

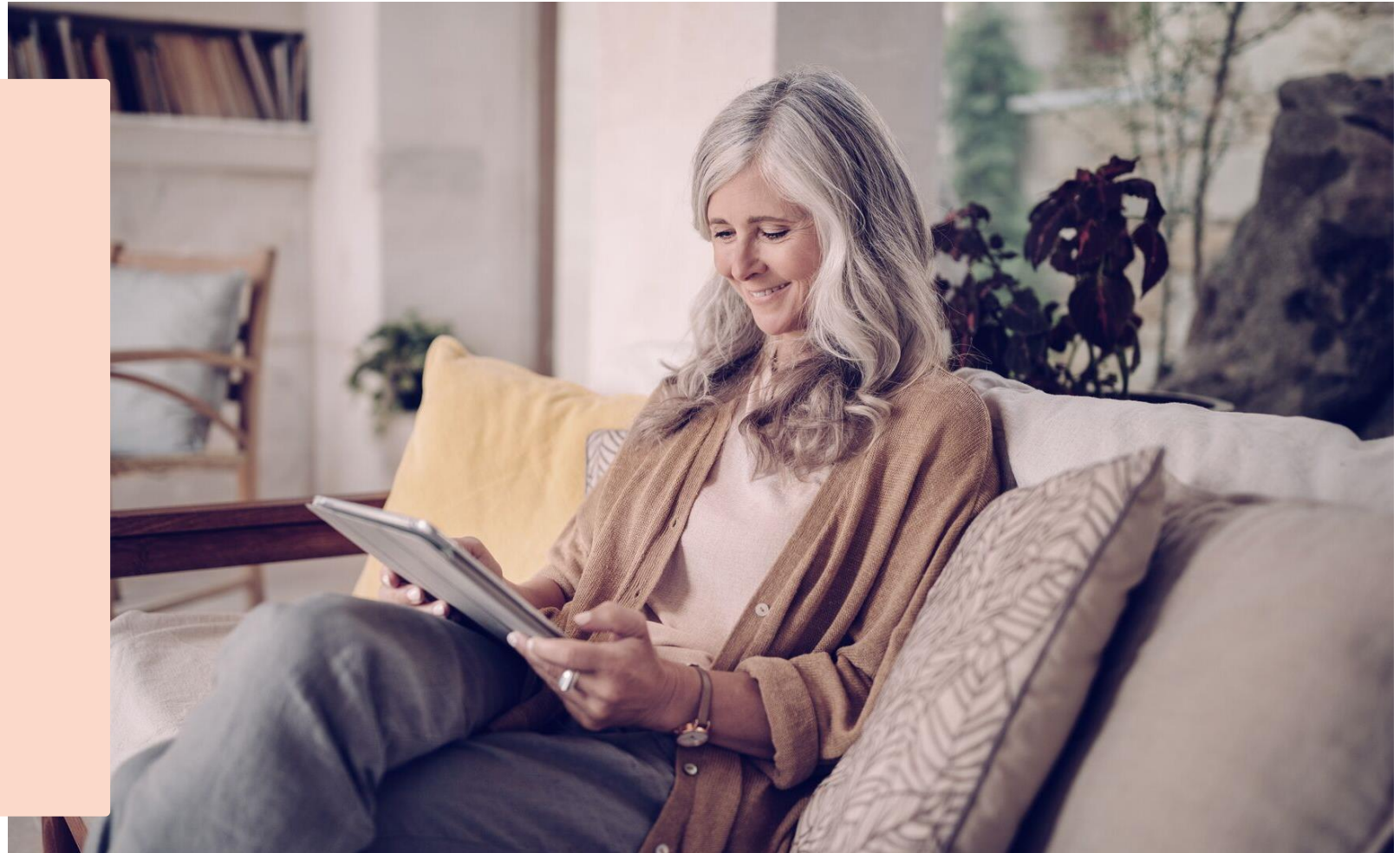
# Olemme täällä sinua varten

Taina Kujanen ja Emilia Sinkkonen

20.9.2023

# Ohjelmassa

- Ketterä ja turvallinen asiointi
- Nordean tunnistamisen välineet
- Mistä saan tarvittaessa apua?
- Turvallinen pankkiasiointi



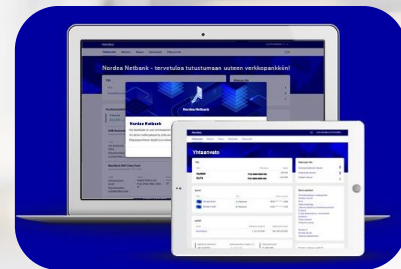
# Panostamme digitukeen

Nordean  
digipalvelut  
ovat  
turvallisia ja  
luotettavia  
käyttää

Digituki on  
asiakaspalvelumme arkea

Teemme jatkuvaa kehitystyötä  
seniorijärjestöjen kanssa

Koulutamme ja tuemme  
vertaisopastajaverkostoja



Verkkopankki



Pankin ulkopuoliset sivustot

A blue rounded rectangle containing the Nordea ID logo (two keys) and a crossed-out Nordea logo (a blue document icon with a red 'X'). Below the logos are two Nordea PIN devices: a white one with a numeric keypad and a black one with a numeric keypad and a scan button.

