



Ikäteknologia
keskus.

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille

Miten turvataan iäkkäiden pankkiasiointi digiyhteiskunnassa?

Miten turvataan iäkkäiden oikeus hoitaa itse raha-asiansa?

Pankkipalvelut siirtyvät verkkoon ja konttorit vähenevät. Laitteet ja palvelut muuttuvat ja kehittyvät nopeasti. Samaan aikaan väestö ikääntyy. Suomessa on jo enemmän kuin miljoona yli 65-vuotiasta.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikä-tekniologiakeskus selvitti kyselyllä yli 65-vuotiaiden kokemuksia ja mielipiteitä sähköisistä pankkipalveluista. Halusimme saada ajan-
tasaisen kuvan siitä, miten iäkkäät ihmiset hoitavat pankkiasiansa ja miten he suhtautuvat käynnissä oleviin muutoksiin.

NÄIN KYSELY TOTEUTETTIIN

- Yhteensä 2893 vastausta
- 1993 vastausta verkkolomakkeella
- 900 vastausta paperilomakkeella
- Vastaukset kerättiin tammi-maaliskuussa 2018
- 22 kysymystä
- Yli 6000 vapaamuotoista kommenttia aihepiiristä
- Vastaajissa painottuivat naiset, kaupungissa ja taajamissa asuvat sekä tietokonetta käyttävät (72 % vastaajista)

Asia on tärkeä. **Kysely osoittaa, että kansalaisilla tulee olla oikeus hoitaa omat raha-asiansa itsenäisesti myös iän karttuessa.**

Kyse on yhdenvertaisuudesta, itsemääräämisoikeudesta ja mahdollisuudesta kokea itsensä täysivaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi.

Pankkipalvelujen digitalisaatiossa on otettava huomioon ikääntyvän väestön tarpeet ja toiveet: iän tuomat muutokset toimintakyvyssä ja uuden oppimisessa, sujuva asiointi, turvallisuus ja arvostava kohtelu.

Laadimme kyselyn yhteistyössä järjestöjen digiverkoston ja pankkien kanssa. Kahdeksasta mukaan kutsutusta pankista kaksi osallistui työhön. Vastauksia kerättiin sekä netti- että paperilomakkeella. Näin saatiin kuuluviin myös niiden iäkkäiden ääni, jotka eivät vielä käytä lainkaan verkkopalveluita.

Paperilomakkeita postitettiin palvelukeskuksiin sekä Vallin 70 jäsenjärjestöön eri puolilla maata. Lomakkeita oli jaossa myös joissakin kirjastoissa ja kunnantomistoissa. Nordea ja OP levittivät kyselyä kumpikin kahdessa konttorissa.

Jokaiselle, joka haluaa hoitaa asioitaan, on luotava siihen mahdollisuus tavalla tai toisella.

Pankkiasiat ovat tosi tärkeitä vanhuksillekin. Jos jotain helpompaa keksitään, olisin kiitollinen!

Kaikki ihmiset pidettävä mukana tässä muutoksessa.

Ikäihmisille täytyy olla pankkipalvelua!!!

Ei saa unohtaa asiakasta, palvelu tulee säilyttää ykkösenä aina.

Verkkovastaajista kolme neljäsosaa oli 66–80-vuotiaita. Vain joka kymmenes oli yli 80-vuotias. Paperilomakkeella vastanneista yli 80-vuotiaita oli joka kolmas.

Vastaukset kertovat, että pankkipalveluiden saatavuuteen liittyy iäkkäiden elämässä huolta ja epävarmuutta. Toisaalta iso osa vastaajista koki myös pärjäävänsä digipalveluiden kanssa hyvin ja oli valmis oppimaan uutta, kunhan opettaminen tehdään ikäihmiselle sopivalla tavalla.

län tuomat muutokset koskettavat meitä jokaista. Kaikki eivät voi käyttää tietotekniikkaa, vaikka haluaisivat. Näihin haasteisiin on jatkossa vastattava entistä paremmin myös pankkipalveluiden kehittämisessä.

