



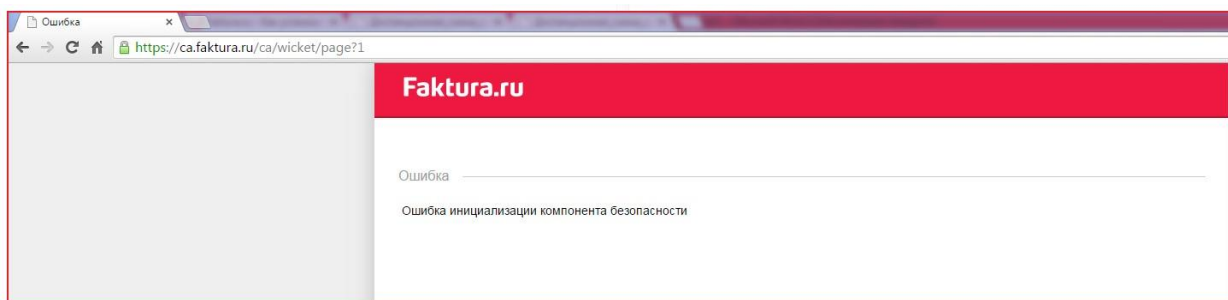
Сохранение, обновление сертификата

1. [Ошибка инициализации компонента безопасности](#)
2. [При сохранении сертификата произошла ошибка. Неожиданная ошибка при выполнении программы \(1001\)](#)
3. [При сохранении обновленного сертификата всплывает сообщение «Невозможно подписать запрос! Ошибка подписи документа!»](#)
4. [При сохранении сертификата появляется окно с сообщением «На данной машине отсутствует сертификат заверителя сохраняемого сертификата. Обратитесь к вашему агенту»](#)
5. [При сохранении сертификата произошла ошибка: «Сертификат пользователя заверен корневым сертификатом не входящим в дистрибутив компонента безопасности»](#)
6. [На страницах выдачи или обновления сертификата кнопки «Сохранить сертификат» или «Подписать» не реагируют на нажатие](#)

1. Ошибка инициализации компонента безопасности

Описание

При переходе по ссылке на отправку запроса на сертификат появляется «Ошибка инициализации компонента безопасности»



Ошибка

Ошибка инициализации компонента безопасности

Инструкция

Для исправления ситуации выполните следующие действия:

Убедитесь, что у Вас установлена версия Интернет-банка 1.6.131.16 и выше:

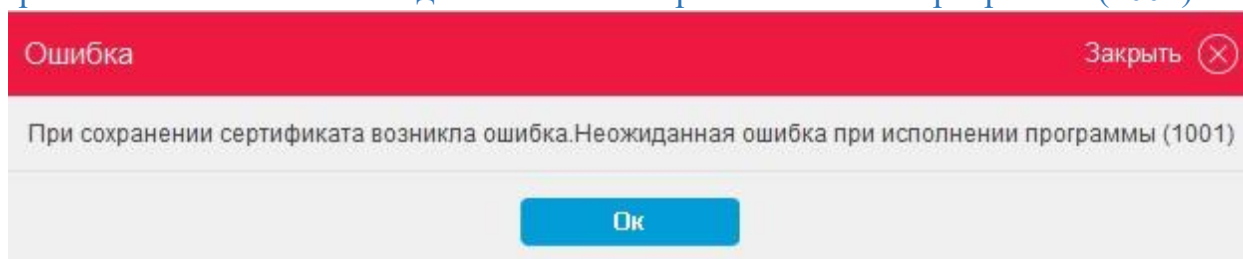
1. Откройте [ссылку](#) в браузере Internet Explorer

2. Если в пункте «Версия компонента безопасности» отображается версия ниже 1.6.131.16 (например, 1.6.131.15 или 1.6.131.14), то необходимо установить актуальную [версию Программного обеспечения](#)

2. При сохранении сертификата произошла ошибка. Неожиданная ошибка при выполнении программы (1001)

Описание

При сохранении сертификата возникает ошибка «При сохранении сертификата произошла ошибка. Неожиданная ошибка при выполнении программы (1001)»



Инструкция

Для исправления данной ситуации выполните следующее:

1. Проверьте, что в поле «Ваш сертификат будет автоматически сохранен в каталоге» указана директория, которая была указана при отправке запроса на сертификат.

