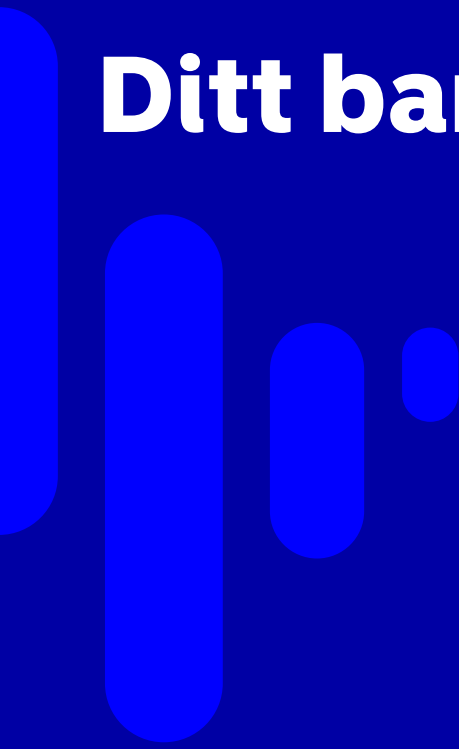


Nordea

Ditt bankkontor hemma

Nordea-guiden



Sköt dina bankärenden tryggt hemifrån

Tidigare var man tvungen att besöka ett bankkontor för att betala fakturor, överföra pengar och sköta övriga bankärenden. Nu kan du i lugn och ro sköta dina bankärenden i din egen takt hemma utan att behöva ta dig till ett kontor.

Det är tryggt att sköta bankärenden hemifrån eftersom utomstående inte kommer åt dina kontouppgifter, bankkoder eller dina andra personliga uppgifter.



Tryggt



I lugn och ro



I din egen takt

Vår kundtjänst hjälper dig per telefon.

Kontaktuppgifterna hittar du på sida 20.

Betala fakturor



Kolla insättningar på kontot,
såsom din lön eller pension



Kolla saldot
på kontot



Du kan sköta följande bankärenden tryggt hemifrån

I den här guiden hittar du
närmare anvisningar om hur
du går till väga

Spärra kortet tillfälligt
eller permanent



Kolla kontantuttag
med betalkort



Kolla köp med betalkort



Säkerhet

är det viktigaste då du sköter dina bankärenden

Du sköter bankärenden tryggt med dina bankkoder i nät- och mobilbanken. Genom att följa våra tips ser du till att du kan använda banktjänster tryggt.



- 1. Stanna upp och försäkra dig om att kontakten är äkta.** En bedragare kan låtsas vara vem som helst, till exempel en släkting, bekant eller myndighet. Bedragarna försöker också skapa en känsla av brådska och press för att få dig att agera snabbt. Stanna upp för en stund och fundera på om kontakten eller länken är äkta, eller om något kanske verkar vara för bra för att vara sant.
- 2. Berätta inte dina bankkoder för någon.** Kom ihåg att du aldrig ska ge dina bankkoder eller kortuppgifter till någon, inte ens till dina familjemedlemmar. Banken eller myndigheterna frågar aldrig efter dina bankkoder.
- 3. Kontrollera alltid vad du håller på att bekräfta.** Se till att uppgifterna som syns i appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan stämmer överens med den transaktion som du håller på att göra och bekräfta den först därefter.
- 4. Var försiktig med länkar.** Bedragare skapar trovärdiga förfälskade webbplatser i bankers och myndigheters namn. Se till att du kommer till rätt webbplats genom att skriva in hela webbadressen i adressfältet eller använda tjänsteleverantörens mobilapp. Logga aldrig in i bankens eller myndigheternas tjänster via länkar som du har fått exempelvis via e-post, sms eller sökmotorer.
- 5. Dela de här tipsen även till dina närstående.** Se till att dina närstående vet hur de använder nätet tryggt. Mer information om olika former av bedrägerier och anvisningar om hur du skyddar dig mot bedrägerier finns på nordea.fi/sakerhet.

