

# Tilslutningsguide



Opgaver, der skal løses  
på vej mod NemKonto

## Tilslutningsguide til NemKonto

Juni 2015 (version 1.2)

<b>Tilslutningsguide .....</b>	<b>0</b>
<b>Tilslutningsguide til NemKonto .....</b>	<b>2</b>
Generelt om NemKonto .....	2
www.nemkonto.dk .....	2
<b>Tilslutning af udbetalingssystemer .....</b>	<b>4</b>
Tilslutning af allerede tilsluttede systemer.....	4
Tilslutning af nye udbetalingssystemer .....	5
Aftale med myndighedens eget pengeinstitut .....	5
Mere om opgaven .....	5
Oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere med digital signatur .....	6
Sikring af datakvalitet i egne registreringer .....	6
<b>Tilpasning af arbejdsgange .....</b>	<b>8</b>
Afsendelse af betalinger til NemKonto-systemet .....	8
Tidsfrister for afsendelse af betalinger .....	8
Indberetning af NemKonti .....	9
Indberetning af specifikke konti .....	9
Fejl, forespørgsler og standsning af udbetalinger .....	10
Ændring af blanketter, brevttekster m.m. ....	11
<b>Informationsindsats .....</b>	<b>12</b>
Myndighedens informationsindsats .....	12
<b>Tjekliste.....</b>	<b>13</b>

## Tilslutningsguide til NemKonto

Denne tilslutningsguide giver trin for trin en grundig beskrivelse af de vigtigste organisatoriske, tekniske og administrative opgaver, som skal løses, når en myndighed skal tilsluttes NemKonto-systemet.

Erfaringer fra myndigheder, der allerede er tilsluttet NemKonto, viser, at det er en god idé at udpege en koordinator, som har det samlede overblik og ansvar for alle aspekter af myndighedens tilslutning til NemKonto.

Der er stor forskel på de myndigheder, der skal tilsluttes NemKonto. Det er derfor ikke sikkert, at alle opgaver er relevante for alle myndigheder. Guiden er bygget op, så opgaven først beskrives overordnet og derefter detaljeret. På den måde kan du nemt finde frem til de opgaver, der er relevante for din myndighed.



### Generelt om NemKonto

NemKonto er vedtaget som en del af Lov 1203 af 27. december 2003 om offentlige betalinger m.v. Loven betyder, at borgere og virksomheder skal anvise en konto i et pengeinstitut (en NemKonto), som offentlige myndigheder kan udbetale ydelser til. NemKonto forenkler indberetning af kontooplysninger og sikrer, at udbetalinger foregår elektronisk.

*NemKonto* er både betegnelsen for hele konceptet og en betegnelse for den enkelte bankkonto, som borgeren/virksomheden har udpeget som sin NemKonto.

*NemKonto-systemet* (forkortet NKS) betegner hele den tekniske løsning, som sammenkobler de offentlige udbetalingsystemer med borgernes og virksomhedernes NemKonti.

NemKonto er et system mellem den offentlige myndighed og myndighedens pengeinstitut. Det er altså fortsat myndighedens pengeinstitut, der gennemfører selve betalingerne, varetager kontoadministration og øvrige opgaver, som pengeinstituttet i dag varetager.

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for NemKonto, der er udviklet af KMD.



### [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)

Hjemmesiden [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk) er central, og alle væsentlige funktionaliteter og informationer er samlet her. Hjemmesiden har flere funktioner. Den er en informationskanal for borgere, myndigheder, virksomheder, pengeinstitutter og pressen.

Den også et værktøj for sagsbehandlere i det offentlige, idet sagsbehandlernes adgang til NemKonto-systemet sker gennem hjemmesiden. Sagsbehandleren kan:

- Opdatere (indberette ny eller ændre) borgere og virksomheders NemKonto
- Opdatere evt. specifikke konti
- Søge i myndighedens ventende betalinger
- Søge i myndighedens gennemførte betalinger
- Standse myndighedens ventende betalinger i NemKonto-systemet
- Ændre eller tilføje ydelser for myndigheden

Sagsbehandlere har ikke automatisk adgang til at bruge alle funktionaliteterne på [nemkonto.dk](http://nemkonto.dk). Sagsbehandleren har fået tildelt en rolleprofil, og det er den, der definerer, hvad sagsbehandleren kan på hjemmesiden. Læs mere i afsnittet om oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere.

