



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

Ikäihmisten pankkipalvelut

© FINE 2018

Työryhmä: Elina Antila ja Elli Reunanen
FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Sisällys

1 Aluksi	3
2 Pankkipalveluiden käyttöä koskeva neuvonta	4
3 Verko- ja mobiilipankki	6
4 Pankkien toimipisteiden määrä, käteisen saatavuus ja maksukortit	7
5 Sijoitusten hoito, perintöasiat ja muut palvelut	9
6 Laskujen maksu	9
7 Laskujen maksamisen vaihtoehdot	10

Ikäihmisten pankkipalvelut

1 Aluksi

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (jäljempänä FINE) teki syyskuussa 2018 pankeille kyselyn selvittääkseen mitä ikäihmisille suunnattuja pankkipalveluita ja niiden käyttöä helpottavia neuvontapalveluita pankit tarjoavat ja missä laajuudessa. Tämä julkaisu kokoaa yhteen saadut vastaukset.

Kyselyyn vastasi yhdeksän pankkia tai pankkiryhmää, jotka ovat:

Aktia Pankki Oyj, jäljempänä Aktia
Danske Bank A/S, Suomen sivuliike, jäljempänä Danske
Nordea Bank Oyj, jäljempänä Nordea
Svenska Handelsbanken AB (julk), Suomen sivukonttori, jäljempänä Handelsbanken
Oma Säästöpankki Oyj, jäljempänä OmaSp
OP osuuskunta, OP, jäljempänä OP
POP Pankkiliitto osk, jäljempänä POP Pankit
S-Pankki Oy, jäljempänä S-Pankki
Säästöpankkiliitto osk, jäljempänä Säästöpankit.

Pankkeja pyydettiin vastaamaan erityisesti ikäihmisten pankkipalveluiden tarjoamisen näkökulmasta. Kyselyssä ikäihmisillä tarkoitettiin yli 65-vuotiaiden ikäryhmää, joita Suomessa on Tilastokeskuksen mukaan yli miljoona henkilöä.

Konttoriverkoston harventumisen ja tietotekniikan kehityksen myötä suuresti muuttuneiden pankkipalveluiden käyttö edellyttää uutta ja erilaista osaamista. Monet asiakkaat kokevat digitalisaation helpottavan ja nopeuttavan asioiden hoitoa, mutta osalle asiakkaista tilanne on haastava.

Saaduista vastauksista selviää, että useimmilla pankeilla ei ole omaa, ikäihmisille suunnattua palvelustrategiaa, vaan pankit suuntaavat palvelunsa asiakkaiden tarpeiden ja eri elämänvaiheiden mukaan. Kaikki pankit kertovat kehittävänsä palveluitaan edelleen aktiivisesti ja huomioivansa kehitystyössä paitsi asiakkailta myös ikäihmisiä edustavilta järjestöiltä saatavaa ja kerättävää palautetta.

Pankeilla on tarjolla laajasti erilaisia tuki- ja neuvontapalveluita. Useimmat niistä ovat asiakkaiden saatavilla etäpalveluina tai edellyttävät asiakkaan tunnistautumista verkkopankkitunnuksin. Ikäihmiselle tärkeän maksuvälineen eli käteisen saatavuus on puolestaan varmistettu lisäämällä vaihtoehtoisia käteisnostopaikkoja konttori- ja automaattiverkoston supistumisen myötä.

Asiakasyhteydenottojen ja ikäihmisiä edustavien tahojen kertoman mukaan on kuitenkin ilmeistä, että ikäihmiset kokevat pankkipalvelujen saatavuuden heikentyneen ja että palveluiden uudet muodot koetaan vieraiksi, joskus jopa pelottaviksi. Taustalla voi olla tottumattomuus tietokoneiden ja mobiililaitteiden käyttöön, mikä korostaa pankkien tarjoaman käyttötuen ja neuvonnan merkitystä ikäihmisille. He arvostavat henkilökohtaista kontaktia ja palvelua eivätkä koe etäpalveluita samalla tavoin henkilökohtaisiksi.



2 Pankkipalveluiden käyttöä koskeva neuvonta

Pankkipalveluiden kehitys on ollut ja on edelleen nopeaa. On ilmeistä, että digitalisointi ja erilaiset palvelujen etäkäyttömuodot tulevat vain lisääntymään.

Pankit tarjoavat laajasti ja useissa eri kanavissa neuvontaa ja tukea digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön. Neuvontaa tehdään pääsääntöisesti digitaalisia kanavia hyödyntäen. Osa pankeista on valmis viemään neuvontaa asiakkaan kotiin sekä antaa neuvontaa myös asiakkaan omaa laitetta, esimerkiksi älypuhelinta tai tablettia hyödyntäen. Painettuja, kirjallisessa muodossa jaettavia ohjeita tai digipalveluiden testikäyttöympäristöjä ei kuitenkaan ole tarjolla kaikilla pankeilla.

