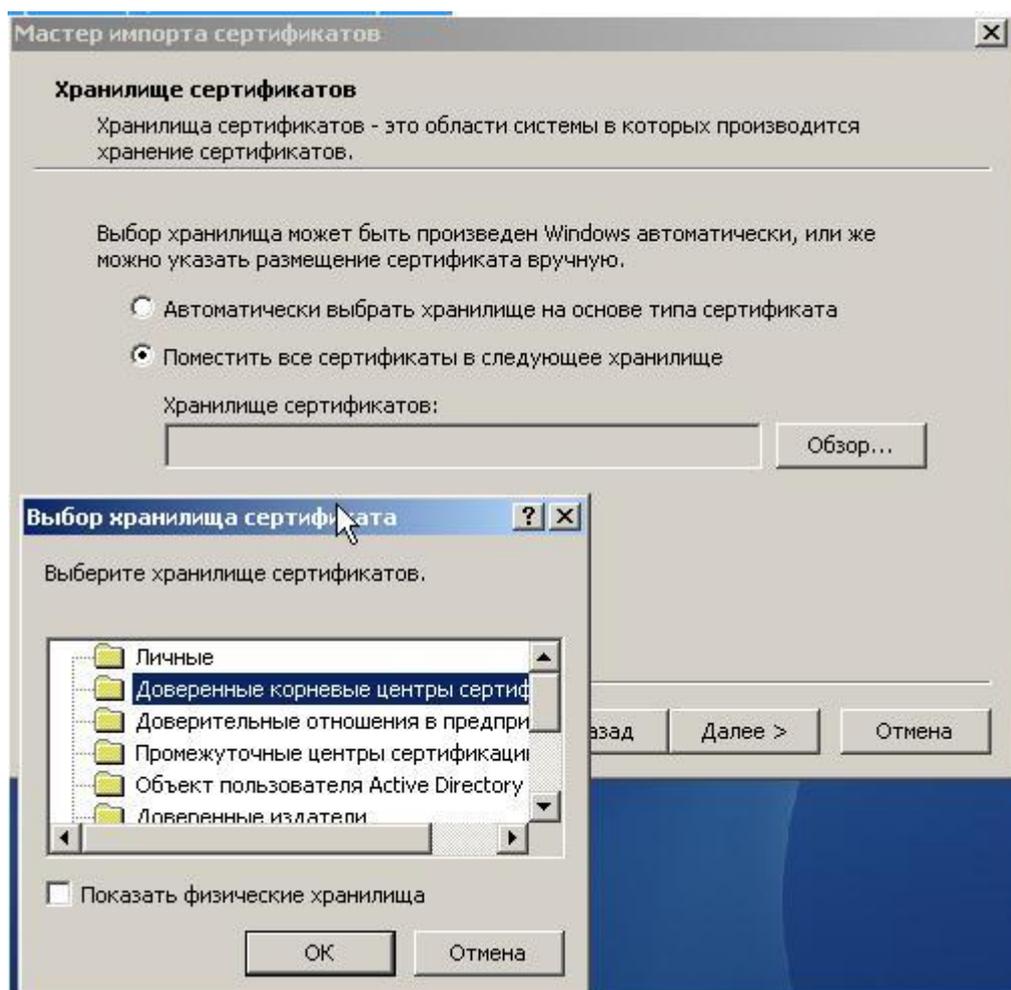
Нажмите кнопку «Установить сертификат».
Откроется Мастер импорта сертификатов. Нажмите «Далее».



Выберите пункт «Поместить все сертификаты в следующее хранилище».

Нажмите кнопку «Обзор».

Выберете правильное хранилище сертификата, как описывалось ранее.



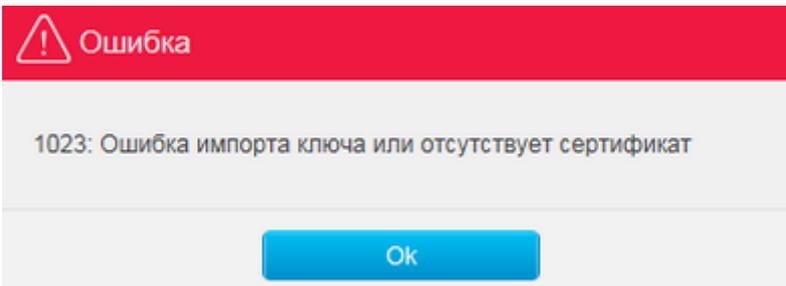
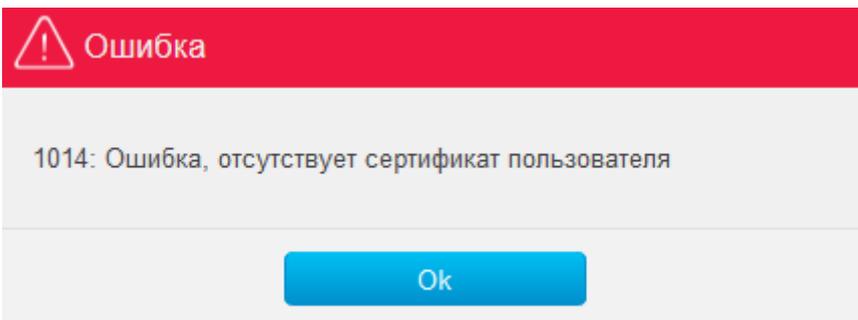
10. Ошибка импорта ключа или отсутствует сертификат пользователя

Описание

При подписании/отправке платежного поручения возникают ошибки:

1014: Ошибка, отсутствует сертификат пользователя

1023: Ошибка импорта ключа или отсутствует сертификат

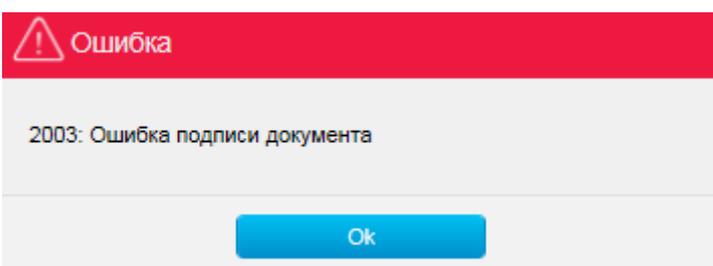


Инструкция

Данная ошибка говорит о том, что криптоалгоритм на вашем договоре в банке не соответствует криптоалгоритму на вашем ключе.

