





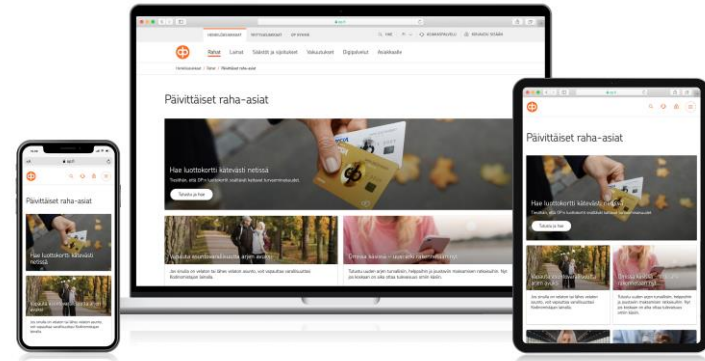
Säkert på nätet

2024

Underlätta din vardag
med OP:s digitala tjänster

OP Gruppens digitala tjänster

- Med digitala tjänster avses de bank-, försäkrings- och placeringstjänster på nätet som du kan använda som självbetjäning.
 - Op.fi
 - OP-mobilen
- Du kan använda de digitala tjänsterna med dator, surfplatta eller smarttelefon.
- De digitala tjänsterna är öppna varje dag, dygnet runt.



Hur kan du börja
använda OP:s digitala
tjänster?

För användningen av OP:s digitala tjänster behöver du nättjänstkoder

- Nättjänstkoderna består av en användarkod, ett lösenord och en nyckeltalslista på papper. Dessutom behöver vi ditt telefonnummer, till vilket du kan ta emot textmeddelanden för tilläggsbekräftelse.
- Du får koderna genom att besöka ett andelsbankskontor. Ta med dig ett giltigt identitetsbevis (pass eller identitetskort).
- Du kan underlätta dina ärenden med hjälp av Mobilnyckeln, som är ett identifieringssätt som du kan ta i bruk i din smarttelefon eller surfplatta. Du får Mobilnyckeln genom att ladda ner appen OP-mobilen i din appbutik.
 - Mobilnyckeln installeras inte i datorn, utan du kan använda din telefons Mobilnyckel också när du sköter ärenden på datorn.

Vilket identifieringssätt passar mig?

Mobilnyckeln

- Med Mobilnyckeln kan du använda appen OP-mobilen, som är det tryggaste och enklaste sättet att sköta bank- och försäkringsärenden.
- Du har alltid Mobilnyckeln med dig i telefonen eller på surfplattan, till exempel när du åker till stugan eller på semesterresor.
- Du använder Mobilnyckeln med din smarttelefon eller surfplatta också när du sköter ärenden på datorn.

Nyckeltalslista

- Om du inte har en smarttelefon eller surfplatta, kan du använda en nyckeltalslista på papper.

Om du använder Mobilnyckeln, ska du ändå spara användarkoden, lösenordet och nyckeltalslistan, eftersom du behöver dem till exempel för att ta i bruk Mobilnyckeln när du byter telefon.

Vi bekantar oss
tillsammans med våra
digitala tjänster

Hur skiljer sig OP:s elektroniska tjänster från varandra?

OP-mobilen

Alltid till hands

- Kontouppgifter, fakturabetalning, säkerhetsgränser för kort, egen girering
- Betalning med telefonnummer, Apple Pay för Apple-enheter
- Personlig betjäning (chatt, nätmeddelande)
- Lån, försäkringar, placeringar
- Uppföljning av konsumtion
- OP:s partnerförmåner

Op.fi

Omfattande innehåll

- Alla bank- och försäkringsärenden med dator, surfplatta eller telefon
- Transaktionsflödet hjälper dig att få en bild av din ekonomi
- Sparbössan hjälper dig att börja spara
- Personlig betjäning av experter (chatt, nätmeddelande och telefonmeddelande)

Hur skiljer sig OP:s elektroniska tjänster från varandra?

OP-mobilen

Alltid till hands

- Kontouppgifter, fakturabetalning, säkerhetsgränser för kort, egen girering
- Betalning med telefonnummer, Apple Pay för Apple-enheter
- Personlig betjäning (chatt, nätmeddelande)
- Lån, försäkringar, placeringar
- Uppföljning av konsumtion
- OP:s partnerförmåner

Op.fi

Omfattande innehåll

- Alla bank- och försäkringsärenden med dator, surfplatta eller telefon
- Transaktionsflödet hjälper dig att få en bild av din ekonomi
- Sparbössan hjälper dig att börja spara
- Personlig betjäning av experter (chatt, nätmeddelande och telefonmeddelande)

Pivo

Betalning

- Betalning med telefonnummer
- Betalning i nätbutiker samt med Android-telefon kontaktlös betalning i butiker

Dagliga ärenden OP-mobilén och op.fi

Funktion	OP-mobilén	op.fi
Gireringar/Betalningar	✓ Ja	✓ Ja
Se kontotransaktioner	✓ Ja	✓ Ja
Meddelanden/Nyheter	✓ Ja	✓ Ja
Ändra säkerhetsgränser för kort	✓ Ja	✓ Ja
Godkänna fakturor med Mobilnyckeln	✓ Ja	✓ Ja
Multibanktjänsten	✓ Ja	✓ Ja
Betala med streckkod (med enhetens kamera)	✓ Ja	
Betala med telefonnummer	✓ Ja	
Logga in på utomstående webbplatser/betala fakturor	✓ Ja	
Logga in med fingeravtryck eller ansiktsigenkänning	✓ Ja	
Ta i bruk kontaktlös betalning (Apple Pay eller Google Pay)	✓ Ja	

Sköt ärendena tryggt

Trygg användning av koder

- Dina koder är personliga, **och du ska aldrig överlåta dem eller låna ut dem till någon annan**. Då du använder dina koder motsvarar det din underskrift.
 - Avtal, uppdrag, ansökningar och meddelanden som har undertecknats med dina koder är bindande för dig. När du identifierar dig eller bekräftar transaktioner med dina koder ska du alltid kontrollera att tjänsten som du knappar in koderna i är säker.
 - När du får en begäran om att bekräfta något med Mobilnyckeln, ska du alltid kontrollera alla uppgifter i transaktionen. Om uppgifterna är korrekta och du själv håller på att sköta ett ärende med dina koder, kan du bekräfta begäran.
- Om du inte själv kan sköta ärenden med dina koder, **får du ändå aldrig överlåta dem till någon annan**. Om du behöver hjälp med dina dagliga penningaffärer kan du ge en pålitlig närstående person dispositionsrätt till ditt konto.

Så här ser du till att dina ärenden sköts tryggt

- Låt aldrig någon annan använda dina koder och avslöja aldrig dina lösenord för någon
- Använd appen OP-mobilen för dina ärenden om det är möjligt. Via den kan du inte hamna på bluffwebbplatser
- Kontrollera att du säkert är på OP:s webbplats när du använder nätbanken
 - Om du loggar in i nätbanken via en webbläsare i datorn eller någon annan enhet, ska du själv skriva hela adressen www.op.fi på webbläsarens adressrad eller använda ett bokmärke som du har sparat
 - Logga inte in i nätbanken via sökmotorer. De leder ofta till bluffwebbplatser
- Mata aldrig in dina nättjänstkoder via en länk som du fått per e-post eller textmeddelande
- Bekräfta inte betalningar eller transaktioner som du inte själv håller på att göra och valt att bekräfta
- Förvara dina koder och lösenord omsorgsfullt och förvara dem inte på samma ställe
- Se till att programvaran och skyddet i din dator och dina mobilenheter är uppdaterade
- Följ dina kontotransaktioner och kreditkortsdebiteringar
- Fundera ut en lämplig säkerhetsgräns, alltså en bruksgräns per dygn, för dina betalkort och konton

