

# Volvofinans - Felsökning E-legitimation

V0.15, 2014-11-28

BankID.....	2
Felsökning av mjukvara för BankID.....	2
Läs officiell supportdokumentation för BankID.....	2
Mobilt BankID.....	2
Telefoner och surfplattor.....	2
PC, Mac, Linux.....	3
Nordea.....	3
Telia E-legitimation.....	3
Felsökning av mjukvara för Telia E-legitimation.....	3
Ladda hem officiell supportdokumentation för Telia E-legitimation (PDF).....	3
Felsökning av inloggning till Volvokort.....	4
Generella tips och åtgärder.....	4
E-legitimation på kort.....	4
Tillåt att insticksmoduler för e-legitimation får köras i din webbläsare.....	4
Firefox.....	4
Safari.....	5
Google Chrome.....	6
Cookies och JavaScript.....	7
Internet Explorer 7 & 8.....	7
Internet Explorer 9.....	8
Firefox.....	9
Google Chrome.....	9
Safari.....	10
Rensning av webbläsarens temporära lagring (cache).....	10
Internet Explorer 7 & 8.....	11
Internet Explorer 9.....	11
Firefox.....	12
Google Chrome.....	12
Safari.....	13
Lägg till en betrodd plats (trusted site) i Internet Explorer.....	13
Internet Explorer 7 & 8.....	13
Internet Explorer 9.....	14
Byte av webbläsare.....	14
Dator och nätverksproblem.....	14
Specifika fel och åtgärder.....	14
Felmeddelanden vid inloggning.....	14
Förklaring av NEE-fel.....	14
Nekade inloggning på grund av säkerhetsskäl.....	15
Okänt tekniskt fel.....	15
Kan inte signera med e-legitimation.....	16
Kommer tillbaka till inloggningsidan.....	16
Kontakta Volvofinans Bank vid fortsatta inloggningsproblem.....	16
Skärmdump.....	17
Windows.....	17
Mac.....	17

## BankID

### Felsökning av mjukvara för BankID

1. Börja med att testa att ditt BankID fungerar på den officiella test-sidan  
[Klicka här för att komma till test-sidan](#)
2. Det kan finnas en ny version av programvaran för BankID. Kontrollera att den senaste versionen används  
[Klicka här för att komma till uppdaterings-sidan](#)
3. Om det fortfarande inte fungerar kontrollera att din dator täcker de systemkrav som finns för BankID  
[Klicka här för att komma till systemkrav](#)
4. Övrig information om BankID  
[Klicka här för att komma till övrig information om BankID](#)

### Läs officiell supportdokumentation för BankID

1. [Installation i Windows](#)
2. [Installation i Mac](#)
3. [Lathund för mjukvara](#)

### Mobilt BankID

Med mobilt bankid går det, med sin dator, telefon eller surfplatta, att autentisera sig och signera avtal hos Volvofinans.

För att mobilt bankid skall gå att använda måste användaren först installera appen för mobilt bankid på sin telefon/surfplatta. Appen finns tillgänglig för Android på *Google play*, iPhone på Apples *App store* och Windows phone på *Windows phone store*. När appen är installerad krävs att användarens mobila bankid (certifikat) installeras. Det hämtas hos någon av utfärdarna av mobilt bankid (<http://support.bankid.com/sv/supportbankidcom/Mobil/>). Där finns även instruktioner om hur bankid:t installeras i bankid-appen.

### Telefoner och surfplattor

Bankid fungerar på telefoner och surfplattor med Android, iOS och Windows phone. Listan uppdateras med tiden så kolla [här för aktuell information](#).

Optimalt fungerar autentisering enligt följande:

1. Öppna webbläsaren på telefon/surfplatta där bankid:t är installerat och surfa till [volvofinans.se](http://volvofinans.se) och välj **Logga in > Privat**
2. Välj inloggning med mobilt bankid, ange personnummer som bankid:t på telefonen är skapat för och *Logga in*
3. Bankid-appen startas automatiskt och användaren anger koden som skapades när bankid:t installerades
4. Om ok så växlas användaren automatiskt tillbaka till webbläsaren och inloggningen slutförs (*Mina sidor visas*)

Växling mellan webbläsaren och bankid-appen sker inte alltid automatiskt utan att användaren kan ibland själv behöva växla mellan bankid-appen och webbläsaren och vice versa. Notera att i de fall som växling mellan bankid-appen och webbläsaren inte sker automatiskt skall användaren inte

starta webbläsaren på nytt utan måste växla över till webbläsaren som redan är startad. Exempelvis på iPhone/iPad görs det genom dubbeltryck på runda knappen för att se lista med startade appar.

Needan följer en lista på hur bankid-appen fungerar tillsammans med olika enheter. **För att automatisk växling mellan bankid-appen och webbläsaren skall fungera krävs att den inbyggda webbläsaren används.**

	Android	Android Chrome	IOS	IOS Chrome	Windows Phone
Enheter växlar automatiskt över till bankid-appen vid autentisering	Ja	Nej	Ja (kräver version 6.2.0 eller senare av appen för Mobilt BankID)	Ja (kräver version 6.2.0 eller senare av appen för Mobilt BankID)	Nej
Enheter växlar tillbaka till webbläsaren automatiskt efter autentisering	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej
Enheter växlar automatiskt över till bankid-appen vid signering	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej
Enheter växlar tillbaka till webbläsaren automatiskt efter signering	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej

## PC, Mac, Linux

Mobilt bankid kan även användas för autentisering/signering när användaren använder en PC, Mac eller Linux-dator. Bankid-appen på telefonen fungerar då som en säkerhetsdosa där användaren verifierar autentisering och signering med sin kod.

1. Starta bankid-appen på telefonen
2. Välj inloggning med mobilt bankid på sajten
3. Ange personnummer som bankid:t är skapat för och *Logga in*
4. I bankid-appen ange koden som skapades när bankid:t installerades
5. Användaren skall därefter loggas in

## Nordea

Nordea har slutat att ge ut egen e-legitimation och använder istället BankID. Se avsnittet för felsökning av BankID.

