

# Användarguide Nordea Swish Företag App



# Swish Företag och Swish Handel

---

**Swish Företag** gör det möjligt för företag, föreningar och organisationer att ta emot Swish-betalningar från privatpersoner.

Med **Swish Handel** blir det enkelt att ta betalt i webbutik och app.

**Nordea Swish Företag App** erbjuder ett snabbt och smidigt sätt att kontrollera att du fått betalt, direkt vid säljögoblicket. För användare med Utökad behörighet finns möjlighet att återbetala hela eller delar av en Swish-betalning.

**Med Nordea Swish Företag Admin** kan du enkelt hantera behörigheter för användare som ska få möjlighet att se betalningar till dina Swish-nummer och göra återbetalningar i appen. Här får du en överblick över alla Swish-betalningar till dina Swish-nummer i Nordea, möjlighet att skapa rapporter samt göra återbetalningar av Swish-betalningar.



Guiden innehåller information om hur du använder webbtjänsten **Nordea Swish Företag App**.

Appen finns för nedladdning på Google Play och App Store.

## Innehåll

1 Nordea Swish Företag App .....	3
1.1 Kort introduktion .....	3
1.2 Användare av Nordea Swish Företag App .....	3
1.3 Push-notifiering vid mottagen Swish-betalning .....	3
1.4 Innehåll i Nordea Swish Företag App.....	4
2 Logga in.....	5
2.1 Logga in första gången - aktivering.....	5
2.2 Logga in .....	6
2.3 Logga in med annat Swish-nummer .....	6
2.4 Byt användare i Appen.....	6
3 Swish-betalningar .....	7
3.1 Listan Swish-betalningar .....	7
3.2 Historik Swish-betalningar .....	8
3.3 Sökfunktion .....	8
3.4 Detaljvy .....	9
3.5 Återbetalning .....	10
4 Återbetalning.....	11
4.1 Skicka en återbetalning.....	11
4.2 Information om en genomförd återbetalning.....	12
4.3 Olika status på en återbetalning.....	13
5 Rapporter .....	14
6 Inställningar .....	15
7 Hjälpt.....	15

## 1 Nordea Swish Företag App

### 1.1 Kort introduktion

Nordea Swish Företag App finns för både Android och iPhone och kan laddas ner från Google Play respektive App Store.

Nordea Swish Företag App är kompatibel med

- Android mobiler som producerats av Google, Sony, HTC, Samsung, LG eller Nokia, med en skärmapplösning över Android medium, och med minimum standard version 4.1.
- Apple mobiler (iPhone) med operativet iOS 8.x.

Nordea Swish Företag App ska endast användas på telefoner som inte blivit uppdaterade med så kallad "jailbreaking" eller "rooting".

Historiken i Nordea Swish Företag App visar händelser för de senaste 13 månaderna.

### 1.2 Användare av Nordea Swish Företag App

För att kunna använda Nordea Swish Företag App måste du ha fått behörighet till ett eller flera Swish-nummer av administratören samt laddat ner Appen till din mobiltelefon

Administratören registrerar dina uppgifter; namn, användarid/mejladress och mobilnummer i Nordea Swish Företag Admin och skapar en engångskod till dig. Den skickas med automatik till den mejladress som du angivet men du kan också få den direkt av administratören. Koden har en giltighetstid på en timme.

Informationen om ditt mobilnummer används om administratören har behov av att komma i kontakt med dig.

Du kan använda samma App till flera olika Swish-nummer, det är också möjligt att vara flera användare på samma App.

### 1.3 Push-notifiering vid mottagen Swish-betalning

När du är aktiverad i Nordea Swish Företag App kommer du att få en så kallad push-notifiering i mobilen direkt när en betalning har skickats till det Swish-nummer som du senast var inloggad på.

Meddelandet innehåller information om Swish-betalningens belopp och betalarens namn. När du trycker på meddelandet kommer du till inloggningssidan för Nordea Swish Företag App. Efter inloggning kan du se mer detaljer om betalningen.

Efter utloggning fortsätter push-notifieringar att skickas till mobilen för det Swish-nummer som du senast var inloggad på.

I din mobils inställningar kan du själv bestämma om och hur push-notifieringar för Nordea Swish Företag App ska visas i mobilen.

