

Nordea

**Konttori kotonasi
-opas**

Hoida pankkiasiat turvallisesti kotoa käsin

Aikaisemmin laskujen maksaminen, rahan siirtäminen tililtä, ja muut pankkiasiat hoidettiin menemällä pankin konttoriin. Nyt pankkiasiat voi hoitaa omassa rauhassa ja omaan tahtiin kotoa käsin, eikä sinun tarvitse lähteä erikseen pankin konttoriin.

Pankkiasioiden hoitaminen kotoa käsin on turvallista, sillä kukaan ulkopuolinen ei pääse näkemään tilitietojasi, pankkitunnuksiasi tai muita henkilökohtaisia tietojasi.



Turvallisesti



**Oman kodin
rauhassa**



Omassa tahdissa

Asiakaspalvelumme on puhelinsoiton päässä.

Yhteystiedot löydät oppaan sivulta 20.

Laskun maksaminen



Tilille tulleiden rahojen,
esimerkiksi eläkkeen tai
palkan, tarkistaminen



Tilillä olevan saldon
tarkistaminen



**Nämäkin
pankkiasiat
voit hoitaa
turvallisesti kotoa
käsin**

Kaikista näistä löydät
tarkemmat ohjeet tästä
oppaasta.

Maksukortin sulkeminen
väliaikaisesti tai pysyvästi



Maksukortilla tehtyjen
käteisnostojen
tarkistaminen



Maksukortilla tehtyjen
ostosten tarkistaminen



Turvallisuus

on tärkeintä pankkiasioinnissa

Verkkopankilla, mobiilipankilla ja pankkitunnuksilla hoidat pankkiasiat turvallisesti omassa tahdissasi. Seuraamalla vinkkejämme varmistat palveluiden turvallisen käytön.



- 1. Pysähdy ja varmista yhteydenoton aitous.** Huijari voi teeskennellä olevansa kuka tahansa, esimerkiksi sukulainen, tuttava tai viranomainen. Sinulle saatetaan myös luoda kiireen ja paineen tunne, jotta toimitisit nopeasti. Pysähdy hetkeksi ja pohdi onko yhteydenotto tai linkki aito vai vaikuttaako jokin asia liian hyvältä ollakseen totta.
- 2. Pidä pankkitunnuksesi vain omana tietonasi.** Muista, että pankkitunnuksia tai korttitietoja ei pidä antaa kenellekään, ei edes perheenjäsenille. Pankki tai viranomaiset eivät koskaan kysy pankkitunnuksiasi.
- 3. Tarkista aina, mitä olet vahvistamassa.** Katso, että Nordea ID -sovelluksessa tai Nordea ID -laitteessa näkyvät tiedot täsmäävät tapahtumaan, jota olet tekemässä ja vahvista tapahtuma vasta sen jälkeen.
- 4. Ole tarkkana linkkien kanssa.** Pankkien ja viranomaisten nimissä tehdään uskottavia huijaussivustoja. Varmista, että päädyt oikealle sivulle kirjoittamalla koko verkko-osoite osoitekenttään tai käytä palveluntarjoajan mobiilisovellusta. Älä kirjaudu pankin tai viranomaisten palveluihin linkkien kautta, jotka ovat tulleet esimerkiksi sähköpostilla, tekstiviestillä tai hakukoneiden kautta.
- 5. Kerro vinkeistä myös läheisillesi.** Varmista että lähipiirisikin osaa toimia turvallisesti verkossa. Lisää tietoa erilaisista huijausmuodoista ja ohjeet niiltä suojautumiseen löydät osoitteesta nordea.fi/turvallisuus

Tunnistautuminen

Vain sinä näet tilisi ja rahasi



Turvallisuus on kaikkein tärkeintä pankkiasioiden hoidossa. Jokaisella kerralla, kun hoidat pankkiasioitasi kotoa käsin, sinun on ensimmäiseksi tunnistauduttava. Varmistamme tunnistautumisella, että vain sinä pääset näkemään tilisi ja rahasi.

