

## 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

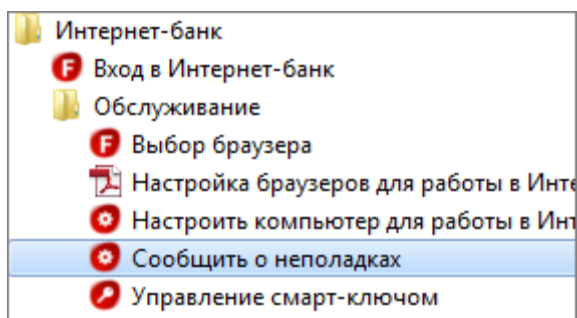
### Описание

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»:

- 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».

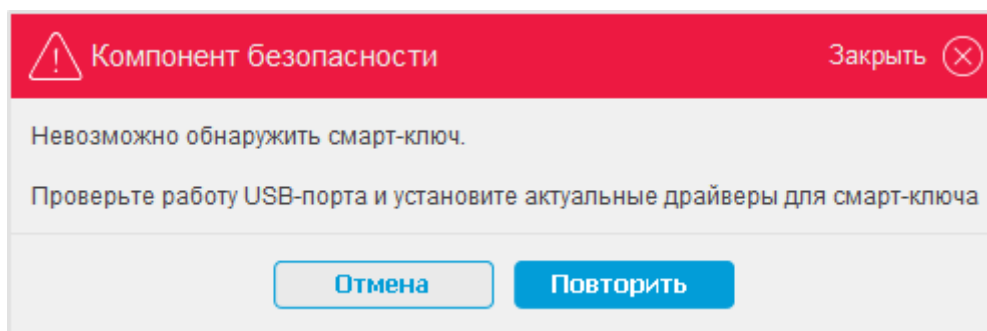
В открывшейся папке в поле «Поиск» введите Internetbank.

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](mailto: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.

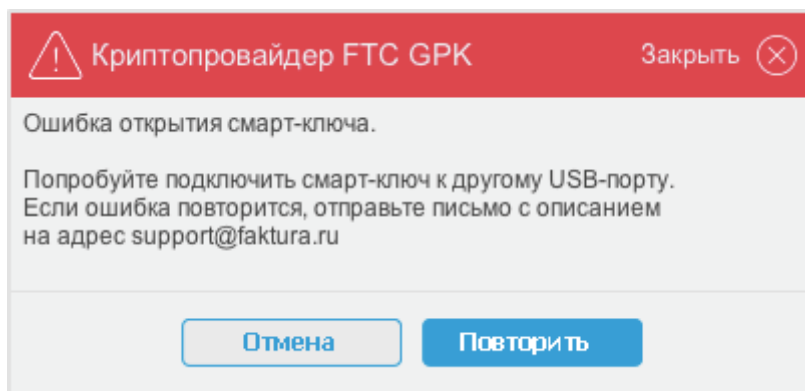
3. Также в письме сообщите ответы на вопросы:

- 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».



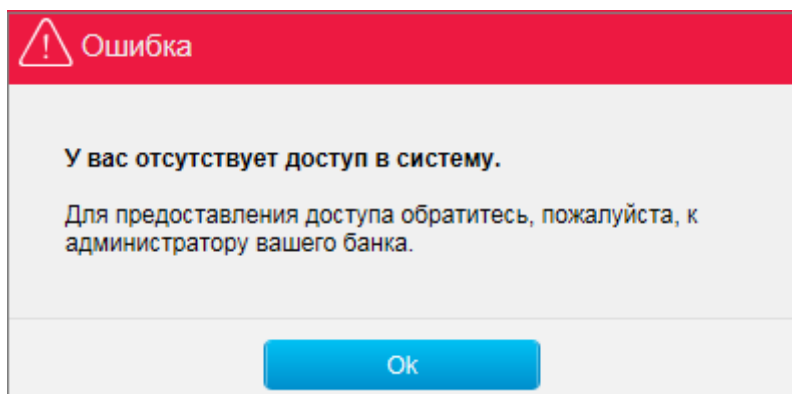
### Инструкция

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

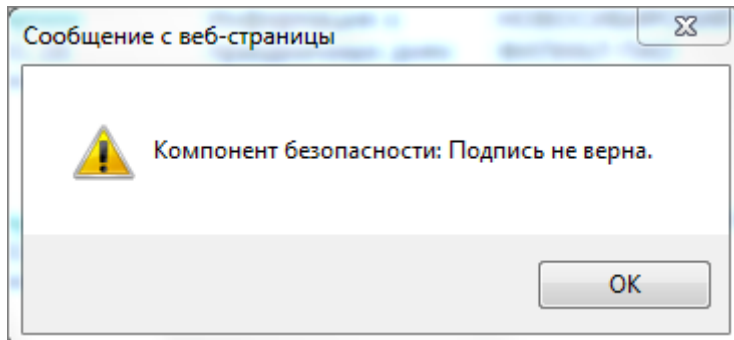
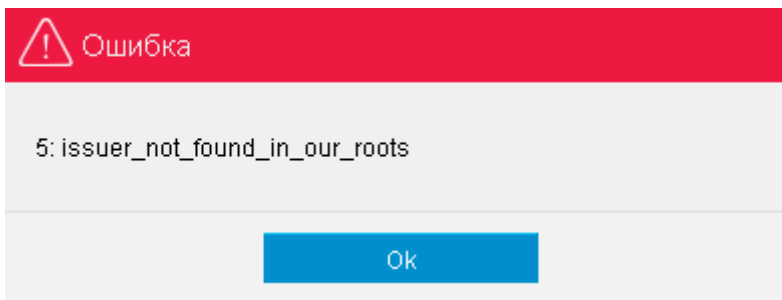
Данная информация (O = Center of Financial Technologies) будет означать, что сертификат выдан ЗАО «Центр финансовых технологий».

