

1. Greška prilikom čitanja sertifikata sa kartice ili (u novijim verzijama) nisu pronađeni sertifikati na kartici

- instalacija sertifikata

Ukoliko vam se javi ova greška potrebno je da ubacite instalacioni disk i otvorite sadržaj diska (My Computer/desni klik miša na disk, pa opcija Open). Pokrenite instalaciju sertifikata sa putanje: \SP\Certificates\Root gde je potrebno kliknuti na file **InstallCertificate.exe**.

Ako nemate instalacioni disk sertifikate možete skinuti sa sledećeg linka

http://www.24x7.rs/images/certifikati/instal_certs.zip

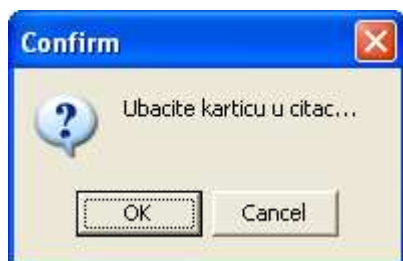
- instalacija drajvera za karticu

Potrebno je da instalirate drajvere za rad sa karticama. Otvorite sadržaj instalacionog diska (My Computer/desni klik miša na disk, pa opcija Open) i pokrenite file **Autodetect.exe**, nakon čega ćete dobiti prozor kao na slici 1, gde je potrebno kliknuti na OK i pratiti instalaciju.

Ako nemate instalacioni disk drajvera za karticu možete skinuti i sa adrese:

http://www.24x7.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=156&Itemid=90

gde ćete u zavisnosti od tipa kartice, odabrati odgovarajuće biblioteke.



Slika 1



Slika 2

Ukoliko posedujete Gemalto karticu (čip kartice izgleda kao na slici 2), potrebno je da na lokaciji C:\WINDOWS\system32 proverite da li postoji file gclib.dll i ukoliko postoji obrišite ga.

2. Nemate instaliran smart card čitač

U zavisnosti od marke čitača potrebno je da instalirate drajver za Vaš čitač. Otvorite sadržaj instalacionog diska (My Computer/desni klik miša na disk, pa opcija Open)/Card Reader Drivers ili posebni disk ako ste dobili od banke i pokrenite instalaciju za odgovarajući tip čitača.

3. Opšta greška

- Izvucite karticu iz čitača, zatim čitač iz računara, zatim ponovo priključite čitač i ubacite karticu, pa probajte ponovo prijavu.
- Ukoliko imate 2 čitača kartica priključena na računar, potrebno je jedan isključiti. **Preporučuje se samo jedan čitač kartica na jednom računaru.**
- Potrebno je da instalirate drajvere za kartice ukoliko one nisu instalirane. Otvorite sadržaj instalacionog diska (My Computer/desni klik miša na disk, pa opcija Open) i pokrenite file **Autodetect.exe**, nakon čega ćete dobiti prozor kao na slici 1, gde je potrebno kliknuti na OK i pratiti instalaciju.

Ako nemate instalacioni disk drajvere za karticu možete skinuti i sa adrese:

http://www.24x7.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=156&Itemid=90

gde ćete u zavisnosti od tipa kartice, odabrati odgovarajuće biblioteke.



