

## Оглавление

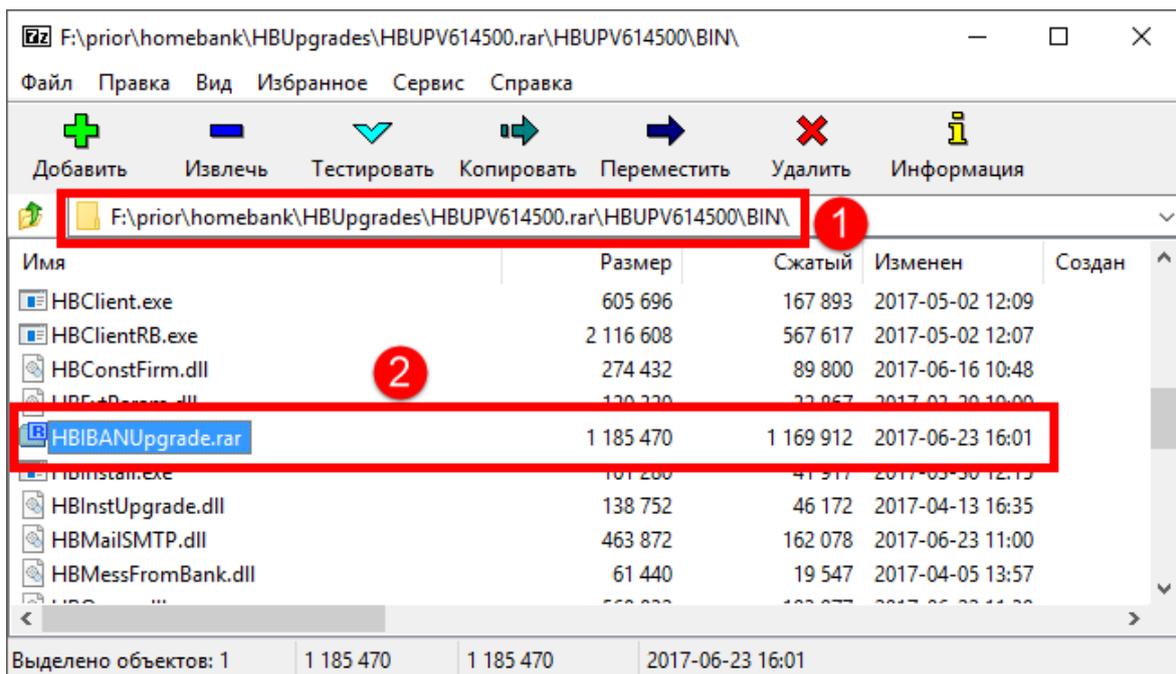
1. Если при обновлении Клиент-банка ошибка на 5 шаге «Архив обновления поврежден».....	2
2. Если после обновления Клиент-банка, в навигаторе запросов счета стали нулевые, что делать? .....	3
3. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в платежах поля со счетами остались в старом виде (т.е. 13-и значные), что делать?.....	4
4. Если после обновления до 45.00 при входе в Клиент-банк ошибка «Коммуникационная», что делать? .....	4
5. Если после обновления до 45.00 при входе в Клиент-банк ошибка «unable to complete network request to *****», что делать?.....	4
6. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 коды банков остались в старом формате (3-х значные, а не буквенные в формате IBAN), что делать?.....	4
7. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в 61 запросе пустая форма, что делать? .....	4
8. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в 9 запросе при сохранении требует заполнить паспортные данные (орган выдавший документ), но он заполнен в Паспорте Клиент-банка. Что делать? .....	4
9. Что делать, если у Вас зарплатный проект, и вы не можете провести обновление на 4 шаге, где нужно создать 193 запрос и получить ответ из банка?.....	5
10. Что делать, если у Вас при создании/импорте платежей или списков, ругается что Код банка в неверном формате или счёт Дебета/Кредита указан в старом формате или нулевой?.....	6
11. Что делать, если на 4 шаге не появляется кнопка «Далее»? .....	6
12. Что делать, если у Вас зависает СЭП при копировании файлов на 5 шаге в обновлении 45.00? .....	6
13. Что делать, если Вам не пришло обновление IBAN (до версии 45.00)? .....	6
14. Что делать, если во время обновления Клиент-банка до версии 45.00, появилась ошибка 1 миллион?..	7
15. Что делать, если у вас нет новых счетов в формате IBAN?.....	7
16. Как сделать 208 запрос, если много сотрудников?.....	7
17. Как из 208 обработанного запроса, выгрузить новые счета в Клиент-банк? .....	7
18. Где взять новую структуру файлов для импорта в Клиент-банк после перехода на IBAN? .....	9
19. Где получить информация по IBAN?.....	9
20. Что делать, если в валютных запросах нельзя выбрать валюту счета? .....	9
21. В каком формате будет приходиться выписка за период до перехода на IBAN?.....	10
22. Почему после перехода на IBAN платежи и выписки при просмотре в текстовом виде, а не графическом, отображаются некорректно, текст «налезит» друг на друга? .....	10
23. Почему в выписках не всегда отображается вся информация?.....	11
24. Как перечислить через 9 запрос – Рублевая платежка, получателю нерезиденту РБ?.....	11
25. Как перечислить средства в республиканский или местный бюджет через 9 запрос? .....	12
26. Как перечислить средства на зарплатную карточку Приорбанка? .....	13

