УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №24 инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»



КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИНСТРУКЦИЕЙ?

НАВИГАЦИЯ

Для перехода в нужный раздел инструкции – используйте кнопки навигации в содержании



ИНТЕРАКТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Текст, выделенный выделен зеленым цветом с нижним подчеркиванием – интерактивная ссылка. С ее помощью вы сможете перейти в нужную часть инструкции

Через «Обзор» зайдите в папку, куда <u>ранее</u>извлекали из архива сертификаты

ЭТО ССЫЛКА



10 минут

среднее время, необходимое для устранения возникшей ошибки





инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»





В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВОЗНИКАЕТ ОШИБКА?

При входе в систему



Сообщение с веб-страницы

Ключи не прошли проверку. Убедитесь, что в считывающее устройство установлен требуемый ключевой носитель и параметры ключевого носителя выбранного абонента настроены верно.

Попробуйте повторить операцию еще раз. В случае неудачи, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки Вашего банка (Ошибка выполнения. Ошибка (код: 24) при выполнении функции GetUserUID (Не задан текущий сертификат пользователя.System Last Error message: Длина выданной программой команды слишком велика)).

OK

x





УСТАНОВИТЕ СИСТЕМУ «ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ»

Скачайте дистрибутив (файл установки): https://www.rshb.ru/upload/distr.zip Извлеките файлы из загруженного архива Запустите извлеченный файл с названием «distr» ------

Установите программу, следуя шагам установки:

«Запустить» > «Установить» > «Далее»



запрашивающие разрешение на установку. Разрешите установку

После установки системы установите все предложенные корневые сертификаты (10-13 предупреждений)

Система предложит установить «BSS Multiplatform Plugin». Установите программу, следуя всем шагам установки -----







УСТАНОВИТЕ СИСТЕМУ «ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ»

После установки системы попробуйте войти в систему «Интернетклиент»

Запустите браузер Internet Explorer 32-битной версии от имени администратора. Для этого войдите в «Мой компьютер» / «Этот компьютер» - «Диск С» - папка «Program Files x86» - папка «Internet Explorer»

В папке «Internet Explorer» найдите ярлык с именем «iexplore.exe» / «iexplore», нажмите на него правой кнопкой мыши и выберете пункт «Запуск от имени администратора» -----

Скопируйте ссылку для входа в систему «Интернет – клиент» в строку поиска и войдите в систему

