



Sveriges Auktoriserade Begravningsbyråer  
Memento Service AB

Januari 2020

## FAQ mot användare av livsarkivet.se

*Jag har inget BankID och kan inte uppdatera mitt befintliga livsarkiv*

Förklara att vi behöver BankID för att öka säkerheten i och med GDPR och att det tyvärr är det enda sättet att uppdatera. Du kan antingen skaffa ett BankID eller så raderar vi det livsarkiv du har så får du fylla i ett vanligt Livsarkiv på papper och lämna in till en auktoriserad begravningsbyrå så hjälper vi dig att bevaka det. Det kostar ingenting. Det du behöver göra då är att gå till en auktoriserad begravningsbyrå, legitimera dig och be dem kontakta kansliet för att radera det digitala livsarkivet. På byrån för du ett livsarkiv på papper som du kan ta med dig hem och fylla i.

*Jag kan inte skapa ett konto på livsarkivet.se...*

Fråga kunden om hen har BankID och om det fungerar? Har du använt BankID de senaste dagarna?

Be kunden logga in. Fråga kunden om hen sitter vid dator eller använder sin mobil. När kunden knappat in sitt personnummer och kommer till sidan där det finns två val "Öppna BankID på den här enheten" eller "Öppna BankID på annan enhet" så ska kunden om hen sitter vid dator klicka på "Öppna BankID på annan enhet" och ta fram sin mobil och identifiera sig.

Om kunden sitter på mobilen så ska hen använda länken "Öppna BankID på denna enheten". Tillse att kunden väljer rätt länk.

Om det ändå inte fungerar, fråga efter vilket felmeddelande som kommer på skärmen, be om e-postadress och felanmäl till mig och Timecut.

Testrutin för Timecut: Skapa ett konto med BankID och säkerställ att det fungerar. Meddela kansliet.

*Varför har ni tagit bort användarnamn och lösenord och infört BankID? Det tycker jag är en försämring....*

Det anses inte längre säkert att skydda den här typen av personuppgifter med endast användarnamn och lösenord. Livsarkivet kan innehålla känsliga personuppgifter och då kräver lagen (GDPR) en utökad säkerhet som t ex BankID.

*Jag kan inte logga in med mitt BankID och se mitt befintliga livsarkiv....*

Fråga kunden:



Sveriges Auktoriserade Begravningsbyråer  
Memento Service AB

Januari 2020

Fungerar ditt BankID, har du använt det helt nyligen?

Om svaret är ja på den frågan så måste vi kolla om det verkligen finns ett livsarkiv. Be om personnumret, logga in i DOB och titta om det finns ett livsarkiv. Om det inte finns någon PDF där så finns det helt enkelt inget och då får kunden upprätta ett.

Om det finns i DOB så kan det vara något fel på personnumret som är inmatat på livsarkivet.se. I de fallen, be om namn och personnummer och skicka ärendet till Timecut för att reda ut vad som är fel.

*Det saknas information i mitt livsarkiv, jag hade mer information förut....*

Vi har tagit bort en del frågor som inte är aktuella längre. Den mesta av informationen har vi dock sparat. Du kan se den i vissa textboxar men framförallt om du klickar på den gröna knappen längst ner – ”Ladda ner PDF”. Men om du inte känner dig helt nöjd med hur det är så ändra gärna.