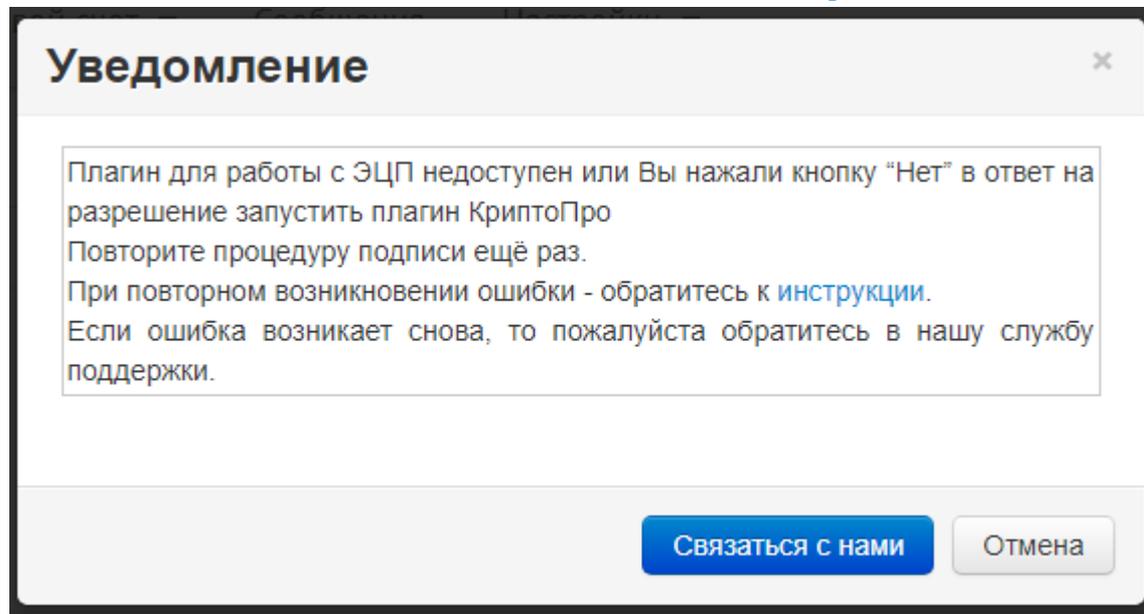


Ошибки при подписании отчетов в  
системе Банк-Оценщик и их решение

## Плагин недоступен

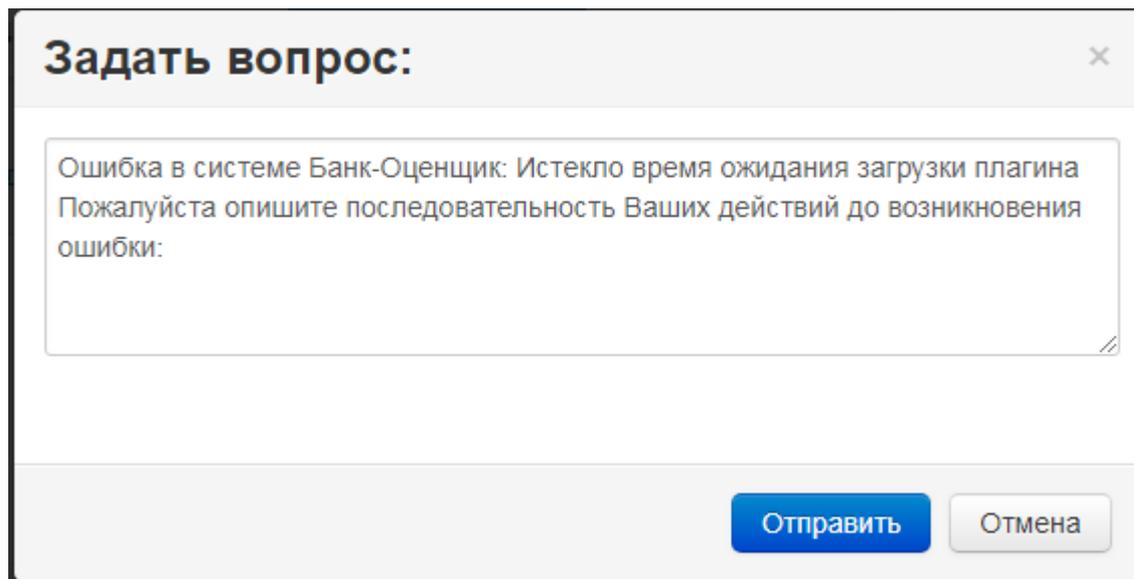
### При нажатии завершить и подписать выходит ошибка «Плагин недоступен»



Для решений данной ошибки, потребуется войти в настройки браузера, управления плагинами, найти там плагин КРИПТО ПРО и включить его, в случае если он отсутствует добавить его с Магазина Браузера, после добавления обязательно включить и перезапустить браузер, ошибка уйдет.