# 1. Если при обновлении Клиент-банка ошибка на 5 шаге «Архив обновления поврежден»

1. Закрываем Клиент-банк полностью.
2. Заходим в каталог (папку) где на компьютере установлен Клиент-банк:
  - а. По значку на рабочем столе «ПКМ – Свойства».
  - б. Нажимаем по кнопке «Расположение файла» или «Найти объект».
  - в. Откроется рабочий каталог (папка с Клиент-банком).
3. Находим в корне папки (внутри этой папки) архив с именем **HBIBANUpgrade.rar** (расширение .rar может не отображаться).

HBExportVpskToDbf.dll	16.12.2016 15:51	Расширение при...	73 КБ
HBEExtParam.dll	29.03.2017 19:00	Расширение при...	118 КБ
HBEFile.dll	15.04.2014 14:56	Расширение при...	44 КБ
<b>HBIBANUpgrade.rar</b>	23.06.2017 16:01	<b>rar Archive</b>	<b>1 158 КБ</b>
HBImport.exe	16.07.2004 13:26	Приложение	34 КБ
HBImport.ini	20.03.2003 13:20	Параметры конф...	3 КБ
HBIndDict.dll	24.10.2016 9:34	Расширение при...	164 КБ
HBIndDict2.dll	03.11.2014 11:01	Расширение при...	168 КБ

4. Если архива в рабочем каталоге нет, то делаем так:
  - а. Заходим в папку D:\Homebank\HBUpgrades (это примерный путь, Ваш может отличаться)
  - б. Находим архив **HBUPV614500.rar**
  - в. Открываем его и переходим в папку **BIN**
  - г. В папке **BIN** ищем архив **HBIBANUpgrade.rar**



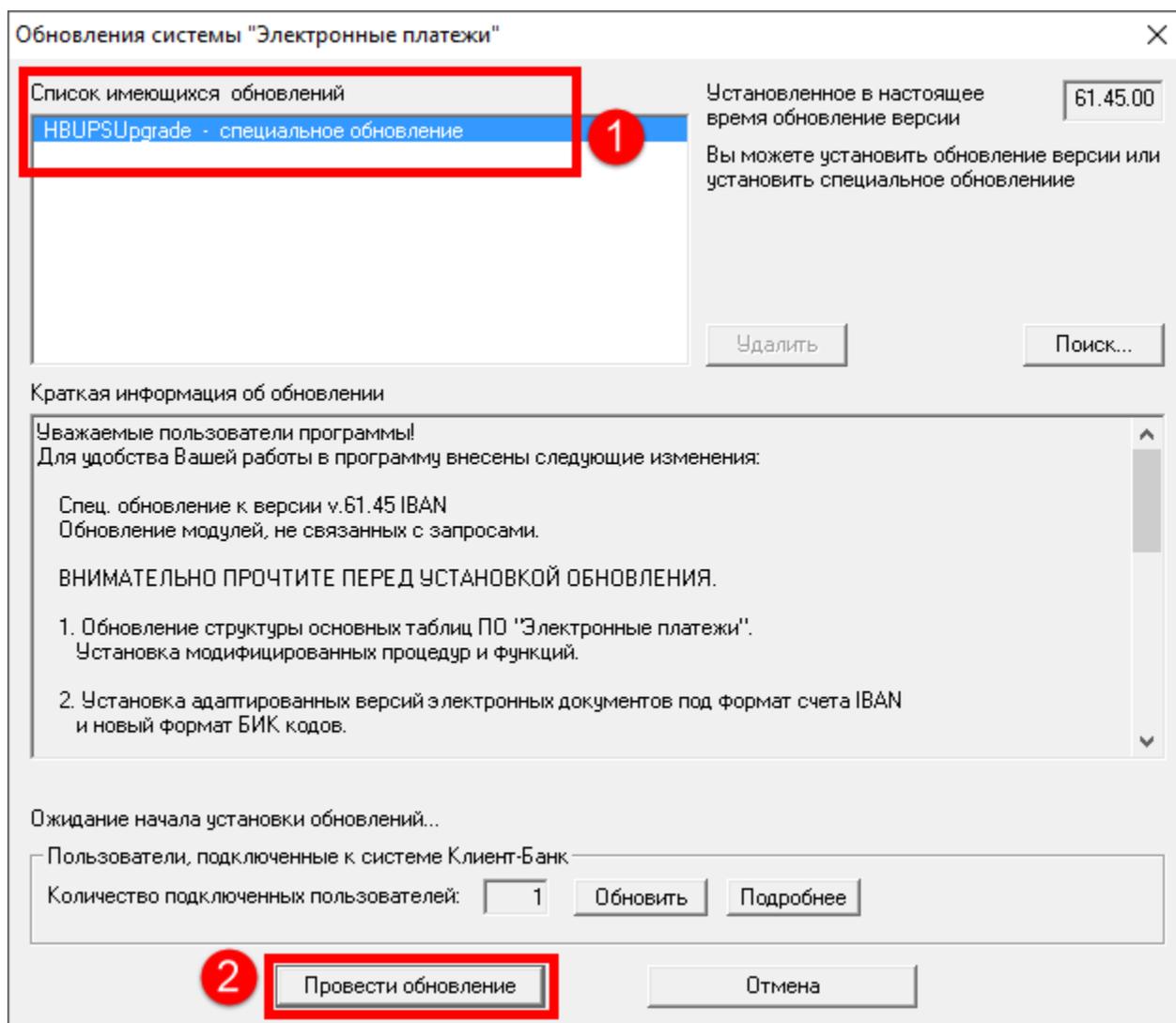
5. Открываем данный архив и копируем из него вложенную папку **HBIBANUpgrade** в папку Клиент-банка **HBUpgrade** (Пример: D:\Homebank\HBUpgrades).
6. Если всё было сделано правильно, то в папке **HBUpgrades** должна появиться папка **HBIBANUpgrade**

