

# Verkkopankit ja mobiilipankit



Verkkopankin avulla hoidat päivittäiset pankkiasiasi itselle sopivana ajankohtana, säästät aikaa ja rahaa. Pankkitunnuksilla kirjautut myös moniin sähköisiin palveluihin ja maksat verkkokaupoissa ostoksesi. Ohjeita ja opastusta on saatavilla!

## Tähän oppaaseen on koottu pankkikohtaisesti

- Pankin www-osoite, joka kirjoitetaan selaimen osoiteriville. Voit tallentaa sen myös kirjanmerkkeihin. Älä käytä Google-hakua tai sähköpostiin tulleita linkkejä, sillä ne voivat viedä sinut huijaussivuille.
- Pankin oma mobiilipankkisovellus on turvallisin tapa käyttää verkkopankkia mobiililaitteella.
- Tunnistautumistavat, jotka vaihtelevat pankkikohtaisesti.
- Tärkeimmät ohjesivut ja asiakaspalvelunumerot

## Huomioitavaa verkkopankin opastamiseen liittyen

- Pankista voi pyytää henkilökohtaista opastusta verkkopankin käyttöön.
- Jos opastat toista tai pyydät apua verkkopankin käytössä, muista että pankkitunnuksia ei saa antaa tai näyttää toisille. Henkilön tulee itse kirjautua palveluun. Lisätietoa: [Digituen eettinen ohjeistus](#) ja [Finanssialan suositukset digiopastajille](#).
- Jos henkilö ei kykene itsenäiseen asiointiin, läheiselle voi antaa käyttöoikeuden tilille tai hänet voi valtuuttaa valtakirjalla. Näistä voit kysyä omasta pankistasi.
- Edunvalvontavaltuus on valtakirja, jolla valtuuttaja antaa läheiselle henkilölle oikeuden hoitaa asioitaan, kun itse ei siihen enää pysty. Edunvalvontavaltuutuksen myöntää DVV.

## Maksukorttien sulkupalvelut

Jos maksukorttisi katoaa, varastetaan tai huomaat väärinkäytöksen, soita ensin sulkupalveluun. Sen jälkeen tee tarvittaessa rikosilmoitus.

Korttien sulkupalvelunumerot palvelevat 24h/vrk

- Nordea, Handelsbanken, POP Pankki, S-Pankki, Säästöpankit, Ålandsbanken: p. 020 333
- OP p. 0100 0555                      Aktia p. 0800 0 2477
- Danske Bank p. 0200 2585



## OP

[www.op.fi](http://www.op.fi)

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: OP Mobiili

Tunnistautuminen: Mobiiliavain (OP Mobiili) tai Avainlukulista

### **Hyödylliset oppaat löytyvät sivuilta:**

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/seniorit>

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut>

### **Asiakaspalvelu**

- Senioreille ja erityistä tukea tarvitseville sekä heidän läheisilleen numero 010 252 9627 ma-pe klo 9–16. Puhelun hinta on 0,0835 euroa/puhelu + 0,167 euroa/minuutti.
- Lähetä viesti asiakaspalveluun mobiili- tai verkkopankissa.
- Sulkupalvelu p. 0100 0555 (pvm/mpm)



## Nordea

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

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: Nordea Mobile

Tunnistautuminen: Nordea ID -sovellus tai tunnusluku laite

### **Hyödylliset oppaat löytyvät sivuilta:**

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/perheeni-arki/vinkit-laheisten-tukemiseen-pankkiasioissa.html>

- Konttori kotonasi -opas

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tarvitsetko-opastusta.html>

### **Asiakaspalvelu**

- p. 0200 3000 (pvm/mpm) ma-pe klo 8-20. Senioriasiakkaille oma palvelulinja, valitse numeronäppäimellä nolla.
- Mobiilipankin kautta (Tuki-välilehti) voit soittaa ilman palvelumaksua ma-pe klo 8-20 ja la-su 10-16.
- Sulkupalvelu p. 020 333 (pvm/mpm)

## Danske Bank

[www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi)

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: Mobiilipankki FI – Danske Bank

Tunnistautuminen: Danske ID-sovellus tai tunnuslukulaite

### Tukea arjen pankkiasiointiin

<https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/apua-pankkiasiointiin>

### Asiakaspalvelu

- Senioreille ja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille oma palvelunumero 0200 25889 ma–pe 8-16 (pvm/mpm).
- Lähetä viesti asiakaspalveluun mobiili- tai verkkopankissa.
- Sulkupalvelu p. 0200 2585 (pvm/mpm)

## Muut pankit

# Aktia

### Aktia

[www.aktia.fi](http://www.aktia.fi)

Verkkopankki: Selainsivun oikeassa yläkulmassa.

