

# Q&A til NemID nøgleapp

Q&A er inddelt i fire sektioner:

- Baggrund (hvem, hvad, hvorfor)
- Funktionalitet
- Brugervenlighed og support
- Sikkerhed

\*\*\*\*\*

## Baggrund

### Q1. Hvad er NemID nøgleapp?

A1. NemID nøgleapp er en app, der kan give adgang til fx din netbank, til offentlige hjemmesider som borger.dk, sundhed.dk og private aktørers hjemmesider som f.eks. fagforening eller a-kasse.

### Q2. Hvad er formålet med NemID nøgleapp?

- A1. Formålet med NemID nøgleapp er at give danskerne en nem, sikker og bekvem løsning.
- A2. 97 pct. af danskerne anvender i dag NemID. Og med mere end 700 millioner NemID-transaktioner om året er NemID nøglekort blevet en fast følgesvend i danskernes liv. Med NemID nøgleapp har danskerne også en digital indgang til digital identifikation.

### Q3. Hvem står bag NemID nøgleapp?

- A1. NemID nøgleapp er et unikt samarbejde mellem finanssektoren og den offentlige sektor. NemID nøgleapp er udviklet af e-nettet, på vegne af bankerne (Finans Danmark) i samarbejde med det offentlige (Digitaliseringsstyrelsen). Nets DanID har leveret infrastrukturen.
- A2. NemID nøgleapp er udtryk for en helt ny måde at tænke offentlige-private samarbejder på, som kommer hele samfundet til gavn.

### Q4. Hvem er e-nettet?

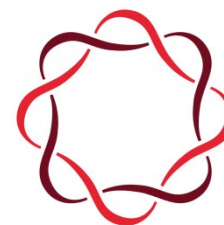
A1. e-nettet er den tekniske leverandør, der har udviklet NemID nøgleapp. e-nettet er en selvstændig virksomhed, der er 100 pct. ejet af realkreditinstitutter og pengeinstitutter.

### Q5. Hvem er Finans Danmark?

A1. Finans Danmark er interesseorganisation for bank, realkredit, kapitalforvaltning, værdipapirhandel og investeringsfonde i Danmark.

### Q6. Hvorfor laver I en app?

- A1. NemID nøgleapp er et skridt på rejsen mod at sikre bedre offentlig service og bankservice til danskerne.
- A2. Danskerne er blandt de mest digitale borgere i verden. Både den offentlige sektor og finanssektoren er en af de mest digitaliserede. Begge parter ønsker at bidrage til fremtidens digitale rejse. Det er NemID nøgleapp et rigtig godt eksempel på.



FINANS  
DANMARK

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1

**Q7. Hvorfor har I udviklet en app, når NemID nøglekort virker fint?**

A1. Formålet med NemID nøgleapp er at give danskerne en nem, sikker og bekvem løsning, som er digital. Langt størstedelen af danskerne har en smartphone, og derfor er det oplagt at gøre NemID tilgængelig som en app. På den måde kan danskerne nemmere og hurtigere bruge deres NemID – også hvis de er på farten og ikke har deres NemID nøglekort med.

A2. NemID nøglekort vil stadig kunne bruges.

**Q8. Hvem betaler for den nye app?**

A1. Nøgleappen er gratis for brugerne. Bankerne og Digitaliseringsstyrelsen (den offentlige sektor) har betalt for udviklingen.

**Q9. Hvorfor kommer appen først nu?**

A1. En app er måske ikke revolutionerende i sig selv. Men vi vil hellere være sent ude end at lancere en teknologi, vi ikke har gennemtestet. Med 700.000.000 NemID-transaktioner om året er det væsentligt, at løsningen også fungerer.

**Q10. Hvorfor går I ikke hele vejen og fjerner det fysiske NemID nøglekort?**

A1. NemID nøgleapp er et skridt på vejen mod at gøre danskerne mere digitale. Med en app er NemID mere tilgængeligt for de fleste. Men vi skal stadig huske på dem, der ikke har en smartphone, og som er glade for at bruge det fysiske NemID nøglekort. Derfor holder vi fast i den gamle løsning, samtidig med NemID nøgleapp.

**Q11. Hvad er forskellen på NemID og MitID?**

A1. MitID er næste generation af NemID.

A2. MitID skal afløse NemID. I følge planen vil MitID blive lanceret i sommeren 2021. Brugere flyttes fra NemID til MitID over en periode på 9 måneder. Mens MitID tages i brug, vil NemID og MitID fungere side om side. NemID lukker, når MitID er fuldt indfaset i 2022.

**Q12. Hvordan hænger løsningen sammen med det fremtidige udbud om MitID?**

A1. NemID nøgleapp er udviklet uafhængig af MitID.

A2. MitID bliver ligesom NemID nøgleapp også til i et unikt partnerskab mellem Digitaliseringsstyrelsen på vegne af den offentlige sektor og de danske banker.

**Q13. Vil der også være en NemID app i MitID?**

A1. Formålet med MitID er at sikre danskerne en fremtidig fleksibel løsning, der kan tilpasses hverdag og behov. Løsningen vil stadig være forbundet med en meget høj grad af sikkerhed, og brugervenlighed er også et højt prioriteret parameter. Det er for tidligt at sige, hvad den endelige løsning bliver.

**Notat**

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1

**Funktionalitet**

**Q14. Hvordan fungerer appen?**



- A1. Du bruger NemID nøgleapp til at godkende NemID-transaktioner der, hvor du ellers ville anvende det fysiske nøglekort.
- A2. For at anvende NemID nøgleapp skal du åbne appen og indtaste en firecifret kode eller bruge fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID. Nøgleappen kan herefter anvendes i stedet for NemID nøglekort ved blot at swipe.

**Q15. Er der NemID nøgler i den nye app?**

- A1. Nej, der er ikke nøgler, som du kender fra nøglekortet i NemID nøgleapp. Når appen bliver installeret, bliver den knyttet til din smartphone / tablet. Du bruger din personlige firecifrede kode eller fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID til at åbne appen med.

**Q16. Det fysiske nøglekort skal udskiftes, når der ikke var flere nøgler på. Hvordan kommer det til at foregå med nøgleappen?**

- A2. Nøgleappen er ikke afhængig af et bestemt antal nøgler og skal derfor ikke udskiftes. Du skal kun installere en ny nøgleapp, hvis du har fået en ny smartphone / tablet, eller du ønsker at have NemID nøgleapp installeret på flere enheder.

**Q17. Kan jeg anvende appen, når jeg bruger NemID på både smartphone, tablet og computer?**

- A1. Ja, NemID nøgleapp kan benyttes til at godkende NemID-transaktioner startet både fra en computer og fra smartphone/tablet.
- A2. På computeren vælger du at godkende en transaktion med NemID nøgleappen, der hvor du ellers ville indtaste en nøglekode fra dit fysiske NemID nøglekort. Nøgleappen vil herefter modtage en meddelelse på din smartphone (hvis dette ikke er slået fra på smartphonen), og så kan du åbne appen ved at trykke på meddelelsen.
- A3. Når du har åbnet nøgleappen, skal du indtaste din firecifrede kode eller bruge fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID. Du kan nu godkende transaktionen ved blot at swipe.
- A4. På smartphone eller tablet vælger du at godkende en transaktion med NemID nøgleappen. Hvis du anvender en app, der muliggør et skift mellem apps – et såkaldt appswitch – vil NemID nøgleapp åbne automatisk. Hvis du er inde i en browser, vil du modtage en meddelelse på din smartphone/tablet, som du kan trykke på for at åbne NemID nøgleappen. Herefter åbner du nøgleappen ved at indtaste din firecifrede kode eller bruge fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID. Du kan nu godkende transaktionen ved blot at swipe.

**Q18. Kan NemID nøgleapp både bruges på iPhone og Android?**

- A1. Ja, du kan anvende NemID nøgleapp både på iPhone og Android. Løsningen virker på et meget stort udvalg af iOS og Android smartphones og tablets. På nemid.nu kan du se en liste, der angiver, hvilke operativsystemer, der understøttes.

**Q19. Kan NemID nøgleapp bruges på en Windows Phone?**

- A1. Nej
- A2. Windows Phone har kun en markedsandel på 0,15 %, og endvidere supporterer de sikkerhedsværktøjer, som vi anvender ikke Windows Phone.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1



**Q20. Kan jeg have appen på min iPad eller tablet?**

A1. Ja, NemID nøgleapp fungerer også på iPad eller tablet.

**Q21. Kan jeg have NemID nøgleapp installeret på både smartphone og tablet?**

A1. Ja, du kan installere NemID nøgleapp på flere smartphones og tablets, dog højst tre enheder.

**Q22. Kan jeg installere flere NemID nøgleapps på min smartphone eller tablet?**

A1. Du kan ikke installere flere NemID nøgleapps af den samme type på samme enhed. NemID nøgleapp findes til privat brug og til brug for NemID erhverv til bank. Disse to typer kan godt installeres på samme enhed.

A2. Hvis du har separate nøglekort (NemID'er) til bank og til OCES brug (private og offentlige hjemmesider) må du vælge, hvilken NemID du vil benytte sammen med nøgleappen. NemID nøgleapp understøtter ikke, at du kan anvende forskellige NemID'er i samme app – men du kan godt installere NemID nøgleapp på forskellige enheder, knyttet til forskellige NemID'er.

**Q23. Skal jeg bruge nøglekortet for at downloade den nye app?**

A1. Du skal bruge dit NemID nøglekort til at oprette og downloade nøgleappen.

**Q24. Jeg har NemID erhverv til bank – kan jeg anvende NemID nøgleapp?**

A1. Hvis du har NemID erhverv til bank, skal du anvende den version af nøgleappen, som er beregnet til NemID erhverv for bank. Søg efter "NemID erhverv til bank" i App Store /Google Playstore

**Q25. Kan erhvervsudgaven af NemID nøgleapp godt være installeret på samme mobile enhed som privatudgaven af NemID nøgleapp?**

A1. Ja det kan den godt.

**Q26. Kan jeg bruge NemID nøgleapp som NemID medarbejdersignatur?**

A1. Nej, du kan ikke bruge NemID nøgleapp til din NemID medarbejdersignatur.

**Q27. Hvorfor skal jeg bruge nøglekortet hele to gange for at aktivere NemID nøgleapp?**

A1. Det er et sikkerhedsэлемент.

**Q28. Min telefon har ikke Touch ID. Kan jeg så ikke bruge NemID nøgleapp?**

A1. Jo, nøgleappen kan bruges med en almindelig firecifret kode.

**Q29. Hvad skal jeg gøre, hvis jeg ikke får en meddelelse på min smartphone eller tablet, når jeg har bedt om at anvende min nøgleapp?**

A1. Det kan skyldes opsætningen på din smartphone. Forsøg at slå meddelelser til på din smartphone for NemID nøgleapp. Husk også, at du altid selv kan åbne nøgleappen og hente seneste anmodning ved at trykke på "Opdater"- knappen.

**Q30. Kan jeg selv vælge, hvilken enhed jeg vil benytte, når jeg har installeret NemID nøgleapp på flere enheder?**

A1. Ja, en anmodning om godkendelse af en transaktion fremsendes til alle enheder, hvor nøgleappen er installeret.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1



**Q31.Hvad sker der med den ventende godkendelse på de andre enheder, når jeg har valgt at godkende med min smartphone?**

A1. Så snart du har godkendt en anmodning på din smartphone (eller en af de andre enheder), vil de ventende anmodninger blive ugyldige. Hvis du forsøger at godkende en af dem, får du en fejlmeddelelse om, at anmodningen allerede er behandlet.

**Q32.Hvad sker der, hvis jeg ikke godkender en anmodning med det samme?**

A1. En anmodning har en levetid på fem minutter. Hvis du forsøger at godkende en anmodning herefter, får du en fejlmeddelelse om, at anmodningen er udløbet.

**Q33.Hvorfor bruger I ikke bare Google Authenticator eller Microsofts tilsvarende app?**

A1. NemID nøgleapp er udviklet som en integreret del af NemID-universet med sammenhæng til support og selvbetjening. Endvidere er de underliggende krav til sikkerhed og identifikation forskellige.

**Q34.Hvad sker der, hvis jeg går i stå under installationen af NemID nøgleapp?**

A1. Du kan til enhver tid genoptage installationen af din NemID nøgleapp. Hvis ikke at du gør installationen færdig inden for fem dage, skal du starte forfra.

**Q35.Hvad sker der, hvis jeg ikke kommer direkte tilbage til appen efter en times venteperiode?**

A1. Hvis ikke at du får en meddelelse, f.eks. hvis du har slået meddelelser fra, kan du bare åbne appen og fortsætte installationen.

**Q36.Hvor lang tid tager installationen af NemID nøgleapp?**

A2. Installationen tager lidt over en time, men du behøver ikke at vente på dette. Når du har brugt dit NemID første gang, kan du lave noget andet. Efter en time vil appen bede dig om at anvende NemID anden gang, og så er appen klar.

## Brugervenlighed og support

**Q37.Gør I ikke NemID endnu mere kompliceret for den ældre del af befolkningen med en app?**

A1. Rigtig mange ældre er rigtig gode til at bruge apps på deres smartphone. Men hvis man alligevel ikke har lyst til at bruge NemID nøgleapp, så kan man fortsat bruge sit fysiske nøglekort, som vil fungere, som det altid har gjort.

**Q38. Kan NemID nøgleapp bruges, hvis man er blind?**

A1. Ja, NemID nøgleapp kan godt anvendes af synsbesværede og blinde.

A2. Det gør man ved at benytte den indbyggede skærmlæsesoftware i sin telefon. Her har vi skrevet tekster til knapperne, så man kan navigere og betjene appen, uden at kunne se den.

**Q39.Hvor gammel skal man være for at kunne få NemID nøgleapp?**

A1. Du skal være fyldt 15 år, for at kunne benytte NemID nøgleapp, da denne knyttes til din NemID. Aldersgrænsen for at få NemID er 15 år.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1



**Q40. Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har en smartphone?**

- A1. Du kan fortsætte med at anvende dit fysiske nøglekort. Du kan også anvende NemID nøgleapp på de fleste tablets og iPad.

**Q41. Virker nøglekortet stadig, når man har fået NemID nøgleapp?**

- A1. Ja, dit fysiske nøglekortet vil fortsat virke og kan bruges som før.

**Q42. Skal jeg smide mit NemID nøglekort ud?**

- A1. Nej. Du skal stadig beholde dit fysiske nøglekort. NemID nøgleapp erstatter nemlig ikke det eksisterende nøglekort. Gem derfor dit NemID nøglekort et sikkert sted.
- A2. Dit fysiske nøglekort skal du gemme i tilfælde af, at der opstår en situation, hvor du ikke kan anvende din NemID nøgleapp. Det kan fx være, at din smartphone er løbet tør for strøm.

**Q43. Kan man helt droppe NemID nøglekort?**

- A1. Nej. Du skal stadig beholde dit fysiske nøglekort. NemID nøgleapp erstatter nemlig ikke det eksisterende nøglekort. Gem derfor dit NemID nøglekort et sikkert sted.
- A2. Dit fysiske nøglekort skal du gemme i tilfælde af, at der opstår en situation, hvor du ikke kan anvende din NemID nøgleapp. Det kan fx være, at din smartphone er løbet tør for strøm.

**Q44. Hvem skal jeg ringe til, hvis NemID nøgleapp ikke virker?**

- A1. Hvis du har problemer med at anvende NemID nøgleapp, når du bruger din bank, skal du ringe til supporten i banken. Hvis du har problemer med at anvende NemID nøgleapp andre steder end din bank, skal du ringe til supporten for NemID. Du kan også altid gå ind på selvbetjeningen på nemid.nu og se, om du her kan få løst dine problemer.

**Q45. Hvad gør jeg, hvis jeg glemte min kode til NemID nøgleapp?**

- A1. Hvis du glemmer din NemID nøgleapp-kode, er der en funktion i nøgleappen til at resette den. Et reset vil kræve et login med NemID og dermed brug af nøglekort eller en anden aktiv nøgleapp på en anden enhed.

**Q46. Hvad skal jeg gøre, hvis min smartphone løber tør for strøm?**

- A1. Hvis din smartphone er løbet tør for strøm eller ikke virker, kan du altid bruge dit fysiske NemID nøglekort.

**Q47. Hvad skal jeg gøre, hvis jeg får en ny smartphone?**

- A1. Du kan aktivere NemID nøgleapp på en ny smartphone ved enten at bruge dit fysiske NemID nøglekort eller ved at bruge en allerede aktiv nøgleapp på en anden enhed. Hvis du sælger din gamle smartphone, bør du spærre den gamle nøgleapp. Det kan du gøre ved at afmelde den under indstillinger i appen eller via selvbetjeningen på nemid.nu.

**Notat**

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1



**Q48.Hvad sker der, hvis netværksforbindelsen forsvinder, mens jeg bruger nøgleappen?**

A1. Hvis netværksforbindelsen forsvinder, mens du godkender en anmodning, vil du få en fejl, hvis ikke NemID nøgleapp kan kommunikere med NemID. Når netværksforbindelsen er reetableret, kan du prøve igen.

**Q49.Hvad gør jeg, hvis min smartphone bliver stjålet?**

A1. Spær appen via selvbetjeningen på nemid.nu, eller kontakt NemID support.

**Q50.Hvordan spærrer jeg min NemID nøgleapp?**

A1. Du kan spærre din nøgleapp ved at afmelde den under indstillinger i appen eller via selvbetjeningen på nemid.nu. Du kan også kontakte NemID support.

**Q51.Skal NemID nøgleappen spærres, hvis jeg mister mit nøglekort?**

A1. Nej. Hvis du har mistet dit nøglekort, skal du spærre dette via selvbetjeningen på nemid.nu. Du kan også kontakte NemID support. Det er ikke nødvendigt at spærre din nøgleapp.

**Q52.Kan jeg spærre min nøgleapp, hvis jeg mister min smartphone?**

A1. Ja, du kan altid spærre din nøgleapp via selvbetjeningen på nemid.nu eller via NemID support.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1

## Sikkerhed

**Q53.Lever NemID nøgleapp op til alle sikkerhedskrav?**

A1. Ja.

A2. NemID nøgleapp er udviklet med fokus på sikkerheden lige fra det første design til den endelige implementering af løsningen. Løsningen er løbende blevet sikkerhedstestet og sikkerhedsvurderet af flere forskellige og anerkendte 3. parts sikkerhedsekspertter.

A3. NemID nøgleapp lever op til de sikkerhedskrav, som er påkrævet af EU's direktiv nr. 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked (PSD2), som bl.a. kræver "stærk kunde autentifikation" ved betalinger på mere end 30€. Ved stærk kunde autentifikation skal benyttes to uafhængige autentifikationsfaktorer, som er tilfældet, når en bruger benytter NemID adgangskode og NemID nøgleapp i kombination.

A4. NemID nøgleapp opfylder tillige de sikkerhedskrav for sikringsniveau "Betydelig", der er specificeret i EU's forordning nr. 910/2014 om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked (eIDAS).

**Q54.Er appen lige så sikker som nøglekortet?**

A1. Ja, NemID nøgleapp har samme sikkerhedsniveau som NemID generelt.

A2. NemID nøgleapp giver samme sikkerhed som det fysiske nøglekort. For at anvende NemID nøgleapp skal du indtaste dine personlige logininformationer ligesom med det fysiske nøglekort, og herefter indtaste en firecifret kode eller bruge fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID.

A3. Nogle banker har i deres netbankapps fjernet skridtet med de personlige logininformationer og erstattet det med en kode. I så fald indtaster du denne kode og indtaster herefter din firecifrede kode eller bruger fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID for at anvende NemID nøgleapp.



- A4. Vi anbefaler derudover, at du altid beskytter din smartphone / tablet med kode eller fingeraftryk / Touch ID / Face ID.

**Q55. Er nøgleappen sikker nok med kun en firecifret kode?**

- A1. Ja, NemID nøgleapp har samme sikkerhedsniveau som NemID generelt.
- A2. Vi anbefaler derudover, at du altid beskytter din smartphone / tablet med kode eller fingeraftryk / Touch ID / Face ID.

**Q56. Hvorfor er der en venteperiode på en time, når jeg aktiverer NemID nøgleapp?**

- A1. Det er et sikkerhedselement, for at imødegå eksempelvis phishing.

**Q57. Kan man springe venteperioden over?**

- A1. Nej, venteperioden kan ikke springes over. Venteperioden er et sikkerhedselement for at imødegå eksempelvis phishing. Husk, at der kun er en venteperiode, første gang du aktiverer appen.

**Q58. Er det sikkert at logge på NemID på samme smartphone eller tablet, som jeg anvender NemID nøgleapp på?**

- A1. NemID nøgleapp giver samme sikkerhed som det fysiske nøglekort. For at anvende NemID nøgleapp skal du indtaste en firecifret kode eller bruge fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID.
- A2. Vi anbefaler derudover, at du altid beskytter din smartphone / tablet med kode eller fingeraftryk / Touch ID / Face ID.

**Q59. Er NemID nøgleapp stadig sikker at bruge, hvis min smartphone får en virus?**

- A1. Det er vanskeligt at sige, idet det kommer an på, hvilken type virus der er tale om. Det anbefales under alle omstændigheder hurtigt at få rensset/fjernet den pågældende virus. NemID nøgleapp kan ikke køre på en enhed, der er rooted / jail-broken.