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

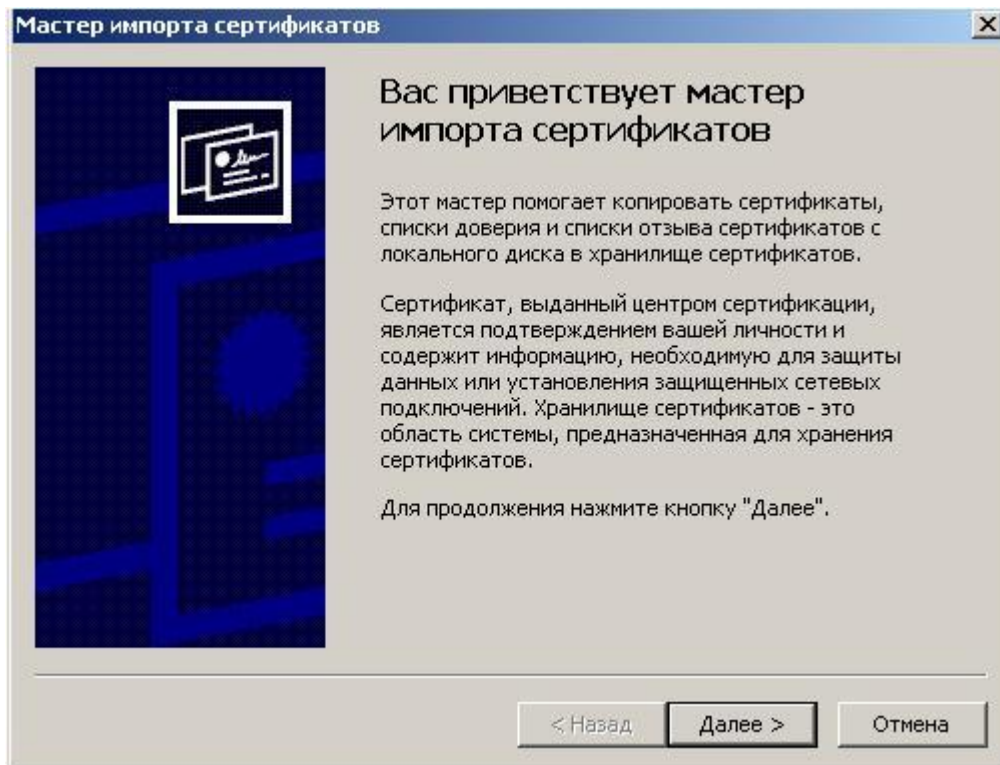
2. Найдите сертификаты (файлы) root1, root 2, root 3, root 4 и root 5. Нажмите на каждый файл два раза и посмотрите его название (поле «Кем выдан» и «Кому выдан»). Наименование сертификатов выглядят следующим образом:

	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.



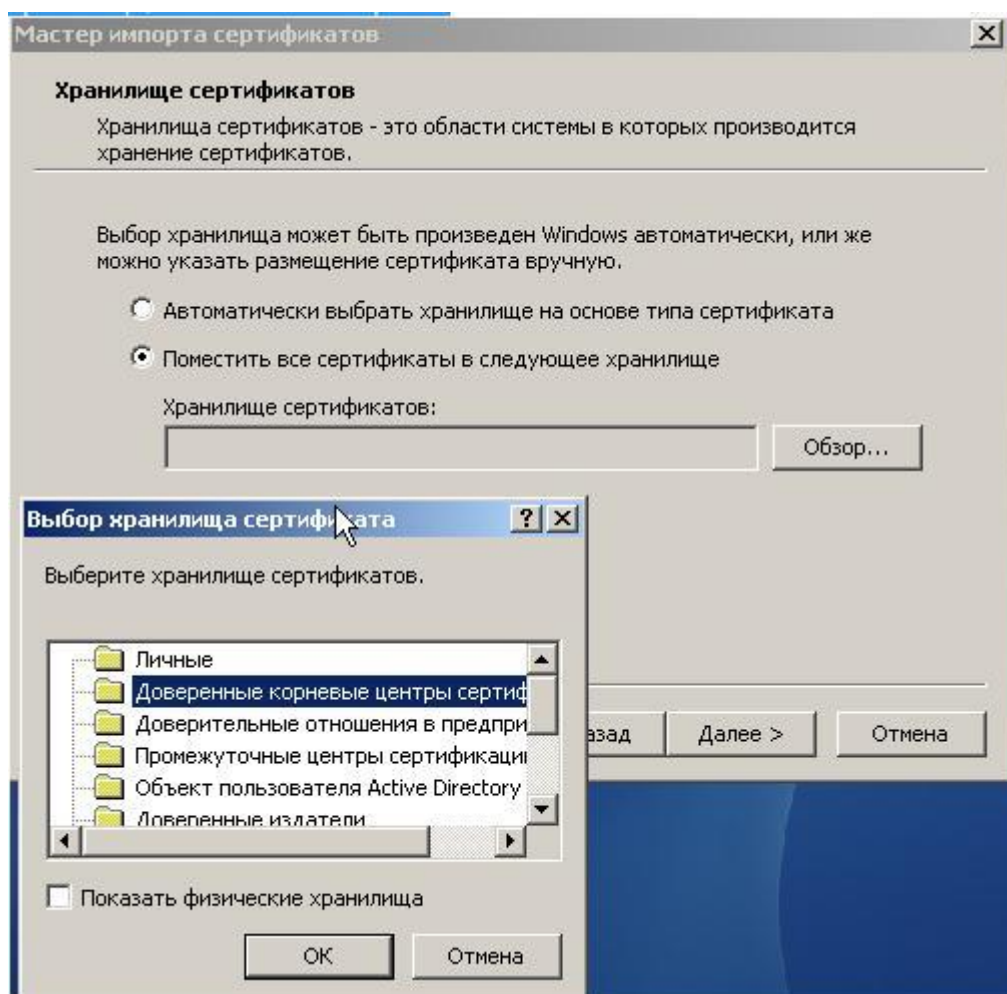
Нажмите кнопку «Установить сертификат».  
Откроется Мастер импорта сертификатов. Нажмите «Далее».



Выберите пункт «Поместить все сертификаты в следующее хранилище».