Nordea ID

Tunnuslukulaite ja Nordea ID -laite



Mobiilipankki

# Nordea ID ja Nordea ID-laite

- Korvaavat vanhan tunnuslukukortin
- Nordea ID on älylaitteeseen ladattava sovellus
  - Sovellus ladataan laitteen sovelluskaupasta (App Store tai Google Play -kauppa)
- Nordea ID -laite on erillinen laite henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sovellusta
- Toimivat yhdessä verkkopankin ja mobiilipankin kanssa
- Jos älylaite tai tunnuslukulaite katoaa, sen voi sulkea asiakaspalvelumme kautta



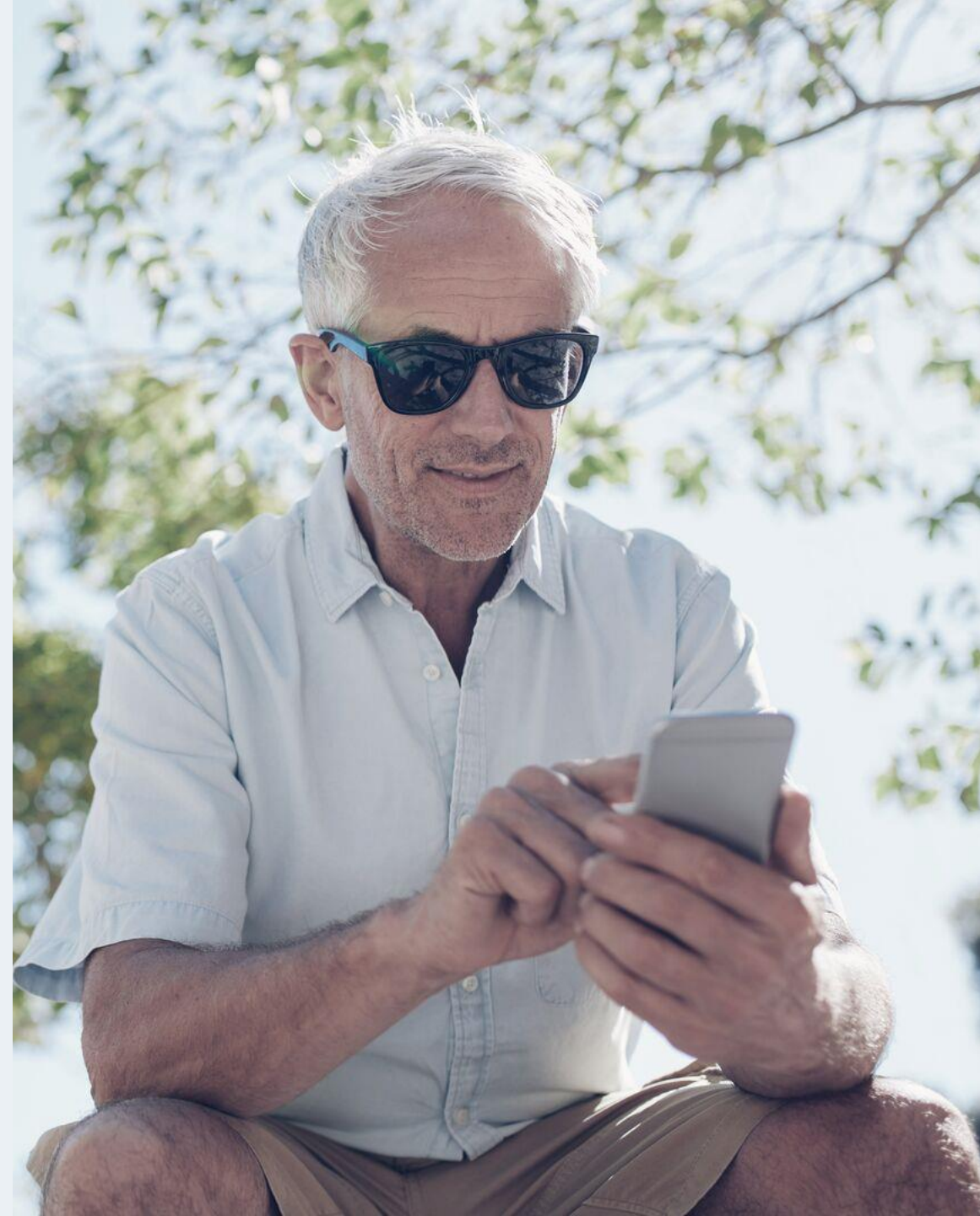
**Tietosi ovat  
turvassa  
pin-koodin  
takana**