Slika 1



Slika 2



Slika 3

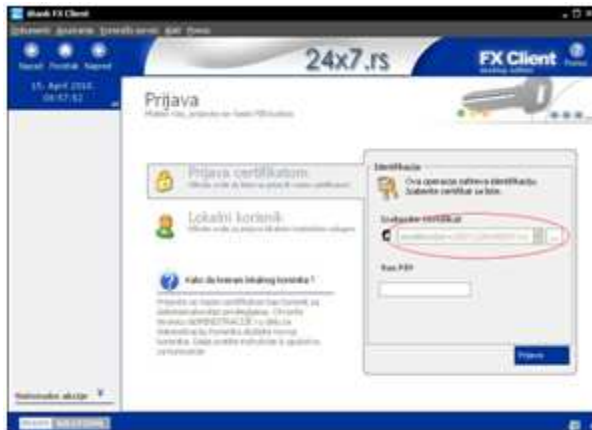
- Ukoliko posedujete Gemalto karticu (čip kartice izgleda kao na slici 2), neophodno je da imate instaliranu verziju FxCClient aplikacije **1.1.5.1228** ili noviju (verziju programa možete proveriti u FxCClient-u tako što ćete u gornjem padajućem meniju odabrati opciju Pomoć/O nama, slika 3). Ukoliko imate stariju verziju od 1.1.5.1228, potrebno je da nadogradite Vašu aplikaciju preko programa FxUpdater ([Uputstvo za instalaciju Fx Updater-a i način korišćenja](#)).

4. Pin kod je blokiran

Potrebno je da Vašu karticu odnesete u banku na deblokadu, nakon čega ćete dobiti novi PIN za logovanje.

5. Nespecificirana greška

- Ova greška se javlja u aplikaciji Enrollmet Wizard-u, prilikom obnove sertifikata.
- Ukoliko vam se javi ova greška potrebno je prvo izvući karticu i prebrisati čip na kartici, zatim proveriti koji je sertifikat upisan na kartici (pogledati sliku 1, ukoliko piše **serial number** posedujete digitalni sertifikat i potrebno ga je obnoviti preko adrese <https://digitrust.24x7.rs/>.

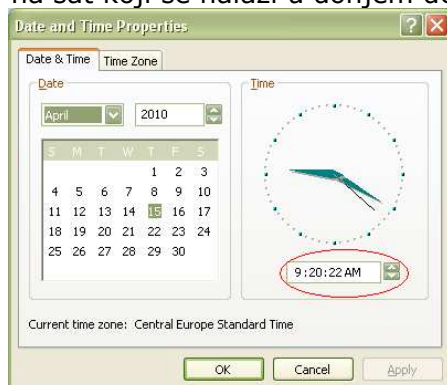


Slika 1

- Ukoliko ne piše serial number potrebno je skinuti i instalirati novu aplikaciju sa sledeće adrese <http://www.24x7.rs/images/stories/download/EnrollmentWizardFull.zip> i sertifikate http://www.24x7.rs/images/certifikati/instal_certs.zip
- Ponovo pokušajte da obnovite sertifikat.

6. Nakon obnove sertifikata i dalje piše sertifikat je istekao ili još ne važi

Problem se javlja nakon importa sertifikata na karticu - potrebno je da prođe određeni vremenski period kako bi novi sertifikat počeo da važi. Ukoliko vam je neophodno da odmah koristite elektronsko bankarstvo potrebno je da sistemsko vreme na računaru pomerite za 2 sata unapred (opcija Date and Time Properties pristupate joj dvoklikom na sat koji se nalazi u donjem desnom uglu vašeg monitora, slika 1).



Slika 1

7. Provera hijerarhije sertifikata neuspešna

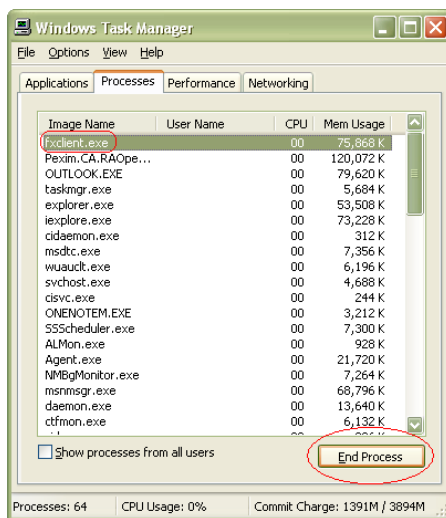
Ukoliko vam se javi ova greška potrebno je da ubacite instalacioni disk i otvorite sadržaj diska (My Computer/desni klik miša na disk, pa opcija Open). Pokrenite instalaciju sertifikata sa putanje: \SP\Certificates\Root gde je potrebno kliknuti na file InstallCertificate.exe.

