

# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

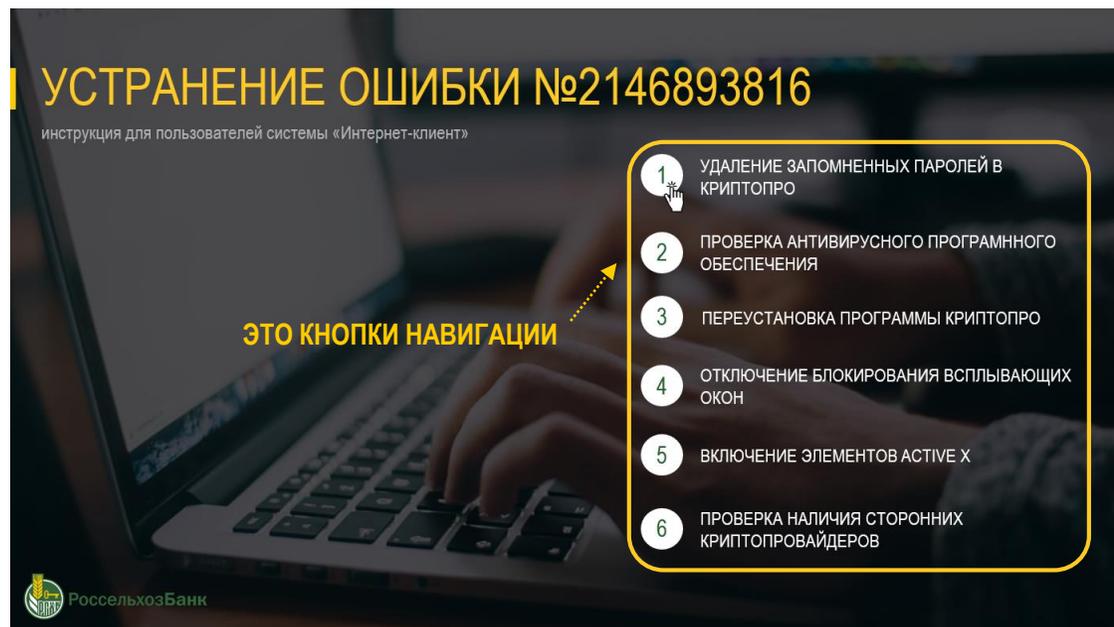


РоссельхозБанк

# КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭТОЙ ИНСТРУКЦИЕЙ?

## НАВИГАЦИЯ

Для перехода в нужный раздел инструкции Вы можете навести курсор мыши на необходимое название в содержании. После нажатия кнопкой мыши Вы перейдете в нужный раздел



## ИНТЕРАКТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Если текст выделен зеленым цветом с нижним подчеркиванием – Вы можете кликнуть на него курсор мыши, чтобы переключится в нужную часть инструкции

Проверьте запрашивает ли система при входе в «Интернет-клиент» ввод пин-кода от токена. Если система пин-код запрашивает, то перейдите на следующий [шаг](#) ← ЭТО ССЫЛКА



# 15 минут

среднее время для прохождения нужных шагов инструкции

# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

- 1 УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP
- 2 ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP
- 3 ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН
- 4 ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X
- 5 ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- 6 ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО

## Ввод пин-кода от ключевого контейнера



ВНИМАНИЕ! При входе в систему токен должен быть вставлен напрямую в usb порт ПК

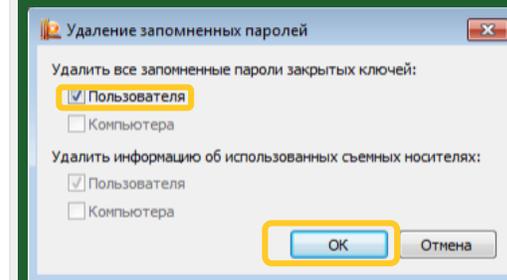
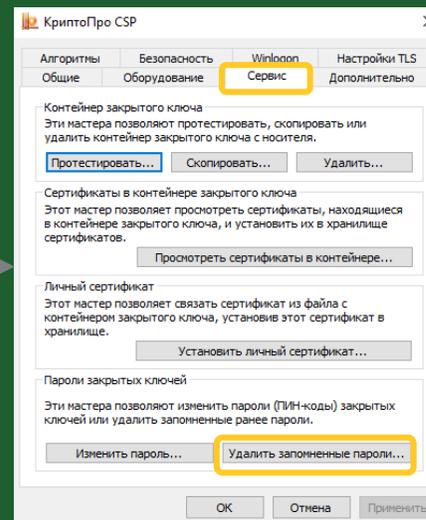
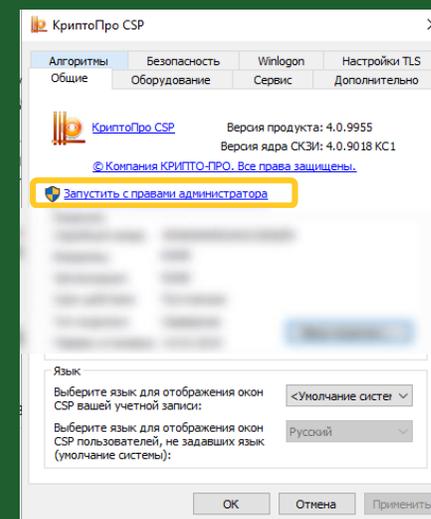
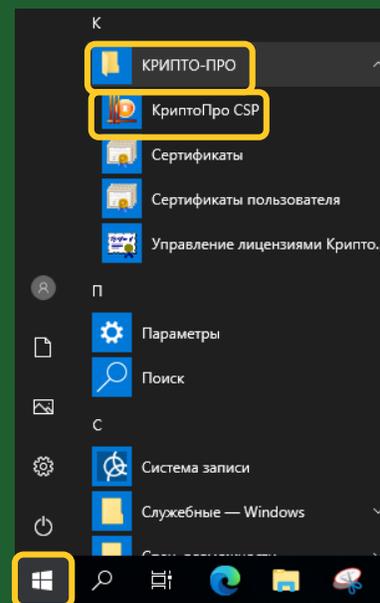
Проверьте, запрашивает ли система при входе в «Интернет-клиент» ввод пин-кода от ключевого контейнера, записанного на токен. Если система пин-код запрашивает, то перейдите на следующий [шаг](#)

Если система ввод пин-кода не запрашивает, запустите КриптоПРО CSP с правами администратора

«Пуск» > «Все программы» > «КРИПТО-ПРО» > «КриптоПро CSP»

Перейдите в закладку «Сервис» – нажмите на «удаление запомненных паролей» - выберите пользователя и нажмите «ОК»

Перезагрузите ПК, и повторите вход в «Интернет-клиент». Если ошибка не устранится, перейдите на следующий [шаг](#)



# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

- 1 УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP
- 2 ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP
- 3 ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН
- 4 ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X
- 5 ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- 6 ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО

## 1 Удалите программу КриптоПРО CSP

- Пройдите по ссылке [cspclean](http://cspclean) для удаления программы
- На официальном сайте скачайте утилиту
- После скачивания запустите утилиту, и следуйте подсказкам системы
- Перезагрузите компьютер

### Аварийное удаление КриптоПро CSP

Общие вопросы

Публикация: 15 Декабрь 2010 - 10:42, редакция: 30.01.2015 10:05

В случае, если стандартный способ удаления (через панель «Установка и удаление программ» или с помощью запуска дистрибутива) проходит не корректно, следует воспользоваться аварийным способом удаления.

Для КриптоПро CSP всех версий:

Необходимо воспользоваться **утилитой очистки следов установки КриптоПро CSP**. Для выполнения очистки нужно запустить файл cspclean.exe, перезагрузить компьютер и повторно запустить утилиту.