Identifiering

– bara du kan se ditt konto och dina pengar



Säkerhet är det allra viktigaste då du sköter bankärenden. Du ska börja med att identifiera dig varje gång du sköter dina bankärenden hemifrån. Genom identifiering säkerställer vi att bara du kan se ditt konto och saldo.

Med identifiering avses samma sak som när du uppvisar en identitetshandling på ett bankkontor. Eftersom du identifierar dig hemifrån har vi tagit fram nya autentiseringsmetoder.

Du identifierar dig med dina **bankkoder** som består av två delar:

1. ett permanent användar-ID och
2. ett identifieringsverktyg, dvs. appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan.

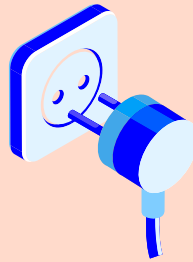
Kontakta Nordea Kundtjänst för att boka tid till kontoret om du ännu inte har bankkoder.

Kolla dessa tre saker för att komma igång

Innan du kan börja sköta dina bankärenden hemifrån ska du kolla att du har:

1.

Internet-
uppkoppling



2.

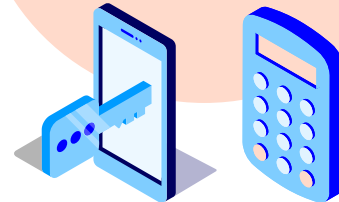
Dator, surfplatta
eller smarttelefon



3.

För identifieringen
behöver du

- ett permanent användar-ID
- **appen Nordea ID** som du har laddat ner på din surfplatta eller smarttelefon
- **eller Nordea ID-dosan** som du beställer från Nordea Kundtjänst



Välj hur du vill

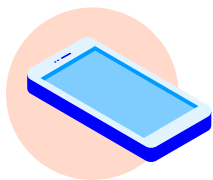
sköta dina bankärenden hemifrån

För att identifiera dig behöver du

- ett permanent användar-ID och
- **appen Nordea ID** som du laddat ner på din surfplatta eller smarttelefon eller **Nordea ID-dosan** som du har beställt från Nordea Kundtjänst.

Då kan du sköta dina bankärenden tryggt hemifrån.

Efter att du har identifierat dig kan du sköta dina bankärenden i följande kanaler



Med surfplatta
eller smarttelefon i
Nordeas mobilbank



Med dator eller
surfplatta i
Nordeas nätbank



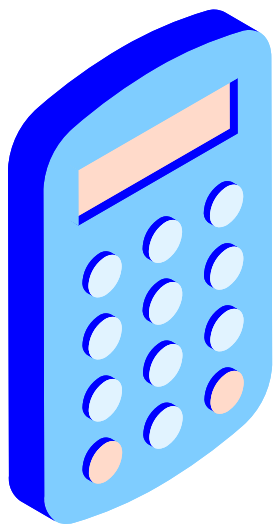
Genom att ringa
Nordea Kundtjänst



Tips för dig: Läs mer om vilka ärenden du kan sköta i mobil- och nätbanken och upptäck hur enkelt det är att sköta många bankärenden. Läs mer på nordea.fi/prova-sjalv

Appen Nordea ID och Nordea ID-dosan

– nycklar till digitala banktjänster



- **Appen Nordea ID** laddas ner på en mobilenhet och används för identifiering i Nordeas mobil- och nätbank.
- **Nordea ID-dosan** är ett fysiskt identifieringsverktyg för personer som inte har möjlighet att använda appen Nordea ID. **Med Nordea ID-dosan kan du logga in i Nordeas nätbank men inte i mobilbanken.**
- Med appen Nordea ID och Nordea ID-dosan **kan du logga in i bankens digitala tjänster, bekräfta dina köp på nätet och identifiera dig i andra tjänsteleverantörers tjänster**, såsom MittKanta och MinSkatt.
- Om din mobiltelefon eller surfplatta där du har laddat ner appen Nordea ID förkommer eller du tappar bort Nordea ID-dosan, kan du spärra dina bankkoder genom att ringa Nordea Kundtjänst eller spärrtjänsten.