**Nordea  
Tabletti  
DNA-  
kaupasta**

# Tunnuslukusovelluksen hyötyjä

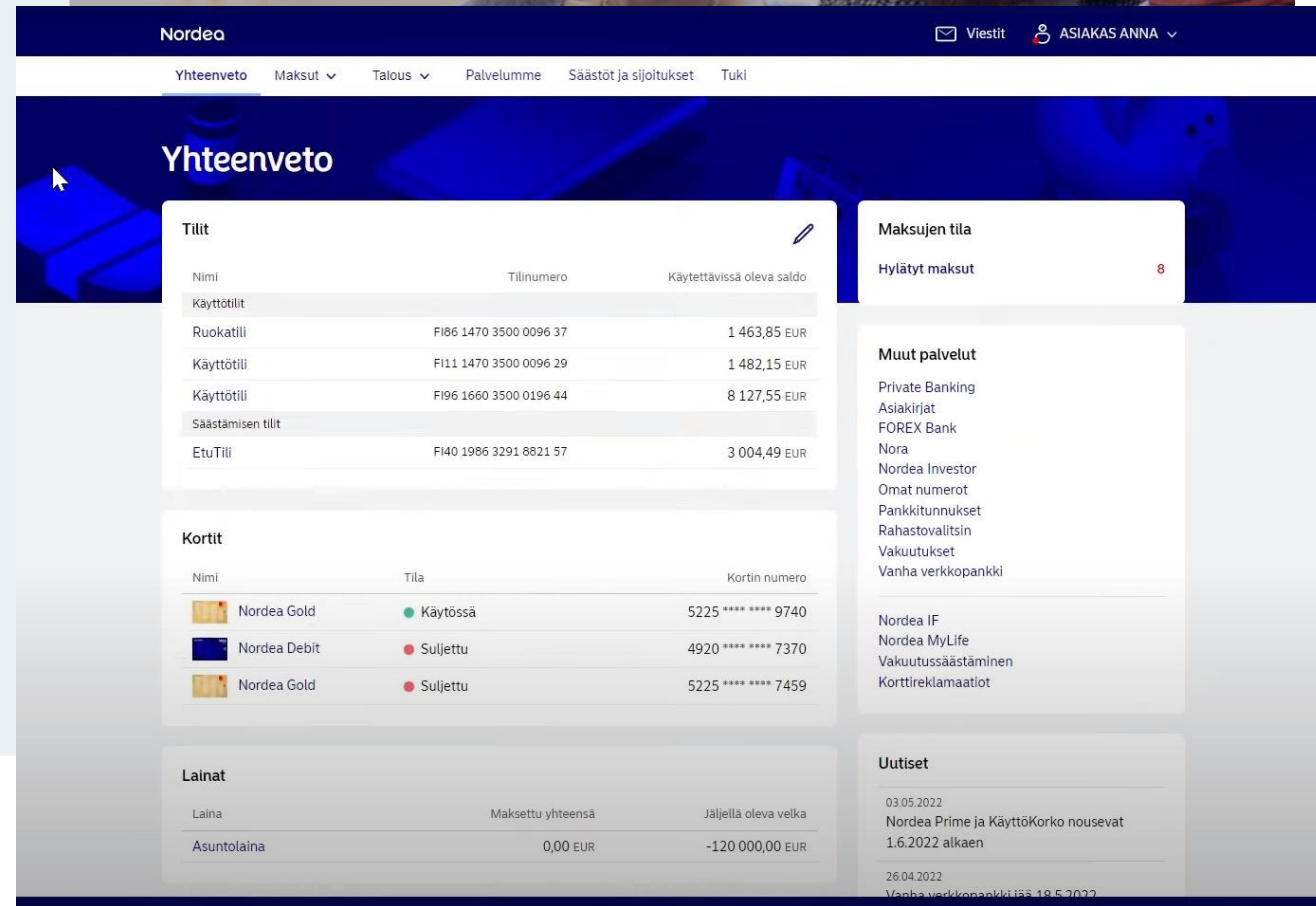
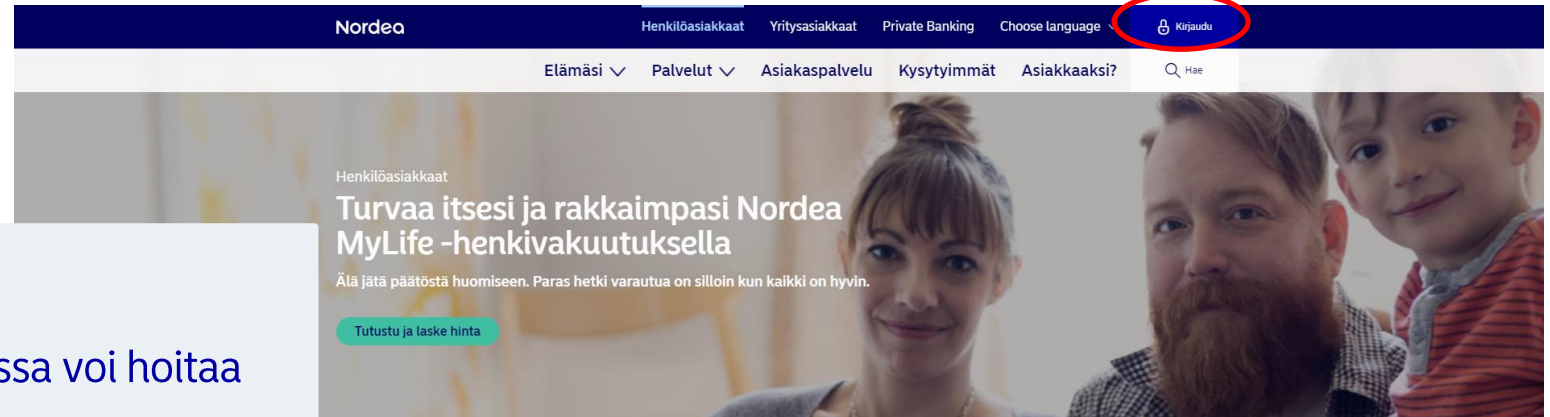
Turvallinen:  
näet, mitä  
teet

The image shows two side-by-side screenshots of the Nordea mobile app interface. The left screenshot displays a transaction confirmation screen with the following details: 'Haluan maksaa summa: 10,00 EUR saaja: Matti Meikäläinen tilille: FI43XXXXXXXXXX9728 päiväys: 31.8.2021 tililtä: FI59XXXXXXXXXX1154'. Below the details is a PIN input field labeled 'Syötä PIN' and a 'Vahvista' button. A numeric keypad is shown below the input field with digits 1-9, 0, and a backspace icon. The right screenshot shows a login screen with the text 'Henkilöasiakkaiden verkkopankkiin? Kirjautumistunniste: PPVV' and a warning: 'Varmista ennen vahvistamista, että kirjautumistunniste on sama kuin se, joka näkyy tunnistautumisnäkylässä.' It also features a 'Syötä PIN' input field, a 'Vahvista' button, and a numeric keypad.



