

## **ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. Как войти в систему, запустить токен?
2. Какое имя пользователя (логин) вводить?/Где взять имя пользователя (логин)? Какой пароль вводить? /Где взять пароль?
3. Что делать, если при генерации ключа система запрашивает ввод ПИН-кода токена?
4. Как разблокировать пароль на вход в систему?
5. Если в организации поменялся директор/бухгалтер или держатель учетной записи сменил фамилию, можно использовать старую учетную запись или необходимо зарегистрировать новую?
6. Возможно введен неправильный ПИН. Что делать?
7. Как сменить пароль для входа в «Нордеа Клиент-Банк»?
8. Что делать при ошибке «Неверный логин или пароль»?
9. Что делать если электронная подпись не работает?
10. Что делать, если при входе в систему появляется ошибка «Количество попыток ввода неправильного пароля превысило допустимое»?

## **ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ В СИСТЕМЕ «НОРДЕА КЛИЕНТ-БАНК»**

1. Как в «Нордеа Клиент-Банк» посмотреть движение денежных средств в течение дня и что делать, если не пришла автоматическая выписка за предыдущий день?
2. Как в «Нордеа Клиент-Банк» посмотреть выписку за период?
3. Как выгрузить выписку из «Нордеа Клиент-Банк» в другие программы?
4. Какие форматы файлов используются для импорта платежных поручений и зарплатных реестров?
5. Я не вижу выписки, документы. Что делать?
6. Как мне настроить собственные фильтры?
7. Как создать бюджетный платеж (налоговые платежи и т.п.)

# ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

## 1. Как войти в систему, запустить токен?

Для успешного входа в систему "Нордеа Клиент-Банк" воспользуйтесь инструкцией по следующей ссылке: [Краткое руководство пользователя по системе «Нордеа Клиент-Банк»](#)

Или войдите в систему по ссылке <https://netbank.nordea.ru> и нажмите ссылку в правом меню «Как войти в систему»

Вход в систему

EN RU

Пользователь

Пароль

Пароль чувствителен к регистру букв и раскладке клавиатуры

ВОЙТИ

Служба технической поддержки:  
для звонков из Москвы и Московской области 8 495 777 3473  
для звонков из других регионов 8 800 100 3473  
e-mail: bcl@nordea.ru

Ссылки

[Как войти в систему](#)  
[Как стать клиентом банка](#)  
[Технические требования к системе](#)

© АО «Нордеа Банк» www.nordea.ru

© ООО «БСС», 2016. Все права защищены.

## 2. Какое имя пользователя (логин) вводить?/Где взять имя пользователя (логин)? Какой пароль вводить? /Где взять пароль?

Имя пользователя (логин) Вы можете посмотреть на выданном в Банке Информационном листке. Пароль для первого входа в систему находится в PIN конверте, переданном уполномоченному представителю Вашей организации.

**Логин/ LOGIN: 29816777**

ФИО пользователя/User name: **Петров Петр Петрович**  
Организация/ Company: **Общество с ограниченной ответственностью "Тест"**  
Тип системы/ System: **INTERNET Corregts**  
Тип СКЗИ: **КриптоКом 3.3**

Уважаемый пользователь/ Dear user **Петров Петр Петрович!**

Для входа в систему по ссылке <https://netbank.nordea.ru> Вам достаточно ввести имя пользователя и пароль. / To logon into the system at the web link <https://netbank.nordea.ru> you only need to enter your user name and password.

Вход пользователя в систему возможен только после указания в окне авторизации корректной пары логин/пароль доступа в систему. / The system can be accessed only if the login/password pair in the authorisation window is correct.

В поле «Пользователь» вводите Ваш логин, зарегистрированный в системе **29816777** / Please, enter your login registered with the system in the *User* field **29816777**.

Пароль для первого входа в систему находится в PIN конверте № 6429618777, The first logon password is given in PIN-envelope No. 6429618777

переданном уполномоченному представителю Вашей организации / delivered to the authorised representative of your Company.

В случае успешного входа система предложит Вам сменить пароль, выданный Банком, на постоянный пароль пользователя. After successful logon the system will offer you to change the password for a permanent one.

### 3. Что делать, если при генерации ключа система запрашивает ввод ПИН-кода токена?

Необходимо ввести ПИН-код на токен.

