

Nordea



Senioriasiakkaat – digillä ei ole ikärajaa

Pankkiasiat hoituu kanssamme monin tavoin



Palvelemme asiakkaitamme yli 60 paikkakunnalla **konttoreissa** sekä ilman ajanvarausta että ajanvarauksella.



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



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



Vastaamme asiakkaidemme kysymyksiin **asiakaspostilla** mobiili- ja verkkopankin kautta.



“Maailma digitalisoituu, me Nordeassa pyrimme tekemään pankkiasioden hoidon mahdollisimman helpoksi.”



Panostamme Digitukeen

**Nordean
digipalvelut
ovat
turvallisia ja
luotettavia
käyttää**

**Digituki on
asiakaspalvelumme arkea**

**Teemme jatkuvaa kehitystyötä
seniorijärjestöjen kanssa**

**Koulutamme ja tuemme
vertaisopastajaverkostoja**

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 neuvoja ohjeistaa sinulle tarvittaessa miten puhelimesta tunnistautuminen onnistuu Nordea ID -sovelluksen tai tunnuslukulaitteen avulla.
- ✓ 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 9-17. Seniorilinja on auki arkisin klo 8-20.
- ✓ **Lue lisää nordea.fi/seniori**

Autamme senioreita ja erityistä tukea tarvitsevia asiakkaitamme puhelimitse kaikissa pankkiasioissa omassa asiakaspalvelussa



1. Soita numeroon 0200 3000.
2. Ensin sinut toivotetaan tervetulleeksi Nordea Asiakaspalveluun. Olemme myös nauhoittaneet puhelinlinjalle muutamia ajankohtaisia asioita, jotka kuulet puhelun alussa.
3. Alkusanojen jälkeen kuulet: "Oletko seniori ja tarvitset erityistä tukea puhelimesta asiointiin? Paina nolla". Ota puhelimesi numeronäppäimet esiin ja paina numeroa nolla.



Näin puhelusi etenee:

- Kuulet nauhalla äänen, joka kertoo sinulle, että "olet nyt jonossa. Odota rauhassa, puhelusi vastataan pian".
- Odottele linjalla kunnes neuvoja vastaa puhelusi.
- Jos sinulla on pankkitunnukset, ota ne valmiiksi käden ulottuville. Neuvoja auttaa sinua tunnistautumisessa puhelun aikana.

Tavoitat meidät numerosta 0200 3000
(paikallisverkkomaksu/mobiilipuhelumaksu)
Seniorilinja palvelee maanantai-perjantai klo 8-20.
Puhelussa ei ole erillistä palvelumaksua.

Uusi palvelukanava on saanut valtavan positiivisen vastaanoton yhteiskunnassa ja seniori verkostoissa



Oppaan voi tulostaa osoitteesta [Nordea.fi/opus](https://nordea.fi/opus)

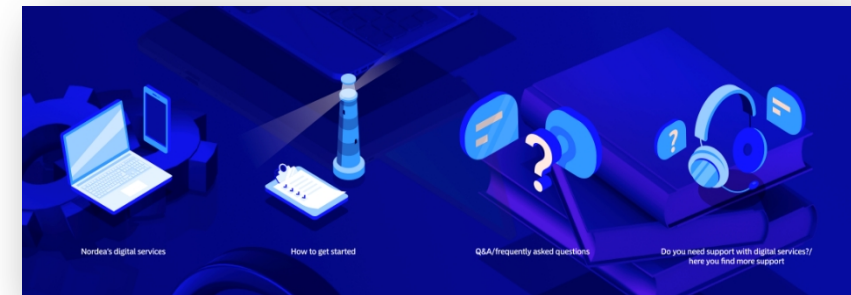
Sisältönä yleisimmät pankkiasiointiin liittyvät aiheet:

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



Nordea.fi/digineuvonta –sivuilta löytyy tietoa ja tukea digipalveluiden käyttöön:

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



Etäasiointi | Palvelut | Asiakaspalvelu | Kysyimme | Asiakkaaksi?

Perheeni arki > Tukea senioreille

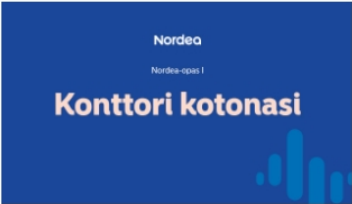
Tukea senioreille

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 kotiisi itsellesi tai läheillesi.



Selaa opasta tai tilaa opas maksutta kotiin

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

[Lue lisää asiakaspalveluun soittamisesta](#)

Läheisten tuki

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

Joissakin tilanteissa paras ratkaisu on tilin käyttöoikeuden antaminen läheiselle tai muulle luotetulle henkilölle, jolloin hän voi hoitaa tilää 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 läheillesi (pdf, 557KB)

Perinteiset pankkipalvelut –esite tulostettavissa **Nordea.fi/seniori**



Merkityksellisiä kohtaamisia

