

Nordea



Ikäihmisten digiopastus

13.5.2019



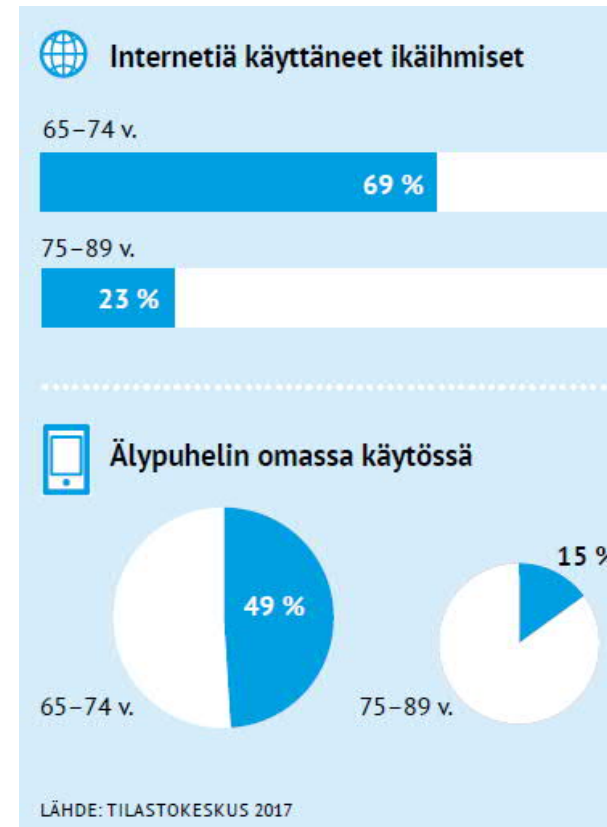
Digiosaaminen on talouslukutaitoa - merkitys korostuu tulevaisuudessa

- Ikäihmisten digiosaamisen tukeminen on osa vastuullisuusstrategiaamme
- Tunnistatutumisen muutos ja opastaminen on myös pankkien vastuulla
- Haluamme osaltamme varmistaa että mahdollisimman moni pystyy täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä mukana
- On tärkeää, että osaamme perustaidot kuinka kohtaamme ikäihmisiä digiasioissa ja opastamme tunnistautmaan pankkitunnuksilla eri palveluihin
- Hallitsemme Nordean mobiilipankin perusasiat ja tunnuslukusovelluksen ja pystymme auttamaan Nordean sovellusten asentamisessa
- Vapaaehtoistyössä opastamme pankkisuhteesta riippumatta



Miten ikäihmiset asioivat verkossa

Valli ry:n tutkimustuloksia v. 2018 pankkiasiointiin liittyen



MITEN IKÄIHMISET HOITAVAT PÄIVITTÄISET PANKKIASIANSA?

Verkossa vastanneista



Paperilomakkeella vastanneista



MITÄ PANKKIASIOITA OLET HOITANUT INTERNETISSÄ?

(verkossa vastanneista / paperilomakkeella vastanneista)



Laskujen maksaminen

96 55 %



Omien tilitietojen tarkistus
(esim. saldo)

93 49 %



Rahan siirto tililtä toiselle

88 41 %



Osakkeiden myynti / ostaminen

20 4 %

MITEN MAKSAT MIELUITEN KAUPAN KASSALLA?



Verkossa vastanneet

Käteisellä
16%

Pankki/
luottokortilla

83%



Käteisellä
47%



Pankki/
luotto-
kortilla

53%



Paperilomakkeella vastanneet

Opastamme mielellämme!

Huomasin, että tähän on helppoa, kun voi oman pöydän ääressä käydä pankissa. Siitä se alkoi. Muuten olisi kelissä kuin kelissä lähdettävä, eikä se vaihtoehto kyllä yhtään houkuttele.

Toivo Nikander 101 v.

Sydämelliset kiitokset Nordean henkilökunnalle, joka kärsivällisesti ohjaa meitä ikäihmisiä käyttämään tietokonetta ja älypuhelimia.

Sanomalehti Karjalainen yleisöpalsta



Erja Toivanen
@ErjaToivanen

Seuraa

Digineuvontaa eilen: 86-vuotias rouva; oma läppäri ja mokka mukana konttorissa. Opeteltiin verkkopankista tilitietojen katsomista ja kuinka löytää norppalive. Meillä oli mukavaa! #onnistumistameiltämolemmilta #digipalvelut #pankkipalvelut #nordea #seniorit #norppalive

. 2018

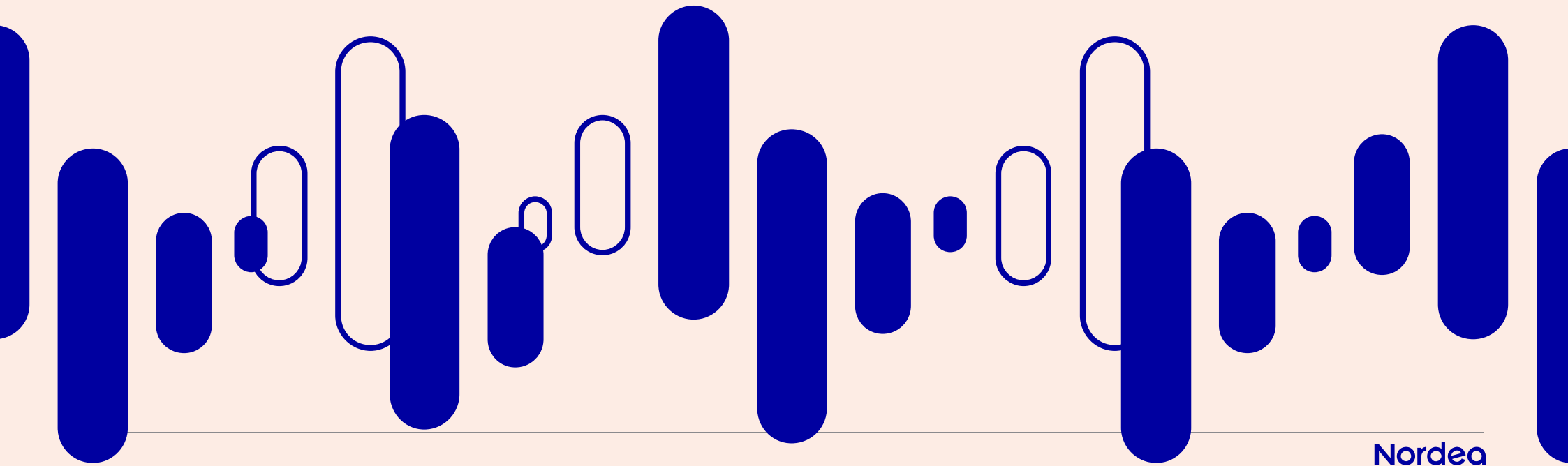
4 uudelleentwiittausta 71 tykkäystä



2 4 71

Nordea

Miksi tunnistautuminen muuttuu?



Confidential

Nordea

Sähköinen tunnistautuminen on portti moniin yhteiskunnan palveluihin

- Avain verkkopankkiin, puhelinpalveluun, mobiilipankkiin ja kolmannen osapuolen palveluihin, kuten esim. Kela ja Kanta.fi
- Tunnistautumalla voi hoitaa pankkiasioita puhelimitse asiakaspalvelumme kanssa 24/7
- Paperinen tunnuslukukortti poistuu vuoden 2019 aikana
- Tunnuslukukortin korvaa ensisijaisesti **Tunnuslukusovellus**

Tunnuslukukortti



Tunnuslukulaite



Tunnuslukusovellus



Puhuva tunnuslukulaite



Tunnistautuminen muuttuu



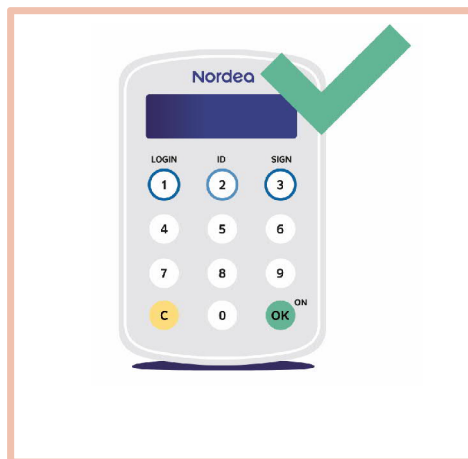
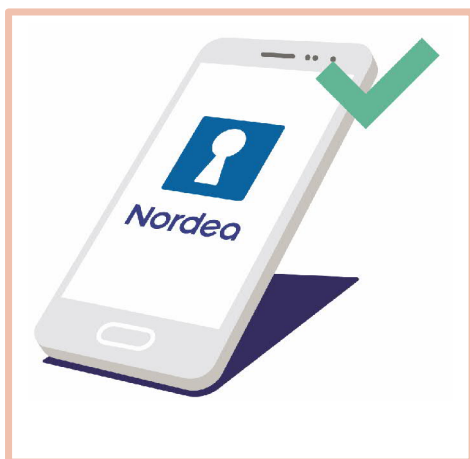
Euroopan laajuinen PSD2 sääntely määrittelee vahvan sähköisen tunnistamisen vaatimukset uudelleen. Jatkossa tunnistautumisväline ei mm. saa olla kopioitavissa ja tunnistautumiseen käytettyjen tunnuslukujen on oltava sidoksissa siihen, mitä asiakas on kulloinkin tekemässä (esim. sisäänkirjautuminen, laskun hyväksyminen yms.)