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
<b>HBIBANUpgrade</b>	30.03.2017 9:53	Папка с файлами	
HBUPV614500.rar	05.07.2017 19:10	rar Archive	7 484 КБ

7. Удаляем все папки кроме **HBIBANUpgrade**.
8. Переименовываем папку **HBIBANUpgrade** в **HBUPSUpgrade**.

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
HBUPSUpgrade	05.07.2017 19:31	Папка с файлами	
HBIBANUpgrade.rar	23.06.2017 16:01	rar Archive	1 158 КБ
HBUPS613900_4300.rar	05.07.2017 19:27	rar Archive	7 686 КБ

9. Запускаем Клиент-банк, отменяем на 1 шаге обновление, соглашаемся с отменой, после этого появляется окно для проведения дополнительного обновления Клиент-банка как обычно.



10. Проводим обновление, перезапускаем Клиент-банк, версия 45.00 установлена!

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

2. Если после обновления Клиент-банка, в навигаторе запросов счета стали нулевые, что делать?

Требуется провести обновление 45.00 **вручную**, как это описано **в первом пункте**.

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

### 3. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в платежах поля со счетами остались в старом виде (т.е. 13-и значные), что делать?

Требуется провести обновление 45.00 **вручную**, как это описано **в первом пункте**.

---

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

---

### 4. Если после обновления до 45.00 при входе в Клиент-банк ошибка «Коммуникационная», что делать?

При обновлении КБ, база не может быть автоматически запущена на серверных настройках, т.к. она запускается сама при включении компьютера, а при обновлении 45.00 на последнем этапе база закрывается автоматически для успешного обновления.

Данная ошибка говорит о том, что база не запущена и подключиться к ней нельзя.

Если у вас сетевая версия Клиент-банка, то проводить обновление необходимо на сервере с выгруженными из автозагрузки серверами. После чего вручную запускать сервера из автозагрузки. Проблема будет устранена после запуска **сервера SQL**.

### 5. Если после обновления до 45.00 при входе в Клиент-банк ошибка «unable to complete network request to \*\*\*\*\*», что делать?

При обновлении КБ, база не может быть автоматически запущена на серверных настройках, т.к. она запускается сама при включении компьютера, а при обновлении 45.00 на последнем этапе база закрывается автоматически для успешного обновления.

Данная ошибка говорит о том, что база не запущена и подключиться к ней нельзя.

Если у вас сетевая версия Клиент-банка, то проводить обновление необходимо на сервере с выгруженными из автозагрузки серверами. После чего вручную запускать сервера из автозагрузки. Проблема будет устранена после запуска **сервера Firebird**.

### 6. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 коды банков остались в старом формате (3-х значные, а не буквенные в формате IBAN), что делать?

Требуется провести обновление 45.00 **вручную**, как это описано **в первом пункте**.

---

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

---

### 7. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в 61 запросе пустая форма, что делать?

Нужно потянуть за границу формы справа, появится таблица и все данные.

### 8. Если в Клиент-банке после обновления до 45.00 в 9 запросе при сохранении требует заполнить паспортные данные (орган выдавший документ), но он заполнен в Паспорте Клиент-банка. Что делать?

На данный момент существует такая проблема и она будет устранена в будущих обновлениях Клиент-банка. На данный момент в 9 запросе требуется вводить эти данные вручную через кнопку **Паспортные данные ИП**



## 10. Что делать, если у Вас при создании/импорте платежей или списков, ругается что Код банка в неверном формате или счёт Дебета/Кредита указан в старом формате или нулевой?

1. Проверьте формат выгрузки из бухгалтерских программ. **Счёт и код банка** должны быть в новом формате. Справочная информация на сайте <https://www.priorbank.by/iban>
2. Проблема может быть связана с тем, если при обновлении Клиент-банка возникали ошибки при копировании файлов или обновление проводилось некорректно. Нужно выполнить ручное обновление Клиент-банка, как это описано **в первом пункте**.