Tunnistautuminen on sama asia kuin passin tai henkilöpapereiden näyttäminen pankin konttorissa. Koska tunnistautuminen tehdään kotoa käsin, käytetään henkilöllisyyden todistamiseen uusia tapoja.

Tunnistautuminen tapahtuu **pankkitunnusten** avulla, jotka koostuvat kahdesta osasta

1. pysyvästä käyttäjätunnuksesta ja
2. tunnistautumisvälineestä eli Nordea ID -sovelluksesta tai Nordea ID -laitteesta.

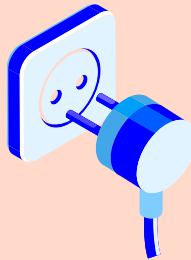
Jos sinulla ei vielä ole pankkitunnuksia, voit varata ajan konttoriin Nordea Asiakaspalvelun kautta saadaksesi pankkitunnukset.

Kolme asiaa päästäksesi alkuun

Ennen kuin voit aloittaa pankkiasioiden hoitamisen kotoa käsin,
tarkista että kotoasi löytyy:

1.

Internet-
yhteys



2.

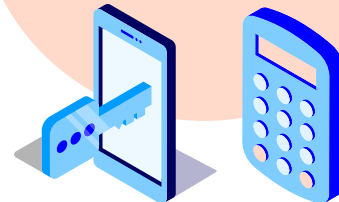
Tietokone,
tabletti tai älypuhelin



3.

Tunnistautumista
varten:

- pysyvä käyttäjätunnus
- tablettiin tai älypuhelimien asennettu **Nordea ID -sovellus**
- **tai** Nordea Asiakaspalvelusta tilattava **Nordea ID -laite**



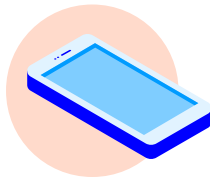
Valitse sinun tapasi hoitaa pankkiasiat kotoa käsin

Kun sinulla on tunnistautuminen kunnossa eli sinulta löytyvät:

- pysyvä käyttäjätunnus ja
- tablettiin tai älypuhelimeen ladattu **Nordea ID -sovellus**
tai Nordea Asiakaspalvelusta tilattu **Nordea ID -laite**

voit hoitaa pankkiasioita turvallisesti kotoa käsin.

Tunnistautuneena voit hoitaa pankkiasioitasi seuraavissa kanavissa



Tabletilla tai
älypuhelimella Nordean
mobiilipankissa



Tietokoneella tai
tabletilla Nordean
verkkopankissa



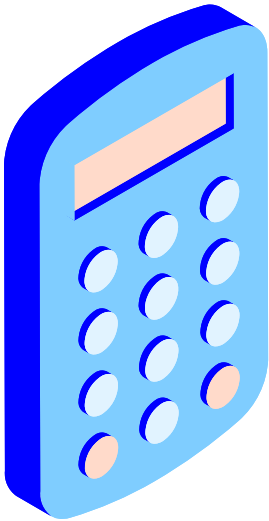
Puhelimitse
soittamalla **Nordea**
Asiakaspalveluun



Vinkki: Tutustu mitä kaikkea voit hoitaa mobiili- ja verkkopankissa ja huomaat, miten monet pankkiasiat ratkeavat kädenkäänteessä. Lue lisää nordea.fi/kokeile-itse

