

Online kilit çözme (online işlemler nes, mali mühür) sırasında alınan hatalar aşağıdaki gibidir. Karşılaştığınız hata üzerine tıklayarak sorunun çözüm önerilerine ulaşabilirsiniz.

[“Java Blocked” ve “Java Error” hatası için;](#)

[“Kart bilgilerini alırken hata oluştu” Hatası için;](#)

[“Kart Terminal Belirlenemedi” Hatası için;](#)

[“Kart Tipi Bulunamadı”, “Akıllı Kartın Seri Numarası Öğrenilemedi” Hataları için;](#)

[“Akıllı Kart Parolası Değiştirilemedi” Hatası için;](#)

[“Kart Bilgileri Bulunamadı” Hatası için;](#)

[“Kart Personele Ait Değil” Hatası için;](#)

[“Kartta Sertifika Bulunamadı” ve “Sertifika Seri no öğrenilemedi” Hatası için;](#)

[“Parola Alınamadı” Hatası için;](#)

[“Akıllı Kartın Seri Numarası Öğrenilemedi” Hatası için;](#)

[“Kayıt Bulunamadı” Hatası için;](#)

Akis Kart İzleme Aracı’nda alınan hatalar aşağıdaki gibidir. Karşılaştığınız hata üzerine tıklayarak sorunun çözüm önerilerine ulaşabilirsiniz.

[“Kart Durumu Yok” yazıyor ise;](#)

[“Sadece Sistem” yazıyor ise;](#)

[“Kartla İletişim Başlatılıyor” yazıyor ise;](#)

Başvuru sırasında alınan hatalar;

[“Page Not Accessible” Hatası için;](#)

Online Kilit Çözme İşlemleri Nasıl Yapılır?

Kamu Sertifikasyon Merkezi web sayfasındaki Online İşlemler menüsünden Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika işlemlerine (<https://nesbireysel.kamusm.gov.tr/nb.go>) (Mali Mühür için <https://mbireysel.kamusm.gov.tr/nb.go>) şifreli giriş yaparak “Kilit Çözme” seçeneğini takip edebilirsiniz.

Kilit çözme ve yeni PIN oluşturma işlemi esnasında sertifikanızın bilgisayarınıza takılı bulunması ve bilgisayarınızdaki Java uygulamasının güncel ve sayfada çalıştırılabilir olması gerekmektedir. **Dikkat: 2011 yılı itibariyle sertifikaların PUK bilgisi bulunmamaktadır. PUK ile kilit çözme denemeyiniz.**

PIN çözme işlemi için <https://nesbireysel.kamusm.gov.tr> adresine gidiniz ve açılan ekrandan şifreli girişi seçiniz.



Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri > Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Kullanıcı Doğrulama Ekranı

Sertifikanızı kullanıma açmak için lütfen "Şifreli Giriş" seçeneğini kullanınız. Kullanıma açılmış bir e-imza sertifikanız var ise "Şifreli Giriş" ya da "E-İmzalı Giriş" seçeneğini kullanabilirsiniz.





Kamu Sertifikasyon Merkezi

Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri > Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Şifreli Giriş Ekranı

Kimlik No
T.C. Kimlik Numarası ya da Pasaport Numarası Giriniz

Resimdeki Yazı

Güvenlik Sözcüğü

Resim

Yukarda görmüş olduğunuz metni lütfen Resimdeki Yazı alanına giriniz.

Giriş

Güvenlik Sözcüğümü Unuttum

Önemli Uyarı

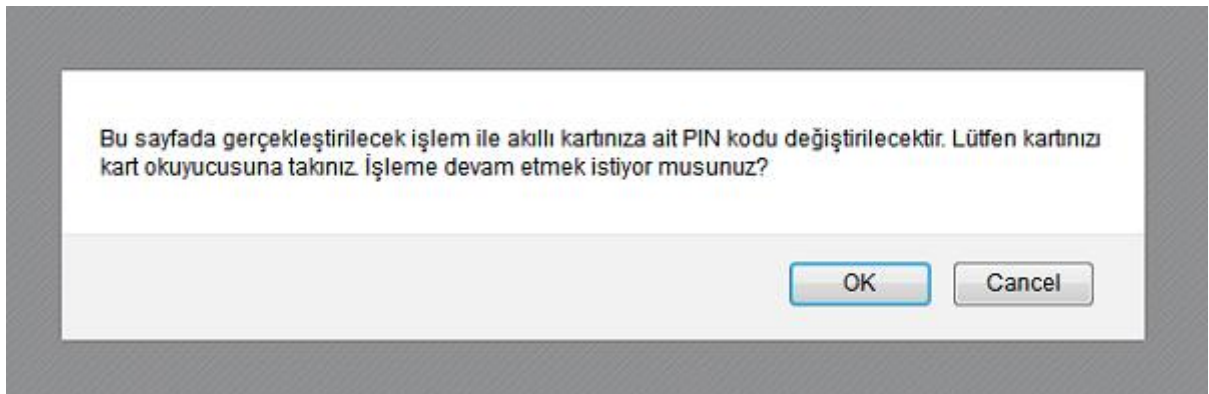
1. Sizden istenen bilgiler, Başvuru Formu'na yazdığınız, web sitemiz üzerinden veya Çağrı Merkezi' mizle görüşerek güncellediğiniz bilgilerdir. Bu bilgilerden herhangi birinde değişiklik olursa güncelleme yapmanız gerekmektedir.
2. 3 kez hatalı girilen şifreler güvenlik nedeni ile bloke olacaktır. Böyle bir durumda parolanızı aktif hale getirmek için 444 5 576 numaralı Çağrı Merkezi' mizle iletişime geçiniz...