---

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

---

## 11. Что делать, если на 4 шаге не появляется кнопка «Далее»?

1. Нажмите **«Сформировать запрос»**.
2. После этого отправьте запрос через соответствующую кнопку **«Связаться с банком»**.
3. Дождитесь обработки 193 запроса нажатием на кнопку **«Связаться с банком»**.
4. Как только запрос обработается, кнопка **«Далее»** автоматически станет активной.

## 12. Что делать, если у Вас зависает СЭП при копировании файлов на 5 шаге в обновлении 45.00?

Копирование файлов может занять некоторое время. На данном шаге нужно дождаться копирования до 100%, чтобы исключить повреждение БД Клиент-банка.

Если Клиент-банк очень долго висит на одном месте (более 30 минут), выполните следующие действия:

1. Закройте Клиент-банк полностью.
2. Отключите все возможные защитники, фаерволы, антивирусы.
3. Перезагрузите компьютер.
4. Повторно запустите Клиент-банк с отключёнными защитниками для проведения обновления.
5. Если проблема сохраняется, то выполнить ручное обновление по инструкции, как это описано **в первом пункте**.

---

*Если данный способ не помог, требуется запросить специальное дополнительное обновление Клиент-банка.*

---

6. Если после этого Клиент-банк всё равно зависает, требуется его полная переустановка. Для этого нужно позвонить в банк своему операционисту и оформить заявку на ТО (техническое обслуживание).

## 13. Что делать, если Вам не пришло обновление IBAN (до версии 45.00)?

Запросите обновление из банка. Для этого нужно сообщить вашему операционисту следующую информацию:

1. Текущую версию вашего Клиент-банка (обязательно для того, чтобы не повредить БД).
2. УНП или Название организации.

### **ВАЖНО!**

1. Обновление необходимо обязательно проводить с правами администратора.
2. Если у вас сетевая версия Клиент-банка, то проводить обновление необходимо на сервере с выгруженными из автозагрузки серверами.  
*При обновлении КБ, база не может быть автоматически запущена на серверных настройках, т.к. она запускается сама при включении компьютера, а при обновлении 45.00 на последнем этапе база закрывается автоматически для успешного обновления.*

## 14. Что делать, если во время обновления Клиент-банка до версии 45.00, появилась ошибка 1 миллион?

1. Обязательно проверить какая версия у Вас была установлена до обновления 45.00. Если версия была ниже чем 44.00, то это означает что повреждена БД. Восстановить её будет невозможно. Для восстановления Клиент-банка, нужно будет позвонить в банк своему операционисту и оформить заявку на ТО (техническое обслуживание).
2. Если у Вас версия Клиент-банка ниже или равна 43.05, то можно запросить обновление с более ранней версии. *Чаще всего такая ошибка связана с тем, что предыдущие обновления были установлены некорректно или с ошибками. Из-за чего следующая версия не может быть корректно установлена, т.к. отсутствуют нужные файлы для проведения обновления.*
3. Если обновление с более ранней версии также проводится с ошибкой 1 миллион, то нужно будет позвонить в банк своему операционисту и оформить заявку на ТО (техническое обслуживание).

## 15. Что делать, если у вас нет новых счетов в формате IBAN?

1. Для получения новых счетов для перечисления на карт-счета, нужно сформировать **208 запрос**.
2. Для получения Ваших счетов в новом формате, нужно сформировать **193 запрос**.

## 16. Как сделать 208 запрос, если много сотрудников?

Воспользуйтесь Инструкцией для создания 208 запроса на сайте банка. <https://www.priorbank.by/iban>

## 17. Как из 208 обработанного запроса, выгрузить новые счета в Клиент-банк?

Запрос обрабатывается в течении рабочего дня после его отправки. Как только запрос станет в состояние обработан, то при его открытии будет три пункта:

1. Открыть старые счета
2. Открыть новые счета
3. Выполнить экспорт счетов в формате CSV

