

# Pankkipalveluselvitys 2020

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLIn Ikäteknologiakeskus edistää ikäihmisten osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tämä kysely on kohdistettu 65 vuotta täyttäneille henkilöille. Kyselyn tarkoituksena on kerätä ikäihmisten kokemuksia pankkipalveluista, jotta niitä voidaan kehittää entistä paremmin vastaamaan heidän tarpeitaan.

Kyselyssä on seuraavat teema-alueet: taustakysymykset, asiointitavat pankkipalveluissa, pankkipalveluihin tarvitsemanne apu, henkilökohtaisten pankkipalveluiden saatavuus, digitaaliset pankkipalvelut ja neuvonta, pankkiasioinnin sujuvuus nykyisin ja kehittämistarpeet.

Vastatkaa kyselyyn valitsemalla kysymykseen parhaiten sopiva vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Vastauksia käsitellään anonyymisti eikä raportissa voi tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Kiitos jo etukäteen vastaamisestanne!

**Lisätietoja tarvittaessa:** Ikäteknologiakeskus, Sari Vapaavuori, sari.vapaavuori@valli.fi, 0400 678858

## 1. Oletteko vastaamassa kyselyyn paperiversiona vai sähköisen linkin kautta?

- paperilomakkeella
- sähköisen linkin kautta

## TAUSTAKYSYMYKSET

### 2. Mikä on sukupuolenne?

- nainen
- mies
- en halua määritellä

**3. Minkä ikäinen olette?**

- 65–69-vuotias
- 70–74-vuotias
- 75–79-vuotias
- 80–84-vuotias
- 85–89-vuotias
- 90–94-vuotias
- 95–99-vuotias
- yli 99-vuotias

**4. Missä asutte?**

- Etelä-Suomessa
- Itä-Suomessa
- Lounais-Suomessa
- Länsi- ja sisä-Suomessa
- Pohjois-Suomessa
- Lapissa
- Ahvenanmaalla

**5. Millaisella asuinalueella asutte?**

- kaupungin keskusta-alueella
- kaupungin kehysalueella
- maaseudun keskusalueella
- harvaan asutulla maaseudulla

**6. Kuinka monta henkilöä asuu taloudessanne?**

- asun yksin
- kaksi henkilöä  
(minä ja toinen henkilö)
- enemmän kuin kaksi

**7. Miten usein käytätte seuraavia laitteita?**

|                                       | en koskaan            | muutamana kerran vuodessa | noin kerran kuukaudessa | noin kerran viikossa  | päivittäin tai lähes päivittäin |
|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Pöytätietokonetta                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Kannettavaa tietokonetta ("lappäriä") | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Tablettitietokonetta                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Älypuhelinta                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |
| Tavallista matkapuhelinta             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>           |

## ASIOINTITAVAT PANKKIPALVELUISSA

### 8. Mitä tapoja käytätte maksaessanne laskuja?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- tietokonetta (pöytäkone tai läppäri)
  - tablettia
  - älypuhelinta
  - laskuautomaattia
  - pankin konttorissa asiointia
  - puhelinpalvelua
  - R-kioskin pankkipalvelua
  - pankin suoramaksua tai suoraveloitusta
  - e-laskua
  - maksupalvelukirjekuorta
  - jotakin muuta tapaa, mitä:
- 
- 

### 9. Millä tavoin nostatte käteistä rahaa?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- pankkiautomaatista
- pankkikonttorista
- R-kioskin nostopalvelusta
- kaupan kassan nostopalvelusta
- postin välityksellä kotiin tuotuna

**10. Onko palveluiden hinnoittelulla ollut vaikutusta siihen, mitä palveluja käytätte?**

kyllä, kertokaa millä tavalla:

---

---

ei juurikaan

en tunne hinnoitteluperusteita

**11. Mitä seuraavista tavoista käytätte tällä hetkellä mieluiten päivittäisiä ostoksia maksaessanne? Valitkaa yksi tapa.**

käteistä rahaa

pankki- tai luottokorttia sirulla

pankki- tai luottokorttia lähimaksulla

älypuhelinta

jotakin muuta, mitä:

---

**PANKKIPALVELUIHIN TARVITSEMANNE APU**

**12. Miten hoidatte pankkiasianne?**

aina itse

pääsääntöisesti itse, mutta joskus tarvitsen apua, kertokaa missä asioissa eniten:

---

---

en hoida pankkiasioitani itse, kertokaa miksi:

---

---

Mikäli hoidatte aina itse omat pankkiasianne, siirtykää kysymykseen 15. Kaksi alla olevaa kysymystä (13 ja 14) on tarkoitettu vain niille vastaajille, jotka eivät hoida pankkiasioitansa itsenäisesti.