**Примечание:** ПИН-код на ТОКЕН – это НЕ пароль на вход в систему!!!

Если токен новый, ПИН-код по умолчанию – 12345678.

Если токен использовался Вами ранее, то ПИН-код - это пароль, под которым вы заходили в старую систему Банк-Клиент/Internet).

Обратите внимание, в некоторых случаях при генерации ключа система запрашивает ввод ПИН - кода 5 раз – появляется следующее окошко:

Пароль

PIN-код для токена: 13FD

abc Numbers Symbols

ё й ц у к е н г  
ф ы в а п р о  
я ч с м и т

Shift CapsLock English

русский BackSpace

Использование системной клавиатуры возможно, НО небезопасно

Ok Cancel

Такая ситуация возникает не на всех рабочих местах, а только на тех, где установлены устаревшие драйвера электронных считывателей рутокен/e-token.

Если по каким либо причинам обновление драйвером на данном рабочем месте невозможно, необходимо вводить пин-код на устройство столько раз. Сколько запрашивает система при генерации (не более 5-ти).

### 4. Как разблокировать пароль на вход в систему?

Для разблокировки нужно заполнить Заявление на проведение работ, указать в нем тип работ «Разблокировать следующих Представителей Клиента, доступ в систему которым был заблокирован ранее» и предоставить его в отделение банка по месту ведения счета. Скачать заявление Вы можете по ссылке:

<http://www.nordea.ru/corporate/rco/bank-client/>, раздел «Новая система Клиент-Банк», файл Заявление на проведение работ (заполняется в 2-х экз.)

## 5. Если в организации поменялся директор/бухгалтер или держатель учетной записи сменил фамилию, можно использовать старую учетную запись или необходимо зарегистрировать новую?

В этом случае Вам необходимо зарегистрировать новую учетную запись. Для регистрации новой учётной записи, первоначально не указанной в договоре, Вам следует заполнить:

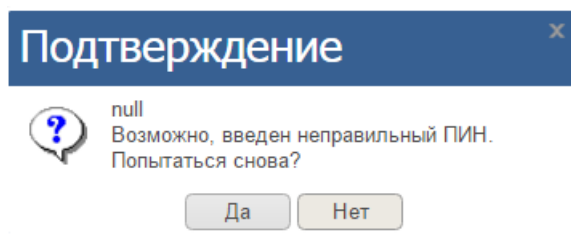
**Заявление на заключение договора на обслуживание в системе «Нордеа Клиент-Банк»/ изменение условий обслуживания по системе «Нордеа Клиент-Банк»**, с пометкой изменение условий обслуживания в системе и предоставить его в отделение банка по месту ведения счета. Скачать заявление Вы можете по ссылке:

<http://www.nordea.ru/corporate/rco/bank-client/>, раздел «Новая система Клиент-Банк», Файл **Заявление на заключение договора на обслуживание в системе «Нордеа Клиент-Банк»/ изменение условий обслуживания по системе «Нордеа Клиент-Банк»** (заполняется в 2-х экз.)