Endelig er [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk) indgang til NemKonto for borgere, som kan:

- Oprette (indberette ny eller ændre) en NemKonto
- Rette i en specifik konto, hvis den ikke låst for ændringer af myndigheden
- Slette en NemKonto

Virksomheder kan ikke oprette eller ændre en NemKonto på [nemkonto.dk](http://nemkonto.dk), men de kan se, hvilken konto, der er virksomhedens NemKonto.

## Tilslutning af udbetalingsystemer

Alle myndigheder, der udbetaler penge til borgeres og virksomheders Nemkonto skal tilslutte deres udbetalingsystemer til NemKonto-systemet.

Denne del af guiden beskriver, hvordan man tilslutter sit udbetalingsystem, og sætter fokus på de vigtigste punkter, som man skal være opmærksom på i forhold til tilslutningen.

[Se interaktiv anmodningsblanket til tilslutning](#)

Når man skal tilsluttes NemKonto-systemet, skal man være opmærksom på, at der er forskellige procedurer, alt efter om ens system allerede er tilsluttet NemKonto-systemet – og derfor blot skal aktiveres, eller om det er et helt nyt system, der skal tilsluttes. Hvis du er i tvivl om, hvorvidt jeres system allerede er tilsluttet, kan du kontakte NemKonto Support.



### Tilslutning af allerede tilsluttede systemer

#### Opgaven

Mange systemer er allerede tilsluttet NemKonto-systemet. Det vil sige, at systemet på nuværende tidspunkt bruges af andre myndigheder til udbetalinger. Systemet skal derfor ikke tilsluttes forfra. I disse tilfælde kan man nøjes med at aktivere sin myndighed som udbetalende myndighed. NemKonto Support ved, hvilke systemer der allerede er tilsluttet NemKonto.

#### Mere om opgaven

Er systemet allerede tilsluttet NemKonto, kræver en tilslutning blot, at myndigheden indgår en tilslutningsaftale med KMD. Dette sikrer, at myndighedens specifikke udbetalingsystem kan kobles sammen med NemKonto-systemet. På [nemkonto.dk](http://nemkonto.dk) finder du en interaktiv anmodningsblanket, der vil guide dig gennem anmodningsprocessen og hjælpe med at udskrive den rigtige anmodningsblanket.

Grundlæggende betyder tilslutningen af et system til NemKonto-systemet, at systemet ikke længere skal sende betalinger direkte til myndighedens afsendende pengeinstitut. I stedet skal betalingen sendes til NemKonto-systemet, der sender betalingerne videre til myndighedens pengeinstitut efter at have påsat modtagerens NemKonto. Herefter afvikles betalingerne.

For at myndighedernes systemer kan "snakke sammen" med NemKonto-systemet, skal systemerne tilpasses hinanden, så der er enighed om, hvilke data der skal udveksles, og hvilket indhold og hvilken form data skal have. Det er i grænsefladen, at data udveksles. Når dit system allerede er tilsluttet, er systemet allerede tilpasset NemKonto-systemet.

I NemKonto-systemet inddeles myndighederne i LOS-enheder. LOS-hierarkiet angiver de betalende enheder (for staten er det bogføringskredse), hvortil brugerne tildes rettigheder til forskellige funktioner og adgange til at se forskellige informationer vedrørende udbetalinger.

Du kan læse mere om opgaven under [oprettelse af brugere](#).



## Tilslutning af nye udbetalingssystemer

### Opgaven

Det er myndighedens opgave at sørge for, at udbetalingssystemer, der *ikke* allerede er tilsluttet, bliver tilpasset og tilsluttet NemKonto.