IKÄIHMISET TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJINÄ

Yli 65-vuotiaita yli 1 000 000

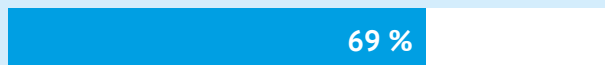


yli 20 % koko väestöstä

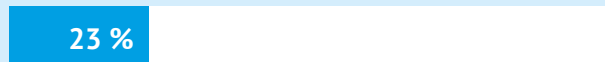


Internetiä käyttäneet ikäihmiset

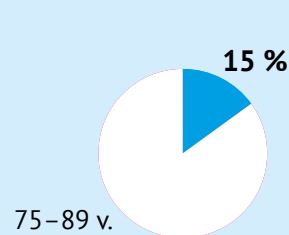
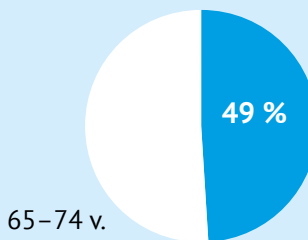
65–74 v.



75–89 v.



Älypuhelin omassa käytössä



Iäkkäät haluavat vaikuttaa palveluihinsa

Kyselyn suosio yllätti tekijät. Saimme lyhyessä ajassa kerättyä tuhansia vastauksia melko pienillä resursseilla. Monilla paikkakunnilla järjestöt, kirjastot ja kunnan toimipisteet kopioivat ja levittivät kyselylomaketta oma-aloitteisesti. Saimme myös palautetta, että vielä laajempi levitys olisi ollut tarpeen niiden iäkkäiden tavoittamiseksi, jotka eivät lainkaan käytä internetiä.

Laaja kiinnostus kertoo, että pankkipalveluiden tilanne ja tulevaisuus koskettavat iäkkäitä. Raha-asiat ovat hyvin henkilökohtaisia ja

niiden sujuva hoitaminen kuuluu arjen välttämättömyyksiin. Iäkkäät ovat hyvin valmiita kertomaan toiveistaan ja haluavat vaikuttaa. Osa tuhansista avovastauksista oli varsin tunteikkaita.

Vastaajien enemmistö oli yleisellä tasolla tyytyväisiä pankkiasiointiinsa. Verkon kautta vastanneissa tyytyväisiä oli jonkin verran enemmän (86 %) kuin paperivastaajissa (74 %). Vain harva oli vaihtanut pankkia tai harkinnut pankin vaihtamista tyytymättömyyden takia.

OLETKO TYYTYVÄINEN SIIHEN, MITEN PANKKIASIASI HOITUVAT NYKYISELLÄÄN?



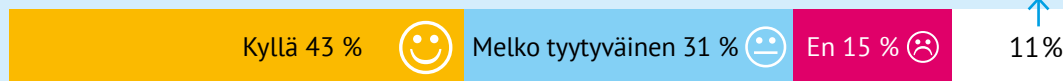
Verkossa
vastanneet



ei tyytyväinen
eikä tyytymätön



Paperilomakkeella
vastanneet



Vastausten kautta välittyi kuitenkin myös runsaasti huolta ja kritiikkiä palveluiden saata- vuudesta. Kohtaan, jossa pyysimme ”muita terveisiä” pankkiasioinnista ja digitaalisista palveluista, vastasi 1300 ihmistä.

Pitkät jonot ja vähäinen henkilökunta kirjoittivat runsaasti kommentteja. Vastaajat vaativat, että asiointimahdollisuus konttoreissa on säilytettävä. Vastauksissa nousi esiin myös huoli siitä, että **palveluja kehitetään vauhdilla, jossa ikäihminen ei pysy mukana.** ”Hidastakaa vähän!”

Lähes sata kommenttia koski suoraan tunnuslukulaitteisiin siirtymistä tai tunnuslukulis- toista luopumista. Myös niissä huoletti muutosten nopeus.