Если установить плагин самостоятельно не получилось, обратитесь в техническую поддержку КРИПТО ПРО.

**При нажатии завершить и подписать выходит ошибка  
«Истекло время ожидания загрузки плагина»**



**Задать вопрос:**

Ошибка в системе Банк-Оценщик: Истекло время ожидания загрузки плагина  
Пожалуйста опишите последовательность Ваших действий до возникновения ошибки:

**Отправить** **Отмена**

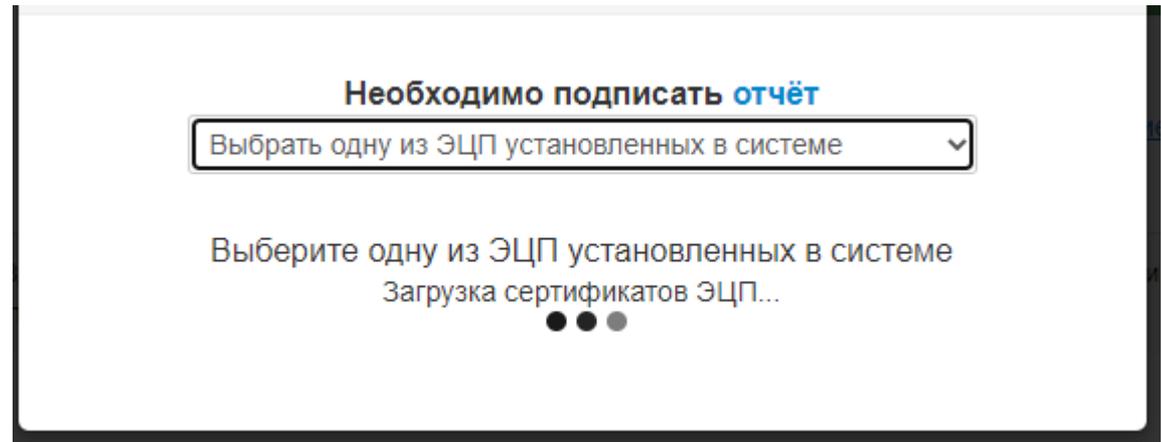
**Истекло время  
ожидания загрузки  
плагина**

**Для решения данной ошибки потребуется установить Плагин КРИПТО ПРО на ПК. Скачать его можно по ссылке:**

**[https://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin/get\\_2\\_0](https://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin/get_2_0)**

**Если ранее был установлен данный продукт, но ошибка появляется, вам нужно выполнить установку плагина заново, после чего обязательно перезагрузить ПК.**

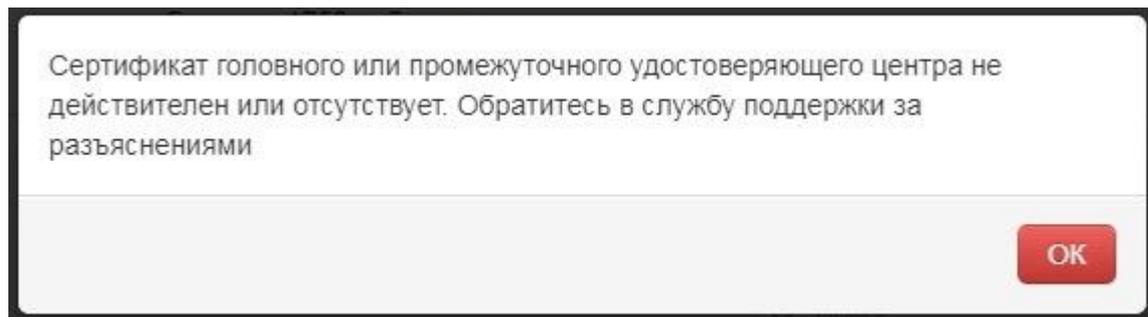
При нажатии на кнопку завершить и подписать система не дает выбрать ЭЦП, а только происходит загрузка списка ЭЦП, но нужно ЭЦП не выпадает, либо список сертификатов загружается бесконечно.



Отсутствует  
сертификат ЭП

Данная ошибка связана с тем что ЭЦП не корректно установлена в системе. Для её решения нужно обратиться в Удостоверяющий цент, центр где вы получали ЭЦП и попросить их проверить цепочку сертификатов, а так же установить подпись в личное. Если цепочка установлена корректно и подпись присутствует в личном, то нужно перезагрузить ПК.