Seuraavan sivun taulukkoon on koottu yhteenveto pankkien tarjoamista neuvonta- ja tukipalveluista ja niiden eri muodoista.

Pankkien neuvonta ja aineistot

Neuvonta	Säästö-pankit	Nordea	Aktia	Handels-banken	Danske	POP Pankit	S-Pankki	OmaSp	OP
Puhelin-neuvonta	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digineuvonta konttoreilla	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digineuvonta kotona	X		X					X	
Digineuvonta tapahtumissa ja yhteistyökumppaneiden toimesta	X	X	X		X	X		X	X

Aineistot ja ohjeet	Säästö-pankit	Nordea	Aktia	Handels-banken	Danske	POP Pankit	S-Pankki	OmaSp	OP
Ikäihmisille suunnatut omat verkkosivut / osiot sivustolla		X		X					X
Opetusvideoita digipalveluista, esim. YouTube	X	X	X			X	X		X
Kirjalliset / kuvalliset ohjeet digipalveluiden käyttöön verkkosivuilla		X	X			X	X	X	X
Kirjalliset / kuvalliset ohjeet digipalveluiden käyttöön painettuina		X				X		X	X

3 Verkko- ja mobiilipankki

Verkkopankkisopimuksen tekemiseksi pankit suosittelevat käyntiä konttorissa, jossa asiakkaan kanssa käydään läpi sopimuksen sisältö. Samalla asiakas voidaan perehdyttää ja opastaa verkkopankin käyttöön. Tässä yhteydessä pankit kertovat asiakkaille myös asiakkaan velvollisuuksista verkkopankin turvallisessa käytössä ja verkkopankkitunnusten huolellisessa säilyttämisessä.

Pankkiasioinnin turvallisuuden lisäämiseksi joidenkin pankkien verkkopankkeihin on mahdollista asettaa erilaisia verkkopankkia tai verkkopankkitunnusten käyttöä koskevia rajoituksia esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei luota omiin digitaitoihinsa.

Kaikki pankit kertovat helppouden ja selkeyden ohjaavan verkko- ja mobiilipankkien kehittämistä.

Palvelu	Säästö- pankit	Nordea ¹⁾	Aktia ²⁾	Handels- banken	Danske	POP Pankit	S- Pankki	OmaSp	OP ³⁾
Selko- tai helppokäyt- töinen osio verkko- pankista			X						X
Selko- tai helppokäyt- töinen osio tunnuslu- kukortista tai-sovel- luksesta		X			X				
Mahdollisuus rajoittaa verkko- pankkitunnusten käyttö vain oman pankin palveluiden käyttöön		X		X					X
Mahdollisuus rajoittaa verkkopan- kissa tarjolla olevia palveluja		X		X					X
Testiympäristö verkko- tai mobiili- pankin käytöstä				X	X	X	X		X

1) Nordealla on valikoimassa puhuva tunnuslukulaite joka on myös kooltaan suurempi kuin normaali tunnuslukulaite. Verkkopankkitunnukset voi avata joko vain Nordean palvelujen käyttöön tai laajasti kaikkien palveluiden käyttöön (e- tun- niste). Verkkopankista voi ottaa käyttöön myös rajoitetun verkkopankin jolla käytännössä voi ainoastaan katsella esim. tilitietoja mutta ei pysty tekemään transaktioita.

2) Aktian helppokäyttöisemmässä verkkopankissa on yksinkertaisempi käyttöliittymä, jossa on suurennettu fonttikoko ja suuremmat valintapainikkeet. Lisäksi helppokäyttöisen verkkopankin toiminnallisuuksista on karsittu harvemmin käytet- täviä ominaisuuksia, kuten muun muassa lainahakemukset. Muuten verkkopankissa on kaikki päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen tarvittavat toiminnallisuudet, kuten mahdollisuus tarkastella tilejä, kortteja, suorittaa maksuja ja luoda tietoturvallisesti yhteys pankkiin viesti-ominaisuuden avulla. Myös mobiilipankissa on yksinkertaisempi käyttöliittymä.

3) OP: Käyttöä on helpotettu mm. vähentämällä toiminnallisuuksien määrää, ottamalla huomioon hyvä kontrasti ja riit- tävä fonttikoko sekä varmistamalla hyvä toimivuus ruudunlukuohjelmilla.

