

# e-İmzam çalışmıyor

Bu kılavuz, e-imzanızın tanınmadığı veya imzalama yapamadığınız durumlarda **sırayla** denemeniz gereken adımları içerir. Adımlar en sık karşılaşıldan en nadire doğru sıralanmıştır; baştan başlayıp ilerleyin. Çoğu sorun ilk üç adımda çözülür.

## 1 Kart okuyucu bilgisayara bağlı mı?

Okuyucuyu USB portundan çıkarıp yeniden takın.

- Çoğu okuyucuda bağlantı kurulunca bir ışık yanar veya renk değiştirir.
- USB hub veya uzatma kablosu kullanıyorsanız, okuyucuyu doğrudan bilgisayara takın.
- Mümkünse farklı bir USB portu deneyin — özellikle bilgisayarın arka portlarını.

**Hâlâ ışık yok:** Okuyucuyu başka bir bilgisayarda deneyin. Orada da yanmıyorsa okuyucu arızalı olabilir, bizimle iletişime geçin.

## 2 Kart okuyucuya doğru yerleşmiş mi?

Kartı çıkarıp yeniden, sonuna kadar oturacak şekilde takın.

- Kartın yönü okuyucu modeline göre değişir. **Okuyucunun üzerindeki kart şekline bakın** — hangi yönde takılacağı orada çizilidir.
- Çipli yüzey temiz olmalı. Kirlendiyse kuru ve yumuşak bir bezle silin.
- Kart yarım takılıysa okuyucu kartı hiç görmez.

## 3 Sürücü kurulu mu?

**Windows:** Başlat'a sağ tıklayın → *Aygıt Yöneticisi* → *Akıllı kart okuyucuları* başlığını açın.

- Okuyucunuz listede görünmüyorsa veya yanında sarı ünlem işareti varsa sürücü kurulu değildir.
- Sürücüyü kurmak için Destek Masası sayfamızdaki *e-İmza Yazılımları* bağlantısını kullanın.

**macOS:** Elma menüsü → *Bu Mac Hakkında* → *Sistem Raporu* → *USB* listesinde okuyucunun görünüp görünmediğine bakın.

**Not:** Sürücü kurduktan sonra bilgisayarı yeniden başlatın. Bu adım sık atlanıyor ve sorunun devam etmesine yol açıyor.

## 4 İmzalama uygulaması kurulu ve güncel mi?

e-imza kartınızı okuyan uygulamanın kurulu olması gerekir. Destek Masası sayfamızdan güncel sürümü indirebilirsiniz.

- Uygulama açıkken kartı taktıysanız, uygulamayı kapatıp yeniden açın.
- Eski bir sürüm kuruluysa güncelleyin; sertifika standartları değiştiğinde eski sürümler kartı tanımayabilir.

## 5 PIN kodunuz kilitlendi mi?

Art arda hatalı PIN girişı kartı kilitler. Sınır genellikle **3 denemedir**, kart tipine göre değişebilir.

- Kart kilitlendiyse uygulama "PIN bloke" benzeri bir uyarı verir.
- Kilidi açmak için **PUK kodu** gerekir. PUK'unuzu bilmiyorsanız Destek Masası sayfamızdaki *PUK Sorgulama* bağlantısından öğrenebilirsiniz.
- PIN'inizi hatırlamıyorsanız *PIN Sorgulama* bağlantısını kullanın.

**Dikkat:** PUK kodunu da defalarca hatalı girerseniz kart kalıcı olarak kullanılamaz hâle gelir ve yeni sertifika alınması gerekir. Emin değilseniz denemeden önce bizi arayın.

## 6 Sertifikanızın süresi dolmuş olabilir mi?

Nitelikli elektronik sertifikalar süreli verilir (genellikle 1–3 yıl). Süresi dolan sertifika teknik olarak okunsa bile imzalama yapamaz.

- Sertifika bitiş tarihini imzalama uygulamasının sertifika bilgileri ekranından görebilirsiniz.
- Süresi dolduysa yenileme gerekir — bu işlemi biz yürütebiliriz.

## 7 Tarayıcı veya Java kaynaklı mı?

Bazı kurumların web uygulamaları (GİB portalı gibi) imzalama için tarayıcı eklentisi veya Java gerektirir.

- Uygulama Java istiyorsa Destek Masası sayfamızdaki *Java* bağlantısından kurun.
- Tarayıcıyı tamamen kapatıp yeniden açın; sekmeyi yenilemek yetmeyebilir.
- Farklı bir tarayıcı deneyin. Sorun tek tarayıcıda ise kaynağı eklenti veya önbellek olabilir.

**Bu adımları denerken:** Her adımdan sonra tekrar deneyin, hepsini birden uygulamayın. Böylece sorunun hangi adımda çözüldüğünü bilirsiniz — aynı sorun tekrarlırsa doğrudan oraya bakarsınız.

## Çözemediniz mi? Biz hallederiz.

Bilgisayarınıza uzaktan bağlanıp sorunu birlikte çözebiliriz — Destek Masası sayfamızdaki AnyDesk veya TeamViewer bağlantısını kurmanız yeterli.

**YN Biliřim** · Destek: **0532 359 46 50** · [yasin@ynbilisim.com](mailto:yasin@ynbilisim.com) · [ynbilisim.com/destek-masasi](http://ynbilisim.com/destek-masasi)

Bu kılavuz genel teşhis adımlarını içerir. Kart, okuyucu ve sertifika sağlayıcısına göre ekranlar ve sınır değerler farklılık gösterebilir. Emin olmadığınız işlemlerde bizi arayın.