



Opas seniorille

Näin hoidat pankkiasiat ilman tietokonetta tai älypuhelinta



Opas seniorille

Tämän oppaan avulla voit hoitaa pankkiasioitasi itsenäisesti ilman tietokonetta tai älypuhelinta.

SISÄLLYSLUETTELO

Näin seuraat tilin tapahtumia	3
Paperinen tiliote kerran kuukaudessa.....	3
OP Tiliviesti tiliotteen rinnalle	3
Näin maksat laskut	5
Maksukuori	6
Suoramaksu	8
Luotettava läheinen hoitaa laskusi	9
Näin käytät maksukorttia	10
Kortin käyttöön ottaminen.....	10
Ostosten maksaminen	10
Käteisen nostaminen maksukortilla	11
Näin saat apua pankkiasioihin puhelimitse	13
Omat muistiinpanot.....	14
Lyhyt pankkisanasto.....	15

Tarvitsetko apua pankkiasioissa? Autamme sinua myös erityisesti senioreille suunnatussa asiakaspalvelussa.

Senioreiden asiakaspalvelu: 010 252 9627

Palvelu on auki arkisin klo 9–16.

Puhelun hinta: 0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min.

Hinta koskee myös jonottamista.

Näin seuraat tilin tapahtumia

Voit seurata tilisi 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 välittömästi, kun tililläsi tapahtuu jotain.



Paperinen tiliote kerran kuukaudessa

Seuraa tilisi saldoa ja tapahtumia paperiselta tiliotteelta. Toimitamme tiliotteen kotiisi postitse kerran kuukaudessa. 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.



OP Tiliviesti tiliotteen rinnalle

OP Tiliviesti on palvelu, joka lähettää matkapuhelimeen tekstiviestillä tiedon kaikista tilisi tapahtumista. Saat viestin aina kun tilille tulee rahaa, kun tililtä maksetaan maksu, tai kun käytät maksukorttia. Viestit saapuvat ajantasaisina päivittäin kello 8–22. 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.

Palvelun hinta on 2,90 €/kk. Jos sinulla kertyy kuukaudessa yli 70 maksutapahtumaa, lisähinta on 2,00 €/kk. Jos olet OP:n omistaja-asiakas, palvelumaksuja kuitataan automaattisesti sinulle kertyneillä OP-bonuksilla.

Esimerkkejä OP Tiliviesti -palvelun viesteistä

1 Tilille tulee rahaa

Tulo

Eläkevakuutusyhtiö
Ilmarinen maksoi
1200,00 €, tilille ***1234

Tilin saldo 1445,80 €
ti 1.2.2022, klo 08.00

2 Maksu lähtee tililtä

Maksu

Maksettu 28,45 €
saajalle Elisa Oyj, tililtä
***1234

Tilin saldo 1417,35 €
ke 2.2.2022, klo 12.19

3 Maksukortin käyttö

Korttimaksu (Debit)

Maksoit 67,30 € saajalle
K-Market Tiltuntori
Kausala, tililtä ***1234

Tilin saldo 1350,05€
ke 2.2.2022, klo 17.26

Näin otat OP Tiliviestin käyttöön

1. Soita senioreiden asiakaspalveluun **010 252 9627** (0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min) tai asioi konttorissa. Kerro, että haluat OP Tiliviesti -palvelun käyttöösi. Voit myös kysyä lisätietoa OP Tiliviesti -palvelusta.
2. OP varmistaa palvelun käyttöönottilanteessa, että puhelinnumerosi on oikein. Näin tekstiviestit lähetetään varmasti oikeaan numeroon.
3. Voit tilata tekstiviesteihin myös tiedon tilisi viimeisimmästä saldosta.

Näin seuraat tilitapahtumia OP Tiliviestin avulla

1. Kun OP Tiliviesti on käytössäsi, saat tekstiviestin heti, kun tililläsi tapahtuu jotakin.
2. Jos olet valtuuttanut lähipiiristä henkilön 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.

