

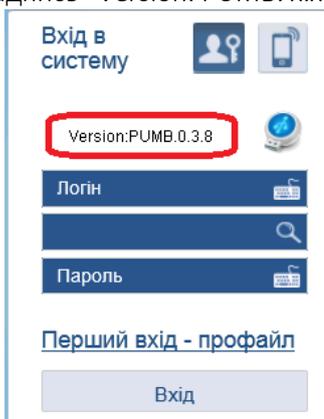
FAQ PUMB online Corporate

1. Проблемы, связанные со входом в систему	1
2. Проблемы, связанные с установкой и настройкой Java плагина.....	2
3. Проблемы, связанные с функционированием системы.....	4
4. Проблемы, связанные с экспортом/импортом документов.....	5
5. Общие вопросы.....	5
6. Если Вы не нашли нужный ответ на Ваш вопрос	7

Уважаемые клиенты! Для штатного функционирования клиент-банка «ПУМБ онлайн корпоративным клиентам» всегда рекомендуется использовать последнюю версию Java, которую можно [загрузить здесь](#), так как в ней содержатся обновления компонентов, исправления уязвимостей и улучшения производительности относительно предыдущих версий.

1. Проблемы, связанные со входом в систему

Обратите внимание! Для успешного входа и использования системы интернет-банкинг (далее - система) должна быть *корректно установлена и настроена актуальная версия Java*, признаком чего является надпись “Version: PUMB: x.x.x” на стартовой странице системы. Например,



Если этой надписи нет, то необходимо обратиться к разделу «2. Проблемы, связанные с установкой и настройкой Java плагина».

Также необходимо обратиться к этому разделу, если на любой странице системы не работают любые кнопки (например, при создании нового сертификата не выбирается путь к ключу – не активна кнопка «обзор», и т.п.).

1.1. Сообщение об ошибке: «Неверный логин или пароль.»

Решение: Проверить корректность ввода логина.

1.2. Сообщение об ошибке: «Пожалуйста, проверьте путь к ключу, имя пользователя и пароль, которые вы ввели. Некоторые из них могут быть неправильными.»

Решение: Проверить корректность ввода пароля секретного ключа.

1.3. Сообщение об ошибке: «Неверная подпись (проверено с 8AD8828E5CFA079D). Оставшиеся попытки 4.»

Решение: Проверить корректность выбора секретного ключа.

1.4. Сообщение об ошибке: «Ни одного счета нет в наличии или доступ к счетам запрещен.»

Решение: Необходимо проверить правильность ввода логина (обратите внимание на регистр). Для уточнения логина необходимо обратиться к своему операционному менеджеру.

2. Проблемы, связанные с установкой и настройкой Java плагина

2.1 Краткая инструкция по установке Java:

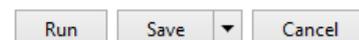
2.1.1. Нажать на стартовой странице «Загрузить Java» или [«Загрузить Java бесплатно»](#);

2.1.2. Нажать на красную кнопку «Загрузить Java бесплатно», далее нажать «Согласиться и начать бесплатную загрузку»;

2.1.3. Если в браузере (Internet Explorer или Mozilla Firefox) появляется сообщение схожее с

Do you want to run or save **JavaSetup8u25.exe** (623 KB) from **sdic-esd.sun.com**? x

 This type of file could harm your computer.



Нажать «Run»;

2.1.4. Дождаться появления окна приветствия:



Нажать «Install». В следующем окне «Offer to install the Search App by Ask» убрать две галочки:

- Set and keep Ask as my default search provider
- Set and keep Ask.com as my browser home page and new tabs page

И нажать «Next».

2.1.5. Далее начнется процесс установки Java:



2.1.6. Необходимо дождаться успешной установки Java:



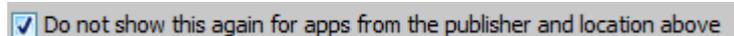
И нажать «Close».

2.1.7. Далее в браузере откроется окно проверки версии Java. Здесь необходимо нажать кнопку «Verify Java version».

2.1.8. В окне «Разрешения использовать Java»:



Необходимо установить галочку:



И нажать «Run».

2.1.9. В итоге, в браузере вы должны получить оповещение об успешной установке Java, например,

Verified Java Version



Congratulations!

You have the recommended Java installed (Version 8 Update 25).

После чего необходимо закрыть браузер и открыть его снова.

Для проверки установлена ли последняя версия Java, необходимо посетить [страницу проверки обновлений Java](#).

2.2 *Java должна быть установлена в единственном экземпляре.* Чтобы проверить установлена ли только одна версия Java, необходимо запустить [«Теста Java»](#), и в случае наличия более старых версий Java, выполнить их удаление, следуя рекомендациям на странице [«Теста Java»](#) или на странице [удаление более старых версий Java](#).

