

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille

Ikäihmiset ja pankkipalvelut

#Saavuta-seminaari 22.11.2018
Sari Vapaavuori



Teknologia kuuluu kaikille!



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry

- valtakunnallista vanhustyötä tekevä, 65-vuotias asiantuntijajärjestö
- kehittää vanhuspalveluja, järjestää koulutusta ja konsultaatiota sekä toimii 70 jäsenjärjestöemme edunvalvojana
- tarjoaa ajantasaista tietoa vanhustyön kehityksestä, muutoksista ja tulevaisuudesta



Teknologia kuuluu kaikille!

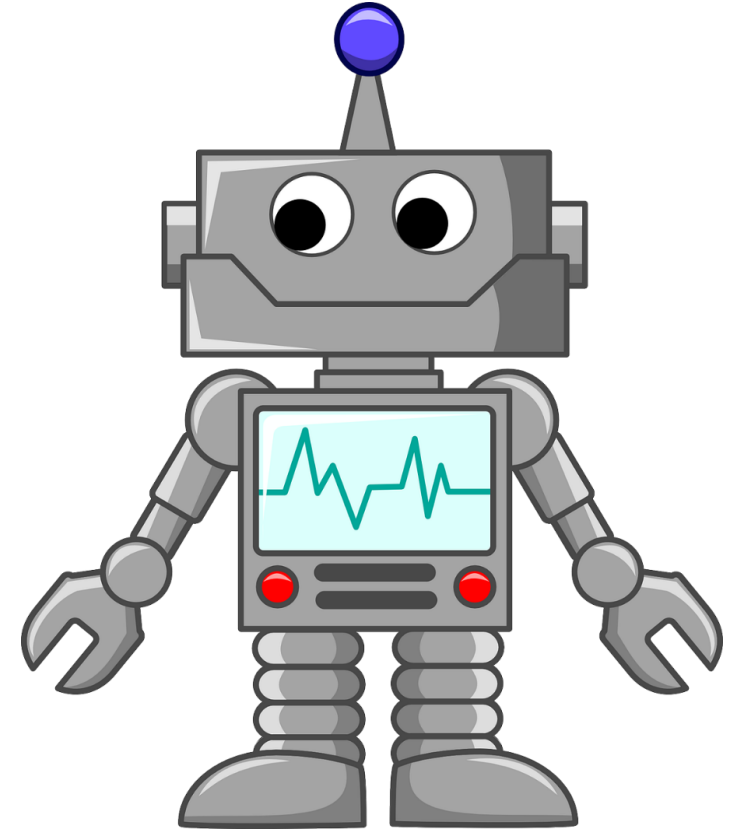


Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry

Vallin Ikäteknologiakeskus

Asiantuntijakeskus, jonka tehtävänä on

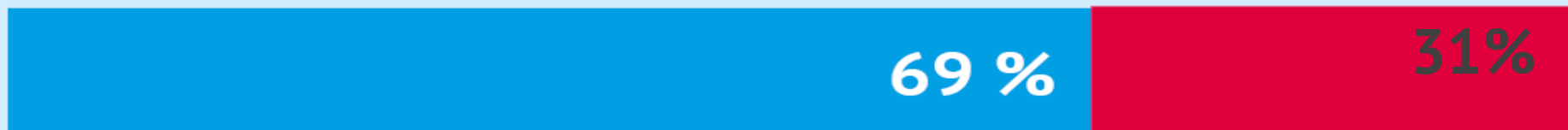
- edistää ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa
- lisätä alan toimijoiden yhteistyötä
- välittää tietoa ikäteknologiasta
- vaikuttaa siihen, että iäkkäiden käyttäjien tarpeet huomioidaan teknologian kehitystyössä ja yhteiskunnallisessa keskustelussa





Internetiä käyttäneet ikäihmiset

65–74 v.



75–89 v.