## Telia E-legitimation

### Felsökning av mjukvara för Telia E-legitimation

1. Börja med att testa att din Telia E-legitimation fungerar på den officiella test-sidan  
[Klicka här för att komma till test-sidan](#)
2. Det kan finnas en ny version av programvaran för Telia E-legitimation. Kontrollera att den senaste versionen används  
[Klicka här för att komma till uppdaterings-sidan](#)
3. Övrig information om Telia E-legitimation  
[Klicka här för att komma till övrig information om Telia E-legitimation](#)

### Ladda hem officiell supportdokumentation för Telia E-legitimation (PDF)

- [Guide för Windows](#)

- [Guide för Mac](#)
- [Guide för Linux](#)
- [Guide för Gemalto kortläsare](#)
- [Guide för att kontrollera installerad version av Telia E-legitimation](#)
- [Guide för felsökning av vanliga fel](#)

## Felsökning av inloggning till Volvokort

### Generella tips och åtgärder

#### E-legitimation på kort

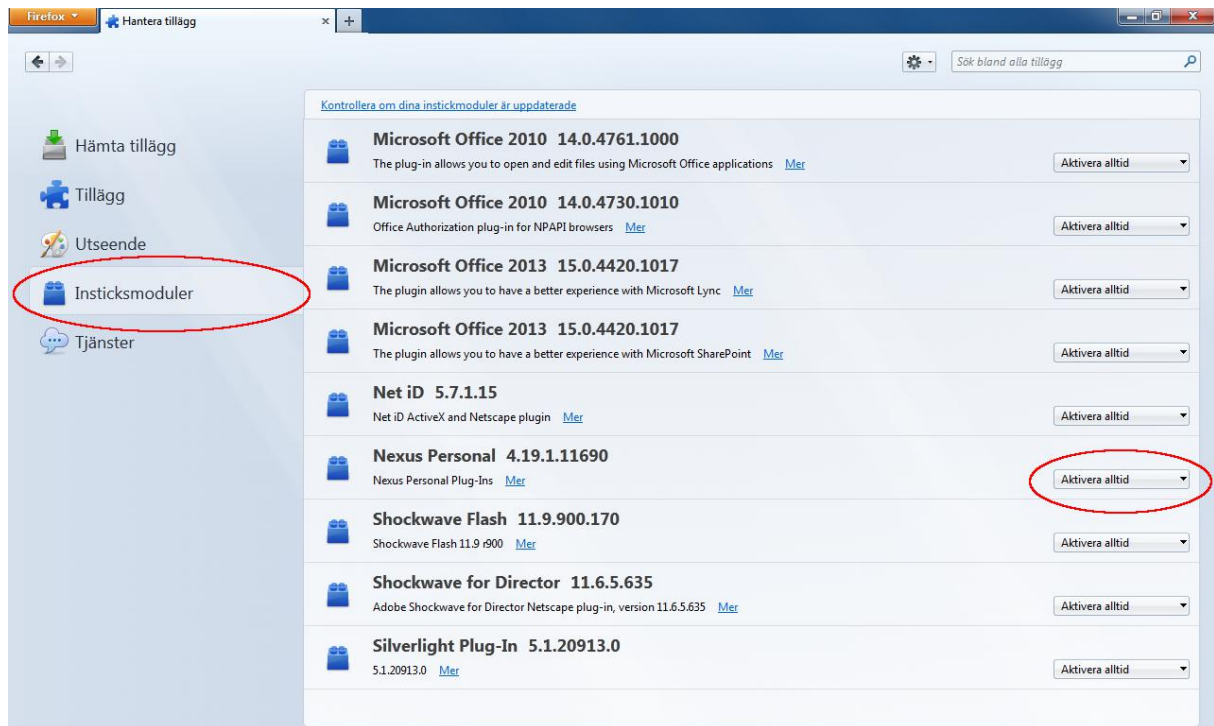
Om du använder E-legitimation på kort kontrollera att dosans sladd är inkopplad i datorn och att kortet sitter ordentligt i dosan **INNAN** du går in på inloggningsidan.

#### Tillåt att insticksmoduler för e-legitimation får köras i din webbläsare

På senare tid har många nya versioner av webbläsare börjat vara mer restriktiva med vilka typer av insticksmoduler som tillåts startas på webbplatser. Eftersom inloggning med e-legitimation via både BankID och Telia sker via en insticksmodul är det väldigt viktigt att din webbläsare är konfigurerad på rätt sätt. Notera att om du använder Mobilt BankID så behöver du inte göra några av dessa inställningar.