Nordea ID -sovellus ja Nordea ID -laite

– avain digitaaliseen pankkiasiointiin



- **Nordea ID -sovellus** on mobiililaitteeseen ladattava, tunnistautumiseen käytettävä sovellus, joka toimii yhdessä Nordean mobiilipankin ja verkkopankin kanssa.
- **Nordea ID -laite** on fyysinen tunnistautumislaitte henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sovellusta. **Nordea ID -laitteella voit kirjautua ainoastaan Nordean verkkopankkiin eikä sen avulla voi kirjautua mobiilipankkiin.**
- Nordea ID -sovelluksen ja Nordea ID -laitteen avulla **voit kirjautua pankin digitaalisiin palveluihin, hyväksyä verkossa tehtyjä ostoksia sekä tunnistautua muiden palvelutarjoajien palveluihin** (esimerkiksi OmaKanta ja OmaVero).
- Mikäli sinulla katoaa matkapuhelin tai tabletti, johon on ladattu Nordea ID -sovellus tai kadotat Nordea ID -laitteesi, voit sulkea pankkitunnukseksi Nordea Asiakaspalvelun kautta tai soittamalla sulkupalveluun. Tarkista yhteystiedot ja aukioloajat oppaan sivulta 20.

Vahva sähköinen tunniste eli E-tunniste

Pankkiasioiden lisäksi pääset hoitamaan muitakin asioita, kun sinulla on vahva sähköinen tunniste eli E-tunniste liitettyinä pankkitunnuksiin. Sen avulla voit tunnistautua kolmannen osapuolen palveluihin, esimerkiksi:



KELAn
palvelut



OmaKanta-palvelut,
esimerkiksi lääkereseptien
tarkistaminen



Terveystieteiden
ajanvaraus



OmaVero-palvelut,
esimerkiksi vero-
ilmoituksen tekeminen



Poliisin sähköiset
palvelut, esimerkiksi
passin hakeminen

Mikäli sinulla ei ole vielä vahvaa sähköistä tunnistetta eli E-tunnistetta, saat sen käyttöösi asioimalla Nordean konttorissa ajanvarauksella. Voit varata ajan konttoriin olemalla yhteydessä asiakaspalveluumme. Konttoriasiointia varten tarvitet mukaan henkilöllisyydistodistuksena voimassa olevan passin tai henkilökortin.

Nordea ID -sovelluksen ja mobiilipankin lataus ja käyttöönotto



Nordea Mobile on älylaitteeseen ladattava mobiili-pankki-sovellus, jossa pankkipalvelut kulkevat aina mukanas. Voit ladata sen älypuhelimesi tai tablettisi sovelluskaupasta (App Store tai Google Play Kauppa). Löydät sovelluksen syöttämällä sovelluskaupan hakukenttään Nordea Mobile – Finland.

Mobiilipankin käyttöä varten tarvitset Nordea ID -sovelluksen.



Nordea ID on älylaitteeseen ladattava turvallinen sovellus tunnistautumista varten.

- 1.** Sovellus ladataan älypuhelimien tai tabletin sovelluskaupasta (App Store tai Google Play Kauppa).
- 2.** Löydät sovelluksen syöttämällä sovelluskaupan hakukenttään Nordea ID.
- 3.** Voit käyttää Nordea ID -sovellusta useammassa eri laitteessa missä tahansa oletkin.



Vinkki: Lataa Nordea ID -sovellus kahteen älylaitteeseen esimerkiksi tablettiin ja älypuhelimeen. Jos mobiililaitteesi hajoaa tai katoaa, menetät samalla siihen asentamasi Nordea ID -sovelluksen. Suosittelemme varautumaan mahdolliseen vahinkoon etukäteen aktivoimalla Nordea ID -sovelluksen myös toiseen mobiililaitteeseen.

Nordea ID -sovelluksen ensimmäinen käyttöönotto eli aktivointi

Aktivoidaksesi Nordea ID -sovelluksen, tulee sinun tunnistautua sovelluksessa toisen pankin tunnuksilla, mobiilivarmenteella tai tilata sovelluksen kautta aktivointikoodit.