#### 1.4 Innehåll i Nordea Swish Företag App

I Appen kan du se mottagna betalningar till och återbetalningar från det valda Swish-numret, få en översikt över dagens händelser och se rapporter om händelser för specifika datum.

- **Logga in**
- **Meny** – öppnas när du trycker på list-tecknet i det vänstra hörnet. Du kan även dra sidan åt vänster för att öppna sidan. Menyn ger dig möjlighet att navigera mellan de olika sidorna i appen.
- **Swish-betalningar** – är Appens startsida och innehåller en lista över utförda betalningar och återbetalningar. På händelsernas detaljsidor finns flera funktioner, bland annat återbetalning.
- **Rapporter** – visar en översikt över dagens Swish-betalningar och återbetalningar och ger dig möjlighet att skapa en rapport över händelser för Swish-numret som skett den här veckan, månaden eller annan vald period.
- **Inställningar** – här kan du ändra tidsgränsen för inaktivitet.
- **Hjälp** – här hittar du hjälp om hur du använder Appen.
- **Logga ut** – hittar du på menysidan.



I det grå fältet överst på sidan Swish-betalningar finns två ikoner:

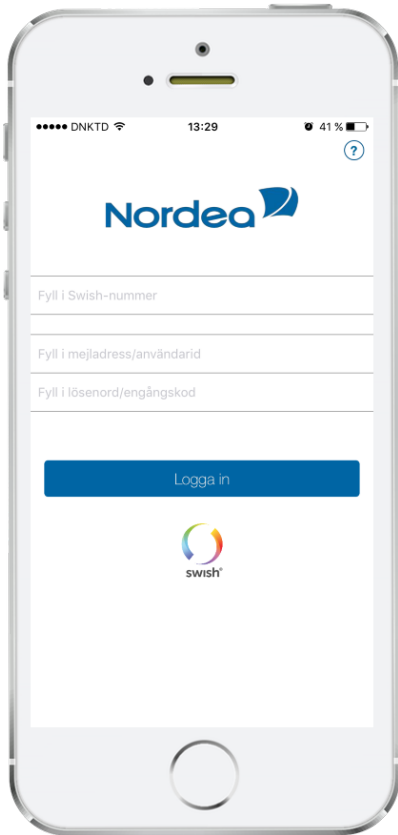
- **Listan** – tryck på den för att komma till menysidan.
- **Förstoringsglaset** – tryck på den för att komma till sökfunktionen.

För användare med Utökad behörighet är det möjligt att återbetala hela eller delar av en tidigare mottagen Swish-betalning. Läs mer under avsnitt 4 Återbetalning.

Du blir automatiskt utloggad efter 1 timmes inaktivitet.

## 2 Logga in

För att kunna logga in och använda Nordea Swish Företag App\_måste du vara registrerad som användare för ett Swish-nummer, ha en giltig engångskod och laddat ner och installerat Appen på din mobiltelefon.



### 2.1 Logga in första gången - aktivering

Vid din första inloggning ska du ange

- **Swish-nummer:** det som du vill arbeta med i Appen.
- **Mejladress/Användarid:** Den mejladress som du anmält till tjänsten.
- **Engångskod:** Den kod på fyra siffror som du har fått från administratören för Swish-numret.

Efter att du loggat in blir du uppmanad att ange ett personligt lösenord (minimum 6 tecken, varav minst en siffra och en bokstav), som du sedan ska använda vid kommande inloggningar.

Nu när du har aktiverat dig i Appen kommer du få en push-notifiering i mobilen varje gång en ny betalning görs till Swish-numret. Om du vill stänga av notifieringarna gör du det i mobilens inställningar.

## 2.2 Logga in

När du loggar in anger du

- **Swish-nummer**
- **Mejladress/användarid**
- **Lösenord:** det som du valde första gången du loggade in.

Uppgifter om Swish-nummer och mejladress/användarid sparas och visas vid nästa inloggning. Om Appen används för mer än ett Swish-nummer finns en listfunktion i vilken du enkelt kan välja vilket nummer du vill logga in på. Om fler användare använder samma App finns en listfunktion i vilken du kan hitta ditt eget id.

## 2.3 Logga in med annat Swish-nummer

När du ska logga in i Appen är det Swish-nummer som du senast loggade in på redan ifyllt. Om du vill byta och logga in på annat nummer klickar du på länken ”Logga in med annat Swish-nummer?”.

