

**При возникновении ошибок :**

- 1) Проверьте системную дату
- 2) Установите последнюю версию программы
- 3) Найдите описание ошибки в документации
- 4) Если описанные рекомендации по исправлению ошибки не помогают, отвечать на вопросы работника банка.
- 5) Клиенты банков могут звонить разработчику в крайнем случае, только по согласованию с работником банка и при наличии сообщений из Ява консоли и\или при наличии скриншота экрана в момент возникновения ошибки.

**Ошибки клиентских мест онлайн и мобайл**

Номер п\п	Код ошибки\сообщение	Пояснения	Рекомендации
1	Код ошибки 1. Неверна системная дата.	Некорректная дата подписи. Возможно неверна системная дата у клиента или в банке.	Необходимо проверить системную дату.
2	Код ошибки 201. Дата инициализации не совпадает с текущей.	Некорректная дата подписи. После регистрации клиента на его машине была изменена системная дата.	Необходимо проверить системную дату.
3	Код ошибки 202. Ошибка чтения секретного ключа!	Недоступен секретный ключ.	Проверьте наличие и исправность носителя ключа (дискета, флешка и т.д.)
4	Код ошибки 203. Ошибка файла конфигурации.	В момент регистрации клиента возникла ошибка передачи его файла конфигурации.	1) Проверить наличие интернет соединения. 2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
5	Код ошибки 204. Ошибка базы сертификатов.	В момент регистрации клиента возникла ошибка проверки подписи сертификата. Как правило, ошибка возникает в момент подключения клиента к "чужому" серверу банка.	1) Необходимо проверить настройки подключения (скорее всего неправильно указан порт) (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения"). 2) Если настройки подключения введены верно и ошибка повторилась, необходимо обратиться в службу поддержки банка.
6	Код ошибки 212. Истек срок действия	Истек срок действия файла	1) Необходимо проверить системную дату.

	секретного ключа.	секретного ключа.	2) Необходимо зайти в пункт меню 'Ключи' -> 'Запрос на смену секретного ключа'. ( см. "Структура клиентского места On-Line.doc", форма "Смена ключа".)
5	Код ошибки 214. Секретный ключ с указанным идентификатором не загружен.	Во время подписи документа используется идентификатор отличный от того, с каким была выполнена регистрация.	Необходимо обратиться к разработчику системы "Клиент-Банк".
6	Код ошибки 215. Ошибочный Пароль! Повторите ввод.	Во время регистрации был введен неправильный пароль секретного ключа.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) На форме регистрации правильно укажите пароль секретного ключа.</li> <li>2) Проверьте регистр (Caps Lock)</li> <li>3) Проверьте язык ввода</li> </ol>
7	Код ошибки 216. Сертификат не найден.	В момент загрузки секретного ключа в базе сертификатов не найден соответствующий сертификат.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
8	Код ошибки 217. Нет текущего сертификата администратора.	Не найден текущий сертификат администратора.	Проверить системную дату. Если дата верна, обратиться в службу поддержки банка.
9	Код ошибки 219. Подпись неверна.	Возможна ошибка при передаче пакетов данных.	Попытаться повторно связаться с банком. При повторной ошибке обратиться в службу поддержки банка.
10	Код ошибки 220. Целостность подписи нарушена.	Возможна ошибка при передаче пакетов данных.	Попытаться повторно связаться с банком. При повторной ошибке обратиться в службу поддержки банка.
11	Код ошибки 222. Указанный секретный ключ имеет другой номер сертификата.	Ошибка при смене ключа сервера банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
12	Код ошибки 223. Указанный сертификат имеет другой идентификатор.	Ошибка целостности базы сертификатов в банке.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
13	Код ошибки 226. Ошибка ответа на запрос.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети или блокировке	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения.</li> <li>2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам.</li> </ol>

		доступа к порту фаерволом.	3) Проверить настройки подключения.
14	Код ошибки 234. Ошибка файла ключа	Расширение файла ключа написано большими буквами. Исправлено в версии 2.2.4	Переименуйте ключ. Расширение файла ключа 'key' должно содержать только маленькие буквы.
15	Код ошибки 250. Ошибка целостности запроса.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения.</li> <li>2) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").</li> </ol>
16	Код ошибки 251. Неверна длина запроса.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения.</li> <li>2) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").</li> </ol>
17	Код ошибки 252. Неверен тип запроса.	Версия апплета онлайн Клиент-Банка более новая чем версия с-сервера.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
18	Код ошибки 253. Нет такого клиента.	Идет попытка регистрации клиентом, которого нет в базе банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
19	Код ошибки 254. Нет такого пользователя.	Идет попытка регистрации пользователем, которого нет в базе банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
20	Код ошибки 255. Нет такого Счёта!	Идет попытка сохранения документа с несуществующим счетом клиента.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
21	Код ошибки 257. Нет такого документа.	Идет попытка работы с документом,	Нажать клавишу "Обновить список". При повторе ошибки необходимо обратиться в службу

