

Nordea: Uudenmaan konttorit palvelevat toistaiseksi vain ajanvarauksella – kassakonttoreihin asennetaan suojalasit

Nordean Uudenmaan konttorit siirtyvät maanantaista 30.3.2020 lähtien palvelemaan henkilöasiakkaitaan ainoastaan ajanvarauksella. Kassapalvelut toimivat edelleen Uudellamaalla ja kaikkialla Suomessa normaalisti. Jatkossa kuitenkin niin, että samanaikaisesti konttorin tiloihin voidaan ottaa enintään 10 henkilöä. Konttoriasiointia suositellaan vain akuuteissa asioissa. Tapaamiset hoidetaan lähtökohtaisesti verkko- ja puhelintapaamisina. Riskiryhmien ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asiointi turvataan ja he voivat varata ajan konttoriin asiakaspalvelusta. Muutokset ovat voimassa toistaiseksi.

Kaikkien Nordean kassapalveluja tarjoavien konttoreiden asiointitiskeille asennetaan pisaratartuntoja ehkäisevät suojalasit mahdollisimman pian. Asennus on jo aloitettu. Näillä toimenpiteillä pyritään suojaamaan asiakkaita ja henkilökuntaa koronavirustartunnoilta ja noudatetaan Suomen hallituksen ohjeita kaiken ylimääräisen lähikontaktin välttämiseksi.

Puhelinasiakaspalvelun aukioloaika muuttuu toistaiseksi – enemmän asiakasneuvoja ruuhka-aikoihin

Nordean puhelinasiakaspalvelu palvelee maanantaista 30.3.2020 lähtien arkisin klo 8-20 ja viikonloppuisin klo 9-17 välisenä aikana niin henkilö- kuin yritysasiakkaitakin. Muutos on voimassa toistaiseksi.

– Koronaviruksen aiheuttaman tilanteen vuoksi yhteydenotot asiakaspalveluumme ovat viime aikoina lisääntyneet huomattavasti. Lisäämme nyt työntekijöiden määrää puhelin-, chat- ja asiakaspostipalveluumme niihin ajankohtiin, jolloin suurin osa asiakkaista haluaa asioida asiakaspalvelussamme. Teemme kaikkemme palvellaksemme asiakkaitamme mahdollisimman joustavasti, henkilöasiakasliiketoiminnan johtaja **Jani Eloranta** kertoo.

Nordean asiakaspalveluun on koronakriisin puhjettua kiireisimpinä päivinä tullut noin 60 prosenttia enemmän yhteydenottoja kuin normaalisti. Lisäksi henkilöstöä on ollut käytettävissä vähemmän. Ruuhkaa on jo tähän mennessä tasattu ottamalla käyttöön koko valtakunnallinen verkosto konttoreita myöten.

– Konttoreissa asiointi on vähentynyt viime päivinä jopa 80 prosenttia ja olemmekin siirtäneet konttoreissa tapahtuvan palvelun painopistettä etä- ja puhelinpalveluihin. Näin olemme saaneet lisää asiakasneuvoja juuri niihin kanaviin, joiden kautta asiakkaat nyt meitä pyrkivät tavoittamaan, Eloranta toteaa.

Digitaalisissa itsepalvelukanavissa asioit milloin vain

Nordea on siirtänyt pankkipalveluiden painopistettä etä- ja puhelinpalveluihin kaikkialla Suomessa ja ohjeistaa asiakkaitaan hoitamaan päivittäisiä pankkiasioitaan muissa kanavissa kuin konttoreissa. Suositelluin tapa hoitaa pankkiasioita on verkko- ja mobiilipankki tai puhelinasiakaspalvelu.

– Ison osan päivittäisistä pankkiasioista voi hoitaa verkko- ja mobiilipankin avulla. Esimerkiksi viime päivinä paljon kysymyksiä herättäneen asuntolainan lyhennysjouston pystyy ottamaan käyttöön itsepalvelukanavissa ja myös lyhennysvapaata pystyy hakemaan verkkosivujemme kautta, Eloranta muistuttaa.

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 pörssissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Lue lisää osoitteessa nordea.com.