### Mere om opgaven

Grundlæggende vil tilslutningen af et system til NemKonto-systemet betyde, at systemet ikke længere skal sende betalinger direkte til myndighedens afsendende pengeinstitut. I stedet skal betalingen sendes til NemKonto-systemet, der sender betalingerne videre til myndighedens pengeinstitut efter at have påsat modtagerens NemKonto. Herefter afvikles betalingerne.

For at myndighedernes systemer kan "snakke sammen" med NemKonto-systemet, skal systemerne tilpasses hinanden, så der er enighed om, hvilke data der skal udveksles, og hvilket indhold og hvilken form data skal have. Det er i grænsefladen, at data udveksles.

For de systemer, som ikke er tilsluttet centralt, skal myndigheden kontakte sin dataleverandør for at få en nærmere afklaring af tilpasningerne i myndighedens system. I forlængelse af tilslutningsaftalen aftaler den enkelte myndighed eller dennes systemleverandør nærmere med KMD om test af tilslutning og grænseflade.

Få information og vejledning om tilslutning:

[Anmodningsblanket til tilslutning](#)

[Snitfladebeskrivelser](#)

[Test-drejebog](#)

I NemKonto-systemet inddeles myndighederne i LOS-enheder. LOS-hierarkiet angiver de udbetalende enheder (for staten er det bogføringskredse), hvortil brugerne tildeles rettigheder til forskellige funktioner og adgange til at se forskellige informationer vedrørende udbetalinger.

Du kan læse mere om opgaven under [oprettelse af brugere](#).



## Aftale med myndighedens eget pengeinstitut

### Opgaven

Myndigheden skal forberede overgangen til NemKonto med sit pengeinstitut.

### Mere om opgaven

Myndigheden skal være opmærksom på, at den skal have en aftale med sit pengeinstitut omkring betalingsformidling. Alle betalinger skal indeholde et pengeinstitutaftalenummer, som sendes med betalingen til NemKonto-systemet. Aftalen er nødvendig for, at betalingerne i NemKonto-systemet kan afleveres og gennemføres af bogføringscentralerne.

Det er også vigtigt, at myndigheden aftaler med sin bank, hvilke konti der skal registreres som udbetalingskonti, og hvornår den overgår til at udbetale via NemKonto-systemet.

Er du i tvivl om, hvordan man får sit pengeinstitutaftalenummer, kan du kontakte NemKonto supporten på tlf. 44 60 63 68 eller e-mail [support@nemkonto.dk](mailto:support@nemkonto.dk)



## Oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere med digital signatur

### Opgaven

Myndigheden skal sørge for, at alle medarbejdere, som skal bruge NemKonto-systemet, har NemID (evt. en allerede udstedt digital signatur) og er oprettet som autoriserede brugere af NemKonto-systemet.

### Mere om opgaven

De medarbejdere, som skal arbejde med NemKonto, skal have adgang til [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk). For at en sagsbehandler kan logge på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk), kræves det, at sagsbehandleren har NemID (evt. digital signatur) og er oprettet som autoriseret bruger. NemID (evt. digital signatur) er en forudsætning for, at sagsbehandleren kan oprettes som autoriseret bruger i KMDs sikkerhedssystem KSP-CICS. Den første arbejdsopgave i forbindelse med oprettelsen af en medarbejder som bruger i NemKonto-systemet er derfor, at medarbejderen får NemID.

Det findes forskellige former for NemID. Sagsbehandleren skal have et medarbejder-certifikat for at få adgang til NemKonto. Det er kun myndighedens "lokaladministrator", der kan bestille medarbejdersignaturer til myndighedens medarbejdere. Evt. kan myndighedens IT-afdeling hjælpe med at bestille og installere digitale signaturer.

[Læs mere om digital signatur i spørgsmål og svar](#)  
[Rekvirer en medarbejdersignatur](#)

Brugeradministrationen for NemKonto sker i programmet KSP/CICS. De myndigheder, der i dag bruger programmet, kan selv oprette brugere. De, der ikke bruger KSP/CICS, skal anmode KMD om oprettelse via anmodningsblanketten til oprettelse og ændring af brugere. Det kan man gøre på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk).



