

## **Вопросы по работе с подсистемой «Банк-Клиент» (ДБО-БСС)**

### **1. Как получить документы из Банка?**

«Банк-Клиент» обменивается информацией с Банком не постоянно, а только во время сеансов связи. При отправке документов сеанс связи устанавливается автоматически. Для получения документов из Банка нужно запустить сеанс связи вручную. Для этого необходимо нажать в меню «Сервис» -> «Транспорт» -> «Запрос в банк». Соответствующая кнопка присутствует на панели инструментов.

### **2. Отсутствует выписка.**

Выписка формируется Банком на следующий рабочий день. Если вы только активировали систему, то выписка из Банка не придет.

Проведите сеанс связи с Банком. Если в отчете о принятых и отправленных документах отобразилась выписка, то можете ее посмотреть в разделе «Входящие» -> «Выписки», выбрав нужный период и счет.

### **3. Как узнать состояние счета за текущий день?**

Чтобы узнать состояние счета на текущий момент необходимо сделать запрос на получение выписки. По вашему запросу на получение выписки всегда формируется «справка».

Зайдите в меню «Исходящие» -> «Запросы выписки». Создайте новый документ, выберите организацию, при необходимости выберите счет, укажите желаемый диапазон запроса выписки. Он не должен превышать три рабочих дня. Сохраните документ, затем подпишите его и отправьте в Банк. После того, как в банке будет выполнен запрос на получение выписки и проведен сеанс связи между Клиентом и банком, документ получит статус «Исполнен». Через 5 минут необходимо произвести сеанс связи с банком, в списке Рублевые выписки появится запрашиваемая «справка».

#### **4. Документы исчезают после подписания или невозможно найти документ.**

Если вы не находите какой-либо документ, например, платежное поручение, то убедитесь, что в соответствующем окне слева выставлены галочки на всех статусах документов, начиная с «новых» и заканчивая «отказанными». Если это не решило проблему, то нажмите на кнопку «Фильтр» (значок с воронкой), нажмите «Очистить» или «Удалить условие» и подтвердите настройку.

#### **5. Распечатка документов с отметкой Банка.**

Все отправляемые Вами Документы с отметкой Банка распечатываются из раздела «Исходящие» -> «Платежные поручения».

Все входящие платежи с отметкой Банка распечатываются из раздела «Входящие» -> «Документы ответного провода». Входящие документы, даже если отображаются в справке за текущий день, будут доступны в разделе «Документы ответного провода» только на следующий день.

Из выписки, с отметкой Банка, печатаются все отправляемые Вами документы и комиссия Банка.

#### **6. Покупка/продажа валюты.**

Для заполнения поручения на покупку или продажу валюты необходимо предварительно запросить курс сделки. Делается это из раздела «Исходящие» -> «Запросы курса сделки». Создается новый документ, указывается вид операции, валюты и сумма покупки или продажи. Запрос подписывается и отправляется в Банк. Через две минуты необходимо получить этот запрос из Банка со статусом «одобрен». После чего нажатием правой кнопки на документе из меню выбирается «Подтвердить». Курс сделки необходимо подтвердить в течение пяти минут после одобрения его Банком, дождаться смены статуса на «подтвержден», после чего курс сделки будет доступен для выбора в поручении на покупку или продажу, и по нему необходимо отправить документ в Банк в течение 15 минут.

## **7. Перевод валюты с транзитного счета.**

Для перевода валюты с транзитного на валютный счет необходимо создать документ «Распоряжение». Для перевода валюты с транзитного на рублевый счет необходимо сначала распоряжением перевести валюту на валютный счет, а потом поручением на продажу валюты продать валюту с зачислением на нужный рублевый счет.

## **8. После загрузки документов из Бухгалтерской системы в «Банк-клиент», документы находятся в статусе «Импортирован».**

Если после загрузки документов из Бухгалтерской системы в «Банк-клиент», документы находятся в статусе «Импортирован», это означает, что в документе допущена ошибка. В статусе «импортирован» подписывать и отправлять документы нельзя.

Зайдите в меню Исходящие – Платежные поручения. Двойным щелчком мышки откройте платежное поручение в статусе «импортирован». Далее нажмите на кнопку «Ок». Система выдаст ошибку, допущенную в Платежном поручении. После исправления этой ошибки нажмите на кнопку «Ок». Если ошибок больше нет, документ сохранится со статусом «Новый».

## **9. Неверный пароль при входе в систему.**

Пароль является Вашей конфиденциальной информацией. Если при входе в систему выдается сообщение что пароль неверный, попробуйте создать любой текстовый документ, в нем ввести Ваш пароль, скопировать его и вставить при входе в систему.

Если Вы забыли пароль то, для подсистемы «Банк-Клиент», необходимо обратиться к координатору в обслуживающее Вас подразделение Банка, с просьбой изготовить новый дистрибутив.

## **10. При смс-авторизации на телефон не приходит смс сообщение.**

Если при смс-авторизации на телефон не приходит смс-сообщение, необходимо:

1. Убедиться, что Ваш телефон находится в зоне действия сети;
2. Посмотреть, что количество полученных смс сообщений в Вашем телефоне не превысило допустимого значения.

3. Сделать на вашем телефоне запрос баланса;
4. Выключить и включить Ваш телефон;
5. Если перечисленные способы не помогли, то необходимо обратиться к координатору в обслуживающее Вас подразделение Банка, с просьбой проверить номер телефона для смс авторизации. Возможно, на стороне Банка номер телефона указан с ошибкой.

### **11. Отсутствуют документы.**

Если в подсистеме «Банк-Клиент» долго не производится сеанс связи с Банком, то все документы, предназначенные для отправки клиенту, перестают отправляться. Позвоните в техническую поддержку и попросите оператора повторно отправить недостающие документы.

Для того чтобы в дальнейшем у Вас не было проблем с отсутствием документов, рекомендовано производить сеанс связи с Банком не реже чем раз в две недели.

Также отсутствие документов может быть обусловлено проблемой со связью.

Если в подсистеме «Банк-Клиент» наблюдаются проблемы со связью, необходимо убедиться, что у Вас открыт порт 1024 для адреса [sbkdbo.bsrb.ru](http://sbkdbo.bsrb.ru). Для этого обратитесь к Вашему системному администратору.