



**Statusredegørelse:
Bankernes opfattelse af implementeringen af
NemID**

25. november 2010

Dok.nr. 270471

Indledning

På foranledning af videnskabsminister Charlotte Sahl-Madsen er der blevet nedsat en task force, som skal sikre kvalitet i udrulningen af NemID. Som led i task forcens arbejde har IT- og Telestyrelsen anmodet Finansrådet om at udarbejde en redegørelse over, hvordan Finansrådets medlemsvirksomheder indtil nu har oplevet implementeringen samt anvendelsen og driften af NemID.

Journalnr. 773/08, 742/05
Dok. nr. 270471

På den baggrund har Finansrådet foretaget en undersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af sine medlemmer. Undersøgelsen skal belyse, hvordan implementeringen af NemID samt anvendelsen og driften af NemID er oplevet blandt bankerne.

Overordnet er billedet helt overvejende positivt. Generelt er der blandt netbankkunderne stor tilfredshed med NemID. Der er dog en række punkter, hvor der fra kundernes side efterlyses forbedringer og tiltag.

En enkelt bank har i den forbindelse understreget, at der ikke er oplevet problemer, udover hvad der kan forventes i et projekt af denne størrelse og omfang.

Den generelle positive holdning over for NemID kommer blandt andet til udtryk gennem følgende udtalelser:

"Det er vores indtryk, at kunderne som helhed har taget positivt imod NemID, og at brugen af systemet opleves positivt, når det først er taget i brug."

"Generelt set i forhold til, at der er udsendt 143.000 breve om migrering, og der nu er over 100.000 kunder på NemID, så er det vores opfattelse, at implementeringen er gået over forventning."

"Der er generel tilfredshed med NemID konceptet og brugervenligheden af løsningen."

"De kunder, der bruger NemID, henvender sig sjældent i hotline, så vi formoder, at det kører uden problemer, når kunden er kommet over."

Den positive holdning til NemID blandt mange kunder er også kommet til udtryk ved, at et stort antal bankkunder selv har anmodet om at fået udleveret NemID via bankernes filialnet for at fremskynde brugen af NemID.

Bankerne har dog modtaget et begrænset antal henvendelse hvor kunderne efterlyser forbedringer til NemID. Disse henvendelser kan fordeles på følgende hovedområder:

- Nøglekort
- Driftsnedbrud

- Kunder, som har selvregistreret
- Support siden
- Forsinkelse i forbindelse med udsendelse af nøglekort/midlertidige adgangskoder

Side 3

Nøglekort

Nogle banker giver udtryk for, at deres kunder finder nøglekortet lavteknologisk. Generelt er der dog blandt kunderne enighed om, at kortet fungerer fornuftigt. Enkelte banker giver dog udtryk for, at de har modtaget decide-rede klager over nøglekortet.

Journalnr. 773/08, 742/05

Dok. nr. 270471

Det understreges i den forbindelse fra bankernes side, at der bør kommunikeres bedre om den valgte nøglekortløsning, og i tilknytning hertil hvilke påtænkte elektroniske løsninger der planlægges introduceret i løbet af 2011.

En enkelt bank anfører i den forbindelse, at en del kunder har henvendt sig, fordi de mener, at det ene nøglekort, de har modtaget, er tre nøglekort. Det anføres endvidere, at nogle kunder finder det besværligt at skulle huske nøglekortet, og at de anser det som et tilbageskridt at skulle gå rundt med et plastikkort.

Driftsstabilitet

Blandt det antal supportopkald, som bankerne har modtaget, vedrører en meget stor andel de driftsnedbrud, som var hos DanID i oktober 2010.

En meget stor andel af bankkunder betjener i dag sig selv via netbanken. Netbankerne er derfor sammen med Dankortet i dag kundernes daglige kontaktpunkt med bankerne. Enhver forstyrrelse af adgangen til NemID giver derfor anledning til en massiv stigning i antallet af henvendelser til supportfunktionen i bankerne.