### 13. Kuka tai ketkä auttavat teitä pankkiasioinnissa?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- puolisoni
- lapseni
- lapsenlapseni
- ystäväni tai muu läheiseni
- pankin toimihenkilö
- ammattihenkilö asumisyksikössä tai joku muu työntekijä
- joku muu, kerro mikä taho:

---

---

### 14. Millä tavoin toinen henkilö auttaa teitä? Valitkaa yksi yleisin tapa.

- toimimme yhdessä minun tunnuksillani
- hän käyttää minun tunnuksiani luvallani
- hänellä on valtakirja tai tilinkäyttöoikeus tileihini
- hän toimii edunvalvojanani (esimerkiksi edunvalvontavaltakirjalla)
- jokin muu keino, mikä:

---

---

## HENKILÖKOHTAISTEN PANKKIPALVELUJEN SAATAVUUS

### 15. Kuinka usein asioitte pankin konttorissa?

- viikoittain
- kuukausittain
- pari kertaa vuodessa
- harvemmin
- en koskaan

### 16. Haluaisitteko asioida pankin konttorissa useammin kuin nykyisin on mahdollista?

- ei ole tarpeen
  - kyllä, kertokaa millaisissa asioissa?
- 
- 

### 17. Kuinka kaukana tällä hetkellä on lähin (oman pankin) konttori, jossa voitte asioida?

- alle 30 minuutin matkan päässä
- yli 30 minuutin, mutta alle tunnin matkan päässä
- yli tunnin matkan päässä
- en osaa sanoa

## DIGITAALISET PANKKIPALVELUT JA NEUVONTA

Kyselyssä käytetään termejä verkkopalvelut ja mobiilipalvelut. Verkkopalvelu tarkoittaa sitä, että pankkipalveluita hoidetaan jonkin Internetin selaimen avulla, kun taas mobiilipalvelu toimii älypuhelimelle tai tabletille asennetun mobiilisovelluksen avulla.

### 18. Missä asioissa käytätte verkko- tai mobiilipalveluita pankkiasioissa?

Valitkaa kaikki tarvittavat vaihtoehdot.

- tilitietojen tarkistaminen
  - laskujen maksaminen
  - rahan siirto tililtä toiselle
  - sijoitusten hoitaminen
  - yhteydenotto pankkiin kysyäkseni neuvoa
  - joku muu, mikä:
- 
- 

- en käytä verkkopankkia

### 19. Miten tunnistaudutte pankkipalveluihin?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- käyttäjätunnuksella ja salasanalla
- käyttäjätunnuksella, salasanalla ja avainlukulistalla
- käyttäjätunnuksella, salasanalla ja avainlukulistalla, välillä lisäksi tekstiviestivahvistuksella
- tunnuslukulaitteella
- mobiililaitteen tunnistautumissovelluksella ja pin-koodilla
- mobiililaitteen tunnistautumissovelluksella ja sormenjäljellä
- mobiililaitteen tunnistautumissovelluksella ja kasvotunnistuksella
- en osaa tunnistautua pankkipalveluihin
- minulla ei ole pankkitunnuksia

**20. Mitä seuraavia sähköisessä pankkiasioinnissa neuvovia palveluja olette käyttäneet?** Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- pankin puhelinneuvonta
  - muiden tahojen puhelinneuvonta
  - asiakaspalveluchat
  - digineuvonta pankkikonttorilla
  - digineuvonta kotona
  - digineuvonta tapahtumissa (esimerkiksi senioritapahtumat)
  - opetusvideo
  - verkkosivuilla oleva ohje
  - painettu ohje digipalvelun käyttöön
  - jotain muuta, mitä:
- 

**21. Mitä neuvontapalveluja toivoisitte olevan tarjolla enemmän?**

---

**PANKKIASIOINNIN SUJUVUUS NYKYISIN**

**22. Miten mielestänne pankkiasiointinne hoituu nykyisin?**

- erittäin hyvin
- melko hyvin
- keskinkertaisesti
- melko huonosti
- erittäin huonosti

**23. Perustelkaa halutessanne edellinen arvionne:**

---

---



**24. Kuinka tärkeää mielestänne on se, että pankkipalvelut voisi hoitaa itsenäisesti, ilman toisen henkilön apua?**

- erittäin tärkeää
- melko tärkeää
- ei niin tärkeää
- pidän parempana sitä, että toinen henkilö hoitaa pankkiasiat puolestani

**25. Voitte halutessanne perustella edellistä vastaustanne:**

---

---

### KEHITTÄMISTARPEET

**26. Kertokaa lyhyesti, millä tavalla iän mukanaan tuomat muutokset (esimerkiksi näön tai kuulon heikkeneminen, liikkumisen vaikeus, käsien vapina) ovat mahdollisesti vaikuttaneet pankkiasiointiinne:**

---

---

---

**27. Miten pankkipalveluita tulisi mielestänne kehittää vastaamaan ikäihmisten tarpeita?**

---

---

---

**28. Miten korona-aika on vaikuttanut arkeenne ja pankkiasiointiinne?**

---

---

**Lämmin kiitos vastauksistanne!**