Kolla kontaktuppgifterna och öppettiderna på sida 20.

E-identifiering är ett identifierings- verktyg för stark autentisering

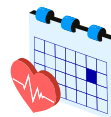
Utöver bankärendena kan du sköta även andra ärenden då stark autentisering, dvs. e-identifiering har anslutits till dina bankkoder. Med hjälp av den kan du identifiera dig i tredje parter tjänster, exempelvis i:



FPA:s
tjänster

Kanta

tjänsten **MittKanta** där
du t.ex. kan kolla dina
läkemedelsrecept



tjänsten för att boka
tid inom **hälsovård**



tjänsten **MinSkatt** där
du t.ex. kan lämna in en
skattedeklaration



polisens elektroniska
tjänster där du t.ex.
kan ansöka om pass

Om du ännu inte har e-identifiering för stark autentisering kan du aktivera den genom att boka tid och besöka ett Nordeakontor. Kontakta vår kundtjänst för att boka tid till kontoret. På kontoret ska du ha med ett giltigt pass eller id-kort för att verifiera din identitet.

Så här laddar du ner och börjar använda appen Nordea ID och mobilbanken



Nordea Mobile är en mobilbanksapp som du laddar ner på din smartenhet. I mobilbanken har du alltid banktjänsterna med dig. Du kan ladda ner Nordeas mobilbank på din smarttelefon eller surfplatta i appbutiken App Store eller Google Play. Du hittar appen genom att skriva in Nordea Mobile – Finland i sökfältet.

För att använda mobilbanken behöver du appen Nordea ID.



Nordea ID är en trygg app som du laddar ner på din smartenhet för att identifiera dig.

- 1.** Du kan ladda ner appen på din mobiltelefon eller surfplatta i appbutiken App Store eller Google Play.
- 2.** Du hittar appen genom att skriva in Nordea ID i sökfältet i appbutiken.
- 3.** Du kan använda appen Nordea ID på flera olika enheter var du än befinner dig.



Tips för dig: Ladda ner appen Nordea ID på två smartenheter, t.ex. på din surfplatta och smarttelefon. Om din telefon eller surfplatta går sönder eller försvinner går du på samma gång miste om appen Nordea ID som du har installerat på den. Därför rekommenderar vi att du förbereder dig för eventuella missöden genom att aktivera appen Nordea ID också på en annan mobil enhet.

Anvisningar om hur du aktiverar appen Nordea ID för första gången

För att aktivera appen Nordea ID måste du identifiera dig i appen med en annan banks koder, mobilcertifikat eller genom att beställa aktiveringskoderna via appen.

1. Ladda ner appen Nordea ID på din telefon eller surfplatta i appbutiken (Google Play Store för Android och App Store för iPhone eller iPad).
2. Du kan aktivera appen på två olika sätt:

Aktivera med en annan banks koder eller mobilcertifikat

1. Öppna appen Nordea ID som du laddat ner och välj Jag har inloggningsuppgifter till en annan bank som identifieringsmetod.
2. Ange ditt användar-ID i Nordea. Du kommer till en identifieringssida för att välja den bank vars koder du vill identifiera dig med.
3. Efter att du har identifierat dig ber appen dig bekräfta ditt telefonnummer, till vilket aktiveringskoden skickas.
4. Nu kan du ange den tiosiffriga aktiveringskoden som du fick per sms.
5. Välj ännu en pinkod på 4–8 siffror. I fortsättningen använder du pinkoden när du loggar in och bekräftar med appen Nordea ID.