1. Lataa Nordea ID -sovellus mobiililaitteellesi laitteen sovelluskaupasta (Androidille Google Play Kaupasta ja iPhoneille tai iPadille App Storesta).
2. Voit aktivoida sovelluksen kahdella eri menetelmällä:

Aktivoi toisen pankin tunnuksilla tai mobiilivarmenteella

1. Avaa lataamasi Nordea ID -sovellus ja valitse tunnistautumistavaksi ”toisen pankin tunnukset”.
2. Anna Nordea-käyttäjätunnuksesi. Siirryt tunnistautumissivulle, jolla valitset pankin, jonka tunnuksilla haluat tunnistautua.
3. Kun olet tunnistautunut sovellus pyytää sinua vahvistamaan puhelinnumeron, johon aktivointikoodi lähetetään.
4. Voit nyt syöttää kymmennumeroisen aktivointikoodin, jonka sait tekstiviestillä.
5. Valitse vielä itsellesi 4–8 numeroinen PIN-koodi. Käytät jatkossa PIN-koodia, kun kirjaudut ja vahvistat Nordea ID -sovelluksella.

Aktivoi ilman tunnistautumisen välinettä

1. Avaa lataamasi Nordea ID -sovellus ja tilaa aktivointikoodi ja väliaikainen PIN-koodi sovelluksessa. Valitse tunnistautumistavaksi ”Minulla ei ole mitään näistä” ja valitse toimitustapa.
2. Saat aktivointikoodin tekstiviestinä puhelimeesi ja väliaikaisen PIN-koodin valitsemallasi tavalla. Lähetystavan valinnasta riippuen aktivointikoodi lähetetään sovelluksessa mainitulla viiveellä tai välittömästi. Aktivointikoodin voi syöttää sovellukseen heti sen saavuttua tai kun molemmat koodit ovat saapuneet.
3. Kun olet saanut väliaikaisen PIN-koodin, voit viimeistellä Nordea ID -sovelluksen aktivoinnin. Syötä aktivointikoodi, jos et syöttänyt sitä aiemmin ja väliaikainen PIN-koodi.
4. Valitse vielä itsellesi 4–8 numeroinen PIN-koodi. Käytät jatkossa PIN-koodia, kun kirjaudut ja vahvistat Nordea ID -sovelluksella.

3. Nordea ID -sovellus on nyt valmiina käyttöön.

Tiesitkö että,
**mobiilipankista
näet nämäkin
asiat**



Paljonko tililläni
on rahaa?



Mitä korttiostoksia
tililtäni on veloitettu?



Mitä kortilla tehtyjä
käteisnostoja tililtäni
on tehty?

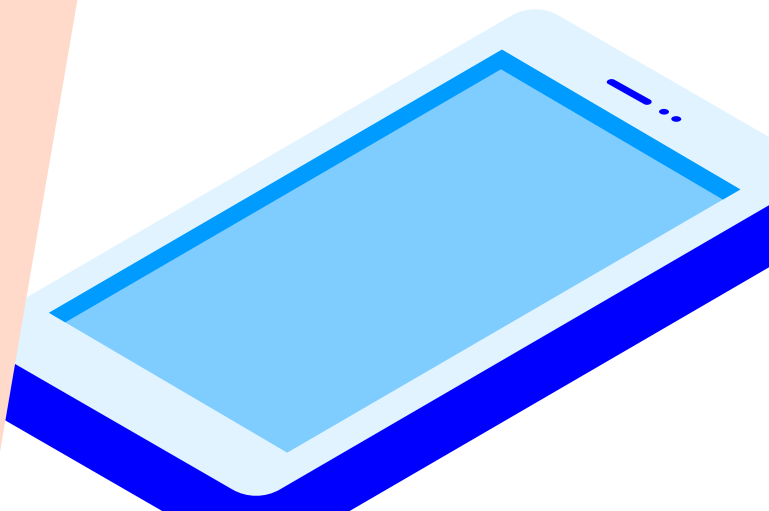


Kuka on maksanut
tililleni rahaa?

