

Varför fungerar inte mobilbanken för mig?

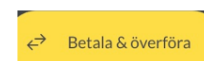
Det kan bero på många orsaker.

För att kunna använda vår mobilbank behöver du ha rätt iOS (version 13 eller högre) eller Android (version 10 eller högre) version på din telefon. Detta kontrollerar du enkelt i din telefon genom att:

- iPhone/iPad klicka på ikonen Inställningar/Allmänt/Om
- Android klicka på ikonen Inställningar/Om telefonen/Programvaruinformation

Sedan behöver din mobiltelefon även använda Chrome, Safari, Edge eller Firefox som standardwebbläsare.

Vad betyder de olika ikonerna?



Bank- och plusgirobetalning/överföring/utlandsbetalning



Avtalsväljare – visas om du är företrädare för både privatpersoner och företag



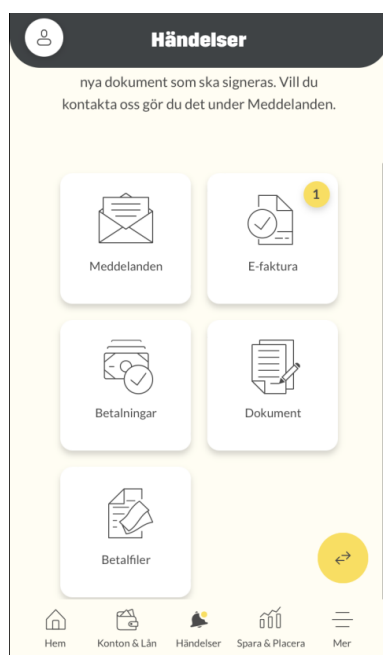
Startsida



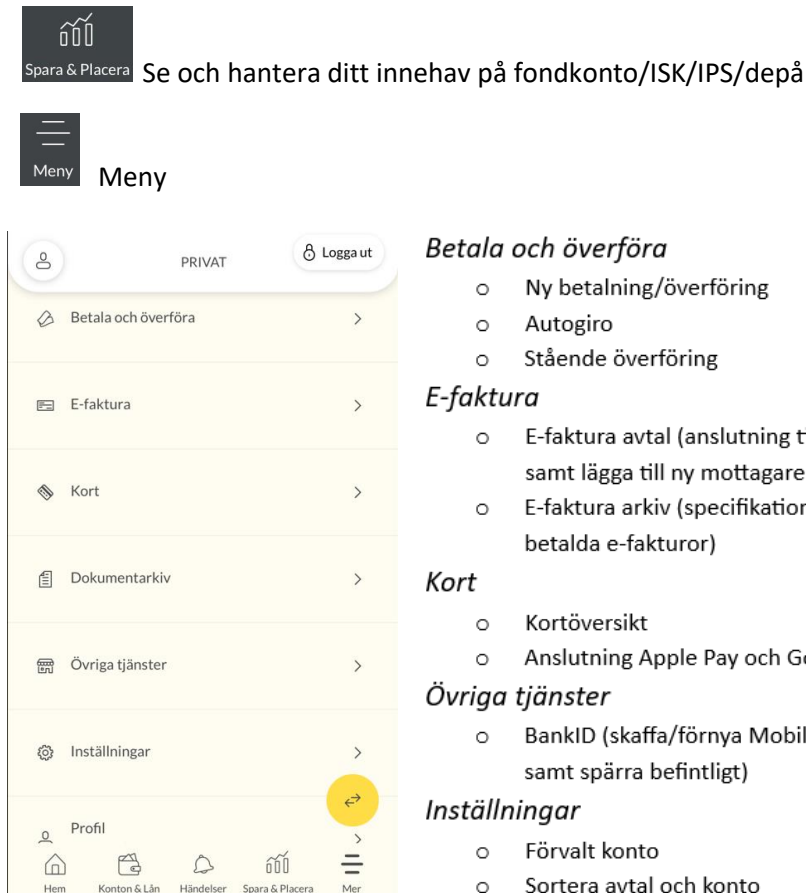
Översikt på konton och lån, samt kontohändelser



Här har vi samlat olika typer av notiser. Är det en gul prick över Klock-ikonen har du en "händelse" som du behöver ta hand om.