Ссылка для входа в систему «Интернет – клиент»: <u>https://bc.rshb.ru/</u>

Если ошибка не устранена, перейдите к следующему шагу





	риложения Документы Параметры	Фотографии Другие 🗸	Обратная связь			Управление Этот компьютер
лучшее соот	тветствие				Фаил компьютер Бид	средства работы с дисками
Stor Knace	компьютер ->	Этот компьюте	:D		Свойства Открыть Переименовать Расположение	Доступ к Подилючить Добавить сетевое мультимедиа • сетевой диск • расположение Сеть
		Классическое приложе	ение		🔶 🚽 🕆 🛧 🗦 > Этот компи	ьютер >
						^ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		😅 Открыть				Рабочий стол
		-са Закрепить на начальном экране				
		-01 Закрепить на панели задач				Устройства и диски (2)
		Управление			S OTOT KOMITBROTEP	Локальный диск (С:)
		122 Подключить сетевой диск			П Локументы	89.1 ГБ свободно из 148 ГБ
					🕹 Загрузки	
					изображения	сстевые расположения (5)
					👌 Музыка	and the second se
0					🧊 Объемные объекты	
0 1					📃 Рабочий стол	
)O 3101 ko	мпьютер				🚛 Локальный диск (С:)	v
💻 🖉 🥲	💴 📴 🕥 🤴 🧮				Элементов: 12 Выбран 1 элемен	at la
	🤹 📝 📜 🖛 Локальный Файл Главная Подел	диск (C:) иться Вид			📕 🖌 📜 🖛 Program Files (x8 Файл Главная Поделиться	б) і Вид
		💼 👗 Вырезать				🗂 👗 Вырезать 📃 в
	Закрепить на панели Копиров:	ать Вставить	Копировать в •		Закрепить на панели Копировать В	Ставить
	Буфе	р обмена	Упоря		быстрого доступа Буфер обл	мена Уп
	← → ~ ↑ ♣ > Этот +	компьютер > Локальный диск (С:)	>		← → ~ ↑ ↓ Этот комп	ыютер » Локальный диск (C:) » Program Files
		A Mara	^			A 14
		The second secon				Cisco Systems
		Lotus				Common Files
		PerfLogs				Crypto Pro
	Визео	Program Files			Этот компьютер	FreeVimager
		Program Files (x86)	5)		Пораненты	Intel
	🛱 Документы					
	🗎 Документы 🖊 Загрузки	swsetun			Допулки	Microsoft Analysis Services
	 Документы Загрузки Изображения 	 rshb_desk swsetup Windows 			 Загрузки Изображения 	 Microsoft Analysis Services Microsoft Office
	 Документы Загрузки Изображения Музыка 	 rshb_desk swsetup Windows Пользователи 			 Загрузки Изображения Музыка 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight
	 Документы Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты 	 Irshb_desk swsetup Windows Пользователи epinstall 			 Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft SQL Server Microsoft SQL Server
	 В Документы Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол 	 rshb_desk swsetup Windows Пользователи epinstall sccmclient Stifenice 			 Докуманны Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft SQL Server Microsoft.NET Missuid
	 Документы Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (С:) 	 Irshb_desk sweetup Windows Inonsoearenu epinstall sccmclient SUService 			 Докульски Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (С:) 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft SQL Server Microsoft.NET MSBuild v <
	 Документы Загружи Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный дикс (Сс) Элементов: 12 Выбран 1 эл 	■ rshb_desk ■ swsetup ■ Windows ■ Flohascearenu ■ epinstall ■ sccmclient ■ SUService Temeert			 Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (С:) Элементов: 27 Выбран 1 элеме 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft Silverlight Microsoft.NET MSBuild
	 Документы Загрузки Изображения Мужка Объемпые объекты Рабочий стол Локальный диск (Сс) Элементов: 12 Выбран 1 з/ 	я rshb.desk Э swsetup Windows Пользоеатели е еріптаll sccmclient В SUService лемент			 ↓ Загрузки ↓ Узображения ↓ Музыка Объемные объекты Рабочий стол Докальный диск (С:) Злементов: 27 Выбран 1 элеме 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft SUL Server Microsoft XUE Server Microsoft NET MSBuild
	 Документы Загрузки Изображения Музкика Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (Сс) Элементов: 12 Выбран 1 зи 	я rshb.desk swsetup Windows Пользоеатели еріпstall sccmcient SUService лемент			 Датрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (С:) Злементов: 27 Выбран 1 элеме 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft SQL Server Microsoft AVET MSBuild
	 Документы Загрузки Изображения Музкика Фобъемные объекты Рабочий стол Локальный диск (Сз) Элементов: 12 Выбран 1 зи 	a rsho,desk a swsetup Windows Tonsoearenx epintall sccmclient SUService nement	Van	us Int	 дагрузки Загрузки Изображения Музыка Объемные объекты Рабочий стол Локальный диск (С:) Злементов: 27 Выбран 1 элеме 	Microsoft Analysis Services Microsoft Office Microsoft Silverlight Microsoft SQL Server Microsoft SQL Server Microsoft ANET MisBuild



ОЩУЩЕСТВИТЕ НАСТРОЙКУ БРАУЗЕРА **INTERNET EXPLORER**

Откройте Internet Explorer



Осуществите чистку и сброс настроек Internet Explorer

Нажмите на 🗱 > «Свойства браузера» > вкладка «Общее» > кнопка «Удалить» > ------

> Выберите 🖂

> кнопка «Удалить» > _____

Временные файлы Интернета и веб-сайтов

Файлы соокіе и данные веб-сайтов

🗹 Данные веб-форм

> перейдите на вкладку «Дополнительно» > кнопка «Сброс»