Mobiilisovellus: Aktia Mobiilipankki

Tunnistautuminen: Käyttäjätunnus ja salasana (verkkopankki), avainlukukortti, lisävahvistus tekstiviestillä

### Ohjeita ja usein kysytyt kysymykset

<https://www.aktia.fi/fi/usein-kysytyt-kysymykset/kategoria/digitaalinen-asiointi>

<https://www.aktia.fi/fi/turvallisuus>

### Asiakaspalvelu

- ma–pe klo 8–18 p. 010 247 010
- Sulkupalvelu p. 020 333 (pvm/mpm)

## Handelsbanken

[www.handelsbanken.fi](http://www.handelsbanken.fi)

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: Handelsbanken FI - Henkilöas

Tunnistautuminen: Vahvista-sovellus (Bekräfta-app) tai avaintunnuskortti + tekstiviestivahvistus

### Ikäihmisen pankkipalvelut ja ohjeita

<https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/mobiili-ja-verkko/mobiilipankki>

<https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/iakkaan-omaisen-pankkiasiat>

### Asiakaspalvelu

- Henkilöasiakkaat ma-pe klo 8:00 - 17:00 p. 010 444 2442 (0,084 euroa/min)
- Sulkupalvelu p. 020 333 tai p. 09 4272 2772

## POP Pankki

[www.poppankki.fi](http://www.poppankki.fi)

Verkkopankki ja muut palvelut: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: POP Mobiili

Tunnistautuminen: POP Avain -tunnuslukusovellus tai avaintunnuskortti + tekstiviestivahvistus

### Ikäihmisen pankkipalvelut ja ohjeita

<https://www.poppankki.fi/palvelut/elamantilanteet/ikaihmiselle>

<https://www.poppankki.fi/pop-pankki/asiakaspalvelu>

### Asiakaspalvelu

- Konttorien yhteystiedot [www.poppankki.fi/konttorihaku](http://www.poppankki.fi/konttorihaku)
- Lähetä viesti verkkopankin tai POP Mobiilin kautta
- Chat palvelee verkkosivuilla arkisin klo 9-18
- Sulkupalvelu p. 020 333 (pvm/mpm)



## S-Pankki

[www.s-pankki.fi](http://www.s-pankki.fi)

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: S-mobiili

Tunnistautuminen: S-mobiili ja QR-koodi tai Tunnuslukutaulukko ja tekstiviestivahvistus

### Ohjeet verkkopankkiin ja S-mobiiliin

<https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/verkkopankki/>

### Asiakaspalvelu

- ma–pe klo 9–16 p. 010 76 5800 (0,0835 €/puhelu + 0,1209 €/min). Vaatii tunnistautumisen.
- Noin 80 asiakaspalvelupistettä Prismoissa, useimmissa Sokoksissa ja valikoiduissa S-marketeissa kautta maan.
- Sulkupalvelu p. 020 333, p. 09 6964 6820 (pankkitunnukset)



## Säästöpankki

[www.saastopankki.fi](http://www.saastopankki.fi)

Verkkopankki: Kirjaudu sisään oikeasta yläkulmasta.

Mobiilisovellus: Säästöpankki mobiilipankki

Tunnistautuminen: Säästöpankki Tunnistus -sovellus tai avainlukukortti + lisävahvistus tekstiviestillä (vain verkkopankissa)

### Usein kysytyt kysymykset

<https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/ukk/usein-kysytyt-kysymykset>

### Asiakaspalvelu

- ma–pe 8–20, la 10–14 p. 0100 5252 (pvm/mpm)
- Sulkupalvelu: p. 020 333 (pvm/mpm)