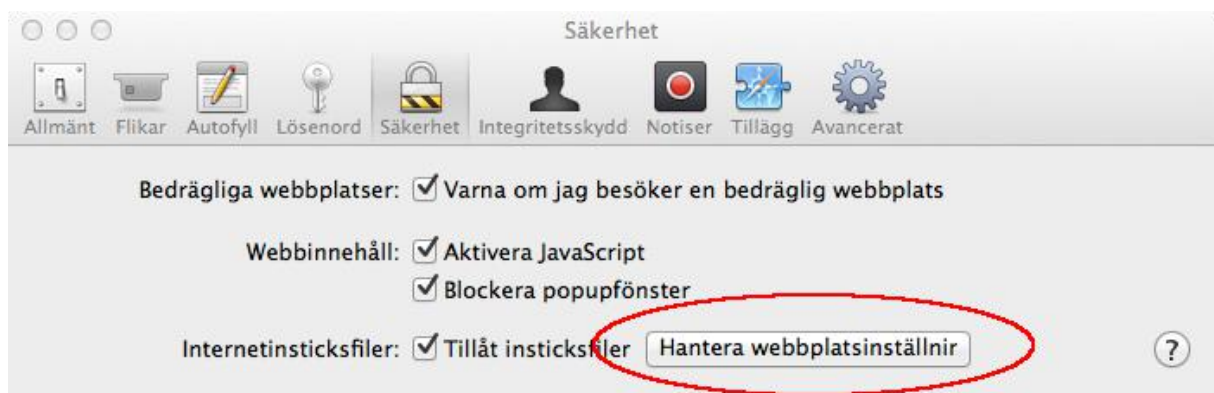
#### Firefox

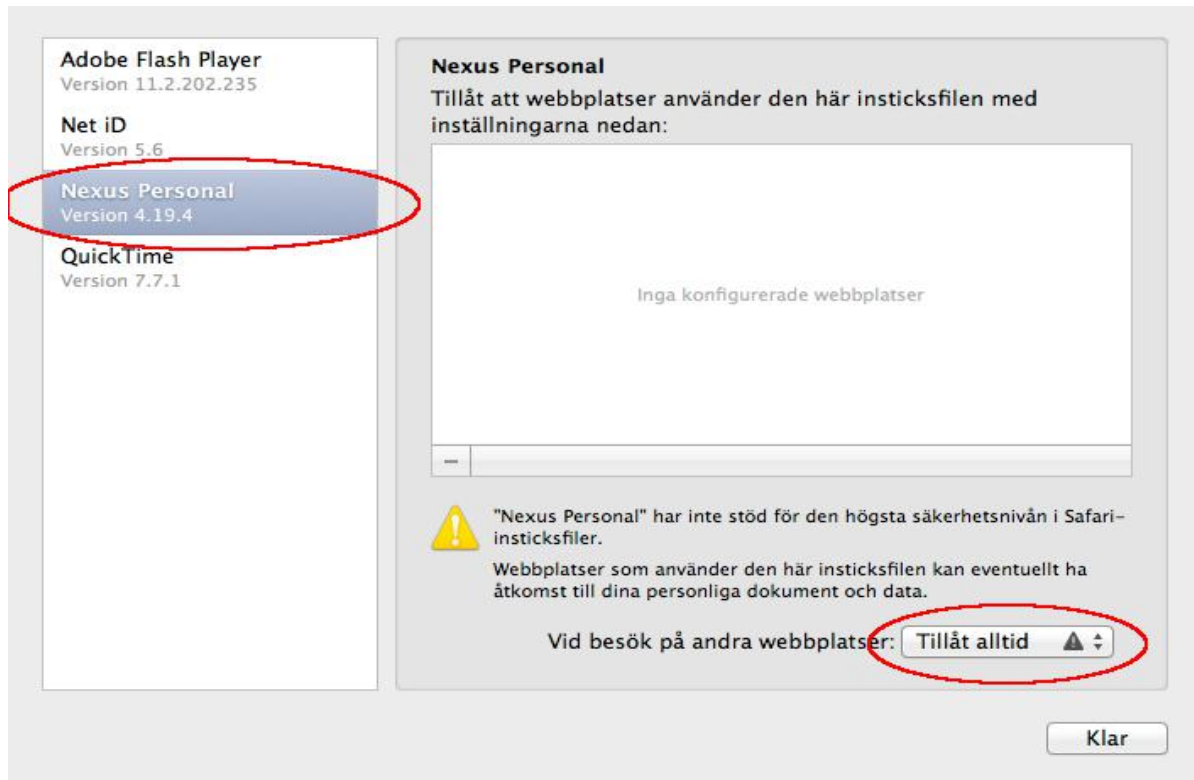
1. Om inte verktygsraden är synlig, tryck ner **alt**-tangenten på tangentbordet
2. Klicka på menyalternativet **Verktøy** och välj **Tilllegg**
3. Klicka på **Insticksmoduler** i listan till vänster
4. Leta upp insticksmodulen för din typ av e-legitimation, **Nexus** för BankID och **NetID** för Telia
5. Verifiera att alternativet **Aktivera alltid** är satt för insticksmodulen



## Safari

1. Gå till menyalternativet **Safari** och välj **Inställningar**
2. Klicka på fliken **Säkerhet**
3. Klicka på knappen **Hantera webbplatsinställningar**
4. Leta upp och klicka på insticksmodulen för din typ av e-legitimation, **Nexus** för BankID och **NetID** för Telia
5. Verifiera att listan med konfigurerbara webbplatser inte innehåller några sidor som är relaterade till Volvofinans. För att rensa en webbplats så behöver du först markera den och sedan klicka på – tecknet i botten av listan
6. Verifiera att alternativet **Tillåt alltid** är satt för insticksmodulen





## Google Chrome

1. Gå till **Inställningar**
2. Klicka på **Visa avancerade inställningar**
3. Scrolla ner till **Innehållsinställningar**
4. Verifiera att **Kör automatiskt (rekommenderas)** är valt

## Innehållsinställningar

### Hanterare

- Tillåt att webbplatser begär att bli standardhanterare för protokoll (rekommenderas)
- Tillåt inte att någon webbplats hanterar protokoll

Hantera hanterare

### Plugin-program

- Kör automatiskt (rekommenderas)
- Klicka för att spela
- Blockera alla

Hantera undantag...

[Inaktivera enskilda pluginprogram...](#)

## Cookies och JavaScript

För att kunna logga in på Min Sida krävs det att din webbläsare accepterar Cookies ([läs mer om vår policy gällande Cookies här](#)) och JavaScript.

[Här kan du ta reda på om din webbläsare accepterar Cookies och JavaScript \(Engelska\)](#)

Kontrollera information för följande fält

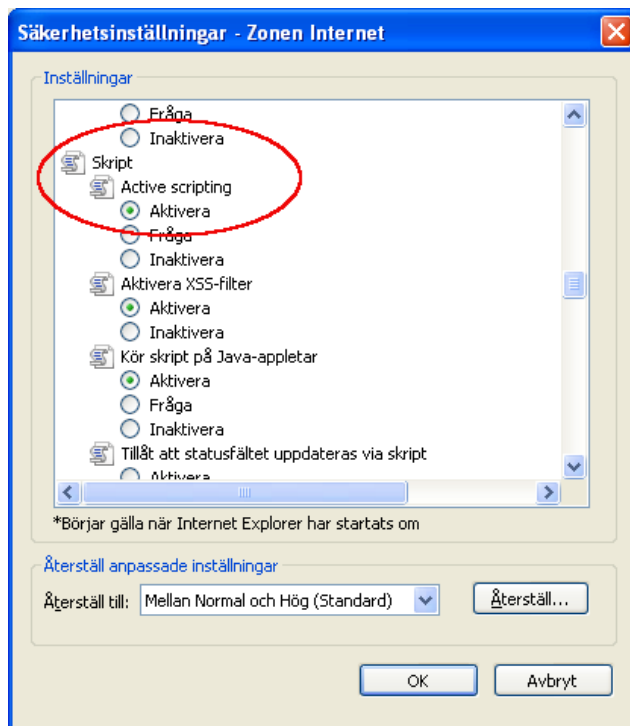
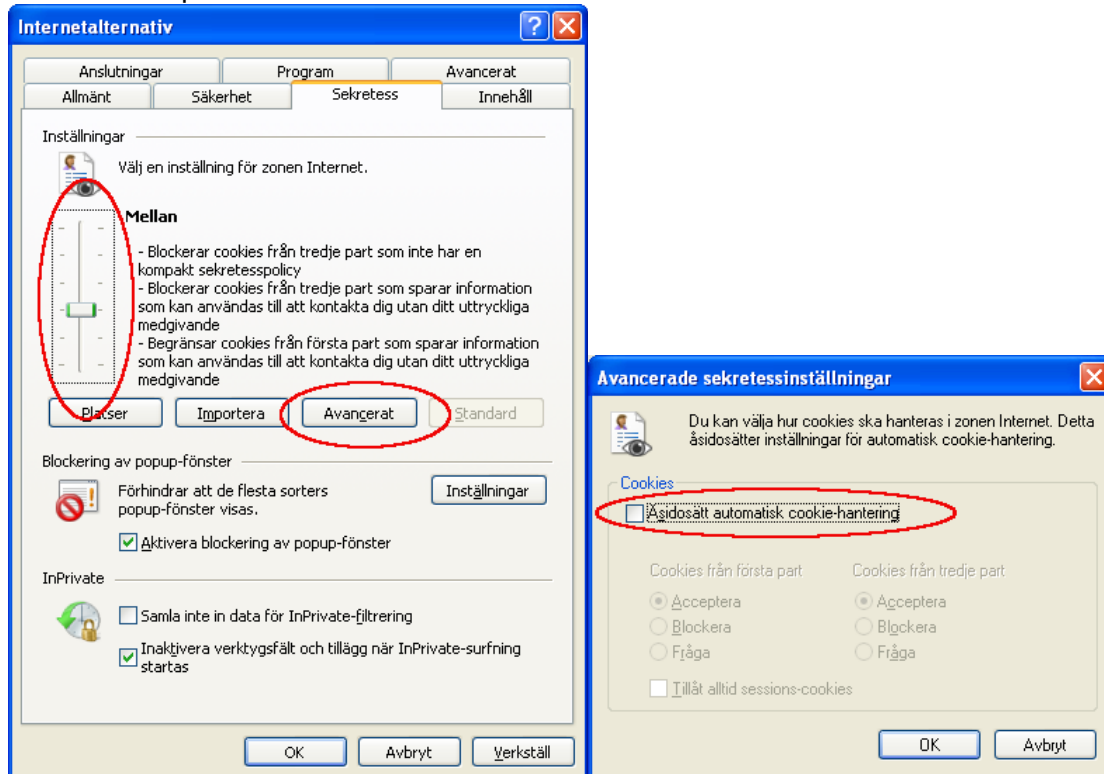
<b>Browser security</b>	
SessionCookies	Skall vara satt till <b>True</b>
JavaScriptEnabled	Skall vara satt till <b>True</b>

