

УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №24

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

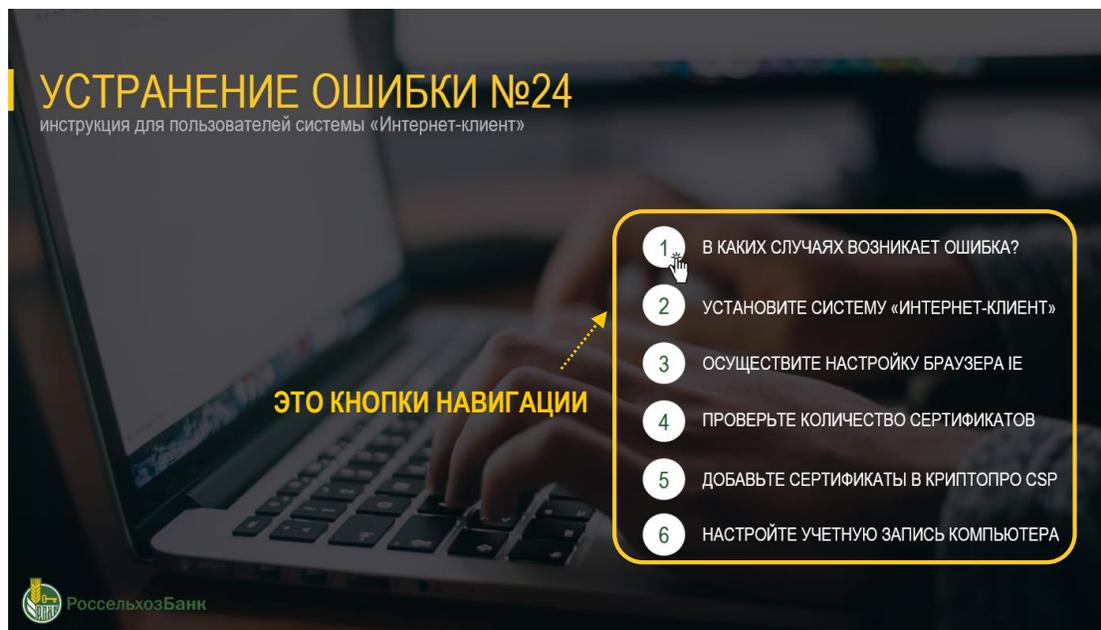


РоссельхозБанк

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 ранее извлекали из архива сертификаты

ЭТО ССЫЛКА



10 минут

среднее время, необходимое для устранения возникшей ошибки

УСТРАНЕНИЕ ОШИБКИ №24

инструкция для пользователей системы «Интернет-клиент»

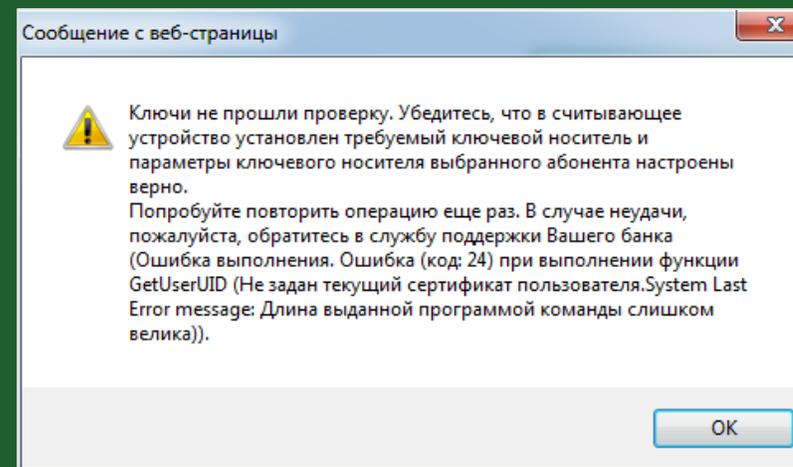
- 1 В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВОЗНИКАЕТ ОШИБКА?
- 2 УСТАНОВИТЕ СИСТЕМУ «ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ»
- 3 ОСУЩЕСТВИТЕ НАСТРОЙКУ БРАУЗЕРА IE
- 4 ПРОВЕРЬТЕ КОЛИЧЕСТВО СЕРТИФИКАТОВ
- 5 ДОБАВЬТЕ СЕРТИФИКАТЫ В КРИПТОПРО CSP
- 6 НАСТРОЙТЕ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ КОМПЬЮТЕРА



В КАКИХ СЛУЧАЯХ ВОЗНИКАЕТ ОШИБКА?