© Copyright TÜBİTAK BİLGEM Kamu Sertifikasyon Merkezi, Tüm Hakkı Saklıdır | [Yasal Uyarı](#)

Açılan ekranda ilgili bilgileri girerek Giriş butonuna tıklayınız. Güvenlik Sözcüğünüzü unuttuysanız Unuttum butonunu kullanarak sistemlerimizde kayıtlı olan e-posta adresinize yeni bir güvenlik sözcüğü gönderimini sağlayabilirsiniz.



Giriş sonrası ana ekrandan “Kilit Çözme” butonuna tıklayınız.



PIN değişimi yapılacağına dair gelen uyarıyı onaylıyorsanız TAMAM (OK) butonuna basınız.



Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri > Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri

Kilit Çözme Ekranı

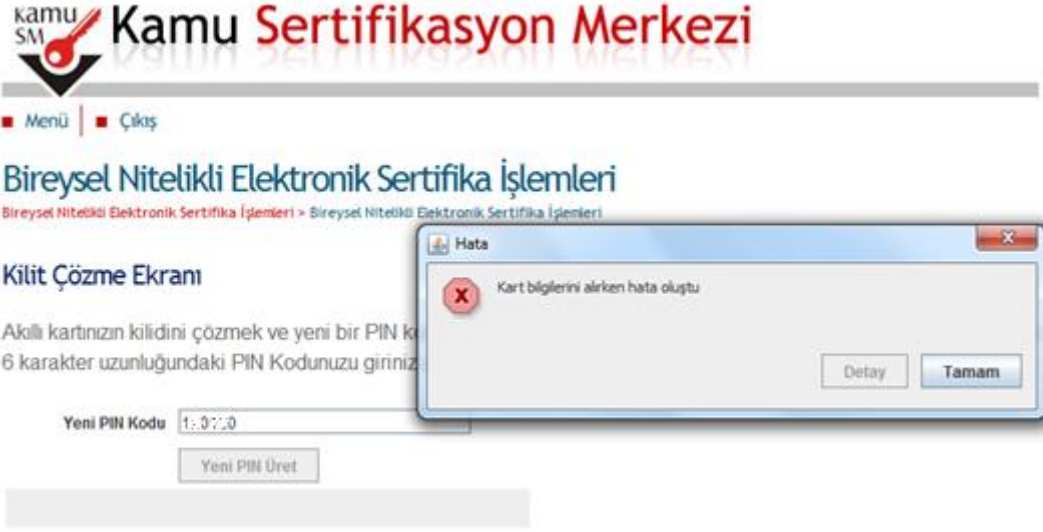
Akıllı kartınızın kilidini çözmek ve yeni bir PIN kodu üretmek için **Yeni PIN Kodu** alanına sadece rakamlardan oluşan 6 karakter uzunluğundaki PIN Kodunuzu giriniz ve **"Yeni PIN Üret"** butonuna basınız.

Yeni PIN Kodu

Yeni PIN Üret

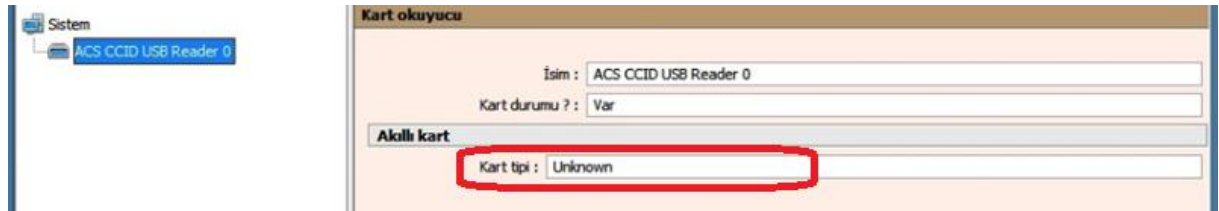
Açılan ekranda Yeni PIN kodu alanına belirlediğiniz kodu girerek Yeni PIN Üret butonuna basarak işleminizi tamamlayabilirsiniz. İşlem tamamlandığında yeni PIN kodunuzu kartınıza giriş yaparken ve imzalama işlemlerinde kullanabilirsiniz.

1. Kart Bilgileri Alınırken Hata Oluştur



Eğer bu hatayı bir kayıtçı alıyorsa bilgi@kamusm.gov.tr adresine Kayıtçı rolünün değişmesi konu başlıklı bir mail atacak. Ve rol değişimi sonrası sorunuz giderilecektir.

Kilit çözme sırasında sertifikaya erişim sağlanamadığı için bu hatayı almaktasınız. AKİS kart izleme aracını açınız. Elde ettiğiniz görüntüyü aşağıdaki ekran görüntüsü ile karşılaştırınız.