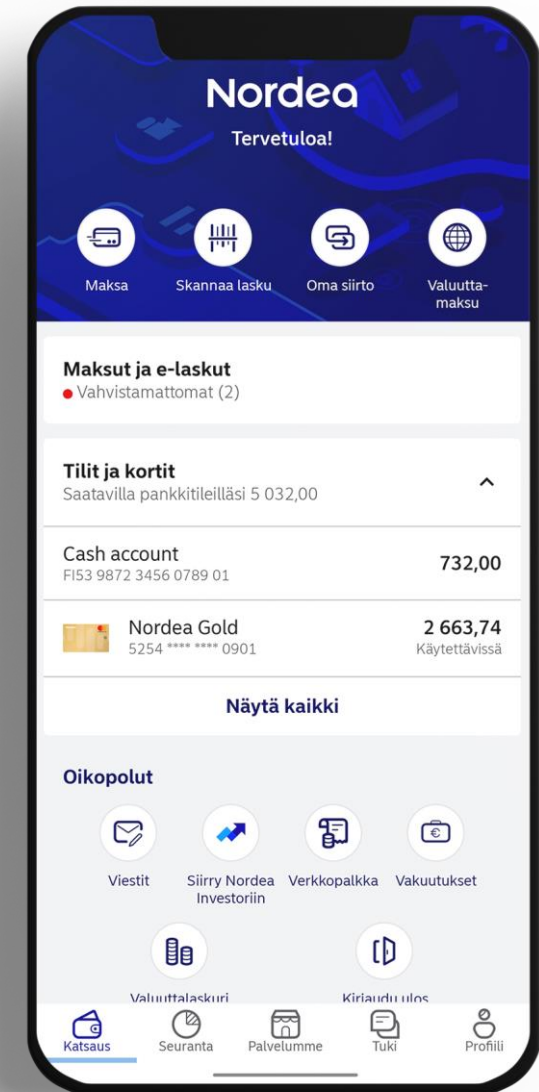
# Verkkopankki

- Internetissä käytettävä pankkipalvelu, jossa voi hoitaa pankkiasioita
  - Laskujen maksu & tilisiirrot
  - Tilitapahtumien tarkistaminen
  - Lainojen & sijoitusten hoitaminen
  - Viestiminen pankkiin
- Helpoin käyttää tietokoneella
- Verkkopankkiin voi kirjautua kahdella tavalla:
  1. [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi)-sivun Kirjautu-painikkeen kautta
  2. Lisäämällä kirjanmerkitse tai suosikiksi



# Mobiilipankki

- Älylaitteeseen (puhelin tai tabletti) ladattava pankkisovellus
- "Verkkopankki älylaitteessa"
- Helppokäyttöinen, yhdessä asiakkaiden kanssa kehitetty
- Yhteydenotto Nordeaan onnistuu helposti tunnistettuna





# Ota yhteyttä

Ota yhteyttä meihin Tuki-välilehden kautta.



## Chat – kysy meiltä.

Mobiilipankissa voit käyttää chat-toimintoa ja saada apua kellon ympäri. Näet myös, mikä on arvioitu jonotusaika.



## Soita meille.

Voit soittaa meille joko suoraan mobiilipankista tai näppäillä numeron 0200 3000.

Aukioloaikamme ovat ma–pe 8–20 ja la–su 10–16 (viikonloppuisin palvelemme vain päivittäispalveluasioissa).



## Varaa tapaaminen.

Jos tarvitset apua asuntolainoihin tai sijoituksiin liittyvissä asioissa, voit varata tapaamisen Nordean neuvojan kanssa.



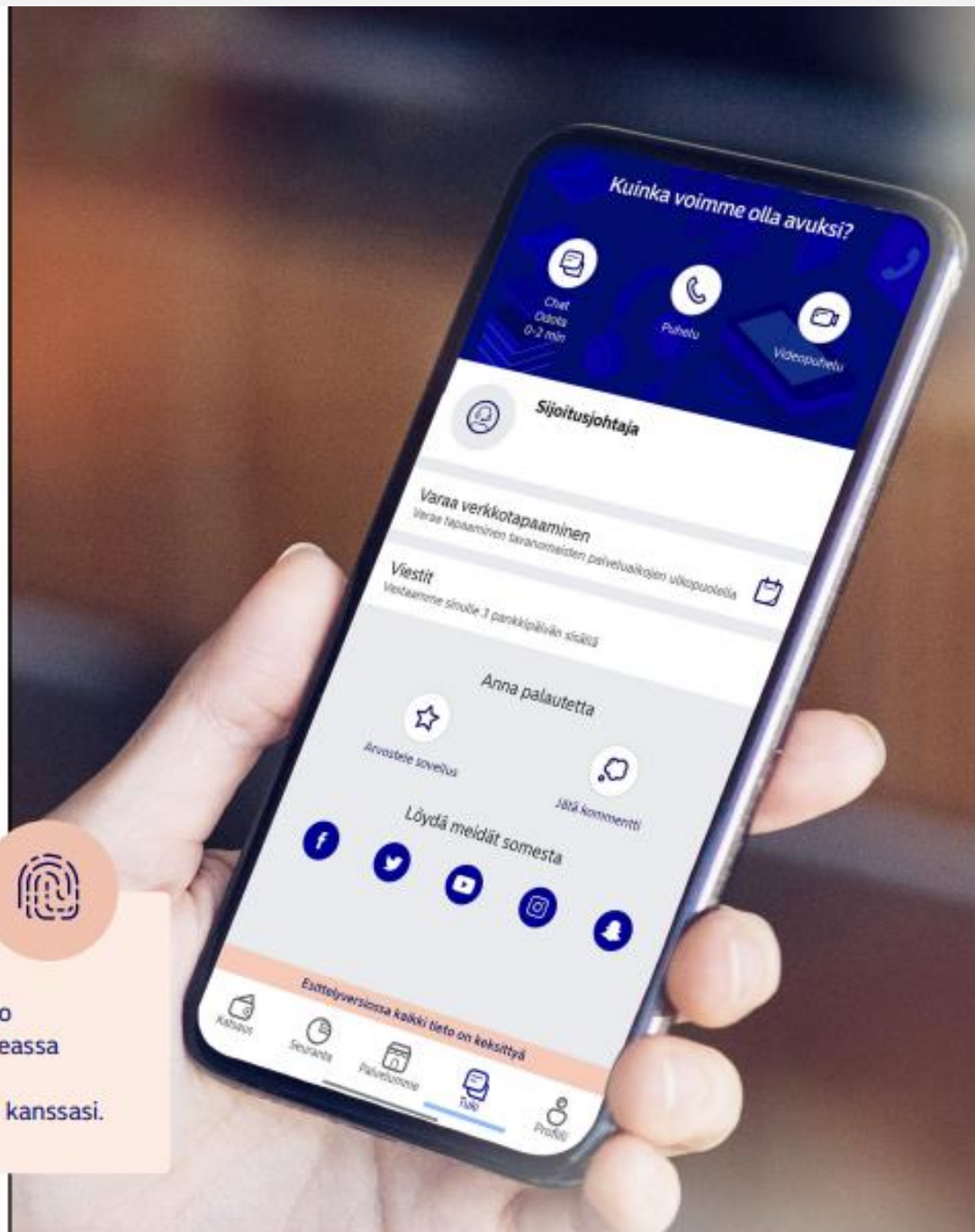
## Sosiaalinen media.