## Sikring af datakvalitet i egne registreringer

### Opgaven

Myndigheden skal inden overgangen til NemKonto sikre, at dens betalinger til NemKonto-systemet indeholder modtagernes CPR/CVR/P/SE-nummer – og at disse numre er rigtige.

### Mere om opgaven

For at en betaling kan overføres til modtagerens NemKonto, skal betalingen være påført en identifikation af modtageren. Denne identifikation kan enten være modtagerens CPR-nummer, CVR-nummer, P-nummer eller SE-nummer. Det er den myndighed, der afsender betalingerne, der skal påføre identifikationen af modtageren.

Det er meget vigtigt, at identifikationen er korrekt. Identifikationen kan være ukorrekt på to måder:

1. Identifikationen eksisterer ikke i CPR/CVR/SE-registrene
2. Identifikationen eksisterer, men tilhører ikke den tiltænkte modtager

NemKonto-systemet verificerer identifikationen af modtageren i henholdsvis CPR- og CVR-registeret og vil derfor afvise betalingen, hvis myndigheden afsender en betaling med en identifikation, der ikke eksisterer. Det er derfor ikke muligt at bruge fiktive CPR- eller CVR-numre som modtageridentifikation.

Hvis identifikationen eksisterer, men ikke tilhører den tiltænkte modtager, vil NemKonto-systemet overføre betalingen til den "forkerte" NemKonto. Denne situation svarer til, at myndigheden tidligere påsatte et forkert kontonummer.

#### *CVR-nummer og P-nummer*

Et P-nummer er en nummerering under CVR-nummeret, der angiver en virksomheds produktionssted. En virksomhed, der identificeres med ét CVR-nummer, kan have flere produktionsenheder (P-numre). Erhvervs- og Selskabsstyrelsen varetager virksomhedsregistrering på CVR-nummer og P-nummer.

#### *SE-nummer*

Et SE-nummer er en virksomheds identifikation hos SKAT. Det er SKAT, der opretter og vedligeholder SE-numre. En virksomhed kan have flere SE-numre.





## Tilpasning af arbejdsgange

Ændringerne af arbejdsgange vil sandsynligvis være en af de store opgaver i forbindelse med overgangen til NemKonto. Myndigheden skal sikre, at medarbejdernes arbejdsgange i forbindelse med udbetalinger er tilpasset NemKonto. Ændringerne vil først blive aktuelle, når NemKonto er implementeret, men det er vigtigt, at myndigheden tidligt overvejer:

- Hvilke arbejdsgange ændres hos os?
- Hvordan bliver de nye arbejdsgange?

Overgangen til NemKonto betyder blandt andet ændrede arbejdsgange i forbindelse med:

- indberetning af NemKonti og specifikke konti
- Fejl, forespørgsler og standsning i forbindelse med udbetalinger
- Fremsendelse af betalinger

Disse ændrede arbejdsgange gennemgås i det følgende i forbindelse med beskrivelsen af, hvordan myndigheden håndterer de nye opgaver.



## Afsendelse af betalinger til NemKonto-systemet

### Opgaven

Myndighederne skal indføre en ny arbejdsgang, da myndigheden skal sende betalingerne til NemKonto-systemet for at få påsat modtagernes NemKonti, inden NemKonto-systemet sender betalingerne videre til myndighedens pengeinstitut.

### Mere om opgaven

Når myndighedens udbetalingsystem sender betalinger til NemKonto-systemet, sendes de som regel som betalinger med CPR-, CVR-, SE- eller P-nummer som modtageridentifikation, dvs. betalinger uden modtagerkontonummer på. I NemKonto-systemet kobles for eksempel CPR-nummeret med den NemKonto, der findes på modtageren.

NemKonto-systemet udgør dermed et ekstra led i betalingsflowet, og det kan betyde, at nogle myndigheder/systemer skal afsende betalingerne tidligere end i dag.

Det tidspunkt, som myndigheden skal sende betalingerne til NemKonto-systemet på, afhænger af:

1. hvilket system, der sender betalingerne
2. hvilket pengeinstitut, myndigheden bruger

### Tidsfrister for afsendelse af betalinger

Da NemKonto-systemet udgør et ekstra led i betalingsflowet fra myndigheden til pengeinstituttet, er der nye frister for afsendelse af betalinger. Du kan se de specifikke frister for afsendelse af betalinger til fagsystemerne i [snitfladebeskrivelsen for komplette og ukomplette betalinger](#).

