

# ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

В этой статье содержатся ответы на часто задаваемые вопросы, возникающие при работе в системе «Online Banking юридических лиц»

➤ **Как стать пользователем услуги «Optima Online banking юридических лиц»?**

Для того, чтобы стать пользователем услуги «Optima Online banking юридических лиц», Вам необходимо:

- иметь открытый расчетный счет в ОАО «Оптима Банк»;
- заключить Договор передачи электронных платежных документов по системе «Online Banking».
- получить в Банке конверт с необходимыми данными для входа в систему.

Технические требования: браузер Internet Explorer от 8 версии и выше.

➤ **Как настроить компьютер для работы с системой? Как настроить систему для работы с программой 1С? Как создавать платежные поручения в Системе?**

Отправьте соответствующее письмо-запрос в Службу поддержки Интернет Банкинга на адрес [csonline@optimabank.kg](mailto:csonline@optimabank.kg). Исходя из характера запроса, на ваш электронный ящик будет направлено соответствующая Инструкция или дополнительные файлы, руководствуясь которыми Вы можете получить те или иные сведения.


➤ **Как добавить дополнительный счет для обслуживания в системе «Online Banking»? Как осуществляется переоформление ключевого носителя (Рутокен) на другого пользователя?**

Для этого необходимо на Главной странице Системы, кликнуть на раздел «Заявки», сохранить на свой компьютер «Заявку на внесение изменений в параметры системы Online Banking» на свой компьютер, исходя из характера необходимых изменений, заполнить поля заявки необходимыми данными, подписать у Руководства Вашей организации и передать Банк. По завершении внесения изменений будет направлено соответствующее письмо-уведомление (в случае если в заявке указан электронный адрес).

➤ **Я получил ПИН-конверт, каковы мои дальнейшие действия?**

Для получения информации по работе с системой обратитесь в Службу Поддержки Интернет Банкинга по телефонам: +996 312 67 09 83, +996 312 67 07 79.

➤ **Как пользоваться системой? Как работать в Системе?**

На внутренней странице системы в правом углу расположен знак Помощи , нажав на нее, вы получите интересующую Вас информацию по работе с Системой в развернутом виде.

➤ **Как сменить пароль пользователя?**

Зайти в систему по логин/паролю либо по сертификату, открыть вкладку «Настройки»/ «Безопасность»/ «Смена пароля».

- **Я отправил электронное платежное поручение, когда пройдет платеж?**

Электронные платежные документы исполняются Банком в течении текущего операционного дня, в соответствии с предусмотренными Тарифами Банка. Предельным временем предоставления электронного платежного документа в Банк считается время поступления платежного документа в Электронную почтовую Систему Банка:

  - в национальной валюте, проводимых по клирингу – 11.00 часов,
  - в национальной валюте, проводимых по гроссу – 15.00 часов,
  - в долларах США – 16.00 часов,
  - в евро – 14.00 часов,
  - в российских рублях и казахстанских тенге – 14.00 часов по бишкекскому времени.
  
- **Как посмотреть движения по расчетному счету?**

Осуществить вход в систему, открыть вкладку «Счета», исходя из валюты расчетного счета необходимо выбрать «Сомовые или Валютные выписки», задать некоторый период и нажать на кнопку «Построить». Данные выписки по расчетному счету будут обновляться по мере движений на расчетном счете.
  
- **Ошибки, возникающие при работе с системой**
  - 1.1. **Ошибка «Указаны неправильные флаги».** При возникновении этой ошибки необходимо:
    - Найти и Открыть на рабочем столе «Панель управления Rutoken» либо через меню «Пуск»/ «Все программы» найти запись Rutoken открыть вкладку «Панель управления Rutoken».
    - В Панели управления Rutoken открыть вкладку «Сертификаты»;
    - внутри окна, где указана Фамилия Владельца ключевого носителя (Рутокен) токена (USB-устройство) необходимо в столбце «Зарегистрирован», в правом крайнем квадрате поставить «галочку» , нажать на кнопку «Ок». В случае если «галочка» установлена, то необходимо ее снять, закрыть Панель управления Рутокен и заново поставить «галочку».
    - перезапустить браузер Internet Explorer и заново осуществить вход в Систему
  - 1.2. **Ошибка «Набор ключей не существует».** Если ключевой носитель (Рутокен) вставлен переподключите на другой USB-порт. Извлеките все ненужные на текущий момент другие ключевые носители, установив только требуемый.
  - 1.3. **Ошибка «Подпись не соответствует данным».** Отправьте письмо с описанием ошибки на адрес [csonline@optimabank.kg](mailto:csonline@optimabank.kg) , на ваш электронный ящик будет направлены необходимые компоненты для корректной работы ключевого носителя (Рутокен).
  - 1.4. **Ошибка «Значение поля “Наименование” банка получателя не соответствует справочнику банка».** При возникновении данной ошибки необходимо нажать «ОК» в диалоговом окне «Сохранить все равно?».
  