\*\*\*Внимание! Не рекомендуется использовать утилиту на машинах с установленными компонентами КриптоПро УЦ или приложением КриптоАРМ\*\*\*

### Сертифицированные версии

КриптоПро CSP 5.0 для Windows, macOS, UNIX и Android

**КриптоПро CSP 4.0 R4 для Windows, macOS и UNIX**

## 2 Установите программу КриптоПРО CSP

- Зарегистрируйтесь на сайте по ссылке <https://www.cryptopro.ru/user/register>
- Скачайте КриптоПро CSP 4.0 R4 <https://www.cryptopro.ru/products/csp/downloads>

**i** версия КриптоПРО CSP обязательно должна быть 4.0

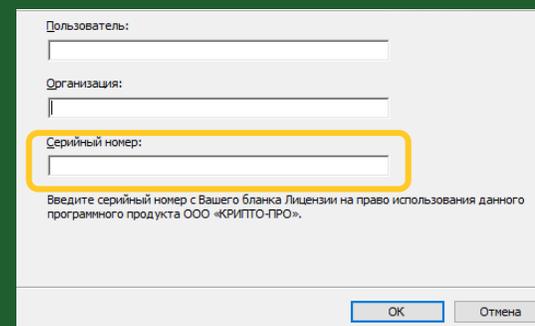
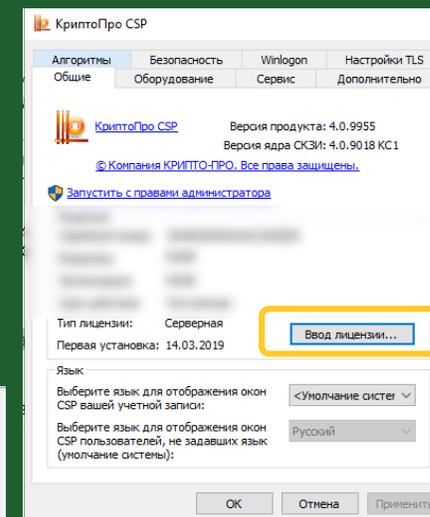
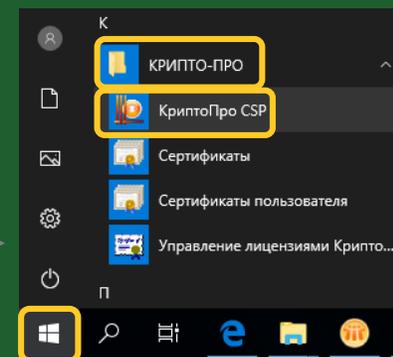
Установите программу

Введите номер лицензии:

«Пуск» > «Все программы» > «КриптоПро» > «КриптоПро CSP» > «Общие» > «Ввод лицензии...» > «ОК»

**i** Серийный номер лицензии находится в конверте, который Вы получаете вместе с токенами в Банке

Выполните вход в «Интернет-клиент», если ошибка не устранилась перейдите на следующий [шаг](#)



# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

- 1 УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP
- 2 ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP
- 3 ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН
- 4 ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X
- 5 ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- 6 ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН

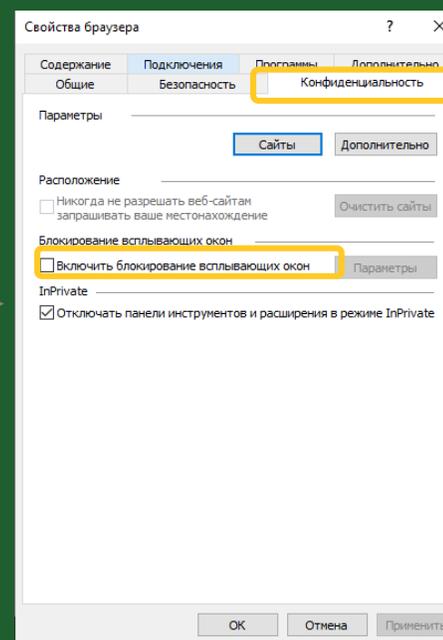
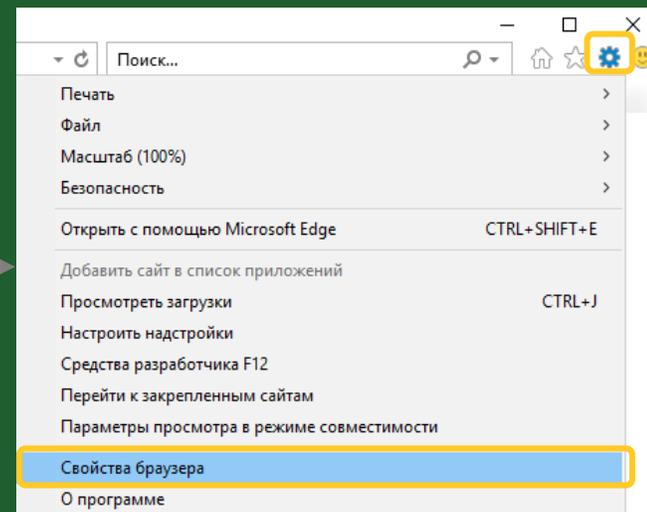
Запустите браузер Internet Explorer, или откройте ярлык «Интернет-клиента»

В правом верхнем углу нажмите на пиктограмму , и выберите «свойства браузера»

Перейдите в раздел «Конфиденциальность»

Снимите галку с «Включить блокирования всплывающих окон» и нажмите «ОК»

Повторите вход в «Интернет-клиент», если ошибка не устранилась перейдите на следующий [шаг](#)



# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

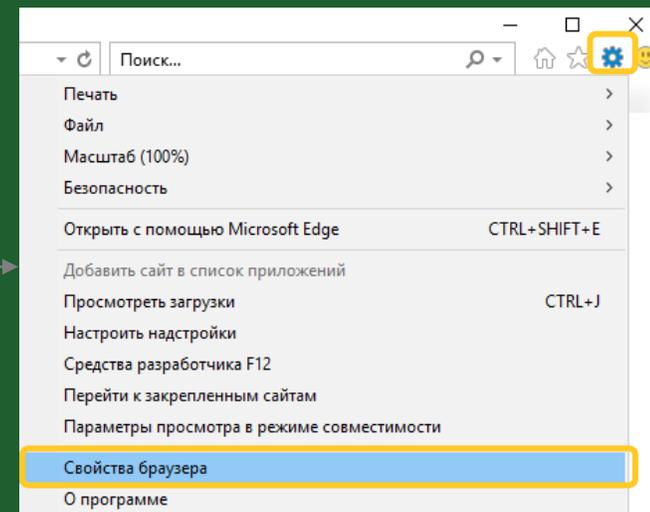
- 1 УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP
- 2 ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP
- 3 ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН
- 4 ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X
- 5 ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- 6 ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X

Запустите браузер Internet Explorer, или откройте ярлык «Интернет-клиента»

В правом верхнем углу нажмите на пиктограмму шестеренки, и выберите «свойства браузера»