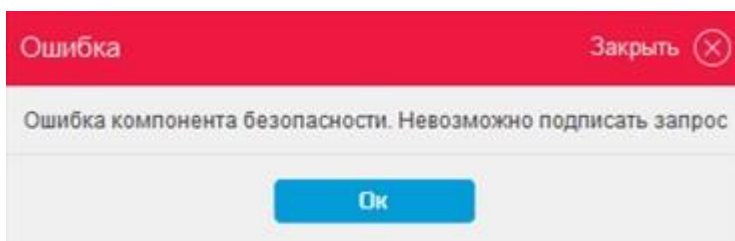
[Посмотреть и распечатать Акт приема-передачи](#)

Нажмите на кнопку "Сохранить сертификат".

Ваш сертификат будет автоматически сохранен в каталоге D:/ключ/

1. Если директория указана верно, то необходимо проверить цепочки корневого и промежуточных сертификатов.
2. Если ситуация не исправится, то пришлите на support@pscb.ru логи компонента безопасности:
 - Нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
 - Введите в открывшемся окне %USERPROFILE%\sksj\.applet\logs\
 - Нажмите «ОК»
 - Пришлите содержимое данной директории

3. При сохранении обновленного сертификата всплывает сообщение «Невозможно подписать запрос! Ошибка подписи документа!»



Для исправления данной ситуации распакуйте содержимое архива [shablony.zip](#) в следующие директории: 1. Папка dse_xsl_store: ○ Нажмите сочетание клавиш "Windows + R";

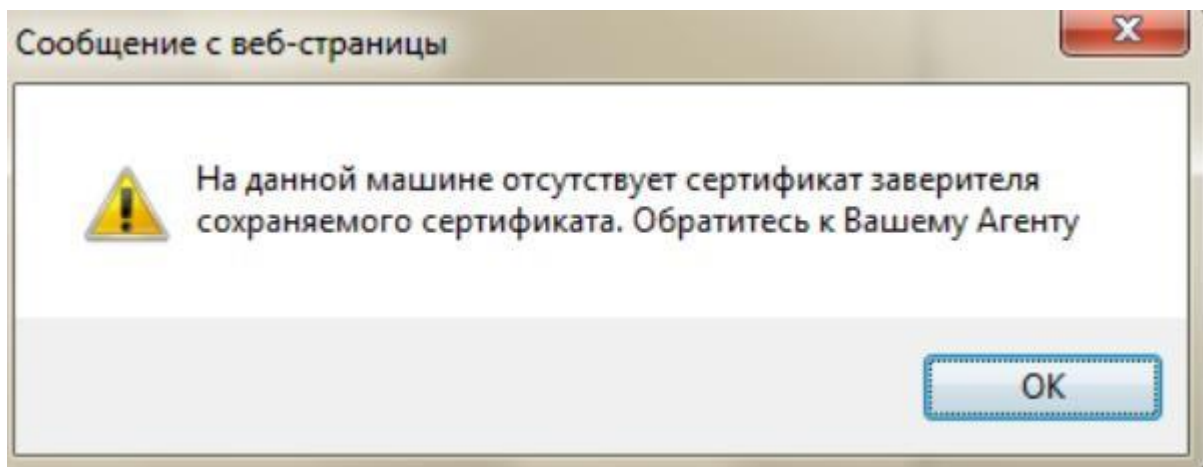
○ Введите в открывшемся окне %TMP%\dse_xsl_store\ - Нажмите «Ок»; ○ Распакуйте содержимое архива в открывшуюся папку; ○ После этого войдите в Интернет-банк и повторите попытку подписи документа.

2. Папка templates: ○ Нажмите сочетание клавиш "Windows + R"; ○ Введите в открывшемся окне %USERPROFILE%\sksj\applet\templates\ -

Нажмите «Ок»; ○ Распакуйте содержимое архива в открывшуюся папку ○ После этого войдите в Интернет-банк и повторите попытку подписи документа.