Voit seurata meitä Nordea Suomi -tilillä Facebookissa ja Instagramissa.



## Muista

Kun otat meihin yhteyttä mobiilipankin kautta, olet jo tunnistautunut ja me Nordeassa voimme olla varmoja, että keskustelemme juuri sinun kanssasi.



# Pankkiasiat hoituu kanssamme monin tavoin



Meillä on aina **ihminen puhelinsoiton** päässä, joka auttaa pankkiasioinnissa.



Palvelemme asiakkaitamme yli 60 paikkakunnalla **konttoreissa** ajanvarauksella ja käteispalveluissa ilman ajanvarausta.



**Chatin** suosio on kasvanut nopeasti ja asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä palvelun nopeuteen, laatuun ja monipuolisuuteen.



# Seniorilinja

## Asiakaspalvelu senioreille



Autamme senioreita ja erityistä tukea tarvitsevia asiakkaitamme puhelimitse myös omassa asiakaspalvelussa. Seniorilinjalle pääset ma-pe klo 8-20 soittamalla 0200 3000 (pvm/mpm) ja valitsemalla numeronäppäimellä nolla

Nordea Asiakaspalvelussa hoidat kaikki arjen pankkiasiasi yhdessä osaavan henkilökuntamme kanssa.

- ✓ Pääset senioreiden omalle asiakaspalvelulinjalle soittamalla 0200 3000 ja puhelun alussa painamalla puhelimesi numeronäppäimillä numeroa nolla.
- ✓ Seniorilinjalla sinua ei pyydetä tunnistautumaan jonottaessasi. Tarvittaessa neuvoja ohjeistaa sinulle miten puhelimesta tunnistautuminen onnistuu.
- ✓ Puhelimesta sinua palvelee neuvoja, joka osaa tukea ja auttaa sinua kaikissa pankkiasioihin liittyvissä kysymyksissäsi.
- ✓ Nordea Asiakaspalvelu on auki ma-pe klo 8-20 ja viikonloppuisin klo 9-16. Seniorilinja on auki arkisin klo 8-20.

Lue lisää [nordea.fi/senioreille](https://nordea.fi/senioreille)

# Konttori kotonasi -opas

Lataa  
maksuton opas  
[www.nordea.fi/  
opas](http://www.nordea.fi/opas)

## Sisältö:

- Tunnistautuminen
- Laskun maksaminen
- Asiakaspalveluun soittaminen
- Tilitiedot
- Kortin sulkeminen, kortin tapahtumat
- Käteisen nosto







**Voit tilata  
käteistä  
tarvittaessa  
myös  
postitse**

## Nosta käteistä pankkikortilla

muualtakin kuin automaatista.

Jokainen meistä on varmasti nostanut käteistä rahaa pankkikortilla automaatista. Tiesitkö, että voit nostaa käteistä rahaa myös monien kauppojen kassalta, **samalla kun maksat ostoksesi pankkikortilla?**

Käteisen nostaminen maksamisen yhteydessä on turvallista:

-  Kaupan kassa sijaitsee turvallisesti sisätiloissa
-  Kaupan henkilökunta huomioi, ettei kukaan näe tunnuslukuasi
-  Kaupan henkilökunta varmistaa, että saat käteisen mukaasi
-  Näet kassakuitista tekemäsi käteisnoston

Käteistä rahaa voit nostaa pankkikorttiosuoksen yhteydessä seuraavista kaupoista:  
**K-market, K-supermarket, K-citymarket, R-kioski ja Tokmanni.**

Voit nostaa käteistä kerralla enintään  
50 € R-kioskista ja 200 € K-ruokakaupoista ja Tokmannilta.

# Lisätietoa

## Nordea.fi/digineuvonta

- Miksi digipalvelut; edut ja hyödyt
- Selkokielinen kuvaus keskeisimmistä palveluista: Nordea ID -sovellus, mobiilipankki, verkkopankki
- Digisanasto
- Näin otat palvelut käyttösi: kirjalliset ohjeet & ohjevideot
- Mistä saat apua kun tarvitset & yhteistyökumppanit
- Tilaa Konttori kotonasi –opas



## Nordea.fi/seniori

Nordea

Elämäsi ▾ Palvelut ▾ Asiakaspalvelu Kysyimmeä Asiakkaaksi? 🔍

Henkilöasiakkaat > Perheeni arki > Tukea senioreille


### Tukea senioreille

Digipalveluilla ei ole ikärajaa ja haluamme tukea kaikkia asiakkaitamme Nordean digipalveluiden käytössä. Kaikille digipalveluiden käyttö ei kuitenkaan ole mahdollista ja silloin läheiset ovat arvokas tuki pankkiasioiden hoitamisessa. Tältä sivulta löydät tukea ja sopivia vaihtoehtoja myös silloin, kun digitaalinen asiointi ei ole sopiva vaihtoehto.

Tarvitsetko digitukea? Löydä nopein tapa asioida


#### Konttori kotonasi -opas

Konttori kotonasi -oppaasta löydät neuvoja ja kuvallisia ohjeita pankkiasioiden hoitamiseen. Oppaan voit tilata maksutta kotiosi itsellesi tai läheillesi.



Selaa opasta tai tilaa opas maksutta kotiin

#### Asiakaspalvelu senioreille



Autamme senioreita ja erityistä tukea tarvitsevia asiakkaitamme puhelimella myös omissa asiakaspalvelussa. Senioriliinjalta pääset ma-pe klo 8-20 soittamalla 0200 3000 (pvm/mpm) ja valitsemalla numeronäppäimellä nolita

[Lue lisää asiakaspalveluum soittamisesta](#)


#### Läheisten tuki

Läheiset ovat tärkeässä asemassa, kun itsenäinen asiointi on vaikeaa. Miten auttaa läheistä asioimaan pankissa ja hoitamaan asioitaan, mikäli hän tarvitsee erityistä tukea.

