

# Tilslutningsguide til A-kasser

# NEM KONTO

# Indholdsfortegnelse

<b>Tilslutningsguide til NemKonto .....</b>	<b>3</b>
<b>Generelt om NemKonto.....</b>	<b>3</b>
<b>Tilslutning af udbetalingsystemer .....</b>	<b>4</b>
Opgaven .....	4
Mere om opgaven .....	4
<b>Aftale med A-kassens eget pengeinstitut .....</b>	<b>5</b>
Opgaven .....	5
Mere om opgaven .....	5
<b>Oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere med MitID Erhverv .....</b>	<b>5</b>
Opgaven .....	5
Mere om opgaven .....	5
<b>Sikring af datakvalitet i egne registreringer .....</b>	<b>6</b>
Opgaven .....	6
Mere om opgaven .....	6
<b>Tilpasning af arbejdsgange.....</b>	<b>7</b>
<b>Afsendelse af betalingsordrer til NemKonto-systemet.....</b>	<b>7</b>
Opgaven .....	7
Mere om opgaven .....	7
Tidsfrister for afsendelse af betalingsordrer .....	7
<b>Indberetning af NemKonti.....</b>	<b>8</b>
Opgaven .....	8
Mere om opgaven .....	8
<b>Indberetning af specifikke konti.....</b>	<b>9</b>
Opgaven .....	9
Mere om opgaven .....	9
<b>Fejl, forespørgsler og standsning af udbetalinger.....</b>	<b>10</b>
Opgaven .....	10
Mere om opgaven .....	10
<i>Returnering af fejlagtige betalinger .....</i>	<i>10</i>
<i>Standning af A-kassens ventende betalingsordrer .....</i>	<i>10</i>
<i>Forespørgsler fra borgere og virksomheder om manglende udbetaling .....</i>	<i>10</i>
<b>Ændring af blanketter, brevttekster m.m.....</b>	<b>11</b>
Opgaven .....	11
Mere om opgaven .....	11
<b>Informationsindsats.....</b>	<b>11</b>
NemKonto Support .....	11
<b>A-kassens informationsindsats .....</b>	<b>12</b>
Opgaven .....	12
Mere om opgaven .....	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 A-kasse skal tilsluttes NemKonto-systemet.

Erfaringer fra offentlige 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 A-kassens tilslutning til NemKonto.

Der er forskel på hvordan de A-kasser, der skal tilsluttes NemKonto, er organiseret. Det er derfor ikke sikkert, at alle opgaver er relevante for alle A-kasser. 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 jeres A-kasse.

## 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 digitalt.

*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 udbetalingssystemer med borgernes og virksomhedernes NemKonti.

NemKonto er et system mellem A-kassen og A-kassens pengeinstitut. Det er altså fortsat A-kassens 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.

## Tilslutning af udbetalingsystemer

### Opgaven

Det er A-kassens opgave at sørge for, at udbetalingsystemer bliver tilpasset og tilsluttet NemKonto.

### Mere om opgaven

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

For at A-kassens 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 A-kassen kontakte sin dataleverandør for at få en nærmere afklaring af tilpasningerne i A-kassens system. I forlængelse af tilslutningsaftalen aftaler den enkelte A-kasse eller dennes systemleverandør nærmere med KMD om test af tilslutning og grænseflade.

Det er også vigtigt, at A-kassens dataleverandør aftaler en end-to-end test med Danske Bank. End-to-end testen tester blandt andet, at A-kassen også kan standse betalinger i Danske Bank.

I NemKonto-systemet inddeles myndigheder og A-kasser i LOS-enheder. LOS-hierarkiet angiver de udbetalende enheder, hvortil brugerne tildeles rettigheder til forskellige funktioner og adgange til at se forskellige informationer vedrørende udbetalinger. En A-kasse er én udbetalende enhed og skal derfor ikke opdeles i flere LOS-enheder.