**Q60. Hvorfor kan NemID nøgleapp ikke køre på en rooted/jail-broken smartphone / tablet?**

- A1. Det er et sikkerhedselement. NemID nøgleapp kan kun køre på smartphones / tablets, hvor sikkerhedsmodellen er intakt.

**Q61. Kan andre bruge mit NemID, hvis min smartphone bliver stjålet?**

- A1. Andre kan ikke bruge dit NemID, hvis din smartphone bliver stjålet. Det anbefales, at du spærre din NemID nøgleapp via selvbetjeningen på nemid.nu, hvis din smartphone bliver stjålet.
- A2. Du kan anvende NemID nøgleapp på to måder. Hvis du anvender en netbankapp med en personlig kode, skal du indtaste din personlige kode, inden du kan anvende NemID nøgleapp. Hvis du logger på en offentlig eller privat hjemmeside, der bruger NemID, skal du altid benytte din NemID adgangskode, inden du kan anvende NemID nøgleapp. Uanset hvilken af de to måder, du anvender NemID nøgleapp, er appen også beskyttet med din personlige firecifrede kode eller fingeraftryksgenkendelse / Touch ID / Face ID. Dermed kan din NemID nøgleapp ikke misbruges, uden at den kriminelle også har skaffet sig adgang til din personlige adgangskode til NemID eller din personlige kode til netbankapp samt din firecifrede kode, som du benytter til at åbne NemID nøgleapp med.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1





**Q62. Hvad er sammenhængen mellem NemID adgangskode og den firecifrede NemID nøgleapp-kode?**

A1. Der er ikke nogen sammenhæng. Det er to forskellige koder.

**Q63. Hvis vi i familien har en fælles iPad – hvordan fungerer det så? Kan min mand så bruge mit NemID uden min tilladelse?**

A1. Din NemID nøgleapp er personlig, og du bør derfor ikke installere den på en fælles enhed.

A2. Et medlem af din husholdning vil kun kunne benytte din nøgleapp, hvis vedkommende kender den firecifrede adgangskode til din NemID nøgleapp.

**Q64. Er det nødvendigt at bruge den officielle NemID nøgleapp eller kan jeg bruge en af de andre udgaver i App Store og Google Play?**

A1. Du skal kun benytte dig af den officielle NemID nøgleapp, som udbydes af e-nettet og findes i App Store og Google Play.

A2. Vi anbefaler kraftigt, at du sletter alle uofficielle NemID apps. Disse indeholder som regel et billede af dit nøglekort og har på ingen måde samme sikkerhed som den officielle NemID nøgleapp.

**Q65. Jeg har et foto af mit NemID nøglekort på min telefon. Er det et problem?**

A1. Ja, det er et meget stort problem, og vi vil opfordre dig til at slette billedet og i stedet downloade den nye NemID nøgleapp.

A2. Hvis din telefon bliver stjålet, risikerer du, at fotografiet af dit NemID nøglekort havner i de forkerte hænder.

**Q66. Hvordan skal man som bruger af NemID forholde sig til sikkerheden?**

A1. Som i alle sikkerhedsløsninger er det vigtigt, at brugeren udviser almindelig sund fornuft.

A2. Brugeren bør leve op til følgende forholdsregler:

- a. Kontroller, at det er den rigtige nøgleapp, du installerer (udbyder er e-nettet A/S).
- b. Beskyt altid den mobile enhed med kode eller Touch ID/FaceID – dvs. ud over adgangskoden til NemID nøgleapp.
- c. Del aldrig dine adgangskoder med andre.
- d. Root/jailbreak aldrig den mobile enhed (dvs. slå ikke sikkerhedssystemet i smartphone og tablet fra). NemID nøgleapp er beskyttet med sikkerhedsfiltag for at reducere risikoen for, at nøgleappen eksekveres på rootede og jailbroken devices.
- e. NemID nøgleapp er personlig og skal derfor ikke installeres på en enhed, du deler med andre.
- f. Gem dit NemID nøglekort – du skal bruge det, hvis du på et tidspunkt skal aktivere en ny NemID nøgleapp, og du ikke har en aktiv NemID nøgleapp i forvejen.

## Notat

7. maj 2018

Dok. nr. 573179-v1