Joissakin tilanteissa paras ratkaisu on tilin käyttöoikeuden antaminen läheiselle tai muulle luotetuille henkilölle, jolloin hän voi hoitaa tiliä ja esimerkiksi maksaa laskut toisen henkilön puolesta. Annat käyttöoikeuden käymällä henkilökohtaisesti konttorissa tai soittamalla 0200 3000 Nordea Asiakaspalveluun, kunhan sekä sinut että käyttöoikeuden saaja tunnustetaan molemmat omien pankkitunnusten avulla.

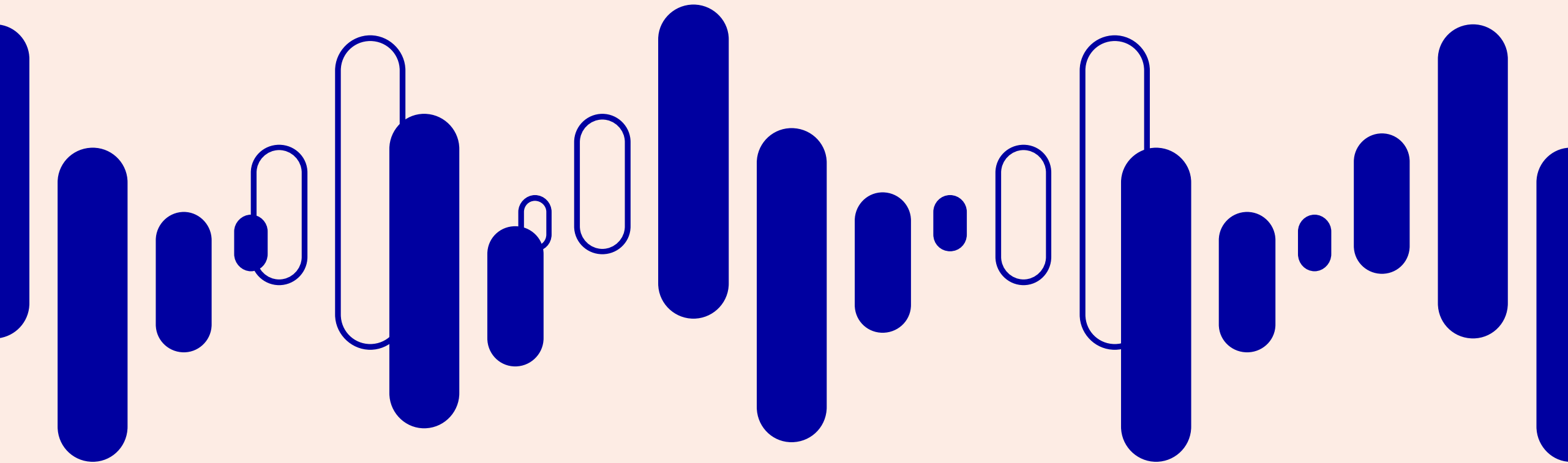
Tulevaisuuteen kannattaa jokaisen varautua tekemällä edunvalvontavaltakirja.

Pankkiasiat turvallisesti



Tulosta esite läheisesi (pdf, 557KB)

# Pankkipalveluiden turvallinen käyttö



## Verkkopankkiin kirjautuminen

- Verkkopankkiin voi kirjautua kahdella tavalla:
  1. [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi)-sivun Kirjaudu-painikkeen kautta
  2. Oman kirjanmerkin tai suosikin kautta
- Verkkopankkiin ei kirjauduta sähköpostin tai tekstiviestin linkkien kautta
- Verkkopankkiin ei hakeuduta hakukoneiden kautta
  - Bing, Google, Yahoo



## Pankkitunnuksia ei pidä antaa viestien linkkien kautta

Lähettäjä: Nordea <[bhlau@langkawi-ferry.com](mailto:bhlau@langkawi-ferry.com)>  
Päiväys: 9. marraskuuta 2022 klo 21.21.54 UTC+2  
Vastaanottaja:  
Aihe: Sinulla on uusi online-asiakirja

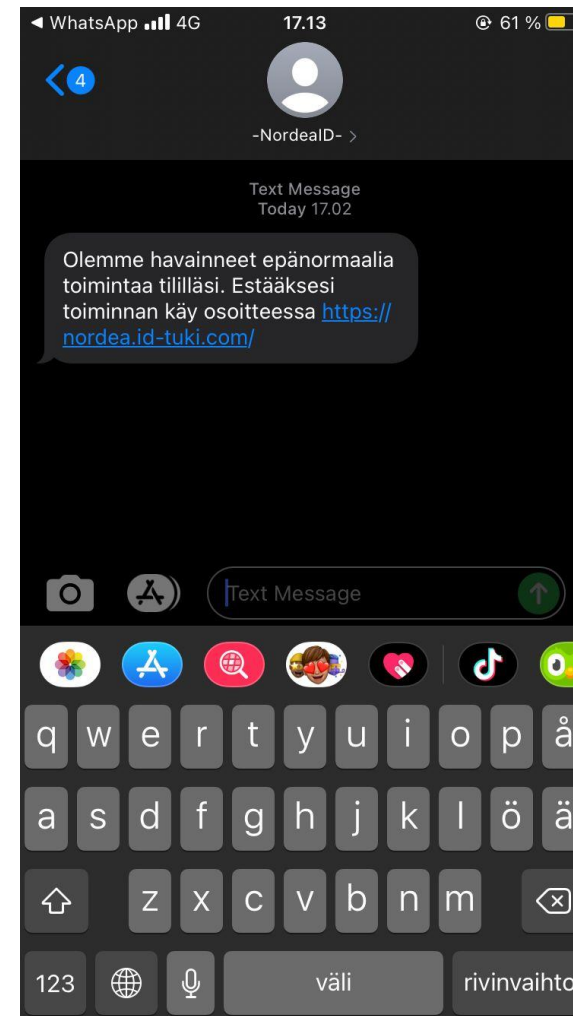
Hyvä asiakas,

Me Sinulla on 1 kiireellinen asiakirja verkossa.


