

IKÄIHMISTEN SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI

Opetusmateriaalin valmistus pankille ikäihmisiä valmentaviin tilaisuuksiin



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalous

Syksy, 2018

Jenni Hiekko-Nunes

Liiketalouden koulutusohjelma
Visamäki

Tekijä	Jenni Hiekko-Nunes	Vuosi 2018
Työn nimi	Ikäihmisten sähköinen pankkiasiointi	
Työn ohjaaja	Sari Hanka	

TIIVISTELMÄ

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka ensisijaisena tavoitteena on kartoittaa, millaisia haasteita ikäihmiset kohtaavat sähköisessä pankkiasioinnissa sekä millä tavoin ja termein verkkopankin käyttöä tulisi heille ohjeistaa. Työn toiminnallisessa osuudessa valmistettiin toimeksiantona opetusmateriaali Liedon Säästöpankille käytettäväksi ikäihmisiä valmentavissa tilaisuuksissa.

Opetusmateriaalin tueksi pankin toimihenkilöille teetettiin kysely, jonka avulla kartoitettiin heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään ikäihmisten haasteista sekä haettiin samalla ideoita opetusmateriaalin sisältöön ja ulkoasuun. Työn teoriaosuudessa käsitellään sähköistä pankkiasiointia pintapuolisesti, ikäihmisiä sähköisten palveluiden käyttäjinä sekä lyhyesti myös sähköiseen asiointiin liittyviä huijauksia ja väärinkäytöksiä.

Digitalisaatio ja digitalisoituminen ovat osa yhteiskunnan kehitystä ja osaltaan muokanneet myös asiakaskäyttäytymistä ja palvelukulttuuria. Sähköisten palveluiden myötä asioiden hoito on helpottanut, mutta toisaalta tämänkaltainen kehitys on vaatinut asiakkailta yhä monimuotoisempaa osaamista. Tämä on tuottanut haasteita monille ikäihmisille, joille sähköinen ympäristö on usein vieras. Pankit ovat pyrkineet ohjeistamaan asiakkaitaan verkkopankin käytössä, mutta aktiivisuutta tarvitaan jatkossakin.

Ohjauksen ja avun tarve on ikäihmisten keskuudessa ilmeinen. Kynnys käyttää sähköisiä pankkipalveluita on usein korkea ja taustalla vaikuttavat muun muassa arkuus ja epävarmuus. Tämä kävi ilmi niin käytetyistä lähteistä kuin teetetyn kyselyn vastauksista. Kerätyn tiedon pohjalta valmistettiin pankille yksinkertainen ja vaiheittain etenevä opetusmateriaali.

Avainsanat Ikäihmiset, sähköinen asiointi, verkkopankit, huijaus

Sivut 33 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree programme in Business Administration
Visamäki

Author	Jenni Hiekko-Nunes	Year 2018
Subject	Electronic banking for elderly people	
Supervisors	Sari Hanka	

ABSTRACT

This is a practice-based thesis. The primary aim of this thesis is to explore what kind of challenges elderly people experience while using electronic banking and how online bank services should be instructed for them and which terminology to use. Teaching material used for this purpose was produced in the practical part of this thesis. Material was prepared for a Finnish bank Liedon Säästöpankki as an assignment and it is meant to be used in bank's teaching events organized for the elderly people.

As a support for the teaching material, a questionnaire was conducted on bank employees. The aim of the questionnaire was to examine employee experience and views related to elderly persons challenges with electronic banking and to acquire some ideas used in constructing the content and appearance of the teaching material. The theoretical part of the study concentrates on reviewing electronic banking in general, elderly people as users of electronic banking and fraud and abuse related to electronic banking.

Digitizing and digitalization are part of progression of the society and has influence in modifying consumer behaviour and service culture. Electronic transactions have made it easier to perform everyday duties, but at the same time, demands more versatile skills from the customers. This type of development has become challenging, for elderly people, for whom the electronic environment is often unknown. Banks have strived to guide their customers in regard to electronic banking, but they have to remain proactive in this field.

Necessity for guidance and assistance in electronic banking, amongst the elderly population, is obvious. However, uncertainty and fear are often inhibiting elderly people to begin using electronic banking. This fact became apparent in the results of the questionnaire and references that were used in this thesis. Based on the information that was gathered, simplified teaching material was produced for Liedon Säästöpankki.