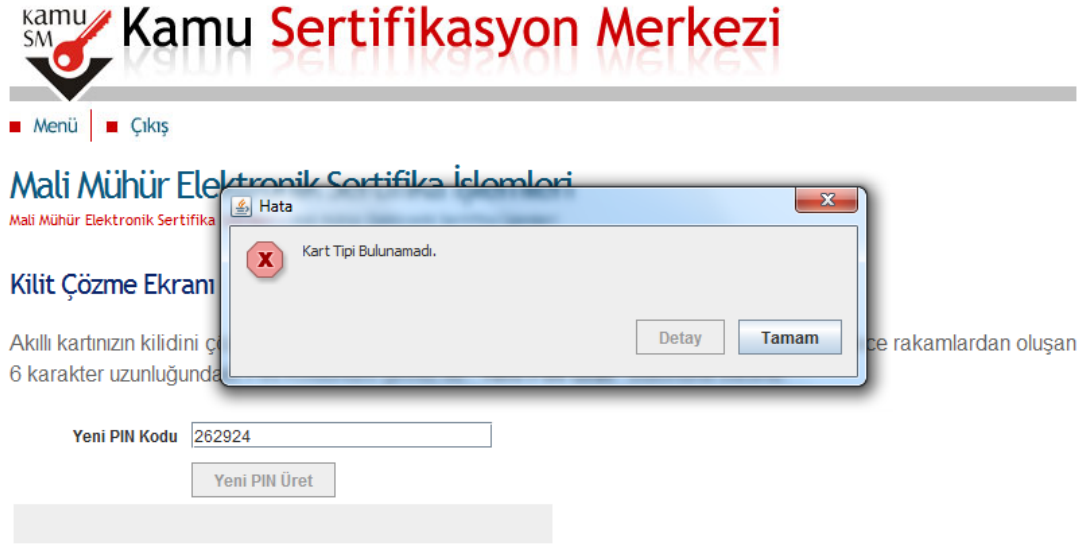
Elde ettiğiniz ekran görüntüsü yukarıdaki görüntü ile aynı ise sertifikaya erişim sağlanamıyordur.

“Kart bilgilerini alırken hata oluştu” hatası geçici bir hatadır. Öncelikle akis kart izleme aracında sertifikalarınızı görüntülediğinizi kontrol ediniz. Hatta pin girişi yaparak "pin kilitli" hatasını elde ediniz. Sonrasında akis kart izleme aracını mutlaka kapatınız. Ve kilit çözmeyi tekrar deneyiniz. Eğer yine aynı hatayı alırsanız mümkünse farklı tarayıcı, farklı bilgisayar ve farklı bir network ile deneyiniz. Bu sorun 24 saat içinde belirli aralıklar ile denendiğinde ortadan kalkmaktadır.

2. Kart Terminal Belirlenemedi

İnternet sitemiz üzerinden online kilit çözme işlemleri sırasında "Kart Terminal Belirlenemedi" hatasına tamam dediğinizde kart tipi bulunamadı hatası alacaksınız. İlgili hatayı takip ediniz.

3. Kart Tipi Bulunamadı - Akıllı Kartın Seri Numarası Öğrenilemedi



Bu hatayı aldığınızda aşağıdaki adımları izleyiniz.

- ✓ Burada sadece Java'nın 32 bit "8 Update 60 ile 8 Update 77" bir sürümünü yükleyiniz.
- ✓ Akis kart izleme aracı yüklü değil ise, internet sitemiz üzerinden yüklenmelidir.
- ✓ Akis kart izleme aracınız 64 Bitlik ise 32Bitlik Akis kart izleme aracı yükleyerek de, bu hatayı aşabilirsiniz.
- ✓ Akis kart izleme aracı yüklemek için;
http://www.kamusm.gov.tr/islemler/surucu_yukleme_servisi/

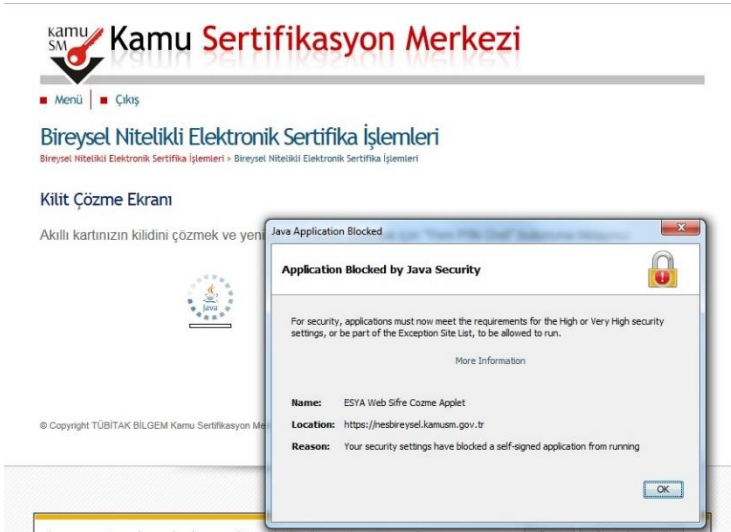
4. Java Error Click ve Java Application Blocked Hatası