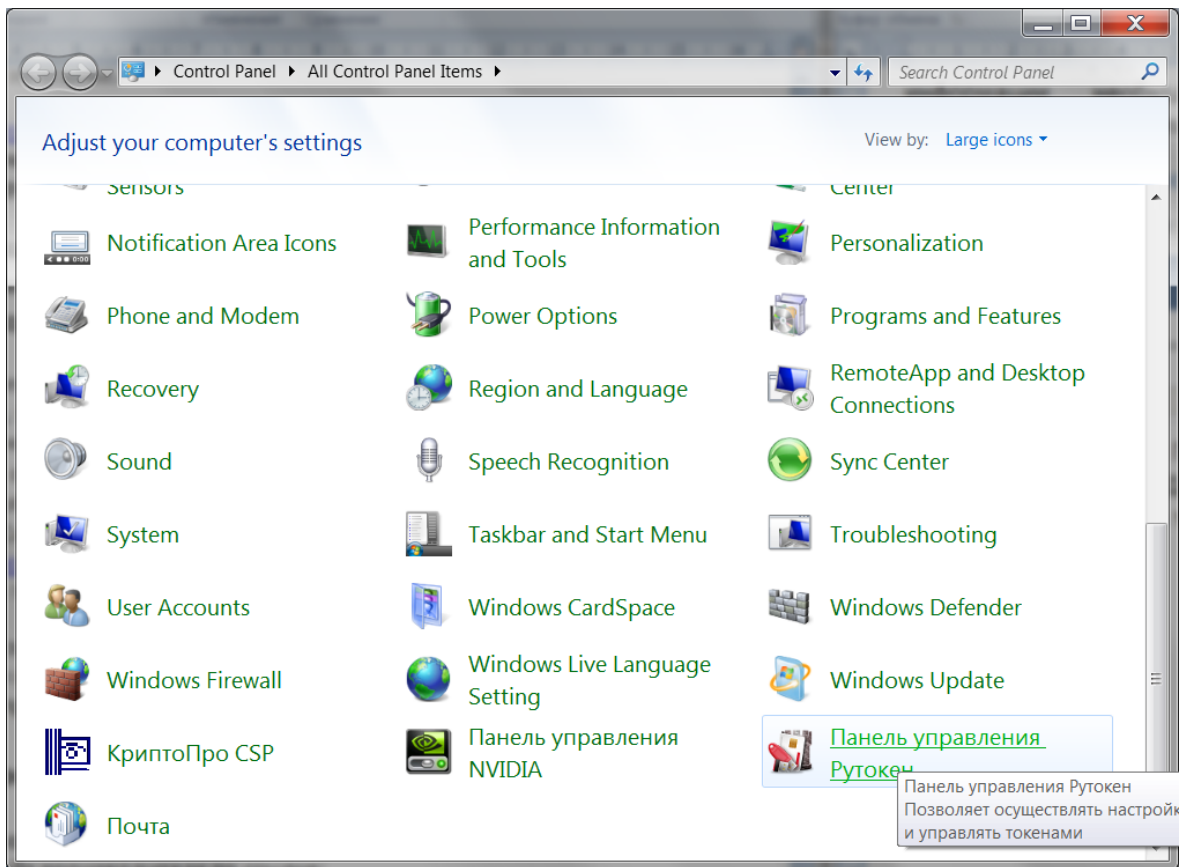
Затем после передачи в Банк Заявления и получения новой регистрационной информации необходимо будет **отправить в Банк новый запрос на генерацию сертификата.**

## 6. Возможно введен неправильный ПИН. Что делать?

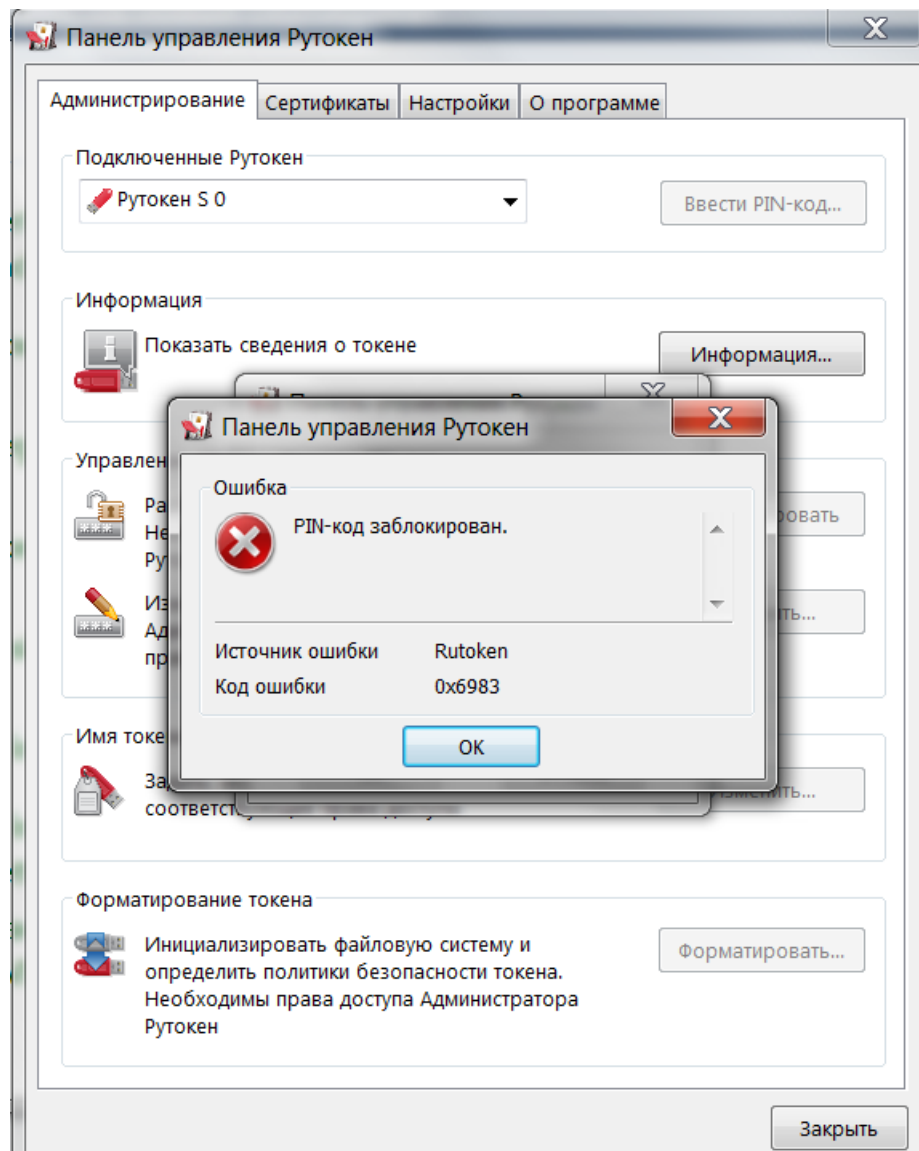
Если во время подписи у вас возникает такое окошко