Yli 400 vastaajaa viittasi teknologiaan ja sen tuomiin haasteisiin. Vaadittiin **laitteita ja**

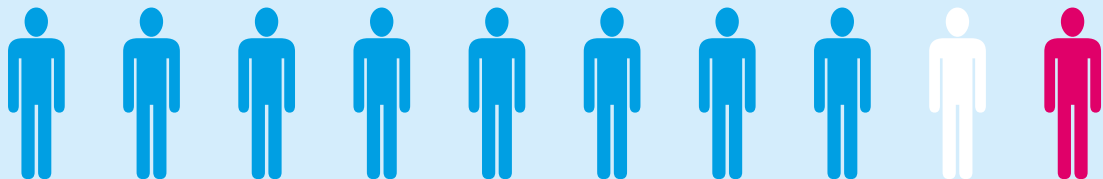
sovelluksia, joita myös ikäihminen pystyy käyttämään. Haluttiin, että ikäihmiset otetaan kehityksessä huomioon, että iäkkäitä ei pakoteta hankkimaan älypuhelin- ja että ilman nettiäkin on voitava asioida.

🗨️ **Älkää sylkekö meitä vanhimpia asiakkaita kasvoille, tekemällä asiat liian monimutkaisiksi ja vain digitaalisesti hoidettaviksi.**

🗨️ **Sujuu hyvin. Tuttu pankkineiti neuvoo ”tiskin alta salaa” tai lapset neuvovat tarvittaessa.**

🗨️ **Mobiilivarmenne ja kaikki muu yhdessä puhelimesta ei ole turvallista vanhalle. Käytäntö ohjaa syrjäytymiseen omatoimisuudesta.**

OLETKO VAIHTANUT PANKKIA ASIOINTISI HELPOTTAMISEKSI?



En 84 %

En, mutta olen harkinnut 8 %
Kyllä 8 %

Miten iäkkäät hoitavat raha-asiansa?

Kysyimme, miten iäkkäät hoitavat päivittäiset raha-asiansa ja millaisia sähköisiä pankki-palveluita he ovat jo käyttäneet. **Vastauksissa näkyi iäkkäiden voimakas jakautuminen kahteen ryhmään.** Nettilomakkeella vastanneille sähköinen pankkiasiointi oli tuttua, paperilomakkeella vastanneille huomattavasti vieraampaa.

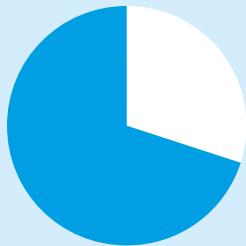
Jako heijastaa palveluihin liittyvää laajempaa eriarvoistumista: osa väestöstä uhkaa jäädä sähköisen asioinnin ulkopuolelle. Joillakin rajoitteena on ikä tai toimintakyky, osalla pienet tulot tai osaamisen puute.

Nettivastaaajille tietokone oli kaikkein tavallisin väline pankkiasioiden hoitamiseen. Jopa 70 % kertoi asioivansa useimmiten tietokoneella. Paperivastaaajista tietokoneen ilmoitti ykkösvaihtoehdoksi alle puolet (46 %). **Heistä 42 % ei ollut hoitanut verkossa mitään pankkiasioita.**

Nettivastaaajista neljäsosa mainitsi älylaitteet tavallisena keinona hoitaa pankkiasioita. Paperivastaaajista vain 11 % kertoi käyttävänsä älylaitteita päivittäisasiointiin. Tulos ei yllätä, kun muistetaan, että vasta **alle puolella**

MITEN IKÄIHMISET HOITAVAT PÄIVITTÄISET PANKKIASIANSA?

Verkossa vastanneista



70 % hoiti pankkiasiansa yleensä tietokoneella.

Paperilomakkeella vastanneista



46 % hoiti pankkiasiansa yleensä tietokoneella



11 % hoiti pankkiasiansa yleensä mobiililaitteella



36 % hoiti pankkiasiansa yleensä pankin konttorissa



yli 65-vuotiaista on älypuhelin omassa käytössä, yli 75-vuotiaista vielä harvemmillä.

