

Palvelukatko lähes kaikissa Nordean palveluissa sunnuntaina 17.11.2019 – näin varaudut

Palvelukatko vaikuttaa lähes kaikkiin Nordean palveluihin Suomessa sunnuntaina 17. marraskuuta 2019. Palvelukatko alkaa aamuyöllä kello 04.00. Maksukorttien osalta palvelukatkon arvioidaan päättyvän viimeistään kello 10:30 ja muiden palveluiden osalta kello 15.00.

Palvelukatkon aikana Nordean korteilla ei voi nostaa käteistä, eikä Nordean pankkitunnuksia voi käyttää sähköiseen tunnistautumiseen. Verkk- ja mobiilipankit ovat pois käytöstä katkon ajan. Korttimaksaminen onnistuu rajoitetusti esimerkiksi kaupoissa ja kylmäasemilla, mutta siinä voi esiintyä hitautta eikä maksaminen välttämättä onnistu. Nordean 24/7 puhelinpalvelu on avoinna, mutta sieltä saa vain yleisneuvontaa.

Näin varaudut palvelukatsoon

Palvelukatsoon voi varautua etukäteen seuraavan muistilistan avulla:

- Varmista, että käytössäsi on tarpeeksi käteistä. Nordean verkkosivujen konttori- ja automaattihausta löytyy helposti lähin käteisautomaatti. Nordean kortilla voi nostaa käteistä ostosten yhteydessä myös K-ruokakaupoista, Neste K-asemilta, Tokmanneista ja R-kioskeilta ympäri Suomen.
- Hyväksy katkon aikana erääntyvät laskut verkkopankissa ja hoida muut päivittäiset pankkiasiat etukäteen.
- Hoida etukäteen myös tarvitsemasi asiointi sähköistä tunnistautumista käyttävissä julkisissa tai muiden kolmansien osapuolien tarjoamissa palveluissa.
- Jos olet matkalla sunnuntaina 17.11.2019, ota huomioon että palvelukatko vaikuttaa Nordean palveluihin myös matkalla ja ulkomailla ollessa, niin kortteihin kuin verkko- ja mobiilipankkeihin. Matkalla oljoiden kannattaa maksaa hotellilaskut jo lauantaina, ja laivalle lähtijän kannattaa varata etukäteen käyttöön tarpeeksi käteistä.

Palvelukatkon aikataulu ja vaikutukset

Seuraavat palvelut ovat poissa käytöstä sunnuntaina 17.11. klo 04.00–10.30:

- Käteisen nosto ja tallettaminen automaateilla
- Käteisen nosto kauppojen kassalta
- Korttimaksaminen suurelta osin
- Apple Pay-, Google Pay-, Fitbit- ja Garmin-maksut

Seuraavat palvelut ovat poissa käytöstä sunnuntaina 17.11. klo 04.00–15.00:

- Laskunmaksuautomaatit
- Verkkopankki (henkilö- ja yritysasiakkaat)
- Mobiilipankki (henkilö- ja yritysasiakkaat)
- Tunnistautuminen Nordean palveluihin (Tunnuslukukortti, tunnuslukulaite, tunnuslukusovellus)
- Tunnistautuminen Nordean tunnuksilla muiden palveluihin (E-tunniste, esimerkiksi julkisten palveluiden käyttö Nordean pankkitunnuksilla)
- E-maksu
- Maksuliikenne ja maksupalvelut
- Nordea Wallet
- Nordea Investor
- Siirto

Katko koskee myös Nordea Rahoituksen maksukortteja Stockmann Mastercard, Finnair Plus Mastercard ja TUOHI Mastercard sekä palveluita kuten ePalvelu, Autoluoton tiedot 24/7 ja Nordea Rahoitus Portaali.

Palvelukatko vaikuttaa myös henkilöasiakkaiden Nordea 24/7 asiakaspalveluun numerossa 0200 3000 sekä yritysten Nordea Business Center asiakaspalveluun numerossa 0200 2121. Asiakaspalvelussa ei voi katkon aikana hoitaa henkilökohtaisia pankkiasioita, koska asiakas ei voi tunnistautua palveluun pankkitunnuksillaan. Korttien sulkupalvelu 020 333 toimii katkon aikana normaalisti.

Miksi palvelut ovat pois käytöstä?

Palvelukatkon syy on Nordean tietojärjestelmille tehtävä harjoitus poikkeustilanteisiin varautumiseksi. Tietojärjestelmien säännöllinen testaus poikkeustilanteiden varalta on välttämätöntä sekä pankin että koko yhteiskunnan tietoteknisen toimintavarmuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Kaikkia teknisiä huoltotoimia ei voida valitettavasti tehdä ilman vaikutuksia asiakkaisiin.

Palvelukatko pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä, ja palvelut palautuvat asiakkaiden käytettäviksi sitä mukaa, kun katkon aikana tehtävät työt etenevät. Kerromme ajantasaisista tiedoista katkosta verkkosivuillamme nordea.fi, asiointikanavissamme sekä sosiaalisessa mediassa.

Lisätietoja:

Nordean viestintä, p. 09 4245 1006

Nordea luo kiinteitä suhteita asiakkaisiin ja yhteiskuntaan vahvan sitoutumisen kautta. Tarjoamme pankkipalveluja, joiden avulla ihmiset voivat saavuttaa tavoitteitaan ja toteuttaa unelmiaan. Nordea on yksi Pohjoismaiden suurimmista pankeista markkina-arvolla mitattuna. Nordealla on noin 10 miljoonaa asiakasta. Nordean osake noteerataan Nasdaqin pörsseissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Lue lisää osoitteesta nordea.com.