Opas arjen pankkiasiointiin

Näin hoidat pankkiasiat ilman tietokonetta tai älypuhelinta



Sisällysluettelo

1. Näin seuraat tilin tapahtumia ... 3
   1.1 Paperinen tiliote ... 3
   1.2 OP Tiliviesti tiliotteen rinnalle ... 3
      1.2.1 Näin otat OP Tiliviestin käyttöön ... 4
      1.2.2 Näin seuraat tilitapahtumia OP Tiliviestin avulla ... 4
2. Näin maksat laskut ... 5
   2.1 Maksukuori ... 6
      2.1.1 Näin täytät maksukuorella maksettavien laskujen tiedot ... 6
      2.1.2 Näin lähetät laskut maksukuorella OP:lle ... 7
      2.1.3 Näin seuraat maksukuorella maksettuja laskuja ... 7
   2.2 Suoramaksu ... 8
      2.2.1 Näin otat suoramaksun käyttöön ... 8
      2.2.2 Näin seuraat suoramaksuja ... 8
      2.2.3 Näin teet muutoksia suoramaksuun tai peruutat maksun ... 8
   2.3 Luotettava läheinen hoitaa laskusi ... 9
      2.3.1 Näin voit antaa läheisellesi luvan hoitaa pankkiasioitasi ... 9
3. Näin käytät maksukorttia ... 10
   3.1 Kortin käyttöön ottaminen ... 10
   3.2 Ostosten maksaminen ... 10
      3.2.1 Maksaminen kaupassa lähimaksulla ... 10
      3.2.2 Maksaminen kaupassa syöttämällä kortti maksupäätteeseen ... 11
   3.3 Käteisen nostaminen maksukortilla ... 11
      3.3.1 Käteisen nostaminen kaupan kassalta ... 11
      3.3.2 Käteisen nostaminen automaatilta ... 12
      3.3.3 Käteisen nostaminen pankista ... 12
4. Näin suojaudut huijauksilta – muista nämä ohjeet! ... 13
   4.1. Muista nämä kolme sääntöä huijausten varalta ... 14
5. Muistiinpanot ... 14
6. Lyhyt pankkisanasto ... 15
7. Näin saat apua pankkiasioihin puhelimitse ... 16



Muista, että pankki tai poliisi ei koskaan pyydä kertomaan salasanoja tai korttien tunnuksia. Jos sinua lähestytään kiireisellä asialla pankista tai poliisista, kyseessä voi olla huijaus. Jos olet epävarma saamastasi yhteydenotosta, voit aina tarkistaa asian ensin omasta pankistasi ennen kuin palaat asiaan.

Saat apua soittamalla asiakaspalveluumme: **0100 0500.**

Vaihtoehtoisesti voit soittaa senioreiden asiakaspalveluun:
010 252 9627.

Palvelu on auki arkisin klo 9–16. Puheluista veloitetaan normaali paikallisverkkomaksu (pvm) tai kotimaisen matkapuhelinoperaattorin hinnaston mukainen matkapuhelinmaksu (mpm).
Hinta koskee myös jonottamista.

1. Näin seuraat tilin tapahtumia

Voit seurata käyttötilisi tapahtumia monella eri tavalla. Jos tietokoneen tai matkapuhelimen käyttäminen tuntuu haastavalta, kotiin toimitettava paperinen tiliote kertoo sinulle kerran kuussa koostetusti tilisi tapahtumat. Paperisen tiliotteen rinnalle voit ottaa käyttöön OP Tiliviestin, jonka avulla saat myös tekstiviestillä ilmoituksen matkapuhelimeesi, kun tililläsi tapahtuu jotain.



1.1 Paperinen tiliote

Seuraa tilisi saldoa ja tapahtumia paperiselta tiliotteelta. Toimitamme tiliotteen kotiisi postitse kerran kuukaudessa, jos tilillä on tapahtumia. Tiliotteelta näet aina takautuvasti edellisen kuun tilitapahtumat.

> Huomaathan, että jos otat käyttöön verkkopankkitunnukset esimerkiksi Omakanta-palvelussa asiointia varten, et enää saa automaattisesti kotiin paperista tiliotetta. Voit kuitenkin tilata maksullisen paperisen tiliotteen erikseen soittamalla asiakaspalveluumme.



