

FAQ

№	Вопрос	Ответ
	Вход в ДБО	
	Ссылка на новый ДБО	bo.albank.ru
	Неверный пароль, полученный СМСкой	Временный пароль, направленный через СМС действует 5 календарных дней. Если СМС получен больше 5 дней назад, необходимо получить новый пароль. Для получения пароля позвоните в call центр 88001003422 (нажмите 6, нажмите 4444) или обратитесь в банк
	Какие типы электронные подписей есть в новом ДБО?	<p>В новом ДБО есть 3 типа электронной подписи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. СМС-подпись – пароли на подтверждение действий направляются через СМС сообщения 2. Раусcontrol – подтверждение действий осуществляется с использованием мобильного приложения АЭБ Бизнес 3. Токен – электронная подпись на физическом носителе. Токен может быть выдан в банке (по тарифам банка) <p>В системе ДБО может быть привязан УКЭП, выданный в налоговой службе (бесплатно)</p>
	Не могу подписать платежное поручение полученным токеном	<p>После получения токена в банке, необходимо через ДБО отправить запрос на новый сертификат, распечатать акт признания ключа в 2 экземплярах. Подписанные акты необходимо принести в свой офис АЭБ. Токен будет доступен для подписания через 1 рабочий день.</p> <p>Также необходимо скачать плагин BSS, установить КриптоПро, КриптоПро Browser Plugin https://www.cryptopro.ru/sites/default/files/products/cades/emopage/cades_bes_sample.html - ссылка для проверки необходимых ПО для работы с УКЭП, выданной в налоговой</p>
	Забыл пароль	Необходимо получить временный пароль. Временный пароль, направленный через СМС действует 5 календарных дней. Для получения пароля позвоните в call центр 88001003422 (нажмите 6, нажмите 4444)
	Не заходит в мобильное приложение	Проверьте не включен ли VPN, проверьте скорость интернета
	Выходят ошибки при создании запроса на сертификат	Необходимо заполнить те поля, которые система показывает красным восклицательным знаком, желтые восклицательные знаки являются предупредительными, их можно игнорировать
	Пытаемся подписать ПП/подтвердить действие. Требуется пароль от токена	<p>Пароль от токена, выданного в банке по умолчанию устанавливается «12345678».</p> <p>Для изменения пароля необходимо установить на свой ПК Рутокен драйвер, через который можно поменять на свой пароль</p>
	Мои счета	

Не отображается специальный/залоговый/обособленный счет	Позвоните в call центр 88001003422 (нажмите 6, нажмите 4444)
Не отображается депозитный счет	Депозитный счет доступен в разделе «Продукты» в интерфейсе Corporate (в «Сервисы»)
Платежные поручения	
Как можно подписать несколько ПП за один раз?	Интерфейс Corporate: Массово можно подписать токеном Интерфейс СМЕ: Массово можно подписать СМС-подписью или токеном, раусcontrol не подписывает несколько ПП, необходимо подписать каждое ПП отдельно. Чтобы подписать СМС или токеном: 1. При создании ПП нажать «Сохранить» вместо «Подписать и отправить» 2. Сохраненные ПП появятся в «Черновиках». Здесь необходимо выбрать несколько ПП и нажать «Подписать», выйдет выбор средства подписи 3. Нужно выбрать СМС или токен
При создании платежа не принимает мой КБК	Срабатывает контроль сверки КБК из справочника ДБО. Необходимо позвонить в call центр 88001003422 (нажмите 6, нажмите 4444) для добавления КБК
Не находит мои старые шаблоны	Миграция шаблонов из старого ДБО невозможна. Нужно создать ПП, при сохранении ПП выбрать «Добавить в шаблон»
Что означает цвет после ввода ИНН контрагента	В новом ДБО реализован сервис проверки контрагента (метод «светофор» системы «Интегрум»). Можно нажать и получить более подробную информацию о контрагенте. Данная информация ознакомительная, решение о продолжении взаимодействий с контрагентом принимаете Вы
Выходят ошибки при создании ПП	Необходимо заполнить те поля, которые система показывает красным восклицательным знаком, желтые восклицательные знаки являются предупредительными, их можно игнорировать
Почему отложены платежи?	Проверьте плановый баланс, возможно недостаточно средств
Как отозвать платежное поручение?	При ошибочном ПП и необходимости отозвать ПП, нужно найти платеж в разделе «В обработке»
Как сделать шаблоны платежей?	При первом создании ПП этому контрагенту до сохранения или подписания необходимо поставить галочку в чек бокс «Добавить платеж в шаблоны». Также при создании ПП контрагент сохранится в разделе «Контрагенты». ПП можно создавать из раздела «Контрагенты»
Выписки	
Как посмотреть выписки	Переходим в сервисы -> переход в корпорейт. Далее в счета -> запрос на генерацию выписки -> создать и

		ставим нужную дату и выбираем счета -> создать и отправить. Заходим теперь в счета -> выписки
	Баланс	
	Недостаточно средств, при этом деньги переведены/пополнены сегодня	Это предупреждение, не хватает балансового остатка, но хватает планового. Платежи проведутся не позднее следующего рабочего дня при наличии балансового остатка
	Баланс по корпкарте	Баланс по корпоративной карте отображается в упрощенном интерфейсе на правой панели, под номером карты. Баланс по счету корпоративной карты будет отображаться после подтверждения банка, где была выполнена транзакция (от 1 до 5 дней)
	Иные	
	Не принимает вложение	Размер допустимого вложения в новом ДБО 20 мб. Если размер Вашего файла больше, попробуйте сканировать документы с применением настроек 150 dpi
	Как посмотреть платежки со старого ДБО	Заходят в счета -> Запрос на выписки -> Создать. Ставят нужную дату и счет и сохраняют, далее нажимают отправить. Потом заходят в счета -> выписки и входят в нужную выписку, переходят во вкладку документы и выбирают платежный документ
	Истек срок полномочий доступа	Необходимо обратиться в банк и предоставить протокол либо решение о продлении полномочий
	Какая версия 1С поддерживается в ДБО?	Версия 8 и выше
	Минимальные требования к устройствам для работы в ДБО	Требования к системному ПО рабочих станций для пользователей <ul style="list-style-type: none"> ○ Поддерживаемые ОС для стационарных компьютеров и ноутбуков: <ul style="list-style-type: none"> ■ Windows 7; 8 x32/x64; Windows 8. x32/x64; Windows 10 x32/x64; Windows 11 x32/ x64. ■ Windows Server 2012; 2012 R2, 2016, 2019. ■ Mac OS Sierra, High Sierra, Mojave, Catalina, BigSur, Monterey. В ОС Mac OS Monterey возможно использование системы только с целью подписи документов, остальные функции работы системы не поддерживаются. ○ Поддерживаемые ОС для планшетов и мобильных телефонов: <ul style="list-style-type: none"> ■ Android 7.x, Android 8.x, Android 9.x ■ iOS 10.x, iOS 11.x, iOS 12.x <ul style="list-style-type: none"> • Браузер: <ul style="list-style-type: none"> ○ Chrome. ○ Firefox. ○ Edge. ○ Safari ○ Яндекс.Браузер