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

## Aftale med A-kassens eget pengeinstitut

### Opgaven

A-kassen skal forberede overgangen til NemKonto med sit pengeinstitut.

### Mere om opgaven

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

Det er også vigtigt, at A-kassen aftaler med sin bank, hvilke konti der skal registreres som udbetalingskonti, hvilken konto, der skal være A-kassens fejlkonto (KUB-konto) og hvornår A-kassen overgår til at udbetale via NemKonto-systemet.

Er du i tvivl om, hvordan man får sit pengeinstitutaftalenummer, kan du kontakte NemKonto Support på tlf. 33 98 00 60 eller via [kontaktformularen](#).

## Oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere med MitID Erhverv

### Opgaven

A-kassen skal sørge for, at alle medarbejdere, som skal bruge NemKonto-systemet, har en bruger i MitID Erhverv, og er oprettet som autoriserede brugere af NemKonto-systemet.

### Mere om opgaven

De medarbejdere, som skal arbejde med NemKonto, skal have adgang til sagsbehandlerportalen på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk). For at en sagsbehandler kan logge på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk), kræver det, at sagsbehandleren har en bruger i MitID Erhverv og er oprettet som autoriseret bruger. MitID Erhverv 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 MitID Erhverv. Det er en forudsætning af medarbejderen har adgang til MitID Privat, for at blive oprettet som bruger i MitID Erhverv.

Det er A-kassens "brugeradministrator", der kan oprette brugere i MitID Erhverv til A-kassens medarbejdere.

Brugeradministrationen for NemKonto sker i programmet KSP/CICS. A-kasserne har ikke adgang til KSP-CICS og skal derfor anmode KMD om oprettelse via anmodningsblanketten til oprettelse og ændring af brugere. Anmodningsblanketten findes på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)

## Sikring af datakvalitet i egne registreringer

### Opgaven

A-kassen skal inden overgangen til NemKonto sikre, at dens betalingsordrer til NemKontosystemet indeholder modtagerens CPR/CVR/P/SE-nummer – og at disse numre er rigtige.

### Mere om opgaven

For at en betalingsordre kan overføres til modtagerens NemKonto, skal betalingsordreren være påført en identifikation af modtageren. Denne identifikation er modtagerens CPR- nummer, CVR- nummer, P- nummer eller SE- nummer. Det er den A-kasse, der afsender betalingsordrerne, 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-registerne
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 A-kassen afsender en betalingsordre 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 A-kassen 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). Erhvervsstyrelsen 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. A-kassen 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 A-kassen 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 betalingsordrer

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

## Afsendelse af betalingsordrer til NemKonto-systemet

### Opgaven

A-kasserne skal indføre en ny arbejdsgang, da A-kassen skal sende betalingsordrer til NemKonto-systemet for at få påsat modtagernes NemKonti, inden NemKonto-systemet sender betalingsordrerne videre til A-kassens pengeinstitut.

### Mere om opgaven

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

### Tidsfrister for afsendelse af betalingsordrer

NemKonto-systemet udgør dermed et ekstra led i betalingsflowet, og det betyder, at der er nye frister for afsendelse af betalingsordrer. For A-kasserne gælder det, at en betalingsordre skal være afsendt til NemKonto-systemet senest kl. 2.00 den pågældende dag, hvis den skal være på modtagerens konto den følgende dag kl. 9.00.

Du kan læse mere om frister for afsendelse af betalinger til fagsystemerne i snitfladebeskrivelsen for komplette og ukomplette betalinger på [www.nemkonto.dk/](http://www.nemkonto.dk/)

Der kan forekomme ændringer til strukturer/valideringsregler. Ændringerne vil blive varslet tre måneder i forvejen.

## Indberetning af NemKonti

### Opgaven

I nogle tilfælde kan borgere og virksomheder bede A-kassen om at indberette deres NemKonto. I disse tilfælde har A-kassen pligt at indberette den pågældendes NemKonto.