Näin maksat laskut

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



Maksukuori

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



Suoramaksu

OP maksaa valtuuttamasi laskut automaattisesti ja ajallaan tililtäsi.
Palvelu on ilmainen.



Luotettava läheinen hoitaa maksusi

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



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 konttorissa.

Saat maksukuoria ja tilisiirtolomakkeita konttorista tai tilaamalla niitä puhelimitse senioreiden asiakaspalvelusta **010 252 9627** (0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min).

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.

Kirjoita **maksun saajan nimi**.

Kirjoita **maksun saajan tili IBAN-muodossa**.

Huom. Kirjoita laskuttajan ilmoittama viesti vain, jos laskussa ei ole viitenumeroa.

Kirjoita tarvittaessa laskuttajan ilmoittama **viitenumero**.

Kirjoita **maksettava määrä euroina ja sentteinä**, esim. 120,00.

Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	IBAN	FI9157880012314567		BIC
Saaja Mottagare	Maija Mallikas			
Maksajan nimi ja osoite Betälarens namn och adress	Matti Mallikas Mallitie 5 A 01234 Mallila			
TILISIRTO GÖRNING Allekirjoitus Underskrift	Matti Mallikas Nimenselvennys			
Tiliä mro Från konto nr	FI4257000076054123		Viitenumero Ref.nr	131 45123 450
			Eräpäivä Förfallodag	1.1.2022
			Euro	120,00

Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.
Betaldningar förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betälaren anger.
PANKKI BANKEN

Kirjoita **OP:n käyttötili IBAN-muodossa**.
Huom. Laskun maksajan tulee joko omistaa kyseinen tili tai maksajalla pitää olla käyttöoikeus tiliin.

Kirjoita **eräpäivä**. Jos eräpäivä-kohta on jätetty tyhjäksi tai jo mennyt päivämäärä, pankki maksaa laskut viiden arkipäivän sisällä niiden saapumisesta.

3. Jos muutat paperilaskun esitetytietoja, yllä olevaa 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. Puutteellisesti tai virheellisesti täytetty lasku palautetaan sinulle maksamattomana.

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 esimerkiksi kuitteja tai käteistä rahaa.
3. Varmista, että maksukuoren osoite ja postimaksu ovat kunnossa.
4. Postita maksukuori OP:lle hyvissä ajoin, yhdeksän arkipäivää ennen laskujen eräpäivää. Jos oma osuuspankkisi vastaanottaa maksukuoria myös konttorissa, voit viedä ne sinne konttorin aukioloaikana.

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 konttorissa maksaminen.

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



Suoramaksu

Valtuuta OP maksamaan haluamasi laskut suoramaksuna. Suoramaksu on ilmainen, helppo ja turvallinen tapa maksaa laskut virheettömästi ja ajallaan niiden eräpäivänä.

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.

Näin otat suoramaksun käyttöön

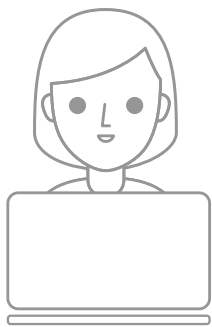
1. Ota esille kaikki paperilaskut, jotka haluat jatkossa maksaa suoramaksuna. Laskuissa on tietoja, joita tarvitaan suoramaksuista sopimiseen.
2. Soita senioreiden asiakaspalveluun **010 252 9627** (0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min). Kerro, että haluat maksaa laskusi jatkossa suoramaksulla. Puhelun aikana 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.

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.

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 senioreiden asiakaspalveluun **010 252 9627** (0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min).



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 hoitaa muita raha-asioita puolestasi.

Näin valtuutat läheisen hoitamaan pankkiasioitasi

1. Valtuutus tehdään paikan päällä omassa tilipankissa tai muussa 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. Huomaathan, että käyttöoikeus on tilikohtainen eikä anna valtuutusta muiden asioiden hoitamiseksi.
4. 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. 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.