- **В случае возникновения событий компрометации ключа ЭЦП (утеря ключа ЭЦП; утеря ключа ЭЦП с последующим обнаружением; увольнение сотрудников, работавших с ключом ЭЦП; иные события, в результате которых ключи ЭЦП или их часть могли стать известны или доступны третьим лицам) необходимо:**
  - сообщить о факте компрометации по тел: +996 312 67 09 83, +996 312 67 07 79. При звонке будьте готовы сообщить свои ФИО, наименование организации, должность. Эта информация необходима для того, чтобы принять от Вас запрос;

- заполнить Заявку, отправить оформленный сканированный вариант на электронный адрес [csonline@optimabank.kg](mailto:csonline@optimabank.kg). Форма Заявки находится на Главной странице Системы (см. раздел Заявки.). На ваш электронный ящик будет направлено письмо-уведомление (в случае если в заявке указан электронный адрес).

➤ **Взимается ли комиссия за подключение каждого нового сотрудника в системе «Optima Online banking юридических лиц»?**

В случае подключения нового сотрудника в систему «Optima Online banking юридических лиц» снятие дополнительной комиссии в виде абонентской платы не предусмотрено. Согласно тарифам Банка взимается единая разовая комиссия только при получении конверта (ПИН-конверт, ключ ЭЦП), исходя из желаемого уровня доступа: пользователь с правом подписи электронных платежных поручений и пользователь без права подписи.

➤ **У меня есть ПИН-конверт, я подключен в режиме просмотра выписок по расчетному счету, я хочу проводить электронные платежные поручения в системе. Что я должен сделать?**

- Заключить Договор передачи электронных платежных документов по системе «Online Banking»;
- Получить в Банке конверт с необходимыми данными для входа в систему (ПИН-конверт, ключ ЭЦП);
- позвонить по телефонам: +996 312 67 09 83, +996 312 67 07 79 для выполнения последующих действий.




➤ **В целях профилактики возникновения ошибок и соблюдения безопасности при работе в Системе рекомендуем выполнить следующее:**

- 1.5. Периодически удалять в браузере Internet Explorer «Временные файлы Интернета и Файлы “cookie”»;
- 1.6. Корректно завершать работу системы;
- 1.7. Стандартные действия по обеспечению работоспособности ПК – использование антивируса, регулярные обновления и т.д.
- 1.8. Своевременно менять и использовать пароли длиной не менее 8 символов, содержащие строчные и заглавные буквы, цифры и спецсимволы. Сложный пароль не позволит никому совершить операции от Вашего имени.
- 1.9. Хранить ключ ЭЦП и ПИН-конверт, используемый для входа в систему «Optima Online banking юридических лиц» в недоступном для третьих лиц месте. Так вы сможете гарантировать, что никто не совершит операций в системе от Вашего имени.
- 1.10. Не оставлять ключ ЭЦП в компьютере во время отсутствия на рабочем месте.
- 1.11. Не передавать ключ ЭЦП, пароли и ПИН-код третьим лицам
- 1.12. В случае кражи или утери ключа ЭЦП незамедлительно обратитесь в Службу поддержки Интернет банкинга по телефонам: +996 312 67 09 83, +996 312 67 07 79;

➤ **Не нашли ответ на свой вопрос?**

- отправьте на адрес [csonline@optimabank.kg](mailto:csonline@optimabank.kg) письмо, с подробным описанием ошибки;
- Снимок экрана (скриншот), где у Вас возникла ошибка

Чтобы сделать снимок экрана, необходимо открыть страницу, где возникла ошибка, на клавиатуре нажать на клавишу PrtScr, открыть новый документ MS Word, нажать на клавишу «Вставить». После выполнения всех действий описанных выше, снимок экрана перенесется в документ MS Word, необходимо «Сохранить» и отправить в приложении к Письму.

 <b>Optima Bank</b>			
<b>СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА</b>			
<b>Время работы:</b> понедельник – пятница с 9:00 до 18:00 Перерыв: 12:00-13:00			
	+996 312 670 983 +996 312 670 779		e-mail: <a href="mailto:csonline@optimabank.kg">csonline@optimabank.kg</a>