

POP

PUHELINASIAKASPALVELU

Puhelinasiakaspalvelumme palvelee sekä nykyisiä että uusia asiakkaita arkisin klo 9–18

 **010 2484 700**

Puhelun hinta mpm/pvm

NÄIN PUHELINASIAKASPALVELU TOIMII

- 1 Soita puhelin-asiakaspalvelun numeroon 010 2484 700**



- 2 Valitse palvelun asiointikieli**

Asioi suomeksi: Paina **1**

Asioi ruotsiksi: Paina **2**

- 3 Valitse mitä asiointi koskee**

Korttiasiat: Paina **1**

Verkkopankki ja mobiilisovellukset: Paina **2**

Muut pankkiasiat: Paina **3**

- 4 Nopeuttaaksesi asiointia tunnistaudu puhelinpalveluun verkkopankkitunnuksilla**

Tunnistaudu painamalla **1**

Muussa tapauksessa paina **#**

- 5 Valitse tunnistautumistapa**

Tunnistaudu POP Avain-sovelluksella: paina **1**

Tunnistaudu avaintunnuskortilla: paina **2**

Jos haluat asioida tunnistautumatta: paina **#**

- 6 Syötä käyttäjätunnus**

Näppäile 8-numeroinen käyttäjätunnuksesi



- 7 Tunnistaudu**

Tunnistaudu POP Avain-sovelluksella tai syötä palvelun pyytämä luku avaintunnuskortistasi



→ **Tunnistautumisen jälkeen puhelusi ohjautuu asiakaspalveluun**



Varaudu tunnistautumaan puhelussa verkkopankkitunnuksillasi sekä avaintunnuskortilla tai POP Avain -sovelluksella. Voit myös olla tunnistautumatta, mutta tällöin emme pysty palvelemaan puhelimesa yhtä laajasti.

POP

PUHELINASIAKASPALVELU

Puhelinasiakaspalvelumme palvelee sekä nykyisiä että uusia asiakkaita arkisin klo 9–18

 **010 2484 700**

Puhelun hinta mpm/pvm



Varaudu tunnistautumaan puhelussa verkkopankkitunnuksillasi sekä avaintunnuskortilla tai POP Avain -sovelluksella. Voit myös olla tunnistautumatta, mutta tällöin emme pysty palvelemaan puhelimessa yhtä laajasti.

Puhelinasiakaspalvelumme auttaa mm.

- Kun tarvitset opastusta tai apua verkkopankin, POP Mobiilin tai POP Avaimen käytössä
- POP Pankin kortteja koskevissa asioissa
- Omien yhteystietojen päivityksessä
- Uuden avainlukulistan tilaamisessa
- Kun tarvitset tietoa tilisi tapahtumista
- Kun tarvitset yleistä neuvontaa esim. kuolinpesän asioissa tai muissa pankin palveluissa
- Tapaamisajan varaamisessa päivittäisasiointiin, lainaamiseen tai säästämiseen liittyvissä asioissa. Ajan voi varata konttorille tai verkkotapaamisena POP Verkkohetkeen
- Tilien avaamisessa
- POP Pikalainaan liittyvissä kysymyksissä

Konttorille kannattaa varata aika, kun

- Haluat tarkistaa, että kaikki pankkipalvelusi ovat ajan tasalla ja vastaavat tarpeitasi, eli haluat ajan POP Taloushetkeen
- Haluat käyttöösi verkkopankin
- Haluat keskustella lainaamiseen tai säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvistä asioista

Mikä ero on avaintunnuskortilla ja POP Avain -sovelluksella

Paperinen avaintunnuskortti sisältää kertakäyttöisiä tunnuslukuja, jotka kysytään satunnaisessa järjestyksessä. Uusi avaintunnuskortti toimitetaan automaattisesti kotiosoitteeseesi, kun kortissa on jäljellä n. 40 käyttämätöntä tunnuslukua. Säilytä avaintunnuskortti, vaikka käyttäisitkin POP Avain tunnuslukusovellusta.

POP Avain on POP Pankin oma digitaalinen tunnuslukusovellus. POP Avain toimii älypuhelimilla ja tableteilla, ja sen avulla voit turvallisesti vahvistaa maksusi ja tunnistautua verkkopankkiin ja verkkopalveluihin - ilman avaintunnuskortin kaivelua.

Miksi minua pyydetään tunnistautumaan verkkopankkitunnuksilla puhelimessa?

Voimme auttaa asiakkaitamme puhelinasiakaspalvelussamme turvallisesti ja monipuolisesti vain, jos voimme tunnistaa hänet varmuudella. Siksi asiakaspalvelun kanssa asioitaessa kannattaa varautua tunnistautumaan asiakaspalvelun antamien ohjeiden mukaisesti.

Huomaathan, että pankki ei koskaan pyydä sinua kertomaan ääneen käyttäjätunnustasi tai salasanaasi eikä lähettämään niitä viestillä eteenpäin!