Generelt gælder det, at en betaling skal være afsendt til NemKonto-systemet senest kl. 6.00 den pågældende dag, hvis den skal være på modtagerens konto den følgende dag kl. 9.00. Du kan læse mere i snitfladebeskrivelsen.



## Indberetning af NemKonti

### Opgaven

I nogle tilfælde kan borgere og virksomheder bede myndigheden om at indberette deres Nemkonto. I disse tilfælde har myndigheden pligt at indberette den pågældendes Nemkonto.

### Mere om opgaven

Økonomistyrelsen har indgået en aftale med PBS (aftalen er nu overgået til hhv. Digitaliseringsstyrelsen og Nets), der betyder, at borgerne og virksomhederne har mulighed for at indberette deres NemKonto til deres lokale pengeinstitut. Dermed slipper myndighederne i høj grad for at skulle registrere og opdatere borgernes eller virksomhedernes kontonumre. Bankerne har ifølge aftalen pligt til tage imod indberetninger, til at spørge kunder om de ønsker at skifte NemKonto fx i forbindelse med skift af pengeinstitut og til at oplyse borgerne eller virksomhederne om deres NemKonto. Pengeinstitutternes indberetning gælder ikke specifikke konti.

Langt de fleste borgere og virksomheder vil derfor bruge deres pengeinstitut, når de har brug for at indberette eller ændre deres NemKonto.

Der vil dog være en mindre gruppe borgere og virksomheder, som ønsker at indberette deres NemKonto hos den offentlige myndighed. Som myndighed har I pligt til at indberette en NemKonto for dem, hvis de beder om det.

I kan gøre borgeren eller virksomheden opmærksom på, at det er både hurtigere og lettere at indberette sin NemKonto i pengeinstituttet, fordi NemKonti indberettet af myndigheder skal aktiveres, før NemKontoen kan bruges til udbetalinger. NemKonto-systemet sender automatisk et aktiveringsbrev til modtagerens adresse med en kode, som skal indtastes pr. telefon. Først når NemKontoen er aktiveret, vil der kunne gennemføres udbetalinger til den.

Det tidligere Økonomistyrelsen og Kommunernes Landsforening har lavet en særlig blanket, der kan anvendes som dokumentation i forbindelse med indberetning af NemKonti hos offentlige myndigheder.



## Indberetning af specifikke konti

### Opgaven

Borgere og virksomheder har, hvis de ønsker det, ret til at få bestemte ydelser udbetalt på en specifik konto, dvs. en konto der er forskellig fra deres NemKonto. Myndigheden skal derfor kunne indberette specifikke konti. Der er dog meget få borgere og virksomheder, der har et ønske om en specifik konto til bestemte udbetalinger.

### Mere om opgaven

Nogle borgere og virksomheder ønsker af forskellige grunde at få bestemte ydelser udbetalt på en specifik konto. Myndigheden kan kun oprette en specifik konto, hvis en borger eller en virksomhed anmoder om det. Når den specifikke konto er oprettet, kan borgeren selv ændre eller slette den specifikke konto på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk). Det kan virksomheder ikke. De skal henvende sig til den udbetalende myndighed.

Myndigheden har pligt til at oprette en specifik konto, hvis en borger eller virksomhed ønsker det.

Myndigheden er selv ansvarlig for at vedligeholde specifikke konti. Indberetningen af specifikke konti sker også via [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk). Hvis myndigheden anvender sagsbehandlersnitfladen, kan indberetningen også ske via myndighedens eget sagsbehandlersystem.

En specifik konto kan være tidsbestemt. Det vil sige, at den specifikke konto automatisk slettes efter en bestemt periode, for eksempel en uge.

Nogle udbetalinger, fx kapitalpension, skal udbetales til en låst specifik konto på grund af kreditorbeskyttelse. At en specifik konto er låst betyder, at borgeren ikke selv kan ændre eller slette den specifikke konto. Det er sagsbehandleren, der afgør disse forhold, når den specifikke konto oprettes.