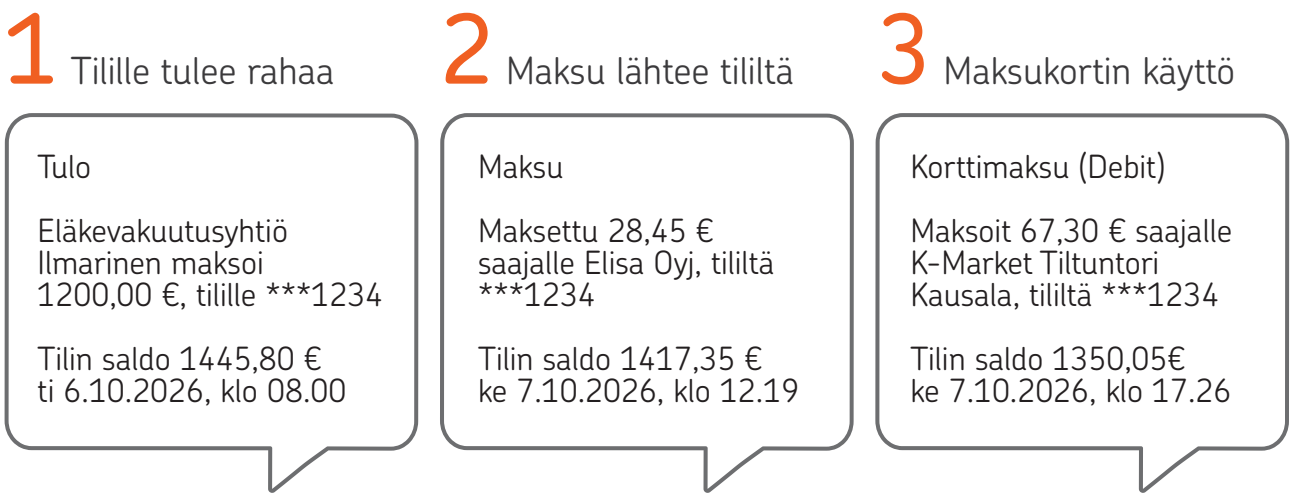
1.2 OP Tiliviesti tiliotteen rinnalle

OP Tiliviesti on palvelu, joka lähettää matkapuhelimeen tekstiviestillä tiedon kaikista tilisi tapahtumista. Saat viestin, kun tilille tulee rahaa, kun tililtä maksetaan maksu tai kun käytät maksukorttia. Viestit saapuvat ajantasaisina päivittäin kello 8–22. Vaihtoehtoisesti voit tilata koosteviestin, joka saapuu kerran päivässä. Voit halutessasi valita tekstiviestiin mukaan myös tiedon tilisi viimeisimmästä saldosta.

OP Tiliviestin käyttöönotto ei vaikuta paperisen tiliotteen ilmestymiseen. Kun tilaat paperisen tiliotteen rinnalle OP Tiliviestin, pysyt parhaiten perillä tilisi tapahtumista. Saat tiedon matkapuhelimeesi esimerkiksi siitä, kun suoramaksu tai maksukuorella lähettämäsi lasku maksetaan.

Palvelusta veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Esimerkkejä OP Tiliviesti -palvelun viesteistä



1.2.1 Näin otat OP Tiliviestin käyttöön

1. Soita asiakaspalveluumme **0100 0500** tai asioi konttorissa. Kerro, että haluat OP Tiliviesti -palvelun käyttöösi. Voit myös kysyä lisätietoa OP Tiliviesti -palvelusta.
2. OP varmistaa palvelun käyttöönottotilanteessa, että puhelinnumerosi on oikein. Näin tekstiviestit lähetetään varmasti oikeaan numeroon.
3. Voit tilata tekstiviesteihin myös tiedon tilisi viimeisimmästä saldosta.

1.2.2 Näin seuraat tilitapahtumia OP Tiliviestin avulla

1. Kun OP Tiliviesti on käytössäsi, saat tekstiviestin, kun tililläsi tapahtuu jotakin.
2. Jos olet valtuuttanut läheisen hoitamaan maksuja tililtäsi, saat näistäkin tapahtumista tekstiviestin.
3. OP Tiliviestin tekstiviesteihin ei tarvitse eikä voi vastata. Jos sinulla on niistä kysyttävää, soita asiakaspalveluumme.

OP Tiliviestin käyttö on turvallista. Palvelun lähettämät tekstiviestit on muotoiltu niin, että ne eivät paljasta asiakkaan henkilöllisyyttä eivätkä sisällä linkkejä verkkosivuille.

Vinkki! Poista silloin tällöin vanhat tekstiviestit puhelimestasi, jotta voit vastaanottaa uusia tekstiviestejä. Jos puhelimen muisti on täynnä, uudet viestit eivät tule perille.

2. Näin maksat laskut

Voit maksaa laskuja käyttötililtä monella eri tavalla ilman tietokonetta, älypuhelinta tai tarvetta käydä pankissa.



1. Maksukuori
Lähetä laskusi postitse, ja OP hoitaa maksun tililtäsi.
Palvelu on maksullinen.



2. Suoramaksu
OP maksaa valtuuttamasi laskut automaattisesti ja ajallaan tililtäsi.
OP ei veloita suoramaksun käytöstä. Suoramaksu sopii säännöllisesti toistuviin laskuihin.

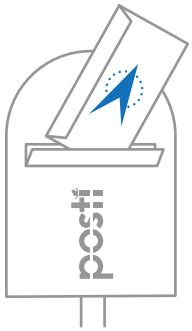


3. Luotettava läheinen hoitaa maksusi
Jos luotettava läheisesi hoitaa omia OP:n pankkiasioita tietokoneella, voit antaa hänelle käyttöoikeuden tiliisi laskujen maksamista varten.

Vinkki! Jos sinulla on puolisosi kanssa yhteinen tili, tarkistathan, että voitte molemmat käyttää tiliä itsenäisesti ilman toisen hyväksyntää. Tällaista tiliä kutsutaan tai-tiliksi. Tai-tiliin sinulla myös säilyy käyttöoikeus, jos puolisosi menehtyy. Suosittelemme kuitenkin, että tulot, kuten palkka tai eläke, tulevat henkilökohtaiselle tilille.

2.1 Maksukuori

Laskujen maksaminen maksukuorella on helppoa. Lähetä paperilaskut meille postitse maksukuorella, niin maksamme laskut tililtäsi. Maksukuoren käytöstä ei tarvitse tehdä erillistä sopimusta. Riittää, että sinulla on käyttötili OP:lla ja käyttöoikeus siihen tiliin, jolta haluat maksaa maksut.