4 Pankkien toimipisteiden määrä, käteisen saatavuus ja maksukortit

Samaan aikaan kun pankkien toimipisteiden määrä on digitalisaation myötä jatkuvasti vähentynyt, ovat pankit kehittäneet uusia palvelumuotoja ja laajentaneet asiointimahdollisuuksia pankkikonttoreiden ulkopuolelle. Esimerkiksi käteistä voi nykyisin nostaa useiden kaupparyhmittymien kaupoista ja huoltoasemilta sekä postista perinteisten pankkikonttoreiden ja nostoautomaattien ohella. Käteisen käytön vähentymisen myötä myös automaattiverkosto on harventunut, mutta käteistä voi edelleen nostaa noin 1300 Otto-automaatista ja 220 Nosto-automaatista (Nokas CMS Oy:n arvio vuoden 2019 loppuun mennessä noin 400).

Käteisen käytön sijaan pankit ohjaavat myös iäkkäämpiä asiakkaitaan maksukorttien käyttäjiksi. Kaikki pankit kertoivat opastavansa asiakkaita maksukortin turvallisessa käytössä ottaen huomioon asiakkaan iän, kokemuksen ja taidot maksukortin käytössä.

Alla olevaan taulukkoon on koottu tiedot pankkien konttoreiden määrästä ja muista käteisnostopaikoista. Käteistä voi nostaa yleensä vain muiden ostosten yhteydessä kaupassa.

Pankki	Konttorit	Muut paikat, joista käteistä voi nostaa
Säästöpankit	150	K-ruokakaupat, Neste K-liikenneasemat
Nordea	120	K-ruokakaupat, Neste K-liikenneasemat, Tokmanni, R-kioskit, tilauksella posti
Aktia	35	K-ruokakaupat, Neste K-liikenneasemat, R-kioskit
Handelsbanken	40	K-ruokakaupat, R-kioskit
Danske	39	K-ruokakaupat, Neste K-liikenneasemat, Tokmanni, R-kioskit
POP Pankit	81	
S-Pankki	88	S-ryhmän ruokakaupat, ABC-asemat
OmaSp	40	K-ruokakaupat, Neste K-liikenneasemat
OP	450	K-ruokakaupat, Tokmanni, Neste K-liikenneasemat, R-kioskit

K-ruokakaupat: K-Marketit, K-Supermarketit ja K-Citymarketit
S-ryhmän ruokakaupat: Salet, Alepat, S-Marketit ja Prismat

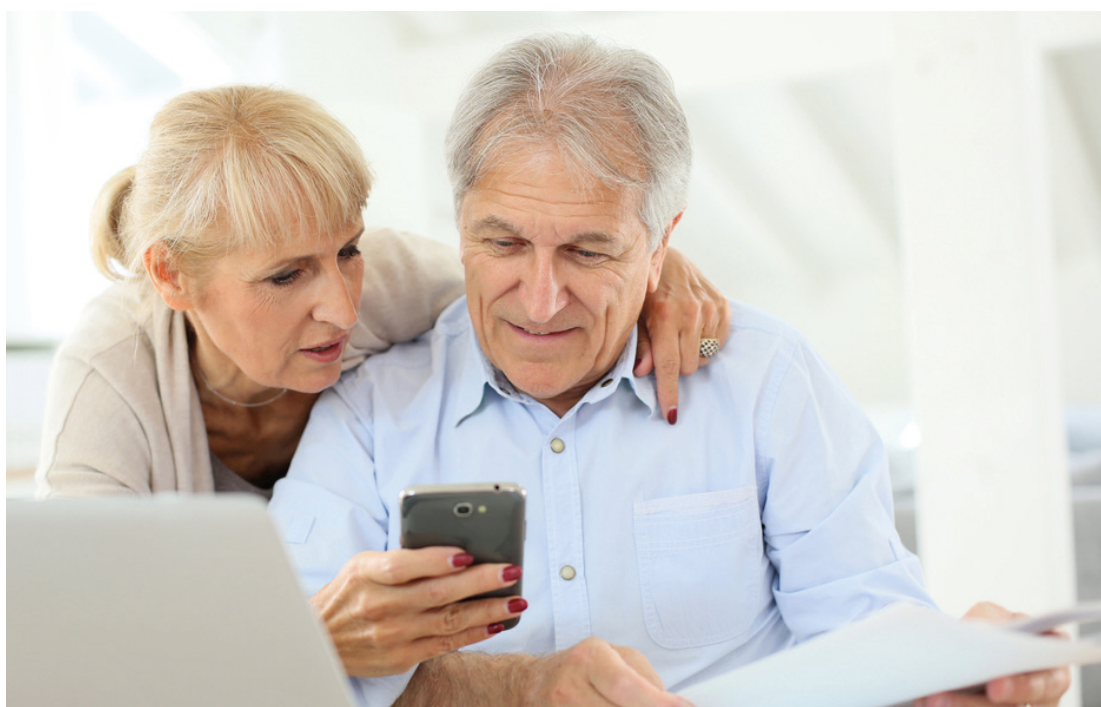
Käteisen rinnalla kaikki pankit kertovat kannustavansa kaikkia asiakkaitaan maksukorttien käyttöön käteisen sijasta. Asiakkaiden huomiota kiinnitetään ja asiakkaita neuvotaan maksukorttien turvallisuudesta käytöstä.