Om det är första gången du ska logga in på det nya Swish-numret skriver du in numret i det översta inmatningsfältet. Om du tidigare har varit inloggad på numret kan du välja det i listfunktionen som finns till höger i inmatningsfältet.

Efter att du har loggat ut ur Appen kommer du att få push-notifieringar när det kommer in Swish-betalningar till det Swish-nummer du senast var inloggad på.

## 2.4 Byt användare i Appen

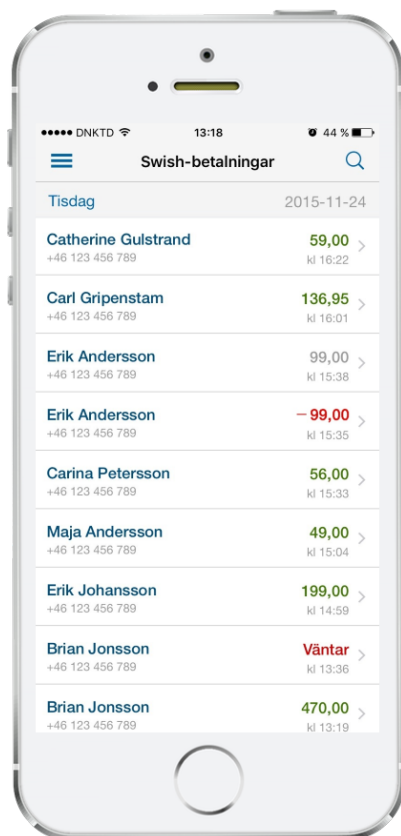
När du ska logga in i Appen är det användarid som senast loggade in redan ifyllt. Om ni är flera som använder samma mobil kan du behöva byta till ditt egna användarid. Det kan du göra på två olika sätt:

1. Skriv in din mejladress/användarid i inmatningsfältet
2. Klicka på listtecknet bredvid inmatningsfältet. Om du har varit inloggad i Appen tidigare kommer din mejladress/användarid finnas med i listan över användare.

### 3 Swish-betalningar

När du har loggat in i Appen kommer du direkt till sidan Swish-betalningar.

Här ser du en lista med de senaste händelserna, både Swish-betalningar och eventuella återbetalningar, för det aktuella Swish-numret.



För att se äldre betalningar drar du sidan uppåt. Om du vill uppdatera listan med nya betalningar så drar du sidan nedåt.

#### 3.1 Listan Swish-betalningar

Betalningshändelserna redovisas i datumordning med den senaste överst.

Innehåll i listan:

- **Datum och Tid** visar när betalningen eller återbetalningen genomfördes.
- **Namn** på betalaren.
- **Betalarens mobilnummer**
- **Belopp** är grönmarkerat för Swish-betalningar och rödmarkerat för återbetalningar. En återbetalning kan även visas som väntande i de fall vi inte fått en bekräftelse från betalarens bank. Om en redan genomförd återbetalning har returnerats visas den i grått. Se mer om olika status på en återbetalning i avsnitt 4.3.
- **Se detaljer** – om du trycker på en händelse kommer du till en detaljvy med mer information om Swish-betalningen eller återbetalningen. Här kan du också välja att göra en återbetalning av hela eller delar av den valda Swish-betalningen.



### 3.2 Historik Swish-betalningar

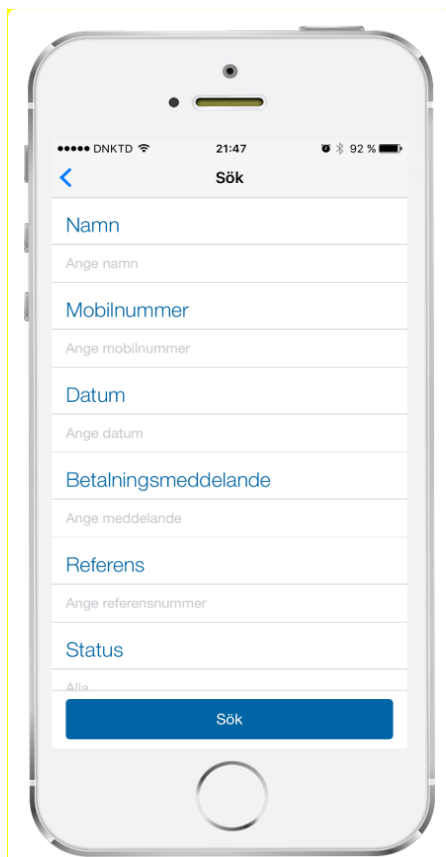
Scrolla för att se fler betalningar än de som syns på skärmen; dra med fingret uppåt eller nedåt.

