

Vallin Ikäteknologiakeskuksen suositukset:

## Näin turvataan iäkkäiden oikeus pankkiasioden 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 toimintavarmia. 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 täysimittaisesti koetunnuksilla. Palveluiden suunnittelun lähtökohdana 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

Iäkkäät 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.

### 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.

### 5 Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut taattava kaikille

Pankkiasioinnin 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.

Innostetaan ja kannustetaan iäkkäitä uuden äärelle!

Vahvistetaan yhdessä asiointin turvallisuutta!

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille!