

# Частые ситуации в системе ДБО и способы их решения

Вопрос	Ответ
Первичный вход в систему	<p>Для входа в систему необходимо войти на сайт <a href="https://bk.sovcombank.ru/">https://bk.sovcombank.ru/</a>. Нажать кнопку «Первый вход», заполнить поля ФИО, ИНН, кодовое слово и нажать кнопку «Получить пароль». Вам придет смс с временным паролем. После ввода логина (придет в смс или логин уже есть в вашей памяти пользователя) и пароля система запросит установить Криптоплагин. Необходимо скачать и штатно запустить установку Криптоплагина, далее перезагрузить браузер. После повторного входа в систему появится сообщение «Место хранения ключа изменилось, выбрать новое место хранения секретного ключа?» Нажимаем «Да», выбираем Рутокен, вводим пин-код. Далее система запросит изменение пароля. Поменяйте пароль и войдите в систему с помощью логина и нового пароля. Если у вас возникнут трудности, обратите внимание на начальный экран: ниже окон для ввода логина и пароля находится ссылка на инструкцию по установке.</p>
Любые организационные изменения (смена реквизитов, получение новых ключей и т.д.)	<p>Обратитесь, пожалуйста, в Службу Регистрации Юридических Дел (СРЮД).</p>
Просмотр выписок	<p>Зайдите в меню «Счета — Выписки», выберите необходимый период, счет и нажмите кнопку «Показать».</p>
Ошибка при входе «Вероятно место хранения ключа изменилось или введен неверный пин-код» (ошибка возникает после ввода пин-кода)	<p>Необходимо проверить правильность ввода пин-кода, проверить какой Токен вставлен в компьютер (возможно, не от этого Банк-Клиента или от другой организации), оставить в компьютере Токен только от данной организации (извлечь все остальные ключи). Если все действия не помогли решить проблему, позвоните в тех. поддержку.</p>
Ошибка при входе «Вероятно место хранения ключа изменилось или введен неверный пин-код» (ошибка возникает до ввода пин-кода)	<p>Необходимо проверить, вставлен ли Рутокен в компьютер, переставить Рутокен в другой usb-порт. Если проблема не решена, извлеките Рутокен и перезагрузите компьютер. Если все действия не решили проблему, позвоните в тех. поддержку.</p>
Импорт платежных поручений	<p>Зайдите в меню «Платежные документы — Рублевые платежи». Нажмите кнопку «Импортировать», далее — кнопку «Загрузить». Выберите файл с платежным поручением и нажмите кнопку «Импортировать». Результат импорта отобразится ниже.</p>
Импорт зарплатных ведомостей	<p>Зайдите в меню «Продукты и услуги — Зарплатный проект — Зарплатные ведомости». Нажмите кнопку «Импортировать», далее — кнопку «Загрузить». Выберите файл с ведомостью и нажмите кнопку «Импортировать». Результат импорта отобразится ниже.</p>

<p>Импорт реестров на присоединение</p>	<p>Зайдите в меню «Продукты и услуги — Зарплатный проект — Реестры на присоединении». Нажмите кнопку «Импортировать», далее — кнопку «Загрузить». Выберите файл с реестром и нажмите кнопку «Импортировать». Результат импорта отобразится ниже.</p>
<p>Неверный логин или пароль</p>	<p>Проверьте правильность ввода логина и пароля. Проверьте CapsLock и раскладку клавиатуры. Вспомните, насколько давно менялся пароль — возможно, несколько дней назад, и вы по привычке ввели неактуальную версию пароля. После 10 неверных попыток ввода пароля учетная запись блокируется. По звонку в тех. поддержку вы можете получить еще 10 попыток ввода пароля (дополнительные 10 попыток предоставляются только один раз). Если все же не удастся войти в систему, обратитесь в СРЮД для сброса пароля.</p>
<p>Документ в статусе «Ошибка контроля»/ «Отказан банком»</p>	<p>Необходимо открыть документ, войти во вкладку «Информация из банка». В поле «Сообщение из банка» будет указана причина отказа или описание ошибок, которые вы допустили при заполнении документа.</p>
<p>ПЕРЕГЕНЕРАЦИЯ(ПРОДЛЕНИЕ) СЕРТИФИКАТА (ТАКЖЕ ДАННЫЙ ПУНКТ РАБОТАЕТ, ЕСЛИ ПРИ ПОПЫТКЕ ПОДПИСАТЬ ДОКУМЕНТ ПОЯВЛЯЕТСЯ СООБЩЕНИЕ «НЕВОЗМОЖНО ПОДПИСАТЬ ВРЕМЕННЫМ СЕРТИФИКАТОМ»)</p>	<p>При входе в Банк-Клиент появляется сообщение «Срок действия сертификата подходит к концу». Необходимо выделить абонента, по которому система просит сделать регенерацию, и нажать кнопку «Запросить сертификат». В открывшемся окне нажать кнопку «Подписать и отправить», ввести пин-код и нажать «Отправить». В течение 10-15 минут сертификат продлится на 1 год и 2 месяца. Если вы закрыли сообщение о необходимости продления сертификата, то необходимо в правом верхнем углу найти кнопку Сервис (значок «Шестеренка») — Безопасность — Запросы на регенерацию. Нажмите кнопку «Создать», выберите абонента в поле «Средство подписи» и нажмите на «Подписать и отправить». Введите пин-код и нажмите «Отправить». Система за месяц до истечения срока ключа начинает просить регенерацию. Ключ становится «Временный». В этом случае вы не можете подписывать документы, возможны только создание и просмотр документов.</p>
<p>Как посмотреть ограничения по счетам</p>	<p>Необходимо войти в пункт меню «Счета — Ограничения по счетам».</p>
<p>Как посмотреть реквизиты счета</p>	<p>Необходимо войти в пункт меню «Счета — Информация по счетам». Выделите интересующий счет и нажмите кнопку «Реквизиты».</p>
<p>Внутренние номера сотрудников банка</p>	<p>Внутренние номера операционистов по Банк-Клиенту — 11999, 11919, СРЮД — зависит от отделения, персональные менеджеры — зависит от отделения.</p>
<p>Ошибка при попытке подписать документ «Нет полномочий для подписи»</p>	<p>Необходимо обратиться в СРЮД для проверки корректности карточки образцов подписей. Также вы можете позвонить в тех. поддержку.</p>
<p>Ошибка при сохранении «Нет прав для работы со счетом»</p>	<p>На счете есть ограничения (например, неуплата комиссии или ограничения от Налоговой Службы). Вам необходимо обратиться в СРЮД для уточнения причин блокировки счета. До снятия ограничений вы сможете только просматривать выписки.</p>