Alla olevaan taulukkoon on koottu tietoa maksukortin käytön turvallisuutta lisäävistä tekijöistä.

Maksukortit	Säästö- pankit	Nordea	Aktia	Handels- banken	Danske	POP Pankit	S-Pankki	OmaSp	OP
Omavalintainen PIN		X	X						X
Turvarajat käteisnostoille	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Turvarajat käteisnostoille luotolla nostettaessa			X						X
Turvarajat verkkokauppoille	X ¹⁾		X	X ²⁾			X		X

1) verkko-ostot on mahdollista estää kokonaan.

2) debit-kortit (verkkokauppaostot sallittu tai ei sallittu).



5 Sijoitusten hoito, perintöasiat ja muut palvelut

Sijoitusten hoitoon, edunvalvontavaltuutukseen, testamenttiin ja muihin perintöasioihin pankit kertovansa antavansa apua ja ohjausta puhelimitse, henkilökohtaisesti tai lakimiespalveluina.

Tilanteet, jotka edellyttävät asiakkaan henkilöllisyyden todentamista, mutta joissa asiakas ei kuitenkaan esimerkiksi sairautensa vuoksi pääse pankkiin, hoidetaan pankeissa asiakaskohtaisesti. Asiakaskohtaisen tilannearvion pohjalta nämä asiointitilanteet pyritään pääsääntöisesti hoitamaan hyödyntämällä valtakirjamenettelyä, etäasiointikanavia tai kotikäyntejä.

6 Laskujen maksu

Laskuja voi maksaa useissa pankkien tarjoamissa palveluissa ja palvelukanavissa. Laskuja voi edelleen maksaa pankkien konttoreissa ja maksupalveluissa, vaikka digitaaliset palvelut ovat myös laskunmaksussa pankkien ensisijaisesti tarjoama vaihtoehto. E-lasku ja verkkolasku ovatkin helppoja ja vaivattomia tapoja laskunmaksuun perinteisen paperilaskun maksamisen sijaan. Suoramaksu puolestaan on vaivattomin tapa hoitaa maksaminen tilanteissa, joissa laskuttaja tarjoaa suoramaksuvaihtoehtoa.

Pankit neuvovat sekä konttoreissa että puhelinneuvonnassa erilaisista laskunmaksuvaihtoehdoista ja -palveluista. Joillakin pankeilla on tarjolla myös itsepalvelupisteitä laskunmaksua varten ja esimerkiksi iPad-pisteitä, joissa voi maksaa laskuja pankin henkilökunnan opastuksella.



7 Laskujen maksamisen vaihtoehdot

Laskutus-tapa	Kuvaus	Käytöstä sopiminen	Käyttö
E-lasku	Paperiton vaihto- ehto perinteisel- le laskulle.	Omassa verkkopankissa tehtävä e-laskusopimus laskuttajittain.	E-lasku tulee laskuttajalta verk- kopankkiin. Valittavissa maksaako laskun automaattisesti vai vasta hyväksynnän jälkeen. Voi mak- saa myös mobiilipankissa.
Suora- maksu	Laskuttaja lähet- tää ilmoituksen laskusta, joka veloitetaan tililtä eräpäivänä.	Sovittava konttorissa tai puhelinpalvelussa. Edellyttää, että laskutta- jalla on laskutustapana käytössä suoralasku.	Ei edellytä toimenpiteitä mak- samisen suhteen, kun suoralas- kutussopimus on tehty.
Perin- teinen paperi- lasku	Lasku tulee postitse laskun saajalle.		- Maksettava eräpäivänä käteisellä tai tilisiirtona kont- torissa, automaattilla tai verkko-/ mobiilipankissa. - Maksua voi helpottaa viivakoo- din lukijalla. - Puhelimen/tabletin kamerat toimivat myös viivakoodilukijoi- na: laskun viivakoodista otetaan kuva, jonka avulla maksutiedot siirtyvät suoraan maksupohjaan ja lasku hyväksytään verkko- pankkitunnuksilla.
Maksu- palvelu	Laskun saajal- le saapuneet paperilaskut tarkistetaan ja toimitetaan mak- supalvelukuores- sa pankkiin.	Sovittava pankin kanssa.	Pankki hoitaa sille toimitet- tujen laskujen maksamisen eräpäivinä.



FINE | Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki | www.fine.fi