Aktivera utan identifieringsverktyg

1. Öppna appen Nordea ID som du laddat ner och beställ en aktiveringskod och en tillfällig pinkod i appen. Välj Jag har ingetdera och välj sedan leveranssättet.
 2. Du får aktiveringskoden per sms och en tillfällig pinkod på det sätt du väljer. Beroende på det valda leveranssättet skickas aktiveringskoden omedelbart eller med det dröjsmål som framgår av appen. Du kan ge aktiveringskoden i appen genast efter att du har fått den eller när du har fått båda koderna.
 3. När du har fått din tillfälliga pinkod kan du slutföra aktiveringen av appen Nordea ID. Ange aktiveringskoden om du inte har angett den tidigare. Ange även den tillfälliga pinkoden.
 4. Välj ännu en pinkod på 4–8 siffror. I fortsättningen använder du pinkoden när du loggar in och bekräftar med appen Nordea ID.
3. Appen Nordea ID är nu klar att användas.

Visste du att
**du ser allt det
här i Nordeas
mobilbank?**



Hur mycket
pengar du har på
ditt konto



Vilka kortköp som
debiterats ditt konto



Vilka kontantuttag
med kort som gjorts
från ditt konto

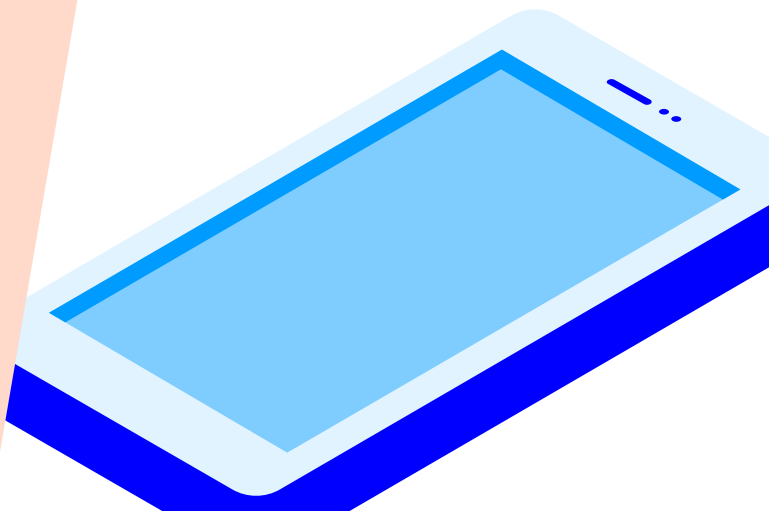


Vem som har satt
pengar på ditt konto

Nordeas
mobilbank

Ta fram:

Din smarttelefon eller surfplatta
som du har laddat ner appen
Nordea Mobile på samt appen
Nordea ID för identifiering



Hur loggar jag in i Nordeas mobilbank?

1. Öppna Nordeas mobilbank på din surfplatta eller smarttelefon genom att välja ikonen för appen **Nordea Mobile**.
2. Identifiera dig genom att ange ditt **användar ID** på sidan som öppnas och bekräfta inloggningsen med appen **Nordea ID**. Följ anvisningarna på skärmen.
3. Nordeas mobilbank öppnas på din telefon.

Du hittar det här och mycket annat i Nordeas mobilbank

- Du ser alla konton och kort genom att välja **Visa alla konton och kort**.
- Du ser kontouppgifterna, såsom ditt kontonummer och saldo.
- Du kan se dina kontotransaktioner, t.ex. inkommande och utgående betalningar genom att trycka på kontot Tryck på transaktionsraden för att se mer information om mottagna betalningar och betalare.
- Du kan göra egna överföringar mellan dina konton och betala fakturor.
- Du ser köp med ditt betalkort.
- Du kan kolla och ändra inställningarna för ditt betalkort och spärra ditt kort tillfälligt eller permanent.
- Du hittar dina kontoutdrag genom att öppna fliken **Profil** och sedan välja **Dokument och Arkiv**.

Hur loggar jag ut från Nordeas mobilbank?

Du loggar ut från Nordeas mobilbank genom att öppna fliken **Profil** och välja **Logga ut** uppe till höger. Du har nu tryggt loggat ut ur nätbanken.

Visste du att
**du ser allt det
här i Nordeas
nätbank?**



Hur mycket
pengar du har
på ditt konto



Vilka kortköp som
debiterats ditt konto



Vilka kontantuttag
med kort som gjorts
från ditt konto



Vem som har satt
pengar på ditt konto

Nordeas
nätbank

Ta fram:

Din dator eller surfplatta

Appen Nordea ID på din
smarttelefon eller surfplatta
eller öppna Nordea ID-dosan.