Нажмите кнопку «Обзор».

Выберете правильное хранилище сертификата, как описывалось ранее.



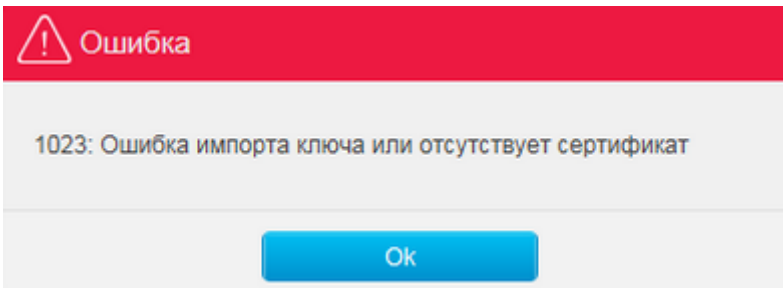
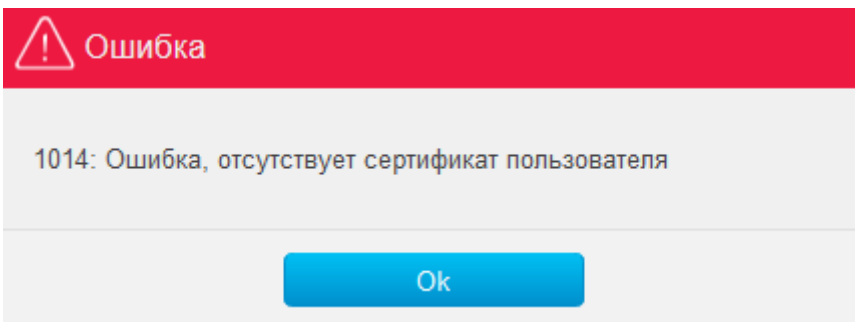
## 10. Ошибка импорта ключа или отсутствует сертификат пользователя

### Описание

При подписании/отправке платежного поручения возникают ошибки:

**1014:** Ошибка, отсутствует сертификат пользователя

**1023:** Ошибка импорта ключа или отсутствует сертификат

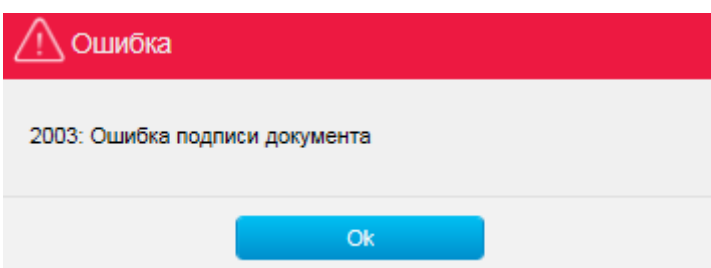


### Инструкция

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»

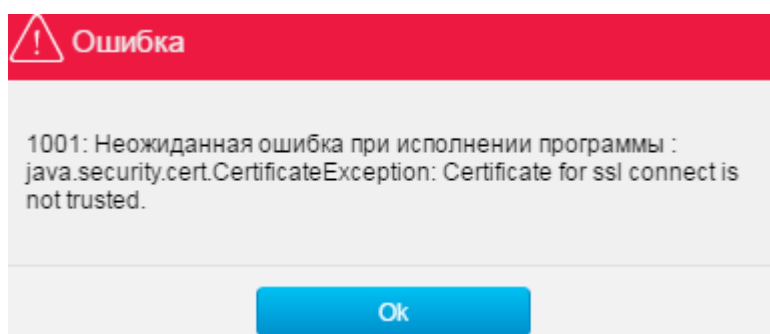
- Распакуйте содержимое архива в открывшуюся папку
  - После этого войдите в Интернет-банк и повторите подпись документа.
2. Если ситуация сохранится, повторно нажмите сочетание клавиш «Windows + R»
- Введите в открывшемся окне `%USERPROFILE%\sksj\applet\templates\`
  - Нажмите «Ок»
  - Распакуйте содержимое 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 сделанных действий отправьте на [support@pscb.ru](mailto: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:

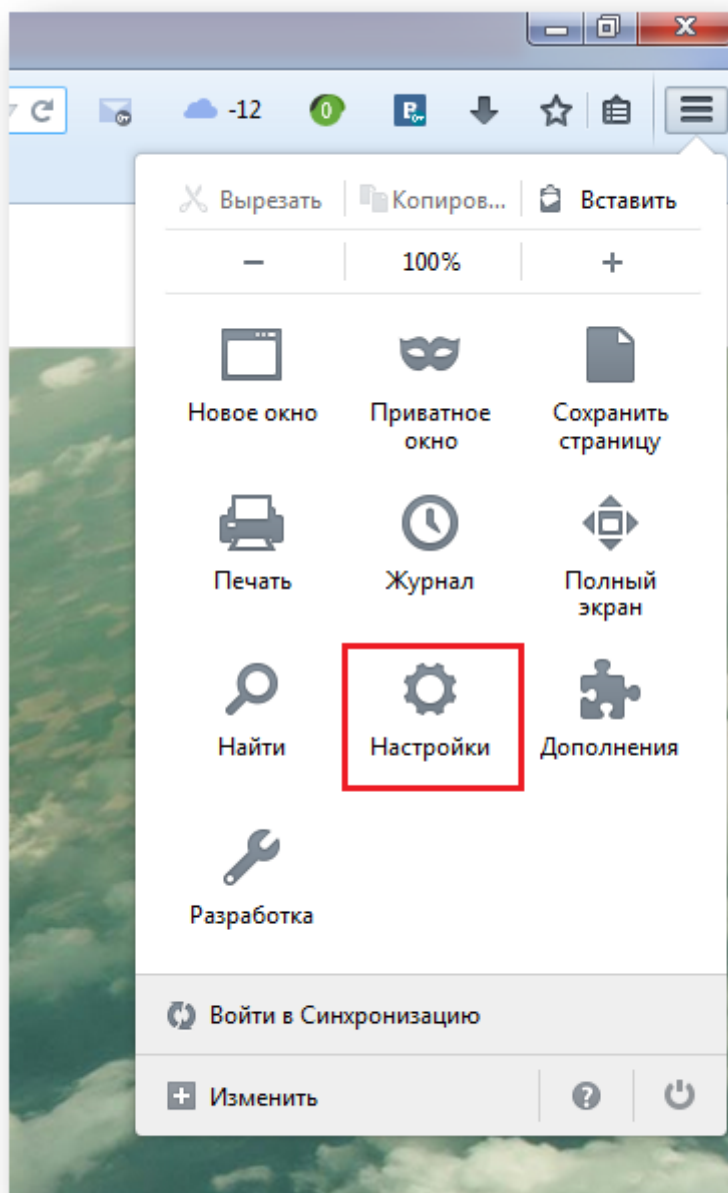
- Откройте терминал (Terminal):  
Finder - Программы – Служебные программы - Терминал
- В открывшемся окне, выполните команду  
defaults write com.apple.finder AppleShowAllFiles -boolean true ; killall Finder
- После выполнения данной команды скрытые папки станут видимыми.