Но вы уверены, что ПИН-код вы вводите верно, то у вас наверняка заблокирован токен. Для проверки необходимо зайти в **Панель управления** компьютера и выбрать там **Панель управления Рутокен**



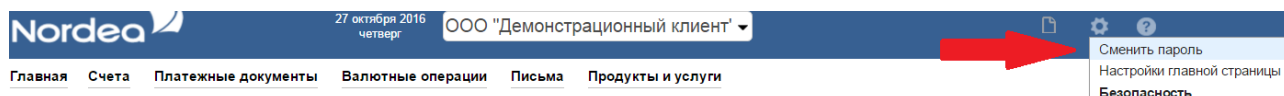
После этого ввести PIN-код.



Если после ввода возникает сообщение, что токен заблокирован, то вам необходимо разблокировать токен. Для этого воспользуйтесь инструкцией на сайте производителя: <http://www.rutoken.ru/manual/RutokenQuestions.pdf>

## 7. Как сменить пароль для входа в «Нордеа Клиент-Банк»?

Вы можете самостоятельно сменить пароль в любое время. Для этого в системе на главной странице в правом верхнем углу есть кнопка «Сменить пароль»:



Пароль должен содержать буквы и цифры, не должен содержать символы/цифры «в ряд», например «123» или «qwerty». Рекомендуемая длина пароля – от 8 символов.

## 8. Что делать при ошибке «Неверный логин или пароль»?

Вам необходимо проверить правильность ввода логина (сравнить его с Информационным листом, выданным Вам в Банке) и пароля. В пароле могут использоваться латинские буквы разного регистра и цифры.

Если Вы забыли пароль, Вам следует заполнить **Заявление на проведение работ**, указать в нем тип работ **«Выдать новую регистрационную информацию следующим Представителям Клиента, подключенным к Системе»** и предоставить его в отделение банка по месту ведения счета. Скачать заявление Вы можете по ссылке:

<http://www.nordea.ru/corporate/rco/bank-client/>, раздел «Новая система Клиент-Банк», файл **Заявление на проведение работ** (заполняется в 2-х экз.)

## 9. Что делать если электронная подпись не работает?

Электронная подпись может не работать по следующим причинам:

- **Закончился срок полномочий представителя Клиента.** При попытке подписать документ будет выдано сообщение с текстом «Нет полномочий для подписи». В данном случае необходимо предоставить в Банк документы на продление полномочий.
- **Закончился срок действия ключа.** При попытке подписать документ будет выдано сообщение об окончании срока действия сертификата. В данном случае необходимо направить в Банк новый запрос на сертификат и предоставить 2 экземпляра Акта о признании ключа.