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.

Kortin käyttöön ottaminen

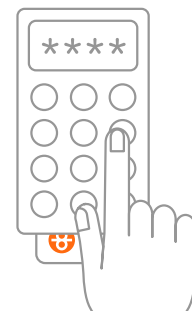
1. Saat kortin ja siihen liittyvän tunnusluvun turvallisuussyistä eri kirjekuorissa postitse suoraan kotiisi.
 2. Opettele tunnusluku ulkoa ja hävitä tunnuslukutuloste.
 3. Korttisi tulee sinulle postitse muutama päivä tunnusluvun saapumisen jälkeen. Jos olet kuitenkin sopinut, että kortti toimitetaan omaan osuuspankkiisi, saat tekstiviestin, kun se on noudettavissa.
 4. Kirjoita allekirjoitus kortin kääntöpuolelle.
 5. 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 maksupäätte pyytää turvallisuussyistä säännöllisin väliajoin näppäilemään tunnusluvun myös silloin, kun käytät lähimaksua.
-

Ostosten maksaminen

Kun käytät maksukorttia, sinun ei tarvitse huolehtia käteisen nostamisesta tai kantaa mukanaasi suuria määriä käteistä rahaa. Alle 50 euron ostokset voi maksaa useimmiten lähimaksulla. Yli 50 euron ostoksissa maksupäätte pyytää aina näppäilemään tunnusluvun.

Maksaminen kaupassa tunnusluvun avulla

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



Maksaminen kaupassa lähimaksulla

1. Lähimaksamiseen tarkoitetut maksupäätteet tunnistat radioaaltoin kuvatusista logosta.
2. Katso maksupäätteen ilmoittama hinta. Jos hinta on alle 50 euroa, voit pääsääntöisesti käyttää lähimaksua.
3. Vie kortti laitteen viereen.
4. Odota, kunnes maksupääte kertoo maksun onnistuneen.
5. Poista kortti.



Unohditko tunnusluvun? Ei hätää, tunnusluvun unohtaminen on inhimillistä. Voit tilata unohtamasi tunnusluvun uudelleen soittamalla senioreiden asiakaspalveluun **010 252 9627** (0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min). OP veloittaa tunnusluvun uudelleen lähettämisestä palvelumaksun.

Käteisen nostaminen maksukortilla

Voit nostaa käteistä maksukortin avulla sekä kaupan kassalta että automaatilta.

Käteisen nostaminen kaupan kassalta

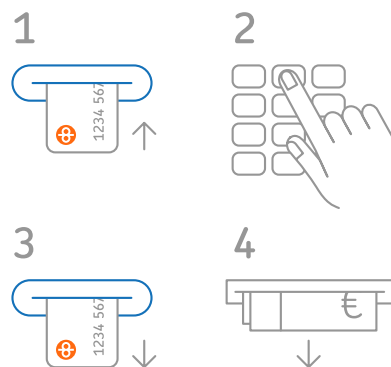
1. Varmista, että kauppias tarjoaa Osta ja Nosta -palvelua.
2. Käteistä voi nostaa ainakin seuraavista kaupoista: R-Kioskit, Neste K -asemat, Tokmannit ja K-kaupat.
3. Voit nostaa käteistä samalla kun maksat ostoksia.
4. Hyväksy nostotapahtuma näppäilemällä maksukortin tunnusluku.
5. Jokainen kauppias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



Käteisen nostaminen automaatilta

Automaatti ohjaa käteisen nostamista vaihe vaiheelta.

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



Käteisen nostaminen pankista

Voit nostaa käteistä myös lähimmästä kassapalvelua tarjoavasta osuuspankin konttorista. OP Ryhmällä on Suomen laajin palveluverkosto.