Pankin konttorissa asiointi on yhä tavallinen asiointitapa merkittävälle osalle paperivastaajista. Yli kolmasosa (36 %) kertoi asioivansa yleensä konttorissa. Nettivastaajista konttorin mainitsi ykkösvaihtoehtona vain 6 %.

Puhelimessa asiointi oli molemmissa vastaajaryhmissä vain muutaman prosentin luokkaa. **Ilmeisesti tieto puhelinpalveluista ei ole tavoittanut monia iäkkäitä, joille se palvelumuotona sopisi.**

Paperivastaajista vain noin puolet oli käyttänyt tavallisimpia nettipankkipalveluita, kuten maksanut laskun, tarkistanut saldon tai siirtänyt rahaa. Tälle ryhmälle perinteisemmällä maksupalveluilla kuten maksuautomaatilla,

suoraveloituksella ja maksupalvelukuorilla oli edelleen suuri merkitys. Niitä käytti 10 % kaikista vastaajista.





Vastaajien mieltymykset jakautuvat myös kaupan kassalla. Nettivastaajista yli 80 % maksaa ostoksensa mieluiten kortilla. Paperilomakkeella vastanneista noin puolet (53 %) suosi korttia, toinen puoli (47 %) käteistä. Moni piti käteisen käyttöä helppona ja turvallisena ja kertoi käteisen käytön auttavan hallitsemaan omaa taloutta.

Hyvin vähäisillä tiedoilla ja taidoilla on todella suuri riski hoitaa raha-asioitaan tietokoneella.


Haluamani asiat ovat hoituneet virkailijan toimesta.

MITÄ PANKKIASIOITA OLET HOITANUT INTERNETISSÄ?


(verkossa vastanneista / paperilomakkeella vastanneista)

	Laskujen maksaminen	96	55 %
	Omien tilitietojen tarkistus (esim. saldo)	93	49 %
	Rahan siirto tililtä toiselle	88	41 %
	Osakkeiden myynti / ostaminen	20	4 %

MITEN MAKSAT MIELUITEN KAUPAN KASSALLA?

 Verkossa vastanneet

 Käteisellä 16%	Pankki/luottokortilla 83%	
 Käteisellä 47%	 Pankki/luottokortilla 53%	

 Paperilomakkeella vastanneet

Netissä vai konttorissa?

Pankkien konttoriverkoston harventaminen on herättänyt runsaasti keskustelua. Se ei ole ihme, sillä yli kolmasosa paperilomakkeella vastanneista mainitsi konttorissa asioinnin itselleen tavallisimpana tapana hoitaa pankki-asioita.

Monet iäkkäät kokevat konttorissa asioinnin turvallisenä. Konttorien sulkeminen herättää voimakkaita tunteita. Konttoriasiointiin tottuneet saattavat tuntea itsensä asiakasryhmänä sivuutetuiksi ja jäävänsä ilman tarvitsemiaan palveluita.

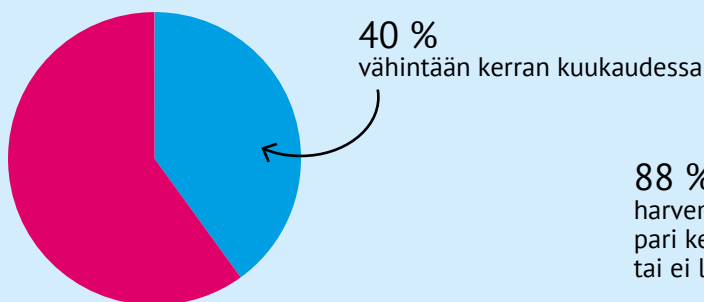
Tämän kyselyn vastaukset vahvistavat, että kaikkein tärkeintä konttorien olemassaolo on niiden asiakkaiden kannalta, jotka eivät vielä käytä internetiä tai käyttävät sitä vain vähän. Paperilomakkeella vastanneista **joka viides kertoi asioivansa pankin konttorissa vähintään pari kertaa kuukaudessa**. Kaikkiaan 40 % heistä kävi konttorissa kerran kuussa.