Şekil 1 Error Click 1



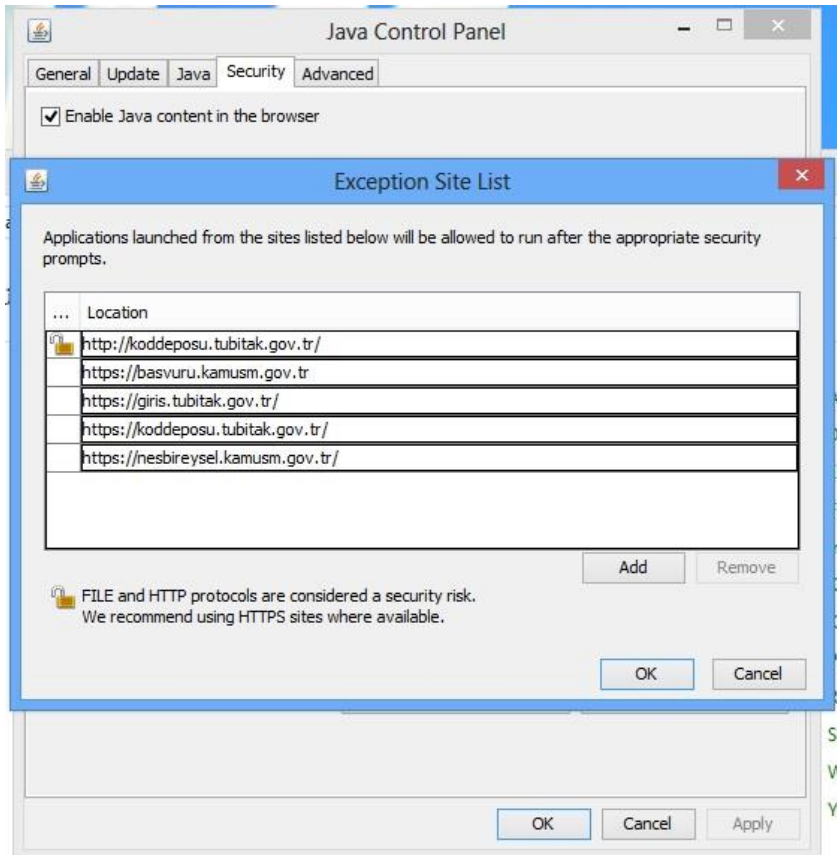
Şekil 2 Error Click 2



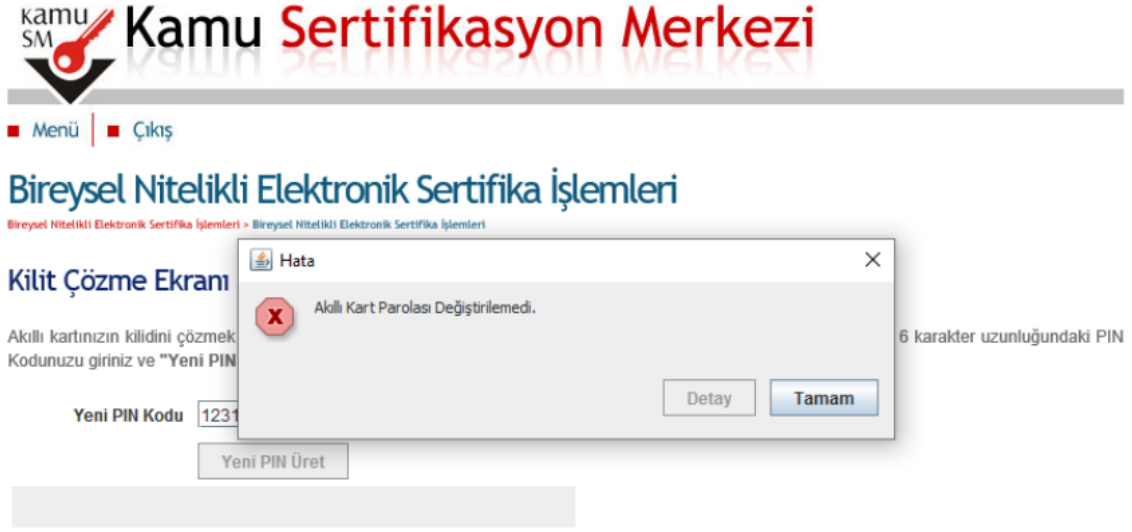
Şekil 3 Java Blocked

- Bu hatalar Java ile ilgilidir. İnternet tarayıcınızda Java'nın çalışmadığı anlamına gelir.
- Java 8 Update 60 ve üzeri sürümlerde kilit çözme/e-imzalı giriş işleminde hata alınmamaktadır.
- Fakat bilgisayarınız 64 bit ise 32 bit Java'nın da kurulu olması gerekmektedir.
- Tarayıcınızın geçmişini ve çerezlerini temizleyiniz. Ve javanın cache'ini silip. Tekrar deneyiniz.
- Tarayıcınızın çerezlerini ve Javanızın cache(keş) temizliği için internetten yardım alabilirsiniz.
- Tarayıcı olarak 32 bit İnternet Explorer kullanınız.
- Java control panelde security sekmesinde exception liste girmeye çalıştığınız sitelerin linklerini aşağıdaki resimdeki gibi ekleyiniz.(security.jpg)

security.jpg



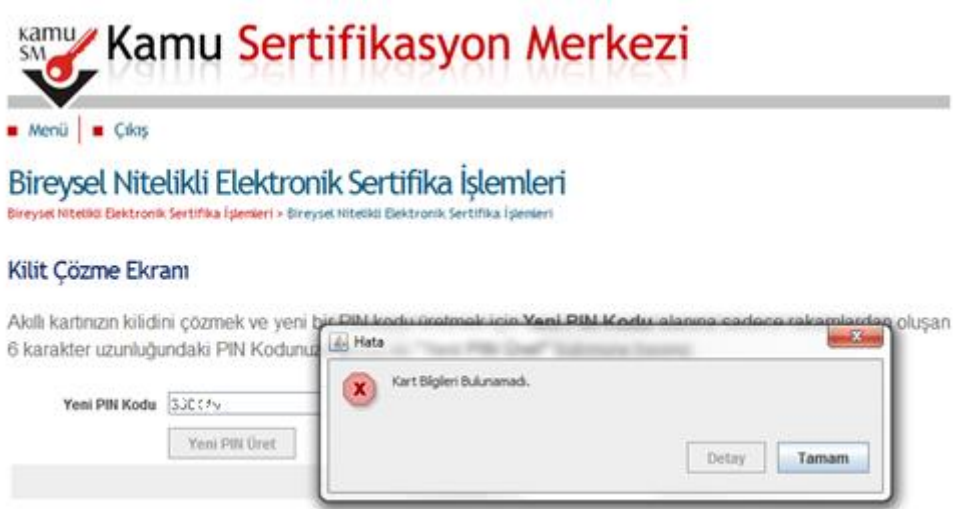
5. Akıllı Kart Parolası Değiştirilemedi



Hatanın kullanıcı kaynaklı olmadığının tespit edilmesi gerekmektedir. Aşağıdaki adımları izleyiniz.

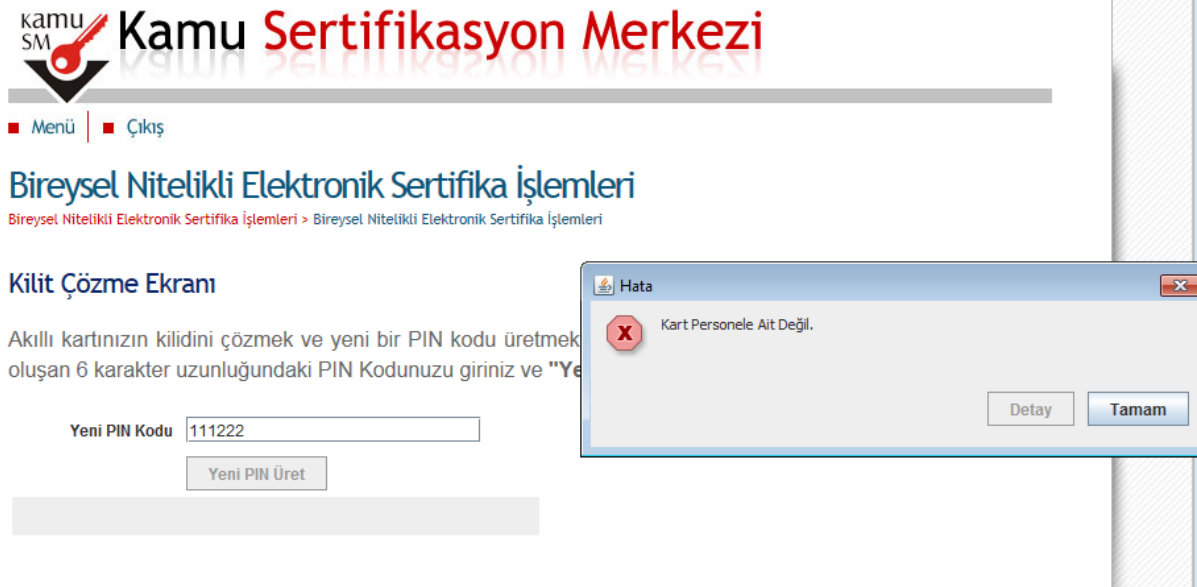
AKİS kart izleme aracı ekran görüntüsünü ve "Akıllı Kart Parolası Değiştirilemedi" hata görüntüsünü kimlik numaranızla birlikte bilgi@kamusm.gov.tr adresine mail atınız.

6. Kart Bilgileri Bulunamadı



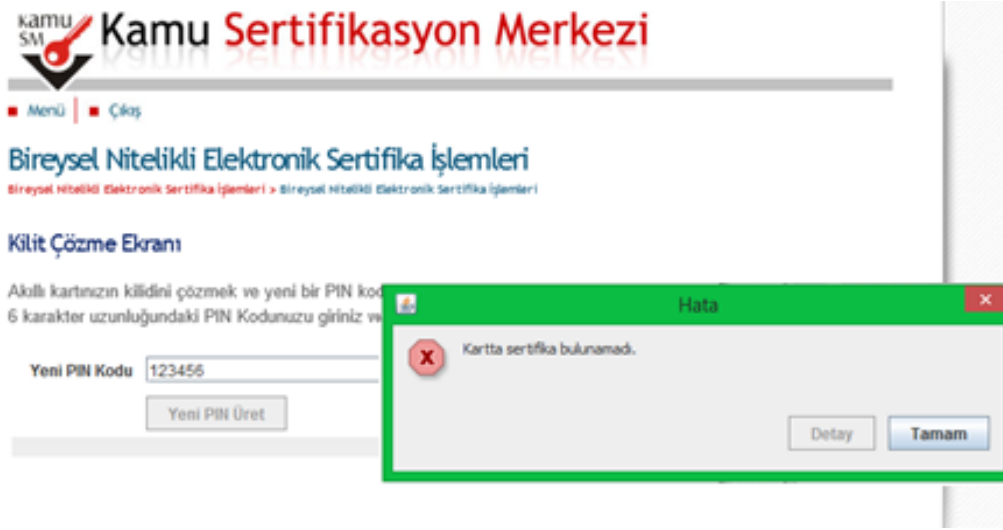
AKİS kart izleme aracına girişi yapmayı deneyerek aldığınız hatanın ekran görüntüsünü kimlik numaranızla birlikte bilgi@kamusm.gov.tr adresine mail atınız.

7. Kart Personele Ait Değil



Bilgisayara takılı olan sertifikanın bilgileri ile Online İşlemler'e giriş yaparken bilgileri girilen kişiye/firmaya ait bilgiler ile aynı olmadığında alınan hatadır. Online İşlemler e giriş yaparken kendi bilgilerinizi kullanıyorsanız sertifikanın size ait olup olmadığı kontrol ediniz.

8. Kartta Sertifika Bulunamadı – Sertifika Seri No Öğrenilemedi



Kilit çözme sırasında “Kartta sertifika bulunamadı ya da Sertifika seri no öğrenilemedi” hatası alıyorsanız aşağıdaki işlemleri yapınız.

