

Katko Nordean pankkipalveluissa sunnuntaina 6.9.2020 – näin varaudut

Nordealla on Suomessa syksyllä kaksi laajaa palvelukatkoa, jotka vaikuttavat pankkiasiointiin. Ensimmäinen katko on sunnuntaina 6. syyskuuta 2020 ja toinen viikonlopun 23.–25. lokakuuta 2020 aikana. Katkojen syynä on Nordean tietojärjestelmille tehtävät muutokset ja niiden testaaminen.

Ensimmäinen palvelukatko 6. syyskuuta alkaa aamuyöllä kello 04.00. Korttien osalta katkon arvioidaan päättyvän kello 14.00 ja muiden palveluiden osalta kello 17.00.

Palvelukatkon aikana Nordean korteilla ei voi nostaa käteistä, eikä Nordean pankkitunnuksia voi käyttää sähköiseen tunnistautumiseen. Verkko- ja mobiilipankit ovat pois käytöstä katkon ajan. Korttimaksaminen onnistuu rajoitetusti esimerkiksi kaupoissa ja kylmäasemilla, mutta siinä voi esiintyä hitautta eikä maksaminen välttämättä onnistu. Katko vaikuttaa myös maksamiseen sellaisissa sovelluksissa, joihin Nordean maksukortti on lisätty maksuvälineeksi.

Nordean puhelinasiakaspalvelu on avoinna sunnuntaina klo 9–17, mutta katkon aikana sieltä saa vain yleisneuvontaa. Palvelukatko pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä, ja palvelut palautuvat asiakkaiden käytettäviksi sitä mukaa, kun katkon aikana tehtävät työt etenevät.

Seuraavat palvelut ovat poissa käytöstä palvelukatkon ajan sunnuntaina 6.9. klo 04.00–14.00:

- 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 palvelukatkon ajan sunnuntaina 6.9. klo 04.00-17.00:

- 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, MobilePay-maksut Nordean korteilla

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

Palvelukatko vaikuttaa myös henkilöasiakkaiden asiakaspalveluun numerossa 0200 3000 sekä yritysten Nordea Business Center asiakaspalveluun numerossa 0200 2121. Asiakaspalvelu on auki sunnuntaina klo 9–17, mutta asiakaspalvelussa ei voi katkon aikana hoitaa henkilökohtaisia pankkiasioita, koska asiakas ei voi tunnistautua palveluun pankkitunnuksillaan.

Korttien sulkupalvelu 020 333 toimii katkon aikana normaalisti.

Näin varaudut palvelukatsoon

Palvelukatsoon kannattaa varautua hoitamalla etukäteen päivittäiset pankkiasiat sekä asiointi sähköistä tunnistautumista käyttävissä julkisissa tai muiden kolmansien osapuolien tarjoamissa palveluissa. Mikäli tarpeellista, katsoon kannattaa varautua nostamalla etukäteen tarpeeksi käteistä. Lisäksi on hyvä huomioida, että koronaviruspandemian vuoksi osa palveluntarjoajista vastaanottaa tällä hetkellä ainoastaan korttimaksuja.

Palvelukatko vaikuttaa Nordean palveluihin myös matkalla ja ulkomailla ollessa, niin kortteihin kuin verkko- ja mobiilipankkeihin. Esimerkiksi matkalla olijoiden kannattaa maksaa hotellilaskut jo lauantaina.

Miksi palvelut ovat pois käytöstä

Palvelukatkon syy on Nordean tietojärjestelmille tehtävä muutoshanke ja sen testaaminen. Hankkeen ensisijainen tavoite on parantaa tuotannon laatua ja tekniikkaan liittyvää riskien hallintaa.

Kaikkia teknisiä muutos- ja huoltotöitä ei voida valitettavasti tehdä ilman vaikutuksia asiakkaisiin.

Kerromme ajantasaista tietoa katkosta verkkosivuillemme nordea.fi, asiointikanavissamme sekä sosiaalisessa mediassa.

Lokakuun palvelukatkon asiakasvaikutuksista kerromme lähempänä ajankohtaa.

Lisätietoja:

Nordean viestintä, p. 09 4245 1006

Nordea on pohjoismainen yleispankki. Olemme auttaneet asiakkaitamme toteuttamaan unelmiaan jo 200 vuoden ajan. Haluamme olla vahva ja henkilökohtainen kumppani raha-asioissa ja tarjota merkityksellisiä palveluita sekä asiakkaillemme että yhteiskunnille, joissa toimimme. Nordean osake noteerataan Nasdaqin pörseissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Lue lisää osoitteessa nordea.com.