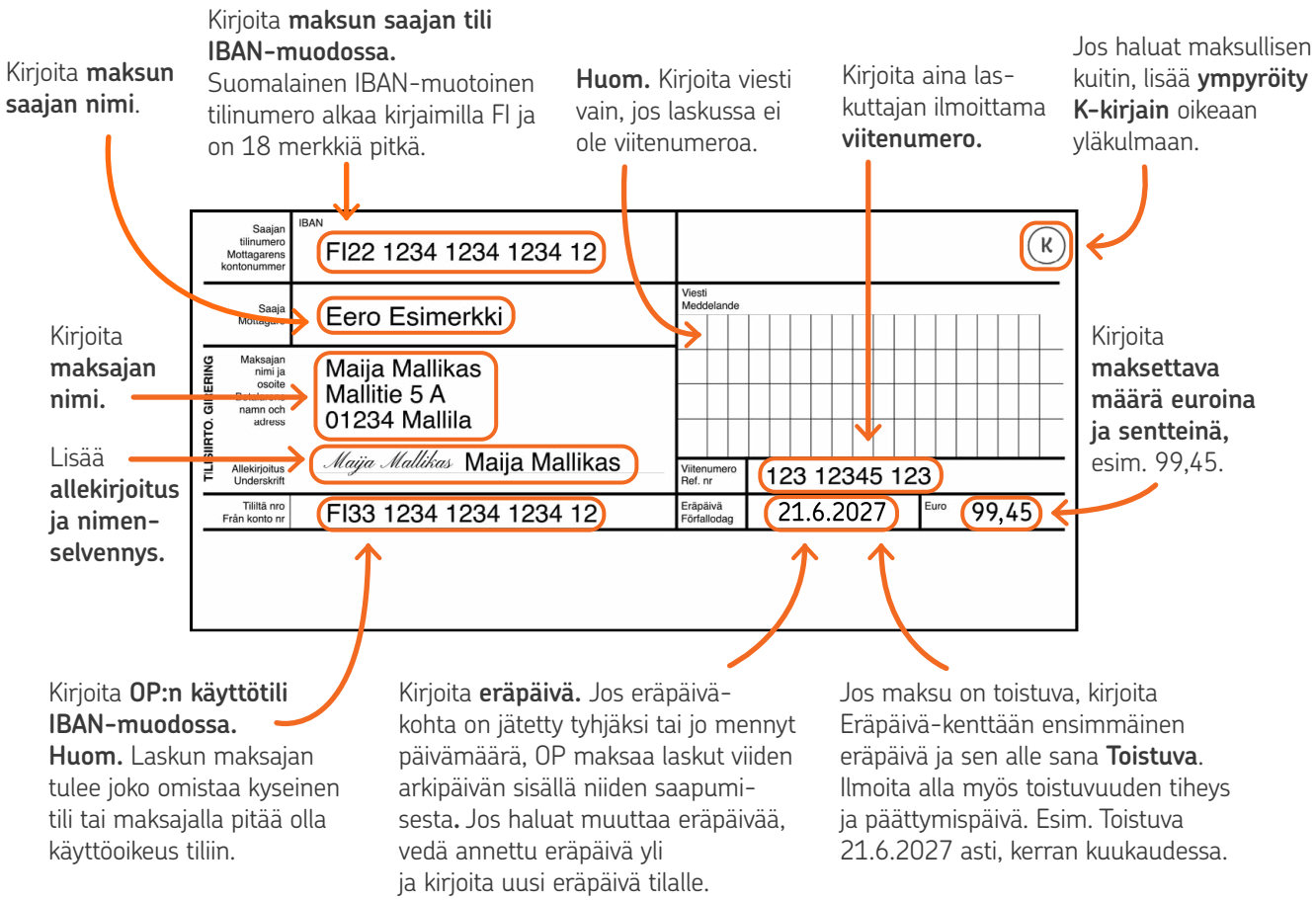


Veloitamme maksukuoren käytöstä palveluhinnaston mukaisen maksun tililtäsi. Maksukuoren käyttö on edullisempaa kuin laskujen maksaminen asiakaspalvelussa.

Saat maksukuoria ja tilisiirtolomakkeita tilaamalla niitä puhelimitse asiakaspalvelustamme **0100 0500**.

2.1.1 Näin täytät maksukuorella maksettavien laskujen tiedot

1. Ota maksettavat paperilaskut, tyhjät tilisiirtolomakkeet ja OP:n maksukuori esille. Helpoin tapa on täyttää puuttuvat tiedot suoraan paperilaskuun.
2. Täytä maksun puuttuvat tiedot kuvaohjetta kohta kohdalta noudattaen jokaiseen maksettavaan paperilaskuun tai tilisiirtolomakkeeseen.



3. Jos muutat paperilaskun esitäytettyjä tietoja, yliviivaa vanhentunut tieto ja kirjoita uusi tieto selkeästi tilalle. Älä tee mitään muita merkintöjä tai korostuksia.
4. Kirjoita kaikki numerot mahdollisimman selvästi. Voit katsoa mallia tästä:



5. Tarkista, että olet täyttänyt kaikki tarvittavat tiedot jokaiseen maksettavaan paperilaskuun tai tilisiirtolomakkeeseen. Lisää allekirjoitus ja nimenselvennys jokaiseen tilisiirtolomakkeeseen. Puutteellisesti tai virheellisesti täytetty lasku palautetaan sinulle maksamattomana.

Huomaathan, että laskun käsittelijä ei tunne sinua tai käsialaasi, joten kirjoita tiedot mahdollisimman selvästi ja tarkasti.

2.1.2 Näin lähetät laskut maksukuorella OP:lle

1. Leikkaa maksettavista ja täytetyistä paperilaskuista erilleen laskun alaosa eli pankin osa. Jätä laskun maksajan yläosa itsellesi kotiin talteen.
2. Laita kaikki täyttämäsi ja tarkastamasi laskun alaosat ja tilisiirtolomakkeet yhteen OP:n maksukuoreen. Huomaathan, että maksukuoreen ei saa laittaa mitään muuta, esimerkiksi kuitteja tai käteistä rahaa.
3. Varmista, että maksukuoren osoite ja postimaksu ovat kunnossa.
4. Vie maksukuori postin kirjelaatikkoon hyvissä ajoin. Kuoren pitää olla OP:lla 5 arkipäivää ennen haluttua maksupäivää, jotta maksu ei myöhästy.

2.1.3 Näin seuraat maksukuorella maksettuja laskuja

1. Näet maksetut laskut niiden maksupäivän jälkeen tiliotteelta. Tiliote toimii kuittina suoritetusta maksusta. Saat kaikista tilitapahtumistasi myös tekstiviestin, jos käytössäsi on OP Tiliviesti -palvelu.
2. Veloitamme maksukuoren käytöstä palveluhinnaston mukaisen palvelumaksun. Maksukuoren käyttö on edullisempaa kuin laskujen maksaminen asiakaspalvelussa.

Huomaa, että kuolinpesän laskuja ei voi maksaa maksukuoripalvelun kautta ennen perunkirjoitusta.

2.2 Suoramaksu

Valtuuta OP maksamaan haluamasi laskut suoramaksuna. Suoramaksu on helppo ja turvallinen tapa maksaa laskut virheettömästi ja ajallaan niiden eräpäivänä. OP ei veloita suoramaksun käytöstä.



Useimpien laskuttajien laskut voi maksaa suoramaksuna. Erityisesti säännöllisesti toistuvat maksut on helppo hoitaa suoramaksuna. Säännöllisiä maksuja ovat esimerkiksi vuokra tai vastike, puhelinlasku, sähkölasku, vesilasku, jätehuoltomaksut ja verot.