		которого уже нет на сервере банка.	поддержки банка.
22	Код ошибки 259. Обслуживание Клиента остановлено!	В банке остановлено обслуживание данного клиента.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
23	Код ошибки 261. Нет прав доступа.	Информация о клиенте была неправильно заведена на сервере банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
24	Код ошибки 262. Обслуживание Пользователя остановлено!	В банке остановлено обслуживание данного пользователя.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
25	Код ошибки 264. Запрещенный счет корреспондента.	Попытка сделать платеж на запрещенный балансовый счет корреспондента.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
26	Код ошибки 265. Не все необходимые реквизиты документа заполнены.	Попытка сохранения документа, у которого заполнены не все реквизиты.	Необходимо проверить правильность заполнения всех полей документа.
27	Код ошибки 266. Документ с таким номером по данному счету сегодня уже был!	Идет попытка сохранения документа с номером, который уже был ранее использован.	При наборе нового платежа в поле "Платежное поручение №" введите другой номер документа, имеющий другое значение.
28	Код ошибки 267. Документ не подписан.	На сервер банка пришел платеж, в котором не совпадает количество подписей и их наличие.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
29	Код ошибки 270. Ошибка отправки запроса на выписку.	Запрос на выписку банком не обрабатывается.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
30	Код ошибки 273. Форма не найдена.	Делается попытка работы с валютной формой, которая не анализируется сервером банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
31	Код ошибки 274.	Попытка работы	1) Необходимо обновить

	Несоответствие версий клиентской программы и сервера банка.	со старой апплетой (онлайн Клиент-Банк).	Клиент-Банк (адрес: <a href="http://www.nokk.kiev.ua/downloads.htm">www.nokk.kiev.ua/downloads.htm</a> - Клиентская часть Online (Sun)). 2) Необходимо удалить временные файлы интернета в кэше браузера. 3) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
32	Код ошибки 299. Нет связи с Банком!	Отсутствует соединение с jс-сервером банка.	1) Проверить наличие Интернет подключения на вашем рабочем месте. 2) Проверить правильность ввода IP адреса. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения"). и порта для подключения к серверу банка. Данные для подключения вводятся на форме "Логика работы -> Настройки соединения". 3) Возможно, остановлен сервер в банке. Необходимо связаться с работником банка.
33	Код ошибки 500. На эту дату выписка не формировалась!	Нет выписки за указанную дату.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
34	Код ошибки 501. Невозможно подключиться к серверу банка	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети.	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения. 2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам. 3) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
35	Код ошибки 502. Файл clisun.dat не найден.	При попытке работы в офлайн режиме не обнаружен файл настроек clisun.dat.	1) Необходимо обратиться в службу поддержки банка и правильно заполнить файл clisun.dat. (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc", Структура файла clisun.dat). 2) При обновлении до версии 2.2.6 файл clisun.dat будет формироваться автоматически после каждой регистрации.

36	Код ошибки 503. Справочник БРЦ не загружен. Загрузите справочник.	Специфическая доработка для банка Петрокоммерц.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка Петрокоммерц.
37	Код ошибки 504. Превышение ограничения на размер письма.	Попытка отправки письма, которое имеет размер, превышающий допустимый. Допустимый размер письма устанавливается на сервере банка в байтах в файле cserver.ini, параметр MailLimit.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Нужно уменьшить размер письма</li> <li>2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</li> </ol>
38	Код ошибки 505. Логика работы - Файл конфигурации clisun.ini не найден!	Во время старта клиент-банка не находится файл конфигурации clisun.ini.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка и правильно заполнить файл clisun.ini. (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc", Структура файла clisun.ini).
39	Код ошибки 506. Необходимые реквизиты корреспондента не заполнены.	Во время добавления корреспондента в локальный справочник заполнены не все необходимые реквизиты.	Необходимо проверить правильность ввода всех нужных данных.
40	Код ошибки 507. Загруженная подпись не соответствует требуемой.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Попытка подписать документ, например подписью №2, используя носитель с подписью №1. И на оборот.</li> <li>2) Попытка регистрации с номером ключа, большим, чем количество подписей у клиента.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Проверить соответствие выбранной подписи и носителя ключа.</li> <li>2) Выполнить регистрацию с номером ключа, не большим, чем количество подписей у клиента.</li> </ol>
41	Код ошибки 508. Несоответствие счета	При наборе документа был	Правильно введите МФО банка и счет корреспондента.