## 10. Что делать, если при входе в систему появляется ошибка «Количество попыток ввода неправильного пароля превысило допустимое»?

Это значит, что вход в систему заблокирован. Возможны следующие причины блокировки:

- Были введены неверные логин или пароль больше допустимого количества попыток их неправильного ввода.

- Вход в систему был заблокирован Банком по причине компрометации ключа (по Заявлению Клиента или инициативе Банка)

Для разблокировки нужно заполнить **Заявление на проведение работ**, указать в нем тип работ **«Разблокировать следующих Представителей Клиента, доступ в систему которым был заблокирован ранее»** и предоставить его в отделение банка по месту ведения счета. Скачать заявление Вы можете по ссылке:

<http://www.nordea.ru/corporate/rco/bank-client/>, раздел «Новая система Клиент-Банк», файл **Заявление на проведение работ (заполняется в 2-х экз.)**

# ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ В СИСТЕМЕ «НОРДЕА КЛИЕНТ-БАНК»

## 1. Как в «Нордеа Клиент-Банк» посмотреть движение денежных средств в течение дня и что делать, если не пришла автоматическая выписка за предыдущий день?

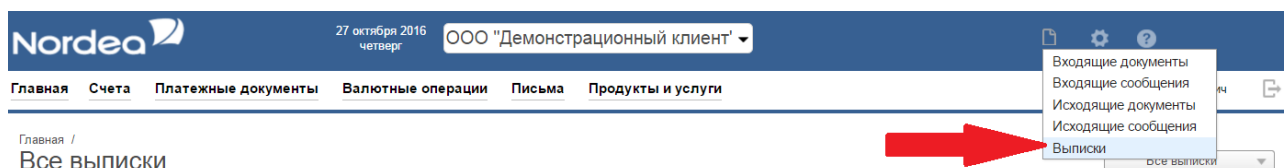
Необходимо вручную запросить выписку. Для этого нужно зайти в раздел «Услуги и сервисы» → «Выписки» → «Запрос на получение выписки».

В левом верхнем углу нажать на кнопку «Создать новый документ». В появившемся окне выбрать счет, указать период и нажать на кнопку «Сохранить изменения».

Запрос сохранится в статусе «Создан», необходимо выделить его и нажать на кнопку «Отправить документ в банк для обработки». Как только статус документа изменится на «Принят АБС» (смена статуса может занять некоторое время), выписка появится в разделе «Выписки по счетам в ОАО «Нордеа Банк».

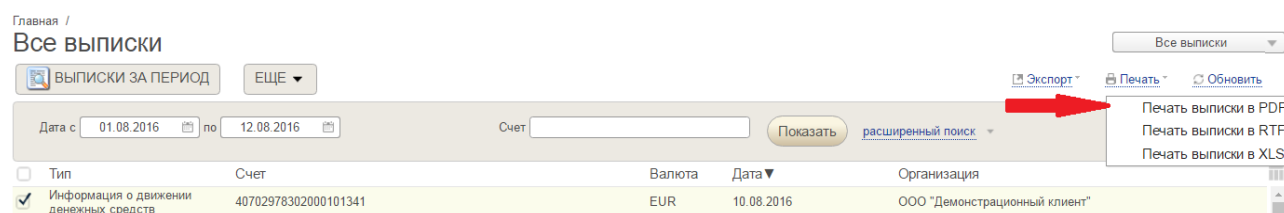
## 2. Как в «Нордеа Клиент-Банк» посмотреть выписку за период?

Для этого Вам необходимо вверху справа выбрать категорию выписки.



На странице «Все выписки» необходимо настроить фильтр. Для этого выберите период и счет и нажмите на кнопку «Показать».

Для её печати нужно нажать кнопку «Печать» (кнопка в виде принтера) в правом верхнем углу.