2.2.1 Näin otat suoramaksun käyttöön

1. Ota esille kaikki paperilaskut, jotka haluat jatkossa maksaa suoramaksuna. Laskuissa on tietoja, joita tarvitaan suoramaksuista sopimiseen.
2. Soita asiakaspalveluumme **0100 0500**. Kerro, että haluat maksaa laskusi jatkossa suoramaksulla. Puhelun aikana selviää, mitkä laskuistasi voi maksaa tällä tavoin.
3. OP ilmoittaa laskuttajalle suoramaksun käyttöönotosta sovittujen laskujesi osalta.
4. Huomioi, että viimeisin laskuttajan lähettämä paperilasku pitää maksaa vielä aiempaan tapaan. Suoramaksu tulee voimaan vasta seuraavista laskuista alkaen.

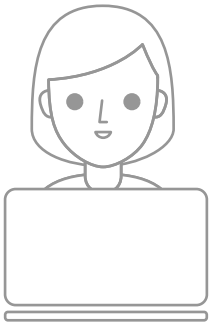
2.2.2 Näin seuraat suoramaksuja

- Saat tiedon suoramaksuna maksettavista laskuista jatkossa aina ennen eräpäivää. Laskuttaja lähettää siitä sinulle kotiin paperisen ilmoituksen.
- Suoramaksut veloitetaan tililtäsi automaattisesti niiden eräpäivänä.
- Näet maksetut laskut niiden maksupäivän jälkeen tiliotteelta. Tiliote toimii kuittina suoritetuista maksuista. Saat kaikista tilitapahtumistasi myös tekstiviestin, jos käytössäsi on OP Tiliviesti -palvelu.

2.2.3 Näin teet muutoksia suoramaksuun tai peruutat maksun

- Jos haluat tehdä muutoksia laskun eräpäivään tai maksun määrään, ota yhteyttä suoraan laskuttajaan hyvissä ajoin ennen eräpäivää.
- Jos haluat peruuttaa aiemmin sopimasi suoramaksun tietyn laskun maksutapana, soita asiakaspalveluumme **0100 0500.**

2.3 Luotettava läheinen hoitaa laskusi



Jos luotettava läheisesi hoitaa omia pankkiasioitaan tietokoneella, voit antaa hänelle käyttöoikeuden tiliisi laskujen maksamista varten.

Laajan käyttöoikeuden saanut läheinen voi esimerkiksi maksaa laskut tililtäsi ja nostaa käteistä puolestasi.

2.3.1 Näin voit antaa läheisellesi luvan hoitaa pankkiasioitasi

1. Jotta läheisesi voi hoitaa pankkiasioita puolestasi, sinun täytyy valtuuttaa hänet tehtävään. Valtuutus tehdään paikan päällä osuuspankissa. Varaudu todistamaan henkilöllisyytesi.
2. Kun teet valtuutusta, sinulla täytyy olla tiedossa asioita hoitamaan valtuutettavan läheisen henkilötunnus ja nimi. Jos läheisesi ei ole OP:n asiakas, hänen täytyy olla mukana konttorissa.
3. Varmista samalla, että tilin turvarajat ovat sopivat ja vastaavat käyttöäsi. Käyttöoikeuden saanut läheinen ei voi muuttaa turvarajoja puolestasi.
4. Huomaathan, että käyttöoikeus on tilikohtainen eikä anna valtuutusta muiden asioiden hoitamiseksi.
5. Läheiselle voidaan samassa yhteydessä tilata erillinen maksukortti, jolla hän voi hoitaa päivittäisiä raha-asioita puolestasi.

Ethän luovuta omaa henkilökohtaista maksukorttiasi tai tunnuksiasi edes perheenjäsenen käyttöön, vaikka tällä olisi käyttöoikeus tiliisi. Voit milloin tahansa myös lopettaa valtuuttamasi käyttöoikeuden ilmoittamalla siitä OP:lle.

Muista ottaa henkilöllisyystodistus mukaan aina, kun asioit pankissa. Parhaita henkilöllisyystodistuksia ovat passi ja henkilökortti, sillä ne kelpaavat kaikkeen pankkiasiointiin. Ajokortilla voit hoitaa pankkiasioita vain rajoitetusti.

Tiesitkö, että jokaisen kannattaa tehdä edunvalvontavaltuutus?
Jos sairastut tai et enää pysty itse hoitamaan raha-asioitasi, etukäteen valtuutettu henkilö voi hoitaa niitä puolestasi. Edunvalvontavaltakirjassa määritellään ne asiat, joita valtuutus koskee, ja nimetään henkilö, jolle valtuutus halutaan antaa.

3. Näin käytät maksukorttia

Maksukortin avulla voit hoitaa ostokset sujuvasti ja turvallisesti ja sinulla on aina tasaraha taskussasi. Voit myös nostaa ja tallettaa käteistä käymättä pankissa.