Для изменения криптоалгоритма и решения данной проблемы Вам необходимо обратиться в банк.

11. При подписи валютного документа всплывает сообщение «Ошибка подписи документа»



Для исправления данной ситуации распакуйте содержимое архива [templates.zip](#) в следующую директорию:

1. Нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
 - Введите в открывшемся окне %USERPROFILE%\AppData\Local\Programs\FTC\InternetBank\sksj\templates\
 - Нажмите «Ок»

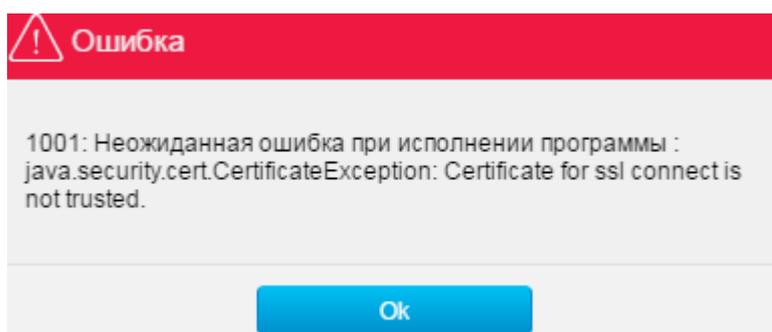
- Распакуйте содержимое архива в открывшуюся папку
 - После этого войдите в Интернет-банк и повторите подпись документа.
2. Если ситуация сохранится, повторно нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
- Введите в открывшемся окне `%USERPROFILE%\sksj\applet\templates\`
 - Нажмите «Ок»
 - Распакуйте содержимое архива в открывшуюся папку
 - После этого снова войдите в Интернет-банк и повторите подпись документа.
3. Если вышеописанные действия не привели к положительному результату, то перешлите логи Компонента безопасности
- Перейдите в меню Пуск - Интернет-банк - Обслуживание - Сообщить о неполадках
 - На открывшейся форме опишите ситуацию, укажите корректный e-mail для связи и отправьте сообщение
 - Логи Компонента безопасности будут приложены к письму автоматически.

12. «1001: Неожиданная ошибка при исполнении программы» при импорте платежных поручений или прикреплении вложения

Описание

При импорте реестра платежных поручений появляется ошибка «Неожиданная ошибка при исполнении программы».

Также данная ошибка может возникать при прикреплении вложения к документам. Данная ситуация наблюдается только в браузере Google Chrome.



Инструкция

Для решения проблемы необходимо переустановить Интернет-банк:

1. Пуск – Панель управления – Программы и компоненты/Установка и удаление программ – Удалите Интернет-банк и Компонент безопасности
2. Нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
Введите в открывшемся окне C:\Users\%USERNAME%\
Удалите из открывшейся директории папку .sksj
3. Затем установите Интернет-банк с [сайта](#)

13. MAC OS: Логи компонента безопасности и Java

При необходимости переустановки Интернет-банка сделайте следующее:

Обращаем Ваше внимание на то, что данная информация может содержаться в скрытых папках системы и не отображаться без дополнительных настроек.

Предлагаем один из вариантов изменения настроек системы для отображения скрытых папок:

- Откройте терминал (Terminal):
Finder - Программы – Служебные программы - Терминал
- В открывшемся окне, выполните команду
`defaults write com.apple.finder AppleShowAllFiles -boolean true ; killall Finder`
- После выполнения данной команды скрытые папки станут видимыми.

После проделанных действий отправьте на support@pscb.ru следующую информацию:

1. Пришлите папку .sksj:
 - Откройте Finder – Macintosh HD (название диска) – Users (Пользователи) - Имя пользователя
 - В данной директории будет находиться папка **.sksj**
2. Логи Java:
 - Откройте Finder - Программы - Системные настройки - Java - Вкладка Advanced. Установите галочки в пунктах: Enable tracing, Enable logging, Show applet lifecycle exceptions, Show console.
 - Воспроизведите проблемную ситуацию.

- Во время входа и работы в Интернет-банке у вас появится дополнительное окно, куда будет записываться лог работы Java. Чтобы сохранить данную информацию, нажмите на кнопку «Сору» и вставьте лог в текстовый документ.
- Если окно не появится или свернется, то отправьте нам содержимое папки Users/имя пользователя /Library/Application Support/Oracle/Java/Deployment/log

14. MAC OS: Переустановка Интернет-банка

При необходимости переустановки Интернет-банк на MAC OS выполните нижеописанные действия:

Обращаем Ваше внимание на то, что данная информация может содержаться в скрытых папках системы и не отображаться без дополнительных настроек.