Keywords Elderly people, electronic banking, online bank service, fraud
Pages 33 pages including appendices 3 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Työn tarve ja tavoite	1
1.2	Toimeksiantajan lyhyt esittely.....	2
2	SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI.....	5
2.1	Digitalisaatio.....	5
2.2	Verkko- ja mobiilipankki.....	6
2.3	Tunnistautuminen	8
2.3.1	Tupas- standardi ja muutokset.....	8
2.3.2	PS2D-Direktiivi.....	9
2.3.3	Tunnistus-sovellukset	10
3	IKÄIHMINEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN ASIAKKAINA.....	11
3.1	Ikäihminen sähköisten palveluiden käyttäjänä.....	11
3.2	Haasteet ja eriarvoisuus.....	13
3.3	Pankkien nykyinen palvelu- ja neuvontatarjonta	13
4	HUIJAUKSET JA VÄÄRIKÄYTÖKSET	17
4.1	Tietojen kalastelu	17
4.2	Pankkitietojen kalastelu	18
4.3	Haittaohjelmat ja kiristysohjelmat.....	19
4.4	Ikäihmiset huijausten kohteena.....	19
5	RÄÄTÄLÖITY OPETUS IKÄIHMISILLE.....	21
5.1	Kyselyn tulokset.....	21
5.2	Opetusmateriaalin valmistus ja sisältö	23
5.3	Versioiden tarkastelut	24
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	26
	LÄHTEET.....	27

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Opetusmateriaalin dia sisäänkirjautumisesta

Liite 3 Otteita opetusmateriaalista

1 JOHDANTO

Maailma muuttuu ja kehittyy alati. Tahti on kiivas ja edellyttää nopeaa sopeutumiskykyä niin yksilöiltä kuin yrityksiltä. Digitaalisuus on näkyvä osa tätä muutosta. Perinteisten, kasvokkain tapahtuvien palvelujen rinnalle ovat nousseet erilaiset sähköiset palvelut sekä verkkokaupat ja itsepalvelusta on tullut monelle yhteiskunnan jäsenelle arkipäivää. Digitalisoituminen on luonut kansalaisille mahdollisuuden hoitaa asioitaan kätevästi, itsenäisesti ja omalta kotisohvalta käsin kellonaikaan katsomatta. Samalla se on kuitenkin lisännyt tarvetta yhä monimuotoisimmille taidoille ja näin ollen luonut uusia haasteita esimerkiksi ikäihmisille, joille sähköinen ympäristö ja asiointi ovat usein monimutkaista ja vierasta (Mäensivu, 2002, s. 23). Tähän prosessiin ikäihmiset tarvitsevat selkeää, selventävää ja heille räätälöityä opastusta.

1.1 Työn tarve ja tavoite

Pankin tarjoamat palvelut ovat nykypäivänä yhä enenevässä määrin digitaalisessa muodossa. Alan toimijoiden on kyettävä nopeasti mukautumaan asiakaskäytännössä sekä teknologiassa tapahtuviin muutoksiin ja tämän vuoksi muokattava palveluitaan toistuvasti. Suurelle osalle ikäihmisiä tulevat ja jo tapahtuneet muutokset pankkipalveluissa ovat kuitenkin ongelmallisia.

Muutosvirran keskellä pankit ovat pyrkineet yhä takaamaan asiakkailleen mahdollisuuden hoitaa käteisnostoja, tilisiirtoja ja muita pankin perustoimintoja konttorien päivittäisasiointin kassalla. Etenkin ikäihmisille henkilökohtainen palvelu on tärkeä, tuttu ja turvallinen vaihtoehto ja joskus myös ainoa sellainen. Samalla he kuitenkin kokevat palveluiden yhteydessä veloitetut maksut liian korkeiksi. Edistääkseen ikäihmisten mahdollisuuksia siirtyä käyttämään verkkopankkia, pankit ovat tarjonneet ohjeistusta sähköiseen asiointiin järjestämällä muun muassa erilaisia testaus toimintoja sekä käyttöä ohjaavia tilaisuuksia. Ohjauksen tarve on kuitenkin jatkuvaa ja erittäin ajankohtaista, jonka vuoksi pankeilta vaaditaan aktiivisuutta myös jatkossakin.