Nordean
mobiilipankki

Ota esiin:

Älypuhelimesi tai tablettisi,
johon on ladattu **Nordea Mobile**
-sovellus sekä tunnistautumista
varten **Nordea ID** -sovellus



Miten kirjaudun Nordean mobiilipankkiin?

1. Avaa Nordean mobiilipankki tabletissasi tai älypuhelimessasi valitsemalla **Nordea Mobile** -kuvake.
2. Tunnistaudu syöttämällä avautuneeseen näkymään **käyttäjätunnuksesi** ja vahvista tunnistautuminen **Nordea ID** -sovelluksella. Seuraa näytölle tulevia ohjeita.
3. Nordean mobiilipankki avautuu puhelimesi näytölle.

Nämä ja monet muut asiat löydät Nordean mobiilipankista

- Näet kaikki tilisi ja korttisi valitsemalla **Näytä kaikki tilit ja kortit**.
- Näet tiliesi tiedot kuten tilinumerosi ja tilisi saldon
- Näet tilisi tapahtumat, esim. saapuneet ja lähteneet maksut napauttamalla tiliä
- Näet lisätietoja saapuneesta maksusta ja sen maksajasta klikkaamalla tilitapahtuman riviä
- Teet omia siirtoja tiliesi välillä ja maksat laskuja
- Näet maksukortillasi tehdyt ostokset
- Voit nähdä ja muuttaa maksukorttisi asetuksia ja sulkea kortin väliaikaisesti tai pysyvästi
- Löydät tiliotteesi avaamalla **Profiili**-välilehden ja sitten valitsemalla **Asiakirjat** ja **Arkisto**

Miten kirjaudun ulos Nordean mobiilipankista?

Kirjautut ulos Nordean mobiilipankista avaamalla **Profiili**-välilehden ja painamalla **Ulos** oikeasta yläkulmasta. Olet nyt kirjautunut ulos turvallisesti.

Tiesitkö että,
**verkkopankista
näet nämäkin
asiat**



Paljonko tililläni
on rahaa?



Mitä korttiostoksia
tililtäni on veloitettu?



Mitä kortilla tehtyjä
käteismaksuja tililtäni
on tehty?



Kuka on maksanut
tililleni rahaa?

Nordean
verkkopankki

Ota esiin:

tietokone tai tabletti

tunnistautumista varten
Nordea ID -sovellus tabletissasi
tai älypuhelimessasi tai
Nordea ID -laite.



Miten kirjaudun Nordean verkkopankkiin?

1. Avaa tietokoneella tai tabletilla internet selaimesi ja kirjoita osoitekenttään **www.nordea.fi** ja valitse sivun yläalaidasta Kirjaudu ja sitten **Kirjaudu Nordean verkkopankkiin**.
2. Tunnistaudu syöttämällä avautuneeseen näkymään **käyttäjätunnuksesi** ja vahvista tunnistautuminen **Nordea ID -sovelluksella** tai **Nordea ID -laitteella**. Vahvistaminen onnistuu seuraamalla näytölle tulevia ohjeita.
3. Nordean verkkopankki avautuu tietokoneesi tai tablettisi näytölle.

Nämä ja monet muut asiat löydät Nordean verkkopankista

- Näet tiliesi tiedot kuten tilinumerosi ja tilisi saldon
- Näet tilisi tapahtumat, esim. saapuneet ja lähteneet maksut napauttamalla tiliä
- Näet lisätietoja saapuneesta maksusta ja sen maksajasta klikkaamalla tilitapahtuman riviä
- Teet omia siirtoja tiliesi välillä ja maksat laskuja
- Näet maksukortillasi tehdyt ostokset
- Voit nähdä ja muuttaa maksukorttisi asetuksia ja sulkea kortin väliaikaisesti tai pysyvästi

Löydä tiliotteesi

- Löydät tiliotteet kohdasta **Profiili** (Oma nimesi). Valitse sitten **Asiakirjat** ja **Arkisto**
- Tiliotteet ovat haettavissa kuuden vuoden ajalta
- Voit tulostaa tiliotteen avaamalla kyseisen **tiliotteen** ja valitsemalla **Tulostaminen**-toiminnon

Miten kirjaudun ulos Nordean verkkopankista?