### 3. Как выгрузить выписку из «Нордеа Клиент-Банк» в другие программы?

Для этого Вам нужно войти Выписки по счетам в АО «Нордеа Банк», нажать кнопку Экспорт, выбрать формат выгрузки выписок, выбрать формат выгрузки и далее следовать инструкциям системы.

| Счет                    | Дата выписки | Вх. остаток | Сумма оборотов по дебету | Исх. остаток | Организация                   | Дата формирования       | Сум кредит |
|-------------------------|--------------|-------------|--------------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------|------------|
| 40702.978.4.02000001341 | 27.07.2016   | 0,00        | 100,00                   | 0,00         | ООО "Демонстрационный клиент" | 28.07.2016 06:09:10.328 |            |
| 40702.978.3.02000101341 | 27.07.2016   | 0,00        | 100,00                   | 800,00       | ООО "Демонстрационный клиент" | 28.07.2016 06:09:10.109 |            |
| 40702.810.5.02000001341 | 27.07.2016   | 0,00        | 2 100,00                 | 17 400,00    | ООО "Демонстрационный клиент" | 28.07.2016 06:12:01.430 |            |
| 40702.810.5.02000001341 | 27.07.2016   | 0,00        | 0,00                     | 9 500,00     | ООО "Демонстрационный клиент" | 27.07.2016 09:30:01.749 |            |

### 4. Какие форматы файлов используются для импорта платежных поручений и зарплатных реестров?

Платежные поручения Вы можете импортировать в форматах 1С, XML, MT100.

Подробное описание каждого формата можно узнать по ссылкам:

- [Формат 1С](#)
- [Формат XML](#)
- [Формат MT100](#)

### 5. Я не вижу выписки, документы. Что делать?

Возможно, что установлен фильтр, который отражает документы только в определенном статусе.

Нужно очистить фильтр следующим образом:

- 1) Сначала переключиться на расширенный поиск

- 2) Затем нажать кнопку «Очистить»

## 6. Как мне настроить собственные фильтры?

Сначала переключиться на расширенный поиск (см. п. выше)

Затем задать необходимые параметры фильтрации и сохранить фильтр

Главная / Платежные документы / Рублевые платежные поручения

СОЗДАТЬ КОПИРОВАТЬ ПОДПИСАТЬ ОТПРАВИТЬ ЕЩЕ

Дата создания за текущий день

с 26.10.2016 по 26.10.2016

Получатель

Платательщик

Статусы

Массовый платеж

Назн. пл.

ИНН

Сохранение профиля

Название профиля

Текущий фильтр

ОК Отмена

При следующем входе в систему Вы можете применить созданный ранее фильтр.

## 7. Как создать бюджетный платеж (налоговые платежи и т.п.)

При создании рублевого платежного поручения выбрать код бюджетного платежа, в результате станут доступны для заполнения поля для бюджетных платежей.

Платежное поручение

Помощь

Иванов Иван Иванович

Основные поля Оповещение получателей Информация из банка

Номер 26 Дата 26.10.2016 Вид платежа электронно 1 Плат. статуса

Шаблоны

Платательщик

ИНН/КНО 5047105055 КПП 504701001

ООО "Демонстрационный клиент"

Банк плательщика

АО "НОРДЕА БАНК" Г. МОСКВА

Получатель

ИНН/КНО КПП

Банк получателя

01 налогоплательщик (плательщик сборов) - юридическое лицо

02 налоговый агент

03 организация федеральной почтовой связи, составившая распоряжение о переводе денежных средств по каждому платежу физического лица

04 налоговый орган

05 Федеральная служба судебных приставов и ее территориальные органы

06 участник внешнеэкономической деятельности - юридическое лицо

07 таможенный орган

08 Плательщик - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель, нотариус, занимающийся частной практикой, адвокат, учредивший адвокатский кабинет, глава крестьянского (фермерского) хозяйства), осуществляющее перевод денежных средств в уплату страховых взносов и иных платежей в бюджетную систему Российской Федерации

09 налогоплательщик (плательщик сборов) - индивидуальный предприниматель

10 налогоплательщик (плательщик сборов) - нотариус, занимающийся частной практикой

11 налогоплательщик (плательщик сборов) - адвокат, учредивший адвокатский кабинет

12 налогоплательщик (плательщик сборов) - глава крестьянского (фермерского) хозяйства

13 налогоплательщик (плательщик сборов) - иное физическое лицо - клиент банка (владелец счета)

14 налогоплательщик, производящий выплаты физическим лицам

15 кредитная организация (филиал кредитной организации), платежный агент, организация федеральной почтовой связи, составившие платежное поручение на общую сумму с реестром на перевод денежных средств, принятых от плательщиков - физических лиц