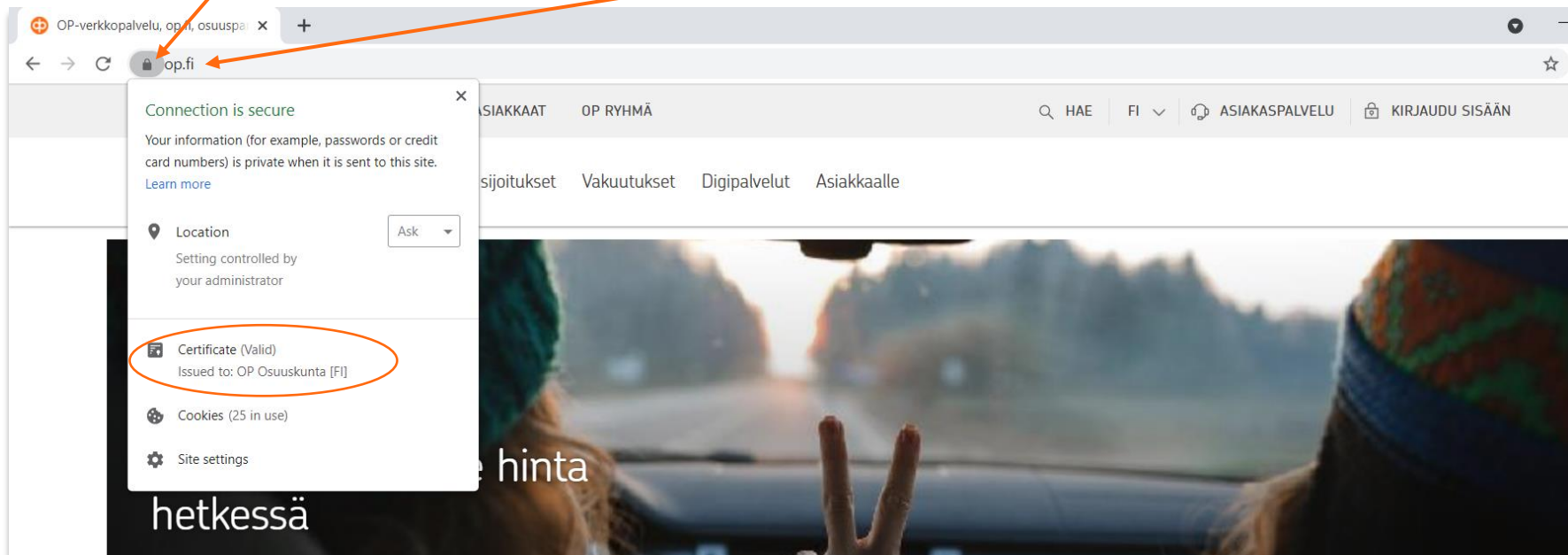
OP:s riktiga nättjänst

OP:s certifikat
(OP Osuuskunta [FI])

På webbläsarens
adressrad op.fi

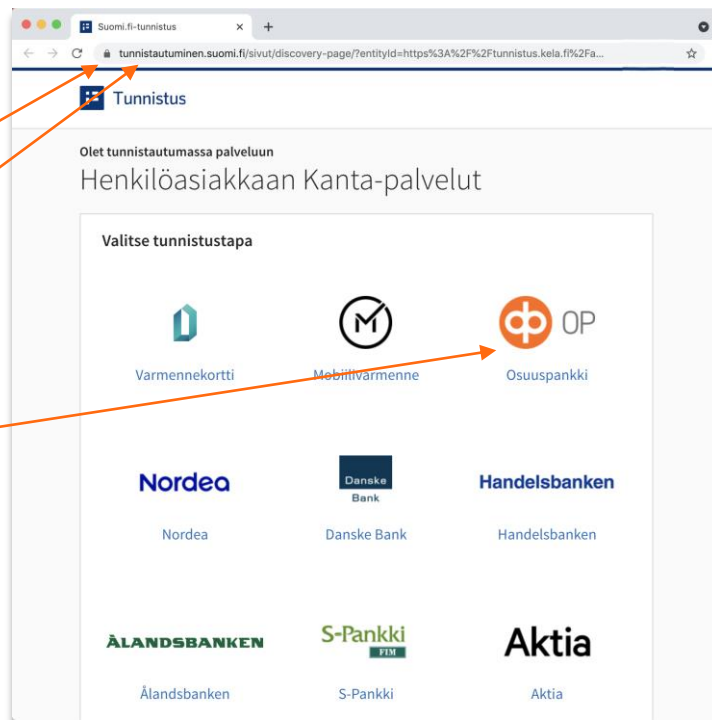
Logga aldrig in i nätbanken via en sökmotor, eftersom du kan hamna på en bluffwebbplats - Logga alltid in i OP:s nättjänst genom att skriva adressen **op.fi** på webbläsarens adressrad. Vi rekommenderar att du sköter ärenden med appen OP-mobilen, som du kan ladda ner via appbutiken.