Jos sinulla ei ole vielä maksukorttia, ota yhteyttä omaan osuuspankkiisi kortin hankkimiseksi. Kortista ja sen käytöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

3.1 Kortin käyttöön ottaminen

1. Saat kortin ja siihen liittyvän tunnusluvun turvallisuussyistä eri kirjekuorissa postitse suoraan kotiisi.
2. Opettele tunnusluku ulkoa ja hävitä tunnuslukutuloste.
3. Korttisi tulee sinulle postitse muutama päivä tunnusluvun saapumisen jälkeen. Jos olet kuitenkin sopinut, että kortti toimitetaan omaan osuuspankkiisi, saat tekstiviestin, kun se on noudettavissa.
4. Kun käytät korttia maksamiseen ensimmäisen kerran, tarvitset tunnusluvun. Tämän jälkeen voit käyttää kortin lähimaksuominaisuutta eikä sinun tarvitse näppäillä tunnuslukua joka kerta, kun maksat kortilla. Huomioi kuitenkin, että maksupääte pyytää turvallisuussyistä säännöllisin väliajoin näppäilemään tunnusluvun myös silloin, kun käytät lähimaksua.

3.2 Ostosten maksaminen

Kun käytät maksukorttia, sinun ei tarvitse huolehtia käteisen nostamisesta tai kantaa mukanasi suuria määriä käteistä rahaa. Yli 50 euron ostoksissa maksupääte pyytää aina näppäilemään tunnusluvun.

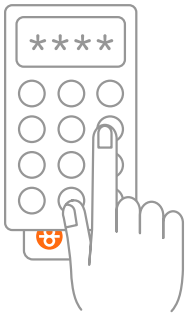
3.2.1 Maksaminen kaupassa lähimaksulla

1. Lähimaksamiseen tarkoitetut maksupäätteet tunnistat radioaalloin kuvatusta logosta.
2. Katso maksupäätteen ilmoittama hinta.
3. Vie kortti laitteen viereen.
4. Seuraa maksupäätteen ohjeita ja anna tunnusluku tarvittaessa.
5. Odota, kunnes maksupääte kertoo maksun onnistuneen.
6. Poista kortti.



3.2.2 Maksaminen kaupassa syöttämällä kortti maksupäätteeseen

1. Katso maksupäätteen ilmoittama hinta.
2. Syötä kortti siru edellä maksupäätteeseen.
3. Seuraa ohjeita maksupäätteen näytöltä.
4. Näppäile kortin tunnusluku.
5. Odota, kunnes maksupääte kertoo maksun onnistuneen.
6. Poista kortti.



Unohditko tunnusluvun? Ei hätää, tunnusluvun unohtaminen on inhimillistä. Voit tilata unohtamasi tunnusluvun uudelleen soittamalla asiakaspalveluumme **0100 0500**. OP veloittaa tunnusluvun uudelleen lähettämisestä palvelumaksun.

3.3 Käteisen nostaminen maksukortilla

Voit nostaa käteistä maksukortin avulla sekä kaupan kassalta että automaatilta.

3.3.1 Käteisen nostaminen kaupan kassalta

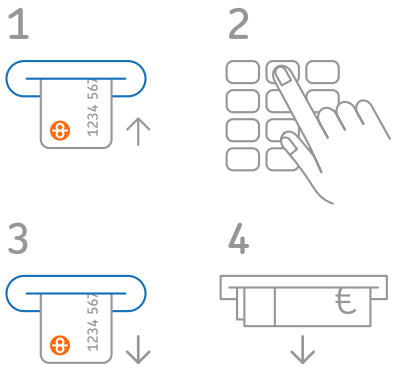
1. Varmista, että kauppias tarjoaa Osta ja Nosta -palvelua.
2. Käteistä voi nostaa ainakin seuraavista kaupoista:
   Tokmannit ja K-kaupat.
3. Voit nostaa käteistä samalla, kun maksat ostoksia.
4. Hyväksy nostotapahtuma näppäilemällä maksukortin tunnusluku.
5. Jokainen kauppias on määritellyt suurimman mahdollisen summan, jonka kassalla voi nostaa.

TOKMANNI K

3.3.2 Käteisen nostaminen automaatilta

Automaatti ohjaa käteisen nostamista vaihe vaiheelta.

1. Syötä maksukortti automaattiin.
2. Näppäile kortin tunnusluku.
3. Valitse nostettava summa tai syötä oma summa.
4. Poista kortti ja ota rahat.



Huomaathan, että luottokortilta nostamisesta veloitetaan aina palvelumaksu.