Tämä viesti on pakollinen luettavaksi

**Napsauta tästä lukeaksesi asiakirjan**

Parhain terveisin,  
Nordea Sähköinen allekirjoituspalvelu







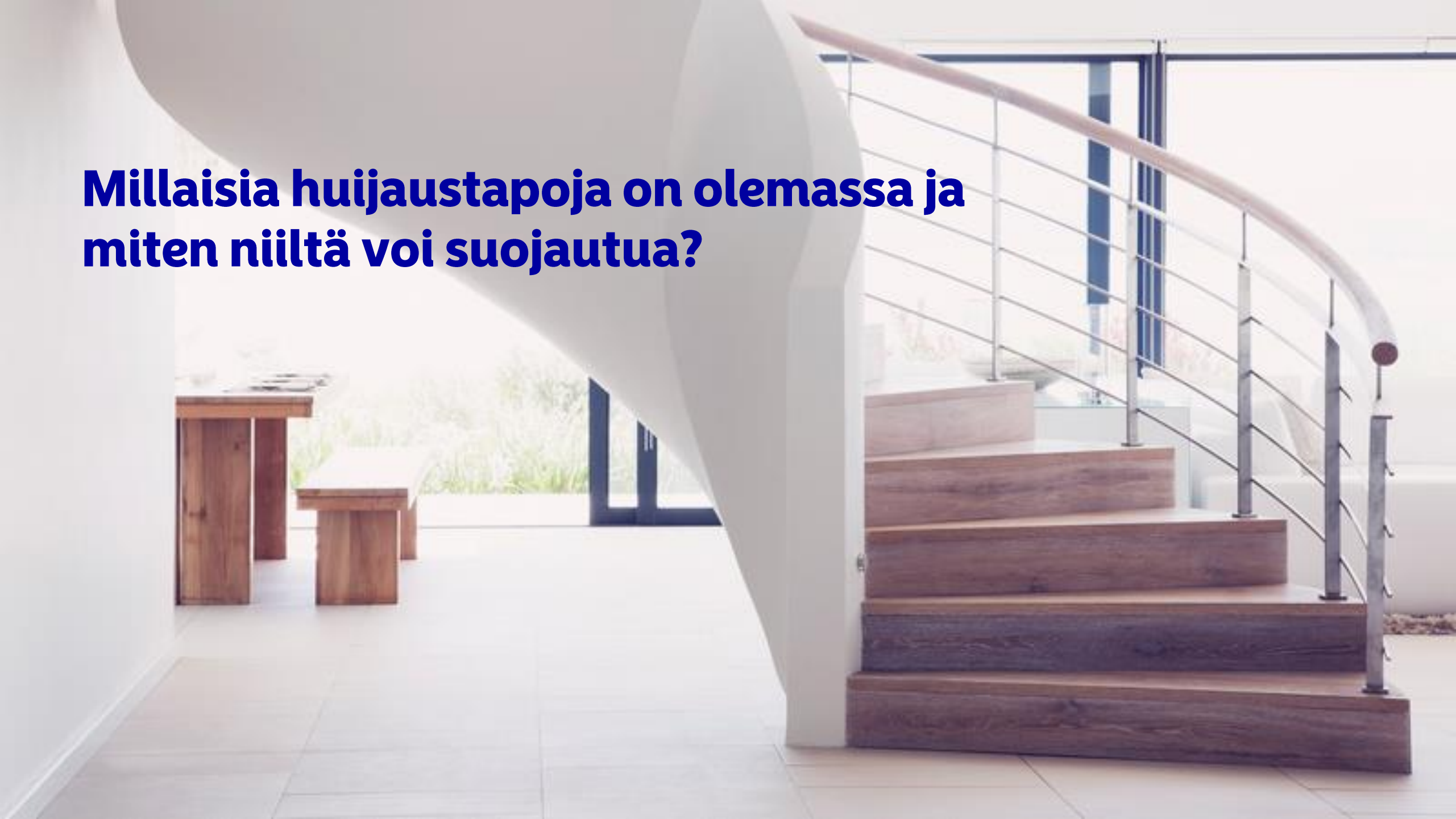
**Digipalvelut  
on rakennettu  
turvallisiksi**

**Tutkimme,  
viestimme,  
kontaktoimme**

**Huijausyrityksiä  
ei voi estää –  
mutta  
menetyksiä voi**

**Turvallinen  
asiointi on  
asiakkaan ja  
pankin etu**

**Millaisia huijaustapoja on olemassa ja miten niiltä voi suojautua?**



# Henkilöasiakkaat – TOP Huijaukset

## Yrityshuijaukset

Verohallinnon nimissä kehotetaan täyttämään lomake, jonka avulla saa veronpalautuksen.

## Rakkaushuijaukset

Uhri löydetään Facebookista, Instagramista tai deittisovelluksista.  
"Julkkis" ottaa yhteyttä

## Dokumenttihuijaukset

"Nigerialaishuijaus"  
"kaukainen sukulainen on kuollut ja olet saamassa huomattavan suuren perinnön"  
sähköpostit