Hur loggar jag in i Nordeas nätbank?

1. Öppna webbläsaren på din dator eller surfplatta och skriv in i adressfältet **www.nordea.fi**. Välj svenska som språk och **Logga in i nätbanken** uppe till höger på sidan.
2. Identifiera dig genom att ange ditt **användar-ID** på sidan som öppnas och bekräfta inloggningsen med **appen Nordea ID** eller **Nordea ID-dosan**. Följ anvisningarna på skärmen för att bekräfta.
3. Nordeas nätbank öppnas på din dator eller surfplatta.

Du hittar det här och mycket annat i Nordeas nätbank.

- Du ser kontouppgifterna, såsom ditt kontonummer och saldo.
- Du kan se dina kontotransaktioner, t.ex. inkommande och utgående betalningar genom att trycka på kontot. Tryck på transaktionsraden för att se mer information om mottagna betalningar och betalare. Du kan göra egna överföringar mellan dina konton och betala fakturor.
- Du ser köp med ditt betalkort.
- Du kan kolla och ändra inställningarna för ditt betalkort och spärra ditt kort tillfälligt eller permanent.

Kolla dina kontoutdrag

- Du hittar kontoutdragen i menyn **Profil** under ditt namn. Välj sedan **Dokument** och **Arkiv**.
- Du kan hämta dina kontoutdrag för sex år bakåt i tiden.
- Du kan skriva ut **kontoutdrag** genom att välja kontoutdraget i fråga och sedan **Skriv ut**.

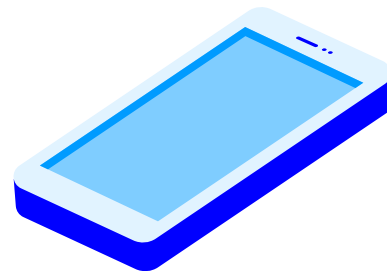
Hur loggar jag ut från Nordeas nätbank?

Du loggar ut från nätbanken genom att klicka på **ditt namn uppe till höger** på sidan och välja **Logga ut**. Du har nu tryggt loggat ut ur nätbanken.

Så här betalar du fakturor i Nordeas mobilbank

Ta fram:

- fakturan som du vill betala
- din surfplatta eller smarttelefon som du har laddat ner Nordeas mobilbank på
- appen Nordea ID på din smarttelefon eller surfplatta för att identifiera dig



1. Öppna Nordeas mobilbank på din surfplatta eller smarttelefon genom att välja appen **Nordea Mobile**
2. Identifiera dig genom att ange ditt användar-ID på sidan som öppnas och bekräfta inloggningen med appen **Nordea ID**. Följ anvisningarna på skärmen för att bekräfta.
3. Du kan betala fakturor på följande sätt
 - Med funktionen **Skanna faktura** om fakturan har streckkod.
 - Om fakturan saknar streckkod kan du betala den med funktionen **Betala**.
4. Bekräfta fakturorna med appen Nordea ID. Kom alltid ihåg att kontrollera vilka betalningar du håller på att bekräfta.
5. Fakturan är betald!



Tips för dig: Du hittar närmare anvisningar för att betala fakturor på nordea.fi/mobilbanken.

Så här betalar du fakturor i **Nordeas nätbank**

Ta fram:

- fakturan som du vill betala
- din dator eller surfplatta
- appen Nordea ID på din smarttelefon eller surfplatta eller Nordea ID-dosan för att identifiera dig.



- 1.** Öppna webbläsaren på din dator eller surfplatta och skriv in i adressfältet **www.nordea.fi**. Välj svenska som språk och **Logga in i nätbanken** uppe till höger på sidan.
- 2.** Identifiera dig genom att ange ditt användar-ID på sidan som öppnas och bekräfta inloggningen med appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan. Följ anvisningarna på skärmen för att bekräfta.
- 3.** Öppna menyn **Betalningar** och **Ny betalning** i nätbanken.
- 4.** Bekräfta fakturorna med appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan. Kom alltid ihåg att kontrollera vilka betalningar du håller på att bekräfta.
- 5.** Fakturan är betald!

