

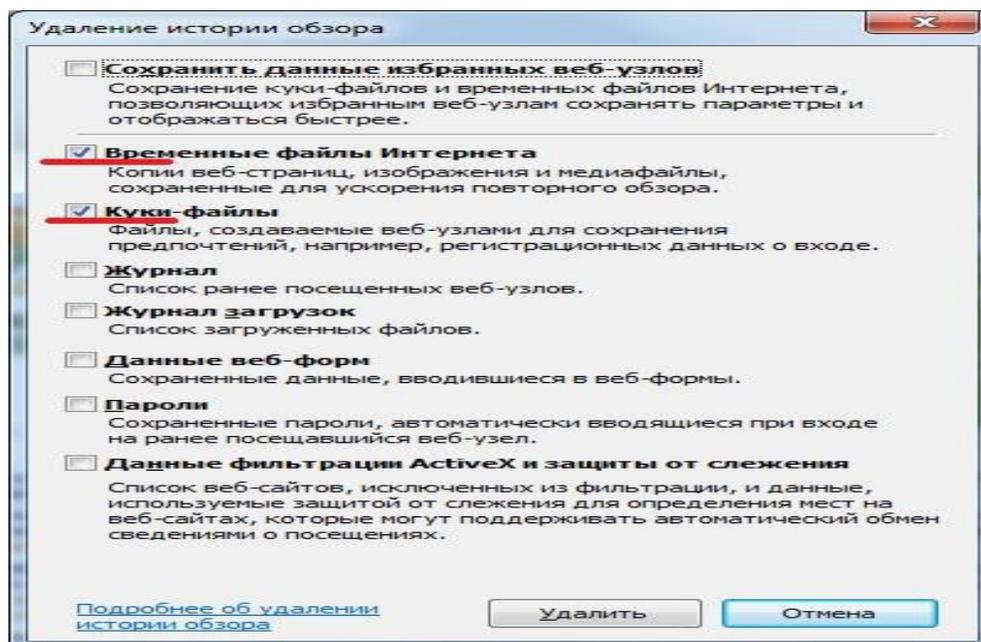
Часто задаваемые вопросы во время использования интернет банкинга

1. Вопросы, возникающие во время входа в систему интернет банкинг:

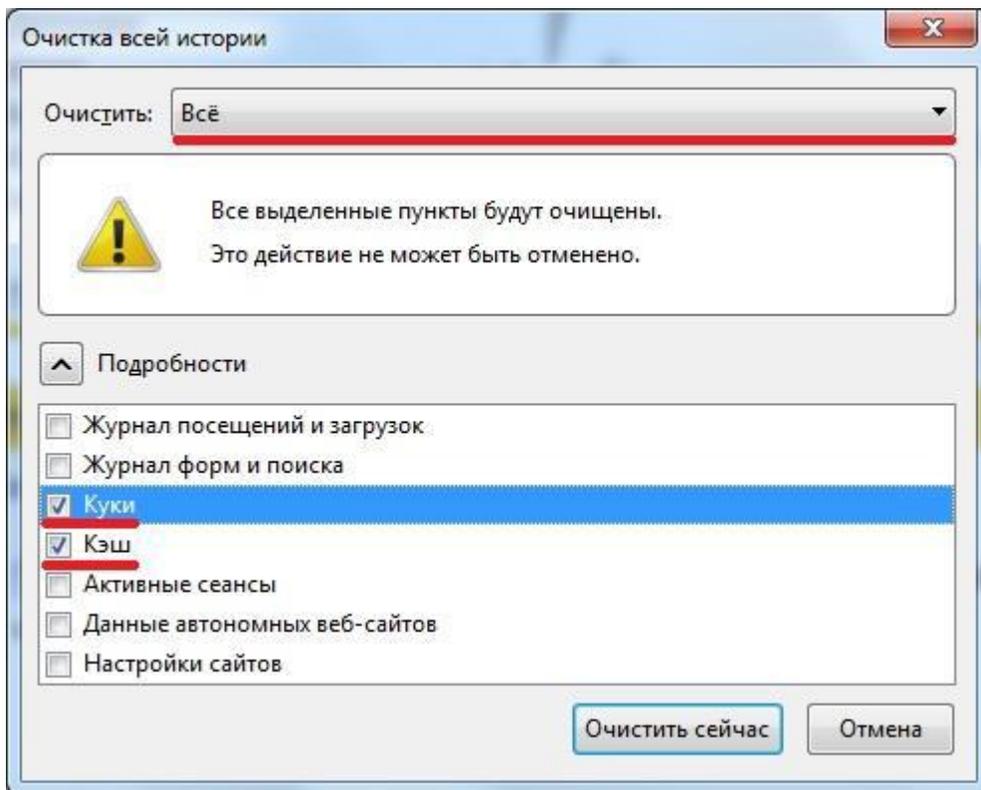
1.1. Система интернет банкинг медленно работает?

