



Hej,

Om du har problem med att logga in eller signera en ansökan med ditt BankID på [www.ikanobank.se](http://www.ikanobank.se) så kan du prova nedstående åtgärder. Fungerar det fortfarande inte så får vi be dig kontakta oss på 0476 88 000 så ska vi försöka hjälpa dig.

1. Om du har BankID via kort så måste dosan anslutas via sladd till din dator. Inloggning utan sladd kan fungera utmärkt till den bank som utfärdat ditt BankID men inte på andra externa sidor som t ex skatteverket eller försäkringskassan.
2. Gå in på <https://test.bankid.com> och testa om ditt BankID fungerar. Om du har problem med inloggning så testa gärna att logga in på en annan extern sida som t ex [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).  
**OBS! Inloggning hos den bank som utfärdat BankID räknas inte som ett giltigt test.**
3. Kontrollera att du har senaste versionen av BankID-säkerhetsprogram installerat på <https://install.bankid.com>. Om inte, uppdatera programmet och återgå till steg 2.
4. Har du rätt version på ditt operativsystem? Kontrollera aktuella krav på <https://support.bankid.com/sv/felavhjalpning/systemkrav>. Kontrollera sedan vilket operativsystem samt vilken version av webbläsaren du själv använder.
  - Om du uppfyller systemkraven kan du gå vidare till steg 5.
  - Om du inte uppfyller kraven så måste du uppdatera till rätt version innan du går vidare i felsökningen.
5. Rensa cookies och webbhistorik i din webbläsare. Vi har nedan länkat till respektive support sida för de vanligaste webbläsarna.
  - Rensa bort cookies i Firefox  
<https://support.mozilla.org/sv/kb/Ta%20bort%20kakor>
  - Rensa bort cookies i Chrome  
[https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=sv&ref\\_topic=3434352](https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=sv&ref_topic=3434352)
  - Rensa bort cookies i Chrome för Android och ios  
<https://support.google.com/chrome/answer/2392709?hl=sv>
  - Rensa bort cookies i Internet Explorer  
<http://windows.microsoft.com/sv-se/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11-win-7>
  - Rensa bort cookies i Safari på ios  
<https://support.apple.com/sv-se/HT201265>
6. Efter rensning av cookies och webbhistorik kan du testa logga in igen på [www.ikanobank.se](http://www.ikanobank.se) eller testa signera på [www.ikanobank.se/signera](http://www.ikanobank.se/signera).
7. Om problem kvarstår, testa med en annan webbläsare. Om du använder Internet Explorer så testa med t.ex. Firefox eller Chrome istället.

Har du några frågor är du välkommen att kontakta oss på telefon 0476- 88 000.

Med vänlig hälsning  
Kundservice  
Ikano Bank