- *Meddelanden* – skicka och ta emot meddelanden från banken
- *E-faktura* – här hamnar ny e-faktura (endast privatkund) som ska betalas
- *Betalningar* – ej godkänt uppdrag som ska betalas (vid registrering av nytt uppdrag är "Spara i Händelser" valt). Här hamnar även avvisade uppdrag.
- *Dokument* – nytt dokument/avtal som ska godkännas
- *Betalfiler* – som företagskund kan du godkänna uppladdade betalfiler



För att ikonen "Logga ut", ska visas uppe till höger på skärmen måste du först klicka på ikonen "Meny".

Hur väljer jag konton till Hem/Startsidan?

På "Hem" (startsidan), klicka på *pennan*  uppe till höger på skärmen.


Beroende på mobiltelefonens modell kan maximalt 3 till 5 konton visas. Du väljer vilket/vilka konton som ska visas och i vilken ordning de ska visas på startsidan.

Jag är företrädare på andra privatpersoners avtal. Varför visas deras konton i min mobilbank? Jag har tidigare endast haft åtkomst till dem via internetbanken. Kan jag ta bort dem?


I vår mobilbank har du alltid åtkomst till samtliga avtal som du är företrädare på.


Det är inte möjligt att visa en privatpersons avtal i taget eller att välja bort någons avtal.

Jag är även företrädare på ett företag. Kan jag se företagets engagemang i min mobilbank?

I vår mobilbank har du alltid åtkomst till samtliga avtal som du är företrädare på. För att se företagets engagemang klickar du på *avtalsväljaren*  uppe till vänster och ändrar till det avtal du vill visa. Du kan endast visa ett företag i taget via mobilbanken, till skillnad från internetbanken där du kan välja att visa flera samtidigt.

Hur ändrar jag ordningen på mina konton i Konton & Lån?

Klicka på "Meny" > Inställningar > Sortera avtal och konto. Klicka på pennan  och sedan kan du ändra ordningen.

Om du har åtkomst till flera privatkunder kan du både sortera ordning på avtalen genom att klicka på pennan  till höger om Avtal eller klicka på > efter respektive kund för att sortera dennes konto.

Hur väljer jag ett förvalt konto?

Från den 9 juli går det att ställa in förvalt konto för ny betalning, överföring och utlandsbetalning samt betalning av e-faktura, i mobilbanken.


Klicka på "Meny" > Inställningar > Förvalt konto

För mer information se guide på hemsidan "Guide förvalt konto app"

Hur betalar jag en e-faktura?

Från den 9 juli har flödet förbättrats när du ska godkänna en eller flera e-fakturor till dig själv och/eller till annan person. Se separat guide på hemsidan "Guide e-faktura app".

Hur gör jag för att betala en räkning?



1. Klicka på den *gula ikonen*  med de två pilarna eller välj "Meny" > Betala och överföra > Ny betalning/överföring.
2. Fyll i nödvändiga uppgifter.
3. Dra pilen åt höger längst *Godkänn* knappen för att godkänna i BankID appen, att räkningen blir betald på valt betalningsdatum.

Via "Konton & Lån" återfinns den godkända räkningen på valt konto, via knappen "Visa kommande händelser" eller som bokförd på kontot.

Vad innebär det att spara en räkning i "Spara i Händelser"?


Att välja "Spara i Händelser" (i stället för att dra pilen längst *Godkänn*) innebär att du i två steg godkänner räkningen. I det första steget sparas endast den registrerade räkningen och i andra steget godkänns den. I andra steget är det möjligt att med en BankID-signering godkänna flera räkningar som du endast sparar i Händelser.