	корреспондента и МФО банка.	неправильно заданы счет корреспондента или МФО банка.	
42	Код ошибки 509. Импорт В-файла. Размер файла меньше допустимого	Маленький файл импорта В-file. Ошибка возникает во время импортирования.	Необходимо обратиться к разработчикам программного обеспечения, сформировавшего В-file.
43	Код ошибки 510. Импорт В-файла. Неправильная структура файла.	Неправильная структура файла импорта В-file. Ошибка возникает во время импортирования.	Необходимо обратиться к разработчикам программного обеспечения, сформировавшего В-file.
44	Код ошибки 511. Импорт В-файла. Невозможно открыть файл.	Невозможно открыть файл импорта В-file. Ошибка возникает во время импортирования.	Необходимо обратиться к разработчикам программного обеспечения, сформировавшего В-file.
45	Код ошибки 512. Файл XPort.ini не найден.	Не найден файл настроек импорта\экспорт а XPort.ini.	Сформируйте файл XPort.ini (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc" п.4) и сохраните его в рабочей директории клиент-банка.
46	Код ошибки 513. Ошибка структуры XPort.ini.	Была обнаружена ошибка разбора файла XPort.ini во время выполнения операций импорта\экспорта.	Правильно сформируйте файл XPort.ini (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc" п.4) и сохраните его в рабочей директории клиент-банка.
47	Код ошибки 514. Ошибка структуры: файл "имя файла".	Ошибка структуры файла платежей "имя файла.DBF" при выполнении операции импорта.	Правильно сформируйте файл импорта или правильно заполните XPort.ini. (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc" п.4)
48	Код ошибки 515. Удаление не выполнено! Документ занят другим Пользователем!	Попытка удаления документа, который сейчас используется другим пользователем.	Повторите действие позже.
49	Код ошибки 516. Ошибка платежа в бюджет в поле 'Назначение платежа'. Слишком много разделителей.	Ошибка во время формирования платежа в бюджет.	Проверьте правильность заполнения назначения платежа. (см. "Правила создания бюджетных платежей.doc").

50	Код ошибки 517. Ошибка ЕГРПОУ корреспондента.	Ошибка заполнения кода ЕГРПОУ корреспондента во время набора платежа.	Проверьте правильность заполнения поля ЕГРПОУ корреспондента платежа.
51	Код ошибки 518. Ошибка платежа в бюджет в поле 'Назначение платежа'. Слишком мало разделителей.	Ошибка во время формирования платежа в бюджет.	Проверьте правильность заполнения назначения платежа. (см. "Правила создания бюджетных платежей.doc").
52	Код ошибки 519. Неправильный идентификационный код (номер) плательщика (поле 3)	Ошибка во время формирования платежа в бюджет.	Проверьте правильность заполнения назначения платежа. (см. "Правила создания бюджетных платежей.doc").
53	Код ошибки 520. Файл конфигурации clisun.ini. Файл не найден. Создайте файл конфигурации.	Во время работы клиент-банка не найден файл конфигурации clisun.ini.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка и правильно заполнить файл clisun.ini (см. "Структуры настроечных файлов On-Line.doc", Структура файла clisun.ini).
54	Код ошибки 521. Ошибка структуры файла XPort.ini.	Была обнаружена ошибка структуры файла XPort.ini.	Правильно сформируйте файл XPort.ini и сохраните его в рабочей директории клиент- банка. (см. "Структуры настроечных файлов On- Line.doc" п.4)
55	Код ошибки 523. Ошибка открытия файла hosts.ini	Была обнаружена ошибка во время чтения файла hosts.ini	Повторно получите настройки соединения из банка. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
56	Код ошибки 524. Не все необходимые пути указаны.	Возникает во время сохранения настроек, если не были указаны пути к рабочей директории, к файлу clisun.ini и файлу секретного ключа.	Введите пути к рабочей директории, к файлу clisun.ini и файлу секретного ключа.
57	Код ошибки 525. Возникла ошибка во время формирования заявки на сертификацию !	При формировании заявки на сертификацию возникла ошибка из-за проблем с записью на диск.	Повторить операцию формирования заявки на сертификацию позднее. Возможно такой файл уже создан и в данный момент используется другой программой.
58	Код ошибки 526. Ошибка подключения N.	N - номер ошибки. Возможна ошибка	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и



