

Q&A – Elisa Lompakko Aktialle



SISÄLTÖ:

1. Yleistä
 2. Asiakkuuden jatkuminen
 3. Asiakaspalvelu
 4. Opiskelijat
-

1. YLEISTÄ

Mitä Elisa Lompakko -palvelulle nyt tapahtuu?

Elisa Lompakko -palvelu siirtyy Aktialle.

Miten Elisa Lompakon myynti Aktialle vaikuttaa asiakkaaseen?

Yrityskauppa ei aiheuta toimenpiteitä Elisa Lompakon asiakkaille. Asiakkaat tulevat myöhemmin saamaan palveluun uusia, hienoja ominaisuuksia.

Muuttuuko Elisa Lompakko-palvelu tai sen ehdot?

Elisa Lompakko-palvelu ja sen toiminnallisuudet ja ehdot säilyvät toistaiseksi ennallaan. Aktia tiedottaa mahdollisista muutoksista myöhemmin.

Miksi Elisa myy Elisa Lompakon, eikä Lompakko ollut Elisalle kannattava? Olette mainostaneet, että palvelulla on yli 100 000 rekisteröitynyttä käyttäjää. Mikä on muuttunut?

Elisa Lompakko saavutti hyvän aseman asiakkaiden maksuvälineenä ja sen käyttö kasvoi jatkuvasti yhdessä markkinoiden kasvun kanssa. Tulimme kolme vuotta liian aikaisin markkinaan ja emme saavuttaneet kaikkia tavoitteitamme. Pitkän harkinnan jälkeen päädyimme myyntiin, koska palvelu saa hyvän kodin ja erinomaiset kehitysmahdollisuudet Suomen vanhimmassa rahoituslaitoksessa, Aktiassa.

Vaihtuuko palvelun nimi?

Aktia tiedottaa asiakkaita, mikäli tällaisia muutoksia ollaan tekemässä.

2. ASIAKKUUDEN JATKUMINEN

Pitääkö minun tehdä jotain itse?

Ei tarvitse. Toistaiseksi palvelu ja sen toiminnallisuuden säilyvät ennallaan. Aktia tiedottaa jatkossa asiakkaita mahdollisista muutoksista.

Meneekö minun tietoni nyt automaattisesti Aktialle? Jos olen Elisa Lompakon asiakas, tuleeko minusta nyt Aktian asiakas? Maksaako se minulle jotain?

Elisa Lompakon asiakkaista tulee jatkossa Aktian asiakkaita, mutta asiakkuus ei vaadi tiliasiakkuutta Aktiaan – asiakas voi siis edelleenkin käyttää pelkkää Elisa Lompakkoa. Myös hinnasto pysyy samana. Aktia tiedottaa erikseen, mikäli palveluun kohdistuu jatkossa muutoksia.

Pankkitilini ei ole Aktiassa. Pitääkö minun olla Aktian asiakas jatkossa?

Elisa Rahoitus Oy:n asiakkaista tulee palvelun osalta automaattisesti Aktia Rahoitus Oy:n asiakkaita, mutta yrityskauppa ei vaikuta pankkiasiakkuuteesi eikä sinun tarvitse olla Aktian pankkiasiakas käyttääksesi palvelua jatkossa – aivan kuten aiemminkaan sinun ei ole tarvinnut olla Elisan operaattoriasiakas käyttääksesi Elisa Lompakkoa.

Voinko käyttää Elisa Lompakkoa normaalisti, vaikka palvelun tarjoaja vaihtuu?

Voit käyttää palvelua ja sen toiminnallisuuksia normaalisti.

Pitääkö minun rekisteröityä uudestaan tai tehdä uusi sopimus?

Sinun ei tarvitse rekisteröityä uudelleen eikä tehdä uutta sopimusta.

Voinko irtisanoa asiakkuuteni halutessani? Kuinka nopeasti?