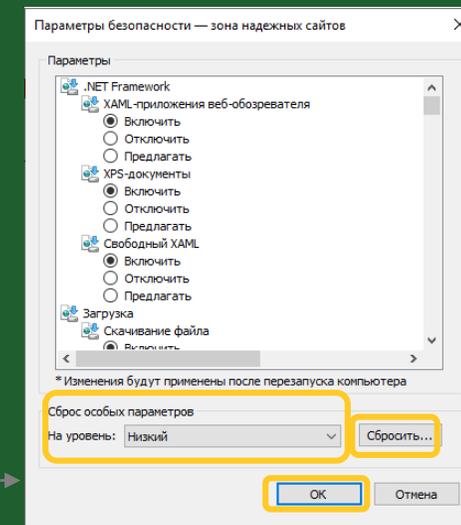
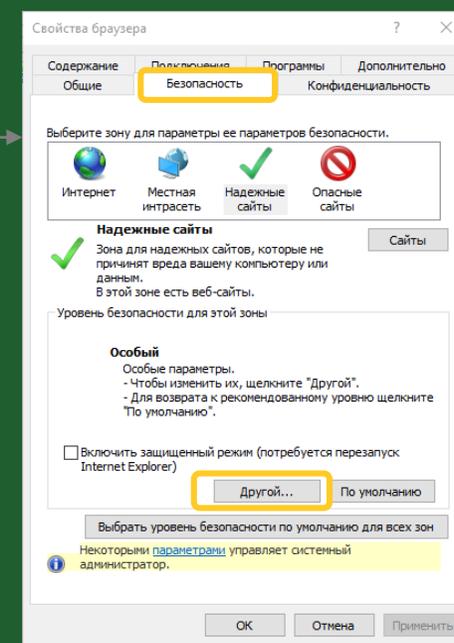
Перейдите в раздел «Безопасность»

Нажмите на вкладку «другой»

Выберите сброс особых параметров на уровень «низкий», и нажмите сбросить, далее подтвердите сброс настроек

Нажмите «ОК»

Повторите вход в «Интернет-клиент», если ошибка не устранилась перейдите на следующий [шаг](#)



# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

- 1 УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP
- 2 ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP
- 3 ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН
- 4 ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X
- 5 ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- 6 ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Проверьте, какая антивирусная программа у Вас установлена на ПК: если установлен антивирус Avast, AVG или Kaspersky следуйте инструкции. Если установлено другое ПО, перейдите на следующий [шаг](#)

Если установлен антивирус Avast, пройдите по ссылке [Avastclear](#) для удаления антивируса

Скачайте утилиту

Нажмите в правом нижнем углу, правой кнопкой мыши на значок антивируса, выберете «Управления экранами Avast» - отключить на 1 час

После отключения антивирусной защиты, запустите скачанную утилиту

Перезагрузите компьютер, и повторите вход в систему

Если ошибка не устранена, перейдите на следующий [шаг](#)

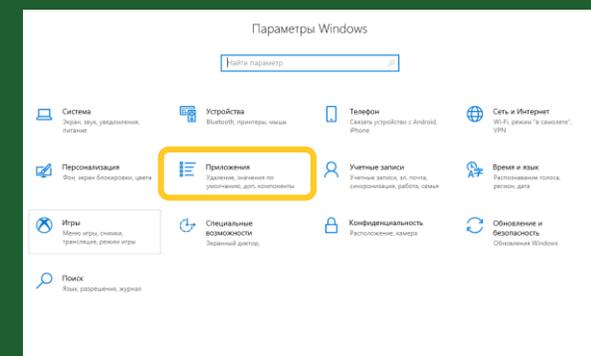
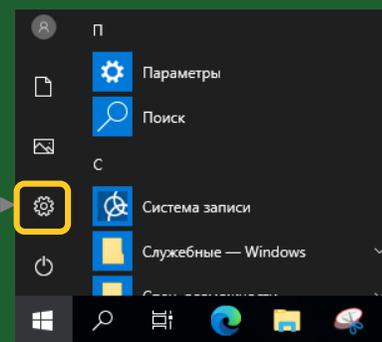
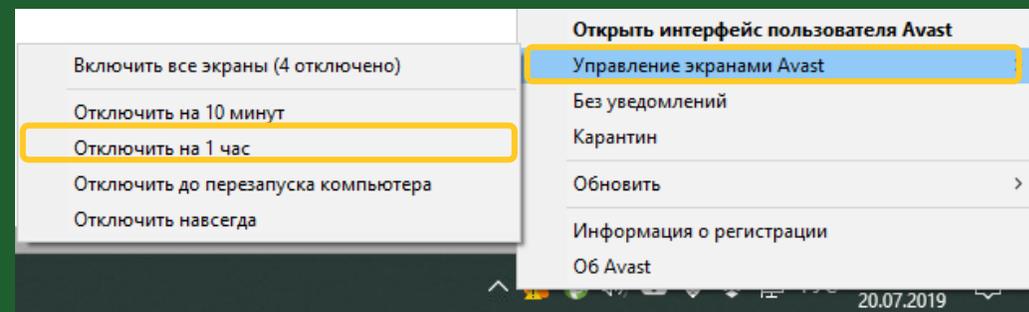
 Если установлен антивирус AVG или Kaspersky, удалите ПО через панель управления (параметры).