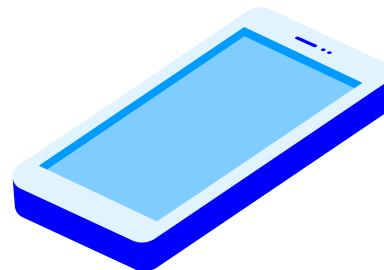
Verkkopankin suljet klikkaamalla **oikeassa yläkulmassa olevaa nimeäsi** ja valitse **Kirjaudu ulos**. Olet nyt kirjautunut ulos turvallisesti.

Näin maksat laskun

Nordean mobiilipankissa

Ota esiin:

- Maksettava lasku
- Tabletti tai älypuhelin, johon on ladattu Nordean mobiilipankki
- Tunnistautumista varten Nordea ID -sovellus matkapuhelimella tai tabletilla



1. Avaa Nordean mobiilipankki tabletissasi tai älypuhelimessasi valitsemalla Nordea Mobile -sovellus.
2. Tunnistaudu syöttämällä avautuneeseen näkymään käyttäjätunnuksesi ja vahvista kirjautuminen Nordea ID -sovelluksella. Vahvistaminen onnistuu seuraamalla näytölle tulevia ohjeita.
3. Voit maksaa laskuja seuraavasti
 - Viivakoodilliset laskut Skannaa lasku -toiminnolla
 - Ilman viivakoodia olevat laskut maksat Maksa-toiminnolla
4. Vahvista syötetyt laskut Nordea ID -sovelluksella. Muista aina tarkistaa, mitä olet vahvistamassa.
5. Lasku on maksettu!



Vinkki: Löydät ohjeita laskujen maksuun sivulta nordea.fi/mobiilipankki

Näin maksat laskun

Nordean verkkopankissa

Ota esiin:

- Maksettava lasku
- Tietokone tai tabletti
- Tunnistautumista varten Nordea ID -sovellus älypuhelimella tai tabletilla tai Nordea ID -laite



1. Avaa tietokoneella tai tabletilla internetselaimesi ja kirjoita osoitekenttään **www.nordea.fi** ja valitse sivun ylälaidasta **Kirjaudu Nordean verkkopankkiin**.
2. Tunnistaudu syöttämällä avautuneeseen näkymään käyttäjätunnuksesi ja vahvista kirjautuminen Nordea ID -sovelluksella tai Nordea ID -laitteella. Vahvistaminen onnistuu seuraamalla näytölle tulevia ohjeita.
3. Avaa verkkopankissa valikko **Maksut** ja **Uusi maksu**.
4. Vahvista syötetyt laskut Nordea ID -sovelluksella tai Nordea ID -laitteella. Muista aina tarkistaa mitä olet vahvistamassa.
5. Lasku on maksettu!

Tarvittaessa voit maksaa laskut myös:

- Puhelimitse soittamalla Nordea Asiakaspalveluun. Yhteystiedot löydät oppaan sivulta 20.
- Lähettämällä laskut postitse Nordean maksupalveluun. Maksupalvelukuoria voit tilata [nordea.fi/maksupalvelu](https://www.nordea.fi/maksupalvelu) tai soittamalla Nordea Asiakaspalveluun. Maksupalvelun käyttäminen ei vaadi konttorissa asiointia. Palvelu on maksullinen eli jokaisesta maksetusta laskusta veloitetaan tililtäsi palvelumaksu per lasku.

Nosta käteistä kortillasi

muuallakin kuin automaatista



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

Käteisen nostaminen kaupassa ostosten 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 debit-korttiosoksen yhteydessä seuraavista kaupoista:

K-Market, K-Supermarket, K-Citymarket, R-kioski ja Tokmanni.

