

Utredning om banktjänster 2020

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI:s Ikäteknologiakeskus jobbar för att öka äldres delaktighet i ett samhälle under digitalisering. Den här enkäten riktar sig till personer som fyllt 65. Syftet med enkäten är att samla in äldre personers erfarenheter av banktjänster och med hjälp av resultaten utveckla tjänsterna så att de bättre motsvarar behoven som finns.

Enkäten omfattar följande temaområden: bakgrundsfrågor, utnyttjandet av banktjänster, hjälp ni behöver vid skötandet av bankärenden, tillgängligheten av personliga banktjänster, digitala banktjänster och rådgivning, skötandet av bankärenden i dagsläget och utvecklingsbehov.

Svara på enkäten genom att välja det alternativet som passar bäst eller genom att ge ett skriftligt svar i den angivna rutan. Svaren förblir anonyma. Varken enskilda svar eller enkätdeltagare går att känna igen i slutrapporten.

Tack i förväg för era svar!

För mer information: Ikäteknologiakeskus, Sari Vapaavuori
sari.vapaavuori@valli.fi, 0400 678858

Enkätens returadress: VALLI ry, Ikäteknologiakeskus,
Hämeentie 58–60 A 52, 00500 HELSINKI.

1. Svarar ni på enkäten i pappersform eller via den elektroniska länken?

- pappersform
- via den elektroniska länken

BAKGRUNDSFRÅGOR

2. Ert kön?

- kvinna
- man
- vill inte definier det

3. Er ålder?

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

4. Var bor ni?

- Södra Finlad
- Östra Finland
- Sydvästra Finland
- Västra och inre Finland
- Norra Finland
- Lappland
- Åland

5. Hurdant område bor ni på?

- stadscentrum
- förort
- landsbygds centrum
- glest befolkad landsbygd

6. Hur många personer bor i ert hushåll?

- jag bor ensam
- två personer (jag och en annan person)
- flera än två personer

7. Miten usein käytätte seuraavia laitteita?

	aldrig	några gånger i året	ungefär en gång per månad	ungefär en gång i veckan	dagligen eller nästan varje dag
Bordsdator (stationär dator)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bärbar dator (lap top)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läsplatta (pekplatta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smarttelefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanlig mobiltelefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UTNYTTJANDET AV BANKTJÄNSTER

8. Hur betalar ni era räkningar? Ni kan välja flera alternativ.

- via dator (stationär dator eller lap top)
- pekplatta
- smarttelefon
- betalautomat
- på bankkontoret
- via telefontjänst
- via R-kioskens banktjänst
- via direktbetalning eller direktdebitering
- via e-räkning
- via kuvert för betalningstjänster
- något annat sätt, vilket:

9. Hur lyfter ni kontanter? Ni kan välja flera alternativ.

- via bankautomat
- på bankkontoret
- via R-kioskens uttagstjänst
- via butikskassan uttagstjänst
- genom hemlevererans via posten

10. Har bankavgifterna påverkat vilka tjänster ni använder?

ja, berätta hur:

inte egentligen

jag känner inte till bankavgifternas prissättningsgrunder

11. Hur betalar ni era dagliga uppköp helst? Välj ett alternativ.

kontant

bank- eller kreditkortets chip

bank- eller kreditkortets närbetalning

smarttelefon

på något annat sätt, vilket:

HJÄLP NI BEHÖVER VID SKÖTANDET AV BANKÄRENDEN**12. Hur sköter ni era bankärenden?**

alltid självständigt

i huvudsak självständigt, men ibland behöver jag hjälp,
berätta i hurdana ärenden ni oftast behöver hjälp:

jag sköter inte mina bankärenden själv, berätta varför:

Ifall ni alltid sköter era bankärenden självständigt välj frågan 15. Två av frågorna nedan (13 och 14) är riktade endast till dem som inte sköter sina bankärenden självständigt.

13. Vem eller vilka hjälper er med bankärenden?

Ni kan välja flera alternativ.

