

# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №3789

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»



РоссельхозБанк

# КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭТОЙ ИНСТРУКЦИЕЙ?

## ИНТЕРАКТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Текст, выделенный зеленым цветом и нижним подчеркиванием – это интерактивная ссылка. Кликните на нее и вы попадете в нужное место инструкции

Проверьте срок действия сертификата. Если он просрочен – контейнер с этим сертификатом можно удалить

ЭТО ССЫЛКА



# 5 минут

среднее время, необходимое для  
устранения ошибки

## В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВОЗНИКАЕТ ОШИБКА?

Ошибка возникает при попытке создать новый комплект ключей электронной подписи (далее комплект ключей ЭП). Связана с отсутствием места для записи нового комплекта ключей ЭП на функциональном ключевом носителе (токене), содержащем комплекты ключей ЭП сформированные ранее

# УДАЛИТЕ КЛЮЧЕВОЙ КОНТЕЙНЕР

**Шаг 1** Проверьте, какой ключевой контейнер содержит в себе действующий годовой сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - сертификат)



**ВНИМАНИЕ!** Для проверки вставьте функциональный ключевой носитель (токен) содержащий комплект ключей ЭП в USB-порт компьютера. Все посторонние функциональные ключевые носители (токены) необходимо извлечь

## Откройте настройки КриптоПРО CSP

Зайдите в «Пуск» > «Все программы» > «КриптоПРО» > «КриптоПРО CSP»

В открывшемся окне выберите вкладку «Сервис»

Выберите функцию «Просмотреть сертификаты в контейнере»

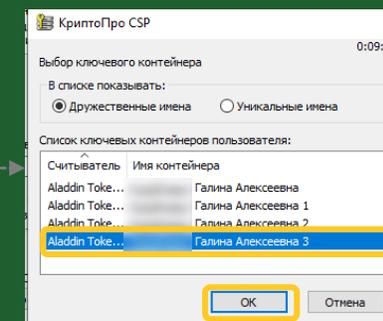
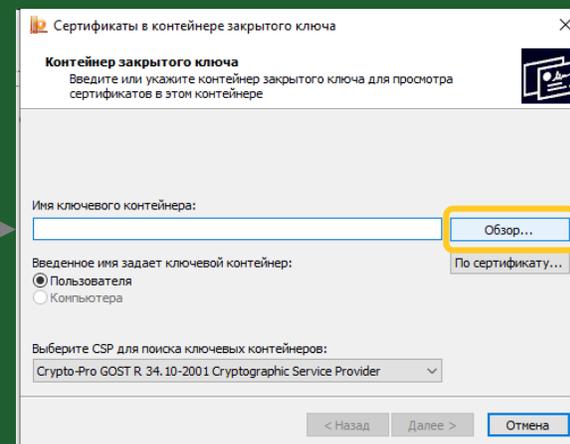
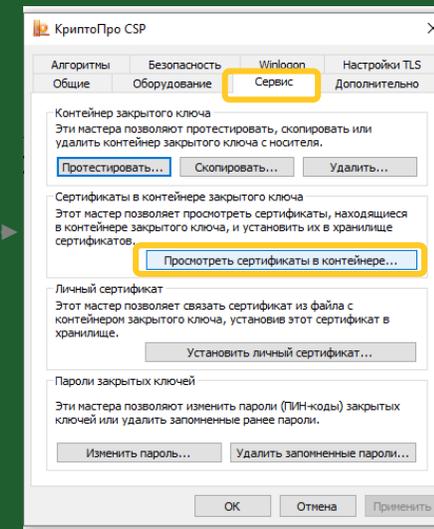
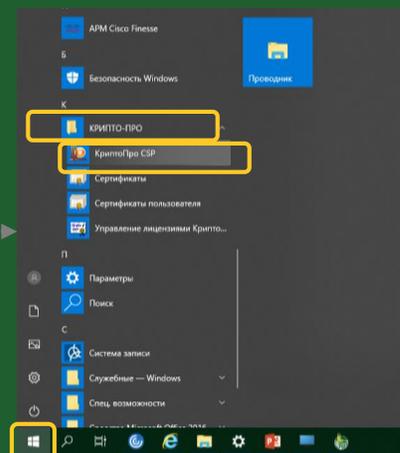
## Проверьте сроки действия сертификатов в ключевых контейнерах

Через «Обзор» необходимо проверить, какой ключевой контейнер содержит действующий сертификат. Чаще всего ключевой контейнер имеет название: Фамилия Имя Отчество + порядковый номер

Выберите ключевой контейнер (если их несколько, необходимо проверить все), нажмите «ОК» и кнопку «Далее»

Проверьте срок действия сертификата. Если он просрочен – ключевой контейнер с этим сертификатом можно удалить.

Запомните или запишите имена ключевых контейнеров с просроченными сертификатами



Сертификат:	Тест ЦС ДБО Минибаев
Субъект:	E=Minibaev-EI@rshb.ru, C=RU, O="АО "Россельхозбанк"", OU="РегИ
Подставщик:	C=RU, O=Russian Agricultural Bank, CN=Russian Agricultural Bank CA
Действителен с:	15 января 2018 г. 11:02:00
Действителен по:	15 января 2019 г. 11:12:00

# УДАЛИТЕ КЛЮЧЕВОЙ КОНТЕЙНЕР

## Шаг 2 Удалите ключевой контейнер с просроченными сертификатами

### Откройте настройки КриптоПРО CSP

Зайдите в «Пуск» > «Все программы» > «КриптоПРО» > «КриптоПРО CSP»

В открывшемся окне выберите вкладку «Сервис»