Näet korttitapahtumat jälkikäteen tiliotteelta. Saat kaikista korttitapahtumista myös tekstiviestin, jos käytössäsi on OP Tiliviesti -palvelu.

3.3.3 Käteisen nostaminen pankista

Voit nostaa käteistä myös lähimmästä kassapalvelua tarjoavasta osuuspankin konttorista. Huomaathan, että yli 3 000 euron nostot pitää tilata ennakkoon joko soittamalla asiakaspalveluumme tai käymällä konttorissa aukioloaikana.

Tiesitkö, että pankki voi joskus kysyä varojen alkuperää tai käyttötarkoitusta?

Kysymys voi tulla vastaan noston, tallettamisen tai tilisiirron yhteydessä, koska laki velvoittaa kaikkia pankkeja selvittämään rahojen käyttötarkoitusta ja alkuperää. Kun pyydämme selvityksen mahdollisimman monelta, löydämme myös todennäköisimmin poikkeukset.

Löytyykö sinulta tietokone ja verkkoyhteys? Löydät lisää ohjeita ja vinkkejä pankkiasiointiin verkkosivuiltamme **op.fi/seniorit-osoitteesta.**

Voit aina kysyä apua pankkiasioiden hoitoon ja esimerkiksi verkkopalveluiden käyttöön myös omasta osuuspankistasi. Voit varata ajan henkilökohtaista opastusta varten soittamalla asiakaspalveluumme, **0100 0500.** Jos haluat, voit ottaa opastukseen oman älypuhelimen, tabletin tai kannettavan tietokoneen mukaan.



4. Näin suojaudut huijauksilta – muista nämä ohjeet!



- Muista, että kaikki OP:n tunnukset ovat henkilökohtaisia – älä koskaan luovuta pankkitunnuksia tai tunnuslukuja muille ihmisille, edes läheisellesi.
- Muista, että pankki tai viranomaiset eivät koskaan ota yhteyttä, jotta voisivat pyytää salasanaa tai maksukortin tunnuksia. Maksukorttia tai sen tunnuslukua ei saa koskaan luovuttaa kenellekään, ei edes perheenjäsenelle. Älä pidä kortin tunnuslukua mukana lompakossa.
- Ole varovainen, jos sinua lähestytään kiireellisellä asialla pankista, poliisista tai muun viranomaisen suunnalta, sillä kyseessä voi olla huijaus.
- Jos saat odottamattoman ja kiirettä korostavan puhelun pankista, ole valppaana. Jos epäilet soiton oikeellisuutta, katkaise puhelu ja soita itse pankin asiakaspalvelunumeroon **0100 0500**. Näin varmistat, että puhut varmasti pankin asiakaspalvelijan kanssa.
- Soita aina vain virallisiin palvelunumeroihin.
- Jos hukkaat maksukorttisi, sulje se heti soittamalla OP Sulkupalveluun **0100 0555** (aina auki). Näin voit välttää mahdolliset väärinkäytökset. Autamme uuden kortin tilaamisessa.
- Huolehdi, että tilin ja maksukortin turvarajat vastaavat todellista käyttötarvettasi. Neuvomme turvarajojen asettamisessa.
- Anna tarvittaessa luotettavalle läheiselle käyttöoikeudet käyttötiliisi arjen maksuja helpottamaan. Käyttöoikeudet on hyvä tarkistaa ja pitää ajan tasalla.
- Ole matalalla kynnyksellä yhteydessä pankkiisi, jos epäilet, että tililläsi tapahtuu väärinkäyttöä. Autamme sinua selvittämään tilanteen.
- Seuraa tarvittaessa tili- ja korttitapahtumiasi ajantasaisesti tekstiviestipalvelu OP Tiliviestin avulla.

Tekstiviestinä saapuva huijausviesti voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

> Olet maksamassa 850 euroa palvelussamme tilille DE12 3456 7890. Tarkista tiedot ja vahvista koodilla 1234. Jos näin ei ole, soita heti 12345678. OP

Tämän tekstiviestin tapauksessa viestissä mainittu puhelinnumero on huijarin puhelinnumero, johon hän yrittää saada vastaanottajat soittamaan. Soita aina vain virallisiin palvelunumeroihin, kuten **0100 0500**. Älä soita huijarille!

4.1. Muista nämä kolme sääntöä huijausten varalta

- Älä koskaan anna pankkitunnuksiasi tai maksukortin tietoja kenellekään missään tilanteessa.
- Älä toimi kiireessä tai painostettuna. Jos pankin työntekijäksi tai viranomaiseksi esittäytyvä ottaa yhteyttä, pysähdy ennen kuin toimit.
- Jos epäilet huijausta, älä jatka keskustelua tai viestittelyä, vaan soita OP:n viralliseen palvelunumeroon, kuten 0100 0500.