Om något av fälten är satt till **False** så behöver du justera inställningarna i din webbläsare

## Internet Explorer 7 & 8

1. Välj **Verktyg** ifrån verktygsfältet
2. Välj **Internetalternativ** ifrån Verktyg-menyn
3. Klicka på fliken **Sekretess**
4. Se till att skjutreglaget står på läget **Mellan** för att tillåta **Cookies**
5. Verifiera också att det inte finns några specialinställningar för **Cookies** genom att klicka på **Avancerat**
6. Verifiera att **Åsidosätt automatisk cookie-hantering** inte är iverklydd och klicka på **OK**
7. Klicka på fliken **Säkerhet**
8. Klicka på knappen **Anpassad nivå...**
9. Rulla ned i listan och verifiera att **Active Scripting** har värdet **Aktivera**

## 10. Klicka på OK



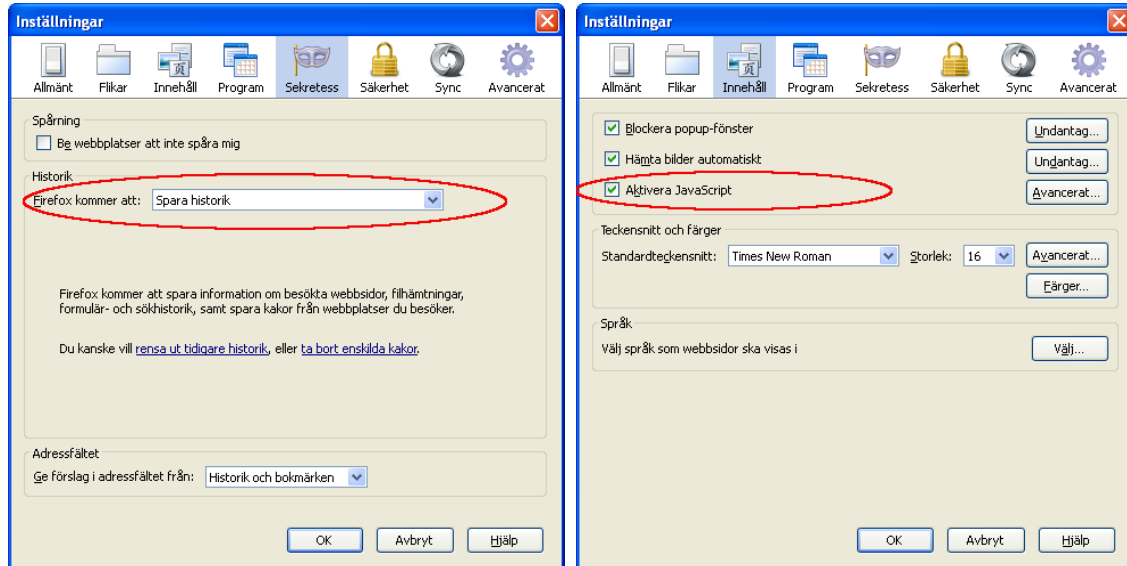
## Internet Explorer 9

1. Klicka på **kugghjulsikonen** i det övre högra hörnet
2. Välj **Internetalternativ**
3. Fortsätt enligt instruktioner för Internet Explorer 7 & 8 steg 2



