

---

## **Skrivelse angående att MedMera Bank vill informera om Coopkort och kundkännedomfrågor**

### **RGMFs analys av situation:**

Förbundets iakttagelse i frågan är att våra huvudmän inte kommer att kunna ha kvar sina Coop-kort då information gått ut att man måste besvara kundkännedomfrågorna på [coop.se/kundkannedom](http://coop.se/kundkannedom) och signera svaren med BankID. Många av våra huvudmän har inte BankID. Förbundet förstår att detta varit ett stort huvudbry för ställföreträdare som företräder huvudmän med dessa kort.

### **RGMFs förslag:**

Förbundet har kontaktat MedMera Bank för att diskutera problemet och upplysa dem att våra huvudmän i regel inte har BankID, och att de huvudmän som har förvaltare inte har rätt att inneha BankID vilket försvårar svar på deras förfrågan om kundkännedom. RGMF vill få till en dialog för att diskutera fram en lösning på problemet.

### **Uppföljning:**

Efter kontakt med MedMera Bank fick RGMF nedanstående till svar, det vill säga ”att det idag går det att godkänna deras frågor angående kundkännedom utan att använda BankID”.

### **MedMera Bank kundtjänsts svar på förfrågan:**

Det finns tre olika sätt att besvara kundkännedomfrågorna:

- Alternativ ett är att man besvarar frågorna via [coop.se/kundkannedom](http://coop.se/kundkannedom) och signerar svaren med BankID.
- Alternativ två är att man själv kan skriva ut en blankett om kundkännedomfrågorna via [coop.se](http://coop.se) och fylla i blanketten och sedan skicka tillbaka den till oss tillsammans med en kopia på giltig ID-handling.
- Alternativ tre är att man ringer till oss på Kundservice på nummer 0771-17 17 17 (knappval 3:1:5) och meddelar att man vill ha blanketten så skickar vi den härifrån. Vi har öppet helgfria vardagar mellan klockan 08-18.

Då det är olika blanketter för olika konton och man skriver man ut blanketten själv är det viktigt att man kontrollerar att man skrivit ut rätt blankett.

---

På sikt när man ringer till MedMera Bank kundservice kommer man att behöva identifiera sig med BankID för att kundtjänsten skall ha möjlighet att hjälpa till med ert ärende.

**Slutsats:**

Förbundet känner att MedMera Bank har lyssnat till RGMFs synpunkter gällande de problem vi ser med Coopkort med BankID för våra huvudmän, och de tar frågan vidare inom sin organisation.

Kungsbacka 2018-09-06  
Förbundsledamot  
Stig Andersson