Verkkovastaajat taas kertoivat asioivansa pankin konttorissa tavallisimmin pari kertaa vuodessa (40 %) tai vielä harvemmin tai ei lainkaan (48 %).

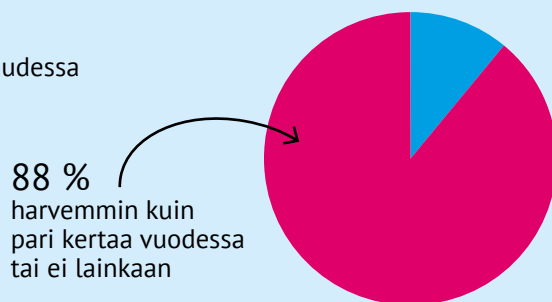
KUINKA USEIN ASIOIT PANKIN KONTTORISSA?



Paperilomakkeella vastanneet



Verkossa vastanneet



Molemmat vastaajaryhmät toivoivat, että lähin konttori löytyisi jatkossakin omasta kaupungista tai taajamasta tai vähintään 30 minuutin matkan päästä.

Jos iäkkäiden tasavertainen asiointi halutaan turvata myös jatkossa, on tärkeää varmistaa, että kasvokkain tapahtuvaa pankkipalvelua on saatavilla niille, jotka sitä kaipaavat. Etenkin haja-asutusalueilla tähän tarvitaan kokonaan uusia keinoja, kuten kiertäviä pankkipalveluita tai pankkien yhteisiä palvelupisteitä.

Samalla iäkkäille, netin käyttöä vielä arkaisille ihmisille, on tarjottava helppoja, selkeitä ja innostavia tapoja opetella pankkipalveluiden käyttöä.

Mielestäni jokaisessa kaupungissa pitäisi olla ainakin suurimpien pankkien konttori avoinna pari kertaa viikossa. Tilat on, mutta henkilökuntaa ei! Huonoa palvelua!

Pankkilaitos voitaisiin velvoittaa perustamaan yhteispalvelupisteitä, jossa voi asioida kaikkien pankkien asiakkaat. Ei luulisi olevan nykytietotekniikalle vaikeaa.

Verorahoilla kustannettava ns. pankkienkeli, joka kiertää bussilla.

Haluaisin ehdottomasti suorittaa virkailijan kanssa kaikki muut kuin päivittäiset raha-asiani. Mielestäni minun ei tarvitse osata pankkivirkailijan työtä.

MILLÄ ETÄISYYDELLÄ KONTTORIN PITÄISI SIJAITA, JOTTA ASIOINTI OLISI MAHDOLLISTA?



Verkossa
vastanneet



Paperilomakkeella
vastanneet

Alle 30 min matkan päässä

36 %

52 %

Samassa kaupungissa/taajamassa

58 %

40 %

21%

”län tuomat muutokset ovat vaikeuttaneet pankkiasiointia.”

Mikä tekee verkkoasioinnista helppoa tai hankalaa?

Iäkkäiden suhtautuminen verkkopalveluiden käyttöön jakautui voimakkaasti vastaajaryhmän mukaan. Tulos ei yllätä: on luontevaa, että nettiä jo käyttävät kokevat pärjäävänsä siellä paremmin kuin ne, joille asia on uusi.

Nettivastaajista yli 80 % luonnehti pankkiasiointia verkossa vaivattomaksi, nopeaksi ja helpoksi. Vain 8 % oli sitä mieltä, että verkkoasiointi on hidasta ja hankalaa. **Paperilomakkeella vastanneista lähes puolet (43 %) vastasi, ettei käytä lainkaan tietokonetta.**

Suurin haaste pankkipalveluiden tasavertaisessa ja sujuvassa järjestämisessä onkin niiden iäkkäiden kohdalla, jotka eivät vielä käytä lainkaan internetiä. Kyse on suuresta joukosta ihmisiä: yli 75-vuotiaiden ikäryhmässä yli 70 % ei ole koskaan käyttänyt nettiä missään muodossa. Tämä merkitsee satoja tuhansia ihmisiä, joille pankkiasointi verkossa on täysin vierasta.