Tilastokeskus 2017

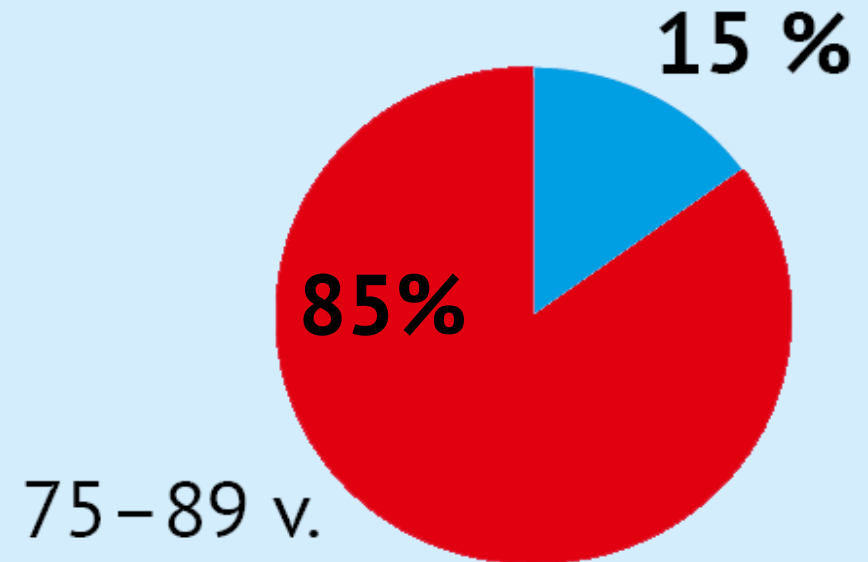
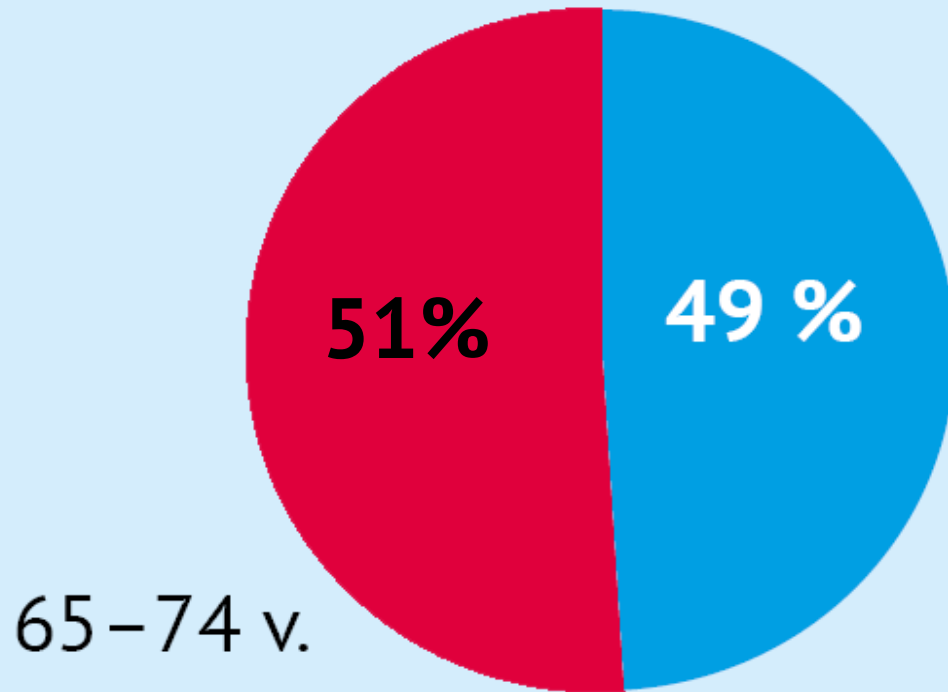


Ikäteknologia
keskus.

Teknologia kuuluu kaikille!



Älypuhelin omassa käytössä



Tilastokeskus 2017

OLETKO TYYTYVÄINEN SIIHEN, MITEN PANKKIASIASI HOITUVAT NYKYISELLÄÄN?



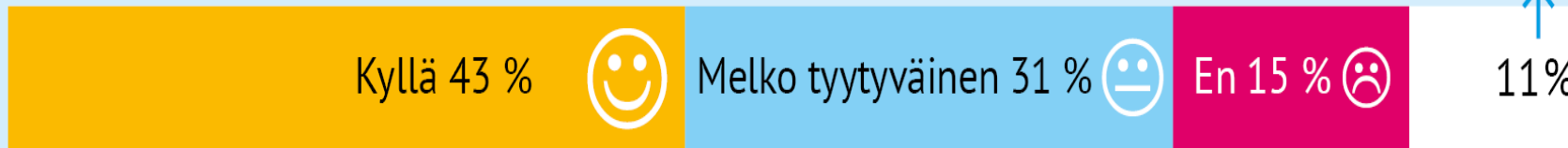
Verkossa
vastanneet



ei tyytyväinen
eikä tyytymätön



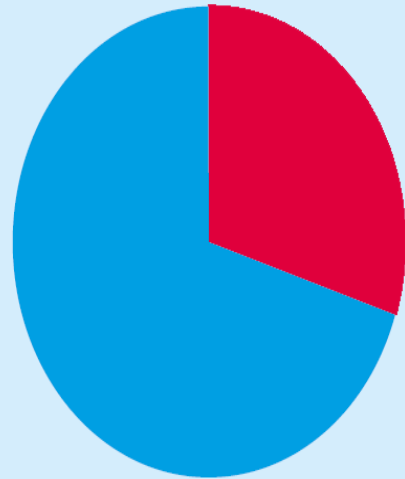
Paperilomakkeella
vastanneet



Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

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



Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

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 %

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

PANKKIASIOIDEN HOITAMINEN INTERNETISSÄ ON MIELESTÄNI...

...VAIVATONTA, NOPEAA JA HELPPOA



82 % verkossa vastanneista



40 % paperilla vastanneista



43 %
paperilomakkeella
vastanneista
ei käytä
tietokonetta.

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

MIKÄ TEKEE PANKKIASIOIDEN HOITAMISEN VERKOSSA VAIKEAKSI?



Verkossa vastanneet

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



Paperilomakkeella vastanneet

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

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

JOS JOKU TOINEN HENKILÖ HOITAA PANKKIASIOITASI, MITEN SE TAPAHTUU?

Olen sallinut hänen
käyttää tunnuksiani 15 %

Hänelle myönnettyillä
tunnuksilla 8 %

Olen antanut
valtakirjan 6 %

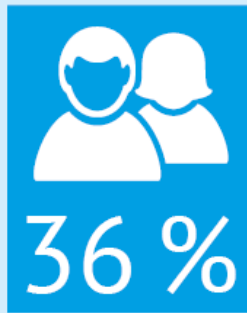
**”Toinen
joutuu
hoitamaan
asiani”.**

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille 2018

KENEN HALUAISIT OPASTAVAN SINUA UUSIEN TUNNISTAUTUMISTAPOJEN KÄYTTÖÖNOTOSSA?



Pankki-
virkailijan



Omaisien
tai läheisten



Vapaaehtoisen
vertaisopastajan

”Painottaisin pankkien
ja mobiiliyhtiöiden
velvollisuutta opastaa
riittävästi ja
turvallisesti
vaitiolovelvollisena”

Vallin Ikäteknologiakeskuksen viisi suositusta



Teknologia kuuluu kaikille!

1. Ikäihmiset mukaan pankkipalveluiden kehittämiseen

2. Palvelut helppokäyttöisiksi ja toimintavarmoina

3. Runsaasti tietoa, opastusta ja neuvontaa

4. Kasvokkain asiointi luo turvaa

5. Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut taattava kaikille