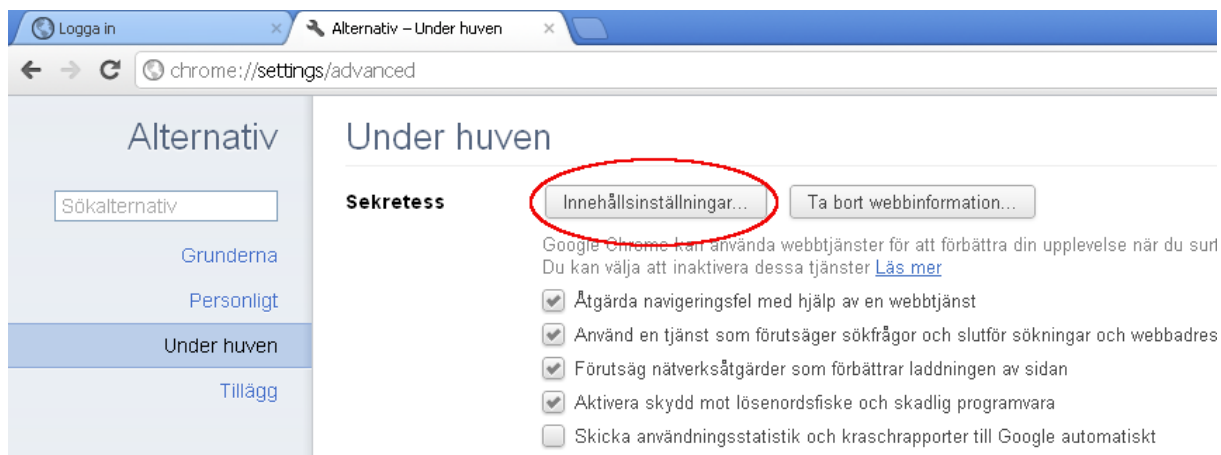
## Firefox

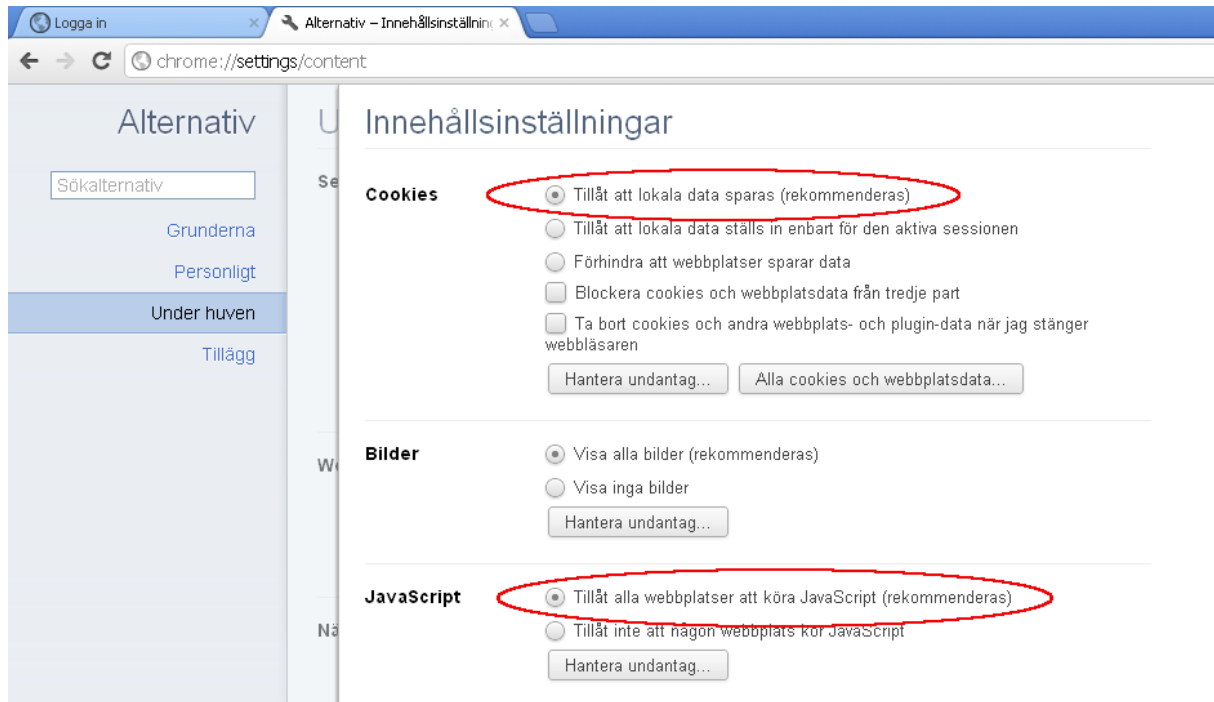
1. Välj **Inställningar** ifrån menyn **Verktyg**
2. Klicka på fliken **Sekretess**
3. Verifiera att värdet för historik är satt till **Spara historik**
4. Klicka på fliken **Innehåll**
5. Verifiera att **Aktivera JavaScript** är ibockad
6. Klicka på **OK**



## Google Chrome

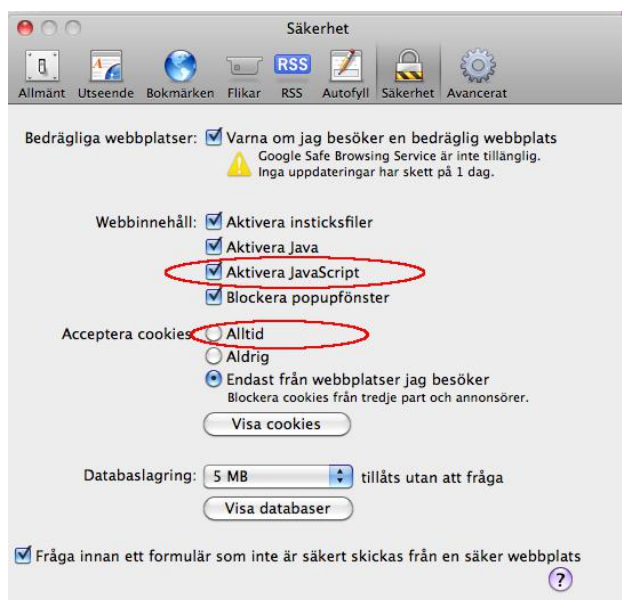
1. Klicka på **Skiftnyckeln** uppe i höger hörn
2. Välj **Verktyg**
3. Klicka på fliken **Under huven**
4. Klicka på knappen **Innehållsinställningar...** under avsnittet **Sekretess**
5. Verifiera att Cookies är satt till **Tillåt att lokal data sparas (rekommenderas)**
6. Verifiera att JavaScript är satt till **Tillåt alla webbplatser att köra JavaScript (rekommenderas)**
7. Stäng Verktygsfönstret





## Safari

1. Klicka **Safari** i den översta menyn och välj **Inställningar**
2. Klicka på fliken **Säkerhet**
3. Verifiera att **Aktivera JavaScript** är i bockad
4. Verifiera att **Acceptera cookies** är satt till **Alltid**
5. Stäng Inställningar