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toiminnallisessa osuudessa valmistetaan toimeksiantona Liedon Säästöpankille PowerPoint- muotoinen opetusmateriaali verkkopankin käyttöä ohjaaviin tilaisuuksiin. Työn kirjallisessa osiossa keskitytään käsittelemään erityisesti ikäihmisten sähköistä pankkiasiointia sekä siinä ilmeneviä haasteita ja tarpeita. Teoriatausta käsittelee sähköistä pankkiasiointia pintapuolisesti, sivuten myös tunnustustoiminnoissa viime aikoina tapahtuneita

uudistuksia, ikäihmisiä sähköisten palveluiden asiakkaina sekä sähköisen asiointin piirissä esiintyneitä huijauksia ja väärinkäytöksiä.

Työssä kartoitetaan muun muassa, millaisia haasteita sähköinen pankkiasiointi ja verkkopankin käyttö ovat asettaneet ikäihmisille, millaisia ongelmia tai haasteita pankin henkilökunta on havainnut asian tiimoilta ja millä keinoin ja termein käyttöä tulisi selventää ja ohjata iäkkäämmille asiakkaille pankin toimesta.

Tunnistuspalveluissa tapahtuneet muutokset on nostettu esille esimerkkinä alalla tapahtuvista muutoksista, joiden taustalla ovat tavallisesti turvallisuus - ja tietosuojatekijät tai alan yleinen kehitys. Tämä vaatii ajoittain myös käyttäjiltä kykyä omaksua uudet käyttöön otetut käytännöt sekä ominaisuudet. Ikäihmisten sähköistä asiointia käsittelevässä osiossa käydään läpi ikäihmisten sähköistä asiointia sekä pankkien nykyistä, ikäihmisille kohdennettua palvelutarjontaa pohjaten pitkälti kahteen erilliseen, pankeille ja ikäihmisille teetettyyn, kyselyyn. Huijaus ja väärinkäytökset osuudessa havainnoidaan lyhyesti huijauksia, joiden uhriksi joutumisen riskiä liiallinen hyväuskoisuus ja tietämättömyys kasvattaa.

Tutkimus pohjaa pitkälti kirjalliseen materiaaliin, niin painettuun kuin sähköiseen, mutta myös henkilökunnan havaintoja selvitetään tapahtumahallintapalvelu Lyytin kautta teetetyyn kyselyyn (liite 1) avulla sekä omien päivittäisasiointin kassalla tehtyjen havaintojen pohjalta. Opetusaineiston ensimmäiset versiot esitellään muutamalle pankin toimihenkilölle ja korjailtu versio vielä työn kohderyhmälle. Tämän jälkeen opetusmateriaali viimeistellään saadun palautteen pohjalta. Viimeistelyä versiota ei kuitenkaan enää tarkastella tämän opinnäytetyön puitteissa.

1.2 Toimeksiantajan lyhyt esittely

Liedon säästöpankki on Liedon nuorisoseuran vuonna 1895 perustama pankki (Liedon säästöpankki, 1995, s. 14), joka on osa laajempaa Säästöpankkiryhmää ja Säästöpankkien yhteenliittymää. Pankki tarjoaa monipuolisesti pankkipalveluja yhteensä 11 konttorissa seitsemällä paikkakunnalla Varsinais-Suomessa: Liedossa, Turussa, Raisiossa, Naantalissa, Paimiossa, Loimaalla sekä Kaarinassa. Turussa konttoreita on viisi, yritys- ja varainhoidon konttorit mukaan lukien. (Liedon Säästöpankki, 2018) Lisäksi pankki välittää yhteistyökumppaneidensa tuotteita, kuten luotto-, sijoitus- ja vakuutus tuotteita. (Liedon Säästöpankki, 2018) Pankin tarjoamia eläke- ja vakuutus tuotteita puolestaan tuottaa Säästöpankkien yhteisomistuksessa oleva Sp-Henkivakuutus Oy. (Liedon Säästöpankki, 2017, s. 19)

Asiakkaita Liedon Säästöpankillä on yhteensä yli viisikymmentätuhatta ja työntekijöitä reilut yhdeksänkymmentä. (Liedon säästöpankki, 2017, s. 3, 19) Pankin kattavaan osaamisalueeseen lukeutuvat niin yksinyrittäjät ja

maa - ja metsätalousyrittäjät kuin henkilöasiakkaat sekä pienet ja keskiuuret yritykset. (Liedon Säästöpankki, 2017, s. 5)

