

## Nordea siirtää pankkipalveluiden painopistettä toistaiseksi puhelin- ja etäpalveluihin Suomessa 18.3. alkaen

Nordea ohjeistaa henkilöasiakkaitaan hoitamaan päivittäisiä pankkiasioitaan muissa kanavissa kuin konttoreissa. Suositelluin tapa hoitaa pankkiasioita on verkko- ja mobiilipankki tai 24/7-asiakaspalvelu. Tapaamiset hoidetaan lähtökohtaisesti verkko- ja puhelintapaamisina. Toimenpiteillä halutaan suojella asiakkaita ja henkilökuntaa koronavirukselta sekä vastata muuttuneeseen palvelutilanteeseen. Päätös on linjassa Suomen hallituksen esittämien varautumistoimien kanssa.

Nordean henkilöasiakkaiden asiakaspalvelun resurssit keskitetään Suomessa nyt puhelin- ja etäpalveluihin, jonne kysyntää on viime päivinä kasautunut. Tämä tarkoittaa, että entistä useampi konttori siirtyy palvelemaan asiakkaita pääsääntöisesti puhelimitse. Ajanvarauksella voi edelleen asioida konttoreissa, joskin verkkotapaamisia suositellaan. Ajantasaista tietoa konttoreista löytyy [täältä](#).

– Asiakkaiden asiointitapa on viime päivinä muuttunut merkittävästi. Puhelinpalvelujen kysyntä on kasvanut ja käynnit konttoreissa harvenneet. Vahvistamme puhelin- ja etäpalvelukanaviemme miehitystä, jotta pystymme paremmin vastaamaan kasvaneeseen kysyntään kyseisissä kanavissa. Lisäksi haluamme varmistaa, että asiakkaiden ja henkilökunnan terveys ja turvallisuus ovat taatut, toteaa henkilöasiakasliiketoiminnan johtaja **Jani Eloranta**.

Nordea pyytää asiakkaitaan olemaan yhteydessä pankkiin ensisijaisesti soittamalla 24/7-asiakaspalveluun. Kassapalvelut jatkuvat toistaiseksi normaalisti. Suurimmissa konttoreissa yhtäaikaisten asiakastapaamisten määrää voidaan joutua rajoittamaan asiakkaiden terveyden turvaamiseksi.

– Samalla pyydämme asiakkailtamme ymmärrystä ja kärsivällisyyttä asiakaspalvelun mahdollisesti ruuhkautuessa aika ajoin. Asiakkailta on nyt paljon kysymyksiä liittyen esimerkiksi tuoreeseen ilmoitukseemme tarjota lyhennysvapaita asuntolaina-asiakkaillemme. Kaikki yhteydenotot käsitellään, joten asiakkaat voivat olla rauhallisin mielin. Teemme tässäkin tilanteessa kaikkemme, jotta voimme palvella asiakkaitamme mahdollisimman hyvin, Eloranta sanoo.

Jos asialla ei ole kiire, asiakkaan kannattaa siirtää yhteydenottoa myöhäisempään ajankohtaan. Vähiten ruuhkaa asiakaspalvelussa on yleensä iltaisin. Nordean 24/7-palvelu on auki vuorokauden ympäri.

Käteistä voi normaalisti nostaa avoinna olevien konttoreiden lisäksi Otto-automaateista, R-kioskeista sekä K-kauppojen ja Tokmannien kassoilta. Lisäksi asiakkaat voivat tilata käteistä Postin välityksellä sopivimpaan Postin toimipisteeseen. Tietyillä paikkakunnilla Nordean asiakkailta on myös mahdollisuus tilata käteistä kotiinkuljetuksella.

Nordean konttoreissa järjestettävät, digiopastukseen keskittyvät Digiaamut, on toistaiseksi peruttu kaikissa konttoreissa.

Ajantasaista tietoa konttoreista löytyy [täältä](#).

### Lisätietoja:

Jani Eloranta, p. 09 4245 1006  
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 pörseissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Lue lisää osoitteessa [nordea.com](http://nordea.com).*