Historiken i Nordea Swish Företag App visar händelser för de senaste 13 månaderna.

### 3.3 Sökfunktion

Du kan använda sökfunktionen för att få fram Swish-betalningar med hjälp av sökkriterierna:

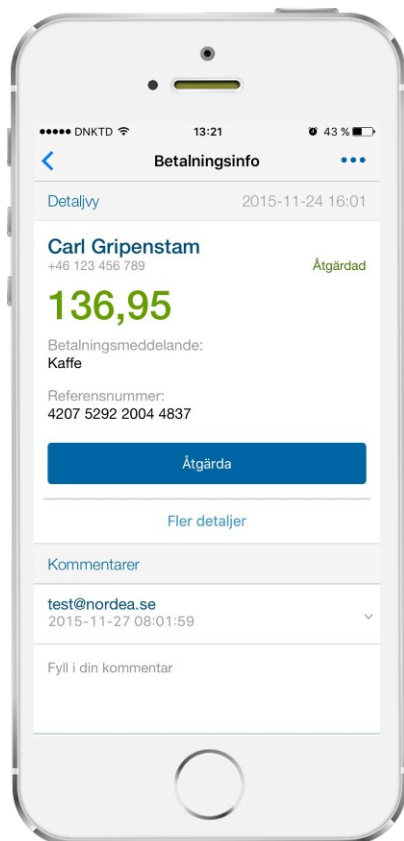
- **Namn** – ange betalarens namn
- **Mobilnummer** – ange betalarens mobilnummer
- **Datum** – välj datum i listan
- **Betalningsmeddelande** – ange del av meddelandet
- **Referens** – ange referensnumret (16 siffror)
- **Status** – välj Alla, Åtgärdade, Ej åtgärdade, Återbetalningar eller Rättelse återbetalning.



Efter att du gjort ditt val och tryckt på Sök kommer tabellen visa ditt sökresultat.

### 3.4 Detaljvy

När du klickar på "Se detaljer" på en händelse i listan på sidan Swish-betalningar öppnas sidan Detaljvy. Här visas mer utförlig information om en Swish-betalning eller återbetalning.



Information som visas vid en Swish-betalning:

- **Namn** på betalaren
- **Betalarens mobilnummer**
- **Referensnummer** sattes av Swish-systemet när Swish-betalningen genomfördes. Referensen är samma för både betalaren och betalningsmottagaren och visas på bägges kontoutdrag. Det syns även i betalarens Swish-app.
- **Datum och klockslag**
- **Belopp**
- **Meddelande** som betalaren angav vid betalningen. Visas om Swish-numret är kopplat till ett avtal för Swish Företag.
- **Ordernummer** sattes av er vid betalningen. Visas om Swish-numret är kopplat till ett avtal för Swish Handel.

På sidan kan du ändra status på och kommentera betalningen och skicka en betalningsbekräftelse till betalaren. Om du har Utökad behörighet kan du göra en återbetalning av hela eller delar av Swish-betalningen.

- **Status** visar om du eller någon annan användare eller administratör har åtgärdat betalningen eller om den fortfarande inte är åtgärdat. Ändra status genom att trycka på knappen "Åtgärda". Om status är satt till Åtgärdat kan du enkelt ändra genom att trycka på knappen "Ändra status till Ej Åtgärdat". Funktionen status finns för de kunder som vill kunna markera att en handling är utförd, till exempel att varan är utlämnad.
- **Kommentar:** Används om du vill lämna en kommentar om betalningen till administratörer och övriga användare av appen som har behörighet till Swish-numret.
- **Skicka betalningsbekräftelse:** Klicka på de tre prickarna uppe i högra hörnet och välj "Skicka betalningsbekräftelse". Nu förbereds ett sms till betalarens mobilnummer med information om att betalningen har tagits emot. Meddelandet innehåller bland annat datum och klockslag för betalningen, referensnummer och belopp. Du skickar betalningsbekräftelsen med mobilens SMS-funktion.