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

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

Voit aina kysyä apua pankkiasioiden hoitoon ja esimerkiksi verkkopalveluiden käyttöön myös omasta osuuspankistasi.



Näin saat apua pankkiasioihin puhelimitse



Kaipaatko apua arjen pankkiasioissa? Autamme sinua puhelimitse erityisesti senioreille 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.

Puhelun hinta: 0,0835 €/puhelu + 0,167 €/min.

Hinta koskee myös jonottamista.

Palvelulla ei ole ikärajaa, vaan numeroon voivat soittaa kaikki, joilla on tarvetta erityistuelle.

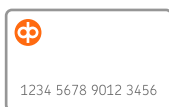


Saat aina apua myös soittamalla tavalliseen asiakaspalveluumme.

OP:n asiakaspalvelu: 0100 0500

Palvelu on auki arkisin klo 8–16.

Puhelusta veloitetaan normaali paikallisverkkomaksu/ matkapuhelinmaksu. Hinta koskee myös jonottamista.



Onko korttisi kadonnut tai varastettu?

Korttien sulkupalvelu: 0100 0555

Sulkupalvelu on auki vuorokauden ympäri.

Puhelusta veloitetaan normaali paikallisverkkomaksu/ matkapuhelinmaksu. Hinta koskee myös jonottamista.

Lyhyt pankkisanasto

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.
Pankkipäivä	Päiviä, jolloin pankit voivat toteuttaa maksutapahtumia. Pääsääntöisesti pankkipäivät ovat samoja kuin arkipäivät maanantaista perjantaihin.
Maksupäivä	Päivä, jona maksu veloitetaan maksajan tililtä.
Maksukuoripalvelu	Palvelu, jossa maksetaan asiakkaan maksukuorella pankille toimittamat laskut asiakkaan tililtä. Laskun maksajan tulee joko omistaa kyseinen tili tai maksajalla pitää olla käyttöoikeus tiliin.
Suoramaksu	Laskun maksu, joka ennalta sovitusti ja automaattisesti veloitetaan asiakkaan tililtä tiettyinä päivinä. Suoramaksu toimii samoin kuin e-lasku, mutta sen käyttö ei edellytä verkkopankin käyttöä. Voit sopia suoramaksun käytöstä OP:n asiakaspalvelussa.
E-lasku	Sähköinen lasku, joka tulee verkkopankkiin hyväksyttäväksi. Voit tilata e-laskuja, jos sinulla on verkkopankki käytössäsi. Jos sinulla ei ole verkkopankkia, voit käyttää suoramaksua.
Käteisautomaatti	Pankkiautomaatti, jolla voit nostaa käteistä rahaa pankkikorttiin liitetystä tililtä.
Maksukortti	Pankki- tai luottokortti, jolla voit maksaa ostoksiasi ja nostaa käteistä rahaa.
Pankkikortti (Debit)	Maksukortin ostot veloitetaan suoraan tililtä.
Luottokortti (Credit)	Luotollisen maksukortin ostot kerätään laskulle, joka lähetetään kerran kuukaudessa. Jos maksat laskun kokonaisuudessaan eräpäivänä, luotosta ei yleensä tarvitse maksaa korkoa.
Tiliote	Selvitys, josta tilinomistaja näkee tilin tapahtumat.
OP Tiliviesti	OP:n palvelu, jonka kautta voit saada ajantasaisia tekstiviestejä tilitapahtumistasi matkapuhelimeesi.
Käyttötili	Tili, jota voit käyttää päivittäisasiointiin, esimerkiksi laskujen maksamiseen.
Tilin käyttöoikeus	Oikeus käyttää tiettyä tiliä. Voit antaa luotettavalle läheisesi tilin käyttöoikeuden esimerkiksi laskujen maksamista varten.
Henkilöllisyystodistus	Passi tai muu virallinen dokumentti, jolla voit todistaa kuka olet.
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.
Digitaalinen asiointi	Asiointi sähköisesti esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella.