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.

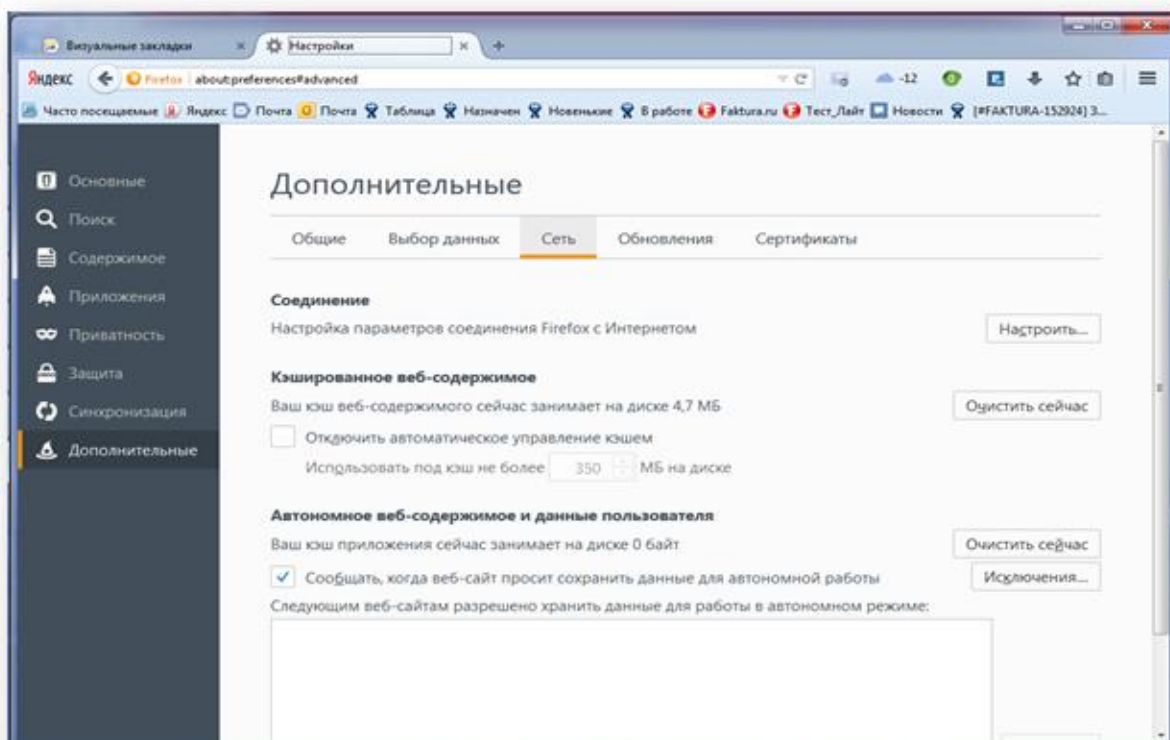
Необходимо обязательно выполнить данную инструкцию полностью.

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

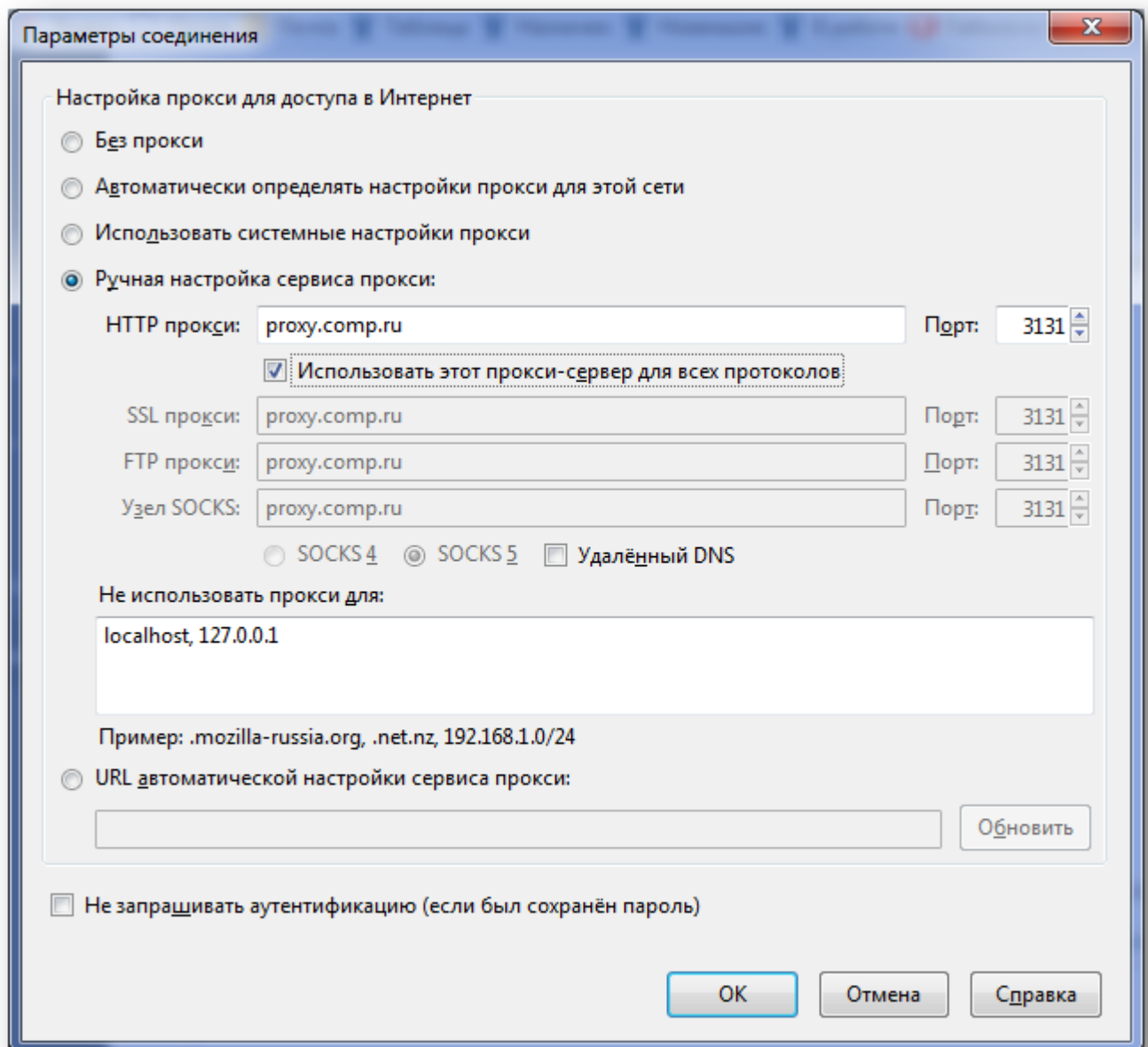
1. В меню браузера выберите «Настройки»