Obs. Webbläsaren Chrome



Sköt ärenden tryggt i andra tjänster

- Kontrollera alltid att tjänsten som du knappar in din kod i är säker
- Du kan kontrollera att du är på rätt sida
 - via certifikatet som du ser då du klickar på bilden av ett lås på adressraden
 - via adressen som du ser på webbläsarens adressrad
- Du känner igen knapparna för OP:s identifiering och nätbetalning på OP:s logo



Misstänker du att dina uppgifter har hamnat i fel händer? Gör så här:

- Ta omedelbart kontakt med OP:s kundtjänst, om
 - dina nätbankskoder, numret på ditt betalkort eller någon del av dem har hamnat i fel händer
 - ditt identitetsbevis eller en kopia av det har försvunnit.
 - du till exempel på ditt konto upptäcker transaktioner som du inte själv har utfört.
- Gör en polisanmälan om du misstänker eller vet att någon använder dina person- eller bankuppgifter. Följ myndigheternas anvisningar.
- Förhåll dig skeptiskt till okända som kontaktar dig, oavsett om det sker per telefon eller e-post. Uppge aldrig dina lösenord eller koder per telefon eller e-post.

- Kundtjänst för privatkunder 0100 0500.
- Kundtjänst för företagskunder 0100 05151
- Om kundtjänsten inte är öppen ska du spärra dina koder genom att ringa OP Spärrtjänsten 0100 0555 (24 h/dygn). Anmäl det som hänt också till kundtjänsten när den öppnat.
- Spara på förhand numret till spärrtjänsten i din telefon.
- Numren finns på sidan Kundtjänst i op.fi.

Kom ihåg att banken, polisen eller någon annan pålitlig part ALDRIG ber dig uppge dina nätbankskoder eller lösenord per telefon eller att logga in i nätbanken via en länk!

Fick du ett konstigt meddelande eller hamnade du på en misstänkt webbplats?

- Skicka oss en anmälan per e-post till adressen tietoturvailmoitukset@op.fi, om
 - du misstänker att du har fått ett falskt e-postmeddelande eller textmeddelande i OP:s namn
 - du i tjänsten op.fi får ett meddelande som avviker från det normala eller en misstänkt vy.
- Uppge följande uppgifter i din anmälan:
 - ditt namn, dina kontaktuppgifter och namnet på din andelsbank.
 - det suspekta e-postmeddelandet helst som bilaga. Du kan i allmänhet spara ett e-postmeddelande genom att välja Arkiv – "Spara som". När du har sparat filen kan du bifoga den till ditt e-postmeddelande.
 - Om du har besökt en suspekt webbplats och tagit till exempel en skärmbild av den eller om du har sidans källkod, kan du bifoga dem till din anmälan.

Skriv aldrig dina koder på en webbplats som öppnas via en länk
och gå aldrig till nätbanken via en sökmotor!

Exempel på bluffmeddelanden

Som säkerhetsåtgärd
är ditt kort hindrat.

Bekräfta
din identitet
för att återaktivera
ditt kort: [http://\[redacted\].info](http://[redacted].info)
[/Vahvistus](#)

Länkar till nätfiskesidor

Banktjänster uppdateras
inte per e-post

Konstig e-postadress för
avsändaren
Avsändaruppgiften "OP" har
förfalskats

From: OP <cvcats@mundo-r.com>
Sent: Thursday, April 15, 2021 8:01:15 PM
To:
Subject:



Bästa kund

Av säkerhetsskäl har vi tillfälligt hindrat ditt kort för att återaktivera det, vi bjuder dig att klicka på länken nedan.