Voit irtisanoa asiakkuutesi ilman irtisanomisaikaa. Mikäli haluat irtisanoa palvelun, ota yhteyttä asiakaspalveluumme lähettämällä viesti Elisa Lompakko -palvelun kautta kohdasta Asiakaspalvelu > Viestit.

Miten voin siirtää rahani pois Elisa Lompakosta?

Käyttämättä olevat rahat voi siirtää veloituksetta Lompakko-tililtä suomalaiselle pankkitilille. Palautus tapahtuu Lompakko -tilin toiminnolla Uusi tilisiirto (web-palvelu) tai Siirrä rahaa pankkitilille (sovellus). Rahojen palautus voidaan toteuttaa seuraavan pankkipäivän aikana, eli suoritus ei näy vastaanottajan tilillä välittömästi.

Tuleeko uusi mobiilisovellus vai voinko jatkaa vanhan käyttöä?

Toistaiseksi palvelu ja sovellus säilyvät ennallaan.

Toimiiko NFC SIM-korttini/maksutarrani/Nettimaksukorttini myös jatkossa?

Kyllä, kaikki maksuvälineet toimivat entiseen tapaan.

3. ASIAKASPALVELU

Miksi Elisa Lompakko –asiakkaita ei palvella puhelimitse tällaisessa tilanteessa?

Kesäkuun alusta alkaen Elisa Lompakon asiakaspalvelun on tavoittanut Elisa Lompakko-sovelluksen tai verkkopalvelun kautta. Uuden toimintamallin tarkoituksena on tarjota asiakkaille entistä laadukkaampaa asiakaspalvelua Elisa Lompakkoon liittyvissä kysymyksissä. Tällä tavoin pystymme palvelemaan asiakkaita aiempaa nopeammin. Mikäli kyseessä on käytössä olevan Maksutarran tai opiskelijakortin sulkeminen, sulkupalvelunumeromme palvelee asiakkaita edelleen läpi vuorokauden.

Mihin asiakaspalveluun minun tulee olla nyt yhteydessä? Elisa Lompakon vai Aktian?

Asiakaspalvelu toimii samalla tavalla kuin aiemminkin eli lähettämällä viesti Elisa Lompakko -palvelun kautta kohdasta Asiakaspalvelu > Viestit. Elisa Lompakon sulkupalvelunumero palvelee asiakkaita edelleen läpi vuorokauden.

Miten tiedotatte/olette tiedottaneet asiakkaita Elisa Lompakon myynnistä?

Asiakkaille on tässä vaiheessa lähetetty sähköposti sekä viesti Elisa Lompakko –sovellukseen kautta.

4. OPISKELIJAT

Mitä tapahtuu nykyisille opiskelijakorteille?

Opiskelijakortit säilyvät ominaisuuksiltaan ennallaan ja tulevat myyntiin tuleville opiskelijoille normaaliin tapaan.

Onko opiskelijan nyt pakko liittyä pankin asiakkaaksi saadakseen opiskelijakortin?

Ei ole. Opiskelija voi jatkossakin valita opiskelijakortin ilman mitään lisäkortteja tai -asiakkuuksia. Tällöin kortin hinnat, tilaaminen ja toimitus pysyvät ennallaan.

Kuka toimittaa uudet opiskelijakortit?

Aktia alkaa vastata opiskelijakorttien toimittamisesta, mutta opiskelijakorttien tilausjärjestelmä säilyy muuten ennallaan.

Muuttuuko korteissa jotain?

Kortit säilyvät ominaisuuksiltaan samanlaisina kuin ennenkin.

Tapahtuuko yrityskaupan myötä jotain uutta?

Opiskelijat ovat tärkeä asiakasryhmä, jolle suunnattuja palveluita pyritään jatkuvasti kehittämään paremmiksi. Aktia tulee tarjoamaan opiskelijoille uusia mahtavia lisäetuja, joista tiedotetaan myöhemmin.