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

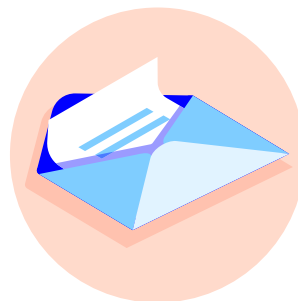
Myös läheisesi

tai muu luotettu henkilö voi hoitaa asioita puolestasi.

Voit antaa tilin käyttöoikeuden toiselle henkilölle, jolloin hän voi hoitaa tiliä puolestasi, esimerkiksi maksaa laskujasi. Annat käyttöoikeuden soittamalla asiakaspalveluumme 0200 3000, jossa sekä sinut että käyttöoikeuden saaja tunnistetaan molemmat omien pankkitunnusten avulla. Voit myös varata ajan asiakaspalvelussa konttorikäyntiä varten.



**Voit sopia käyttöoikeudesta
tiliisi soittamalla tai käymällä
konttorissamme**



**Edunvalvontavaltakirja
on varautumista
tulevaisuuteen**

Tulevaisuuteen voit varautua tekemällä edunvalvontavaltakirjan, jotta esimerkiksi läheisesi voivat hoitaa pankkiasioitasi. Valtuutus tulee voimaan vasta, kun Digi- ja väestötietovirasto vahvistaa sen sairauden tai muun syyn vuoksi.

Nordea Asiakaspalvelu

0200 3000

**Voit soittaa kaikissa pankkiasioissa asiakaspalveluumme.
Palvelemme ma–pe 8.00–20.00 ja la–su 10.00–16.00.**

Puhelu maksaa normaalin matkapuhelun tai paikallispuhelun hinnan, Nordea ei veloita soitostasi ylimääräistä kuluja. Voit tarkistaa asiakaspalvelun poikkeavat aukioloajat nordea.fi/poikkeusaukioloajat

**Autamme senioriasiakkaitamme asiakaspalvelun omalla linjalla.
Saat yhteyden Nordea Asiakaspalvelun Seniorilinjaan ma-pe 8.00-20.00
soittamalla 0200 3000 ja valitsemalla numeronäppäimen 0.**

**Tukenasi sinulla on myös Chatbot Nova, joka on käytössäsi ympäri vuorokauden.
Löydät sen mobiili- ja verkkopankistasi sekä nordea.fi-sivuiltamme.
Lisää tietoa löydät nordea.fi/asiakaspalvelu**

Jos maksukorttisi tai pankkitunnuksesi katoaa tai joutuu väärin käsiin:

- Soita välittömästi **Nordea Asiakaspalveluun 0200 3000**.
Voit sulkea puhelimessa sekä kortin että pankkitunnukset.
- Asiakaspalvelun ollessa kiinni soita **Sulkupalveluun 020 333 (pvm/mpm)**.
Sulkupalvelu palvelee vuorokauden ympäri kaikkina päivinä.
- Voit sulkea kortin myös mobiili- ja verkkopankissa. Voit estää kortin käytön väliaikaisesti tai sulkea kortin pysyvästi, jos et löydä korttia. Kun olet kirjautunut mobiili- tai verkkopankkiin, suljet kortin väliaikaisesti tai pysyvästi klikkaamalla haluamaasi korttia ja sitten valitsemalla Turvallisuus.



Kaksi tapaa soittaa Nordea Asiakaspalveluun

Soita valmiiksi tunnistautuneena mobiilipankista

1. Kirjaudu mobiilipankkiin ja avaa Tuki-välilehti ja valitse sitten Soita.
2. Puhelun alussa sinua pyydetään valitsemaan jokin ennalta valituista aiheista. Valitse itsellesi sopiva aihe numeronäppäimillä.
3. Tämän jälkeen asiakasneuvojamme vastaa puheluusi.