Kun kysyimme, mikä tekee nettiasioinnista iäkkäille helppoa, yksi vastaus oli ylitse muiden: asiointi oman kodin rauhassa.

PANKKIASIOIDEN HOITAMINEN INTERNETISSÄ ON MIELESTÄNI...

...VAIVATONTA, NOPEAA JA HELPPOA



82 % verkossa vastanneista



40 % paperilla vastanneista



43 %
paperilomakkeella
vastanneista
ei käytä
tietokonetta.

Koti on rauhallinen ja turvallinen paikka, jossa asioita voi hoitaa omaan tahtiin ilman häiriöitä. Kodin tai riippumattomuuden ajasta ja paikasta mainitsi positiivisena asiana kaikkiaan tuhat vastaajaa.

Yleisesti positiivisesta suhtautumisestaan huolimatta yli 1300 nettivastaajaa halusi myös kertoa, mikä tekee pankkiasioinnin netissä vaikeaksi. **Haasteiksi koettiin muun muassa palveluiden monimutkaisuus, pitkät numerosarjat ja suurta tarkkuutta vaativat toimet.** Myös omien taitojen puutteellisuus, opastuksen ja neuvojen saatavuus ja teknologian ongelmat nostettiin esiin.


Mikä tekee verkkoasioinnin helpoksi?

 **Saa tehdä omassa rauhassa ilman pankkikonttorin tungosta.**

 **Olen tehnyt työelämässä näitä samoja asioita.**

Mikä tekee verkkoasioinnin vaikeaksi?

 **Kun minulla ei ole laitteita eikä nettiä.**

 **Pitkien numerosarjojen käsittelyssä tulee virhelyöntejä. Käsien vapina häiritsee myös.**

 **Pankkien usein vaihtuvat monimutkaiset sovellukset.**

MIKÄ TEKEE PANKKIASIOIDEN HOITAMISEN VERKOSSA VAIKEAKSI?



Verkossa vastanneet

- 1. Järjestelmän/palvelun puutteet** 25 %
- Ei vaikeuksia 20 %
- 3. Laitteeseen liittyvät ongelmat** 19 %
- Omien taitojen tai neuvonnan puute 18 %
- Oma toimintakyky/resurssit 10 %



Paperilomakkeella vastanneet

- 1. Laitteeseen liittyvät ongelmat** 33 %
- Omien taitojen tai neuvonnan puute 27 %
- Oma toimintakyky/resurssit 18 %
- 4. Järjestelmän/palvelun puutteet** 15 %
- Ei vaikeuksia 7 %

Myös iäkäs haluaa hoitaa raha-asiansa itse

Kyselyn vastaajista ehdoton enemmistö hoitaa tällä hetkellä pankkiasiansa itse. Nettivastaajista jopa 96 % kuului näihin oma-toimisiin, paperilomakkeen vastaajistakin yli 80 %.

Näin toivotaan olevan myös iän karttuessa. Kun kysimme, haluaako vastaaja hoitaa pankkiasiansa itse myös jatkossa, kyllä-vastausten määrä oli lähes täsmälleen yhtä korkea. Oma-toimisuus ja itsenäisyys selvästi koetaan hyvin arvokkaiksi ja niitä halutaan vaalia.

Etenkin paperilomakkeella vastanneiden joukossa oli kuitenkin myös niitä, jotka olivat siirtäneet pankkiasioinnin puolison, lasten tai jonkun muun läheisen huoleksi. Tavallisin käytäntö oli, että läheiselle oli annettu lupa hoitaa pankkiasioita vastaajan omilla tunnuksilla (20 % apua saaneista).

Vastaavasti 20 % nettilomakkeella vastanneista oli avustanut toista henkilöä pankkiasioinnissa käyttämällä tämän henkilön tunnuksia.



