

Vanliga frågor (FAQ)

Inloggning

Jag har glömt lösenordet till min e-legitimation, vad skall jag göra?

Varken Marks kommun eller din bank har tillgång till ditt lösenord. Har man glömt sitt lösenord får man därför ladda ner en ny e-legitimation från utfärdaren.

Jag har problem med att logga in i tjänsten, vad skall jag göra?

Du skall i första hand testa e-legitimationen. Lyckas du inte gå igenom testet ska du vända dig till banken som utfärdat e-legitimationen. Du kan testa din e-legitimation på nedanstående länkar.

- [SEB eller Telia](#) (öppnas i nytt fönster)
- [BankID](#) Danske bank/Östgöta Enskilda Bank, Swedbank, Handelsbanken, Ikanobanken, Länsförsäkringar Bank, Skandiabanken, Sparbanken Finn eller Sparbanken Gripen. (öppnas i nytt fönster)

Har din e-legitimation gått ut?

Giltighetstiden för en e-legitimation är begränsad. Om du får problem med att logga in bör du därför först kontrollera om giltighetstiden har gått ut och i så fall kontakta din utfärdare för att förnya legitimationen

Jag får inte upp någon e-legitimation när jag försöker logga in, vad är problemet?

Om inte e-legitimationen visas kan det bero på följande orsaker:

- Du har inte installerat någon e-legitimation. Det går inte använda samma certifikatet som används för att logga in på Internetbanken. Det behövs ytterligare ett certifikat för att logga in hos oss och övriga aktörer. Detta gör du genom att logga in på din internetbank och sedan laddar hem ett e-legitimation.
- Du har valt en annan plats på datorn än den rekommenderade vid installationen av e-legitimationen.
- Det kan även vara så att du efter installationen har flyttat e-legitimationen till en annan plats. Om du har gjort detta så hittas inte e-legitimationen med automatik vid inloggningen.

Din banks support kan hjälpa dig att rätta till ovanstående.

Jag får ett rött kryss istället för inloggningsrutan, vad är fel?

Kunder med bank-id kan råka ut för att de får ett rött kryss istället för inloggningsrutan. Anledningen till detta är att den så kallade appleten inte har startats. En applet är ett

datorprogram som ligger inbäddat i till exempel en webbsida och startas/körs av en webbläsare. Appletar är ofta skrivna i programspråket Java.

Orsaken till att appleten inte startar kan bero på två saker. Den ena är att du tackat nej på frågan om man tillåter att appleten körs (dvs säkerhetsvarningen som dyker upp när man klickar på logga in).

Den andra orsaken kan vara att du saknar ett så kallat javastöd vilket krävs för att appleten ska kunna köras.

Du kan testa om java är installerat via denna länk
<http://www.java.com/sv/download/help/testvm.xml>

Saknas javastödet kan detta laddas hem från <http://www.java.com/sv/>

Om javastödet är installerat och du ändå inte kan logga in kan det beror på en felkonfiguration i javastödet. Mer info finns under felmeddelanden på
http://www.java.com/sv/download/help/index_error.xml

Jag får meddelandet "sidan kan inte visas" när jag försöker logga in (efter det att jag har uppgett mitt lösenord). Vad är det som är fel?

Detta problem kan avhjälpas med nedanstående tips:

1) Rensa cookies Explorer

1. Välj "Internetalternativ" under Verktyg-menyn.
2. Klicka på "ta bort cookies" och sedan "ta bort filer".
3. Klicka på "ok", stäng ner alla fönster och starta upp ett nytt. Prova att logga in igen.

Netscape

1. Välj "Inställningar" under Netscape-menyn.
2. Gå in under "Privacy and security".
3. Klicka på "cookies" och sedan "enable all cookies".
4. Klicka på "ok", stäng ner alla fönster och starta upp ett nytt. Prova att logga in igen.

Safari

1. Välj "Preferences" och sedan "Security" under Safari-menyn.
2. Klicka på "Show cookies" och sedan "remove".
3. Klicka på "ok", stäng ner alla fönster och starta upp ett nytt. Prova att logga in igen.

Firefox

1. Välj "Preferences" under "Firefox"-menyn.
2. Under "Privacy" finns fliken "Cookies". Klicka på "clear".

3. Klicka på "ok", stäng ner alla fönster och starta upp ett nytt. Prova att logga in igen.

2) Rätt kryptering i webbläsaren?

Om du använder Internet Explorer: Klicka på "Hjälp" i menyraden och välj Om Internet Explorer. Om du inte har 128 bitars kryptering och använder Microsoft Internet Explorer, kan du uppdatera din kryptering i anslutning till den information där det står hur många bitars kryptering du har.

3) Tips om du använder Internet Explorer 7

Lägg till www.forsakringskassan.se som "tillförlitlig plats"
Verktyg - Internet-alternativ - Säkerhet - Tillförlitliga platser - Platser. Här lägger du till adressen: <https://www.forsakringskassan.se>

Lägg till www.forsakringskassan.se som "tillförlitlig cookie-domän" Verktyg - Internet-alternativ - Sekretess - Platser. Här läggs [forsakringskassan.se](https://www.forsakringskassan.se) till.

Fortfarande problem?

Kontakta supporten på telefon 08-5467 04 55, öppet 8-17 vardagar