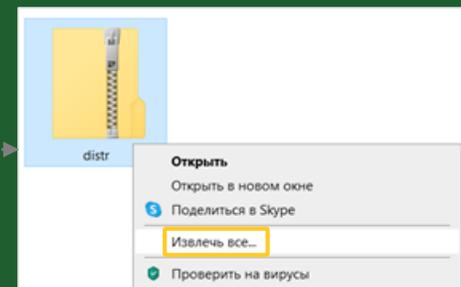
При входе в систему

РЕШЕНИЕ



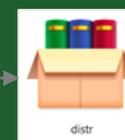
УСТАНОВИТЕ СИСТЕМУ «ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ»

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»



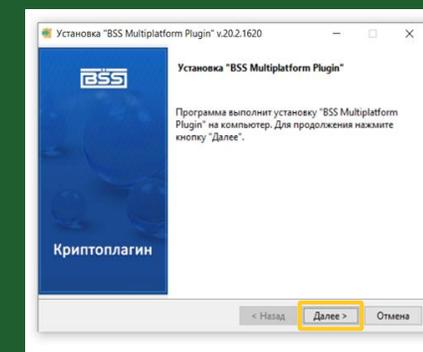
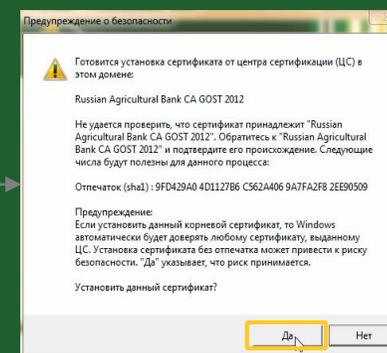
Иконки файлов могут отличаться, но название файла – всегда «distr»



Могут появиться предупреждения системы безопасности, 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 «Интернет-клиент»

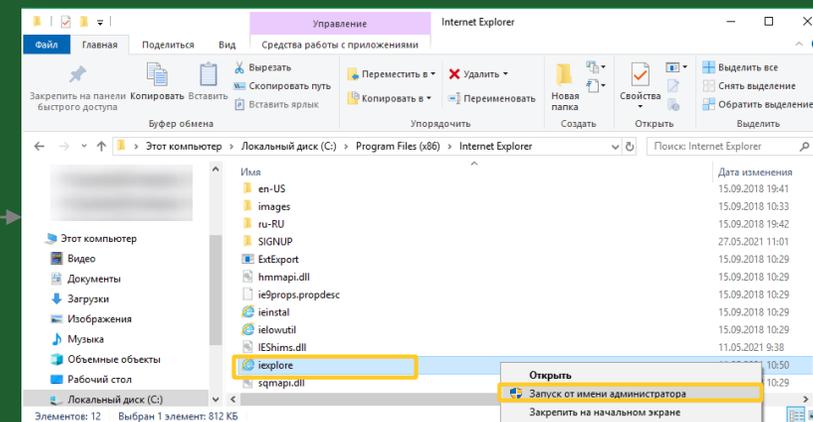
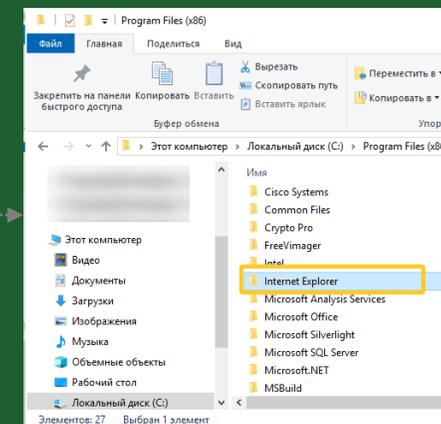
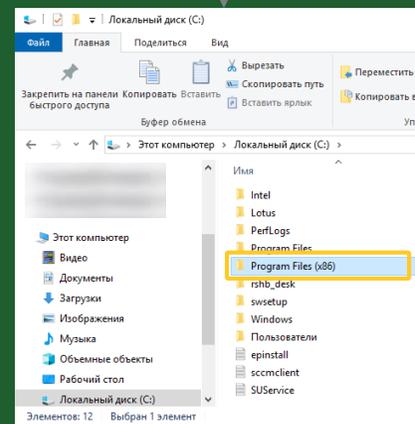
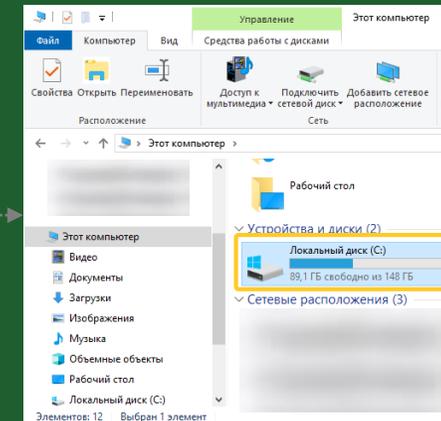
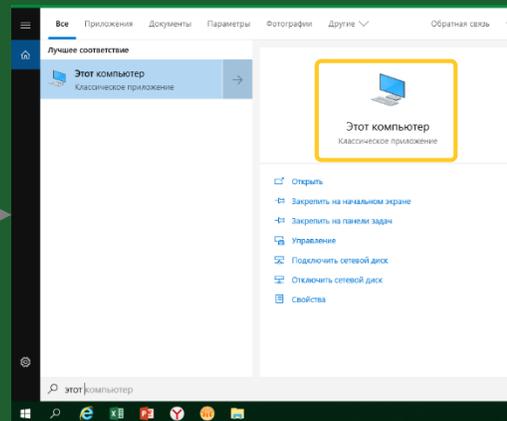
Запустите браузер Internet Explorer 32-битной версии от имени администратора. Для этого войдите в «Мой компьютер» / «Этот компьютер» - «Диск C» - папка «Program Files x86» - папка «Internet Explorer»