Så här gör du för att betala en räkning när du väljer "Spara i Händelser:"

1. Klicka på den *gula ikonen*  med två pilarna eller välj "Meny" > Betala och överföra > Ny betalning/överföring
2. Fyll i nödvändiga uppgifter
3. Ovanför knappen *Godkänn* ska du aktivera funktionen till höger om "Spara i Händelser" (för vissa mobilmodeller behöver du dra upp den gula brickan för att valet ska visas)
4. *Godkänn* knappen ändras till "Spara". Klicka på den och du får ett besked på att den är sparad i Händelser. Klicka på krysset uppe till höger om du inte ska registrera fler räkningar. Har du fler räkningar som ska betalas, klicka på "ny betalning/överföring" och fyll i nödvändiga uppgifter och Spara.
5. Andra steget är att du ska godkänna räkningen, klicka på "Händelser"  och klicka på "kortet" Betalningar
6. Markera den/de räkningar som ska godkännas, och klicka på "Godkänn x vald" för att godkänna i BankID appen att räkningen/arna blir betald på angivet betalningsdatum.

Via "Konton & Lån" återfinns den/de godkända räkningarna på valt konto, via knappen "Visa kommande händelser" eller som bokförd på kontot.

Hur gör jag för att göra en överföring?

1. Klicka på den *gula ikonen*  med de två pilarna eller välj "Meny" > Betala och överföra > Ny betalning/överföring
2. Ändra till fliken "Överföring". Fyll i nödvändiga uppgifter
3. Dra pilen åt höger längst Godkänn knappen. Godkänn i BankID-appen och överföringen blir gjord på angivet datum.

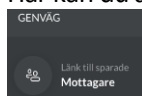
*överföring mellan dina egna konton kräver inget BankID godkännande.

Var hittar jag mina sparade betalningsmottagare?

Du hittar listan på dina sparade mottagare på startsidan som du når via "Hem", genom att klicka på genvägen "Länk till sparade mottagare". Listan innehåller bank- och plusgirobetalningar, överföringar och utlandsbetalningar.

Klickar du på en mottagare i listan hamnar du direkt i flödet, det vill säga väljer du ett bankgiro kommer du direkt till att göra en betalning.

Här kan du även ta bort en befintlig mottagare.



Du kan spara en ny mottagare när du gör en ny betalning eller överföring, genom att aktivera funktionen "Spara mottagare".




Sparade mottagare på ditt personliga avtal eller för andra privatkunder är de mottagare som du själv sparar. När du lägger till eller tar bort en mottagare påverkar det enbart din lista över sparade mottagare.

Sparade mottagare på ett företag är en gemensam lista för alla de personer som har åtkomst till företagets sparade mottagare. Om du lägger till eller tar bort en mottagare påverkas listan även för de andra personerna som har åtkomst till företaget.

Kan jag skaffa nytt Mobilt BankID via mobilbanken?


Ja, det kan du. Välj "Meny" > Övriga tjänster > BankID.

Var hittar jag mitt IBAN nummer?


- Välj "Konton & Lån" och klickar på önskat konto.
- Du klickar på de *tre punkterna*  och välj *Se detaljer och villkor*. Under kontodetaljer finns information om IBAN

Det är möjligt att kopiera IBAN genom att klicka på IBAN-numret.

Hur gör jag för att ändra namn på mitt konto?

- Välj "Konton & Lån" och klickar på önskat konto
- Klicka på de *tre punkterna*  och välj *Ändra kontonamn*
- Ange önskat Namn på konto och klicka på *Spara*

Var hittar jag mina lånevillkor?

- Välj "Konton & Lån"
- Klicka på önskat lån
- Klicka därefter på de *tre punkterna*  och väljer antingen *Se lånedetaljer* eller *Se betalningsplan*
- För lån via **Borgo** välj fliken Borgolån