Выберите функцию «Удалить»

### Удалите ключевые контейнеры с просроченными сертификатами

Через «Обзор» необходимо проверить какой ключевой контейнер следует удалить. После выбора контейнера нажмите «Готово»

На двух последующих окнах нажмите «Да»

Достаточно удалить 1 – 2 ключевых контейнера и повторить генерацию комплекта ключей ЭП

Система может запросить PIN-код на ключевой контейнер

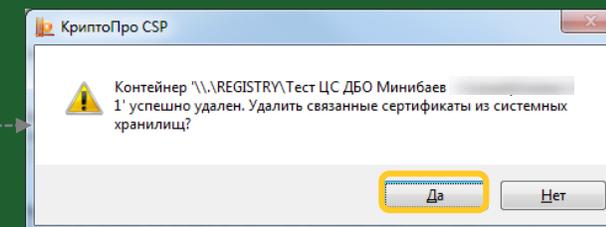
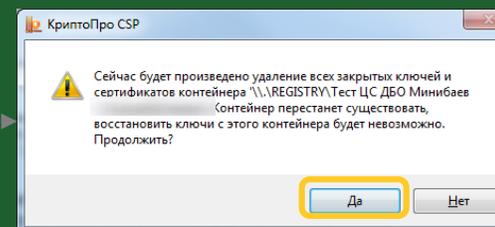
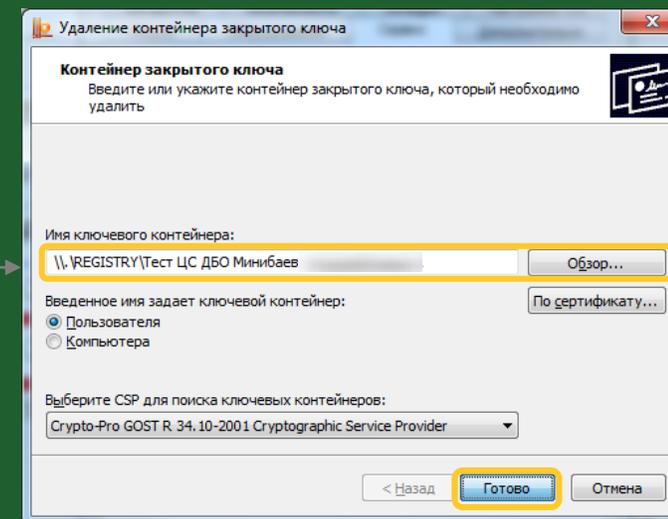
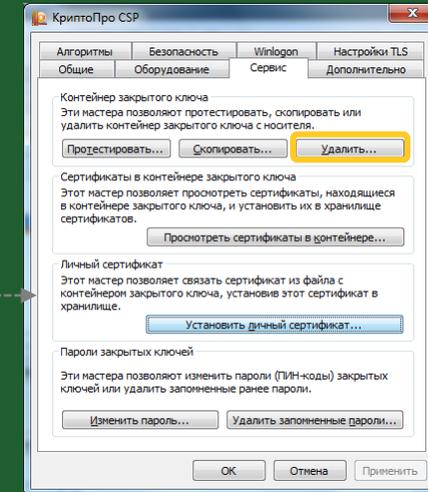
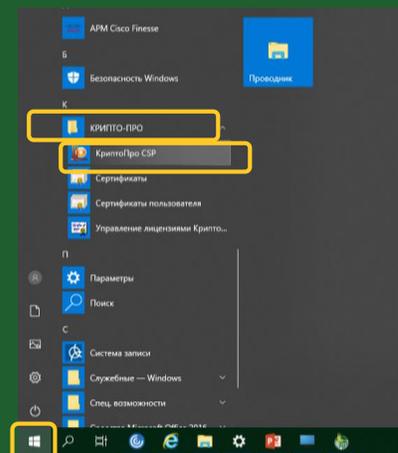
Если ранее вы не меняли PIN-код, введите PIN-код по умолчанию, например:

 pin-код: 12345678

 pin-код: 1234567890

Если PIN-код введен верно – контейнер будет удален

Если PIN-код введен неверно – нажмите «Отмена». В этом случае ключевой контейнер также будет удален



## УДАЛИТЕ КЛЮЧЕВОЙ КОНТЕЙНЕР

Если очистка (инициализация) функционального ключевого носителя (токена) не помогла и ошибка сохраняется – сообщите нам об этом в онлайн-чат для юридических лиц, и наши специалисты с этим разберутся!



Для начала чата заполните данные о Вашей организации  
В поле «Ваш вопрос» скопируйте и вставьте описание проблемы:



*«При генерации комплекта ключей ЭП возникла ошибка № 3789.  
Очистка функционального ключевого носителя (токена) не помогла.  
ИНН организации: (укажите ИНН)  
ФИО абонента: (укажите ФИО абонента)»*

Специалист ответит Вам в течение **5-10 минут** и поможет с устранением ошибки

Если Вам необходимо выполнить какую-либо операцию **срочно** – Вы можете воспользоваться мобильным банком

Он-лайн чат для юридических л...  
https://chatul.rshb.ru/system/template...  
RosselkhozBank  
Уважаемый клиент, для начала общения, заполните поля и укажите ваш вопрос.  
Введите название организации или Ф.И.О.  
Электронная почта  
Введите номер телефона формата : 8 (код региона/оператора связи) цифры номера  
Ваш вопрос  
НАЧАТЬ ЧАТ

# УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №3789

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

## ГОТОВО!

Ошибка №3789 устранена, Вы можете продолжить работу!



РоссельхозБанк