В папке «Internet Explorer» найдите ярлык с именем «iexplore.exe» / «iexplore», нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите 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»: <https://bc.rshb.ru/>

Если ошибка не устранена, перейдите к следующему [шагу](#)



ОЩУЩЕСТВИТЕ НАСТРОЙКУ БРАУЗЕРА INTERNET EXPLORER

Откройте Internet Explorer



Осуществите чистку и сброс настроек Internet Explorer

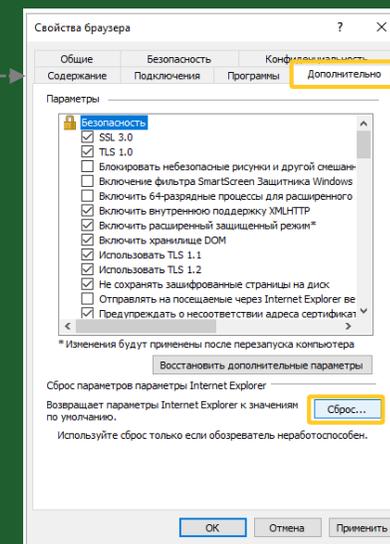
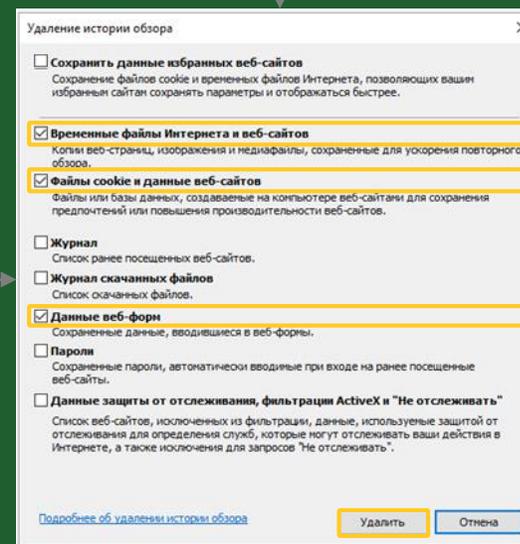
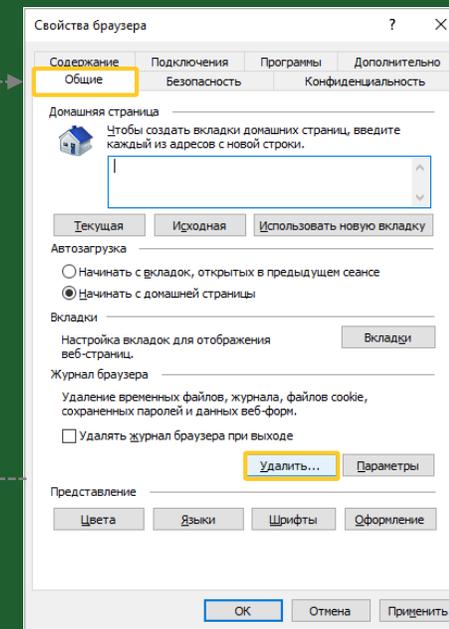
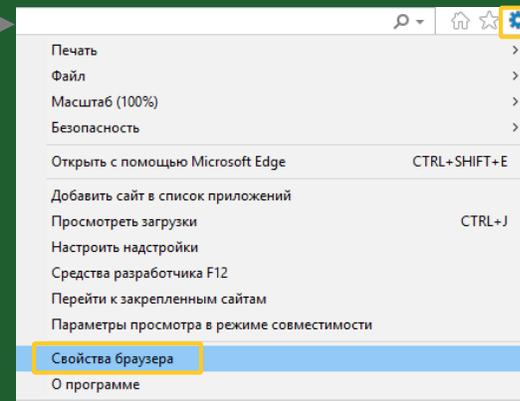
Нажмите на > «Свойства браузера» > вкладка «Общие» > кнопка «Удалить» >