		при обмене пакетов данных. Имеет место при нарушении в работе сети или блокировании доступа по портам фаерволом.	Интернет соединения. 2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам. 3) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
59	Код ошибки 527. Ошибка отправки запроса.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети или блокировке доступа к порту фаерволом.	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения. 2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам. 3) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
60	Код ошибки 528. Ошибка чтения ответа сервера банка.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети или блокировке доступа к порту фаерволом.	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения. 2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам. 3) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
61	Код ошибки 529. Ответ не получен.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в работе сети или блокировке доступа к порту фаерволом.	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения. 2) Разрешить доступ в фаерволе по необходимым портам. 3) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
62	Код ошибки 530. Ошибка структуры ответа.	Ошибка при передаче пакетов данных. Возникает при нарушении в	1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения.



		работе сети.	2) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").
63	Код ошибки 531. Ошибка сервера банка.	При выполнении запроса на сервере банка возникла ошибка.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Необходимо обновить Клиент-Банк (адрес: <a href="http://www.nokk.kiev.ua/downloads.htm">www.nokk.kiev.ua/downloads.htm</a> - Клиентская часть Online (Sun)).</li> <li>2) Необходимо удалить временные файлы интернета в кэше браузера.</li> <li>3) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</li> </ol>
64	Код ошибки 532. Ошибка структуры ответа (D).	Возможна ошибка при обмене пакетов данных. Имеет место при нарушении в работе сети.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Проверить работоспособность компьютерной сети и Интернет соединения.</li> <li>2) Проверить настройки подключения. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Настройки соединения").</li> </ol>
65	Код ошибки 533. У Вас нет прав на изменение документов!	Попытка изменения документа пользователем, у которого на это нет прав.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
66	Код ошибки 534. Настройки соединения не загружены.	Возникает при попытке загрузки настроек соединения с WEB сервера банка.	Необходимо обратиться в службу поддержки банка.
67	Код ошибки 535. Во время печати программой UtPrn32.exe возникла ошибка !	Возникает при печати выписок или платежей программой UtPrn32.exe.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Попробовать использовать альтернативный способ печати в графическом или неграфическом формате. (см. "Структура клиентского места On-Line.doc", Форма "Настройки", вкладка "Общие").</li> <li>2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</li> </ol>
68	Код ошибки 536. Ошибки во время загрузки валютных форм!	Возникает во время обнаружения ошибки загрузки валютных форм.	1) Проанализировать Ява консоль. Если параметр E.Lnum>0, он будет указывать на номер строки в файле form.ini,

			<p>в которой была ошибка, если E.Lnum=0, тогда это означает, что в секции Sec нет параметра Var, если E.Lnum&lt;0, это означает что не найден файл типа Form*.html, имя файла в переменной Var.</p> <p>2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</p>
69	<p>Код ошибки 537. Ошибка при формировании данных в браузере.</p>	<p>Возникает при печати платежей.</p>	<p>1) Обновить Ява машину. (адрес: <a href="http://www.nokk.kiev.ua/downloads.htm">www.nokk.kiev.ua/downloads.htm</a> - JRE Sun Microsystems for Windows)</p> <p>2) Необходимо обновить Клиент-Банк (адрес: <a href="http://www.nokk.kiev.ua/downloads.htm">www.nokk.kiev.ua/downloads.htm</a> - Клиентская часть Online (Sun)).</p> <p>3) Запустить клиент-банк под другим браузером.</p> <p>4) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</p>
70	<p>Код ошибки 538. Ошибка во время отображения валютной формы !</p>	<p>Возникает во время создания формы для заполнения валютного документа.</p>	<p>1) Необходимо обновить Клиент-Банк (адрес: <a href="http://www.nokk.kiev.ua/downloads.htm">www.nokk.kiev.ua/downloads.htm</a> - Клиентская часть Online (Sun)).</p> <p>2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</p>
71	<p>Код ошибки 539. Доступ с данного компьютера не разрешен ! Для продолжения регистрации нужно ввести временный пароль.</p>	<p>Ошибка возникает когда идет попытка регистрации с компьютера, который не привязан к клиенту.</p>	<p>1) Необходимо ввести временный пароль (его можно получить с "Легального" компьютера в меню "настройки-&gt;антифишинг"). Информацию о антифишинге можно получить из файла "Антифишинг.doc".</p> <p>2) Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</p>
72	<p>Код ошибки 540. С выбранным пользователем не связан ни один счет !</p>	<p>С пользователем не связан ни один счет.</p>	<p>Необходимо обратиться в службу поддержки банка.</p>