4. При сохранении сертификата появляется окно с сообщением «На данной машине отсутствует сертификат заверителя сохраняемого сертификата. Обратитесь к вашему агенту»

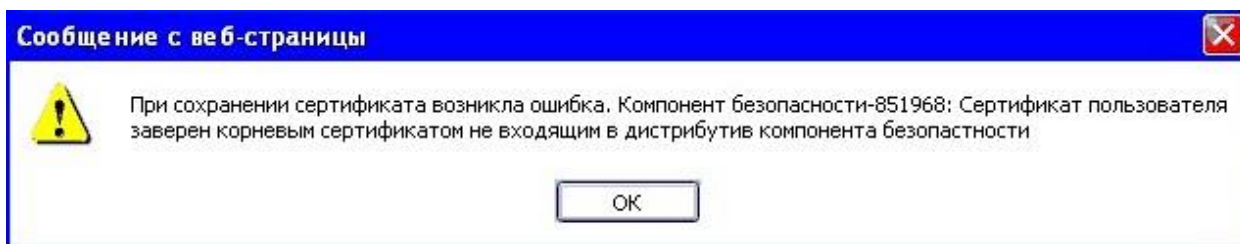
При возникновении данного сообщения необходимо установить на ПК промежуточный сертификат:



1. В зависимости от класса, к которому принадлежит Ваш сертификат, скачайте и распакуйте необходимый архив: [Class 2CA](#), [Class 3CA](#), [Class 5CA](#).
2. Дважды кликните по файлу, который находится в папке. Нажмите «Установить сертификат».
3. Откроется «Мастер импорта сертификатов» - Нажмите кнопку «Далее».
4. Выберите «Поместить все сертификаты в следующее хранилище» - «Обзор» - «Промежуточные центры сертификации» - Нажмите «Ок».
5. Если вышеописанные действия не привели к положительному результату, выполните проверку цепочки корневого и промежуточных сертификатов.

5. При сохранении сертификата произошла ошибка: «Сертификат пользователя заверен корневым сертификатом не входящим в дистрибутив компонента безопасности»

Для исправления данной ситуации проделайте следующие действия:



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 .skj
 - Затем установите Интернет-банк с [сайта](#)
2. Если вышеописанные действия не привели к положительному результату, выполните проверку цепочки корневого и промежуточных сертификатов.

6. На страницах выдачи или обновления сертификата кнопки «Сохранить сертификат» или «Подписать» не реагируют на нажатие

Описание

На страницах выдачи или обновления сертификата кнопки «Сохранить сертификат» или «Подписать» не реагируют на нажатие, при нажатии ничего не происходит.

Инструкция

Для исправления ситуации выполните следующие действия:

Сохранение, обновление сертификата

1. Убедитесь, что ссылку для получения/обновления сертификата <https://secure.authority.ru> Вы открываете в браузере Internet Explorer.
2. 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 высветится сообщение о том, что SSL-кэш успешно очищен;
 - В том же меню выберите кнопку «Сертификаты»; ○ Удалите сертификаты во вкладке «Личные», которые имеют отношения к «Faktura.ru» (выданные ЗАО «Центр Финансовых Технологий»).

Нажмите на сертификат два раза, выберите 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. Добавьте узел [authority.ru](https://secure.authority.ru) в список узлов режима представления совместимости:
 - Откройте меню «Сервис» ○ Перейдите в меню «Параметры просмотра в режиме совместимости».
 - Добавьте [authority.ru](https://secure.authority.ru) в список
4. Включите адрес <https://secure.authority.ru> в зону надежных узлов:
 - Откройте меню «Сервис» ○ Перейдите в меню «Свойства браузера» ○ Откройте вкладку «Безопасность»
 - Выберите «Надежные сайты», нажмите кнопку «Сайты»
 - Добавьте <https://secure.authority.ru> в список надежных сайтов, закройте окно
 - Снимите, если установлен, крыжик «Включить защищенный режим» ○
 - Нажмите кнопку «Другой» и выберите в списке «Низкий уровень безопасности».

Сохранение, обновление сертификата

5. В случае если вышеприведенные рекомендации не помогли, сбросьте настройки Internet Explorer (при условии, что на ПК не установлены другие Интернет-банки или программы, использующие электронные сертификаты):
 - Откройте меню «Сервис»
 - Перейдите в меню «Свойства браузера»
 - Откройте вкладку «Дополнительно»
 - Нажмите кнопку «Сброс»

После этого необходимо обязательно выполнить следующее:

Откройте меню Пуск - Все программы - Интернет-банк - Обслуживание -
Нажмите «Настроить компьютер для работы в Интернет-банке».

6. Перезагрузите браузер и повторите попытку сохранения сертификата.