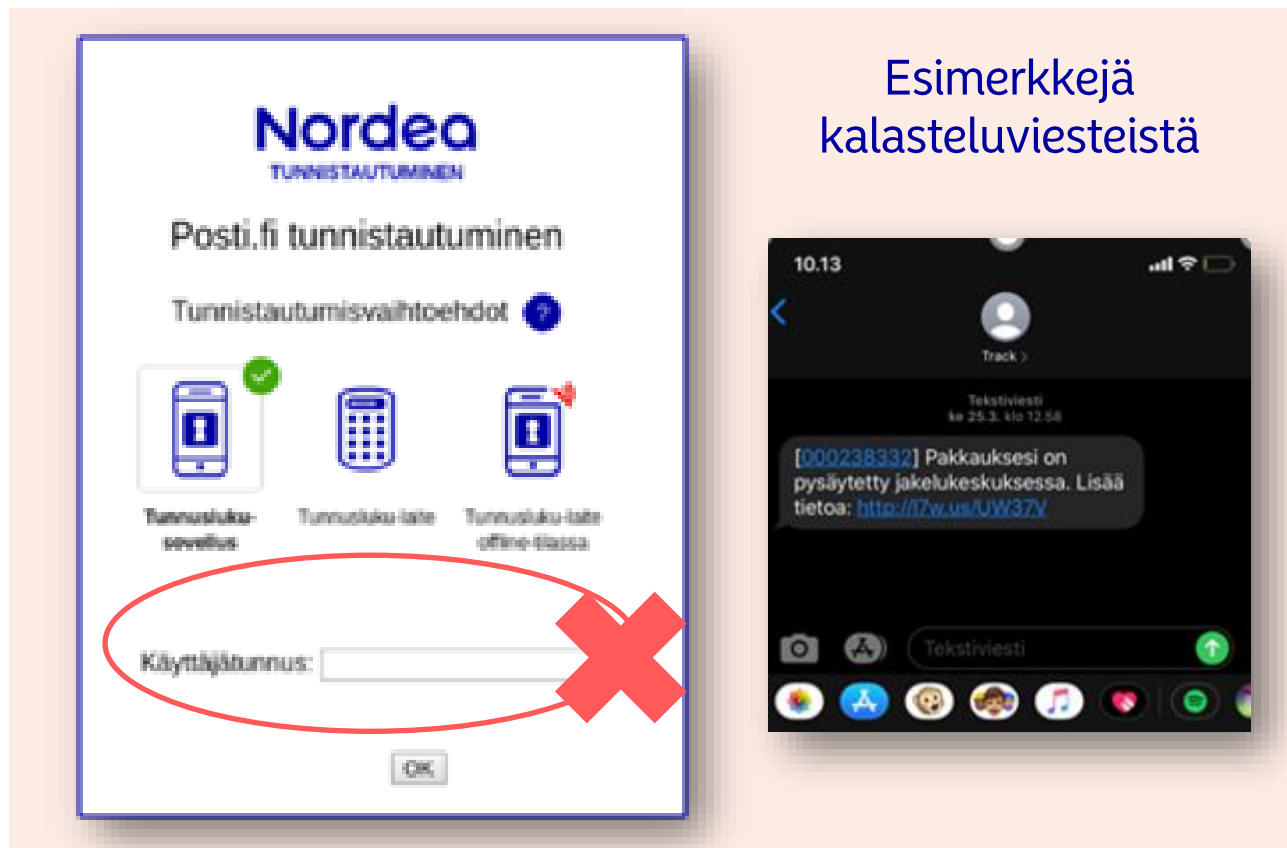
**Jos joku kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, se harvoin on sitä.**

# Tietojen kalastelu

Kalasteluviestit ovat arkipäivää

Viestejä esim. Postin nimissä sähköposteihin ja puhelimiin.

Antamalla korttitiedot kuukausiveloitukset alkavat.



Jos olet antanut maksukorttisi tiedot tai käyttäjätunnuksesi ulkopuoliselle, soita välittömästi sulkupalveluun 020 333. Sulje vanha kortti ja tilaa uusi!

## Pankkiasioissa opastaminen ja ohjaus

- Jokaisen pankkitunnukset ovat henkilökohtaiset eikä toisen henkilön tunnuksia saa käyttää
  - Tarvittaessa läheiselle voidaan lisätä käyttöoikeudet toisen henkilön tileihin
- Paras tapa oppia pankkiasiointi, on kokeilla sitä itse toisen henkilön tuella
- Toisen henkilön tunnusten käyttäminen tai etähallintaohjelmat eivät kuulu turvalliseen asiointiin



## Yhteenvetona

Käytetään  
hakukoneita  
harkiten

Ei pankki-  
tunnuksia tai  
koodeja  
ulkopuolisille

Malti on  
valttia

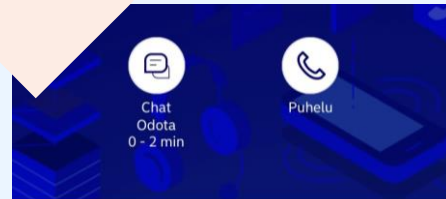
Jos jokin on  
liian hyvää  
ollakseen totta,  
se ei ole totta

# Mistä saan tarvittaessa apua?

Oma asiakaspalvelu

p. 0200 3000  
ma - pe klo 8-20  
la klo 10-16

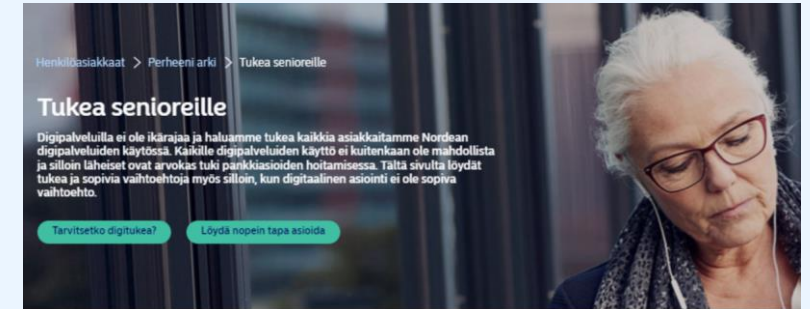
Chat



Varaa verkkotapaaminen  
Varaa tapaaminen tavanomaisten palveluaikojen ulkopuolella

Viestit  
Vastaamme sinulle 3 pankkipäivän sisällä

Verkkosivut  
[www.nordea.fi](http://www.nordea.fi)



Konttori kotonasi -opas



Ajanvarauksella konttorista



Järjestöt



[www.seniorsurf.fi/opastuspaikat](http://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat)

Nordea

Kysymyksiä?





**Nordea**

**Kiitos ja oikein turvallista sekä mukavaa syksyä!**