For de fleste myndigheder vil det sikkert være en fordel at centralisere indberetningen af kontooplysninger til en kvikskranke eller lignende.



## Fejl, forespørgsler og standsning af udbetalinger

### Opgaven

Som myndighed skal man kunne håndtere fejl i forbindelse med NemKonto. Man skal for eksempel kunne håndtere afviste betalinger, standse ventende betalinger, og besvare forespørgsler fra borgere/virksomheder om manglende udbetalinger.

### Mere om opgaven

Overgangen til NemKonto betyder, at I skal ændre nogle arbejdsgange i forbindelse med fejl, forespørgsler og standsning af ventende betalinger.

#### *Returnering af fejlagtige betalinger*

Det kan ikke undgås, at I skal håndtere returneringer fra NemKonto. I skal derfor være forberedt på, hvordan I håndterer disse returneringer. NemKonto-systemet giver status i forhold til betalinger i form af forskellige retursvar. Det gælder både som bekræftelse på, at betalingen er gennemført, og hvis det ikke har været muligt at gennemføre betalingen via NemKonto-systemet. Du kan få en forklaring på, hvad de enkelte retursvar betyder, i [spørgsmål og svar](#).

Da I indgik aftale omkring tilslutning til NemKonto, valgte I, om I ønskede at få fejlbehæftede betalinger retur, automatisk udbetalt som check til modtageren eller overført til en fejlkonto (fx KUB-konto i SKB). [I har her mulighed for at ændre jeres beslutning](#).

Hvis det ikke er mulig at genudbetale til modtageren, kan man blive nødt til at gennemføre en betaling på anden vis. Ofte vil den alternative betalingsform være en check. Her anbefaler vi, at I vedlægger et oplysningsark sammen med checken, som fortæller modtageren, hvad NemKonto er og opfordrer vedkommende til at indberette en NemKonto.

Det vil ofte dreje sig om borgere eller virksomheder, som ikke har været opmærksom på NemKonto tidligere og derfor ikke er klar over, at de skal have en NemKonto.

#### *Standning af myndighedens ventende betalinger*

Myndigheden kan fortsat standse ventende betalinger, men betalingerne er kun i NemKonto-systemet i kort tid, før de sendes videre til myndighedens pengeinstitut. Man standser derfor bedst betalinger i fagsystemet.

#### *Forespørgsler fra borgere og virksomheder om manglende udbetaling*

Der vil formentlig stadig være borgere og virksomheder, som kontakter myndigheden, fordi de mener, at de ikke har modtaget en udbetaling. Men arbejdsgangene omkring sporing af betalinger vil være ændret.

I [spørgsmål og svar](#) kan du se et forslag til en procedure for, hvordan man håndterer disse situationer. I de fleste udbetalingssystemer kan man fortsat se, hvilken konto betalingen er foretaget til. Man kan altid spore betalinger via [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk).

I vejledningen til sagsbehandlerne kan man se, hvordan man spore betalinger. Hvis du har problemer med at søge betalinger, skyldes det formodentlig, at du ikke har en rolleprofil, der giver dig ret til at søge betalinger. Du kan læse mere om rolleprofiler under [oprettelse af brugere](#).



## Ændring af blanketter, brevttekster m.m.

### Opgaven

Alle tekster vedrørende udbetalinger skal ændres, så indholdet svarer til de ændringer, NemKonto medfører. Modtagere skal for eksempel ikke længere skrive deres kontonumre på ansøgningsblanketter eller lignende.

### Mere om opgaven

Myndighederne skal ændre alle de blanketter, formularer, breve m.v., hvor kontonumre eller pengeoverførsler nævnes.

For eksempel skal der ikke længere stå, at et beløb bliver overført til en bestemt konto. Der skal heller ikke længere stå, at borgere og virksomheder skal opgive deres kontonummer.