Предлагаем один из вариантов изменения настроек системы для отображения скрытых папок:

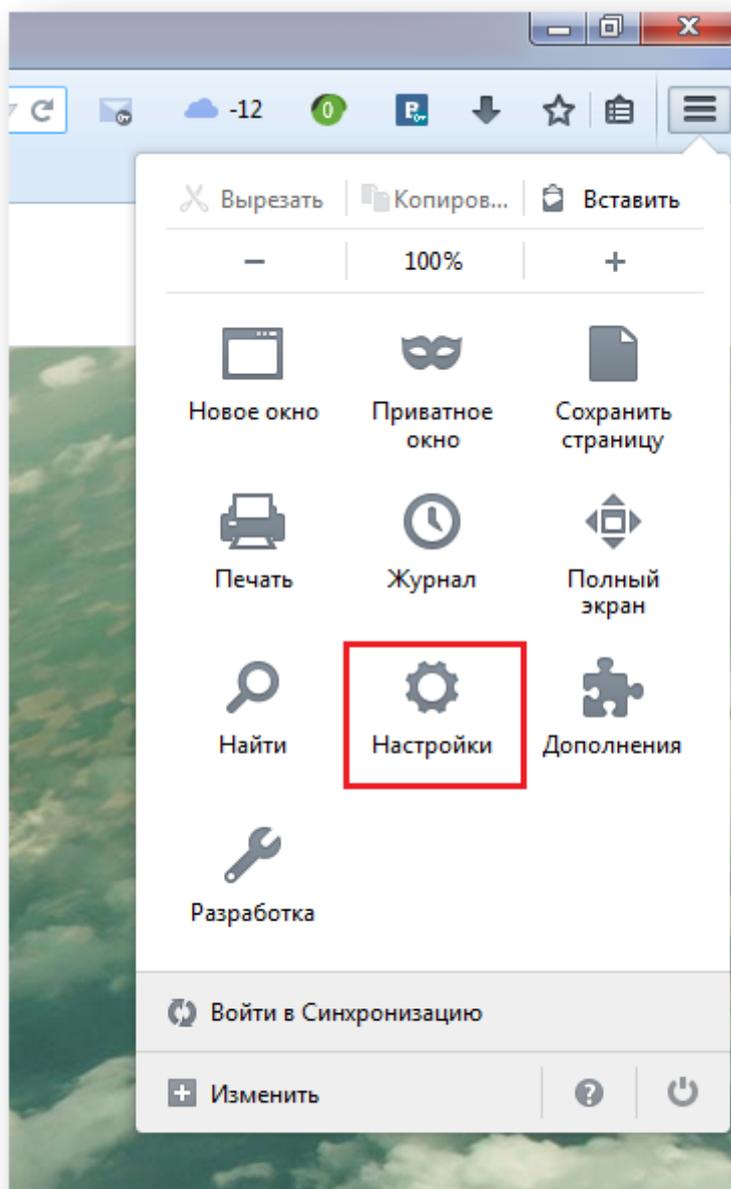
- Откройте терминал (Terminal):
Finder - Программы – Служебные программы - Терминал
- В открывшемся окне, выполните команду
defaults write com.apple.finder AppleShowAllFiles -boolean true ; killall Finder
- После выполнения данной команды скрытые папки станут видимыми.

1. Удалите Интернет-банк:
Удалите все ранее скаченные сборки инсталлятора Интернет-банка из Загрузок.
Откройте Finder – Macintosh HD (название диска) – Library - Application Support – Удалите папку FTC
Перейдите в папку пользователя – Удалите папку .sksj
Удалите ярлык Интернет-банка с рабочего стола.
2. Скачайте новую версию Интернет-банка для MAC с [сайта](#)
3. Настройте браузер согласно инструкции, которая откроется после успешной установки Интернет-банка.

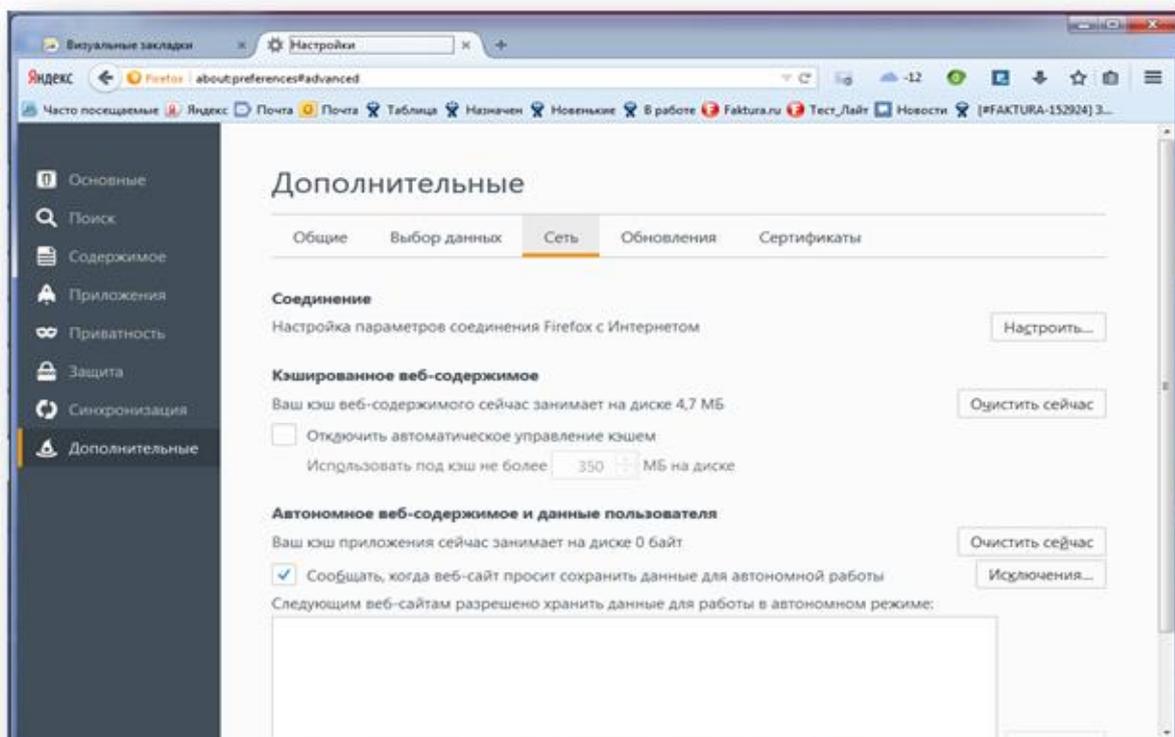
Необходимо обязательно выполнить данную инструкцию полностью.