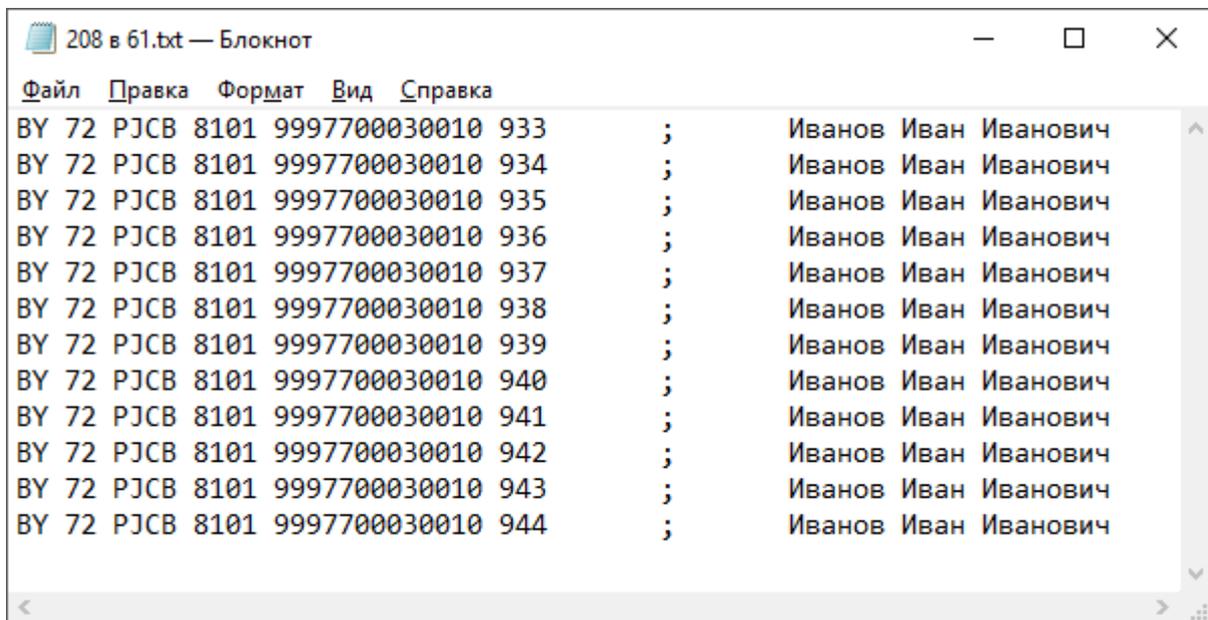
Выбираем третий пункт, выгружаем куда Вам удобно файл. Данный файл открывается через Excel.

В Excel документе будут столбцы с ФИО и счетами в новом формате. Для создания нового списка делаем так:

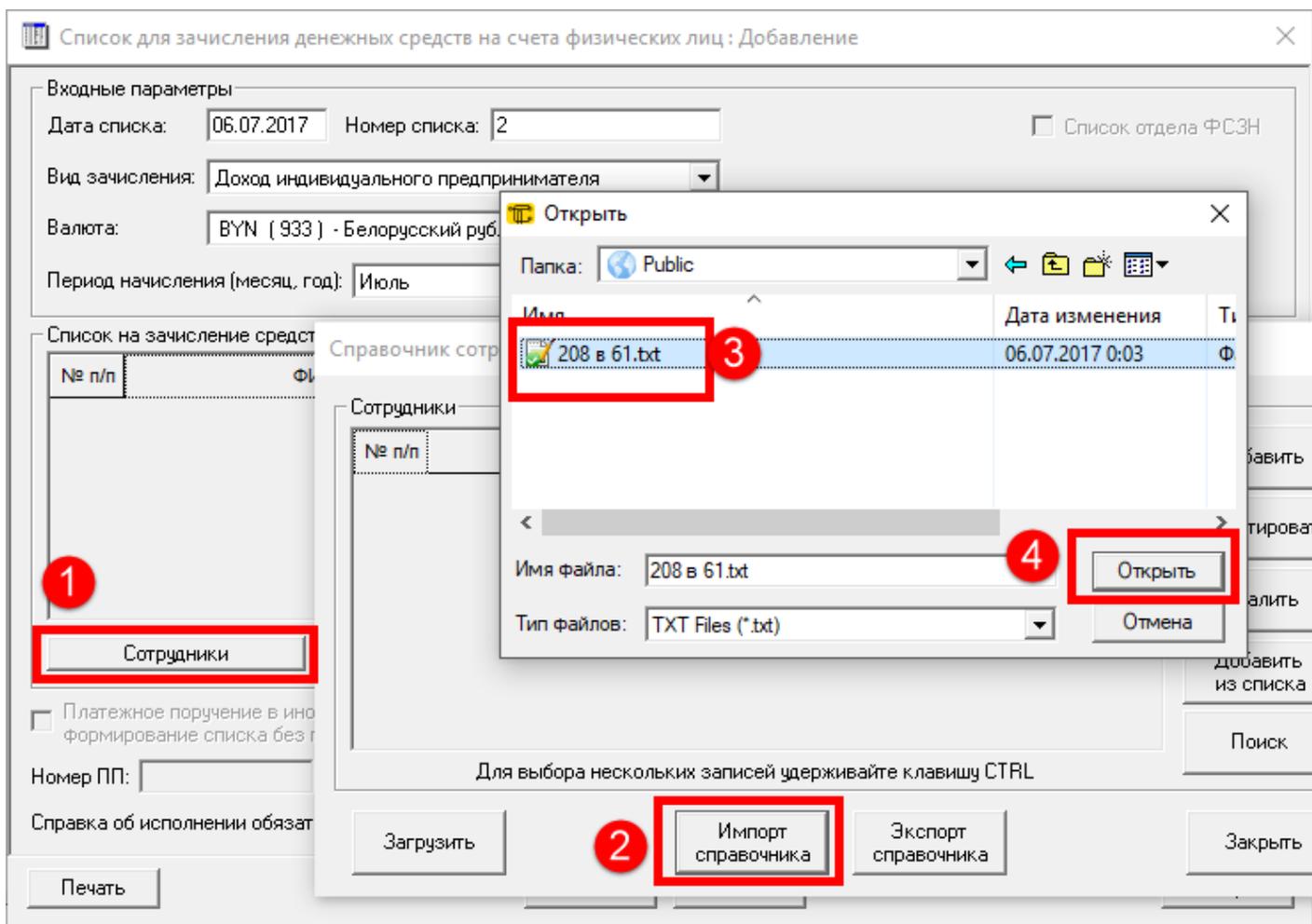
1. Создаем новый Excel документ и копируем в первый столбец номер счета
2. В третий столбец вставляем ФИО
3. Весь второй столбец заполняем символом точка с запятой (;)