### Mere om opgaven

Digitaliseringsstyrelsen har indgået en aftale med NETS, der betyder, at borgerne og virksomhederne har mulighed for at indberette deres NemKonto til deres lokale pengeinstitut. Dermed slipper A-kasserne 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 A-kassen. Som A-kasse 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 A-kasser 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.



## 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. A-kassen 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. A-kassen 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.

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

A-kassen er selv ansvarlig for at vedligeholde specifikke konti. Indberetningen af specifikke konti sker via sagsbehandlerportalen på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk). Hvis A-kassen anvender sagsbehandlersnitfladen, kan indberetningen også ske via A-kassens 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 A-kasser vil det sikkert være en fordel at centralisere indberetningen af kontooplysninger til hovedkontoret.

## Fejl, forespørgsler og standsning af udbetalinger

### Opgaven

Som A-kasse skal man kunne håndtere fejl i forbindelse med NemKonto. Man skal for eksempel kunne håndtere afviste betalingsordrer, 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 betalingsordrer.

#### *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 snitfladebeskrivelsen for ukomplette og komplette betalinger. Snitfladebeskrivelsen kan findes på [www.nemkonto.dk/](http://www.nemkonto.dk/).

Da I indgik aftale omkring tilslutning til NemKonto, valgte I, om I ønskede at få fejlbehæftede betalinger retur eller overført til en fejlkonto (fx KUB-konto i SKB). I har mulighed for at ændre jeres beslutning på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)

Hvis det ikke er mulig at genudbetale til modtageren, kan man blive nødt til at gennemføre en betaling på anden vis. 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 A-kassens ventende betalingsordrer*

A-kassen kan fortsat standse ventende betalingsordrer, men betalingsordrerne er kun i NemKontosystemet i kort tid, før de sendes videre til A-kassens pengeinstitut. Man standser derfor bedst betalingsordrer i fagsystemet.

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

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

I spørgsmål & 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 sagsbehandlere](#) 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.

## Ændring af blanketter, brevtekster 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

A-kasserne 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 <https://www.nemkonto.dk/>*

A-kasserne 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 borgere, virksomheder og myndigheder mandag – fredag fra kl. 8-20, samt weekender og helligdage fra kl. 10-16. Telefonnummeret er 33 98 00 60. NemKonto support kan også kontaktes gennem [kontaktformularen](#).

## **A-kassens informationsindsats**

### **Opgaven**

A-kassen skal sørge for, at alle medarbejderne er informeret om, hvad NemKonto betyder for dem. A-kassen skal også orientere de borgere og virksomheder, som de er i kontakt med, om A-kassens 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 betalingsordrer.

Det er relativt simpelt for sagsbehandlerne at arbejde i NemKonto-systemet, som man går ind på 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, 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 A-kassen 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.

## Tjekliste

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

1. Har I underskrevet tilslutningsaftalen med KMD?
2. Har I jeres pengeinstitutaftalenummer, og er jeres pengeinstitut orienteret om, hvornår I overgår til at udbetale via NemKonto-systemet?
3. Har I fået oprettet brugere, og er alle oprettet med de rettigheder, som de har brug for i NemKonto-systemet?
4. Har I sikret, at jeres datakvalitet er i orden, så I har den korrekte identifikation på jeres modtagere?
5. Er I klar over, hvad de nye frister er for afsending af betalingsordrer?
6. Kan I indberette NemKonti og specifikke konti?
7. Har I en procedure for, hvordan I håndterer retursvar fra NemKonto-systemet?
8. Har I en procedure for, hvordan I håndterer returnerede betalingsordrer?
9. Har I en procedure for, hvad I gør, hvis borgere og virksomheder ikke mener, at de har modtaget deres betaling?
10. Har I fået ændret blanketter og brevttekster, så de tager højde for NemKonto?
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?