15. Как настроить соединение с прокси-сервером (Windows, Mac OS X)

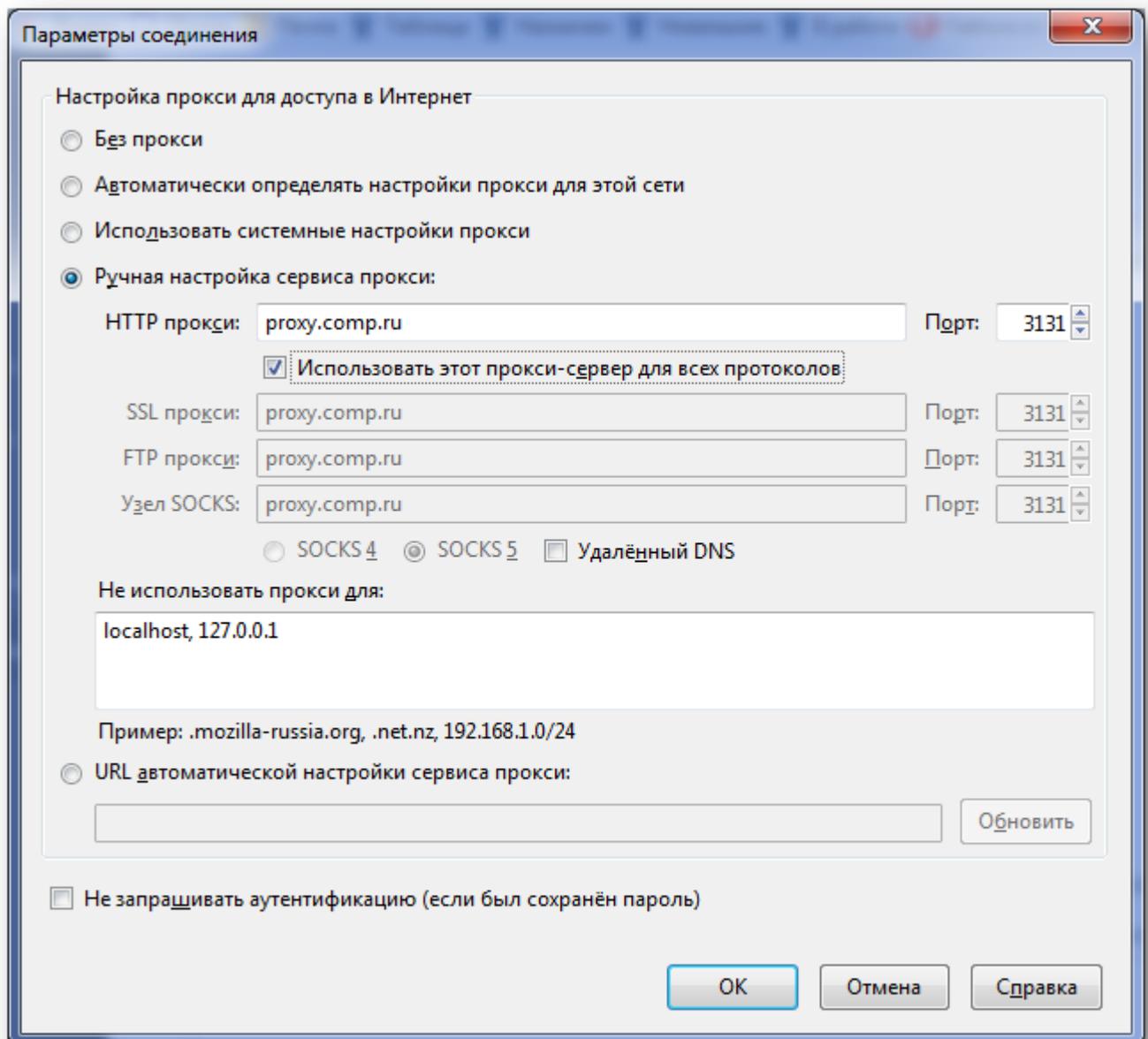
1. В меню браузера выберите «Настройки»



2. Выберите раздел «Дополнительные», вкладка «Сеть». Нажмите кнопку «Настроить».



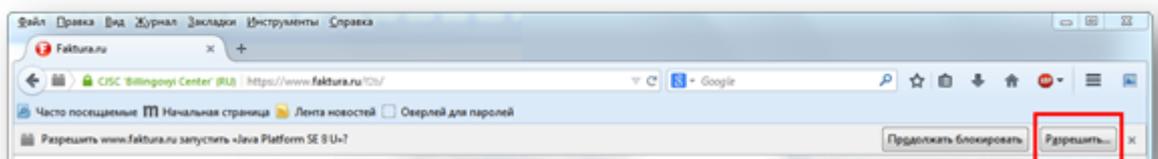
3. В открывшемся окне «Параметры соединения» выберите опцию «Ручная настройка прокси»:
 - Укажите адрес и порт для соединения.
 - Установите галочку в поле «Использовать этот прокси-сервер для всех протоколов».



