

## **Вопросы по установке подсистемы «Интернет-Банк» для организаций**

### **1. Не отображаются поля для ввода логина и пароля.**

При первом входе на сайт программа попытается установить элементы Active-X – необходимое программное обеспечение для работы системы «Банк-Клиент». Если у вас установлен антивирус или брандмауэр, необходимо их или перенастроить. Далее необходимо снова зайти на сайт «Банк-Клиент», где появится всплывающее окно с просьбой подтвердить установку элемента Active-X. Выполнить установку, после чего страница будет корректно отображаться.

Проверьте добавлен ли адрес [sbk.bspb.ru](https://sbk.bspb.ru) в «надежные узлы» (В верхнем меню браузера выполните команды Сервис → Свойства обозревателя → Безопасность → Надежные узлы → Узлы. В поле Добавить узел в зону впишите <https://sbk.bspb.ru>, нажмите кнопку Добавить и затем кнопку Ok).

### **2. При редактировании путей к ключам не удается выбрать путь по нажатию кнопок «...».**

Из первого пути в параметрах ключевых носителей (файл личного сертификата) удалите все записи, сохраните изменение, нажав на «ОК».

Заново вернитесь к редактированию параметров ключевых носителей и выберите путь по нажатию кнопок «...».

### **3. «Ключи не прошли проверку» при дополнительной авторизации.**

Ошибка возникает в двух случаях: неправильно указаны пути, либо сами ключи недоступны для чтения или записи.

Решение:

1. Проверить правильность путей в настройках параметров ключевых носителей абонентов ЭЦП. Все четыре пути должны быть указаны в соответствии с инструкцией. При установке ключей на флеш-диск необходимо следить, чтобы диск в системе присутствовал под тем же именем.

2. Убрать флаг «Только для чтения» (Read only) в свойствах папки с ключами. Для этого найдите папку Crypto, куда вы ее скопировали, нажмите на ней правой кнопкой мыши, в появившемся окне свойств папки снимите галочку с поля «Только для чтения» и нажмите «ОК».

3. Обратиться к вашему системному администратору для проверки прав пользователя компьютера на открытие и изменение папки с ключами.

4. Для операционной системы Windows Vista,7 – нажать на значке Internet Explorer правой кнопкой мыши и запустить программу с правами администратора.

5. Проверить системную дату и время на компьютере.

#### **4. При смене пароля не ввести смс код.**

При первом входе в систему, необходимо изменять пароль, для смены пароля производится смс авторизация, если после смены пароля вы не видите окно куда необходимо ввести смс код, это означает, что в Вашем браузере установлен большой масштаб. Для уменьшения масштаба браузера нажмите сочетание клавиш Ctrl+«-».

#### **5. После подписания запроса на регенерацию абонент находится в статусе «Запрос не отправлен в обработку».**

Запрос был подписан, но не был отправлен в Банк. Необходимо зайти в меню «Сервис» -> «Безопасность» -> «Регенерация комплекта ключей» -> «Запросы на регенерацию». Здесь должен быть ваш запрос в статусе «Подписан». Для отправки в Банк его необходимо выделить и нажать наверху страницы кнопку «Отправить в банк».