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



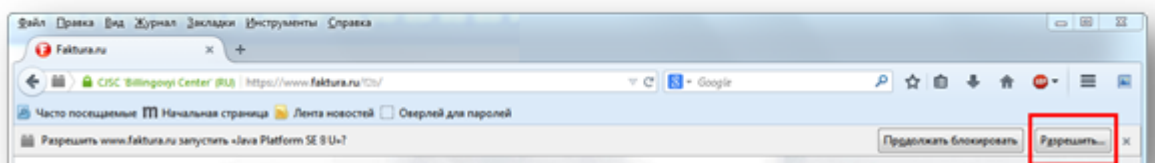
3. В открывшемся окне «Параметры соединения» выберите опцию «Ручная настройка прокси»:
  - Укажите адрес и порт для соединения.
  - Установите галочку в поле «Использовать этот прокси-сервер для всех протоколов».



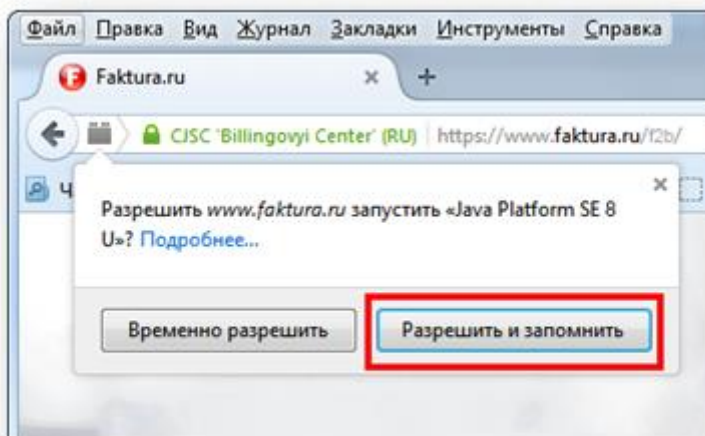
4. Нажмите «ОК», чтобы сохранить изменения в стандартных настройках.

## 16. Как разрешить запуск Java-плагина (Windows )

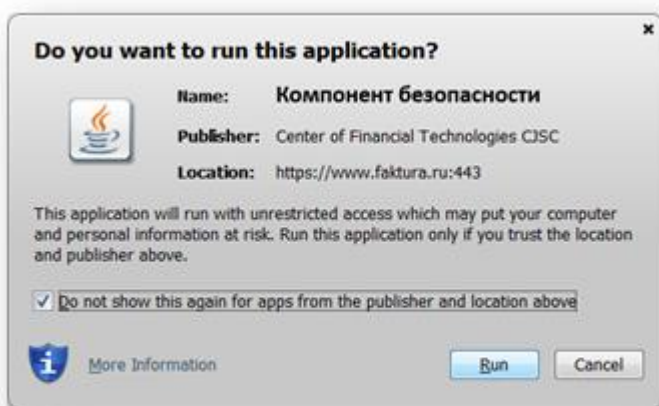
1. Разрешите запуск Java-плагина



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»).



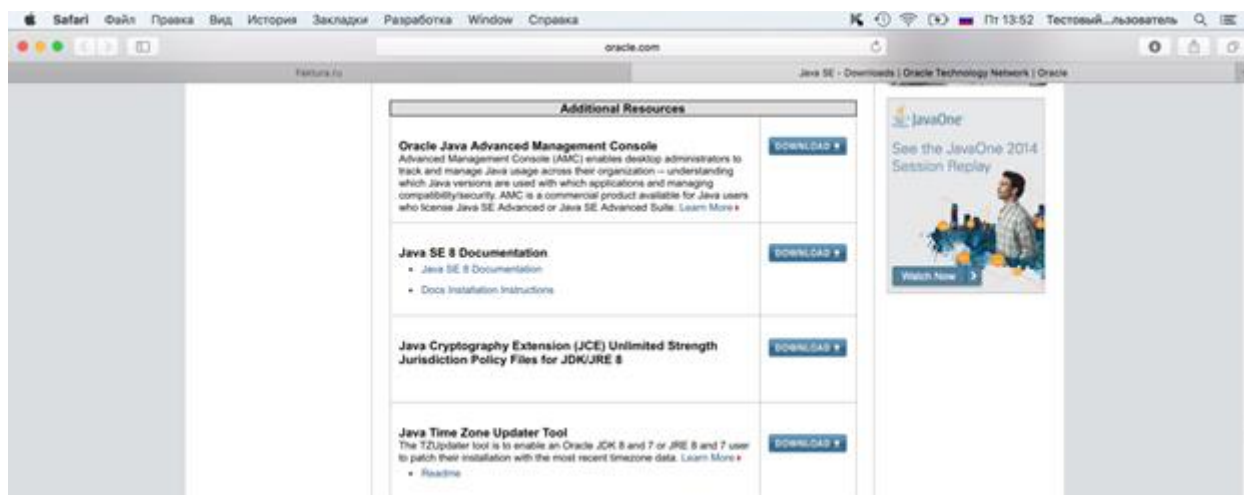
5. В окне с предупреждением установите галочку в поле «Do not show this ...» («Не показывать больше...»), нажмите «Allow» («Разрешить»).