[klicka här för att aktivera ditt kort](#)

Tack, för att du inte svarade på detta meddelande.

Bedragare skapar en känsla av brådska för att man inte ska hinna
tänka igenom saken rationellt! Inget ärende är så brådskande att det
inte kan vänta tills du hinner fråga om det på kontoret eller via
telefontjänsten.

Nätbedrägerier: Placeringar, kärlek, arv, lotterivinster eller lån från utlandet

1

Löfte om stora summor, men det krävs förhandsavgifter för att ta hem dem

2

Begäran om att förmedla pengar för bland annat tullavgifter, skatter, visum eller flygbiljetter (förfalskade dokument)

3

Placeringar eller valutahandel med löfte om hög avkastning. Övertalning och påtryckning utnyttjas för att skapa en känsla av att man inte kan tacka nej till erbjudandet.

4

Man vinner förtroende eller kärlek innan man ber om hjälp och pengar.

För bra för att vara sant!

Det effektivaste sättet att skydda sig mot manipulation och brottslighet på nätet är att känna igen olika bedrägeriförsök och de vanligaste formerna av missbruk

Tips för att känna igen bedrägerier

- ✓ Whatsapp-meddelande av någon som verkar vara bekant med som de facto är en bedragare. I meddelandet ber hen dig skicka en verifieringskod som du fått per textmeddelande till hen.
- ✓ På riktigt är det fråga om din egen sexsiffriga verifieringskod för Whatsapp som du inte ska ge ut till någon.
- ✓ Med verifieringskoden kan bedragaren kapa ditt Whatsapp-konto. Så har det gått för din bekanta som meddelandet kom från.
- ✓ Självt behöver du verifieringskoden endast då du håller på att överföra ditt Whatsapp-konto till en ny enhet.
- ✓ På Instagram och Facebook Messenger finns motsvarande bedrägerier. Där försöker bedragaren först få reda på ditt telefonnummer och sedan verifieringskoden som skickats till dig i ett textmeddelande. Med hjälp av dessa uppgifter kan bedragaren kapa ditt Instagram- eller Facebook-konto.
- ✓ Det är svårt att få tillbaka kontrollen över användarkontot från bedragaren.



Gör så här om du misstänker att du blivit lurad

- Sluta omedelbart hålla kontakt med brottslingarna.
- Om brottslingar har fått reda på eller det finns risk för att de fått reda på dina nättjänstkoder eller kortuppgifter eller om pengar har överförts från ditt konto genom ett bedrägeri, ska du omedelbart kontakta OP:s kundtjänst eller din andelsbank.
 - Vid behov hjälper banken med att göra begäranden om återbetalning och med fortsatta åtgärder
- Anmäl fallet till myndigheterna.
- Kontakta också vid behov brottsofferjouren (<https://www.riku.fi/sv/>).
 - Kontakt per telefon eller nätet

Sköt ärenden enkelt
hos OP
– stöd för användning
av tjänster

Sköt ärenden enkelt hos OP – här får du stöd för användning av tjänsterna

- Kontoren erbjuder **handledning i användningen** av OP-mobilen och nätbanken
- Nätbanken och OP-mobilen, som är tillgängliga varje dag, dygnet runt
 - Som inloggad kund
 - Via chatten
 - Per meddelande via op.fi eller OP-mobilen
 - Via ett nätmöte (med tidsbokning)
 - På sidan för seniorer och deras närstående **op.fi/seniorer**
- Via OP:s kundtjänst på numret **0100 0500**

Så här får du hjälp med bankärenden per telefon



Behöver du hjälp med dina bankärenden i vardagen?

Vi står till tjänst per telefon i vår särskilda kundtjänst för seniorer. Samtalen besvaras alltid av en rådgivare som känner till seniorkundernas särskilda behov och kan erbjuda just rätt slags handledning.

Kundtjänsten för seniorer: 010 252 9627

Tjänsten är öppen vardagar kl. 9–16

Samtalspris: 0,0835 €/samtal + 0,167 €/minut.