Soita 0200 3000 ja tunnistaudu puhelun aikana

1. Ota esille tunnistautumisen välineet: käyttäjätunnus ja **Nordea ID -sovellus** tai **Nordea ID -laite**.
2. Näppäile puhelinnumero 0200 3000
3. Puhelun alussa sinua pyydetään valitsemaan jokin ennalta valituista aiheista. Valitse itsellesi sopiva aihe numeronäppäimillä
4. Tämän jälkeen sinua pyydetään tunnistautumaan.
 - Näppäile puhelimeesi ensin käyttäjätunnus ja paina # eli ruutumerkkiä
 - Kuuntele puhelinlinjan ohjeita ja tunnistaudu joko puhelimesi olevalla **Nordea ID -sovelluksella** tai **Nordea ID -laitteella**
 - Jos sinulla ei ole käyttäjätunnusta, näppäile puhelimesta pelkkä # eli ruutumerkki
 - Tämän jälkeen asiakasneuvojamme vastaa puheluusi

Pieni digitaalisen pankkiasioinnin sanasto

E-tunniste

Vahva sähköinen tunniste eli E-tunniste mahdollistaa vahvan tunnistautumisen pankkitunnuksillasi. Sen avulla voit tunnistautua kolmannen osapuolen palveluihin. E-tunnisteen käyttöönotto onnistuu asioimalla Nordean konttorissa ajanvarauksella. Konttoriin tarvitetset mukaan voimassa olevan passin tai henkilökortin.

Käyttäjätunnus

Numerosarja, joka syötetään ensimmäisenä, kun kirjaudutaan verkkopankkiin tai mobiilipankkiin tai soitetaan asiakaspalveluun. Käyttäjätunnus on henkilökohtainen eikä sitä pidä luovuttaa kenellekään.

Mobiilipankki

Älypuheliin tai tablettiin ladattava Nordea Mobile -sovellus, jonka avulla hoidat pankkiasiasi turvallisesti puhelimella tai tabletilla.

Nordea Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on täyden palvelun pankkikonttori, johon voit olla yhteydessä puhelimitse numeroon 0200 3000. Saat asiakaspalvelusta neuvoja pankkiasioiden hoitoon ja voit myös hoitaa monia pankkipalveluita neuvojan kanssa.

Nordea ID -sovellus

Älypuheliin tai tablettiin ladattava, tunnistautumiseen käytettävä, sovellus.

Pankkitunnukset

Pankkitunnukset koostuvat kahdesta osasta: pysyvästä käyttäjätunnuksesta sekä tunnistautumisvälineestä eli Nordea ID -sovelluksesta tai -laitteesta. Pankkitunnusten avulla tunnistaudut Nordean digitaalisiin palveluihin sekä asiakaspalveluun.

PIN-koodi/Tunnusluku

Numerokoodi, joka näppäillään pyydetessä, kun kirjaudutaan verkkopankkiin tai mobiilipankkiin ja esim. automaattiin rahaa nostettaessa tai maksupäätteeseen maksukortilla maksettaessa. Numerokoodi on henkilökohtainen eikä sitä pidä luovuttaa kenellekään.

Tunnistautuminen

Tunnistautuminen tarkoittaa henkilöllisyyden todistamista hoitaessasi pankkiasioita mobiili- tai verkkopankissa tai soittaessasi Nordea Asiakaspalveluun.

Verkkopankki

Internetissä toimiva verkkopalvelu, jossa voit hoitaa pankkiasiat turvallisesti. Verkkopankkiin kirjaudut osoitteessa www.nordea.fi.

Katso lisää ohjeita, miten hoidat pankkiasiat turvallisesti kotoa:

nordea.fi/digineuvonta



Saat selkeitä ohjeita



Opit uusia asioita



Saat hyödyllisiä vinkkejä

Nordea