> Выберите

- Временные файлы Интернета и веб-сайтов
- Файлы cookie и данные веб-сайтов
- Данные веб-форм

> кнопка «Удалить» >

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



ОЩУЩЕСТВИТЕ НАСТРОЙКУ БРАУЗЕРА INTERNET EXPLORER

Осуществите настройку Internet Explorer

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

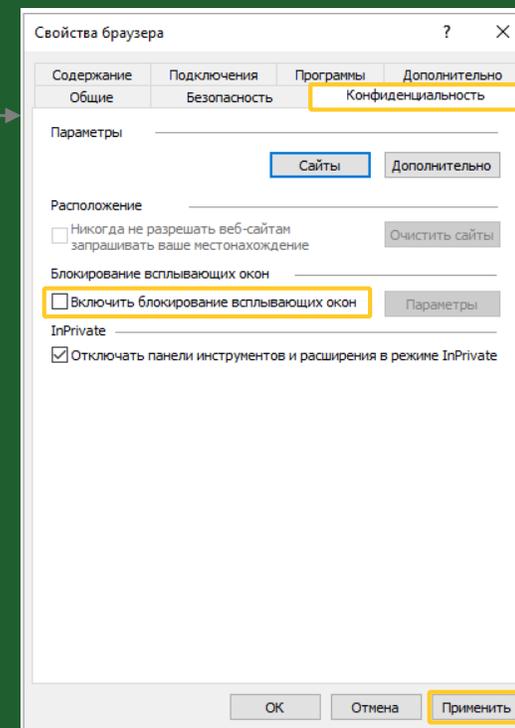
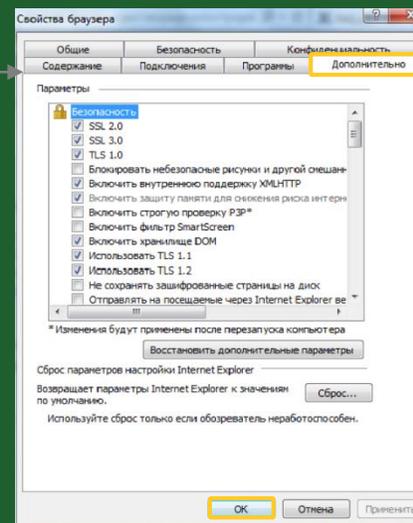
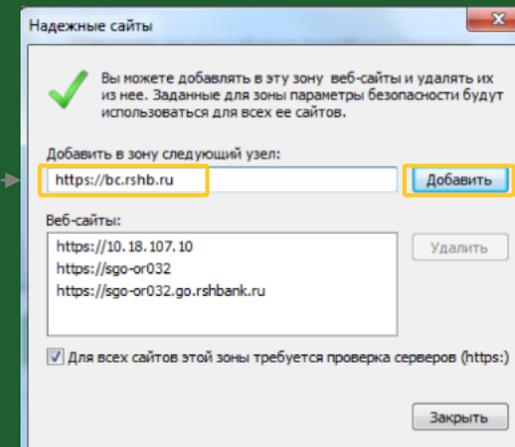
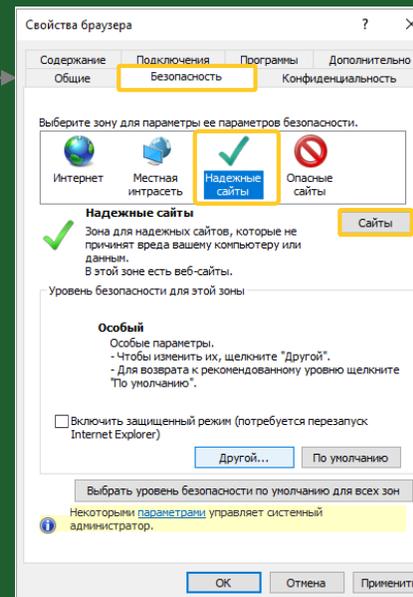
> Добавьте в зону <https://bc.rshb.ru> > кнопка «Добавить» > кнопка «Закрыть» > кнопка «Применить»