Vid behov kan du också betala fakturor

- Genom att ringa Nordea Kundtjänst. Kontaktuppgifterna hittar du på sida 20.
- Genom att skicka fakturorna per post till Nordeas betalningstjänst. Du kan beställa betalningstjänstkuvert på nordea.fi/betalningstjanst eller genom att ringa Nordea Kundtjänst. Du behöver inte besöka ett kontor för att använda betalningstjänsten. Då tjänsten är avgiftsbelagd, debiterar vi ditt konto med serviceavgift för varje faktura som du betalar.

Du kan ta ut kontanter

också i butiker



Var och en av oss har säkert tagit ut kontanter med betalkort ur automat. Visste du att du också kan ta ut kontanter i kassan i många butiker **samtidigt som du betalar dina köp med betalkort?**

Det är tryggt att ta ut kontanter i butiken i samband med att du betalar dina köp eftersom:



Butikens kassa är belägen inomhus.



Butikens personal ser till att utomstående inte ser din pinkod.



Butikens personal ser till att du får kontanterna med dig.



Du ser kontantuttaget på kassakvittot.

Du kan ta ut kontanter i samband med att du betalar med ditt debetkort i följande butiker:

K-Market, K-Supermarket, K-Citymarket, R-kiosker och Tokmannis affärer.

Du kan ta ut högst 50 euro i R-kiosker och högst 200 euro i K-matbutiker och Tokmannis affärer.

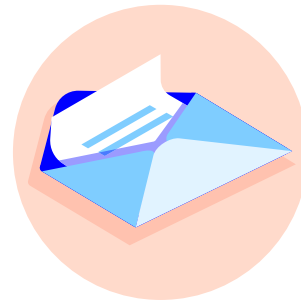
Även dina anhöriga

eller andra personer du litar på kan sköta dina ärenden

Du kan ge en annan person rätt att använda ditt konto. Då kan hen ta hand om dina kontoärenden, t.ex. betala fakturor. Du ger rätten genom att ringa Nordea Kundtjänst på 0200 5000 då både du och den som du ger rätten ska identifieras med personliga bankkoder. Du kan också boka tid till kontoret i vår kundtjänst.



Du kan avtala om rätt att använda ditt konto genom att ringa Nordea Kundtjänst eller besöka kontoret.



Med en intressebevakningsfullmakt kan du förbereda dig för framtiden

Du kan planera inför framtiden genom att ge exempelvis dina anhöriga en intressebevakningsfullmakt för att de ska kunna sköta dina bankärenden. Fullmakten träder i kraft då Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har fastställt den exempelvis på grund av sjukdom eller annan anledning.

Nordea Kundtjänst

0200 5000

**Du kan ringa vår kundtjänst i alla bankärenden
mån–fre kl. 8–18.**

För samtalet debiteras lokalnäts- eller mobilsamtalsavgift.
Nordea debiterar inga extra avgifter för samtalet. Du kan kolla avvikande
öppettider till kundtjänsten på nordea.fi/exceptionella-oppettider.

**Chattboten Nova betjänar dig på finska dygnet runt i alla bankärenden.
Du hittar Nova i mobil- och nätbanken samt på webbplatsen nordea.fi.
Mer information hittar du på [nordea.fi/kundtjänst](https://nordea.fi/kundtjanst)**

Om ditt kort eller dina bankkoder förkommer eller hamnar i fel händer:

- Ring omedelbart Nordea Kundtjänst 0200 5000. Du kan spärra både kort och bankkoder per telefon.
- När Kundtjänsten är stängd kan du ringa **spärrtjänsten på 020 333 (Ina/msa)**. Spärrtjänsten är öppen dygnet runt alla dagar.
- Du kan också spärra ditt kort i mobil- och nätbanken. Du kan spärra kortet tillfälligt eller permanent om du inte hittar det. När du har loggat in i mobil- eller nätbanken kan du spärra ditt kort tillfälligt eller permanent genom att klicka på kortet och välja Säkerhet.