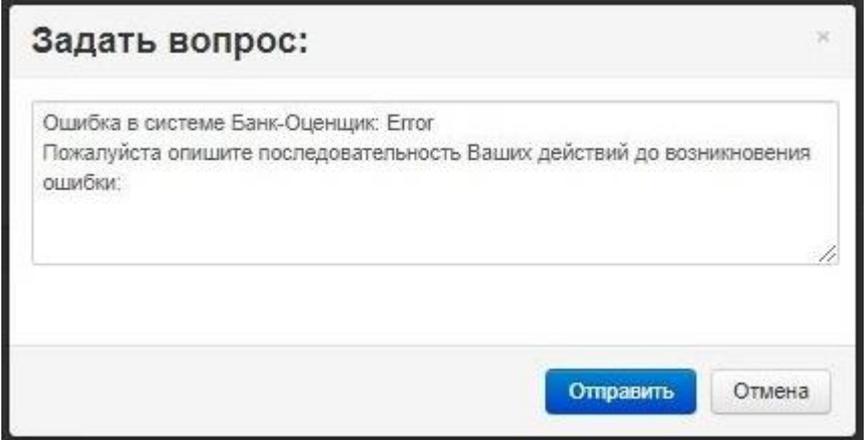
**При выборе ЭЦП и нажатие на «Запустить ЭЦП» выходит ошибка «Сертификат головного или промежуточного центра отсутствует...»**



**Данная ошибка связана с некорректной настройкой цепочки сертификатов, для её решения нужно обратиться в Удостоверяющий центр, где вы получали ЭЦП и попросить их проверить цепочку сертификатов, у так же установить подпись в личное. Если цепочка установлена корректно и подпись присутствует в личном, то нужно перезагрузить ПК.**

**Отсутствует  
сертификат  
головного или  
промежуточного  
центра**

## При выборе подписи и запуске выходит ошибка «ошибка в системе банк оценщик: Error»



**Задать вопрос:**

Ошибка в системе Банк-Оценщик: Error  
Пожалуйста опишите последовательность Ваших действий до возникновения ошибки:

**Отправить** **Отмена**

## Ошибка в системе Банк-Оценщик: Error

Данная ошибка имеет локальный характер, и для её решения нужно проверить ваше рабочее место, где установлена ЭЦП.

Проверить, не истекла ли лицензия на программный продукт Крипто Про. Проверить, не истекла ли сама подписи. Корректно ли выставлено время на ПК.

Рекомендуем вам также дополнительно обратиться в Удостоверяющий центр, центр, где вы получали ЭЦП. Они помогут вам быстрее определить источник проблемы.

## При подписании отчета, в окне браузера выскакивает «Опаньки... или что-то пошло не так»



Опаньки...

При загрузке этой страницы возникли неполадки.

[Подробнее...](#)

[Перезагрузить](#)

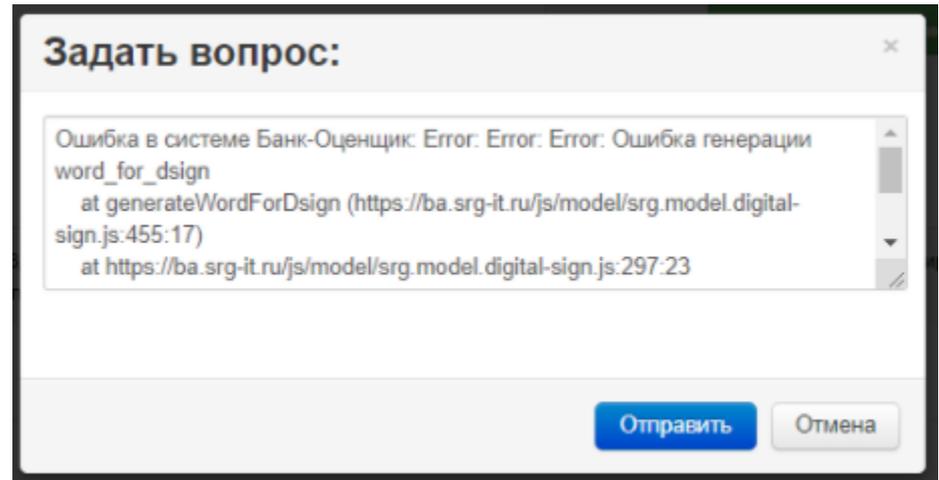
Опаньки... или что  
то пошло не так

Данная ошибка, носит системный характер, для её решения требуется уменьшить размер исходного файла отчета, который пытаетесь подписать. Для этого, сожмите файлы изображения, которые вставляете в отчет. При выводе отчет на печать используйте «Минимальное качество» что бы проверить размер файла. В среднем при наличии 4GB оперативной памяти на ПК, файл отчета не должен превышать 15-25 МБ. Если ошибку не удаётся решить и файлы изображения невозможно сжать или убрать лишние, то требуется увеличить объем оперативной памяти ПК или использовать более мощный ПК, иного решения нет, так как процесс подписания документа очень ресурсоемкий для системы.