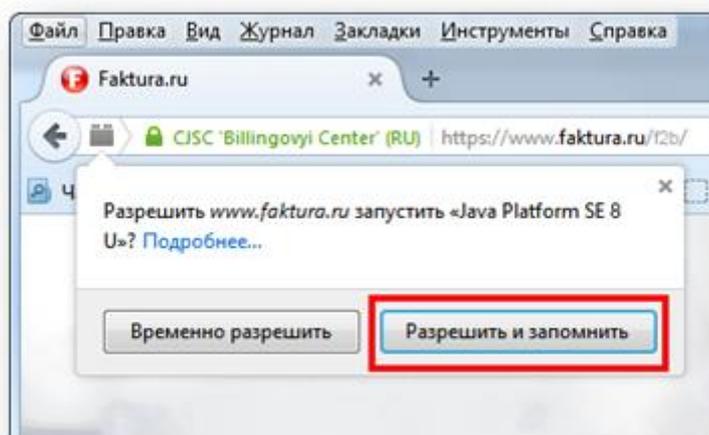
4. Нажмите «ОК», чтобы сохранить изменения в стандартных настройках.

16. Как разрешить запуск Java-плагина (Windows)

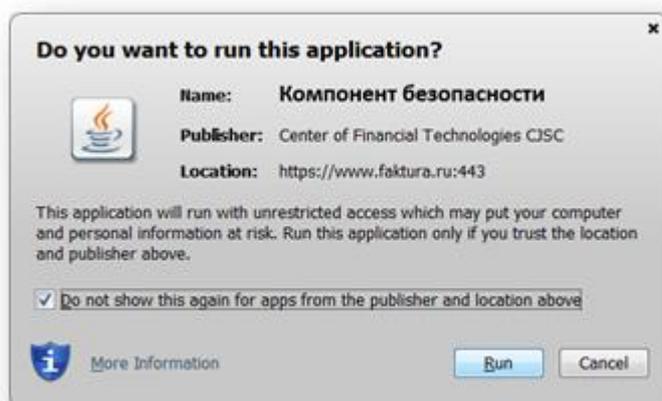
1. Разрешите запуск Java-плагина



2. В адресной строке браузера установите разрешение на работу «Java Platform SE 8 U».



3. Закройте браузер и снова зайдите в Интернет-банк
4. Установите галочку в поле «Do not show this again ...» («Не показывать больше это окно»), нажмите «Run» («Запустить»).



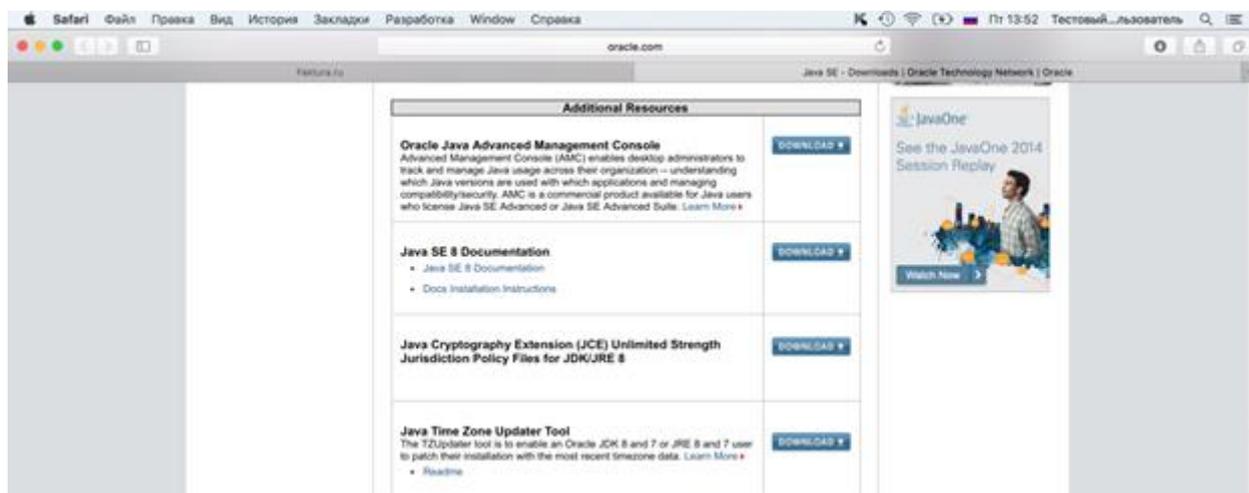
5. В окне с предупреждением установите галочку в поле «Do not show this ...» («Не показывать больше...»), нажмите «Allow» («Разрешить»).



17. Как установить JCE (Mac OS X)

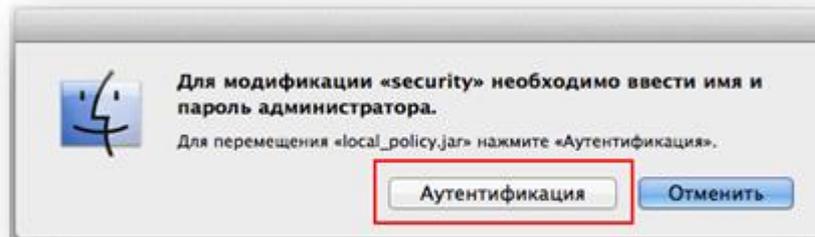
Для установки JCE (Java Cryptography Extension Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files for JDK/JRE 8):

1. Перейдите на страницу загрузки Oracle Java
SE: <http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/index.html>;
2. Внизу страницы в секции «Additional Resources» выберите секцию «Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files for JDK/JRE 8» и нажмите кнопку «Download» («Скачать»);



3. Распакуйте загруженный архив;
 1. Замените файлы local_policy.jar и US_export_policy.jar (которые уже существуют на вашей машине) на такие же файлы из состава загруженного архива. Для этого:
 - а. В меню «Finder» выберите загрузочный том (обычно он называется «Macintosh HD»);

- b. Перейдите в папку: «Библиотеки» / «Internet plug-ins»/ «JavaAppletPlugin.plugin»;
 - c. Нажмите на папку правой кнопкой мыши и выберите операцию «Показать содержимое пакета»;
 - d. Перейдите в папку: «Contents»/ «Home»/ «lib»/ «security»;
 - e. Скопируйте файлы local_policy.jar и US_export_policy.jar из загруженного архива в найденную папку «security»:
- i. В появившемся окне нажмите «Аутентификация»;



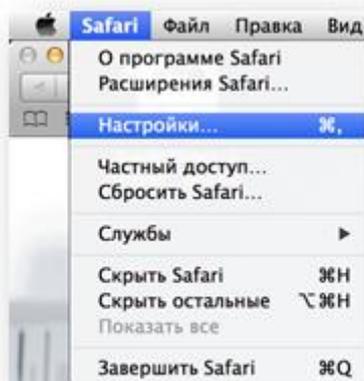
- ii. Введите имя и пароль администратора;
- iii. В окне с предупреждением (возникает при замене одноименных файлов) нажмите «Заменить».