Для корректной работы системы интернет банкинг надо периодически чистить временные файлы используемого браузера (cookie/cache) – это поможет предотвратить возникновение ряда ошибок браузера.

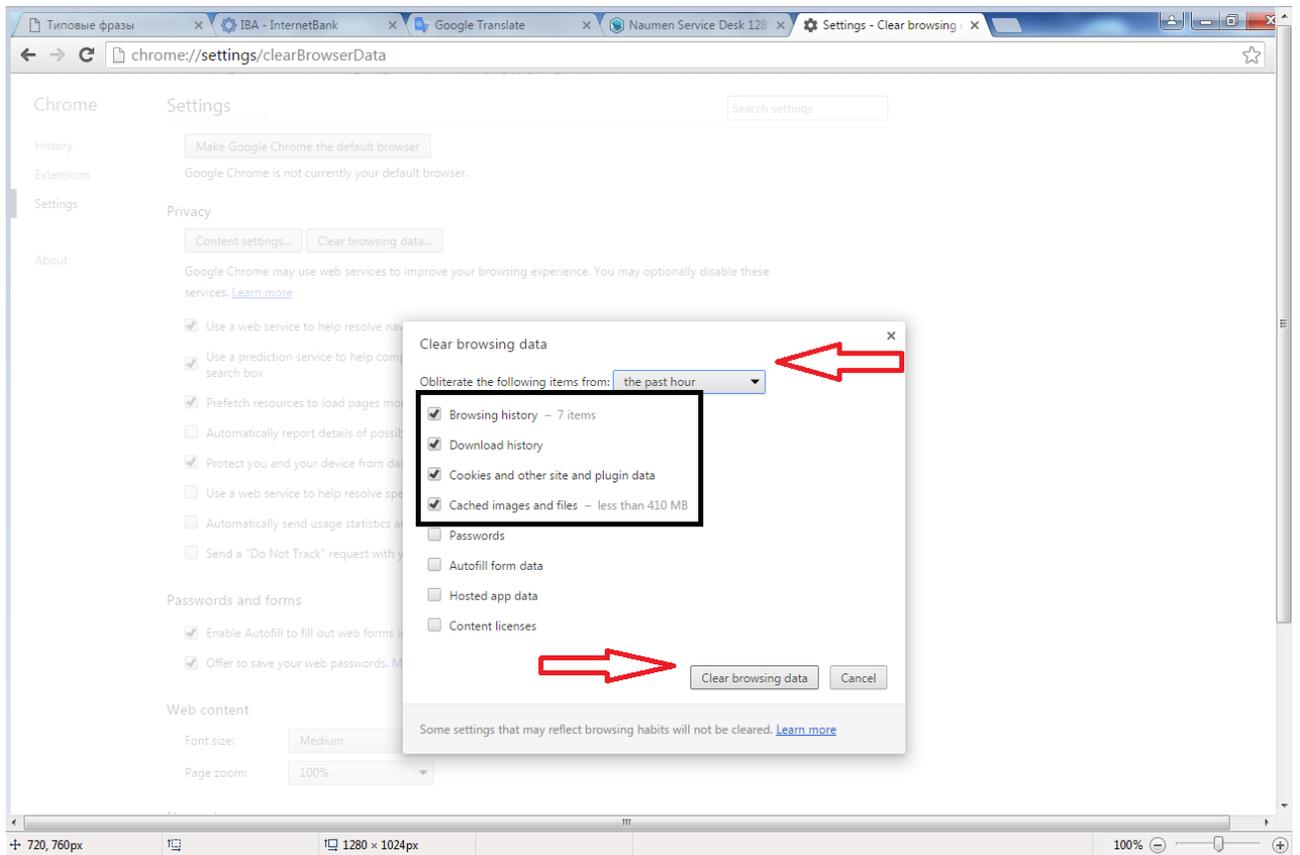
В Internet Explorer нажатием сочетания клавиш Ctrl+Shift+Delete откройте окно «Удаление истории обзора», поставьте галочки на пунктах «Временные файлы интернета» и «Куки-файлы» и нажмите на кнопку «Удалить».