- Kaikki pankit ovat velvoitettuja ottamaan vahvan sähköisen tunnistautumisen käyttöön
- Sääntelystä johtuen paperiset ja kopioitavissa olevat tunnukset eivät enää kelpaa
- Syksy 2019 takaraja pankeille (lähde: finanssivalvonta)

Nordean pankkitunnukset

- Nordean uudet tunnistautumiskäsitukset ovat **Tunnuslukusovellus, tunnuslukulaite ja puhuva tunnuslukulaite.**



- Uudet käsitukset helpottavat tulevaisuudessa tietoturvaan liittyvien uhkien torjumisesta nykyistä käsitusta paremmin ja tekevät mm. pankkitunnusten kalastelusta erilaisilla sähköpostihuijauksilla huomattavasti hankalampaa.

Mikä vaihtoehto sopii kenellekin?

TUNNUSLUKUSOVELLUS



- Sopii kaikille, joilla on käytössään älypuhelin tabletti.
- Sovelluksen avulla tunnusluvut ovat aina mukana mobiililaitteessa.
- Sovelluksella kirjaudutaan kaikkiin Nordean sähköisiin palveluihin (esim. verkkopankkiin, mobiilipankkiin, Siirtoon), sekä tunnistaudutaan myös muiden palveluntarjoajien (esim. Kela ja OmaKanta) palveluihin.
- Helppokäyttöinen ja turvallinen
- Suosittelemme sovelluksen lataamista useampaan äylaitteeseen.
- Ei enää erillistä tunnuslukukorttia eikä tunnuslukujen yliviivausta

TUNNUSLUKULAITE



- Ensimmäinen laite on maksuton. Laitteen paristo kestää 5-7 vuotta ja sen jälkeen asiakas saa uuden laitteen maksuttomasti. Jos laite häviää, asiakkaalta veloitetaan 10 euroa.
- Laitteen suunnittelussa on huomioitu pieni koko, jotta se mahtuu lompakkoon.
- Laitteella ei pysty kirjautumaan Nordean mobiilipalveluihin (esim. Mobiilipankkiin tai Siirtoon)
- Ei enää tunnuslukujen yliviivaamista, eivätkä luvut lopu koskaan kesken.

Nordean petosyksikön suositukset

Mobiilisovellukseen tai -laitteeseen
siirtyminen

Laskut suoramaksuun

Säästöt on hyvä pitää säästötilillä.
Käyttötilille vain käyttöön tarvittavat varat

Voit asettaa maksuvälineisiin Turvarajat,
päivittäiset Nostorajat, Internet-maksujen
maarajat / maksujen esto



Yleisimpiä senioreihin kohdistuvia väärinkäytöksiä

Verkkopankkitunnukset ja maksukortit on luovutettu sopimuksen vastaisesti jonkun toisen käyttöön.

- Tunnukset ja kortit ovat aina henkilökohtaiset. Aina. Ei voi luovuttaa lähipiirinkään käyttöön.

Sosiaalisen median kautta tulevat huijaukset

- Nigerianlais- ja Rakkaushuijaukset työllistävät meitä päivittäin. Yhdistävänä tekijänä yksinäisyys

Sijoitushuijaukset

- Havaintojemme mukaan ulkomaisista sijoitusyhtiöistä varojen kotiuttaminen on mahdotonta

Tilausansat

- Eurolla ei voi saada 500 € lahjakorttia, älä anna luottokortin tietojasi.

Lähes kaikissa huijaustapauksissa asiakas on itse **tehnyt** ja **vahvistanut** maksusuorituksen!

Aikalisä! Kysy ja kyseenalaista!

Monipuoliset asiointikanavat



Verkko- ja puhelintapaamiset:

Me varaamme:
Arkisin klo 8.00-20.00 ja
lauantaisin klo 10-16

Asiakas aloittaa heti
tapaamisen
verkkopankistaan/
Mobiilipankistaan:
Heti tapaaminen
(Remote meeting) on
auki ma-pe klo 10-20.