4. Перезагрузите компьютер.

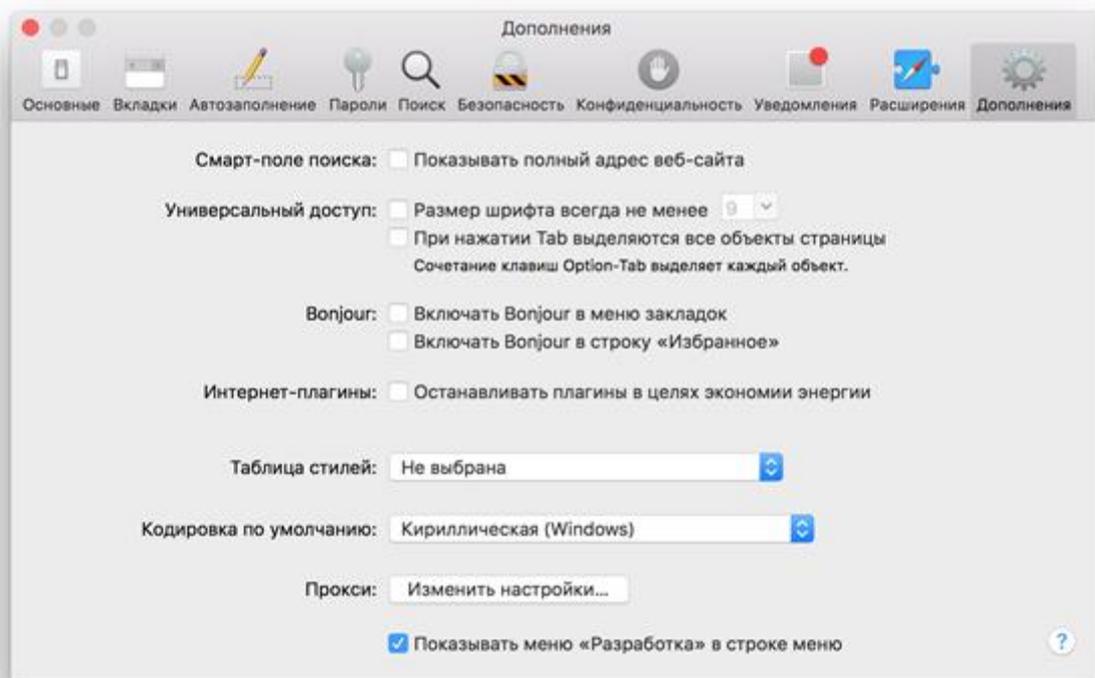
18. Как настроить соединение с прокси-сервером (Mac_OS + Safari)

В случае если для доступа в интернет вы будете использовать прокси-сервер, необходимо произвести дополнительные настройки:

1. На панели инструментов выберите пункт «Safari»/ «Настройки»;

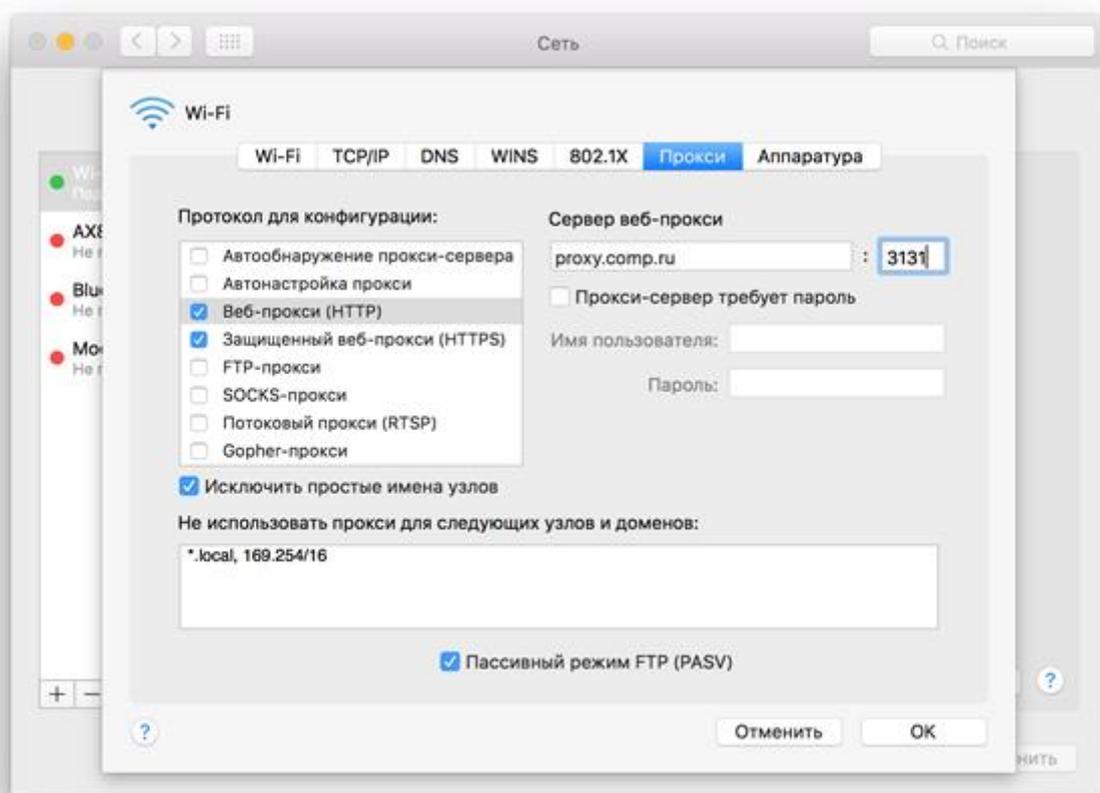


2. В списке настроек на вкладке «Дополнения» нажмите кнопку «Изменить настройки».