	A	B	C
1	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 933	;	Иванов Иван Иванович
2	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 934	;	Иванов Иван Иванович
3	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 935	;	Иванов Иван Иванович
4	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 936	;	Иванов Иван Иванович
5	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 937	;	Иванов Иван Иванович
6	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 938	;	Иванов Иван Иванович
7	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 939	;	Иванов Иван Иванович
8	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 940	;	Иванов Иван Иванович
9	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 941	;	Иванов Иван Иванович
10	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 942	;	Иванов Иван Иванович
11	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 943	;	Иванов Иван Иванович
12	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 944	;	Иванов Иван Иванович

4. Выделяем три столбца, копируем и вставляем в блокнот. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** сохранить через блокнот в кодировке ANSI, иначе будут «Кракозябры в списке»



5. Получается список для импорта в Клиента-банк во вкладку **Сотрудники** в 61 запросе.



6. Получаем вот такой результат:

Сотрудники

№ п/п	ФИО	Номер счета
1	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 933
2	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 934
3	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 935
4	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 936
5	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 937
6	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 938
7	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 939
8	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 940
9	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 941
10	Иванов Иван Иванович	BY 72 PJCB 8101 9997700030010 942

Для выбора нескольких записей удерживайте клавишу CTRL

Добавить  
Редактировать  
Удалить  
Добавить из списка  
Поиск

Загрузить    Импорт справочника    Экспорт справочника    Закрыть

### 18. Где взять новую структуру файлов для импорта в Клиент-банк после перехода на IBAN?

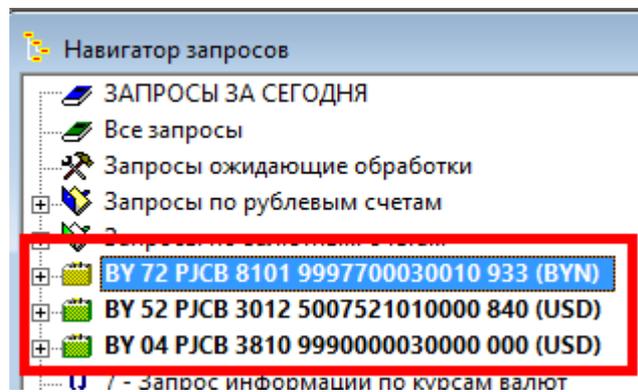
Скачайте "Шаблоны файлов для импорта в систему Клиент-банк" на сайте банка <https://www.priorbank.by/iban>

### 19. Где получить информация по IBAN?

Вся необходимая информация расположена на сайте банка по ссылке здесь <https://www.priorbank.by/iban>

### 20. Что делать, если в валютных запросах нельзя выбрать валюту счета?

С переходом на IBAN, все мультивалютные счета разделились на отдельные счета с кодом валюты в новом формате, т.е. счет автоматически проставляется тот, с которого был создан запрос. Пример:



**18 запрос – Валютная платежка** при запуске будет автоматически с валютой 840(USD) и её изменить невозможно.

Валютная платежка - добавление

N  Дата  УНП  Тип документа:  Несрочный

:32 Сумма в валюте  
Сумма    обратный

С конверсией в  по курсу

НОЛЬ ДОЛЛАРОВ США, 00 ЦЕНТОВ

:50 Отправитель ИП (физ.лицо)  
счет №

## 21. В каком формате будет приходиться выписка за период до перехода на IBAN?

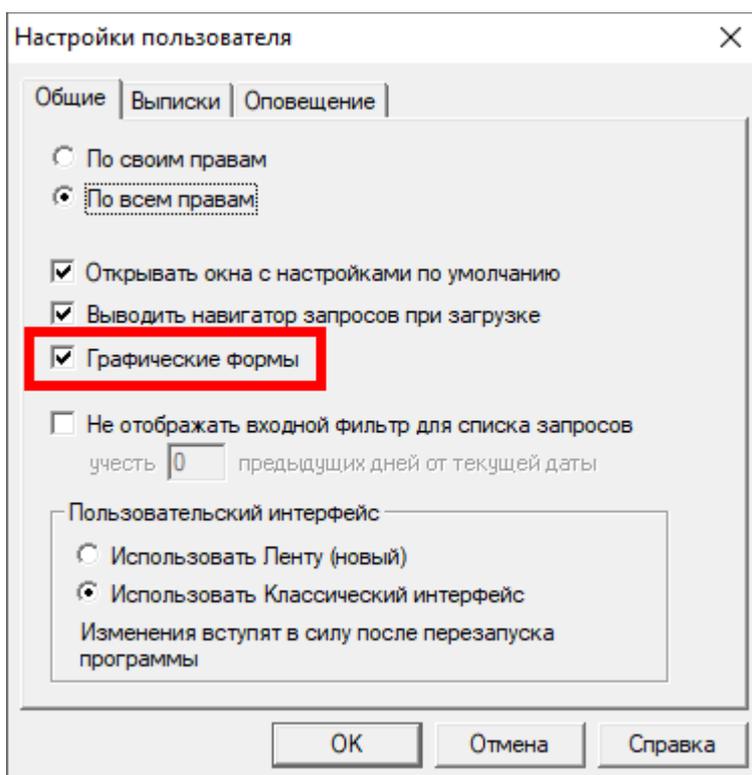
Выписка будет приходиться в старом формате, как это было до перехода на IBAN.

## 22. Почему после перехода на IBAN платежи и выписки при просмотре в текстовом виде, а не графическом, отображаются некорректно, текст «налезит» друг на друга?

После перехода на IBAN была прекращена доработка текстовых форматов отображения печатного вида документом. На текущий момент информация корректно отображается только в графическом виде.

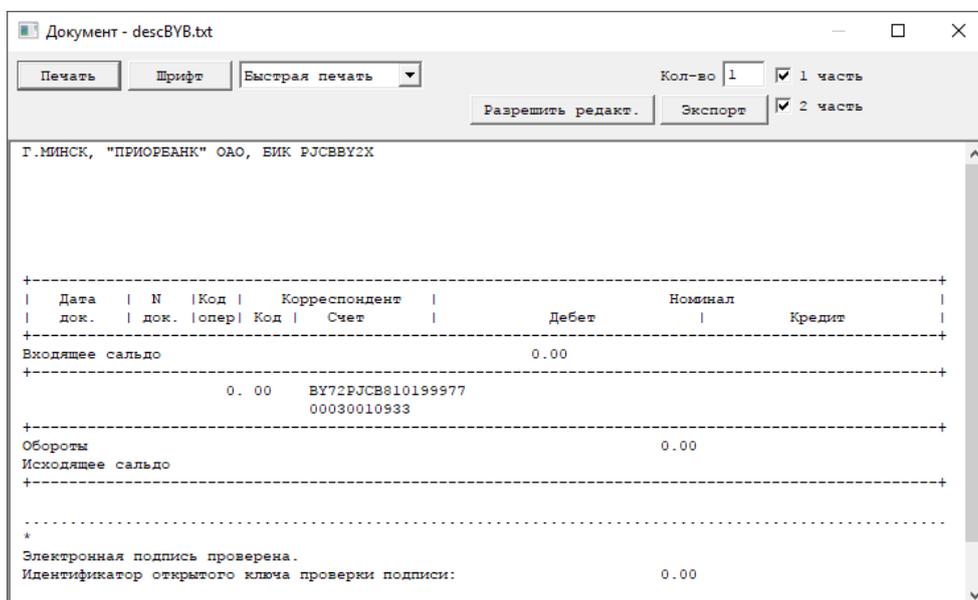
Для того чтобы узнать, какой вид просмотра установлен в Клиент-банке, требуется:

1. Зайти в **Файл-Настройки пользователя**
2. В открывшейся панели проставить галку **Графические формы**, если она была снята.



Примеры:

1. Старый текстовый формат



## 2. Графические формы

Документ - descBYB.rtf

Печать В файл Экземп. 1 Масштаб % 100 Разрешить редактирование

Печать... Быстрая печать Настройки... Применить Применить1

Г.МИНСК, "ПРИОРБАНК" ОАО, БИК PJCBVY2X

Приорбанк ОАО  
БИК  
г. Минск

Дата док.	N док.	Код опер	Корреспондент		Номинал	
			Код	Счет	Дебет	Кредит
Входящее сальдо						
				BY72PJCB81019 99770003001093 3 УНП:		
Обороты						
Исходящее сальдо						

\*  
Электронная подпись проверена.  
Идентификатор открытого ключа проверки подписи:

### 23. Почему в выписках не всегда отображается вся информация?

В выписке приходит вся информация, которая была получена банком в электронном формате. Если платеж был произведен из другого банка или через почту наличными средствами, то за полнота информации может отличаться от внутрибанковского платежа.

Получить всю информацию по платежу можно через своё отделение, в котором Вы сопровождаетесь, в печатном виде от сотрудника отдела СКС.

### 24. Как перечислить через 9 запрос – Рублевая платежка, получателю нерезиденту РБ?

Для того, чтобы перечислить средства нерезиденту РБ, требуется по поле «Кредит» ввести **КОРРЕСПОНДЕНТСКИЙ СЧЁТ НЕРЕЗИДЕНТА**.