Det er hensigten, at den samme formulering kan gå igen på alle offentlige blanketter osv. Digitaliseringsstyrelsen foreslår følgende formulering alle de steder, hvor der i dag står "Skriv dit kontonummer" eller "Beløbet overføres til konto xx":

*Pengene vil blive udbetalt til din NemKonto. Du kan læse mere på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)*

Myndighederne skal med andre ord analysere de tekster, hvor kontonumre nævnes og vurdere, hvordan teksten kan ændres, så den passer til NemKonto. Vurder samtidig, om den foreslåede standardformulering kan bruges.



## Informationsindsats

Overgangen til NemKonto medfører også en informationsindsats – både internt i forhold til kolleger, der berørt af overgangen til NemKonto og eksternt i forhold til de borgere og virksomheder, som fremover får ydelser udbetalt på deres NemKonto.

### NemKonto Support

NemKonto Support er en telefontjeneste, som er åben for myndigheder og pengeinstitutter mandag – fredag fra kl. 8-16. For borgere og virksomheder alle ugens dage fra kl. 7-23. Telefonnummeret er 44 60 63 68, [support@nemkonto.dk](mailto:support@nemkonto.dk)



## Myndighedens informationsindsats

### Opgaven

Myndigheden skal sørge for, at alle medarbejderne er informeret om, hvad NemKonto betyder for dem. Myndigheden skal også orientere de borgere og virksomheder, som de er i kontakt med, om myndighedens overgang til NemKonto.

### Mere om opgaven

Det kan være en god idé generelt at orientere alle medarbejdere om overgangen til NemKonto. NemKonto berører i et vist omfang alle de medarbejdere, der arbejder med udbetalinger. Disse medarbejdere skal have en grundigere introduktion og orienteres om, hvordan NemKonto berører deres arbejdsgange.

Der skal groft sagt arbejdes med NemKonto på to niveauer. Nogle medarbejdere skal blot opdatere oplysninger, mens andre medarbejderne fx skal håndtere returneringer og standse betalinger.

Det er relativt simpelt for sagsbehandlere at arbejde i NemKonto-systemet, som man går ind i via [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk).

Man behøver ikke at komme på kursus for at bruge systemet. Man kan klare sig med de skriftlige vejledninger og vejledningerne i billede og lyd, der trin for trin forklarer, hvordan sagsbehandlere anvender NemKonto-systemet.

Vurderingen af hvilke medarbejdere, der skal have oplæring i NemKonto-systemet, vil afhænge af, hvordan myndigheden vælger at organisere sig i forhold til de ændrede arbejdsgange med NemKonto.

Husk også at orientere alle borgere og virksomheder, som I udbetaler ydelser til, om at de fremover vil få ydelsen overført til deres NemKonto. Det gælder også jeres medarbejdere, når de som lønmodtagere fremover vil modtage deres løn på deres NemKonto.



## Tjekliste

I kan bruge denne tjekliste til at kontrollere, at I er helt klar til at overgår til at udbetale via NemKonto-systemet:

1.1: Har I underskrevet tilslutningsaftalen med KMD?

1.2: Har I jeres pengeinstitutaftalenummer, og er jeres pengeinstitut orienteret om, hvornår I overgår til at udbetale via NemKonto-systemet?

1.3: Har I fået oprettet brugere, og er alle oprettet med de rettigheder, som de har brug for i NemKonto-systemet?

1.4: Har I sikret, at jeres datakvalitet er i orden, så I har den korrekte identifikation på jeres modtagere?

1.5: Er I klar over, hvad de nye frister er for afsending af betalinger?

1.6: Kan I indberette NemKonti og specifikke konti?

1.7: Har I en procedure for, hvordan I håndterer retursvar fra NemKonto-systemet?

1.8: Har I en procedure for, hvordan I håndterer returnerede betalinger?

1.9: Har I en procedure for, hvad I gør, hvis borgere og virksomheder ikke mener, at de har modtaget deres betaling?

1.10: Har I fået ændret blanketter og brevttekster, så de tager højde for NemKonto?

1.11: Har I fået informeret de relevante medarbejdere og betalingsmodtagere om, at I går over til at udbetale via NemKonto-systemet, og hvornår I gør det?