3. Откроется общесистемное окно настроек «Сеть». В списке «Протокол для конфигурации»:
 - поставьте галочку в строке «Веб-прокси (HTTP)» и пропишите адрес прокси-сервера и порт.

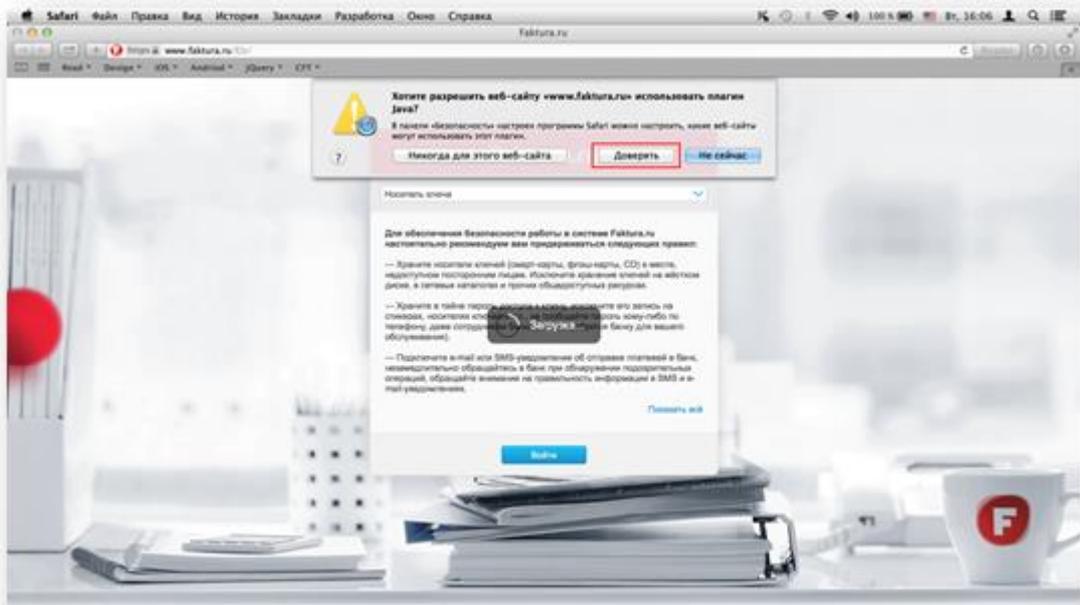
- поставьте галочку в строке «Веб-прокси (HTTPS)» и пропишите адрес прокси-сервера и порт.



4. Для сохранения настроек нажмите «Ок».

19. Как разрешить запуск Java-плагина (ОС Mac OS X и браузер Safari)?

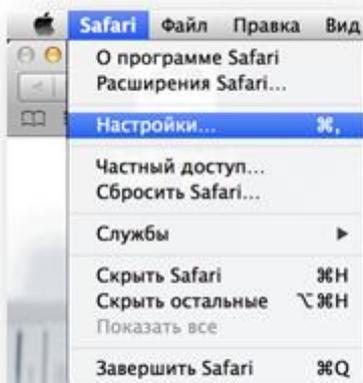
1. Во всплывающем окне нажмите «Доверять».



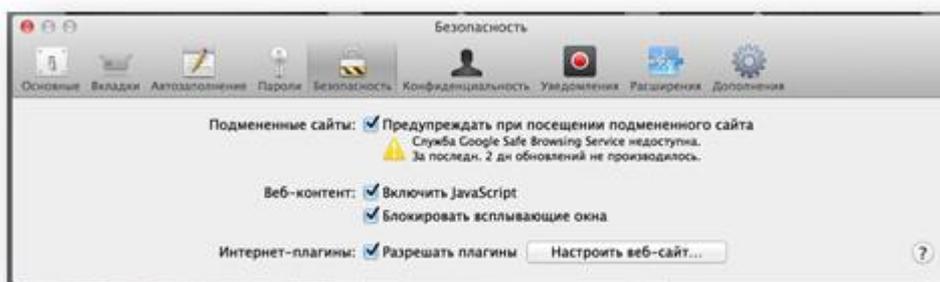
2. Нажмите кнопку «Run» («Запустить»).



3. На панели инструментов выберите пункт «Safari»/ «Настройки».