- ✓ Denetim masası>Program Ekle/Kaldır'dan AKİS'i kaldırınız.
- ✓ http://www.kamusm.gov.tr/islemler/surucu_yukleme_servisi/ bağlantısından işletim sisteminize uygun AKİS paketini kurunuz.
- ✓ Tekrar kilit çözmeyi deneyiniz.

9. Parola Alınamadı



Kamu Sertifikasyon Merkezi

[Menü](#) | [Çıkış](#)

Mali Mühür Elektronik Sertifika İşlemleri

Mali Mühür Elektronik Sertifika İşlemleri

Kilit Çözme Ekranı

Akıllı kartınızın kilidini
oluşan 6 karakter uzunluğundadır.

Yeni PIN Kodu

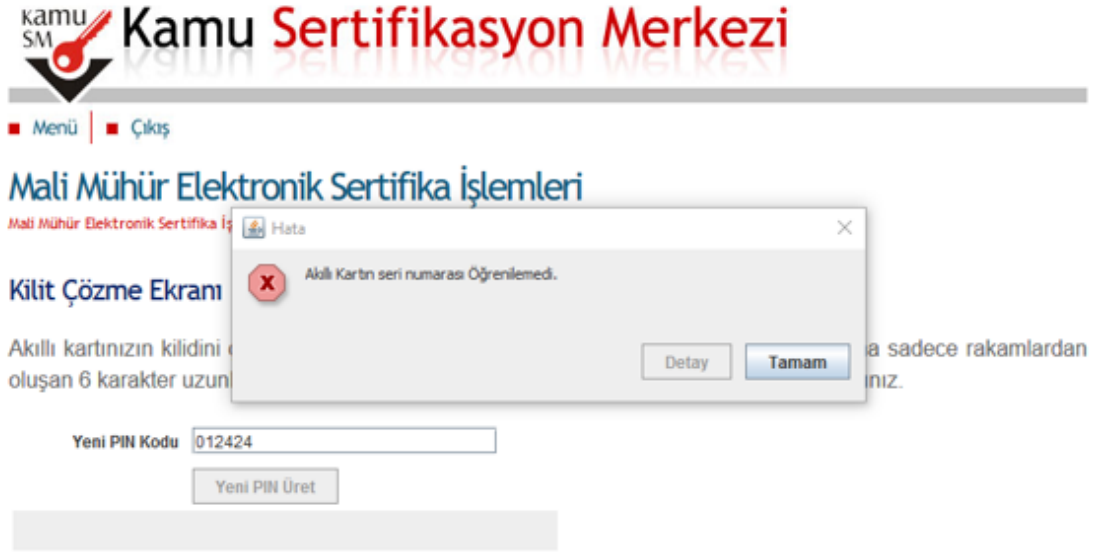
Hata

 Parola Alınamadı

sadece rakamlardan oluşur.

Bu hatayı alıyorsanız sertifikanızın kilidini Online İşlemler'den değil AKİS Kart İzleme aracından PUK kodu ile çözünüz. PUK kodunuz tarafımızca bilinmemektedir. Sertifikanız ile birlikte size teslim edilmiştir. PUK kodunuzu bilmiyorsanız yeni bir sertifika almanız gerekmektedir.

10. Akıllı Kartın Seri Numarası Öğrenilemedi

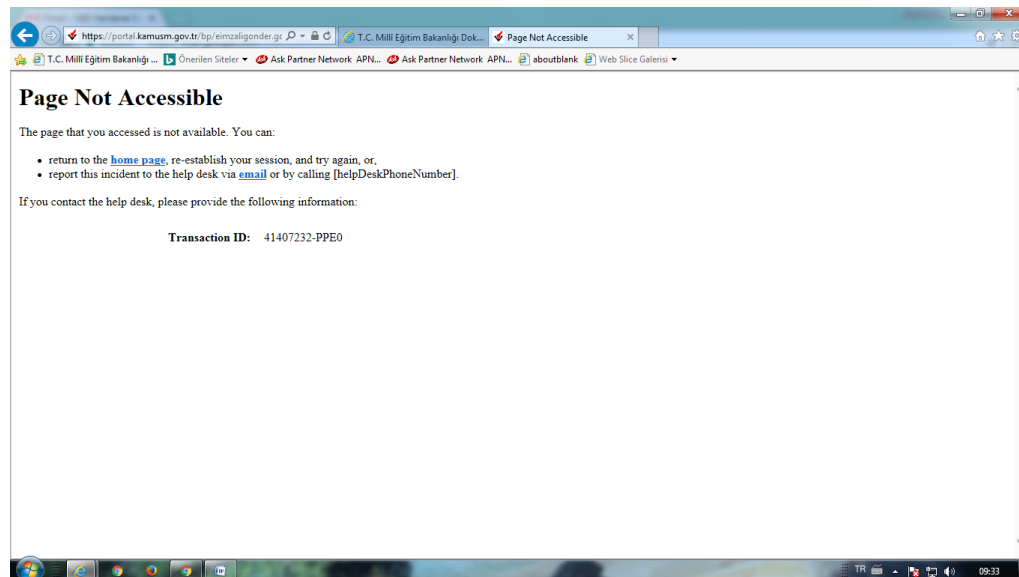


AKİS ekran görüntüsü olarak kimlik numaranızla birlikte bilgi@kamusm.gov.tr mail atınız.