В Mozilla Firefox нажатием сочетания клавиш Ctrl+Shift+Delete откройте окно «Очистка недавней истории», выберите период «Все», в разделе «Подробности» поставьте галочки на пунктах «Куки» и «Кэш» и нажмите на кнопку «Очистить сейчас».



В **Google Chrome** в панели инструментов нажать на значок . В разделе **Дополнительные инструменты** выберите **Удаление данных о просмотренных страницах** и в окне "Очистить историю" выбрать **Файлы cookie**. В открывшемся окне страницы выбрать период, который надо удалить и нажать **Очистить историю**.

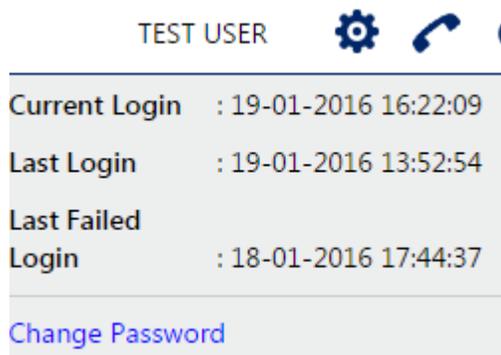


1.2. Через какое время надо менять пароль второго уровня?

Пароль второго уровня надо менять через каждые 30 календарных дней.

1.3. Как можно поменять пароль?

Пользователь на начальной странице в верхнем правом углу экрана подводит курсор к **Login** (в примере называется TEST USER) и открывается окно для смены пароля.



После выбора **Change Password** открывается нижеуказанное окно (чтобы отказаться от виртуальной клавиатуры перед **Use virtual keyboard** надо убрать галочку):

Change Password 19-01-2016 16:28:16 GMT +0400

User ID : PAY3

Change Option : Login Password

Enter Old Password :

New Password :

Confirm New Password :

Use virtual keyboard

+ Policy to be followed

Virtual Keyboard :

)	@	=	?	.	-	&	\$	%	_	!	#	+	9	1	2
m	x	g	z	q	a	y	c	i	j	b	h	k	8	6	7
s	e	p	n	l	u	d	o	v	t	r	w	f	0	4	3
Upper		Delete		Clear All		Not Mixed		5							

Click here to enter by hovering

Clear Change

Enter Old Password – Введите старый пароль;

New Password – Новый пароль;

Confirm New Password – Потвердить новый пароль.

После заполнения этих полей нажмите кнопку **Change**.

1.4. При вводе имени и пароля второго уровня появляется надпись **“User authentication failed”** :

- неверно введено Имя пользователя ;
- Имя пользователя дублируется;
- При вводе имени пользователя используется азербайджанский или другой шрифт. Применим только английский шрифт;
- Имя пользователя нельзя вводить маленькими буквами. При вводе имени пользователя все буквы должны быть заглавными.

1.5. Появляется надпись **“User is locked”**:

Это значит, что при входе в систему на **втором уровне** 9 раз были неправильно введены имя пользователя и пароль .

В таком случае необходимо обратиться в банк по адресу ib@ibar.az с обязательным указанием имени пользователя.

1.6. Что нужно делать в случае, если Забыли пароль второго уровня?

В таком случае необходимо обратиться в банк по адресу ib@ibar.az с обязательным указанием имени пользователя. Новый пароль будет выслан только на мейл, указанный в Приложении N 1, которое является неотъемлемой частью договора на подключение к услуге Интернет банк.

1.7. При смене пользователя (если ключ передается другому пользователю) есть ли необходимость менять имя пользователя?

В таком случае для регистрации нового пользователя клиент должен заполнить и предоставить в свой филиал официальное обращение.

1.8. Что нужно делать в случае, если у клиента поменялся адрес электронной почты (первичный электронный адрес указывается в заявлении, которое предоставляется вместе с договором)?

В этом случае для регистрации нового адреса электронной почты клиент должен предоставить в свой филиал официальное обращение, на основании которого сведения в банке будут обновлены.

