

1. Asiakkaan tunnistaminen

Pankki tunnistaa henkilöasiakkaan henkilöllisyyden pankkitunnuksilla tai muulla pankin hyväksymällä tunnistautumistavalla asiakkaan kirjautuessa verkkopankkipalveluun tai muuhun pankin tarjoamaan pankkitunnuksilla käytettävään palveluun. Henkilöasiakkaan on mahdollista tunnistautua pankkitunnuksilla myös muiden palveluntarjoajien Internet-palveluihin.

2. Tunnusten henkilökohtaisuus

Henkilöasiakkaan pankkitunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Pankkitunnuksia ei saa luovuttaa osittainkaan toisen, ei edes perheenjäsenen, käyttöön eikä pankkitunnuksilla avattua palveluyhteyttä saa luovuttaa muun tahon käytettäväksi.

3. Yritys- tai yhteisöasiakkaan tunnukset

Yritys- tai yhteisöasiakkaan pankkitunnukset ovat asiakaskohtaisia. Yritys tai yhteisöasiakkaan tulee huolehtia siitä, että pankkitunnuksia säilytetään huolellisesti ja siten, etteivät ne joudu muiden kuin niiden käyttöön oikeutettujen tietoon.

4. Pankkitunnukset

Nordean pankkitunnuksilla tarkoitetaan tässä turvaohjeessa verkkopankin käyttäjätunnusta, tunnuslukusovellusta, tunnuslukulaitetta, ja niiden käyttöön tarkoitettuja tunnuslukuja, salasanoja, PIN-koodeja tai aktivoitinkoodeja, sekä sormenjälkitunnistusta tai muita pankin hyväksymiä tunnistautumisvälineitä tai tunnistautumistapoja sekä tunnistautumistietoja käyttäen luotuja salasanoja.

5. Tunnuksen suojaaminen

Opettele pankkitunnusten käyttöön liittyvät tunnistautumistiedot ulkoa. Älä koskaan säilytä henkilökohtaisia tunnistautumistietojasi kuten esim. käyttäjätunnusta, tunnuslukuja, PIN-koodia, tai salasanaasi yhdessä muiden pankkitunnusten kanssa, esimerkiksi lompakossa, käsilaussa, puhelimeen taltioituna tai kotona.

Suojaa laite, esim. näppäimistö tai puhelin, jolla käytät pankkitunnuksia siten, ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada pankkitunnuksia haltuunsa tai tietoonsa.

6. Oman tietokoneen ja mobiililaitteen turvallisuus

Huolehdi tietokoneesi ja mobiililaitteesi turvallisuudesta päivittämällä niiden käyttöjärjestelmät ja niihin asennetut ohjelmat/sovellukset. Suojaa tietokoneesi myös verkkoliikennettä rajoittavalla palomuurilla ja virustorjuntaohjelmalla. Tutustu pankin verkkosivuilta (nordea.fi) löytyviin tietoturvaohjeisiin.

7. Kirjautuminen sormenjälkitunnistuksen tai vastaavan biometrisen tunnisteen avulla

Jos käyttäjä ottaa mobiili- tai verkkopankkiin kirjautumista varten käyttöön sovelluksen tai laitteen, johon liitetään sormenjälkitunnistus tai vastaava biometrinen tunnistustapa, tulee muiden käyttäjien sormenjäljet tai vastaavat biometriset tunnisteen poistaa laitteesta ennen käyttöönottoa. Sormenjälkitunnistuksen voi poistaa kytkemällä Sormenjälkitunnistus-toiminto pois käytöstä laitteen asetuksissa, kirjautumalla Nordean mobiili- tai verkkopankkiin toisella laitteella ja poistamalla rekisteröidyn laitteen käytöstä, tai poistamalla tunnuslukusovelluksen mobiililaitteesta.

8. Nordean asiakaspalvelu puhelimitse

Soittaessasi Nordean 24/7 palveluun pankki tunnistaa henkilöllisyytesi pankkitunnuksilla, kun näppäilet käyttäjätunnuksen puhelimesi numeronäppäimillä. Tunnusluku tai PIN-koodi näppäillään tarvittaessa puhelun aikana.

9. Pankkitunnuksia koskevat tiedustelut

Pankki tai viranomainen ei koskaan kysy pankkitunnuksiasi sähköpostitse tai soittamalla asiakkaalle. Myöskään viranomaiset eivät kysy eivätkä tarvitse asiakkaan pankkitunnuksia koskaan. Henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostitse tehdyn pyynnön takia pankkitunnuksia ei saa antaa kenellekään.

Tunnuslukusovellukseen sisältyy toiminto, jolla voit varmistua että puhelu tulee Nordeasta. Toiminto löytyy tunnuslukusovelluksesta nimellä ”Varmista puhelu Nordeasta”. Toiminnallisuudessa pankki ei kysy pankkitunnuksia vaan tunnukset syötetään itse tunnuslukusovellukseen, jonka jälkeen pankki tunnistaa asiakkaan.

10. Pankkitunnusten kuolettaminen

Jos käyttäjätunnuksesi, tunnuslukukorttisi, mobiililaite johon tunnuslukusovellus on asennettu, tunnuslukulaite, PIN-koodi, muu tunnistautumisvälineesi tai salasanasi katoaa tai joutuu sivullisen haltuun tai tietoon, tai epäilet, että sivullinen on saanut sen tietoonsa tai haltuunsa, ilmoita tästä välittömästi pankille. Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti pankin konttorissa tai soittamalla pankin henkilöasiakkaiden 24/7 palveluun 0200 3000 (ulkomailta soitettaessa +358 200 3000) tai yritysasiakkaiden asiakaspalveluun 0200 2121 (ulkomailta soitettaessa +358 200 2121). Nordean asiakaspalvelu on avoinna ma-su 24h/vrk.

11. Pankkitunnusten käytön turvallisuutta koskevat ilmoitukset

Pankkitunnusten turvallisuutta koskevat ilmoitukset pankki voi antaa verkkosivuillaan, kuten esim. verkko- tai mobiilipankin sisäänkirjautumissivuilla.