Ako nemate instalacioni disk sertifikate možete skinuti sa sledećeg linka

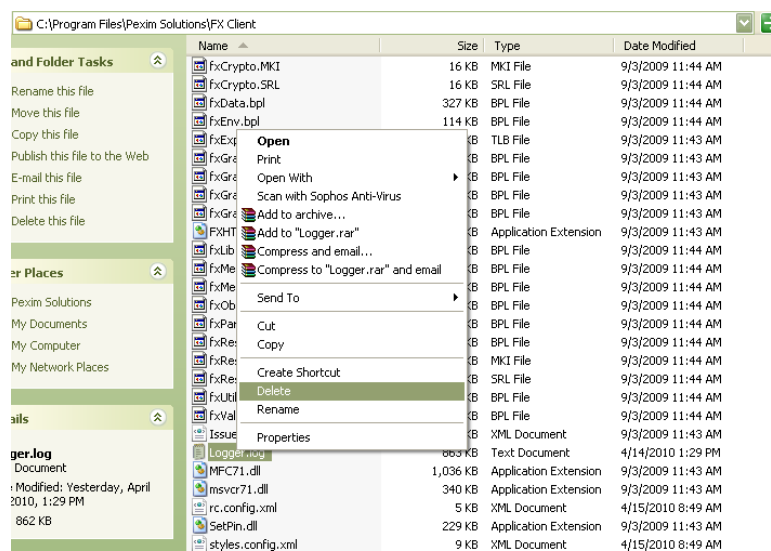
http://www.24x7.rs/images/certifikati/instal_certs.zip

8. Greška prilikom kreiranja objekta logger

Ukoliko vam se javi ova greška potrebno je ugasiti FxClient iz Task Manager-a tako što ćete na startnoj liniji kliknuti desnim klikom miša i otvoriti Task Manager. U odeljku *Processes* pronađite *fxclient.exe* i kliknite na dugme **End Process** kao što je prikazano na slici 1, nakon čega ćete potvrditi akciju klikom na opciju **YES**. Bez obzira na to da li je FxClient bio aktivan, potrebno je da uradite restart računara.



Slika 1

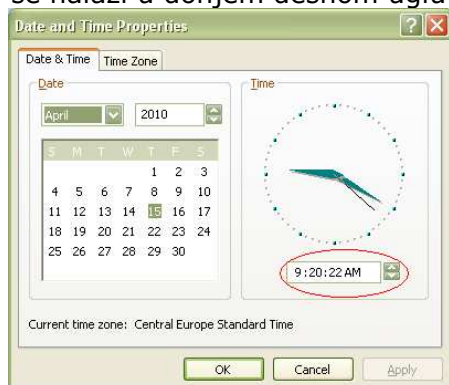


Slika 2

Ako vam se i nakon ove akcije pojavi ista greška potrebno je obrisati file *logger.log* sa lokacije C:\Program Files\Pexim Solutions\FX Client kao na slici 2.

9. Rok važnosti sertifikata je istekao ili sertifikat još ne važi

Ukoliko vam se javi ova poruka prilikom logovanja na aplikaciju Fx Client neposredno nakon što ste sertifikat obnovili potrebno je da sistemsko vreme na računaru pomerite za 2 sata unapred (opcija Date and Time Properties pristupate joj dvoklikom na sat koji se nalazi u donjem desnom uglu vašeg monitora, slika 1).

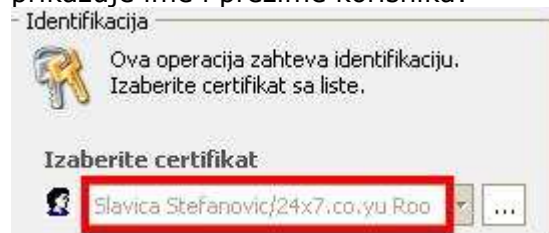


Slika 1

Ukoliko niste obnovili sertifikat, a javlja vam se ova poruka, potrebno je da preuzmete uputstvo za obnovu sertifikata sa sledećeg linka:

- [Uputstvo za instalaciju i korišćenje Cert Enrollment Wizard-a, aplikacije za obnovu CAPER sertifikata](#)

Capser sertifikat ćete prepoznati tako što se u aplikaciji FX Client prilikom prijave prikazuje ime i prezime korisnika:



- [Uputstvo za obnavljanje DIGITRUST sertifikata](#)

Digitrust sertifikat ćete prepoznati tako što se u aplikaciji FX Client prilikom prijave prikazuje serijski broj.



10. Račun 840-xxxx-xx nije na spisku validnih računa

Ukoliko vam se javi ova poruka nakon popunjavanja naloga za prenos i pokušaja validiranja istog, potrebno je proveriti verziju FxClient-a i izvršiti nadogradnju verzije (verziju programa možete proveriti u FxClient-u tako što ćete u gornjem padajućem meniju odabrati opciju Pomoć/O nama, slika 1). Uputstvo za nadogradnju aplikacije FxClient možete preuzeti [ovde](#).



Slika 1

11. Greška pri povezivanju na server za obnovu sertifikata u aplikaciji Enrollment Wizard

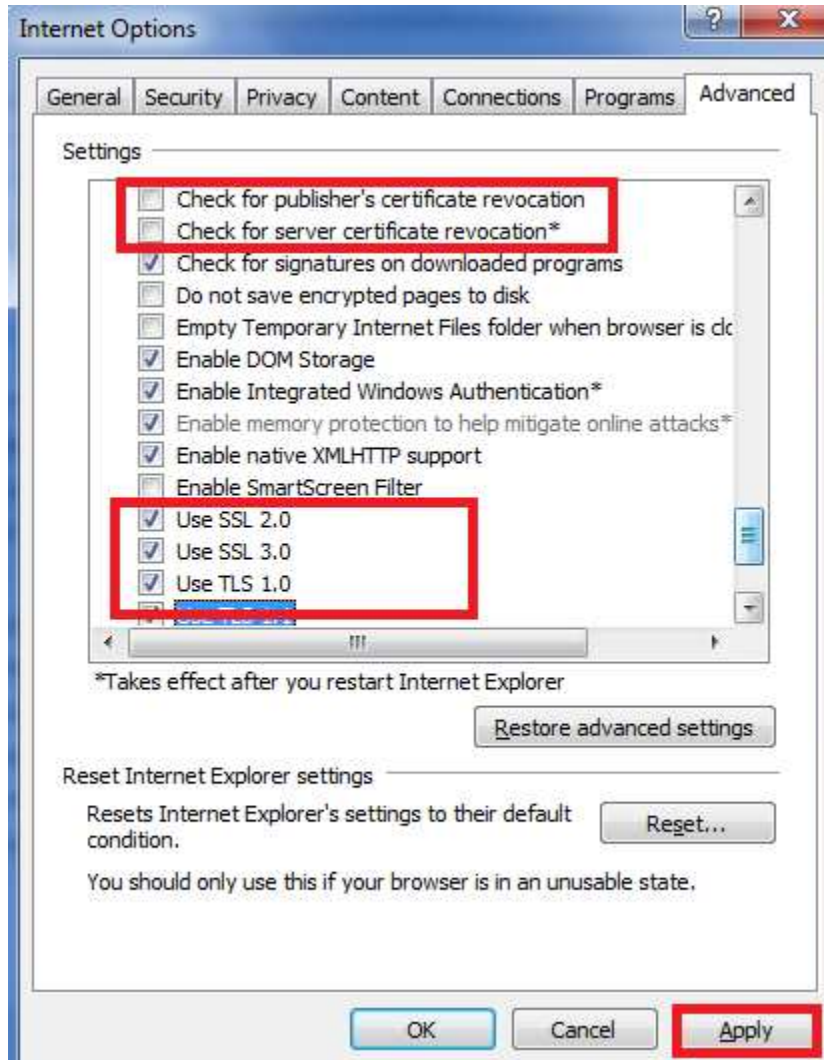
Ukoliko vam se javi ova greška prilikom obnove sertifikata u aplikaciji Enrollment Wizard potrebno je da:

- proverite da li je adresa server ispravna, neophodno je da bude sledeća <https://www.24x7.rs/certenrollment/certenrollment.aspx>
- instalirate sertifikat koji možete preuzeti [ovde](#)
- isključiti antivirusni program i Windows Firewall (Start/Control Panel/Windows Firewall)
- podesiti sledeće opcije na Internet Explorer-u (Tools→Internet Options→Advanced→Security):

odčekirati opcije *Check for publisher's certificate revocation* i *Check for server certificate revocation*;

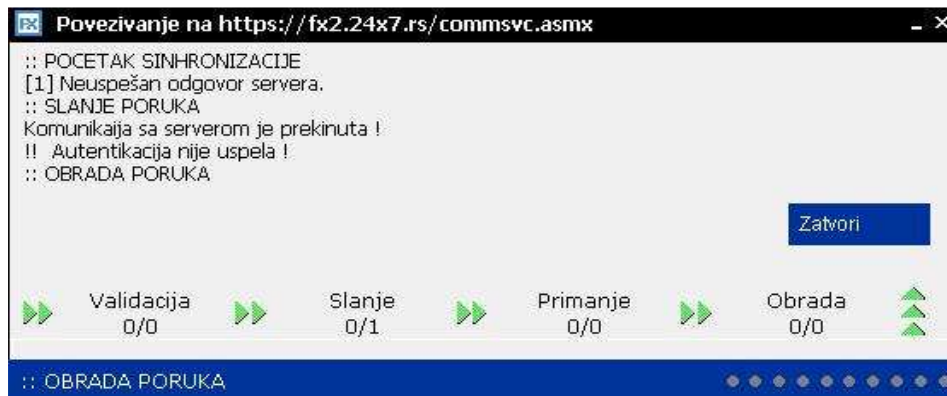
čekirati opciju *Use SSL 2.0*, kao što je prikazano na slici 1 i potvrditi izmene klikom na opciju *Apply*.

Nakon ovih podešavanja je potrebno ponovo pristupiti aplikaciji za obnovu sertifikata, ukoliko se problem nastavi potrebno je kontaktirati tehničku podršku na telefon 0112013131.



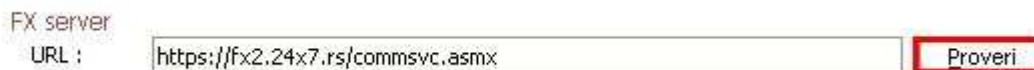
Slika 1

12. Komunikacija sa serverom prekinuta, autentikacija nije uspjela



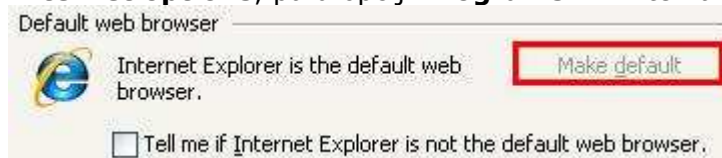
Slika 1

Ukoliko vam se javi ova greška (slika 1), prvo je potrebno proveriti da li imate pristup internetu. U FX Client-u, u horizontalnom meniju kliknuti na tab **Dokumenti/Podešavanja**, odabrati opciju **Komunikacija**, pa proveriti adresu servera i komunikaciju sa serverom, klikom na dugme „**Proveri**“ (slika 2).