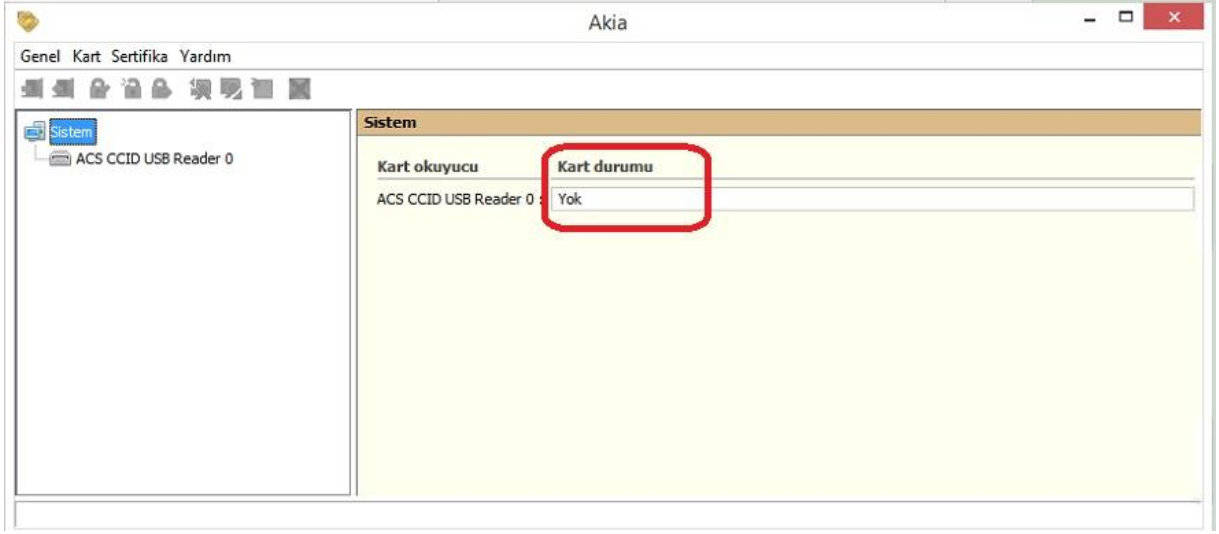
11. Page not accessible

"Page not accessible" hatasını aldıktan sonra adres satırına tıklayıp enter yaptığınızda başvuruya devam edebiliyorsunuz.

Ayrıca Mozilla firefox tarayıcısında sorunsuz başvuru yapılabilir.



12. Kart Durumu Yok

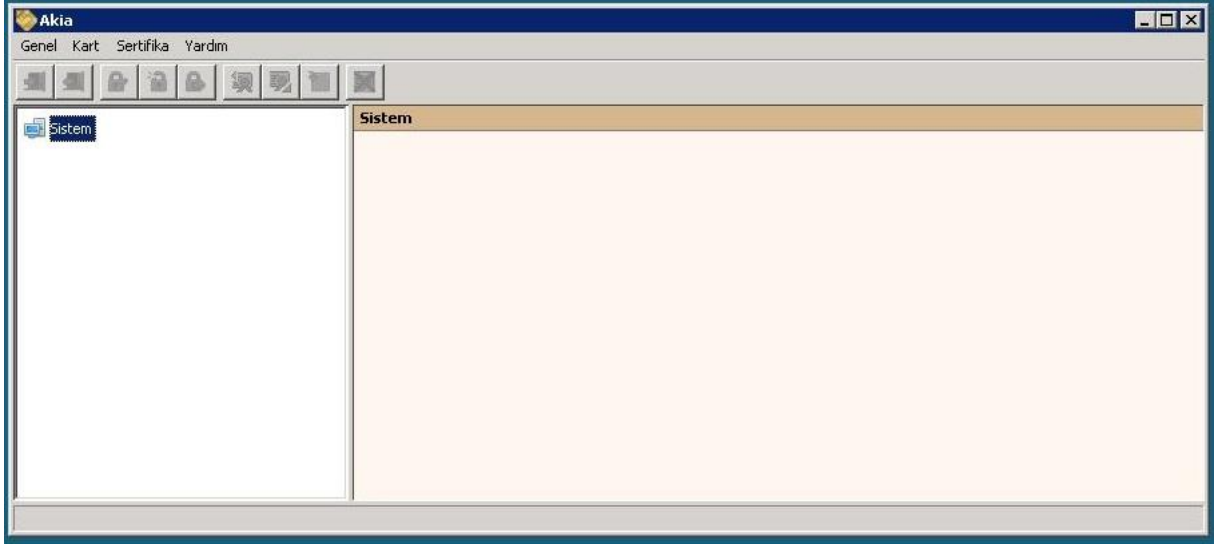


Akis kart izleme aracı ekran görüntüsüne göre sertifika adeta kart okuyucu içinde takılı değil durumdadır.

Sertifikada bir sorun olsa bile mutlaka kart okuyucu ile temas etmesi ve varsa bir sorun uyarı vermesi gerekir. Olabilecek ihtimaller aşağıdadır.

- 1)Sertifika kart okuyucuya yanlış yerleştirilmiş olabilir. Doğru yerleştirdiğinizi kontrol ediniz.
- 2)Sertifika, kart okuyucu ile temas edeceği yere tam ulaşamıyor olabilir. Doğru yerleştirdiyseniz bile tam temas ettiğini kontrol ediniz.
- 3)Kart okuyucu ya da takıldığı USB giriş portu bozuk olabilir. Çalışır durumda olan başka bir kart okuyucu ve farklı bir giriş portu ile deneyiniz.

