

Spørgsmål og svar – District Serviceløsning – brugere (medarbejdere)

Spørgsmål	Svar
Hvad gør jeg, hvis jeg har mistet min nøgleviser?	Har du mistet din nøgleviser eller har du mistanke om misbrug skal du straks spærre din nøgleviser. Du kan spærre din nøgleviser ved at ringe til Support Direkte tlf. 70 114 115.
Hvad gør jeg, hvis jeg har glemt mit kodeord?	Har du glemt dit kodeord til District, kan du bestille en ny midlertidig kode ved at ringe til Support Direkte tlf. 70 114 115.
Hvor kan jeg få hjælp til brugen af District?	Når du er logget på District, kan du finde hjælp til alle funktioner. <ul style="list-style-type: none">• Log på District• I menuen øverst vælger du det område du har spørgsmål til• I den menu der herefter kommer frem kan du finde vejledninger til District under overskriften Hjælp. Du kan også kontakte din administrator eller ringe til Support Direkte på tlf. 70 114 115 for at få svar på dine spørgsmål.
Hvor kan jeg få hjælp til andre spørgsmål?	Du skal kontakte din administrator.
Hvordan tilmelder jeg betalinger til BetalingsService?	For at tilmelde betalinger til BetalingsService, skal du sende en mail til serviceerhverv@danskebank.dk med oplysninger om: <ul style="list-style-type: none">• Borgers navn og kontonummer• PBS kreditornummer• Debitorgruppe• PBS Kundenummer. Husk at betale regningen i District, indtil den fremgår af Betalingsoversigten.
Hvordan opretter jeg en fast kontooverførsel?	For at oprette en betaling som fast kontooverførsel, skal du sende en mail til serviceerhverv@danskebank.dk med oplysninger om: <ul style="list-style-type: none">• Borgers navn og kontonummer• Modtagers registrerings- og kontonummer

Hvordan finder jeg en difference på opsamlingskontoen?	<p>For at finde en difference kan du gå tilbage til sidste gang, kontoen var i nul.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Log på District • Vælg 'Konti' og 'Bevægelser' • Find kontobevægelserne for den konto der ikke stemmer • Gå tilbage til sidste gang kontoen var i nul • Afstem alle posteringer fra den dato og frem til i dag. Overfør eventuelt posterne til et regneark for at afstemme via knappen 'Til regneark'. <p>Har du yderligere spørgsmål kan du kontakte din administrator.</p>
Hvornår skal jeg senest have aktiveret min kode til District?	En midlertidig kode til District er aktiv i 90 dage. Bruger du ikke koden inden de 90 dage, skal du bestille en ny midlertidig kode ved at ringe til Support Direkte på tlf. 70 114 115.
Hvor finder jeg tidsfrister for betalinger?	<p>Du finder tidsfrister på alle betalingstyper i District.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Log på District • Vælg 'Betalinger' øverst • Vælg 'Tidsfrister' i menuen under overskriften 'Find det hurtigt'.
Skal en betaling godkendes samme dag, som den er oprettet?	Nej, du kan vente med at godkende en betaling helt frem til tidsfristen på betalingsdagen for betalingen. Er tidsfristen overskredet, kan du rette betalingsdatoen til førstkommende hverdag og så godkende efterfølgende. Betalinger der ikke godkendes bliver ikke gennemført.
Kan jeg oprette/godkende betalinger i weekenden og på helligdage?	Ja, du kan oprette betalinger i District alle dage og på alle tidspunkter og så fremdatere betalingerne til den hverdag du ønsker at betalingen skal gennemføres.
Hvornår skal jeg senest have aktiveret mit MasterCard Business Debet?	Vi anbefaler, at du aktiverer dit MasterCard Business Debet så snart, at du har modtaget det samt den tilhørende pinkode eller senest 20 dage efter modtagelsen.
Hvordan får jeg en ny kode til mit MasterCard Business Debet?	Kontakt din administrator, da du skal bestille et ny MasterCard Business Debet. Det er ikke muligt af genbestille en ny pinkode til Dankort.
Kan MasterCard Business Debit t bruges til køb på Internettet?	Ja, hvis Webshoppen tager MasterCard Business Debet kort som betalingsmiddel kan du bruge betale med MasterCard på internettet.
Kan jeg betale med MasterCard Business Debit i en forretning og flytte beløbet til kortopsamlingskontoen, når jeg kommer hjem?	Ja, hvis det sker samme dag.