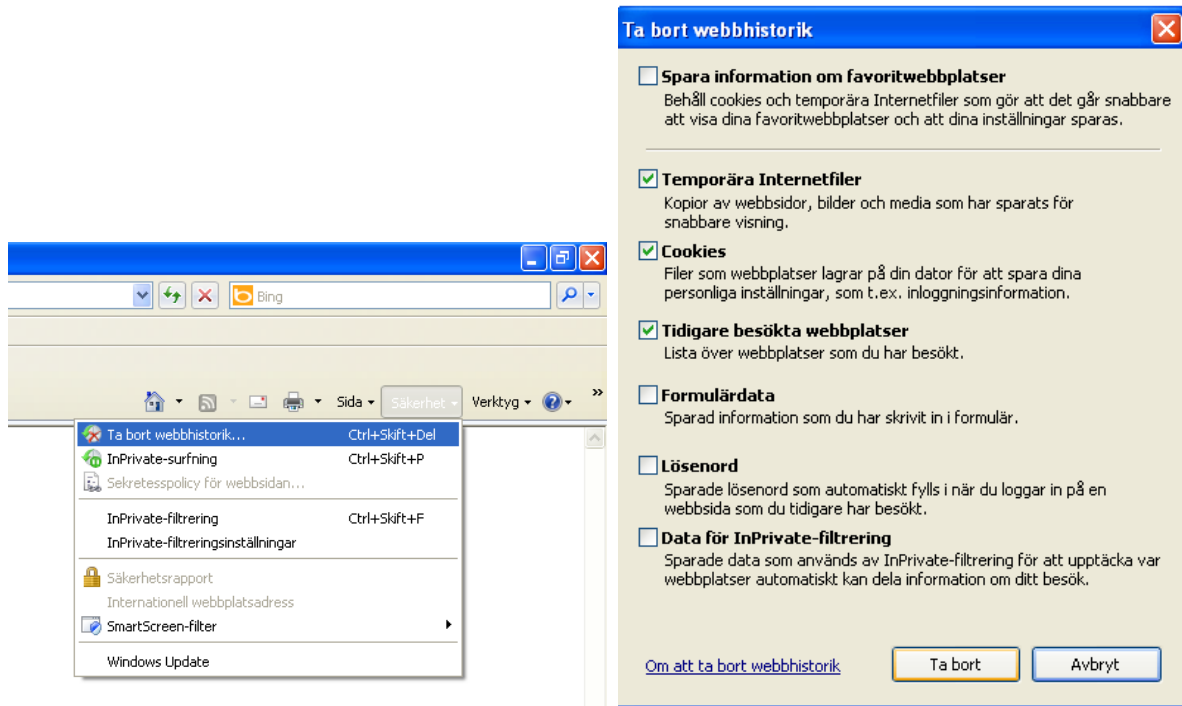


## Rensning av webbläsarens temporära lagring (cache)

Att rensa webbläsarens temporära lagring (cache) kan lösa många problem. Vissa webbläsare är duktiga på att komma ihåg gamla eller felaktiga sidor vilket kan störa sidvisningen. Det kan innebära att en sida ser konstig ut eller att inloggningen inte fungerar.

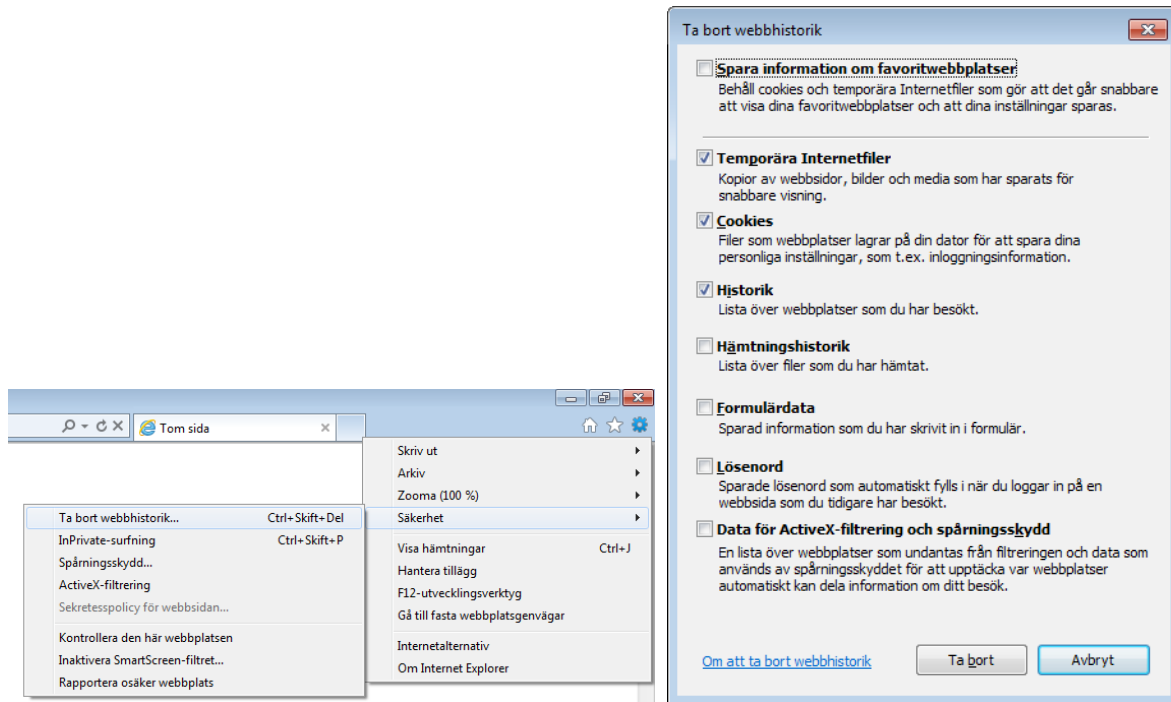
## Internet Explorer 7 & 8

1. Klicka på **Säkerhet** i verktygsfältet
2. Välj **Ta bort webbhistorik...**
3. Klicka ur **Spara information om favoritwebbplatser**
4. Klicka i **Temporära Internetfiler, Cookies** och **Tidigare besökta webbplatser**
5. Klicka på **Ta bort**



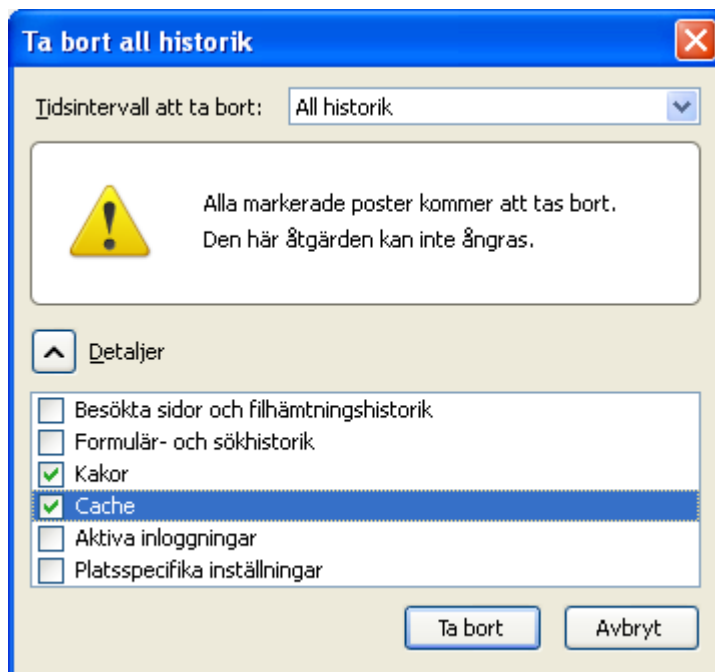
## Internet Explorer 9

1. Klicka på **kugghjulsikonen** i det övre högra hörnet
2. Välj **Säkerhet**
3. Välj **Ta bort webbhistorik...**
4. Klicka ur **Spara information om favoritwebbplatser**
5. Klicka i **Temporära Internetfiler, Cookies** och **Tidigare besökta webbplatser**
6. Klicka på **Ta bort**