Если Вы подписываете отчет по коммерческой недвижимости, то можете обратиться к инструкции:

[https://ba.srg-it.ru/documents/digital\\_signature\\_upload\\_manual\\_01\\_03\\_2021.pdf](https://ba.srg-it.ru/documents/digital_signature_upload_manual_01_03_2021.pdf)

## При подписании отчета возникает ошибка «Ошибка в системе банка оценщика: word\_for\_dsign»



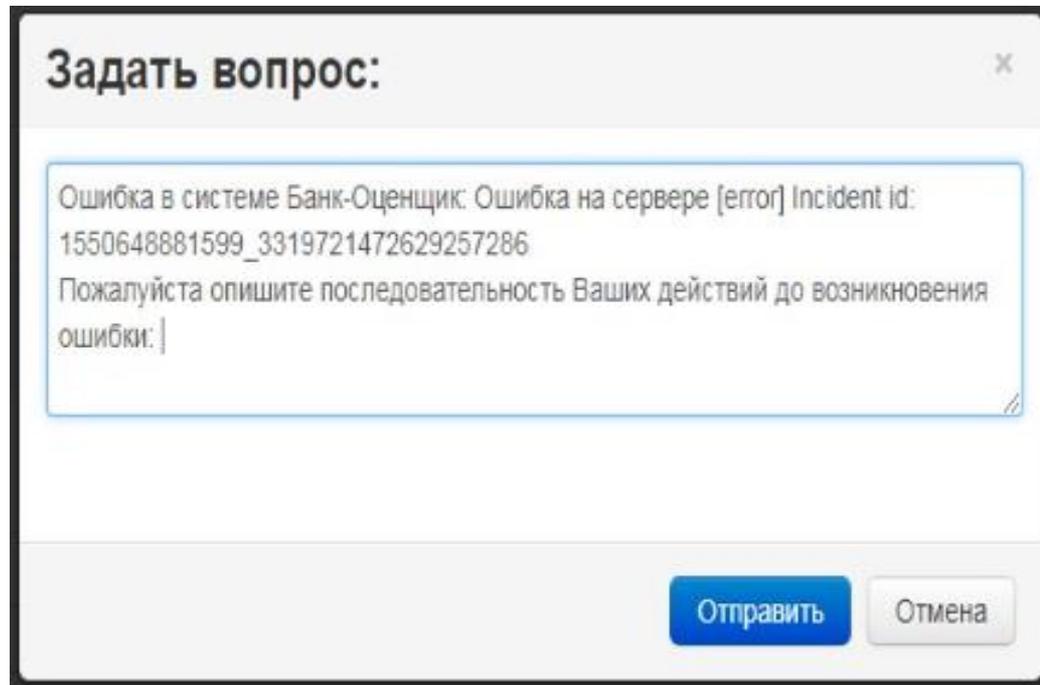
Ошибка в системе  
Банк-Оценщик:  
word\_for\_dsign

Данная ошибка связана с проблемой генерации печатной формы отчета. Для её решения Вам нужно написать обращение на почту [suroort@srgroup.ru](mailto:suroort@srgroup.ru) , где требуется указать прямую ссылку на отчет, а также скриншот ошибки.

Мы передадим вашу проблему в соответствующий отдел и сообщим вам результат после её устранения.

**При подписании отчета возникает ошибка «Ошибка в системе банка оценщика: incident ID 150.....»**

**Incident ID 150**



**Задать вопрос:**

Ошибка в системе Банк-Оценщик: Ошибка на сервере [error] Incident id:  
1550648881599\_3319721472629257286

Пожалуйста опишите последовательность Ваших действий до возникновения  
ошибки: |

**Отправить** **Отмена**

**Даная ошибка возникает из-за сбоя в системе Банк-Оценщик.**

**Для её решения нам понадобится прямая ссылка на отчет, а также скриншот ошибки.**

**Мы передадим вашу проблему в соответствующий отдел и сообщим вам результат после её устранения.**

## При подписании отчета появляется сообщение «Введите PIN-код»

Данное сообщение появляется, если ЭЦП находится на Токене. Необходимо ввести стандартный PIN-код токена или ввести заданный пользователем. Информацию о стандартном PIN-коде можно уточнить в УЦ или на сайте производителя.

**Введите PIN-код**

Консультацию и техническую помощь в подключении к  
ПО «Банк-Оценщик» и системе «Экспресс Оценка»  
Вы можете получить в Единой клиентской службе SRG

105082, Россия, г. Москва,  
ул. Ф. Энгельса, д. 75, стр. 11  
Тел./факс + 7 (495) 215-18-31  
(с 2:00 до 19:00 по Мск)  
[support@srgroup.ru](mailto:support@srgroup.ru)  
[www.srgroup.ru](http://www.srgroup.ru)