> Вкладка «Дополнительно» > блок «Параметры» > в группе «Безопасность» отметьте галочкой поля «SSL2.0, SSL3.0, TLS 1.0, TLS 1.1, TLS 1.2» > 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 

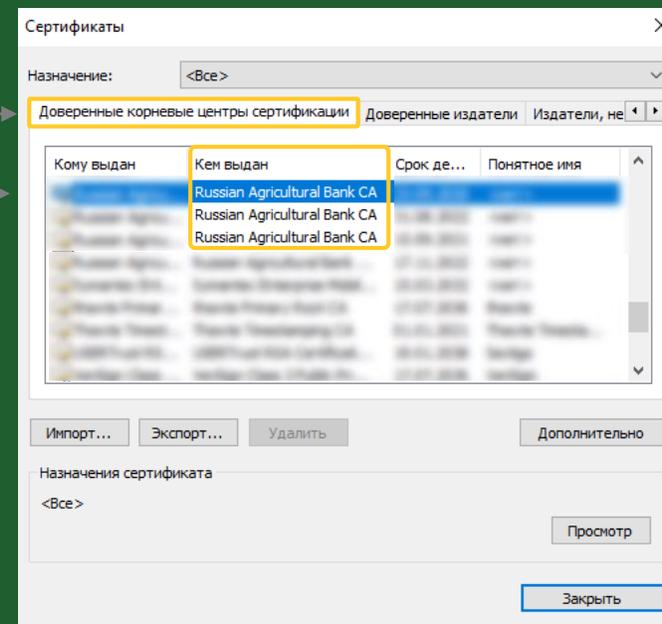
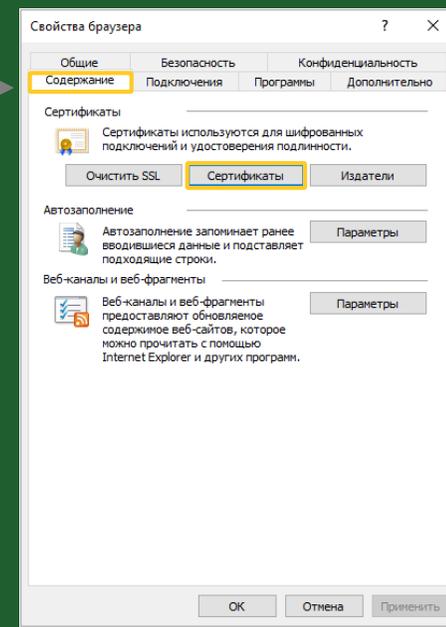
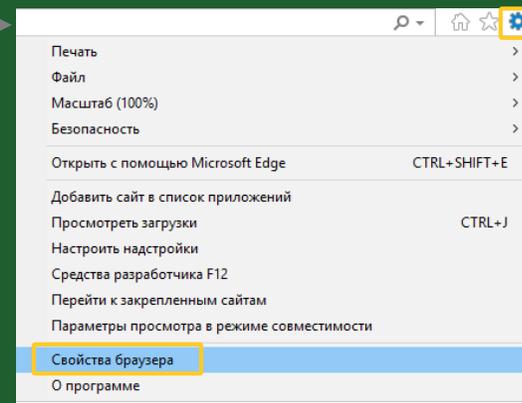
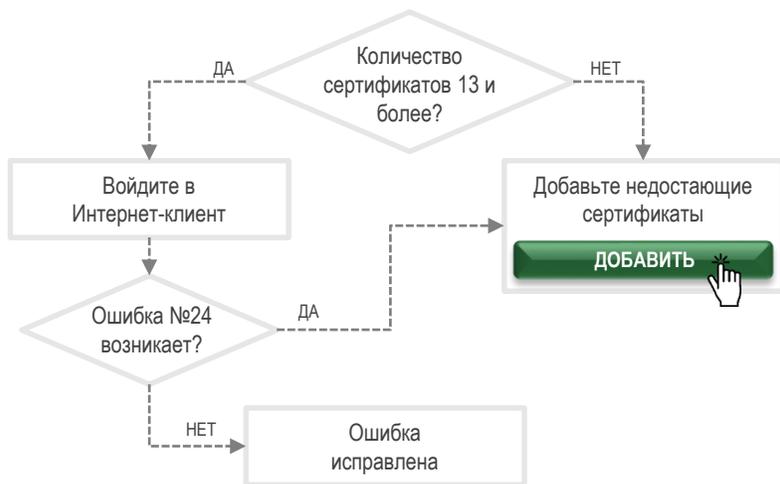
Проверьте наличие сертификатов