Du kan ringa Nordea Kundtjänst på två olika sätt

Du kan ringa via mobilbanken då du redan är identifierad

1. Logga in i mobilbanken, öppna fliken Hjälp och välj sedan Ring nu.
2. I början av samtalet ber vi dig välja ditt ärende bland de angivna alternativen. Välj önskat alternativ med sifferknapparna.
3. Därefter svarar vår rådgivare på ditt samtal.

Ring 0200 5000 och identifiera dig under samtalet

1. Ta fram dina identifieringsverktyg: ditt användar-ID och appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan.
2. Knappa in 0200 5000
3. I början av samtalet ber vi dig välja ditt ärende bland de angivna alternativen. Välj önskat alternativ med sifferknapparna.
4. Därefter ber vi att du identifierar dig.
 - Knappa in ditt användar-ID på telefonen och tryck på ruta #.
 - Lyssna på anvisningarna och identifiera dig med antingen **appen Nordea ID** på din telefon eller **Nordea ID-dosan**.
 - Om du inte har ett användar-ID tryck på ruta #.
 - Därefter svarar vår rådgivare på ditt samtal.

En liten ordlista om digitala banktjänster

E-identifiering

Med verktyg för stark autentisering, dvs. e-identifiering, kan du tryggt identifiera dig med dina bankkoder. Med hjälp av den kan du identifiera dig i tredje parters tjänster. Du kan avtala om e-identifiering genom att boka tid och besöka ett kontor. På kontoret ska du ha med ett giltigt pass eller id-kort.

Ditt användar-ID

Den sifferserie som du först fyller i då du loggar in i nät- eller mobilbanken eller ringer kundtjänsten. Ditt användar-ID är personligt och du får inte ge det till någon annan.

Mobilbanken

Nordea Mobile är en app som du laddar ner på din smarttelefon eller surfplatta. Med hjälp av appen kan du sköta dina bankärenden tryggt.

Nordea ID-dosa

Nordea ID-dosan är en identifieringsapparat som är en del av bankkoderna och som du beställer i Nordea Kundtjänst. Du behöver en Nordea ID-dosa om du inte har en smarttelefon eller surfplatta eller om du av en annan anledning inte kan använda appen Nordea ID som är det identifieringsverktyg vi främst rekommenderar.

Appen Nordea ID

En app som du laddar ner på din smarttelefon eller surfplatta och identifiera dig med.

Bankkoder

Bankkoderna består av två delar: ett permanent användar-ID och ett identifieringsverktyg, dvs. appen Nordea ID eller Nordea ID-dosan. Med hjälp av bankkoderna loggar du in i Nordeas digitala tjänster och Nordea Kundtjänst.

Pinkod

Den sifferserie som du blir ombedd att knappa in när du loggar in i nät- eller mobilbanken, tar ut kontanter i automat eller betalar med betalkort i en betalterminal. Din pinkod är personlig och du får inte ge den till någon.

Identifiering

Identifiering betyder att du styrker din identitet då du sköter bankärenden i mobil- eller nätbanken eller ringer Nordea Kundtjänst.

Nätbanken

En webbtjänst där du kan sköta dina bankärenden tryggt. Du loggar in i nätbanken på adressen www.nordea.fi/sv.

Nordea Kundtjänst

Kundtjänsten erbjuder dig samma kompletta banktjänster som bankkontoren. Du kan ringa oss på numret 0200 5000. Kundtjänsten hjälper dig att sköta dina bankärenden och våra rådgivare hjälper dig också med flera banktjänster.

Kolla mer anvisningar om hur du sköter dina bankärenden tryggt hemifrån.

nordea.fi/digihjälp



Du får tydliga anvisningar



Du kan lära dig nya saker



Du får nyttiga tips

Nordea