Ранее данный счет начинался на 1702, после перехода на IBAN, данный счет нужно вводить в новом формате. Для уточнения данного счета обратитесь к получателю платежа.

После того, как в поле «Кредит» будет введен корреспондентский счет, то внизу 9 запроса появятся новые поля для получения нерезидента РБ.

Рублевая платежка - добавление

№ пл. поручения: 2    Дата пл. поручения: 22.07.2017     Срочно    УНП плат.: 123456783

Тип платежа: Рублевый платеж

Платательщик ИП (физ.лицо)

Дебет: BY 72 PJCB 8101 9997700030010 933

Сумма: 0.00

Получатель:     Кредит: BY 00 0000 1702 0000000000000 000

Получатель-НЕРЕЗИДЕНТ    Выбор ...    Внести в список

Дата исполнения:

Банк-корреспондент:     УНП получ.: 0

Очер. плат.: 22

Код платежа в бюджет: 0    УНП третьего лица: 0

Сумма оплаты прописью: Ноль белорусских рублей, 00 копеек

Ставка НДС:     Сумма НДС: 0.00

Реквизиты физического лица

ФИО:     Счет:

Назначение платежа    Доп. информация для получателя:

Вспомогательная информация

НДС     Ставка НДС     Сумма НДС     Всего с НДС

Получатель ( НЕРЕЗИДЕНТ )

Код банка:     Наименование банка:     Счет получателя:

Дополнительно    Дополнительная информация    Платеж на банк-нерезидент

OK    Отмена

## 25. Как перечислить средства в республиканский или местный бюджет через 9 запрос?

В 9 запросе – Рублевая платежка в поле «Кредит» нужно ввести счет, начинающийся ранее на 3602 (предназначен для учета доходов бюджета), после перехода на IBAN, его требуется вводить в новом формате. Для уточнения данного счета, нужно обратиться к получателю платежа.

После ввода данного счета, автоматически становится активно поле «Код платежа в бюджет»

Рублевая платежка - добавление

№ пл. поручения: 2    Дата пл. поручения: 22.07.2017    Срочно     УНП плат.: 123456783

Тип платежа: Рублевый платеж

Платательщик ИП (физ.лицо)

Дебет: BY 72 PJCB 8101 9997700030010 933

Сумма: 100.00

Паспортные данные ИП

Адрес плательщика:

Банк плательщика: "ПРИОРБАНК" ОАО    Код банка: PJCBVYZX

Получатель

Кредит: BY 00 0000 3602 00000000000000 000

Выбор ...    Внести в список

Банк получателя:    УНП получ.: 0

Сумма оплаты прописью: Сто белорусских рублей, 00 копеек

Код платежа в бюджет: 0    УНП третьего лица: 0

Ставка НДС:    Сумма НДС: 0.00

Реквизиты физического лица

ФИО:    Счет:

### ВАЖНО!

1. Счет и код платежа в бюджет должен соответствовать друг другу, иначе будет ошибка, что код платежа в бюджет или счет задан не верно.
2. Коды платежа в бюджет отображаются лишь те, что соответствуют введенному счету!
  - a. если счет относиться к местному бюджету, то и коды будут только к местному;
  - b. если счет относиться к республиканскому бюджету, то и коды будут только к республиканскому;

## 26. Как перечислить средства на зарплатную карточку Приорбанка?

В 61 запросе – Список на зачисление денежных средства на счета физических лиц после нажатия на кнопку «Прикрепить ПП» на втором шаге в поле «Счет» вводится Ваш пассивный счет, указанный в договоре для учета средств, подлежащих перечислению, начинающийся в старом формате на **3812** или **3819**. После перехода на IBAN, его требуется вводить в новом формате. Для уточнения данного счета, можно обратиться в банк в отдел СКС.

Настройка параметров платежного поручения (шаг 2/4)

Введите реквизиты бенефициара:

наименование: "ПРИОРБАНК" ОАО

банк: 749 (PJCBVYZX) "ПРИОРБАНК" ОАО

счет: BY 00 0000 3812 00000000000000 000

УНП: 100220190

ЦБЧ: 749

< Назад    Далее >    Отмена

По итогу будет создан 9 запрос – Рублевая платежка, в которой в поле «Кредит» будет указан данный счет.

**ВАЖНО!**

Если Вы вручную создаете 9 и 61 запросы, то **данный счет** требуется вводить в 9 запросе в поле «Кредит», а не Ваш расчетный счет.

**Рублевая платежка - добавление**

№ пл. поручения:  Дата пл. поручения:   Срочно УНП плат.:

Тип платежа:

Платательщик ИП (физ.лицо)

Адрес плательщика:

Банк плательщика:  Код банка:

Получатель

Банк получателя:  УНП получ.:

Сумма оплаты прописью:

Реквизиты физического лица

ФИО:  Счет:

Назначение платежа

Доп. информация для получателя:

Вставить в назначение платежа

Ставка НДС  Сумма НДС  Всего с НДС

Справка об уплате налогов (ID):