Verkossa
vastanneet



Paperilomakkeella
vastanneet

KUKA HOITAA PANKKIASIASI NYKYÄÄN?

96 %

84 %

”Minä itse”

**JOS MAHDOLLISTA,
HALUATKO TULEVAISUUDESSA
HOITAA ITSE PANKKIASIASI?**

96 %

81 %

”Kyllä haluan”

Luvut on varsin korkeita siihen nähden, että tunnusten luovuttaminen toiselle on lain ja pankkien sopimusehtojen vastaista. Turvallisempia, mutta selvästi harvinaisempia käytäntöjä olivat pankkipalveluiden käyttö valtakirjalta ja omien tunnusten hankkiminen läheiselle.

Avustettu asiointi, sen turvallisuus ja luotettavuus ovat asia, jossa selvästi tarvitaan nykyistä enemmän neuvontaa, tietoa hyvistä käytännöistä ja perustietoa selkeässä muodossa.

Myös helposti lähestyttävän neuvonnan ja opastuksen tarve sähköisissä palveluissa on jatkuvasti suurta. Kaikkein mieluiten vastaajat haluavat opastusta esimerkiksi tunnuslukulaitteiden käyttöön suoraan pankkivirkailijoilta (59 % vastaajista).

Omien asioiden hoitaminen on ihmisen perusoikeus, tai luotettava taho asioiden hoidossa.

Painottaisin pankkien ja mobiiliyhtiöiden velvollisuutta opastaa riittävästi ja turvallisesti, vaitiolo-velvollisena.

Vielä pystyn hoitamaan asiani, mutta tulevaisuus pelottaa!

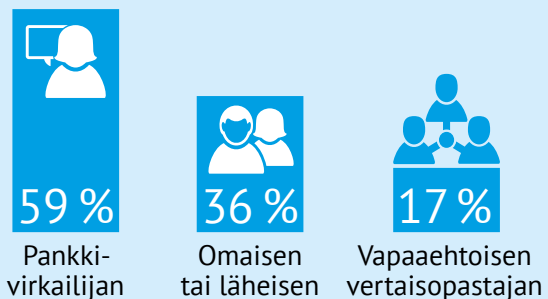
Digiosaaminen ei ole ihmisyysmitta ja kansalaiskunnan osoitus.

Palvelujen järjestelyissä on otettava huomioon ikääntyvien ihmisten mahdollisuudet hoitaa pankkiasioita itse.

JOS JOKU TOINEN HENKILÖ HOITAA PANKKIASIOITASI, MITEN SE TAPAHTUU?

Olen sallinut hänen käyttää tunnuksiani	15 %
Hänelle myönnettyillä tunnuksilla	8 %
Olen antanut valtakirjan	6 %

KENEN HALUAISIT OPASTAVAN SINUA UUSIEN TUNNISTAUTUMISTAPOJEN KÄYTTÖNOTOSSA?



Vallin Ikäteknologikeskuksen suositukset:

Näin turvataan iäkkäiden oikeus pankkiasioiden hoitamiseen

1 Ikäihmiset mukaan pankkipalvelujen kehittämiseen

Iäkkäiden käyttäjien tarpeet ja kokemukset kannattaa ottaa nykyistä selvästi paremmin huomioon pankkipalveluiden kehittämisessä. Tämä koskee niin puhelin- kuin sähköisiä palveluita, niiden käytön neuvontaa, pankkikonttoreita sekä asiointiin käytettävien laitteiden, ohjelmistojen ja sovellusten kehittämistä. Kun väestö ikääntyy, yhä suuremmalla joukolla pankkien asiakkaista on haasteita esimerkiksi näön, käsien motoriikan tai muistin kanssa. Paras tieto tämän suuren asiakasryhmän tarpeista löytyy heiltä itseltään.