När du har ändrat status, sparat en kommentar eller skickat betalningsbekräftelse visas det i Appen och i Admin att det är gjort tillsammans med ditt användarnamn och tidpunkten för händelsen.

### 3.5 Återbetalning

På sidan visas information om redan genomförda återbetalningar av den valda Swish-betalningen och här är det också möjligt att utföra en återbetalning.

För att kunna göra en återbetalning behöver du ha "Utökad behörighet". Se mer i avsnitt 4 Återbetalning.

## 4 Återbetalning

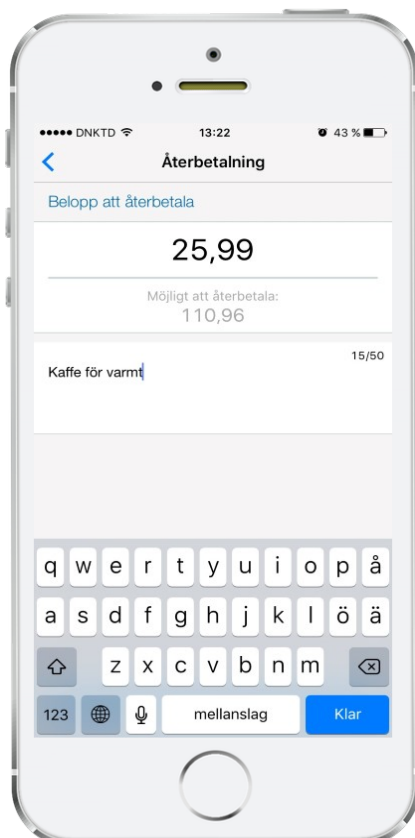
Det är möjligt att göra en återbetalning av hela eller delar av en Swish-betalning i både Nordea Swish Företag App, Nordea Swish Företag Admin och för kunder anslutna till tjänsten Swish Handel även via Swish API.

Förutsättningarna är

- att den ursprungliga Swish-betalningen inte får vara äldre än 12 månader
- att summan av återbetalningarna inte överstiger det ursprungliga beloppet
- att mottagaren av återbetalningen, det vill säga betalaren av Swish-betalningen, fortfarande har samma mobilnummer anslutet till Swish som vid betaltillfället
- att saldot på bankkontot är tillräckligt för återbetalningen
- att firmatecknare eller behörig person för företaget, föreningen eller organisationen har godkänt funktionen återbetalning för avtalet/Swish-numret.

### 4.1 Skicka en återbetalning

För att kunna återbetala hela eller delar av en Swish-betalning behöver du ha fått Utökad behörighet av Swish-numrets administratör. Klicka på de tre prickarna uppe i högra hörnet och välj ”Starta en återbetalning”.



1. Fyll i beloppet som du vill återbetala, eventuellt meddelande till kunden och tryck sedan på knappen ”Skapa en återbetalning”.
2. I nästa steg visas information om den påbörjade återbetalningen och du har möjlighet att se information om den ursprungliga Swish-betalningen. Efter att ha

kontrollerat att uppgifterna stämmer fortsätter du genom att klicka på "Signera återbetalning".

3. Nu öppnas ett pop-up fönster i vilket du anger ditt lösenord och sedan klickar på "Signera".
4. Återbetalningen är klar och pengarna har skickats till mottagarens bankkonto.

#### 4.2 Information om en genomförd återbetalning

På sidan Detaljvy visas information om redan genomförda återbetalningar av den valda Swish-betalningen i sektionen Återbetalning.

Här visas en sammanställning över alla påbörjade återbetalningar och en uträkning på hur mycket som fortfarande är möjligt att betala tillbaka till kunden. Läs mer i avsnittet 4.3 Olika status på en återbetalning.



Om du klickar på återbetalningen öppnas ett fält med utförlig information om händelsen.

Här visas:





- Mottagarens/kundens namn och mobilnummer
- Meddelande till kund
- Referensnummer på återbetalningen
- Vem som skickat återbetalningen (användarid för användare i Appen eller namn på administratör i Admin)
- Datum och klockslag

Här är det också möjligt att se och spara kommentarer om återbetalningen och att skicka en bekräftelse om återbetalningen till kunden. Bekräftelsen skickas med mobilens sms-funktion.