Priset gäller även kötid.

Det finns ingen åldersgräns för tjänsten, utan alla som behöver särskilt stöd kan ringa tjänsten.

Har du en dator och internetuppkoppling? Du får fler anvisningar och tips för bankärenden på vår webbplats på adressen op.fi/seniorer

Du kan också alltid be din andelsbank om hjälp med skötseln av bankärenden och till exempel användningen av nättjänster.



Har ditt kort försvunnit eller stulits?

Spärrtjänst för kort: 0100 0555

Spärrtjänsten är öppen dygnet runt.

För samtal tar vi ut den normala lokalnätavgiften/mobilsamtalsavgiften. Priset gäller även kötid.



Du får alltid hjälp också genom att ringa vår allmänna kundtjänst.

OP:s kundtjänst 0100 0500

Tjänsten är öppen vardagar kl. 8–16.

För samtal tar vi ut den normala lokalnätavgiften/mobilsamtalsavgiften. Priset gäller även kötid.

Skötsel av bankärenden utan dator eller smarttelefon

Guide för seniorer – Så här sköter du bankärenden utan dator eller smarttelefon

- Vi har gjort en lättläst guide om att sköta bankärenden utan dator eller smarttelefon.
- I guiden finns tydliga illustrerade anvisningar för skötseln av bankärenden.
- Du får guiden på papper hos närmaste andelsbank, genom att ringa kundtjänsten eller genom att ladda ner den via sidan www.op.fi/seniorer.



Så här betalar du räkningar

Du kan betala räkningar på många olika sätt utan dator, smarttelefon eller utan att behöva besöka banken.

Betalkuvert
Sänd din räkning per post, så sköter OP betalningen från ditt konto. Tjänsten är avgiftsbelagd.

Direktbetalning
Du befullmäktigar OP att betala räkningarna automatiskt och i tid från ditt konto. Tjänsten är avgiftsfri.

En betrodd närstående kan sköta dina betalningar
Om en betrodd närstående till dig sköter sina egna bankärenden hos OP med dator, kan du ge hen dispositionsrätt till ditt konto för betalning av räkningar.

Betalning i butik med koden

1. Kontrollera det belopp som betalterminalen uppger.
2. Mata in kortet i betalterminalen med chipet först.
3. Följ betalterminalens anvisningar.
4. Knappa in kortkoden.
5. Vänta tills betalterminalen meddelar att betalningen har gått igenom.
6. Ta ut kortet.

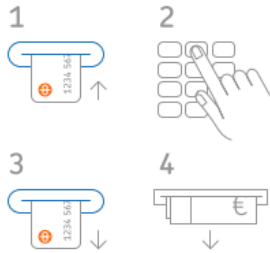


Tjänster också utan digitala verktyg

Kontanter

Kontanter kan tas ut med kort på över tusen ställen: i automater samt vid kassan i K-butiker, Tokmanni-kedjans butiker, R-kiosker samt Neste-servicestationer.

Du kan ta ut kontanter också på OP:s kontor som tillhandahåller kontanter.



Bankkort

När du betalar med bankkort har du alltid jämna pengar. Med ett kort har du alltid tillgång till kontanter, också om inget kontor finns i närheten.

Du kan beställa meddelanden om betalningar till din telefon eller ta i bruk **OP Kontomeddelande**, så får du ett meddelande alltid när en debitering går från ditt konto eller kort eller då du får en inbetalning. På så vis kan du vara säker på att ditt kort inte missbrukas och du vet alltid vad som händer på ditt konto.

Betalning av räkningar

Direktbetalning. Regelbundna fakturor kan betalas som direktbetalning, så att banken ser till att betalningarna går på förfallodagen. Direktbetalningen är en avgiftsfri tjänst för kunden och möjlig då faktureraren erbjuder den som fakturerings sätt.

Betaljänstkuvert. Fakturor kan betalas också med betaltjänstkuvert, så att de undertecknade fakturorna lämnas in till bankkontoret eller postas till banken.

Fakturor kan också betalas över disk på banken.