Puhelin 24/7:

Henkilöasiakkaat 0200
3000
(paikallispuhelumaksu/mat
kapuhelinmaksu)

Yritysasiakkaat: 0200
2121
(paikallispuhelumaksu/mat
kapuhelinmaksu)
ma-su 24/7

Englannin- 0200 7000 ja
ruotsinkieliset 0200 5000
asiakkaat ma-pe klo 8-18
(paikallispuhelumaksu/mat
kapuhelinmaksu)

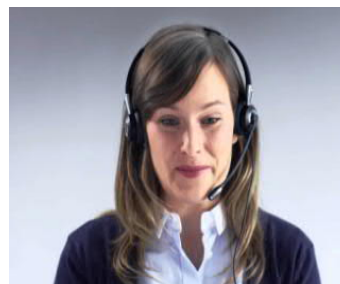


Chat

Auki 24/7

Mobiilipankista,
verkkopankista tai
nordea.fi
tunnistamattomana tai
tunnistautuneena
toisen pankin
tunnuksilla.

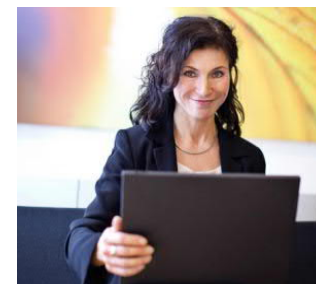
Englannin ja
ruotsinkieliset
asiakkaat chat auki
ma-pe klo 8-18.



Proaktiivinen kontaktointi

Olemme asiakkaisiin
yhteydessä keskitetysti
outbound tiimeistämme
kun asiakas laittaa
lainahakemuksen tai
jättää
yhteydenottopyynnön.

Otamme yhteyttä myös
ilman, että asiakkaalla
on keskeneräistä asiaa
meille,
huolehtiaksemme
pitkäaikaisista
asiakassuhteistamme.



Verkkopankki ja nordea.fi

Asiakas avaa palvelut
itse verkkopankissa

Tule asiakkaaksi
verkossa

Avaa lapselle tilit ja
palvelut Nordeaan

Tule yritysasiakkaaksi
Nordeaan verkossa

Digitaalinen
sijoitusneuvoja Nora



Sosiaalinen media

Asiakkaat seuraavat
aktiivisesti
kanaviamme ja
kysyvät apua, neuvoa
ja vinkkejä myös esim.
facebookin seinän tai
yksityisviestien kautta.
Somessa viestimme
myös esim. häiriöistä

Nordea

Tunnistautuneena Nordea 24/7ssa asiakas saa hoidettua yhä useammin asian kerralla kuntoon – seuraavatkin asiat hoituvat jo Nordea 24/7n palvelussa

Alaikäiset:

- Asiakkuuden avaus kun lapsella on kaksi huoltajaa
- Alaikäiselle Electron-kortin tilaus
- Alaikäisen verkkopankkisopimuksen avaus
- Kortin kytkeminen verkkokäyttöön
- Tilin liittäminen edunvalvojan verkkopankkiin
- Osoitteenmuutos
- Arvo-osuustilin avaus
- Alaikäisen tilin lopetus
- 15-17 -vuotiaan tilinavaus omille tuloille, jos hänellä on pankkitunnukset olemassa

Kuolinpesät:

- Perukirjan ja liitteiden toimitus sähköisesti osakasselvitystä varten (poikkeustilanteessa), osakasselvityksestä puuttuvien asiakirjojen toimitus
- Laskun maksut ennen osakasselvitystä
- Perustoimenpiteitä osakasselvityksen jälkeen, kun dokumentit ja valtakirja pystytään varmistamaan
- Kuolinpesään kuuluvien laskujen maksaminen maksupalvelu-sovelluksella

Kahden tai useamman henkilön yhteiset asiat:

- Käyttöoikeuden lisäys tiliin
- Käyttöoikeustilin lisäys verkkopankkiin
- Rinnakkaiskortin tilaaminen
- TAI-tilin osallisuuden lisäys
- TAI-muotoisten tilien osallisia enemmän kuin 2
- JA-osallisuuden lisäys, poisto ja muutos
- JA-muotoisten tilien avaukset
- JA-tilien toimeksiannot 24/7:n kautta
- Perheyhteyden muodostaminen
- Rahastosalkun käyttöoikeus verkkopankkiin edunvalvojille
- Käyttöoikeuksien lisäykset rahastosalkkuihin, koskee myös alaikäisten salkkuja