2.3 *Браузеры (Internet Explorer, Mozilla Firefox) могут блокировать работу Java.* Чтобы узнать, как активировать Java, необходимо посетить соответствующий [раздел справки на сайте Java](#).

2.4 *Для настройки Java в браузере Safari для Mac OS 10.9 Mavericks,* необходимо обратиться к соответствующей [инструкции](#).

3. Проблемы, связанные с функционированием системы

3.1 *Обратите внимание! Для успешного использования клиент-банка необходимо ознакомиться с «инструкцией пользователя».*

3.2 *На страницах клиент-банка отображаются некорректные данные.*

Ответ: В первую очередь необходимо выполнить «**принудительное обновление страницы**» (Ctrl + F5), и/или **выполнить очистку «кэша» в браузере.**

3.3 *Вопрос: «Как отозвать текущий сертификат?»*

Ответ: Согласно [«инструкции пользователя»](#) необходимо войти в личный кабинет («Первый вход», пользовательский профайл) и в меню «Ключи» нажать «отозвать сертификат». Далее необходимо распечатать заявку на отзыв, подписать и предоставить в банк.

3.4 *Расшифровка ошибок при подписании документа с помощью «Онлайн ЭЦП»:*

- *Wrong OTP – неверно введен 6-значный одноразовый SMS-пароль.*

Решение. Повторно запросить и ввести одноразовый SMS-пароль.

- *Wrong Password – неверно введен пароль к ключу (сертификату).*

Решение. Повторно ввести пароль к ключу (сертификату). **ВНИМАНИЕ!** Пароль к ключу может отличаться от пароля на вход в систему.

3.5 *При создании нового платежного поручения, просмотра режима меню сообщения, создании нового валютного платежного поручения (SWIFT) или просмотра зарплатной ведомости, система выдает сообщение: «Пользователь не имеет прав доступа к гривневым платежам (валютным платежам / модулю Зарплата и т.п.). Пожалуйста обратитесь к администратору чтобы назначить права.»*

Решение: Вам необходимо обратиться к администратору системы (как правило, руководитель на предприятии. Уточнить можно у вашего операционного менеджера) для включения доступа к меню. Войдя под руководителем-администратором необходимо выполнить следующие действия: зайти в меню «Профиль» - «Доступ» - установить отметки напротив нужного функционала, в положение «вкл» и нажать кнопку «сохранить».

3.6 *При просмотре выписки за указанный период Вы получаете сообщение: «Ни один документ не найден».*

Решение: Необходимо проверить период, выбран ли нужный счет, фильтры выбора и нажать «Найти». Если сообщение снова появилось, то необходимо обратиться к своему менеджеру в банке, для проверки наличия движения за указанный период и сформированной выписки в банке.

3.7 *При создании платежного поручения система выдает ошибку о причине большого количества символов в названии плательщика, и самостоятельно Вы данное поле редактировать не можете.*

Решение: Вам необходимо обратиться к своему операционному менеджеру для сокращения наименования предприятия в системах банка.

3.8 *При попытке подписать платежное поручение, система выдает сообщение: "Ошибка проверки подписи документа по карте подписей".*

Решение: Ваши счет(а) не подвязаны по карте подписей. Необходимо обратиться в банк к операционному менеджеру. Он осуществляет привязку счетов в карте подписей.

5.4 Вопрос: Каким образом увеличить количество строк, отображаемых в списке операций?

Рахунки Операції Валюта Зарплата Корпоративні карти Продукти Повідомлення Довідники **Профіль**

Головна Основні налаштування

Ключі Аудит Змінити пароль Установки Доступ IP адреси

Тут ви можете встановити свої персональні налаштування таї як спеціальні назви рахунків, їх видимість, порядок відображення та інше.

Персональні налаштування

Кількість рядків у списку **250**

Нагадати про закінчення сесії, за 5 хвилин Ввімкнути віконне сповіщення Ввімкнути звукове сповіщення

Копію вручну доданих записів #ffff Копію імпортованих записів #ffff Копію імпортованих і редагованих записів #ffff

Основні дані системи та їх налаштування

ПДВ, % 20

Номер рахунку за умовчанням, МФО Рахунок

Список кодів валют (через кому, не більше трьох) курси яких ви бажаєте бачити у верхній частині сторінки. Наприклад: USD, EUR.

Переважні валюти USD, EUR, RUB [Валютний словник](#)

Документи

- [Специфікація даних імпорт - експорт](#)
- [Створення заробітної відомості](#)
- [Інструкція користувача](#)
- [Налаштування Safari для MacOS X](#)
- [Сертифікат SRC_Pentest](#)
- [Забули логін - пароль?](#)
- [PUMB online corporate](#)
- [Питання - Відповіді \(FAQ\)](#)
- [Перший вхід. Інструкція](#)
- [Програме забезпечення USB-token](#)
- [Демо версія](#)
- [Сертифікат SRC Android Pentest](#)

5.5 Какая расшифровка безналичных средств и обязательств?