## Firefox

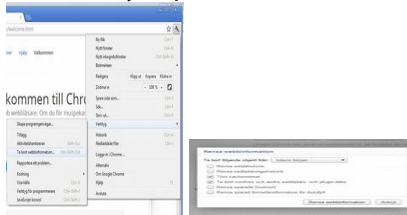
1. Välj **Verktøy** i menyn
2. Välj **Rensa ut tidigare historik**
3. Välj **All historik** i tidsintervallet
4. Kryssa i **Cache** och **Kakor**
5. Klicka på **Ta bort**



## Google Chrome

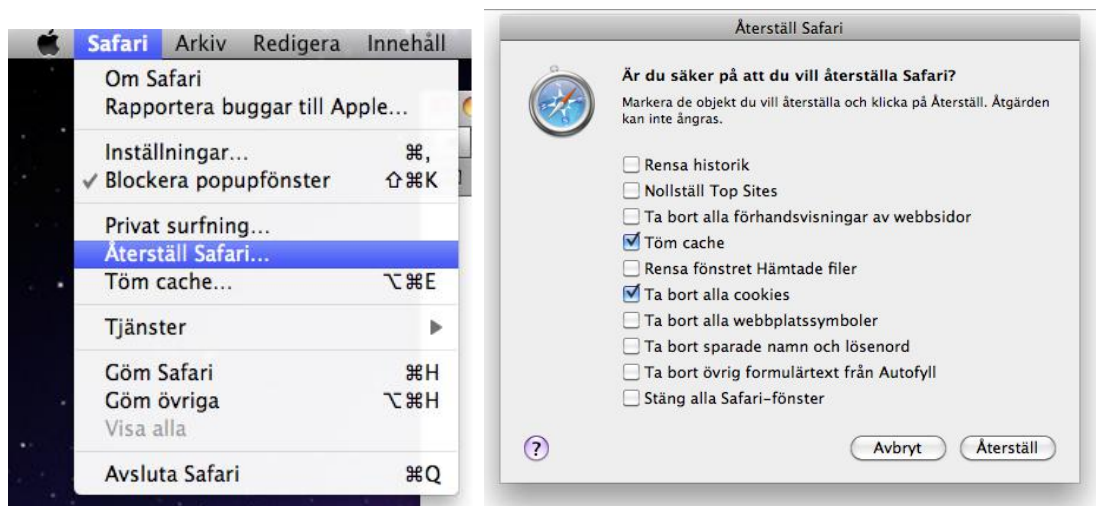
1. Klicka på **Skiftnyckeln** uppe i höger hörn
2. Välj **Verktøy**

3. Välj **Ta bort webbinformation**
4. Välj **tidens början** i listan
5. Kryssa i **Töm cacheminnet**
6. Kryssa i **Ta bort cookies och andra webbplats- och plugin-data**
7. Tryck på **Rensa webbinformation**



## Safari

1. Klicka **Safari** i den översta menyn och välj **Återställ Safari**
2. Kryss i **Töm cache** och **Ta bort alla cookies** och klicka sedan på **Återställ**

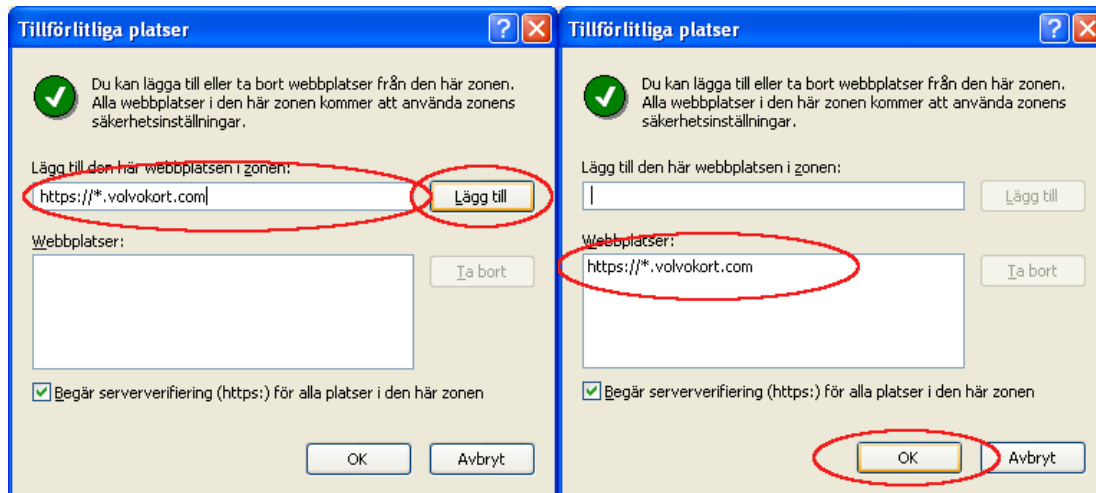


## Lägg till en betrodd plats (trusted site) i Internet Explorer

Om du använder Internet Explorer så kan ibland säkerhetsinställningarna vara så höga att programvaran för din E-legitimation inte tillåts starta. Ett sätt att lösa detta är att lägga till vår sida som en betrodd plats.

### Internet Explorer 7 & 8

1. Välj **Verktyg** ifrån verktygsfältet
2. Välj **Internetalternativ** ifrån Verktyg-menyn
3. Klicka på fliken **Säkerhet**
4. Klicka på **Tillförlitliga platser** och sedan på **Platser...**
5. Lägg till platsen **https://\*.volvofinans.se** och klicka på **Lägg till**
6. Kontrollera att **https://\*.volvofinans.se** nu finns med i listan över tillförlitliga platser
7. Klicka på **OK** för att stänga Tillförlitliga platser
8. Klicka på **OK** för att stänga Internet-alternativ



## Internet Explorer 9

1. Klicka på **kugghjulsikonen** i det övre högra hörnet
2. Välj **Internetalternativ**
3. Fortsätt enligt instruktioner för Internet Explorer 7 & 8 steg 3

## Byte av webbläsare

Om du känner att du provat det mesta i ovanstående checklista kan det ibland hjälpa att byta webbläsare. Ofta fungerar Firefox eller Google Chrome bättre än Internet Explorer och Safari.

## Dator och nätverksproblem

Det är ofta en bra ide att starta om datorn för att minska risken för att något ligger kvar och stör. I ovanliga fall har det hjälpt att byta dator eller ringa sin Internetleverantör för att kontrollera att allt är korrekt uppsatt och att Internettrafiken till vår sida inte upplever några driftsstörningar.

