

Tilslutningsguide til A-kasserne



Opgaver, der skal løses
på vej mod NemKonto

Tilslutningsguide til NemKonto for A-kasserne

Juni 2024 (version 3.0)

Indhold

Tilslutningsguide til A-kasserne.....	0
Tilslutningsguide til NemKonto for A-kasserne.....	1
Tilslutningsguide til NemKonto.....	2
Generelt om NemKonto.....	2
Opgaven.....	3
Mere om opgaven	3
Aftale med A-kassens eget pengeinstitut	4
Opgaven.....	4
Mere om opgaven	4
Opgaven.....	4
Mere om opgaven	4
Tilpasning af arbejdsgange	6
Opgaven.....	6
Mere om opgaven	6
Opgaven.....	7
Mere om opgaven	7
Opgaven.....	7
Mere om opgaven	7
Opgaven.....	8
Mere om opgaven	8
Ændring af blanketter, brevttekster m.m.....	9
Opgaven.....	9
Mere om opgaven	9
Informationsindsats	10
A-kassens informationsindsats	10
Opgaven.....	10
Mere om opgaven	10
Tjekliste	11

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 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 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 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

Hjemmesiden www.nemkonto.dk er central, og alle væsentlige funktioner 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 sagsbehandlerne i det offentlige, idet sagsbehandlerens 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. 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 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, men de kan se, hvilken konto, der er virksomhedens NemKonto.

Tilslutning af udbetalingssystemer

Opgaven

Det er A-kassens opgave at sørge for, at udbetalingssystemer 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 A-kassens afsendende pengeinstitut. I stedet skal betalingen sendes til NemKonto-systemet, der sender betalingerne 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 system-leverandør nærmere med KMD om test af tilslutning og grænseflade.

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

Få information og vejledning om tilslutning:

- [Anmodningsblanket til tilslutning](#)
- [Snitfladebeskrivelser](#)
- [Testdrejebog](#)

I NemKonto-systemet inddrages myndighederne 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 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 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 supporten på tlf. 33 98 00 60 eller e-mail nemkonto@erst.dk

Oprettelse af medarbejdere som autoriserede brugere med digital signatur

Opgaven

A-kassen skal sørge for, at alle medarbejdere, som skal bruge NemKonto-systemet, har en 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. For at en sagsbehandler kan logge på www.nemkonto.dk, kræves det, at sagsbehandleren har en digital signatur og er oprettet som autoriseret bruger. Den digitale 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 en digital signatur.

Det findes forskellige former for digital signatur. Sagsbehandleren skal have et medarbejdercertifikat 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. A-kasserne har ikke adgang til KSP-CICS og skal derfor anmode KMD om oprettelse via anmodningsblanketten til oprettelse og ændring af brugere.

[Anmodningsblanket for oprettelse og ændring af brugere](#)

Sikring af datakvalitet i egne registreringer

Opgaven

A-kassen skal inden overgangen til NemKonto sikre, at dens betalinger til NemKontosystemet 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 er modtagerens CPR- nummer, CVR- nummer, P- nummer eller SE- nummer. Det er den A-kasse, 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-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 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 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). 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. 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 betalinger

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

Afsendelse af betalinger til NemKonto-systemet

Opgaven

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

Mere om opgaven

Når A-kassens udbetalingssystem 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 CPR-nummeret med den NemKonto, der findes på modtageren.

NemKonto-systemet udgør dermed et ekstra led i betalingsflowet, og det betyder, at der er nye frister for afsendelse af betalinger. For A-kasserne gælder det, at en betaling 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.

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

Økonomistyrelsen har indgået en aftale med PBS, 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 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 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. 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 også via www.nemkonto.dk. Hvis A-kassen anvender sagsbehandler-snitfladen, 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 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 NemKonto Håndbogens kapitel 3.

[Læs håndbogen](#)

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 mulighed for at ændre jeres beslutning på www.nemkonto.dk (under "anmodning om tilslutning").

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 (kuvertfyld) 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.

Vi har udarbejdet et forslag til kuvertfyld, som kan bruges direkte eller som inspiration til jeres eget følgebrev. [↗ kuvertfyld til borgere](#)
[↗ kuvertfyld til virksomheder](#)

Standsnings af A-kassens ventende betalinger

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

Søgning af betalinger i Jyske Bank

En betaling kan findes i JNE via den såkaldte 'Debitors reference', som er et nyt felt i forbindelse med release 2. I JNE hedder referencen 'Betalingsreference'. A-kasserne (deres systemleverandører) skal sikre, at feltet udfyldes med CPR-nummer på modtager (samt evt. løbenummer). Dermed kan betalingen fremfindes i Jyske Bank ved at søge på CPRnummeret. Vejledning vedrørende dette findes også i snitfladebeskrivelsen.

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.

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. Du kan læse mere om rolleprofiler under afsnittet **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

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 kontonumre.

Det er hensigten, at den samme formulering kan gå igen på alle offentlige blanketter osv. Økonomistyrelsen 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.

Vi har udarbejdet nogle informationsmaterialer, som gør det nemt at informere om NemKonto:

[Folder om NemKonto](#)

Folderen giver en hurtig og overskuelig introduktion til NemKonto – både internt og eksternt.

[7 vigtige om NemKonto](#)

Faktaark som giver svar på de vigtigste spørgsmål om NemKonto – især velegnet til den interne informationsindsats.

[Kuvertfyld – virksomheder](#)

[Kuvertfyld – borgere](#)

Grydeklart oplysningsark, som kan vedlægges breve til borgere og virksomheder, som mangler at få oprettet en NemKonto.

[NemKonto Support](#)

NemKonto Support er en telefontjeneste, som er åben for borgere, virksomheder og myndigheder mandag til fredag fra kl. 8-20. Telefonnummeret er +45 33 98 00 60, mail er nemkonto@erst.dk. Eller skriv via kontaktfomular her - [NemKonto Support](#).

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 arbejds gange.

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

Det er relativt simpelt for sagsbehandlerne at arbejde i NemKonto-systemet, som man går ind i via 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 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 betalinger?
6. Kan I indberette NemKonti og specificke konti?
7. Har I en procedure for, hvordan I håndterer retursvar fra NemKonto-systemet?
8. Har I en procedure for, hvordan I håndterer returnerede betalinger?
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?