13. Sadece Sistem Yazıyor



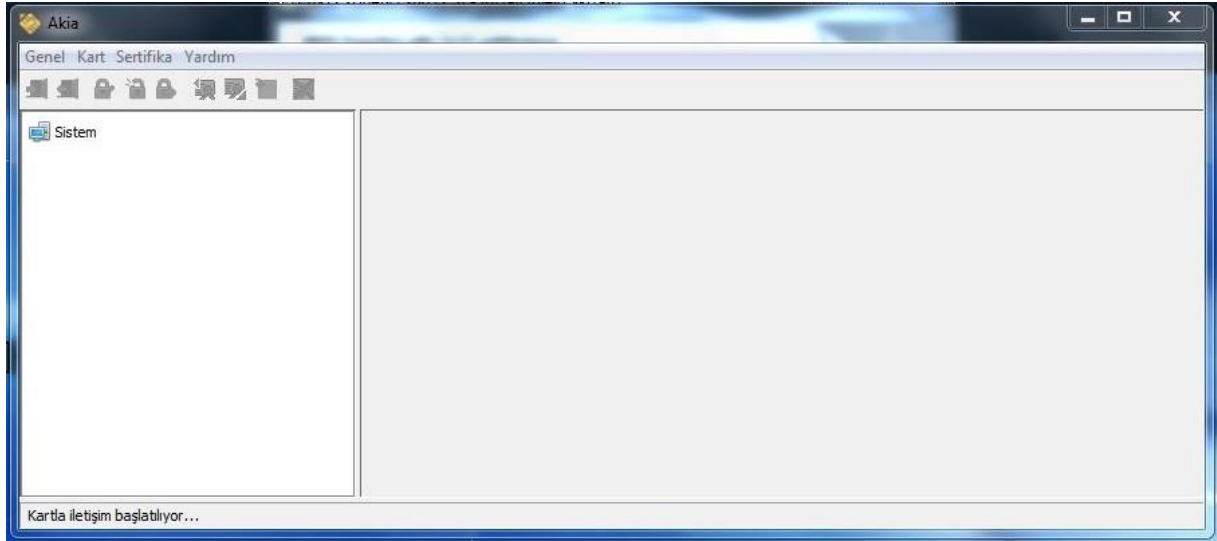
Akis kart izleme aracı ekran görüntüsüne göre kart okuyucu, sertifika ile bağlantı kuramamış. Olabilecek ihtimaller aşağıdadır.

- 1)Kart okuyucu sürücüsü yüklenmemiş olabilir. Kontrol ediniz.
- 2)Sertifika kart okuyucuya yanlış yerleştirilmiş olabilir. Doğru yerleştirdiğinizi kontrol ediniz.
- 3)Kart okuyucu ya da takıldığı usb giriş bozuk olabilir. Çalışır durumda olan başka bir kart okuyucu ve giriş ile deneyiniz.

Yani yaşadığınız sorun bilgisayar ya da kurulum kaynaklı olabilir.

Bunu test edebileceğiniz ikinci bir bilgisayar ve farklı bir kart okuyucu ile tekrar denemelisiniz.

14. Kartla İletişim Başlatılıyor



Önce sim kartı kuru bir bez ile temizleyiniz. Sonrasında aşağıda istenen işlemlere geri dönüş sağlayınız.

“Kartla iletişim başlatılıyor” hatası aldığınızda bu problem sim karttan veya kart okuyucudan kaynaklanıyor olabilir. Hangisinden kaynaklandığını tespit etmeniz gerekmektedir.

- 1)Öncelikle sertifikayı kart okuyucuya doğru yerleştirdiğimizi kontrol etmeliyiz.
- 2)**Kart okuyucunuza, çalışır durumda olduğuna emin olduğunuz başka bir sim kart takınız. Kart okuyucunuz çalıştı mı?**
- 3)**Sim kartınızı ise, çalışır durumda olduğuna emin olduğunuz başka bir kart okuyucuya takınız. Sim kartınız çalıştı mı?**

Yukarıdaki maddelerde belirtilen testleri yaptıktan sonra, sonucunu madde madde ve açıklayıcı bir şekilde yazınız + Ekran görüntünüz ile birlikte bilgi@kamusm.gov.tr adresine mail atınız

Bu şekilde denedikten sonra sorunun hangisinden kaynaklandığını anlayabiliriz. Yaptığınız bu çapraz testin sonucuna göre sizi yönlendireceğiz.

15. Kayıt Bulunamadı



Kayıt bulunamadı hatası pin/puk bilgisi butonuna basıldığında alınmaktadır. Bunun sebebi bu butondaki pin bilgisinin daha önce kullanıcı tarafından kalıcı olarak silinmesidir. Zaten bu butonun tek fonksiyonu, kişiye yeni sertifikası gittiğinde pin kodunu öğrenmesidir. PIN bilgisinde yapılan değişiklik sonrası web sayfasındaki PIN bilgisi, geçerliliğini yitirmektedir. Bu yüzden pin kodunu bilmiyorsanız aşağıdaki işlemi yaparak yeni bir pin oluşturabilirsiniz.

Kamu Sertifikasyon Merkezi web sayfasındaki Online İşlemler menüsünden Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika işlemlerine (<https://nesbireysel.kamusm.gov.tr/nb.go>) şifreli giriş yaparak “Kilit Çözme” seçeneğini takip edebilirsiniz.

Kilit çözme ve yeni PIN oluşturma işlemi esnasında sertifikanızın bilgisayarınıza takılı bulunması ve bilgisayarınızdaki Java uygulamasının güncel ve sayfada çalıştırılabilir olması gerekmektedir.