

## Ikäihmisten toiveet ja tarpeet pankkiasioinnin kehittämiseen

Pankkiasioinnissa on viime vuosina tapahtunut paljon muutoksia. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus haluaa nyt selvittää, miten ikäihmiset nämä muutokset kokevat ja kuinka pankkipalvelut tulisi järjestää niin, että palvelut olisi järjestetty mahdollisimman hyvin. Vastamalla kyselyyn vaikutat siihen, että ikäihmisten ääni kuuluu, kun pankkipalveluja kehitetään. Kyselyyn vastataan nimettömästi.

### 1. Hoidatko päivittäisiä pankkiasioitasi yleensä

- tietokoneella
- mobiililaitteella, kuten älypuhelimella tai tablet-tietokoneella
- pankin konttorissa
- soittamalla pankkiin
- muuten, miten? \_\_\_\_\_

### 2. Onko pankkiasioden hoitaminen internetissä mielestäsi

- vaivatonta, nopeaa ja helppoa
- hidasta ja hankalaa
- ei mitään näistä – millaista? \_\_\_\_\_
- en käytä tietokonetta

### 3. Mitä seuraavista pankkiasioista olet hoitanut internetissä?

- laskujen maksaminen
- omien tilitietojen, esim. saldon tarkistaminen
- rahan siirto tililtä toiselle
- osakkeiden myynti ja ostaminen
- muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- en mitään

### 4. Mikä tekee helpoksi pankkiasioden hoitamisen internetissä?

---

---

### 5. Mikä tekee vaikeaksi pankkiasioden hoitamisen internetissä?

---

---

**Teknologia kuuluu kaikille!**

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry  
Ikäteknologiakeskus  
Hämeentie 58–60 A 52  
00500 HELSINKI  
www.ikateknologiakeskus.fi



**Ikäteknologia**  
keskus.



## 6. Kuka hoitaa pankkiasiasi nykyään?

- minä itse
- puoliso
- lapsi/muu omainen
- muu, kuka? \_\_\_\_\_

## 7. Jos joku toinen henkilö hoitaa pankkiasioitasi, miten se tapahtuu?

- olen sallinut hänen käyttää tunnuksiani
- asiointi tapahtuu hänelle myönnettyillä tunnuksilla
- olen antanut valtakirjan
- hoidan pankkiasiani itse
- muuten, miten? \_\_\_\_\_

## 8. Oletko itse avustanut jotakuta toista henkilöä pankkiasioinnissa

- hänen tunnuksillaan
- valtakirjalla, eli minulle hankituilla tunnuksilla
- muuten, miten? \_\_\_\_\_
- en ole avustanut

## 9. Oletko tyytyväinen siihen, miten pankkiasiointisi hoituu nykyisellään?

- kyllä, miksi \_\_\_\_\_
- melko tyytyväinen
- en, miksi \_\_\_\_\_
- en tyytyväinen enkä tyytymätön
- en osaa sanoa

## 10. Jos mahdollista, haluatko tulevaisuudessa hoitaa itse pankkiasiasi?

- kyllä haluan
- en halua
- en osaa sanoa

## 11. Ovatko iän mukanaan tuomat muutokset (esimerkiksi näön tai kuulon heikkeneminen, käsien vapina) vaikeuttaneet pankkiasiointiasi?

- kyllä, miten? \_\_\_\_\_
- jonkun verran, miten? \_\_\_\_\_
- eivät ole
- ikä ei ole vaikuttanut toimintakykyyni



### 12. Oletko vaihtanut pankkia asiointisi helpottamiseksi?

- kyllä, miksi? \_\_\_\_\_
- en
- en, mutta olen harkinnut asiaa, miksi? \_\_\_\_\_

### 13. Käytätkö mieluiten maksaessasi kaupan kassalla

- käteistä rahaa, miksi? \_\_\_\_\_
- pankki- tai luottokorttia, miksi? \_\_\_\_\_
- mobiililaitetta (älypuhelimta), miksi? \_\_\_\_\_

### 14. Tunnuslukulistat tulevat poistumaan lähivuosina. Sen tilalle tulee mobiilivarmenne (joka toimii älypuhelimella) tai tunnuslukulaite. Oletko

- tutustunut mobiilivarmenteeseen
- käyttänyt mobiilivarmennetta
- en ole käyttänyt enkä tutustunut mobiilivarmenteeseen
- tutustunut tunnuslukulaitteeseen
- käyttänyt tunnuslukulaitetta
- en ole käyttänyt tunnuslukulaitetta enkä tutustunut siihen

### 15. Kenen haluaisit opastavan uusien tunnistautumistapojen käyttöönotossa?

- pankkivirkailijan
- omaisen tai läheisen
- vapaaehtoisen vertaisopastajan
- jonkun muun, kenen? \_\_\_\_\_

### 16. Kuinka usein asioit pankin konttorissa?

- viikoittain
- pari kertaa kuukaudessa
- kerran kuukaudessa
- pari kertaa vuodessa
- harvemmin
- en koskaan



**17. Jotta asiointi oman pankin konttorissa olisi mahdollista, millä etäisyydellä olisi kohtuullista, että konttori sijaitsee?**

- alle 30 min matkan päässä  
 samassa kaupungissa/taajamassa  
 lähimmässä kaupungissa/taajamassa  
 muualla, missä? \_\_\_\_\_

**18. Kuinka kaukana tällä hetkellä on lähin (oman pankin) konttori, jossa voit asioida?**

- alle 30 min matkan päässä  
 samassa kaupungissa/taajamassa  
 lähimmässä kaupungissa/taajamassa  
 muualla, missä? \_\_\_\_\_

**19. Muut terveisesi pankkiasiointiin (ja digitaalisiin palveluihin) liittyen!**

---

---

---

---

---

**20. Ikä**

- alle 60  
 60-65  
 66-74  
 75-80  
 81-85  
 85-90  
 yli 91

**21. Sukupuoli**

- mies  
 nainen

**22. Asuinpaikka**

- kaupunki tai taajama  
 maaseutu

## Kiitos vastauksestasi!

Lisätietoja kyselystä: Ikäteknologiakeskus/Lea Stenberg, lea.stenberg@valli.fi, puh. p. 050 323 5533

**Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry** on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija. Teemme työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 70 jäsenyhteisömme kanssa. Tuomme kuuluviin järjestölähtöisen vanhustyön ja vanhojen ihmisten äänen. **Ikäteknologiakeskus** on Valli ry:n asiantuntijakeskus, joka edistää ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa, lisää alan toimijoiden yhteistyötä ja välittää tietoa ikäteknologiasta.