- начальный остаток (остаток на счете на начало выбранного периода)
- Зачислено (кредитовые обороты по счету за период)
- Списано (дебетовые обороты по счету за период)
- Остаток (остаток на конец периода (или текущий)
- В работе (сумма по исходящим платежам, еще не проведенным банком документы в состояниях от "Введен" до "Принят банком к исполнению", для которых дата входит в указанный пользователем диапазон)
- Прогнозированный (расчет, значение выводится только в случае, если дата, указанная в поле «По» совпадает с текущей, в обратном случае в данном поле выводится прочерк).

5.6 Каким образом отозвать сертификат пользователя?

Необходимо выполнить вход в профайл пользователя ([Профайл пользователя](#)) и выполнить процедуру отзыва сертификата.

Профіль

Ключи Аудит Сменить пароль Настройки Доступ IP адреса

Ключи / Сертификаты

Прежде чем вы сможете войти в систему с использованием ЭЦП для выполнения бизнес операций, вам необходимо сгенерировать ключ и сертифицировать его. Если вы утратили свой ключ, пожалуйста отозвите сертификат как можно скорее.

Как администратор вы имеете доступ к сертификатам всех пользователей. Выберите логин пользователя из выпадающего списка ниже:

ID ключа	Статус	Создан	Действ. до	Истекший	Действие
8424C85450D75DF6	Истекший	06.08.2013	05.08.2014	05.08.2014	
90406CE0FF5C7DA4	Истекший	04.08.2014	03.08.2015	03.08.2015	
EC39A704FE6F85D7	Действующий	15.07.2015	14.07.2016	14.07.2016	

5.7 В каких состояниях может быть документ и что обозначает данное состояние?

Введен Документ введен и сохранен любым пользователем. На документ не наложено ни одной ЭЦП. Документы в этом состоянии можно [редактировать](#), [удалять](#) и [накладывать на них ЭЦП](#).

Авторизация		На документ наложена одна или несколько ЭЦП, но не все, предусмотренные для данного типа документа на данном предприятии.
Авторизован		На документ наложены все необходимые ЭЦП. Документ по технической причине не был доставлен в банк. Что нужно сделать клиенту: Снять подпись и подписать заново. Либо сделать копию документа и снова подписать.
Доставлен в банк		Документ принят филиалом ПУМБ.
На согласовании		Только для корпоративных клиентов. Документ передан на согласование руководству вышестоящей организации.
Забракован руководителем		Только для корпоративных клиентов. Руководитель вышестоящей организации забраковал документ , и Банк не принимает его к исполнению. Это состояние автоматически выставляется "роботом" системы "Клиент-Банк" в следующих случаях:
Забракован системой "Клиент-Банк"		<ul style="list-style-type: none"> • одна или несколько ЭЦП неверны; • попытка дублирования номера платежного документа • неверная дата документа • неправильно заполнены реквизиты документа (в частности, ошибка ключевания номеров счетов, МФО, ОКПО) • другие причины (например, платеж на счет, запрещенный в НБУ и т.п.) <p>Причину забраковки можно увидеть, открыв документ для просмотра: в нижней части формы будет находиться выделенное красным цветом сообщение.</p>
Принят банком к исполнению		Все ЭЦП документа верны, автоматическая проверка реквизитов прошла успешно, документ загружен на центральный сервер "Клиент-Банк" ПУМБ и доступен менеджеру счета. Операционный менеджер забраковал документ в результате ручной проверки реквизитов:
Забракован ОМ		<ul style="list-style-type: none"> • неправильно заполнены реквизиты (например, неправильно оформлено назначение платежа) • неоднозначности в реквизитах (например, код МФО банка получателя не соответствует указанному названию) • другие причины. <p>Причину забраковки можно увидеть, открыв документ для просмотра: в нижней части формы будет находиться выделенное красным цветом сообщение.</p>
Забракован ОПЕРО ПУМБ		Документ забракован сотрудником Операционного отдела.
Проведен банком		Документ успешно проведен банком.

6. Если Вы не нашли нужный ответ на Ваш вопрос

6.1 По работе с функционалом системы – необходимо обратиться в [Call-center по тел. 0800-501-275](#)

6.2 По установке/настройке Java – необходимо обратиться к официальному ресурсу Java - [Java.com](#), к соответствующим разделам:

- [вопросы по установке Java](#);
- [использование Java](#);
- [центр справки Java](#);
- [советы по устранению неполадок при работе с Java](#).