Muita:

- Vuokravakuustilin avaus, muutos ja lopetus
- Unohtuneen käyttäjätunnuksen lähettäminen postitse
- Passiivisten tilien lopetusmahdollisuuksia laajennettu ilman todentutumista
- SEPA-tilisiirrot mahdollisia myös ulkomaille
- Ostotoimeksiannot ETF:stä
- Suuret tilisiirrot 24/7:n kautta
- Vakuudettoman luoton haku kun palkka ei tule Nordeaan tai asiakkaalla on oma luottokielto käytössä. Palkkakuitti tai todistus omasta luottokiellosta Signom -palvelulla.
- Uuden luoton hakeminen kun palkka ei tule Nordeaan – 3kk:n palkkakuitit sekä todistus omasta luottokiellosta toimitetaan sähköisesti
- Yli 40.000 euron valuuttatiliisiirrot



Nordea



Haluan Nordea Tabletin

helpottamaan päivittäisten pankkipalveluiden hoitamista sekä avaamaan pääsyn moniin muihin digiajan palveluihin.

Asiakkaan nimi:

0200 3000 (PVM/MPM), NORDEA.FI

Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliike

Nordea tabletti

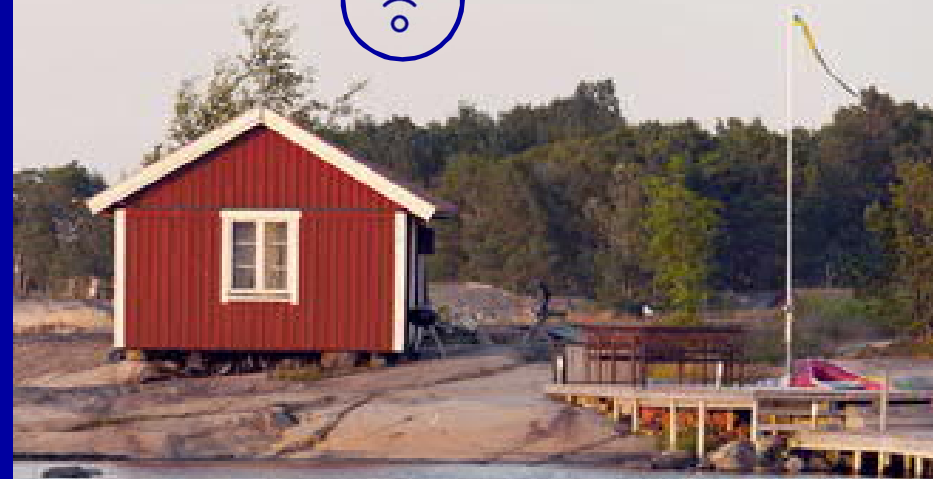
- ✓ Valmiiksi asennettu
- ✓ Tabletti + liittymä 15,50 euroa/kk
- ✓ Opastamme käytössä



Samsung Tab A
10"

Yhteiskunta digitalisoituu – pidetään kaikki mukana!

- Digipalvelut on lähtökohtaisesti tehty helppokäyttöisiksi kaikille
- Digiratkaisuilla ei ole ikärajaa!
- Nordean digipalvelut ovat turvallisia ja luotettavia käyttää.
- Digitaaliset ratkaisut tuovat pankkipalvelut sinne, missä asiakas on.



Digineuvontaa jokaiselle, tervetuloa!

Haluatko opetella käyttämään tunnuslukusovellusta- ja laitetta? Tarvitsetko tukea pankkitunnuksien käyttämisessä esim. Omakantaan kirjatuessa? Ovatko mobiili- ja verkkopankin toiminnot sinulle tuttuja?

Tervetuloa opettelemaan yhdessä asiantuntijoidemme kanssa palveluiden käyttöä. Jos sinulla on oma tabletti tai älypuhelin, niin ota se mukaasi.

Seuraavat digineuvonta tilaisuudet lähellä sinua:

Nordea Jyväskylä, ti 28.5.19, klo 9-9:45

Nordea Jyväskylä, ke 12.6.19, klo 9-9:45

Nordea Jyväskylä, to 27.6.19, klo 9-9:45

Nordea Jyväskylä, ti 9.7.19, klo 9-9:45

Nordea Jyväskylä, ke 24.7.19, klo 9-9:45

Nordea

Kiitos!