P - 命☆ 🏘	Свойства браузера	?
Печать > Файл > Масштаб (100%) > Безопасность >	Содеожание Подключения Программы Дог Общие Безопасность Конфиденци Домашняя страница Этобы соязать вкралки домашних страница	полни иальн
Открыть с помощью Microsoft Edge CTRL+SHIFT+E	зточы создать вкладки донашних страниц, вве каждый из адресов с новой строки.	едите
Опропос полющию инстояти саде Списияли тес са Добавить сайт в список приложений Просмотреть загрузки CTRL+J Настроить надстройки Средства разработчика F12 Перейти к закрепленным сайтам Параметры просмотра в режиме совместимости Свойства браузера О программе	Іскущая Исходная Использовать новух Автозатрузка Начинать с донашней страницы Вкладки Настройка вкладок для отображения веб-страниц. Журнал браузера Удаление временных файлов, журнала, файлов соокіе, сохраненных паролей и данных веб-форм. Удалить верененных файлов, журнала, файлов соокіе, сохраненных паролей и данных веб-форм. Удалить Да Представление Цвета Эзыки Шрифты Оф	о вкла се клад <u>і</u> рамет
Удаление истории обзора Х	Свойства браузера ?	×
Сохранить данные избранных веб-сайтов Сохранение файлов сооке и временых файлов Интернета, позволяющих вашин избранным сайтан сохранить параметры и отобряжаться быстрее.	Общие Безопасность Конфиланиизациоть Содержание Подключения Программы Дополнителы Паранетры	но
Врененные файлы Интернета и веб-сайтов Колин веб-странкц, изооражения и недиафаклы, сохраненные для ускорения повторного обзова. Файлы кий базы данные веб-сайтов Файлы кий базы данные, создаваеные на контьютере веб-сайтани для сохранения предлочтений или повышения производительности веб-сайтов. Журнал Список ранее посещенных веб-сайтов. Журнал скачанных файлов Стиско: ранее посещенных веб-сайтов. Данные веб-форн Сохранение далиные, веб-форны. Сохранение повошенные производительное веб-форны. Сохранение повошенные порядилися в веб-форны. Сохранение поряди в даточности веб-сайтов веб-сайтеми в данные веб-сайтеми веб-сайтеми веб-сайтеми в данные в данные в данные веб-сайтеми в данные в данные в данные в данные в данные веб-сайтеми в данные в дан		
ееб-сайты. Веб-сайты. Анные защиты от отслеживания, фильтрации ActiveX и "Не отслеживать" Списке веб-сайтов, исслеченных из фильтрации, данные, используеные защитой от отслеживания для определения служб, которые ислуг отслеживать ваши действия в Интернете, а также носполнения для запросов "Не отслеживать". Водобнее об удаления история обзора Удалить Отинна	Возвращает парачетры Internet Explorer к эначениям Сброс по уноличано. Используйте сброс только если обозреватель неработоспособен.	

? X Дополнительно Конфиденциальность

спользовать новую вкладку

Вклад<u>к</u>и

Параметры

<u>О</u>формление

Отмена Применить

ОЩУЩЕСТВИТЕ НАСТРОЙКУ БРАУЗЕРА INTERNET EXPLORER

Осуществите настройку Internet Explorer

Вкладка «Безопасность» > Зона «Надёжные сайты» кнопка «Сайты» >

> Добавьте в зону https://bc.rshb.ru > кнопка «Добавить» > кнопка «Закрыть» > кнопка «Применить» -------

> Вкладка «Конфиденциальность» > Отключить блокирование всплывающих окон (снять галочку напротив поля) > кнопка «Применить» ------

Перезапустите Internet Explorer

Закройте и откройте браузер







ПРОВЕРЬТЕ КОЛИЧЕСТВО СЕРТИФИКАТОВ

Запустите Internet Explorer

i



Нажмите на 🗱 > «Свойства браузера» > вкладка «Содержание» > кнопка «Сертификаты» > ------

> в открывшемся окне выберите вкладку «Доверенные корневые центры сертификации» > -----

вернуться к

оглавлению

Вкладка может быть видна не сразу, для прокрутки всех вкладок пользуйтесь стрелками в правом верхнем углу окна ••





ДОБАВЬТЕ СЕРТИФИКАТЫ В КРИПТОПРО CSP

Скачайте сертификаты

Скачайте сертификаты: <u>https://www.rshb.ru/legal/remote_banking/cert/cert.zip</u> Извлеките файлы из загруженного архива

запомните путь, куда был извлечен архив

Установите сертификаты

Откройте настройки КриптоПРО CSP

Откройте «Пуск» > «КриптоПРО» > правой кнопкой мыши нажмите на «Сертификаты» > Дополнительно > Запуск от имени администратора

Импортируйте сертификаты

В открывшемся окне выберите «Сертификаты – текущий пользователь» > «Доверенные корневые центры сертификации» > «Сертификаты» > правой кнопкой мыши нажмите на «Сертификаты» > «Все задачи» > «Импорт...»