Slika 2

Ukoliko se nakon klika na dugme **Proveri** otvara pretraživač, a da to nije Internet Explorer, potrebno je da u vašem operativnom sistemu promenite podrazumevani pretraživač. Otvorite Internet Explorer, kliknite gore u glavnom meniju na **Tools/Internet options**, pa u opciji **Programs** kliknite na „**Make Default**“:



Ukoliko se nakon klika na dugme „**Proveri**“ otvara stranica u Internet Explorer-u, potrebno je proveriti da li možda antivirusni program blokira komunikaciju prilikom sinhronizacije, i isključiti privremeno antivirus. Takođe je potrebno isključiti i Windows Firewall (**Control Panel/ Windows firewall** – čekirati **OFF**), pa pokušati ponovo sinhronizaciju.

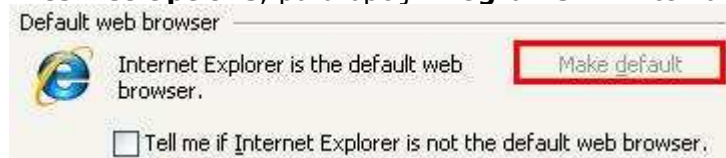
Ukoliko navedene stvari ne pomognu, potrebno je kontaktirati tehničku podršku na telefon 0112013131.

13. Neuspešan odgovor servera

Potrebno je prvo proveriti da li je sa internet konekcijom sve u redu, pokušajte da pristupite nekom site-u npr. www.blic.rs .
Kliknite u Fx Client-u na tab **Dokumenti/Podešavanja**, odaberite **Komunikacija**, pa proverite adresu servera i komunikaciju sa serverom klikom na dugme „**Proveri**“.



Ukoliko se prilikom klika na dugme **Proveri** otvara pretraživač, a da to nije Internet Explorer, potrebno je u vašem operativnom sistemu da promenite podrazumevani pretraživač. Otvorite Internet Explorer, kliknite u gornjem glavnom meniju na **Tools/Internet Options**, pa u opciji **Programs** kliknite na „**Make Default**“:

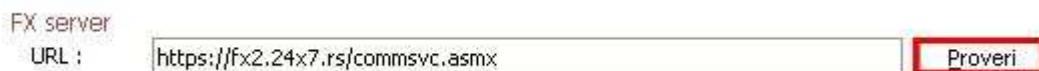


Ukoliko se nakon klika na dugme „**Proveri**“ otvara stranica u Internet Explorer-u, potrebno je proveriti da li možda antivirusni program blokira komunikaciju prilikom sinhronizacije i isključiti privremeno antivirus. Takođe je potrebno isključiti i Windows Firewall (**Control Panel/ Windows firewall** – čekirati **OFF**), pa pokušati ponovo sinhronizaciju.

Ukoliko navedene stvari ne pomognu, potrebno je kontaktirati tehničku podršku na telefon 0112013131.

14. Korisnik nije registrovan u bazi servisnog centra

Potrebno je proveriti koja je adresa servera, kliknuti u aplikaciji FX Client na tab **Dokumenti/Podešavanja**, odabrati **Komunikacija** i proveriti šta piše u polju URL (slika 1):



Slika 1

Ukoliko imate 2 čitača kartica priključena na računar, potrebno je jedan isključiti. **Preporučuje se samo jedan čitač kartica na jednom računaru.**

Ukoliko navedene stvari ne pomognu, potrebno je kontaktirati tehničku podršku na telefon 0112013131.

15. Neispravan ključ za dekripciju

Greška koja se javlja ukoliko se nov sertifikat banke ne nalazi u lokalnoj bazi klijenta. Pojavljuje se kao odgovor banke nakon što ste poslali nalog (vertikalni meni u Fx Client-u, *Glavne akcije/Sanduče*), koji je po pravilu odbijen.

Potrebno je zatvoriti FxClient i instalirati aplikaciju Cert Wizard, koja se nalazi na sledećoj lokaciji:

<http://www.24x7.rs/images/stories/download/CertWizard.zip> , a ukoliko ste korisnik Komercijalne banke aplikaciju možete preuzeti sa sledećeg linka:

<http://www.24x7.rs/images/stories/download/CertWizardKom.zip>

Nakon instalacije aplikacije, potrebno je kreirati nov nalog, i ponovo ga poslati.