## 17. Как установить JCE (Mac OS X)

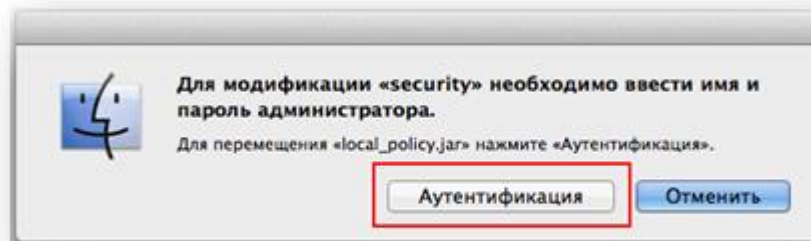
Для установки JCE (Java Cryptography Extension Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files for JDK/JRE 8):

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»;



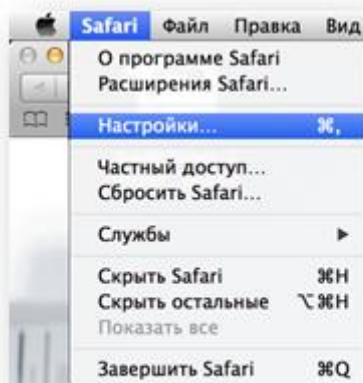
- ii. Введите имя и пароль администратора;
- iii. В окне с предупреждением (возникает при замене одноименных файлов) нажмите «Заменить».

4. Перезагрузите компьютер.

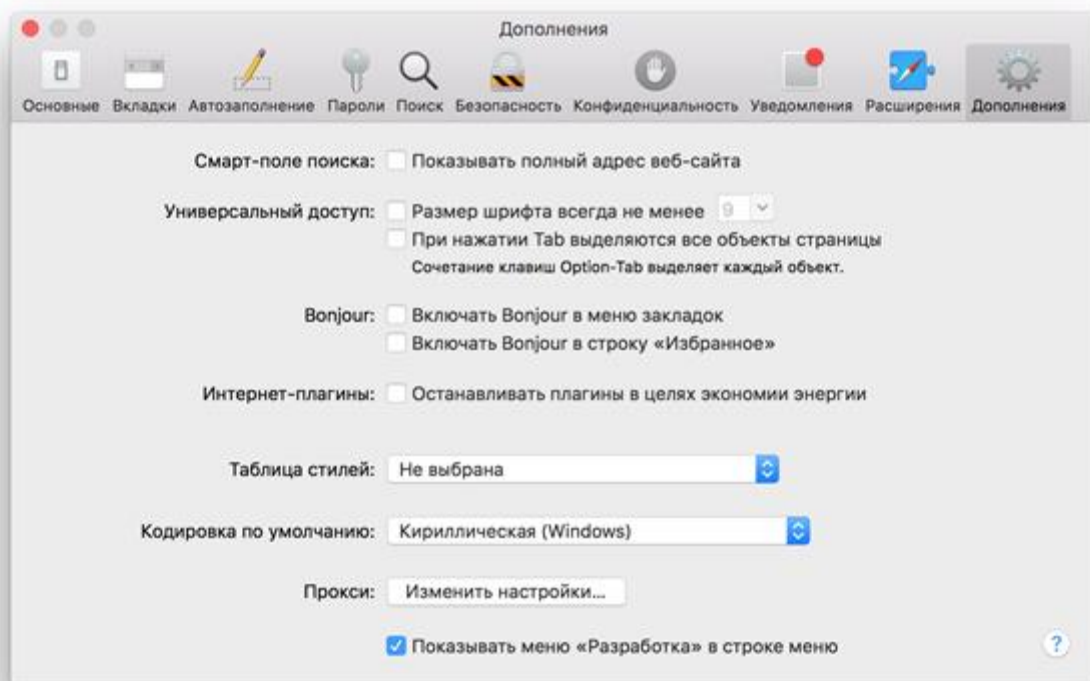
## 18. Как настроить соединение с прокси-сервером (Mac\_OS + Safari)

