

Інструкція: дії, необхідні коли сертифікат не знайдений.

УВАГА! Для роботи сертифіката необхідна Java.

Сертифікати зберігаються у профілі користувача операційної системи і будуть недоступні:

- на іншому ПК
- у іншій операційній системі
- у іншому браузері
- під іншим користувачем

Ймовірні причини виникнення помилки:

1. Платіж з комп'ютера/браузера/користувача, *відмінного від того, у який був випущений сертифікат*;
2. Не встановлена Java, або не запусшений Java аплет;
3. Знищення сертифіката вірусом, антивірусом, або іншою програмою;
4. Використання неліцензійної (Zver CD, тощо), або непідтримуваної (MAC OS, Android, тощо) операційної системи;
5. Оновлення або використання непідтримуваного браузера;
6. Деактивація служб Windows, що відповідають за роботу із сертифікатами.

Для локалізації та ліквідації помилки слід виконати наступні дії:

1. Перевірити наявність та працеспроможність Java на комп'ютері: натиснути кнопку «Перевірте версію»:
<http://www.java.com/ru/download/installed.jsp>
2. Переконайтеся, що використовуються *саме ті* комп'ютер, операційна система, користувач ос та браузер, у яких був випущений сертифікат (згадати звідки останній раз виконувався платіж);
3. При використанні смарт-карти/токена переконайтеся, що смарт-карта вставлена в карт-рідер/токен у USB роз'єм і переконайтеся, що загорілася червона лампа. У разі якщо лампа не горить - перевірити чи встановлені драйвери та утиліти для токена або карт-рідера. Вони знаходяться на сайті Банку:
<http://www.universalbank.com.ua/system-requirements.html>
4. Перевірити наявність активного сертифікату та термін його дії у Інтернет-Банкінгу:
Мій Універсал Банк – Налаштування – Сертифікати
Якщо він прострочений, або відкликаний (Немає діючих сертифікатів) слід створити новий сертифікат за інструкцією:
<http://www.universalbank.com.ua/user-manual.html>
5. Перевірити наявність файлу сертифікату у сховищі сертифікатів Microsoft Windows (мають відображатися скриті та системні папки та файли):

Для Windows XP

C:\Documents and Settings\%USERNAME%\Application Data\Microsoft\SystemCertificates\My\Certificates

Для Windows Vista / 7

C:\Users\%USERNAME%\AppData\Roaming\Microsoft\SystemCertificates\My\Certificates

6. Перевірити наявність сертифікату у браузері Microsoft Internet Explorer:
Сервіс (☰)- Свойства обозревателя - Вкладка «Содержание» - Кнопка «Сертификаты» - Вкладка «Личные»
Для англ. Windows: Tools - Internet Options – Content – Certificates – Personal
7. Перевірити статус служб, відповідних за сертифікати Windows, мають бути «Автоматично, Запущено»;
«Пуск» - «Панель управління» - «Администрирование» - «Службы»:
 - а) Защищенное хранилище;
 - б) Служба управления сертификатами;
 - в) Служба криптографии (Cryptographic Services);
 - г) Смарт-карты (Смарт-картка).

Якщо сертифікат у зазначених місцях є, а служби запущені:

1. Виконати усі налаштування програмного забезпечення комп'ютера/браузера на сайті Банку у розділі:
<http://www.universalbank.com.ua/security.html>
2. Перевірити комп'ютер на наявність вірусів та знешкодити їх у разі наявності:
<http://www.freedrweb.com/cureit/?lng=ru>
3. Перевірити комп'ютер наявність програм, що можуть заважати Java та відключити їх на момент платежу:
 - а) Інтернет-Банкінги / Клієнт-банки інших банків;
 - б) Тулбари та інші надбудови браузера.

Якщо сертифікат відсутній хоча б у одному з зазначених місць:

1. Відкликати діючий сертифікат:
Звернутися на відділення з документами або у колл-центр 0-800-300-900 з кодом доступу до тел.банкінгу ФО/ФОП.
2. Створити новий сертифікат згідно інструкції на сайті Банку у розділі:
<http://www.universalbank.com.ua/user-manual.html>