<p>Hvordan får jeg oprettet en konto til en borger til brug i Serviceløsningen?</p>	<p>For at få oprettet en konto til Serviceløsningen, skal du kontakte din kollega på arbejdspladsen, som arbejder med support/hjælp eller kontakte borgerens rådgiver i banken. Du kan også altid ringe til Danske Bank på tlf. 70 133 000</p>
<p>Hvilke beløbsgrænser gælder for kontanthævninger?</p>	<p>Når du hæver kontanter på MasterCard Business Debit kortet i automater gælder der følgende beløbsgrænser.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15.000 kr. pr. dag i bankens åbningstid (9-18) • 6.000 kr. uden for åbningstid <p>Værd opmærksom på, at der kan være et gebyr for kontantudbetaling i pengeautomater.</p> <p>Vi anbefaler, at MasterCard Business Debit kortet primært anvendes til betalinger direkte i butikker, og at nødvendige kontanthævninger så vidt muligt foretages i Danske Banks hæveautomater.</p>
<p>Skal jeg tage min nøgleviser og mit MasterCard Business Debit kort med hjem?</p>	<p>Vi anbefaler, at du opbevarer både nøgleviser og MasterCard på et sikkert sted i institutionen, når du ikke er på arbejde.</p>
<p>Kan en kollega anvende min nøgleviser og mit MasterCard Business Debit kort?</p>	<p>Nej, både nøgleviser og MasterCard Business Debit er personlige og må ikke deles med en kollega. Du har ansvaret for anvendelse og opbevaring af nøgleviser og MasterCard Business Debit og det må ikke overdrages til andre.</p>

Spørgsmål og svar – District Serviceløsning – administratorer

Spørgsmål	Svar
Hvor finder jeg materiale og vejledninger om Serviceløsningen?	Du finder alt materiale, herunder vejledninger, blanketter og fuldmagter på denne hjemmeside www.danskebank.dk/boserviceloesning
Til hvilken adresse skal jeg sende blanketter eller fuldmagter?	Alle blanketter og fuldmagter der vedrører Serviceløsningen sender du til: Danske Bank Holmens Kanal 2-12 1092 København K Mrk. District SERVICELØSNING
Hvor kan jeg få hjælp til brugen af District?	Når du er logget på District, kan du finde hjælp til alle funktioner. <ul style="list-style-type: none">• Log på District• I menuen øverst vælger du det område du har spørgsmål til• I den menu der herefter kommer frem kan du finde vejledninger til District under overskriften Hjælp. Du er også velkommen til at ringe til Support Direkte på tlf. 70 114 115 for at få svar på dine spørgsmål.
Hvor kan jeg få hjælp til andre spørgsmål?	Du er velkomment til at ringe til din rådgiver.
Til hvilken adresse sender jeg gamle nøglevisere, som ikke bruges mere?	Du må gerne sende defekte eller gamle nøglevisere tilbage til banken. Adressen er: Danske Bank 3986 Post & Dokument Service Girostrøget 1 0800 Høje Taastrup Du kan også med fordel aflevere nøglevisere til genbrug sammen med brugte batterier.

Hvordan opretter jeg en ny medarbejder eller borger?	Du skal bruge 'Bilag 2' til at oprette nye medarbejdere eller borgere i Serviceløsningen. <ul style="list-style-type: none"> • Indsend Bilag 2 – Husk underskrift af tegningsberettiget på forsiden
Hvordan sletter jeg en medarbejder eller borger?	Du skal bruge 'Bilag 2' til at slette medarbejdere eller borgere i Serviceløsningen. <ul style="list-style-type: none"> • Indsend Bilag 2 – Husk underskrift af tegningsberettiget på forsiden Husk også at give besked, hvis medarbejderens eventuelle Dankort skal slettes.
Kan man tilknytte en borgers konto alene med kiggeadgang?	Nej, alle konti der bliver tilknyttet Serviceløsningen, kan man hæve på.
Hvorfor er CVR-nummer ikke kommunens CVR-nummer?	Vi har tildelt institutionen et konstrueret CVR-nummer, som tilhører institutionen, for at holde borgernes og kommunens økonomi adskilt.
Skal banken have de originale dokumenter med underskrifter, eller må jeg sende scannede dokumenter, fuldmagter og blanketter på mail?	Du skal fortsat indsende de originale dokumenter med underskrifter på til banken.