Nedbrud i driften fører øjeblikkeligt til, at serviceniveauet opleves som mindre tilfredsstillende. Dette vil blive forstærket i takt med, at migreringen afsluttes, da bankkunderne i løbet af de næste måneder vil opleve, at der blive lukket ned for deres "gamle" netbankadgang. Fremadrettet vil det derfor være vanskeligere at håndtere større driftsforstyrrelser i DanID på tilfredsstillende vis.

Generelt tegner der sig fra bankernes side et billede af, at de driftsnedbrud, som var i oktober hos DanID, har givet anledning til mange utilfredse kunder.

Kunder, som selv har bestilt NemID

En lang række kunder har selv været inde på NemIDs webside www.NemID.nu og bestille NemID. Generelt må det anses som positivt, at mange kunder har ønsket at fremskynde ibrugtagningen af NemID.

De kunder, som selv har bestilt NemID på NemIDs webside, har dog ikke kunnet anvende NemID til deres netbank. Dette budskab er i mange tilfælde ikke nået ud til netbankkunderne, og mange kunder er derfor blevet overraskede over, at de ikke kunne få adgang til deres netbank med den NemID, som de selv havde rekvireret. Dette mener bankerne kan tilskrives ordlyden i velkomtbrevet, hvor det anføres, at NemID kan bruges til offentlige sider samt til netbanken.

Supportsiden

Bankerne håndterer selv support til deres netbankkunder, som har problemet med at få NemID til at fungere.

En enkelt bank har givet udtryk for, at antallet af henvendelser til dens supportafdeling er højere end forventet, og særlig er de henvendelser, som modtages, af væsentlig længere varighed end sædvanligt.

DanID har ansvaret for support til de kunder, som bankerne ikke selv har været i stand til at hjælpe. Denne support har ikke fungeret tilfredsstillende. Der er således i perioder meget lange svartider, og i flere tilfælde er der ikke blevet fulgt op på kundehenvendelser.

Forsinkelse i forbindelse med udsendelse af nøglekort/midlertidige adgangskoder

Blandt bankerne tegner sig et billede af, at den meget lange ekspeditionstid på udsendelse af nye PIN koder eller nøglekort har givet anledning til en del kritik. Dette får ikke indflydelse i tilknytning til en "normal" migrering, men hvis migreringen fejler for en kunde, og der derfor skal rekvireres ny PIN kode/nøglekort er der meget lang ekspeditionstid.

Det anføres dog også fra bankernes side, at forholdene omkring udsendelse af nøglekort allerede er blevet væsentligt forbedret.

Konklusion

Generelt kan den meget negative opfattelse af NemID, som kommer til udtryk gennem pressen, ikke genkendes blandt bankerne.

Den altovervejende del af netbankkunderne er tilfredse med den måde, som NemID fungerer på, men der er dog blandt netbankkunderne kritikere, særlig blandt de meget it-kyndige.

En række af de områder, hvor netbankkunderne efterlyser forbedringer til NemID, er der allerede på nuværende tidspunkt gjort meget for at forbedre kundeoplevelsen.

Velkomtbrevet er således blevet tilrettet, så de kunder, der selv har bestilt NemID, ikke får det indtryk, at den kan bruges i netbanken.

Derudover er der fra DanID's side foretaget en række tiltag i forhold til driftsstabiliteten. Herudover vil de i fremtiden blive meldt klart ud, når Ne-

mID er nede, og der vil i forbindelse med driftsnedbrud blive lagt information ud på NemID.nu, hvilket vil skabe større gennemsigtighed. Derudover arbejdes der løbende på at sikre, at risikoen for nedbrud i fremtiden bliver minimeret.

Side 5

I forhold til den support, som DanID varetager, bliver der løbende uddannet flere supportmedarbejdere for at bringe svartiderne ned på et acceptabelt niveau.

Journalnr. 773/08, 742/05

Dok. nr. 270471