2 Palvelut helppokäyttöisiksi ja toimintavarmiksi

Pankkipalvelujen tulee olla helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. Silloin myös uusien käyttäjien on helpompi rohkaistua kokeilemaan ja oppimaan uutta. Iäkkään käyttäjän huolta helpottaa, jos uutta palvelua on mahdollista testata kokeilutunnuksilla. Sähköisiä palveluita, varsinkin uusia, tulee voida testata täysinmittaisesti koetunnuksilla. Palveluiden suunnittelun lähtökohtana tulee olla saavutettavuus ja esteettömyys. Käyttäjättestaus on tehtävä ikäihmisten kanssa huolella ja käyttäjäpalaute vietävä kehitystyöhön.

Kutsutaan iäkkäät mukaan ideoimaan, suunnittelemaan, kehittämään ja testaamaan!

Tehdään palveluita, joita iäkkäiden on ilo käyttää!

3 Runsaasti tietoa, opastusta ja neuvontaa

lääkkäät asiakkaat kaipaavat sähköisten pankkipalveluiden käyttöön runsaasti nykyistä enemmän opastusta ja neuvontaa. Rauhallista, helposti saavutettavaa ja toistuvaa tukea tarvitaan sekä uuden opetteluun että ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Olennaista on iäkkään asiakkaan arvostava ja kuunteleva kohtelu kaikissa asiointin vaiheissa sekä selkeä tiedottaminen arjen palveluihin liittyvistä muutoksista. Vastuu neuvonnasta ja osaamisen kartuttamisesta koskee sekä pankkeja että viranomaisia.

Innostetaan ja kannustetaan iäkkäitä uuden äärelle!

4 Kasvokkainen asiointi luo turvaa

Vaikka digitalisaatio helpottaa monen arkea, pankkipalveluissa on säilytettävä myös mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin. Osa iäkkäistä ei toimintakykyyn liittyvistä syistä voi siirtyä kokonaan sähköiseen asiointiin. Moni kokee sähköiset palvelut edelleen myös turvattomiksi eikä kaikilla ole varaa omaan laitteeseen ja nettiyhteyteen. Pankkien konttoriverkoston kattavuudesta on huolehdittava ja etenkin maaseudulle kehitettävä myös uusia palvelumalleja. Uusia, helppoja ja turvallisia työkaluja tarvitaan myös tilanteisiin, joissa iäkäs asiakas valtuuttaa toisen ihmisen asioimaan puolestaan.

Vahvistetaan yhdessä asiointin turvallisuutta!

5 Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut taattava kaikille

Pankkiasiointin tulee olla verkkopalveluiden ulkopuolella eläville iäkkäille saman hintaista kuin muillekin asiakasryhmille. Nykyiset hinnoittelukäytännöt luovat usein asetelman, jossa iäkkäimmille käyttäjille tutuimmat ja helpoimmat asiointimuodot ovat myös kalleimpia. Tämä tuottaa osaltaan eriarvoisuutta ja heikentää iäkkäiden itsemääräämisoikeutta pankkiasioinnissa. Väestön ikääntyessä voi olla tarpeen harkita myös käytäntöjä, joissa iäkkäillä on mahdollisuus lainata asiointiin tarvittavia laitteita maksuttomasti.

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille!

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry
on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija.
Teemme työtä paremman vanhuuden puolesta
yhdessä 70 jäsenyhteisömme kanssa.

www.valli.fi
Twitter @valli_ry
#parempivanhuus

Valli ry:n Ikäteknologiakeskus
kokoaa ja välittää tietoa ikäteknologiasta,
edistää alan yhteistyötä ja
tuo käyttäjien äänen kuuluviin.
Teknologia kuuluu kaikille!

www.ikateknologiakeskus.fi
Twitter @IkateknologiaK
#ikädigi



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Ikäteknologia
keskus.



Ikäteknologiakeskus toteutti *Pankkipalvelut kuuluvat kaikille* -selvityksen keväällä 2018.
Tämän raportin tekijät: Lea Stenberg, Karoliina Randelin ja Noora Jokinen
Taitto: Taina Leino / Vitale, Kannen kuva: Katja Tähjä / NOON