5. Muistiinpanot



6. Lyhyt pankkisanasto

Sana	Selitys
Digitaalinen asiointi	Asioiden hoitaminen tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella.
Edunvalvontavaltuutus	Valtuutus, jonka voit tehdä siltä varalta, että et itse pysty myöhemmin hoitamaan asioitasi. Valtuutus kirjataan valtakirjaan, johon voit nimetä etukäteen, kuka saa hoitaa asioitasi ja miten niitä saa hoitaa.
Eräpäivä	Päivä, jona laskuttaja odottaa maksua. Maksupäivä ei aina ole sama kuin eräpäivä. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun maksajan tilillä ei ole rahaa eräpäivänä, mutta rahaa on laskun maksuun seuraavana päivänä. Pankki yrittää veloitusta eräpäivänä ja kahtena seuraavana arkipäivänä.
Käteisautomaatti	Pankkiautomaatti, jolla voit nostaa käteistä rahaa maksukorttiin liitetyltä tililtä. Pankkiautomaatteja ovat esimerkiksi Otto- ja TalletusOtto-automaatit sekä Nosto-automaatit.
Käyttötili	Tili, jota voit käyttää päivittäisasiointiin, esimerkiksi laskujen maksamiseen.
Luottokortti (Credit)	Luotollisen maksukortin ostot kerätään laskulle, joka lähetetään kerran kuukaudessa. Jos maksat laskun kokonaisuudessaan eräpäivänä, luotosta ei yleensä tarvitse maksaa korkoa.
Maksukortti	Pankki- tai luottokortti, jolla voit maksaa ostoksiasi ja nostaa käteistä rahaa.
Maksukuoripalvelu (entinen maksupalvelu)	Palvelu, jossa maksetaan asiakkaan maksukuorella pankille toimittamat laskut asiakkaan tililtä. Laskun maksajan tulee joko omistaa kyseinen tili tai maksajalla pitää olla käyttöoikeus tiliin.
Maksupäivä	Päivä, jona maksu veloitetaan maksajan tililtä.
OP Tiliviesti	OP:n palvelu, jonka kautta voit saada ajantasaisia tekstiviestejä tilitapahtumistasi matkapuhelimeesi.
Pankkikortti (Debit)	Maksukortin ostot veloitetaan suoraan tililtä.
Pankkipäivä	Päiviä, jolloin pankit voivat toteuttaa maksutapahtumia. Pääsääntöisesti pankkipäivät ovat samoja kuin arkipäivät maanantaista perjantaihin.
Suoramaksu	Laskun maksu, joka ennalta sovitusti ja automaattisesti veloitetaan asiakkaan tililtä tiettynä päivänä. Voit sopia suoramaksun käytöstä OP:n asiakaspalvelussa.
Tilin käyttöoikeus	Oikeus käyttää tiettyä tiliä. Voit antaa luotettavalle läheisellesi tilin käyttöoikeuden esimerkiksi laskujen maksamista varten.
Tiliote	Selvitys, josta tilinomistaja näkee tilin tapahtumat.
Turvaraja	Summaraja, jota tililtä tai kortilta tehtävät maksut, nostot ja siirrot eivät saa ylittää.

7. Näin saat apua pankkiasioihin puhelimitse

Saat apua soittamalla tavalliseen asiakaspalveluumme.

OP:n asiakaspalvelu: 0100 0500
Palvelu on auki arkisin klo 9–16.

Senioreiden ja erityistukea tarvitsevien asiakaspalvelu



Kaipaatko apua arjen pankkiasioissa?
Autamme sinua puhelimitse erityisesti senioreille ja erityistukea tarvitseville suunnatussa asiakaspalvelussa. Puhelimeen vastaa aina neuvoja, joka tietää senioriasiakkaan erityistarpeista ja osaa antaa juuri sopivaa opastusta.

Senioreiden asiakaspalvelu: 010 252 9627
Palvelu on auki arkisin klo 9–16.

Palvelulla ei ole ikärajaa, vaan numeroon voivat soittaa kaikki, joilla on tarvetta erityistuelle. Lisäksi neuvomme senioreiden ja erityistä tukea tarvitsevien läheisiä.



Onko korttisi kadonnut tai varastettu?

OP Sulkupalvelu: 0100 0555
Sulkupalvelu on auki vuorokauden ympäri.

Puheluista veloitetaan normaali paikallisverkkomaksu (pvm) tai kotimaisen matkapuhelinoperaattorin hinnaston mukainen matkapuhelinmaksu (mpm). Hinta koskee myös jonottamista.

Vinkki! Lisää sulkupalvelun numero puhelinmuistioosi, jotta löydät numeron tarvittaessa nopeasti.