Выберите в приложениях установленный антивирус и нажмите «удалить».



Для защиты системы установите альтернативное антивирусное программное обеспечение

1. Скачайте [avastclear.exe](#) на ваш компьютер
2. Запустите Windows в безопасном режиме
3. Запустите утилиту
4. Если вы установили Avast не в папку по умолчанию, найдите антивирус вручную. (которую вы выберете, будет удалено!)
5. Нажмите УДАЛИТЬ
6. Перезагрузите компьютер



# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №2146893816

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

1

УДАЛЕНИЕ ЗАПОМНЕННЫХ ПАРОЛЕЙ В КРИПТОПРО CSP

2

ПЕРЕУСТАНОВКА ПРОГРАММЫ КРИПТОПРО CSP

3

ОТКЛЮЧЕНИЕ БЛОКИРОВАНИЯ ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКОН

4

ВКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ACTIVE X

5

ПРОВЕРКА АНТИВИРУСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6

ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ



# ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ СТОРОННИХ КРИПТОПРОВАЙДЕРОВ

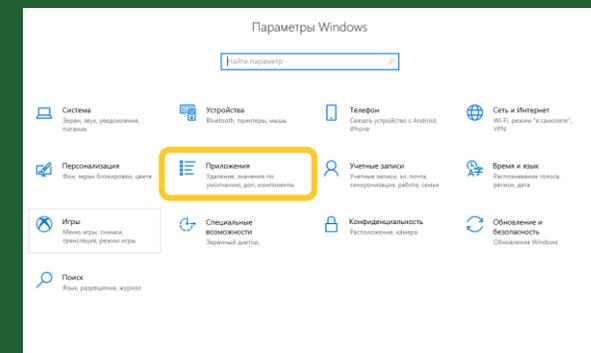
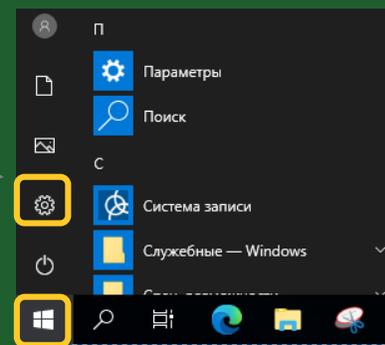
Проверьте наличие сторонних криптопровайдеров (модуль для осуществления криптографических операций – шифрования, подписания ключом электронной подписи). При одновременной установке некоторых криптопровайдеров на компьютере пользователя, их работоспособность может быть нарушена.

Необходимо через панель управления (параметры) проверить установлено ли на ПК, следующее программное обеспечение:

- «Лисси»
- «ИнфоТеКС»
- «Сигнал-KOM»
- «VIPNet CSP»
- «AVEST CSP»
- «КриптЭК»
- «Криптолайн»

Если из списка есть установлено ПО, необходимо его выбрать и нажать «удалить» через панель управления (параметры) и перезагрузить компьютер

Повторите вход в «Интернет-клиент», если ошибка не устранилась, сообщите нам об этом в онлайн-чат для юридических лиц, и наши специалисты с этим разберутся!



СООБЩИТЬ