2. Вопросы, возникающие во время проведения операций в системе Интернет банк:

2.1. Как можно проверить баланс счета?

Баланс, отражаемый на главной странице в графе **Account Balances** и есть текущий баланс счета. В этом окне **Current Balance** показывает ожидаемый баланс (например, сумма, поступившая на счет, но ожидающая авторизацию). **Total Available Balance** отражает текущий баланс, который можно использовать.

2.2. Пользователь набрал платеж, но авторизатор его не видит:

Если авторизатор подтверждает платежи в окне **Pending for authorization (Платежи, ожидающие авторизацию)**, то для того, чтобы увидеть набранные платежи, надо нажать кнопку Обновить ()

2.3. Что означает ошибка **EL-LIAB-LK..Liability table is currently locked by other transaction.Please re-try ?**

Это значит, что в момент авторизации данной операции совпал с другой транзакцией по этому же счету и в результате эта транзакция вернулась. Этот платеж должен быть набран пользователем заново.

2.4. Что означает ошибка *Leigth of UDF is not proper?*

Обычно такая ошибка бывает при проведении внутрибанковских платежей. Это значит, что в сведениях счета получателя (в имени, VÖEN, адресе и т.д.) есть ошибка. Такого рода ошибки могут быть исправлены только со стороны банка. В таком случае необходимо обратиться в банк по адресу ib@ibar.az с обязательным указанием имени пользователя.

2.5. Что означает ошибка *Field contains non swift characters* ?

В названии получателя, либо в назначении платежа используются символы, либо недопустимый шрифт.

2.6. В файле, загруженном при помощи меню **Bulk transactions** появляется ошибка *one of the field size is of invalid lenght.*

Это значит, что в файле на какой-то строчке (или на нескольких) есть лишние невидимые символы. По инструкции количество символов на каждой строчке ограничено и если лимит превышает, появляется такая ошибка. Количество допустимых символов прописаны в Инструкции по использованию услуги Интернет банк (раздел N16).

2.7. В файле, загруженном при помощи меню **Bulk transactions** появляется ошибка *Either of the Debit Account, Branch or Currency is invalid* .

Это значит, что у пользователя нет прав на проведение таких транзакций или загруженный файл сохранен в неправильном формате (формат должен быть UDF-8).

2.8. При входе в меню **Bulk Payments** появляется ошибка *BTiD not mapped to the customer* ?

Эта ошибка возникает в случае активизации меню **Bulk Payments** , но не других прав (таких как подключение счета, набор транзакций, проведение массовых платежей и т.д.). Для получения этих прав необходимо обратиться в банк с официальным обращением.

2.9. При загрузке файла в меню **Bulk Payments** появляется ошибка *There are no accounts aviable for this function ve ya The transaction is not allowed* .

Это значит, что номер счета, необходимый для проведения данной транзакции к интернет банкингу не подключен или не прописаны права пользования.

Чтобы исправить эту ошибку, необходимо обратиться в банк с официальным обращением. Если в ранее предоставленном заявлении необходимая информация была предоставлена в банк, для выяснения причины необходимо обратиться в банк по адресу ib@ibar.az.

2.9. При загрузке файла при помощи меню **Bulk transactions** появляется ошибка ***This request cannot be processed currently. Please try again after sometime.***

В таком случае необходимо обратиться в банк по адресу ib@ibar.az.

2.10. Проводя транзакции в меню **Domestic funds transfer, AZiPS transfer, SWIFT transfer** появляется ошибка ***IBAN is incorrect***

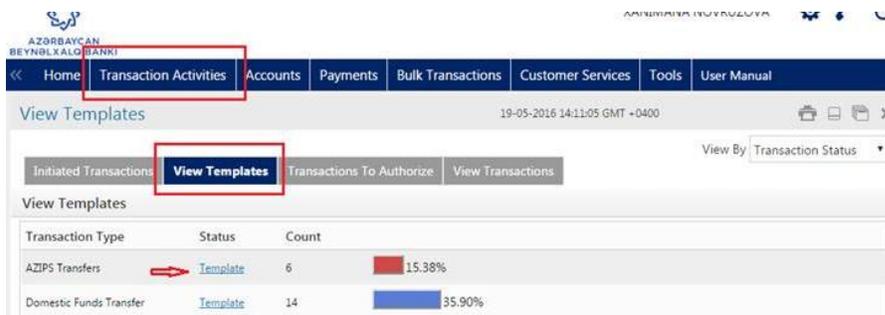
Это значит, что IBAN получателя неправильный. Проверить правильность IBAN можно по ссылке <https://www.iban.com/>.

