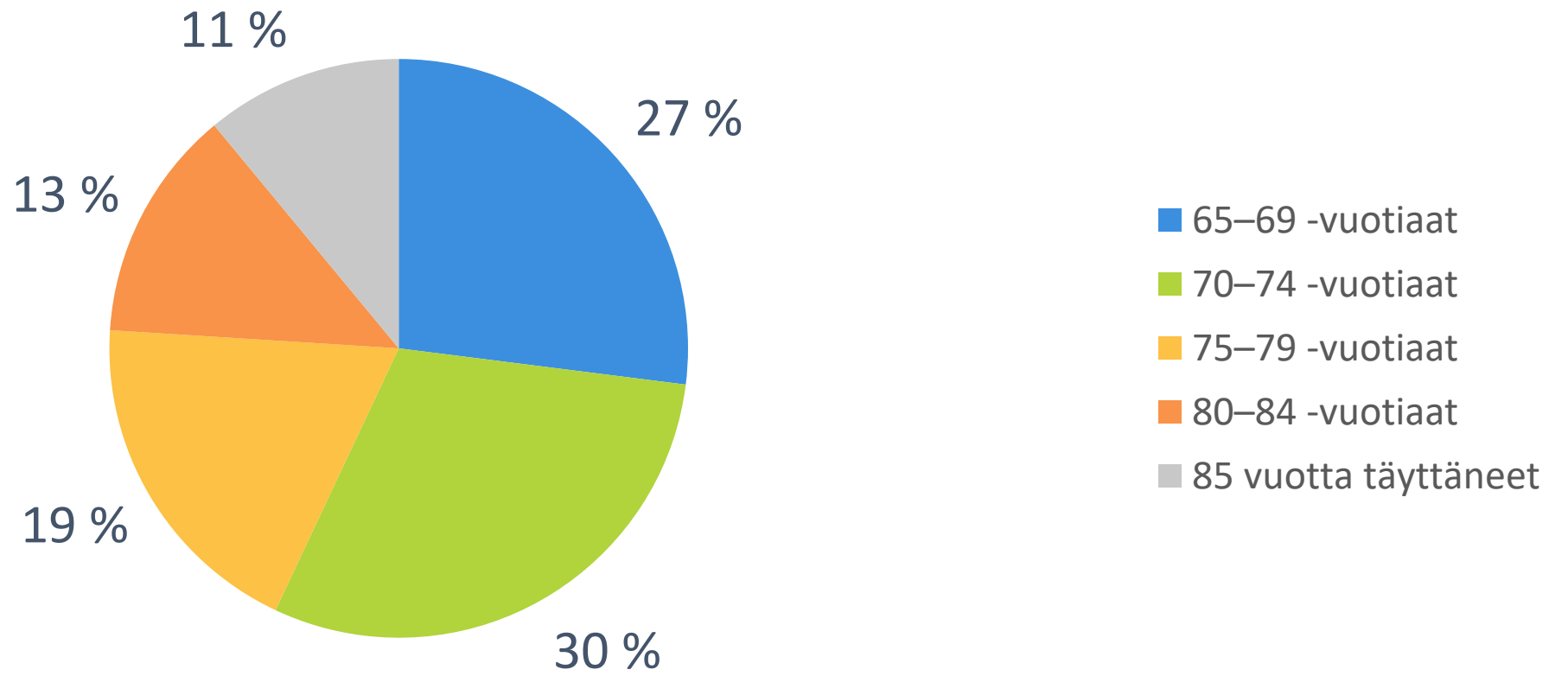


# Pankkipalveluselvitys 2020

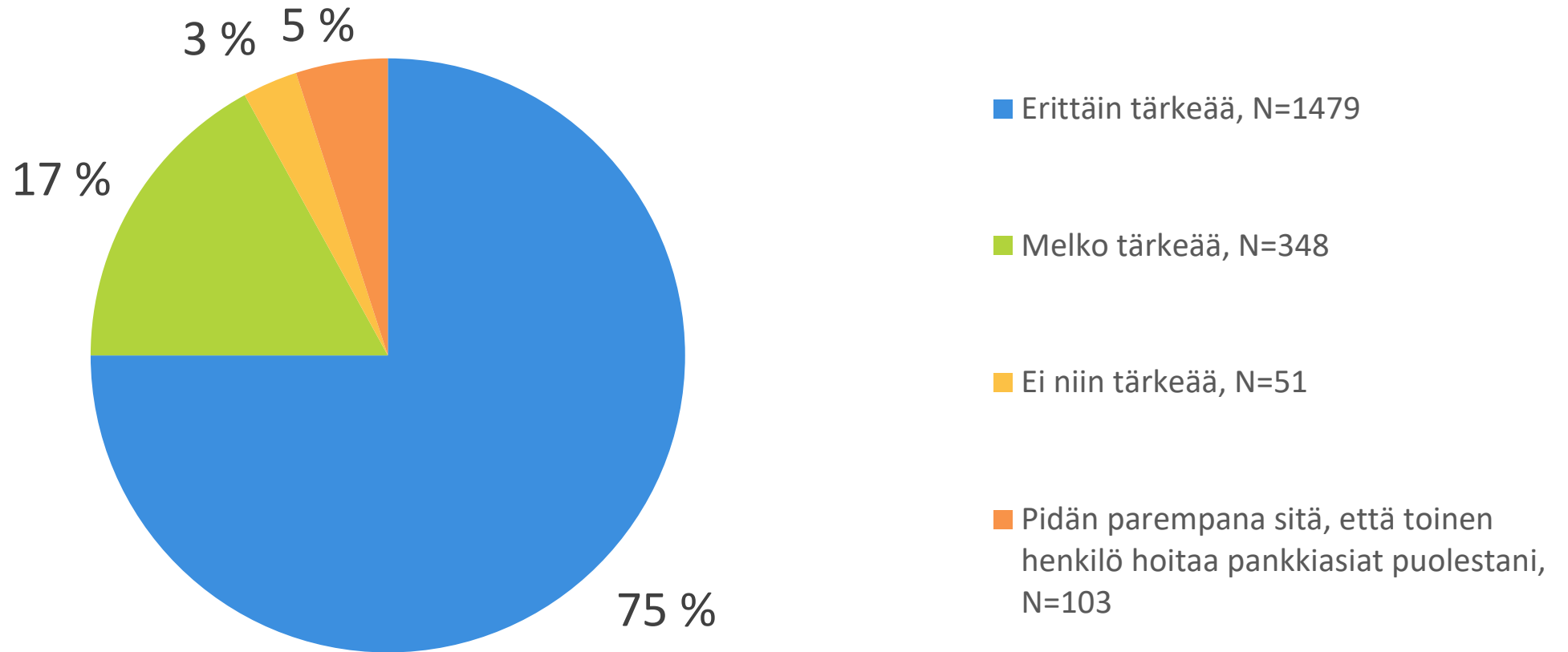
Digi arkeen  
10.12.2020



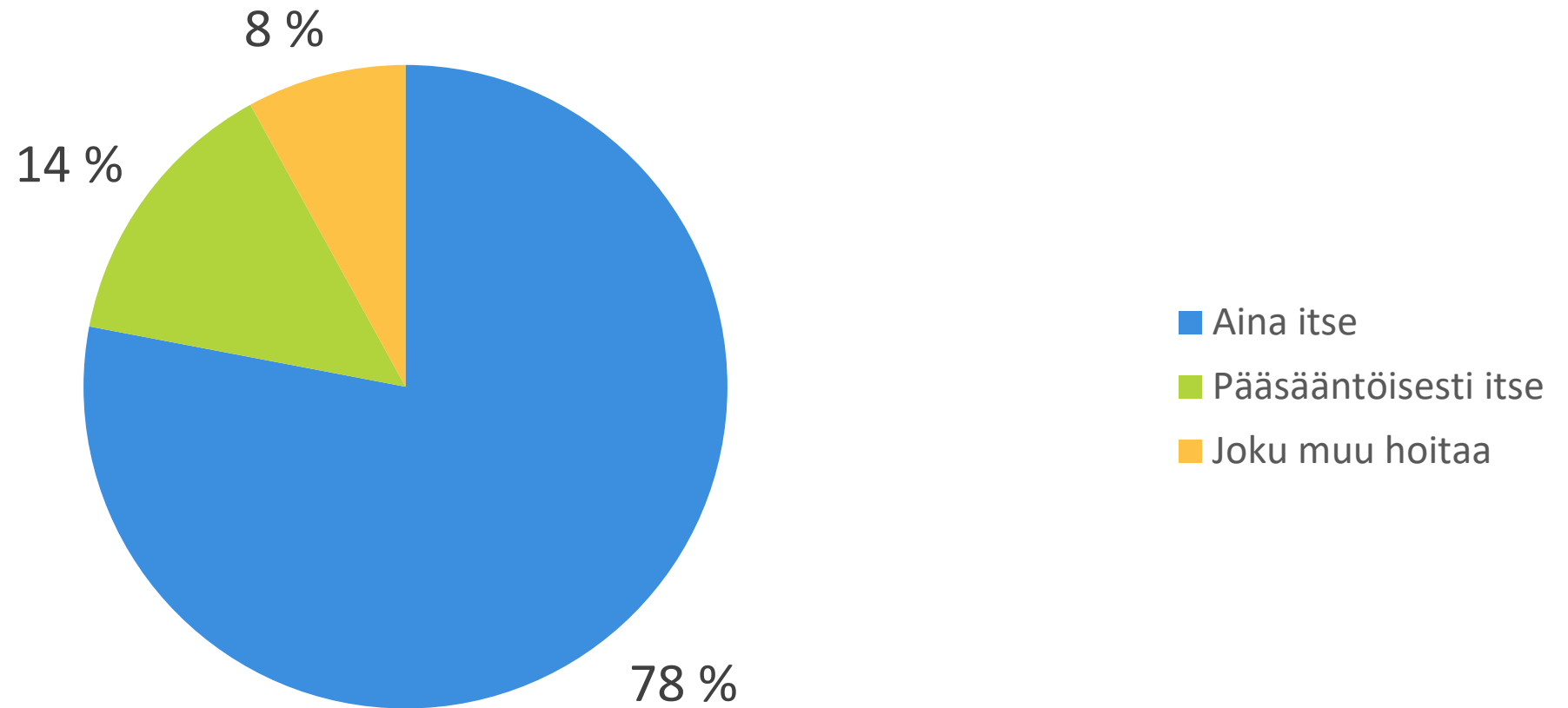
# Vastaajien ikäjakauma, % (n=2026)



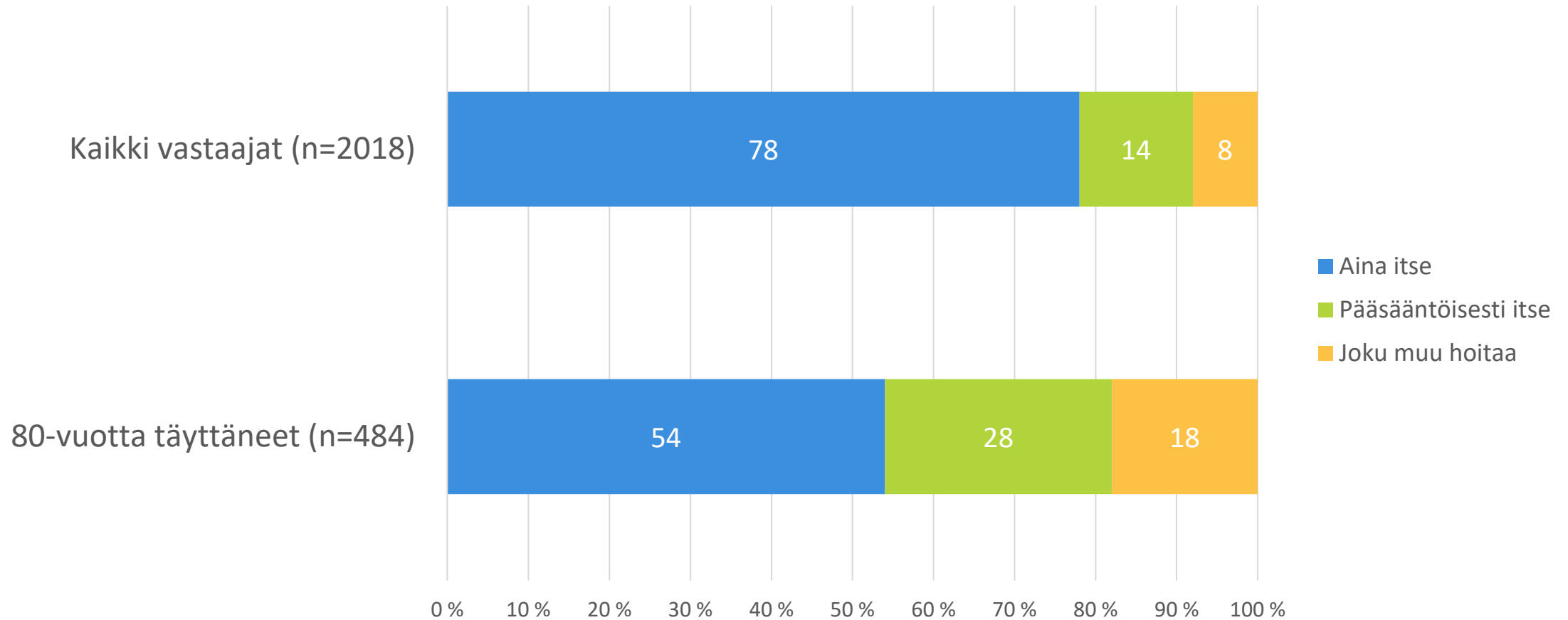
# Itsenäisyyden merkitys raha-asioiden hoidossa, % (n=1981)



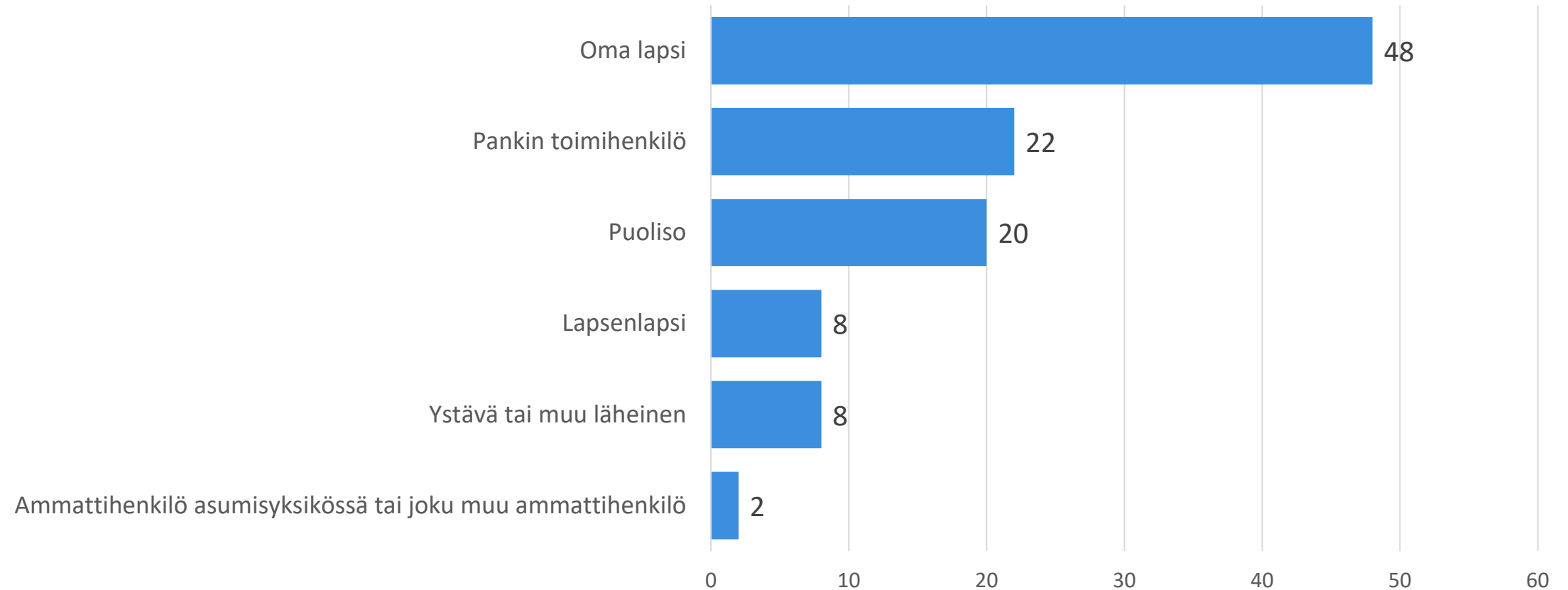
# Pankkiasioden hoitaminen, % (n=2018)



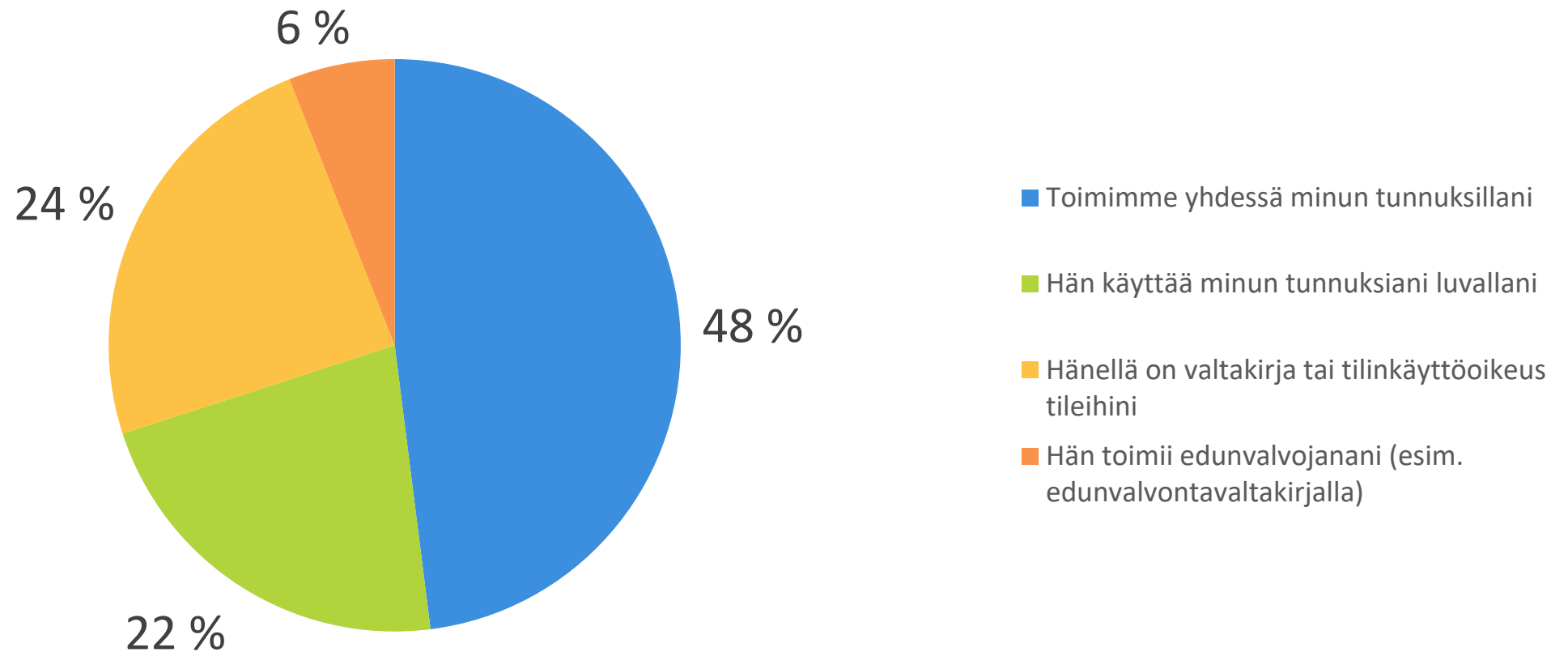
# Pankkiasioden hoitaminen, 80 vuotta täyttäneet, %



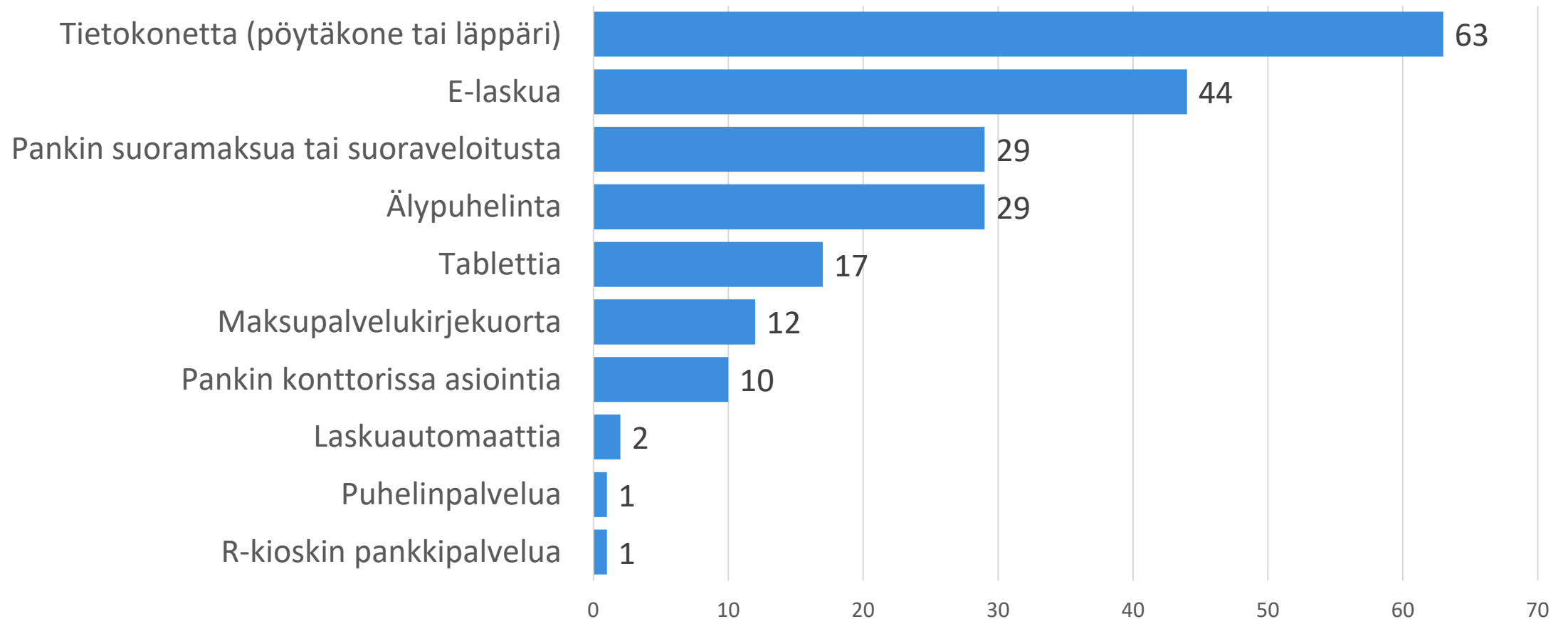
# Auttajatahot, % (n=703)



# Pankkiasioinnin auttamistavat, % (n=499)

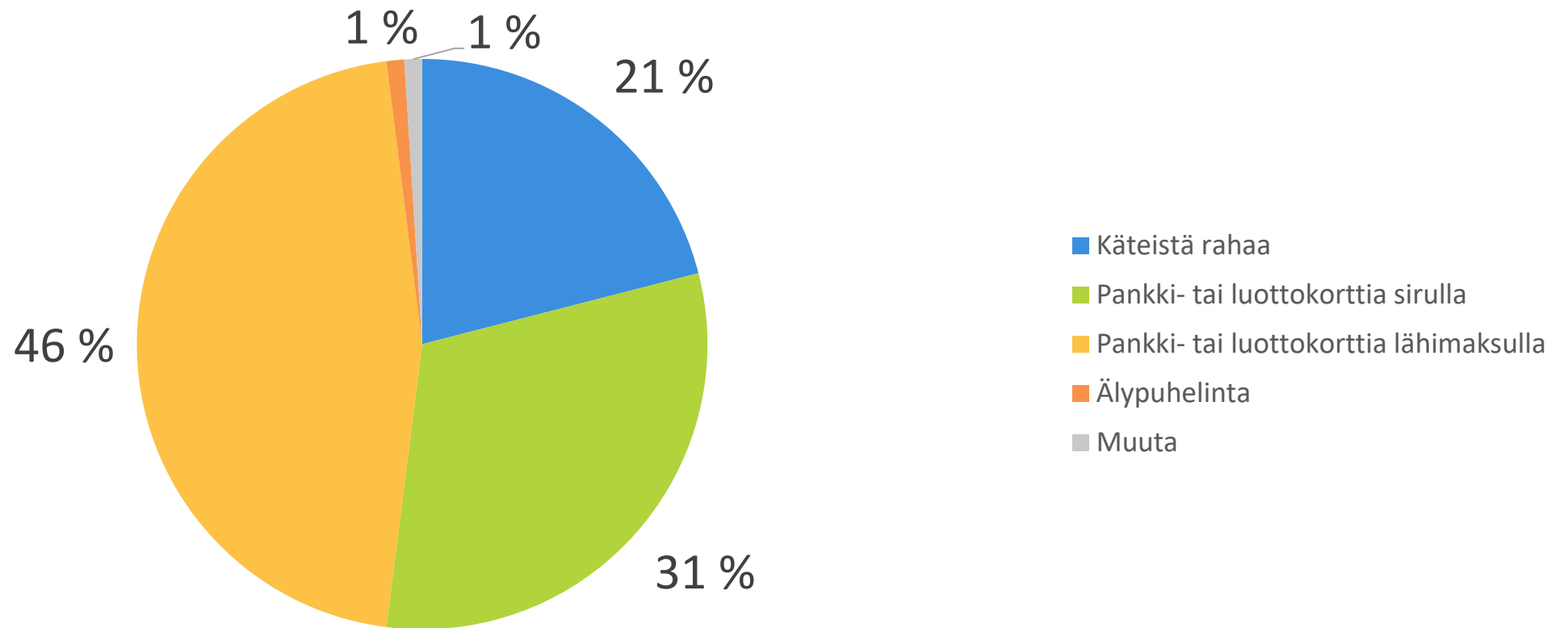


# Vastaajien ilmoittamat tavat maksaa laskuja, % (n=2024)

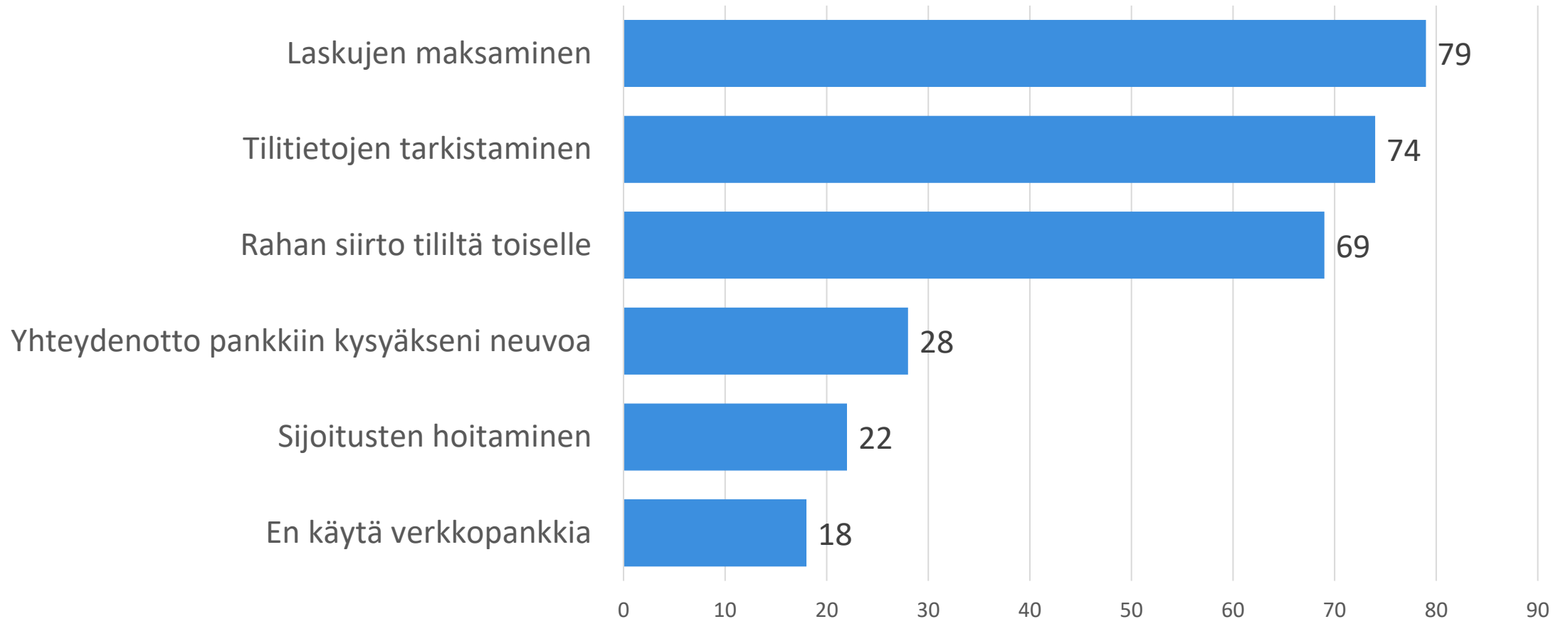




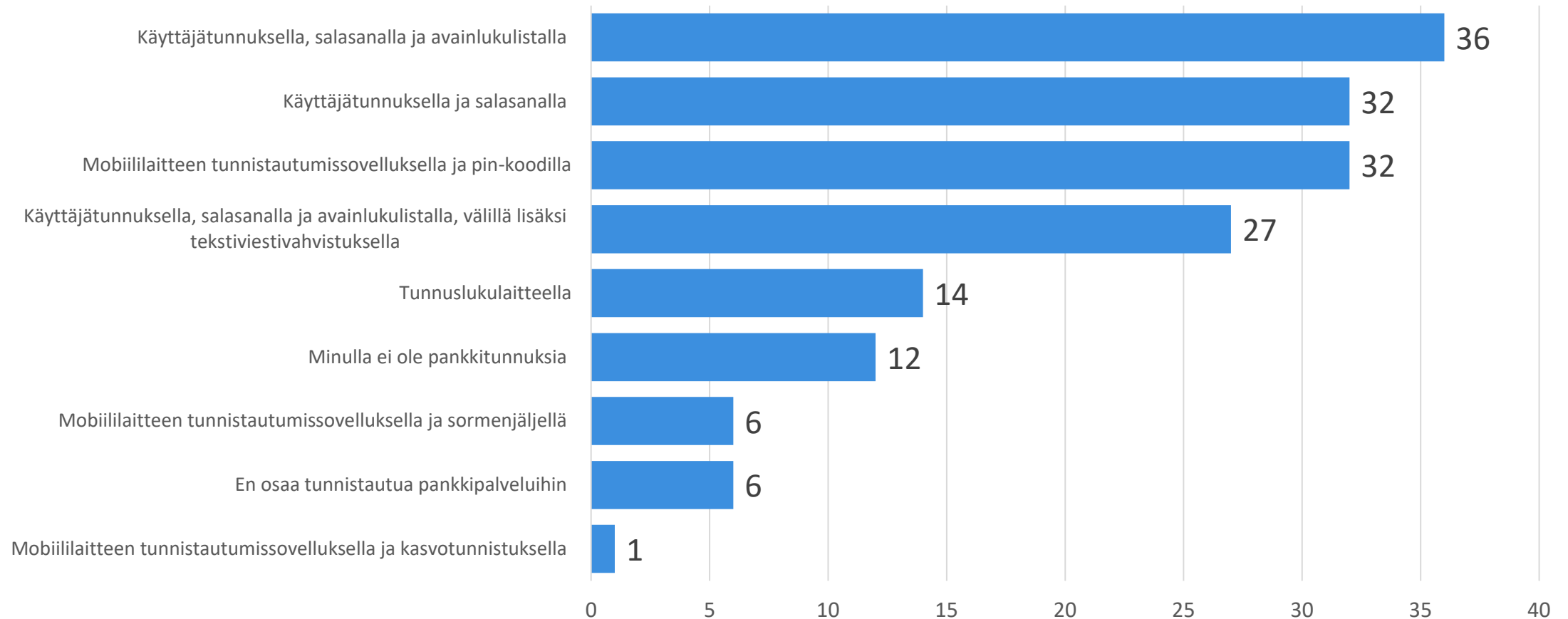
# Päivittäisten ostosten mieluisin maksutapa, % (n=2026)



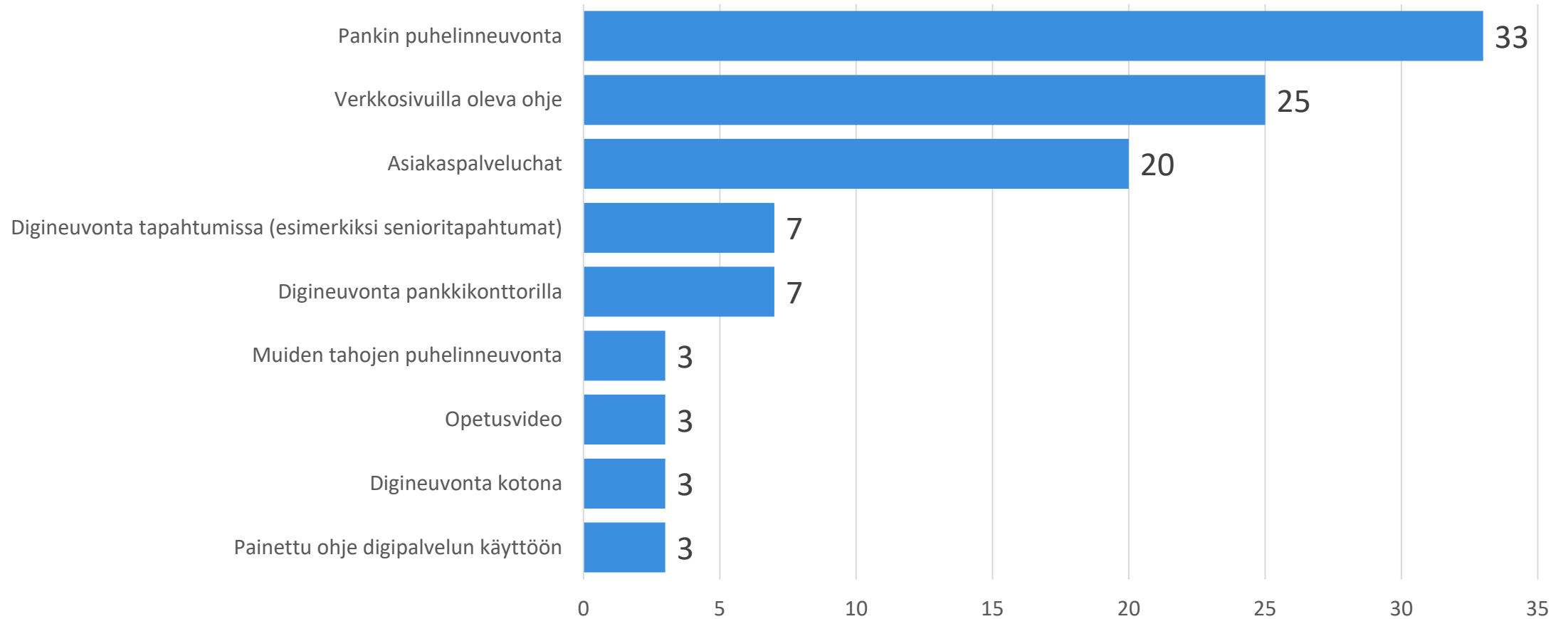
# Verkko- tai mobiilipalvelun käyttökohteet, % (n=1985)



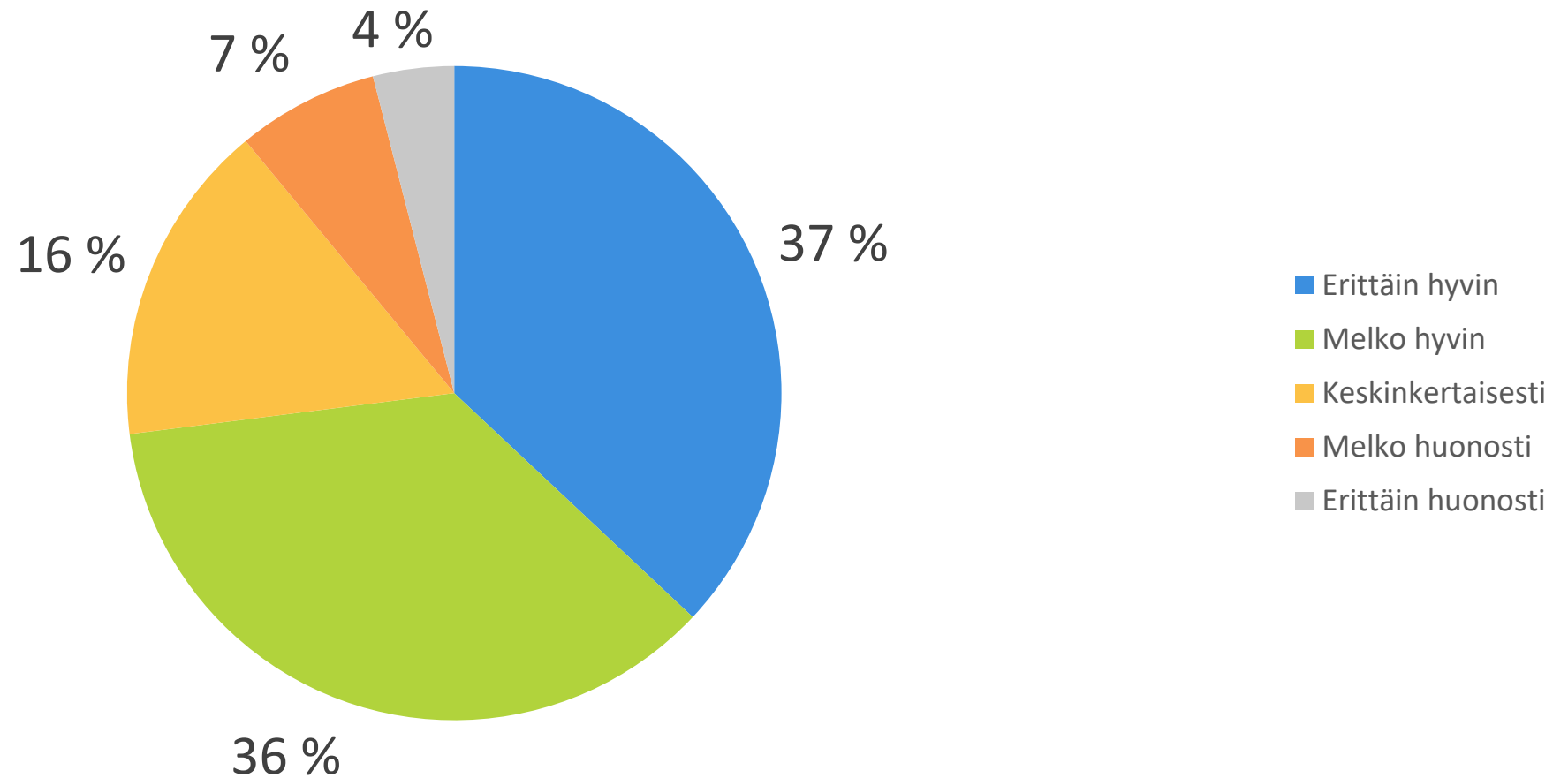
# Verkko- tai mobiilipalveluihin tunnistautumistapa, % (n=1942)



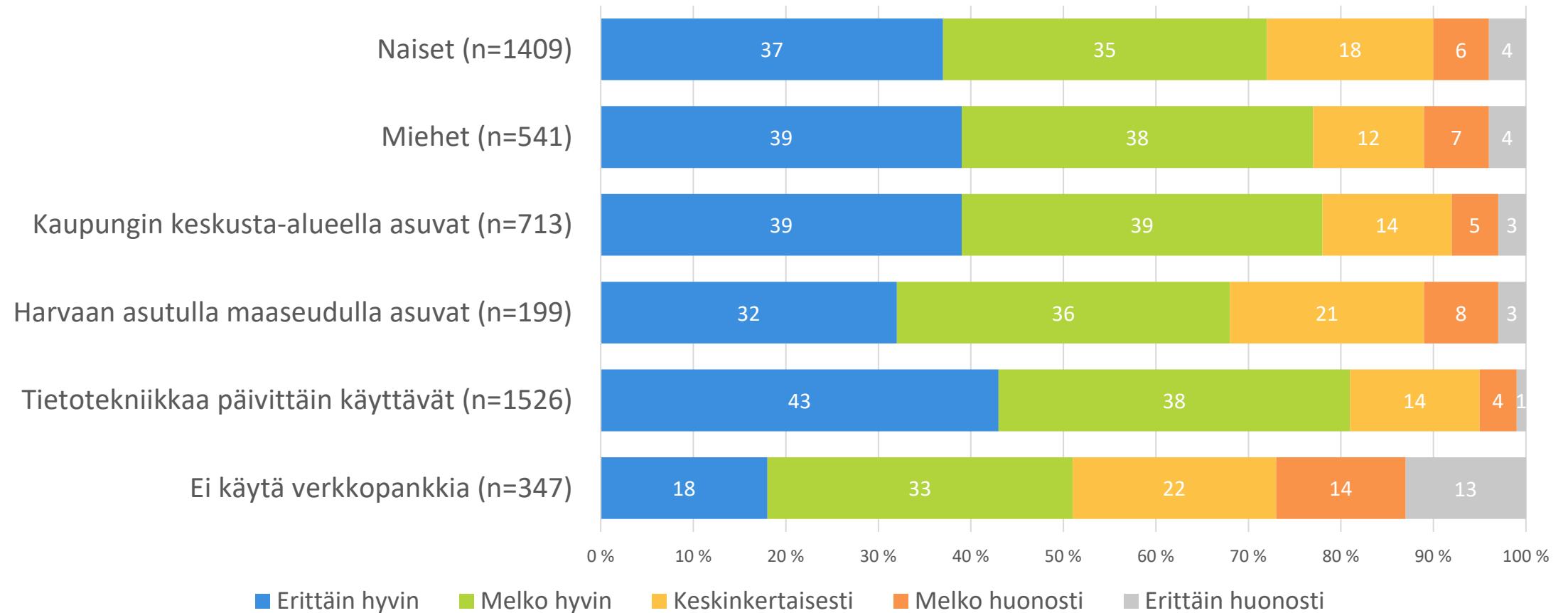
# Sähköisten neuvontapalveluiden käyttö, % (n=1464)



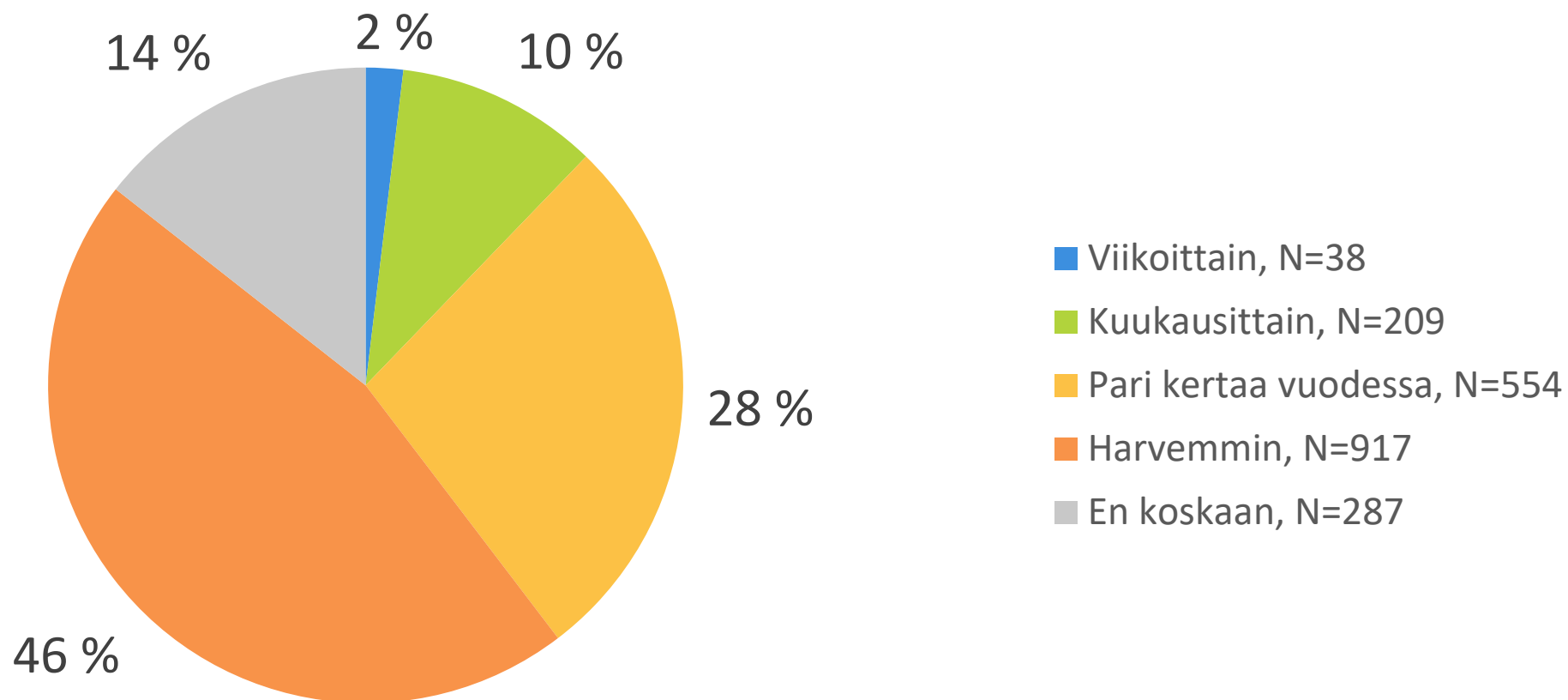
# Kokemus pankkiasioinnin sujuvuudesta, % (n=1990)



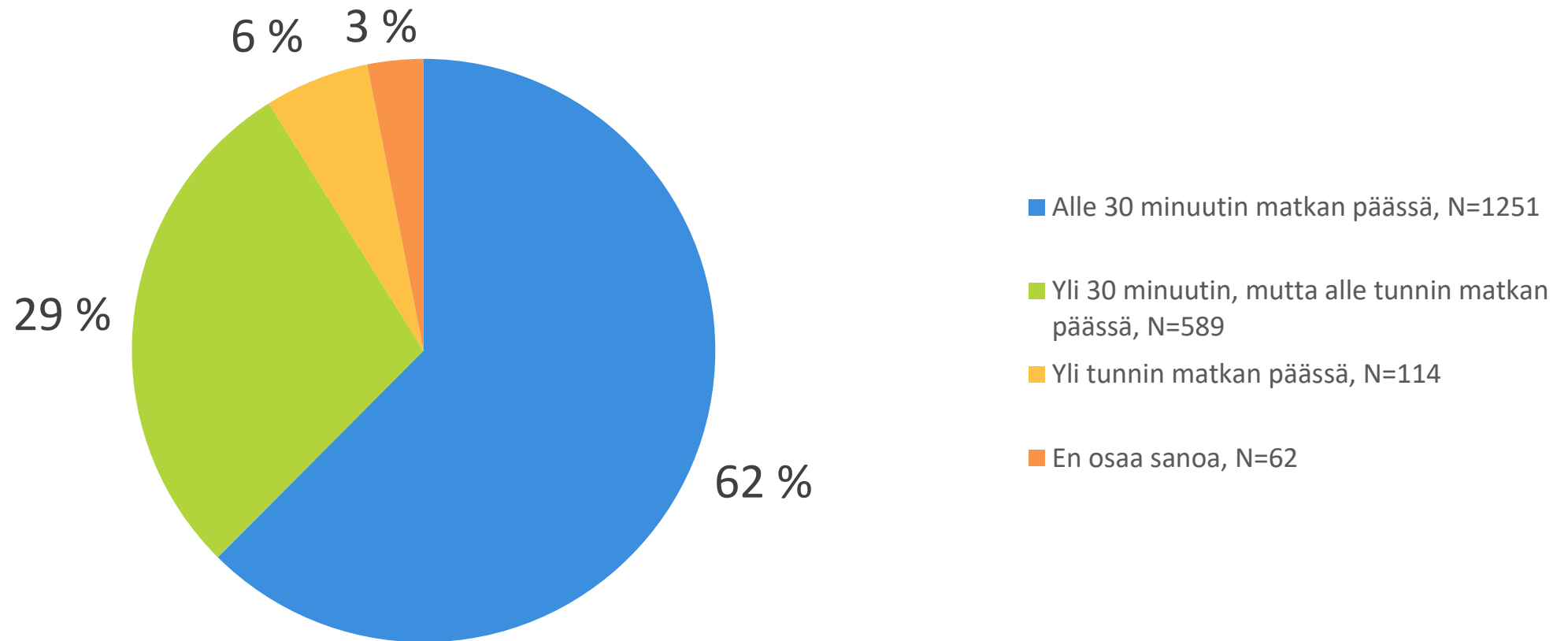
# Pankkiasioinnin sujuvuus eri vastaajaryhmien joukossa, %



# Asiointi pankkikonttorissa, % (n=2005)



# Etäisyys lähimpään (oman pankin) konttoriin, (n=2016)





# **Korona vaikuttaa arkeen, ei niinkään pankkiasiointiin**

# län mukanaan tuomat vaikutukset pankkiasiointiin

- Puolet vastanneista oli sitä mieltä, ettei ikä ei vaikuta pankkiasiointiin
- Eniten ongelmia tuottivat heikentynyt näkö tai kuulo, liikkumisvaikeudet, hidastunut toimintakyky, käsien vapina tai jäykkyys sekä muistiongelmia. Osalla vastaajista oli useita terveysongelmia.

# Heikentynyt terveydentila ja asiointi

- vaikea osua näppäimiin erityisesti kosketusnäytöllä käsien vapinan tai jäykkyyden vuoksi
- ei ehdi toimia puhelinpalvelussa nopeiden ohjeiden mukaan
- vuoronumeroita vaikea kuulla tai nähdä digitaululta
- sormenjälkitunnistus hankala, koska ikääntyneellä sormet ovat kuluneet, voivat olla hankalasti oikeaan asentoon oikaistavia ja iho usein kuiva
- pitkän odotusajan jälkeen liikkeellelähtö hidasta, virkailija ehtii ottaa toisen asiakkaan
- vaikeus muistaa salasanoja ja hahmottaa pitkiä numerosarjoja
- uusien sovellusten oppiminen hitaampaa
- vaikea hahmottaa eri termejä
- laitteiden käyttö hermostuttaa ja aiheuttaa virheitä
- huimaus ja muut liikkumisongelmat estävät jonottamisen
- yleinen epävarmuus reagoitokyvyn hidastumisen vuoksi

# **Kaikkiin palveluihin mukaan ikänaökölma**

# **Ikäihmisen tavoitettava viestintä: sopivalla tavalla ja oikeassa kanavassa**

# Pankkipalveluiden saatavuus

- **Myös konttorissa asiointimahdollisuus tulee taata**
- **Myös henkilökohtainen asiointi mahdollistettava**

# **Pankkipalveluiden käytettävyys: selkeys, helppokäyttöisyys ja toimintavarmuus**

**Opastuksen tarjoaminen:  
myös henkilökohtaista neuvontaa  
tarjottava**



*”Kykenen itse vielä omaksumaan uusia tekniikoita ja minulla on varaa laitteisiin, myös pankin konttori on lähellä ja palvelee päivittäin. Olen siis etuoikeutettu. Miten ne, joilla asiat ovat toisin?”*

*”Me seniorit kyllä pystymme oppimaan uutta, kunhan meille omistetaan riittävästi aikaa eikä hermostuta hitauteemme.”*

# Kiitos!

Lisätietoja

Sari Vapaavuori, [sari.vapaavuori@valli.fi](mailto:sari.vapaavuori@valli.fi), puh. 0400 678858