- make/maka
 - barn
 - barnbarn
 - vän eller annan närstående
 - bankens tjänstemän
 - personalen på mitt boenden eller annan anställd
 - någon annan, vem/vilka?:
-
-

14. På vilket sätt blir ni hjälpta? Välj ett alternativ.

- vi arbetar tillsammans via mina (nätbanks) koder
 - hjälparen har mitt tillstånd att använda mina koder
 - hjälparen har fullmakt eller kontoåtkomst till mina bankkonton
 - hjälparen fungerar som min gode man (t.ex. via fullmakt)
 - något annat sätt, vilket?:
-
-

TILLGÄNGLIGHETEN AV PERSONLIGA BANKTJÄNSTER**15. Hur ofta sköter ni bankärenden genom att besöka bankkontoret?**

- varje vecka
- månatligen
- några gånger i året
- mera sällan
- aldrig

16. Skulle ni vilja sköta ärenden på bankkontoret oftare ifall det var möjligt?

- det är inte nödvändigt
 - ja, berätta hurdana ärenden?
-
-

17. Hur långt har ni i dagsläget till det närmaste bankkontoret (egen bank), där ni kan sköta ärenden?

- mindre än 30 minuters väg
- över 30 minuters, men under en timmes väg
- över en timmes väg
- jag vet inte

DIGITALA BANKTJÄNSTER OCH RÅDGIVNING

I enkäten används termerna nättjänster och mobiltjänster. Nättjänster syftar till att bankärendena sköts på Internet, via någon webbläsare, medan mobiltjänster syftar till att bankärendena sköts via en applikation som installerats på smarttelefonen eller pekplattan.

18. I vilka bankärenden använder ni nät- eller mobiltjänster?

Välj alla ärenden du sköter digitalt.

- kontrollerar kontouppgifter
 - betalar räkningar
 - överför pengar från ett konto till ett annat
 - placeringar
 - tar kontakt med banken ifall jag har frågor
 - något annat, vad:
-

- jag använder inte digitala banktjänster

19. På vilket sätt identifierar du dig då du använder digitala banktjänster? Ni kan välja flera alternativ.

- användarnamn och lösenord
- användarnamn, lösenord och nyckeltalskort/-lista (kodkort)
- användarnamn, lösenord och nyckeltalskort/-lista (kodkort), ibland med sms-bekräftelse som tillägg
- kodkalkylator
- identifikationsapplikation och pin-kod på mobilenhet (smarttelefon eller pekplatta)
- identifikationsapplikation och fingeravtryck på mobilenhet (smarttelefon eller pekplatta)
- identifikationsapplikation och ansiktsigenkänning på mobilenhet (smarttelefon eller pekplatta)
- jag kan inte identifiera mig digitalt
- jag har inte nätbankskoder

20. Vilka av följande rådgivningstjänster för skötandet av digitala bankärenden har ni använt? Ni kan välja flera alternativ.

- bankens telefonrådgivning
 - telefonrådgivning via andra aktörer
 - kundtjänstchatt
 - digirådgivning på bankkontoret
 - digirådgivning hemma
 - digirådgivning i samband med något evenemang (t.ex. evenemang riktat till seniorer)
 - undervisningsvideo
 - instruktioner på webbsidorna
 - tryckta instruktioner för användning digitala tjänster
 - något annat, vad:
-

21. Hurdana rådgivningstjänster skulle ni önska er mera av?

SKÖTANDET AV BANKÄRENDE I DAGSLÄGET

22. Hur tycker ni att ni får era bankärenden blir skötta i dagsläget?

- väldigt bra
- ganska bra
- medelmåttigt
- ganska dåligt
- väldigt dåligt

23. Ni kan motivera ert svar om ni vill:

24. Hur viktigt upplever ni att det är att kunna sköta bankärenden självständigt, utan utomstående hjälp?

- väldigt viktigt
- ganska viktigt
- inte så viktigt
- jag upplever att det är bättre att en annan person sköter mina bankärenden

25. Ni kan motivera ert svar om ni vill:

UTVECKLINGSBEHOV

26. Berätta kort hur förändringar som kommit med åldern (t.ex. nedsatt syn eller hörsel, begränsad rörlighet, skakande händer) eventuellt har påverkat skötandet av bankärenden:

27. På vilket sätt tycker ni att banktjänsterna borde utvecklas så att de bättre motsvarar äldres behov?

28. På vilket sätt har corona-tiden påverkat er vardag och skötandet av bankärenden?

Ett varmt tack för era svar!