2.11. Почему не виден созданный шаблон?

При создании шаблона есть два варианта выбора: **Private; Public**. Если выбор не сделан, то шаблон не сохранится. Надо отметить, что при выборе **Private** его будет видеть только тот, кто его создал, а при выборе **Public**, его будут видеть все пользователи (имеются ввиду пользователи, имеющие доступ к Интернет банку этой компании).

2.12. Как удалить созданный ранее шаблон для перечисления?

Для этого необходимо войти в меню **Transaction Activity – View template**. В этом меню пользователь видит все созданные шаблоны. Чтобы просмотреть шаблон по конкретному платежу или удалить его, в графе **Status** надо кликнуть на **Template**. В открывшемся окне, в графе **EBanking Reference no** надо выбрать нужный шаблон и удалить его.



Transaction Type	Status	Count	Percentage
AZiPS Transfers	Template	6	15.38%
Domestic Funds Transfer	Template	14	35.90%

Download |

EBanking Reference No.	Transaction Type	Transaction Status	Created On	Updated On	Cre
 266544622036882	AZIPS Transfers	Template	06-05-2016 21:52:16 GMT +0400	06-05-2016 21:52:16 GMT +0400	BAG
 431659418036838	AZIPS Transfers	Template	06-05-2016 20:01:11 GMT +0400	06-05-2016 20:01:11 GMT +0400	BAG
 112919130036759	AZIPS Transfers	Template	06-05-2016 18:59:28 GMT +0400	06-05-2016 18:59:28 GMT +0400	BAG

Audit Detail

Authorizer/s	Authorized On	Status	Value Date	Amount	Note
 BAGXANNOV	06-05-2016 21:52:16 GMT +0400	Template [19]		AZN 1.00	

Note : In case of modification, notes will be ignored.



2.13. Как проверить прошел ли перевод в загруженном файле?

Для этого необходимо войти в **Bulk Transactions - Bulk File View** . Поиск загруженного файла возможен в **Bulk Transaction Identifier – File Reference Number**.

2.14. Пользователь набрал платеж, но авторизатор его не видит.

Если пользователь делает авторизацию в окне **Транзакции ожидающие авторизацию**, то, чтобы увидеть новые платежи, надо нажать на  .

2.15. На счету баланс отражается, но платежи не проходят?

Account Balances

Current Balance	1,532.06 AZN
Total Available Balance	1,532.06 AZN
Minimum Balance	

Баланс, отражаемый на главной странице в графе **Account Balances** и есть текущий баланс счета. В этом окне **Current Balance** показывает ожидаемый баланс (например, сумма, поступившая на счет, но ожидающая авторизацию). **Total Available Balance** отражает текущий баланс, который можно использовать.

2.16. Где можно увидеть последние проведенные транзакции?

Их можно увидеть в нижнем правом меню **Recent Activity** на главной странице. Помимо этого, в меню **Transaction Activities**.

2.17. В каком меню осуществляются переводы в бюджет?

Переводы в бюджет осуществляются (кроме НДС) **только в меню Domestic funds transfer**. В назначении платежа (payment details- 4 строки) на первой строке должно быть только **Büdcə səviyyəsinin kodu** а на второй только **Büdcə təsnifatı ödənişlərinin kodları**, на 3 и 4 строках можно указывать дополнительную информацию.

2.18. Во внутрибанковских переводах счет получателя должен быть в формате ИБАН?

Во внутрибанковских переводах достаточно набрать вместо IBAN счета его 20-значный счет (например надо ввести последние 20 цифр 28-значного IBAN счета AZ62İBAZ33881019449123456120). Остальные данные появятся автоматически.

2.19. В каком меню надо набирать рублевые платежи?

Платежи в российских рублях осуществляются в меню **SWIFT transfer**. Для этого, выбрав в поле **Source account** рублевый счет, система автоматически откроет необходимые поля для платежа в российских рублях.

2.20. Можно ли загружать зарплатный файл в любое время суток?

Зарплатный файл можно загружать в рабочий день с 08:00 до 17:00.

2.21. Какие оплаты можно проводить при помощи Bulk Payments?

При помощи Bulk Payments можно проводить внутрибанковские оплаты, оплаты внутри страны и перечисления в бюджет.

2.22. Какой формат файла надо использовать для загрузки зарплатных файлов и Bulk Payments?

При загрузке зарплатных файлов и Bulk Payments надо использовать форматы csv и txt. Образцы файлов загружаемых в таком формате можно скачать по ссылке <https://www.ibar.az/az/corporate/e-banking/corporate-internet-banking/#user-manuals> .Кроме этого чтобы легко найти ошибки в загружаемом файле рекомендуется использовать Notepad++ (для скачивания ссылка <https://notepad-plus-plus.org/>).

2.23. Транзакция проходит без подтверждения авторизатора:

Причиной этому может быть неправильные данные в Заявлении. В таком случае надо обратиться в свой филиал (обращение может быть неофициальным) .

2.24. Может ли авторизатор делать изменения в набранном платеже?

Платеж может быть изменен только тем пользователем, который его набрал. Авторизатор может либо отослать платеж обратно пользователю, который набрал платеж (**Send to Modify**), либо подтвердить его (**Authorize**), либо отклонить его (**Reject**). При **Send To Modify** в графе Note можно указать причину возврата.

Audit Detail					
Authorizer/s	Authorized On	Status	Value Date	Amount	Note
Initiator	08-01-2016 10:05:12 GMT +0400	Initiated (1)	23-Nov-2015	AZN 200.00	

Buttons: Back, Authorize, Reject, Send To Modify

2.25. Создание шаблона

Есть два способа создания шаблонов:

- **Payments** → **Beneficiary maintenance** (раздел 15 Инструкции по использованию услуги Интернет банк)

The screenshot displays a banking application interface with a top navigation bar containing: Home, Transaction Activities, Accounts, Payments, Bulk Transactions, Customer Services, Tools, and User Manual. The main content area is divided into several sections:

- Account Summary:** Includes a link for "Current and Savings".
- Recent Activity:** Lists transactions such as "Domestic Funds Tran", "Internal Transfer", and "Internal Transfer Beneficiary". A blue arrow points from the "Domestic Funds Tran" entry to the "Beneficiary Maintenance" option in the dropdown menu.
- Payments Dropdown Menu:**
 - Within Bank:** Payment through own accounts (same currencies), Payment through own accounts (exchange), Internal Transfer.
 - Within Country:** VAT payment, Domestic Funds Transfer, AZIPS Transfers.
 - Cross Border:** SWIFT Transfers.
 - Beneficiary Maintenance** (highlighted by a blue arrow).
 - View Limit Utilization**
- Account Balances:** Shows a balance of 7,285.96 AZN and a search interface with "Select Customer" and "Select Account" dropdowns, and a "GO" button.
- Pending for Authorization:** Shows a status of "No Records Found."

- Во время перечисления, при помощи графы **Save as template** можно создать шаблон. В шаблоне будут отражаться все сведения платежа. При создании шаблона надо обязательно отметить графу **Template type**. Иначе шаблон не сохранится. В меню **Transaction Activities** **Transactions** **View Templates** можно просматривать созданные шаблоны.

Internal Account Transfer

03-08-2017 09:34:10 GMT +0400

Payment To

Existing Template

Make New Payment

Source Account*: Select

Beneficiary Details

Beneficiary Account*:

Beneficiary Account Name*:

Beneficiary Branch*: Select

Payment Details

Transfer Amount*:

Transfer Currency*: Select

Payment Date 09-12-2016

Other Details

Payment details 1*:

Payment details 2*:

Payment details 3*:

Payment details 4*:

Template Access Type: Select

* Indicates mandatory fields. ** Indicates mandatory if particular option is enabled. -- The actual Debit Amount for Future Dated Cross Currency Transfers may differ based on the prevailing exchange rate on the value date.

2.26. При наборе валютных платежей (SWIFT) на экране появляется сообщение

INPUTTEXT:

Messages

⚠️ • Corporate customer must provide the related documents of the payment "Payment via SWIFT" in accordance with law within three business days, otherwise payment will be canceled by bank.

Это значит, что в соответствии с действующим законодательством при исполнении валютных платежей резиденты и нерезиденты должны предоставить в банк оригиналы, подтверждающих оплату, документов. В противном случае, набранный в системе платеж банком исполняться не будет.