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

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



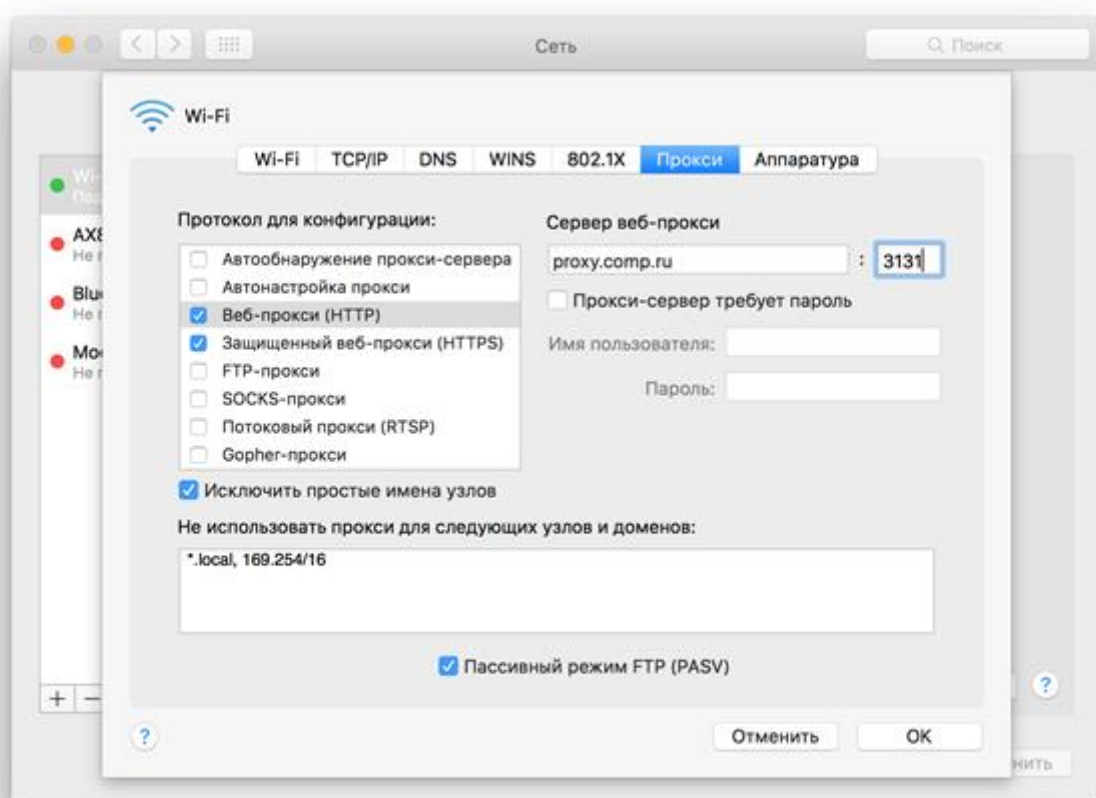
2. В списке настроек на вкладке «Дополнения» нажмите кнопку «Изменить настройки».



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.



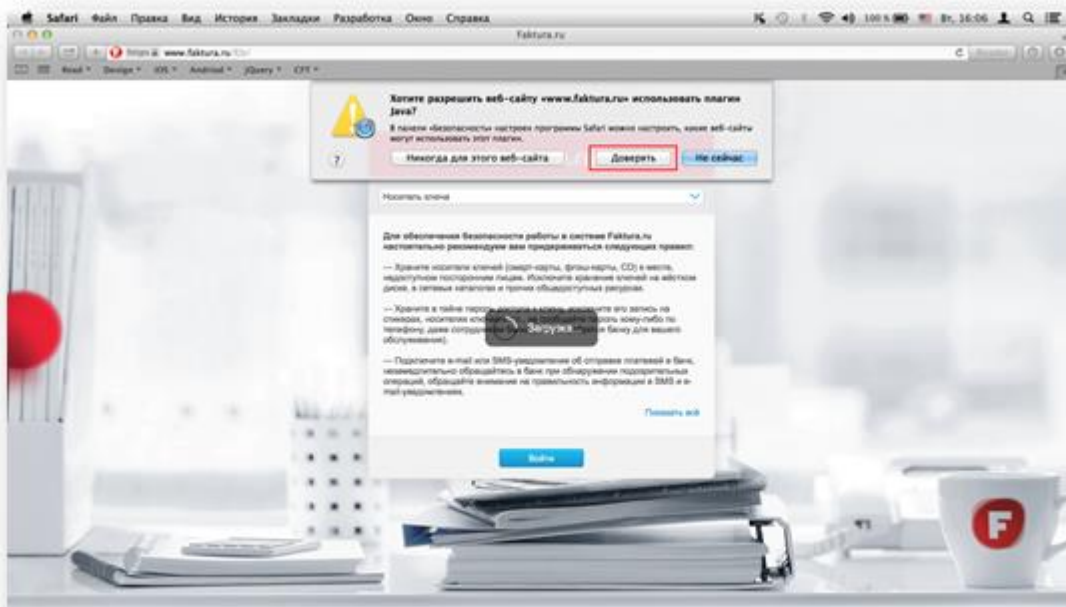
- поставьте галочку в строке «Веб-прокси (HTTPS)» и пропишите адрес прокси-сервера и порт.



4. Для сохранения настроек нажмите «Ок».

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

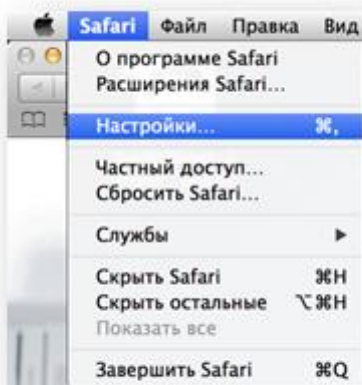
1. Во всплывающем окне нажмите «Доверять».



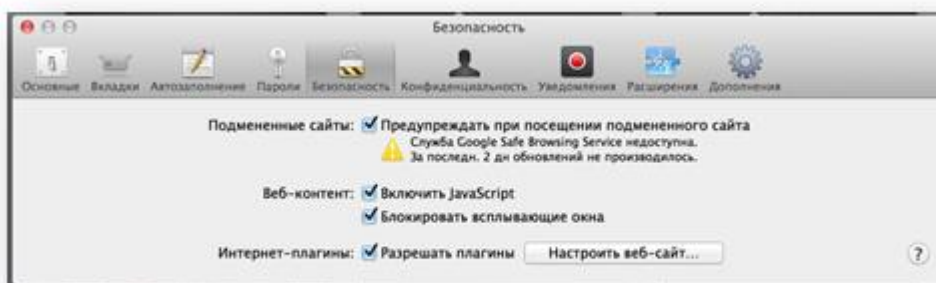
2. Нажмите кнопку «Run» («Запустить»).