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

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

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

> в открывшемся окне выберите вкладку «Доверенные корневые центры сертификации» > найдите сертификаты от «**Russian Agricultural Bank CA**», посчитайте их количество



ДОБАВЬТЕ СЕРТИФИКАТЫ В КРИПТОПРО CSP

Скачайте сертификаты

Скачайте сертификаты: https://www.rshb.ru/legal/remote_banking/cert/cert.zip

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» >

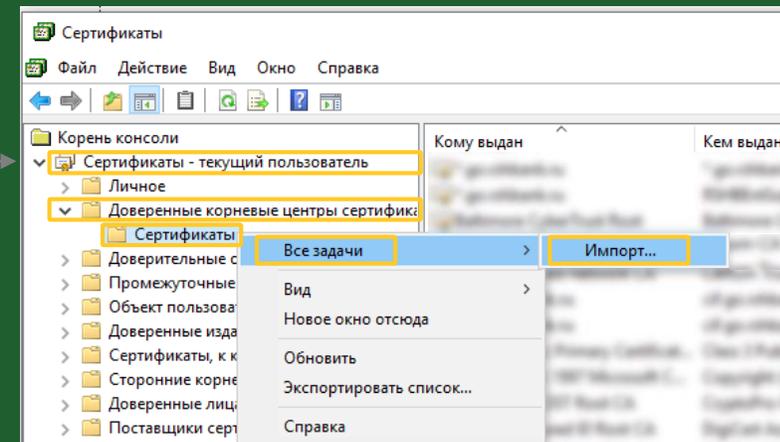
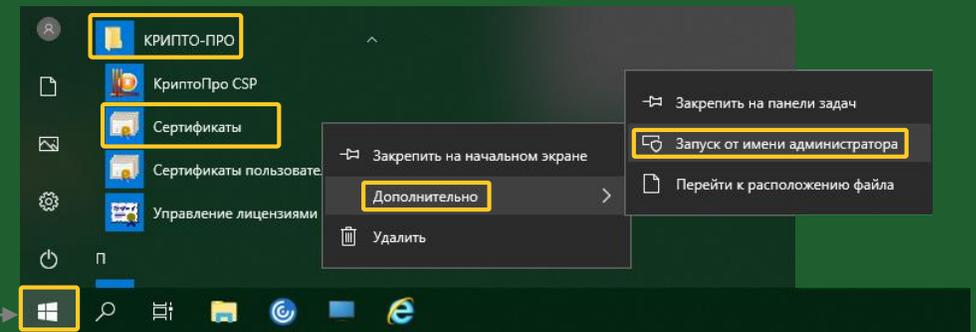
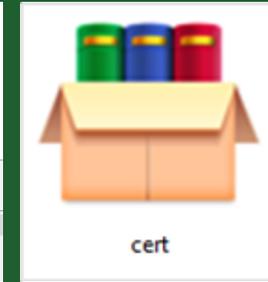
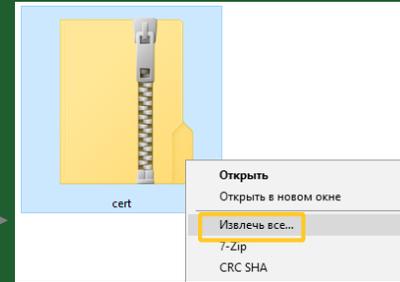
Дополнительно > Запуск от имени администратора