Иконки файлов могут отличаться, но название файла – всегда «cert»











ДОБАВЬТЕ СЕРТИФИКАТЫ В КРИПТОПРО CSP

Установите сертификаты

Импортируйте сертификаты

В открывшемся окне Мастера импорта сертификатов нажмите «Далее» > «Обзор» >



i

Через «Обзор» зайдите в папку, куда ранее извлекали из архива сертификаты

>>> «Далее» > «Переместить все сертификаты в следующее хранилище» > «Далее» > «Готово» > «ОК»



Повторите действие с каждым из 13 сертификатов

🗧 😺 Мастер импорта сертификатов	×
Мастер импорта сертификатов	Импортируемый файл Укажите файл, который вы хотите инпортировать.
Втот настер плогозет копуровать сортификаты, споси доверия и слосо отъева сортификат, выданчай цинтрок сортификация, изпастся подтярождением вашей плености и соврожна и ноблоданную для защиты данном или установенном защищение стельки подклочей. Хранном сортификатов — это область остать, подклочения для кранечки сортификатов. Расположение Краничиеми Расположение Краничиеми Для продолжения наконте кнопку "Далее".	Учампе ефикі, колорення во колі не инколітровать. Иня файла:
Далее Оты	рна Далее Отмена
Открытие Открытие	 О Поисс сет О Поисс сет Дата изменения 27.09.2017 14:31 27.09.2017 14:51 Сертификат бесо 27.09.2017 14:51 Сертификат бесо 27.09.2017 14:52 Сертификат бесо 00.62.2017 14:53 Сертификат бесо 00.62.2017 14:54 Сертификат бесо 00.62.2017 14:55 Сертификат бесо 00.62.2017 14:55 Сертификат бесо 00.62.2017 14:55 Сертификат бесо 00.62.2017 14:55 Сертификат бесо 00.62.2017 14:56 Сертификат бесо 00.62.2017 14:56 Серти
 Элинскер импорта сертификатов Завершение мастера импорта сертификатов Сертификат будет инпортирован после нажатия конолия "Готово". Били указаны следующие паранетры: Содержиное сертификатов воблабоватоле Содержиное сертификатов воблабоватоле Содержиное сертификатов Содержиное сертификатов Содержиное сертификатов Содержиное сертификатов Содержиное сертификатов 	Мастер импорта сертификатов × импорт успешно выполнен. ОК
	<section-header></section-header>





НАСТРОЙТЕ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ КОМПЬЮТЕРА

Откройте окно изменения контроля учетной записи

В строке поиска наберите «UAC» и откройте «Изменение параметров контроля ----- учетных записей»

В открывшемся окне установите ползунок в крайнее нижнее положение «Никогда не уведомлять» и нажмите «ОК»

Повторите вход в систему

Если ошибка сохраняется, то необходимо создать новую учетную запись компьютера с правами администратора

В строке поиска наберите «Управление учетной записью» и откройте одноименный пункт ---

Перейдите в пункт «Семья и другие люди» и нажмите «Добавить пользователя»

Заполните все необходимые поля

Вернитесь на страницу «Семья и другие люди» и под новой учетной записью выберете «Изменить тип учетной записи»

В новом окне выберете тип «Администратор» и нажмите «ОК»

Перезагрузите компьютер, войдите в новую учетную запись и <u>повторите</u> переустановку дистрибутива







Если после прохождения всех шагов Инструкции ошибка не устранена, сообщите нам:



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

«При входе в систему дистанционного банковского обслуживания возникла ошибка № 24. Уже переустановлен «Интернет-клиент», осуществлен сброс и настройка браузера IE, добавлены 13 сертификатов в хранилище сертификатов и создана новая УЗ»
 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





УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №24

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

FOTOBO!

Ошибка №24 устранена, Вы можете продолжить работу!