### 4.3 Olika status på en återbetalning

Oftast genomförs återbetalningar på en gång men ibland uppstår problem. Alla påbörjade återbetalningar visas i sammanställningen men presenteras på olika sätt beroende på dess status.

I uträkningen visas det ursprungliga beloppet i grönt och nettot, det belopp som fortfarande är möjligt att återbetala, i blått.

Återbetalning	
Ursprungligt belopp:	20,00
 2015-11-09 15:21	-10,00 >
 2015-11-09 14:20	-10,00 >
 2015-11-05 16:56	10,00 >
 2015-11-05 16:56	-10,00 >
Netto:	10,00

**En genomförd återbetalning** visas med en ikon med en grön bock och beloppet i rött med ett minustecken framför. När du klickar på återbetalningen visas information om händelsen och funktionen "Skicka bekräftelse återbetalning".

**En återbetalning som stoppats** visas med en ikon med ett rött varningstecken och beloppet i rött med ett minustecken framför. När du klickar på raden visas ett felmeddelande med förklaring till varför återbetalningen stoppats. Beroende på felscenario finns ibland funktionen "Försök igen".

En stoppad återbetalning har inte genomförts och ingen transaktion har skett.

**En återbetalning som ännu inte är genomförd** utan väntar på att bekräftas av betalarens bank visas med en ikon med ett timglas och beloppet i grått med ett minustecken framför. Återbetalningen kan inte avbrytas utan ligger vilande tills den blir genomförd eller stoppad.

**En återbetalning som har korrigerats** visas med en ikon med en tillbaka-pil och beloppet i grått utan minustecken. I det här fallet har återbetalningen tagits ut från bankkontot men av olika anledningar returnerats och pengarna har satts in på bankkontot igen.

I Nordea Swish Företag Admin får administratören för Swish-numret upplysning om den korrigerade återbetalningen när han/hon loggar in i Admin och öppnar sidan Swish-betalningar.

## 5 Rapporter

Här visas en sammanställning över de Swish-betalningar och återbetalningar som har skett under dagen. Informationen uppdateras varje gång du går in på sidan.

Här finns också möjlighet att se:

- En vecka – visar den aktuella veckan
- En månad – visar den aktuella månaden
- Valfri period – välj till och från datum och tryck sedan på "Skapa rapport".



The image shows a smartphone screen displaying a report titled "Rapporter". The report is for "LUNDÉNS HOTELL HB" and covers the period from 2015-11-23 to 2015-11-29. The report is categorized as "En vecka". The data is presented in three sections: Swish-betalningar, Swish-betalningar, belopp, and Återbetalningar.

LUNDÉNS HOTELL HB	
Lamagruppen	
123 363 47 06	
Antal Swish-betalningar	
Åtgärdade	11
Ej åtgärdade	7
<b>Totalt antal:</b>	<b>18</b>
Swish-betalningar, belopp	
Åtgärdade	1 339,95
Ej åtgärdade	1 227,20
<b>Totalt belopp:</b>	<b>2 567,15</b>
Återbetalningar	
Antal	3
Totalt återbetalat	90,98

## 6 Inställningar

På sidan Inställningar kan du ställa in hur många timmars inaktivitet som Appen ska tillåta innan du loggas ut.

Tidsgränsen är normalt en timme men du kan välja på 1, 2, 4, 8 eller 12 timmar.

## 7 Hjälp

Här hittar du hjälptexter för Nordea Swish Företag App.

Vi hoppas att Nordea Swish Företag App underlättar ditt arbete och att guiden har hjälpt till om du har haft frågor eller funderingar om hur Appen fungerar.

Behöver du mer hjälp eller tycker att något saknas i dokumentet, ring oss på telefon 0771-350 360 eller mejla till [swish.cards@nordea.com](mailto:swish.cards@nordea.com).

Läs mer om Swish Företag: [www.nordea.se/swishforetag](http://www.nordea.se/swishforetag)

Läs mer om Swish Handel: [www.nordea.se/swishhandel](http://www.nordea.se/swishhandel)

På [www.nordea.se/nsf](http://www.nordea.se/nsf) hittar du "Guide till Swish Företagstjänster" som är riktad till dig som har anslutit dig till Swish Företag eller Swish Handel och utnyttjar funktionerna Nordea Swish Företag App och Nordea Swish Företag Admin.