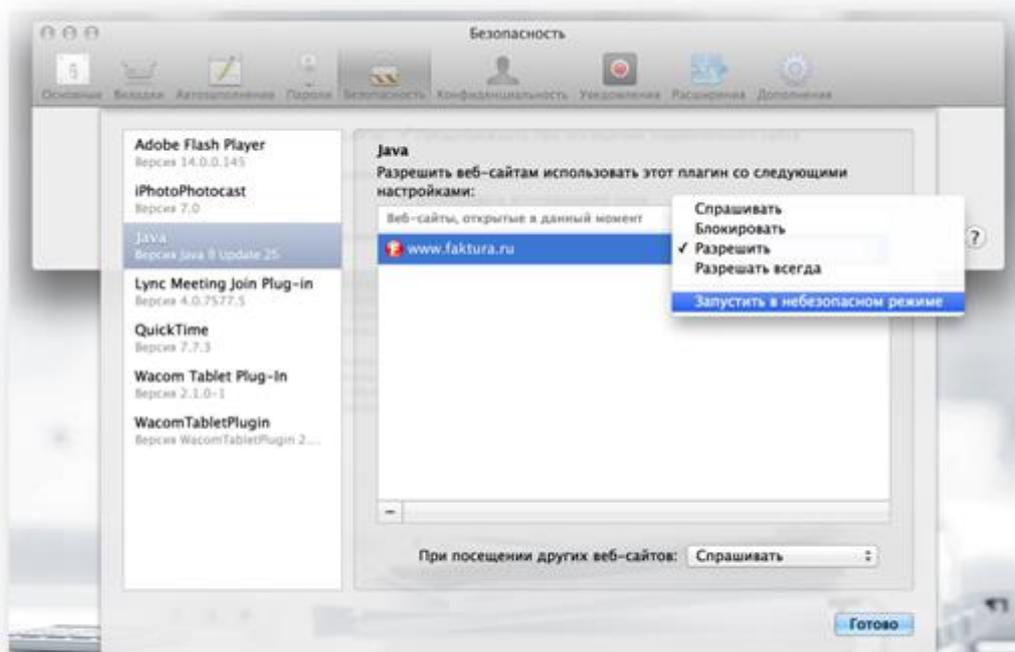


4. В списке настроек на вкладке «Безопасность» нажмите кнопку «Настроить веб-сайт...»

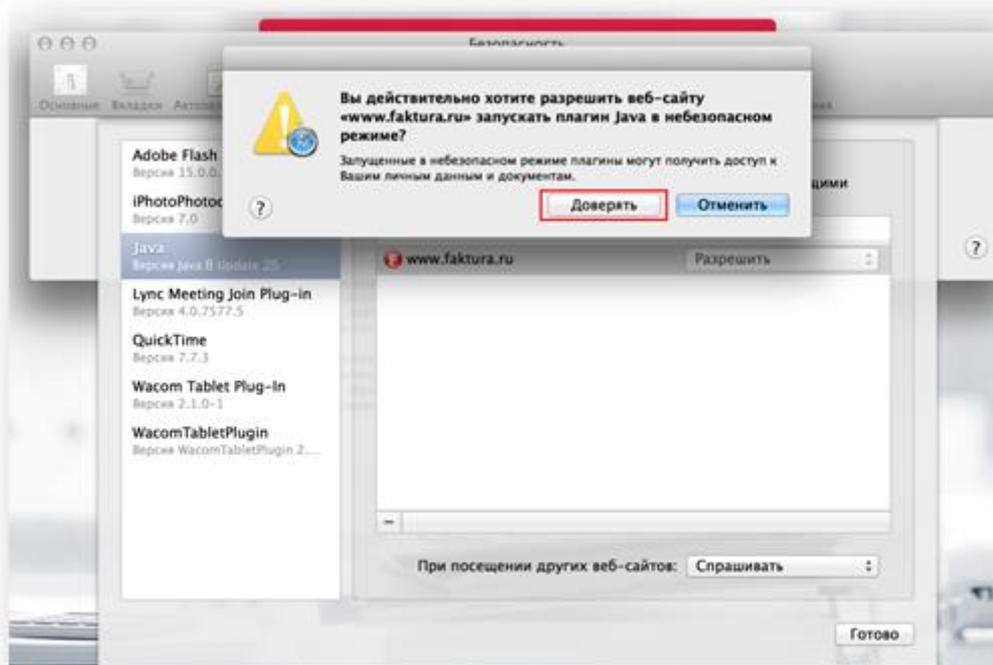


5. Откроется список плагинов, установленных на вашем компьютере, в котором необходимо выбрать элемент «Java».
а. В строке сайта www.faktura.ru нажмите «Разрешить» и в списке действий

выберите «Запустить в небезопасном режиме».



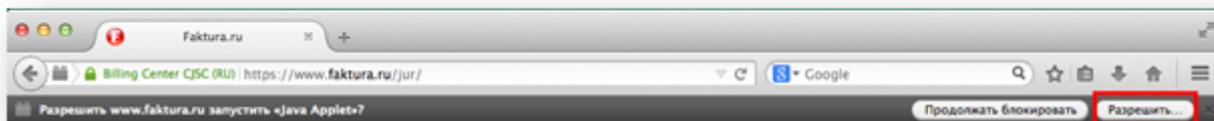
6. Во всплывающем окне нажмите «Доверять».



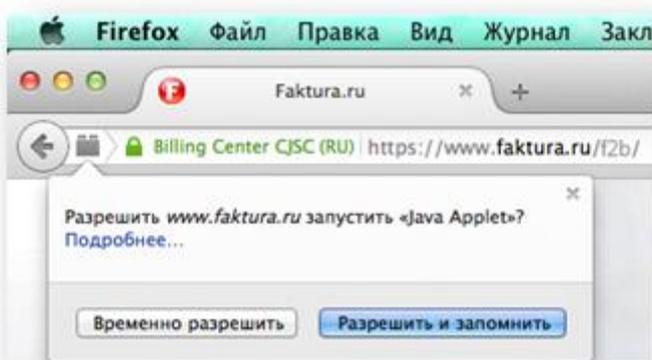
7. Для сохранения настроек нажмите «Готово» и перезапустите браузер.

20. Как разрешить запуск Java-плагина (ОС Mac OS X и браузер Firefox)?

1. Разрешите запуск Java-плагина.



2. В адресной строке браузера установите разрешения на работу плагина «Java Applet».



3. Закройте браузер и снова зайдите в Интернет-банк.
4. В окне с предупреждением установите галочку в поле «Do not show this ...» («Не показывать больше...»), нажмите «Allow» («Разрешить»).