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

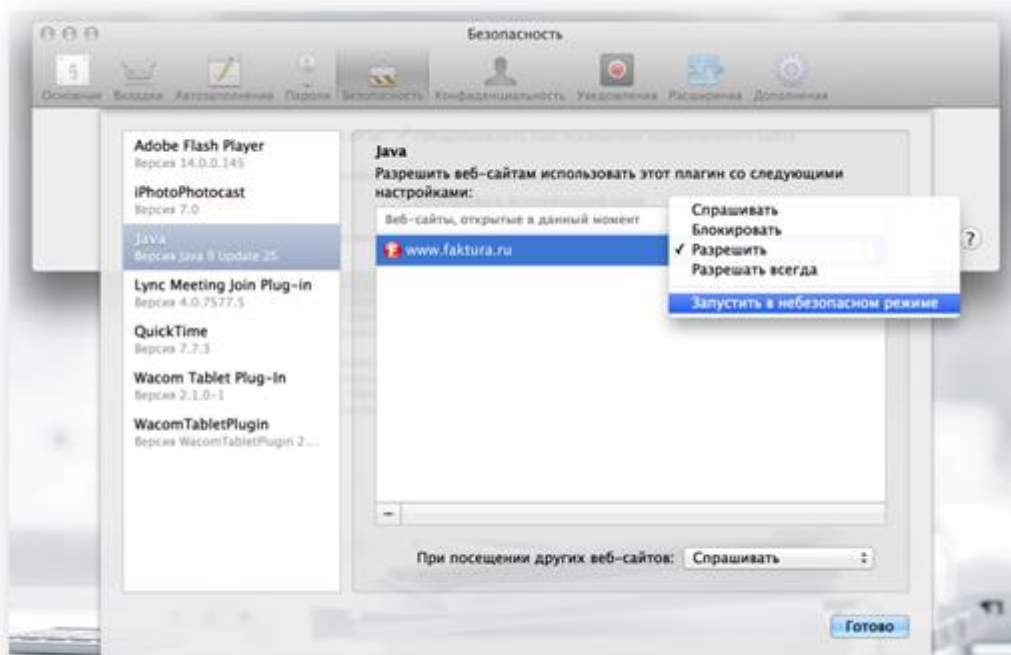


4. В списке настроек на вкладке «Безопасность» нажмите кнопку «Настроить веб-сайт...»

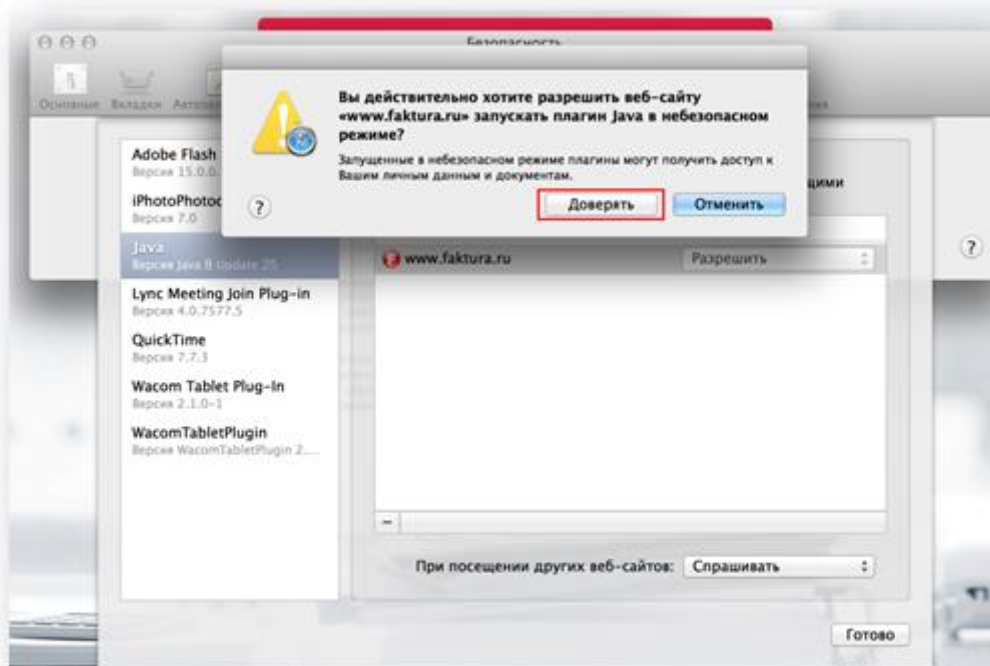


5. Откроется список плагинов, установленных на вашем компьютере, в котором необходимо выбрать элемент «Java».
- а. В строке сайта [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru) нажмите «Разрешить» и в списке действий

выберите «Запустить в небезопасном режиме».



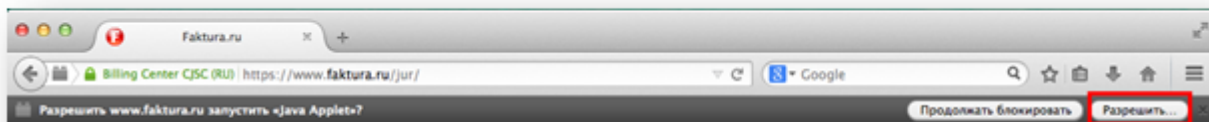
6. Во всплывающем окне нажмите «Доверять».



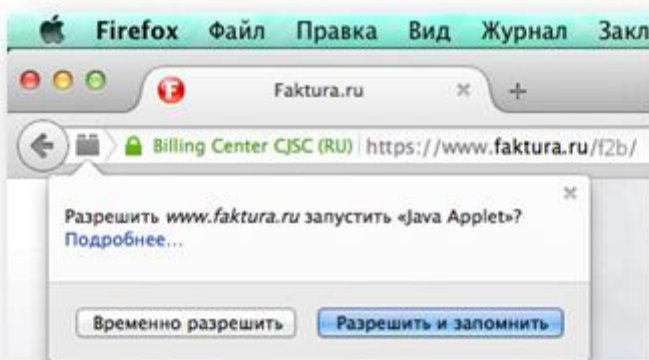
7. Для сохранения настроек нажмите «Готово» и перезапустите браузер.

## 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»).