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

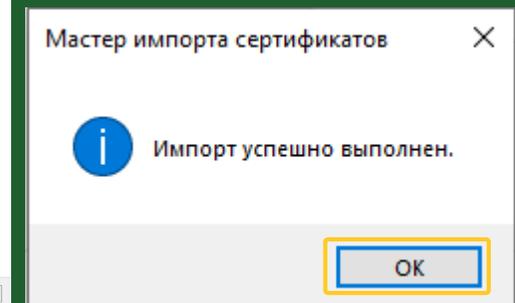
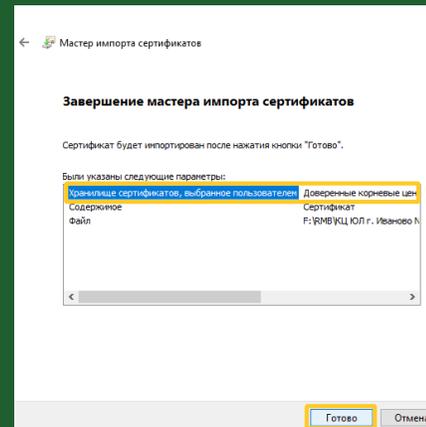
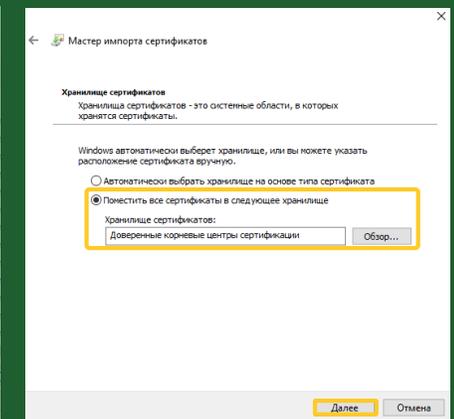
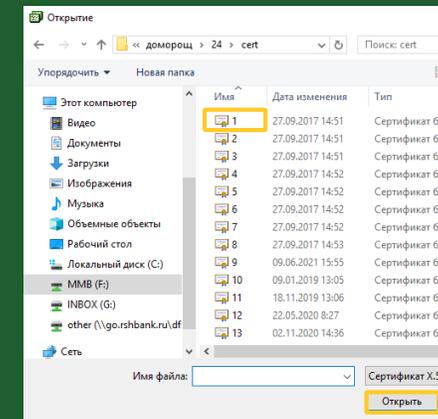
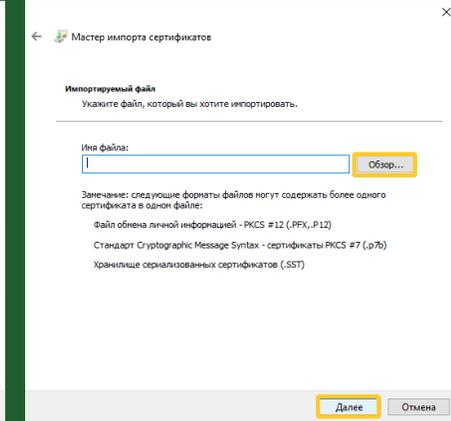
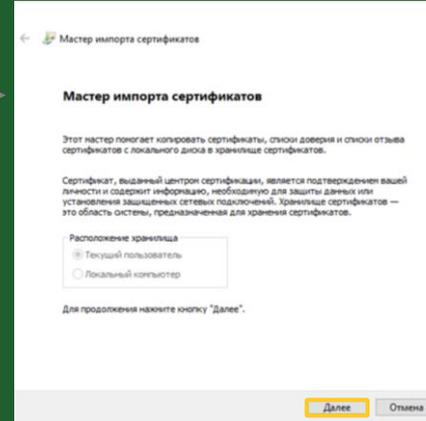
В открывшемся окне Мастера импорта сертификатов нажмите «Далее» > «Обзор» > выберите сертификат >>>