## Specifika fel och åtgärder

### Felmeddelanden vid inloggning

#### Förklaring av NEE-fel

NEE-fel	Förklaring
NEE-501	Ett okänt tekniskt fel har inträffat, vänta lite och försök igen senare. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-505	Klientprogramvaran för BankID skickade felaktig certifikatinformation. Verifiera att din e-legitimation fungerar korrekt på testsidorna för BankID/Nordea/Telia. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-513	Utgivaren av din e-legitimation kan inte verifieras. Kontrollera att du har klickat på rätt inloggningslänk för din e-legitimation. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-534	Klientprogramvaran för din e-legitimation kan inte startas via webbläsaren. Det här är det vanligaste förekommande felet och kan bero på en mängd olika saker. Enklast är att gå igenom felsökningsmanualen med start på testsidorna för BankID/Nordea/Telia för att verifiera att programvaran för din e-legitimation är


	installerad korrekt. Om det fortfarande inte fungerar kan en lösning vara att prova mobilt BankID. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-803	Du har en pågående inloggning med mobilt BankID. Vänta 3 minuter för att den gamla inloggningen skall avbrytas och försök sedan att logga in igen. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-804	Det saknas förutsättningar för att göra inloggning med mobilt Bank ID. Detta kan bero på att du inte har hämtat ut ditt mobila Bank ID korrekt eller att programvaran i din telefon eller surfplatta inte installerats korrekt. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.
NEE-805	Felaktigt format på personnummer. Personnummer måste alltid vara med 12 siffror och utan bindestreck.
NEE-808	Inloggning har avbrutits på grund av för lång inaktivitet (3 minuter), detta beror förmodligen på att BankID applikationen på en mobil enhet inte öppnats automatiskt. I detta läge går det bra att prova igen med manuell växling mellan Volvofinans inloggningssida och appen för Mobilt BankID. Om problemet kvarstår, kontakta vår kundtjänst så hjälper vi till med felsökning.

### Nekade inloggning på grund av säkerhetsskäl

Ett fåtal kunder kan bli nekade att logga in på grund av att deras Internettrafik kommer till våra servrar från olika IP-adresser. Vi tillåter inte trafik från flera olika IP-adresser för att skydda våra kunder ifrån kapningar av deras identitet under inloggingsprocessen.

Av säkerhetsskäl kan vi inte göra specialanpassningar för enskilda kunder som får detta fel. Om du får detta felmeddelande så bör du själv eller med hjälp av din Internetleverantör kontrollera uppsättningen av din Internetanslutning och se om det går konfigurera om så att all trafik endast kommer ifrån en IP-adress.

## Logga in - Privat

 Inloggningen med e-legitimation nekades av säkerhetsskäl. Läs mer om våra säkerhetsrestriktioner [här](#).

### Okänt tekniskt fel

Generellt indikerar ett okänt tekniskt fel att vi har problem med vår bakomliggande säkerhetslösning vilket medför att vi inte kan verifiera din inloggning för tillfället. Det finns inget som du som kund kan göra för att påverka detta felet utan det kräver att vi på Volvofinans felsöker vår bakomliggande miljö och åtgärdar problemet där.

## Logga in - Privat

! På grund av ett okänt tekniskt fel kunde din inloggning inte verifieras, var vänlig försök senare!

Återkommer detta fel, notera tidpunkt och kontakta Kundservice (bankdagar 08.00-17.00) på tel: 031-83 89 30.

### Kan inte signera med e-legitimation

Ett fåtal kunder har ibland problem vid signering av ett nytt sparkonto eller ett externt mottagarkonto i en annan bank. Oftast brukar det fungera att få upp själva rutan för signeringen med e-legitimationen men efter det så blir det problem att ladda om sidan och beställningen kan inte slutföras.

- Kontrollera att signeringen fungerar på den officiella testsidan för din e-legitimation.
- Om det officiella testet är OK och problemet kvarstår så måste du kontakta vår support så får vi felsöka och hjälpa dig vidare (se Kontakta Volvofinans Bank vid fortsatta inloggningsproblem).

### Kommer tillbaka till inloggningssidan

Om du hela tiden kommer tillbaka till inloggningssidan efter identifiering med hjälp av din E-legitimation kan bero på

- Din webbläsare tillåter inte Cookies, se Cookies och JavaScript för mer information
- Om du använder Internet Explorer kan det hjälpa att lägga till vår sida som en betrodd plats. Se Lägg till en betrodd plats (trusted site) i Internet Explorer för mer information

### Kontakta Volvofinans Bank vid fortsatta inloggningsproblem

Om du fortfarande inte kan komma logga in på Min Sida med hjälp av din e-legitimation kan du kontakta oss på telefon: 031-83 89 30 eller e-post: sparkonto@volvofinans.se för fortsatt felsökning.

För att underlätta för oss ber vi dig att alltid bifoga följande information i din felrapport

- Namn
- Personnummer
- Kontaktuppgifter, e-post och telefonnummer
- Vilken typ utav E-legitimation du använder och om det är på kort eller fil
- Vilket operativsystem (inklusive versionsnummer) du använder
- Vilken webbläsare (inklusive versionsnummer) du använder
- Ungefärligt datum och tid för inloggningsförsök
- Bifoga eventuell skärmdump av problemet (Se Skärmdump för tillvägagångssätt) i ditt meddelande

[Klicka här för att ta reda på vilken version av operativsystem och webbläsare du använder \(Engelska\)](#)



Kontrollera och notera information för följande fält

<b><i>Browser type and version</i></b>	
Browser	Namn på webbläsare
Fullversion	Version av webbläsare
<b><i>System Details</i></b>	
OSName	Namn på operativsystem
OSVersion	Version på operativsystem
OSDetails	Version på operativsystem

## Skärmdump

### Windows

1. Tryck på knappen **PrtScr** eller **Print Screen** som vanligtvis finns i det övre högra hörnet på tangentbordet
2. Öppna **Microsoft Paint** via **Start-menyn > Program > Tillbehör > Paint**
3. I Paint väljer du **Redigera** i den övre menyn och sedan **Klistra in**
4. För att spara skärmdumpen väljer du **Arkiv** i den övre menyn och sedan **Spara som**
5. Spara filen på skrivbordet med namnet **volvofinans support.jpg** och välj **JPEG** som format från rullgardinsmenyn **Filformat** och klicka sedan på **Spara**

### Mac

1. Öppna programmet **Skärmavbildning** som brukar finnas under **Program > Verktygsprogram**
2. Välj **Avbilda > Fönster**
3. Klicka på fönstret som du vill avbilda.
4. Spara skärmavbildningen under namnet **volvofinans support.jpeg**