 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



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

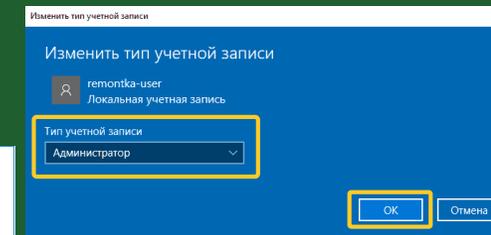
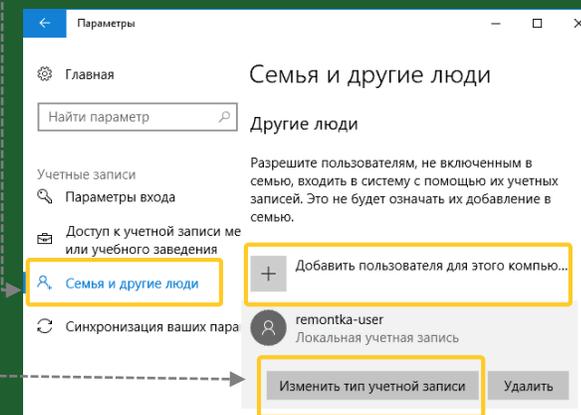
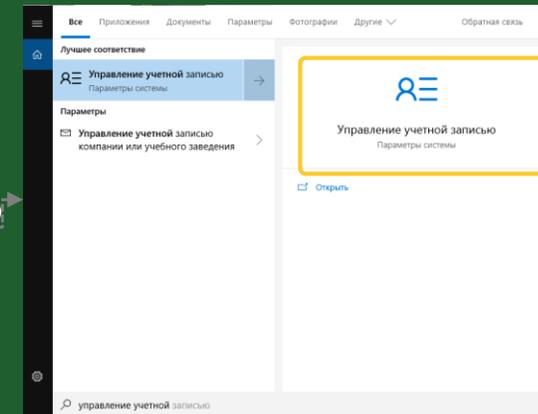
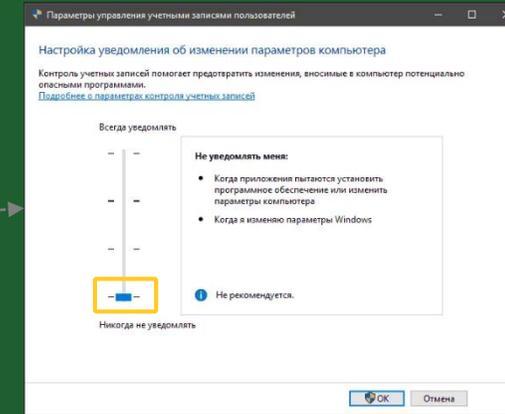
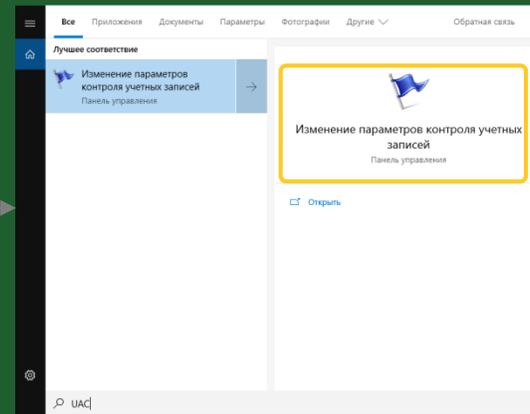
Перейдите в пункт «Семья и другие люди» и нажмите «Добавить пользователя»

Заполните все необходимые поля

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

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

Перезагрузите компьютер, войдите в новую учетную запись и повторите переустановку дистрибутива



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

СООБЩИТЬ



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»

ГОТОВО!

Ошибка №24 устранена, Вы можете продолжить работу!



РоссельхозБанк