Liedon Säästöpankin liikevoitto oli vuonna 2017 11,7 miljoonaa euroa ja vuoden 2018 ensimmäiseltä puoliskolta 6 miljoonaa euroa. Pankin vakavaraisuussuhde edeltävänä vuonna oli 22,12 %, joka täyttää sekä Finanssivalvonnan asettaman kahdeksan prosentin vähimmäisvakavaraisuusvaatimuksen, että vuonna 2015 käyttöön otetun lisäpääomavaatimuksen. (Liedon Säästöpankki 2017, s. 19, 26–27 ; Liedon Säästöpankki, 2018)

Säästöpankki on Suomen vanhin pankkiryhmä, johon kuuluvat yhteenliittymän muodostaneet säästöpankit, keskusyhteisönä toimiva Säästöpankkiliitto sekä pankkien yhteisomisteiset tytär- ja osakkuusyhtiöt. (Liedon Säästöpankki, 2017, s. 15) Ensimmäinen säästöpankki avattiin Turkuun jo vuonna 1822, jonka seurauksena myös tavalliselle kansalle tarjoutui ensi kertaa mahdollisuus tallettamisen ja lainanoton palveluihin (Säästöpankki, n.d.).



Kuva 1. Säästöpankkiryhmän rakenne (Säästöpankki, n.d.)

Säästöpankkiryhmän kilpailustrategia pohjautuu yhä tänä päivänä vahvasti asiakaslähtöisyyteen, niin sanottuun säästöpankkikokemukseen, jonka perusajatuksena on asiakkaiden ja yhteisön hyvinvoinnin edistäminen. Tavoitetta toteutetaan käytännössä muun muassa huomioimalla asiakkaille tärkeitä tekijöitä ja tarpeita sekä toimimalla heidän taloutensa valmentajana, jonka pyrkimys on löytää jokaiselle asiakkaalle oikeanlaiset työkalut oman talouden hallintaan. (Säästöpankki, n.d.)

Vastuullisuus on pyritty huomioimaan kaikessa pankkiryhmän toiminnassa. Esimerkiksi sijoitustoiminnassa ESG-tekijät eli ympäristö, sosiaalinen vastuu sekä hyvät hallintavat ovat otettu huomioon. Lisäksi Säästöpankkien varainhoidon ja rahastojen sijoitustoiminnan vastuullisuudesta huolehtiva Sp-rahastoyhtiö on Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen Finsif ry:n jäsen ja allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (Säästöpankki, n.d.)

2 SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI

Kansallisarkiston (2005) määritelmän mukaan sähköisellä asiointilla tarkoitetaan asioiden hoitoa tai tuotteiden hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua hyödyntäen. Määritelmän mukaisia palveluja tarjoavat Suomessa lukuisat tahot kuten esimerkiksi Kela, Verohallinto sekä erilaiset yritykset ja pankit.

Sähköiset palvelut ovat näkyvästi nousseet perinteisten, kasvokkain tapahtuvien palvelumuotojen rinnalle, joko korvaten tai tukien niitä. Sähköinen palvelumuoto on lisännyt uusia mahdollisuuksia niin palveluntarjoajille kuin palveluiden käyttäjille ja auttanut näin ollen yrityksiä paremmin vastaamaan asiakkaiden sekä lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 168).

Pankeille toiminnan digitalisoituminen on tarjonnut mahdollisuuden tehostaa tuotettua pankkikokemusta sekä vahvistaa asiakassuhteita eri kanavissa. (Tieto, 2015) Lisäksi se on tuonut säästöjä alan toimijoille edullisempien rahasiirtojen muodossa. (Karjaluoto, 2002, s. 31) Digitaalisuuden ansiosta pankit kykenevät olemaan paremmin läsnä niissä hetkissä, kun asiakkaat tekevät merkittäviä ostopäätöksiä kuten asunnon hankintaa tai autokauppoja. (Tieto, 2015)

Toisaalta nykyinen kehitys on tuonut markkinoille uusia finanssipalveluiden tarjoajia, jotka ovat vallanneet alan asiakasrajapintaa sekä lisänneet kilpailua eri tahoilta, myös toimialan ulkopuolelta. Muutoksen keskellä pankkien on pohdittava omaa liiketoimintamalliaan ja uudistettava digitaalisia palveluitaan nopeaan tahtiin myös turvallisuustekijät ja käyttökokemus huomioiden. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s.167–168) Myös erilaisten kumppanuuksien hyödyntäminen, kuten finanssiteknologiayritysten kanssa tehty yhteistyö, saattaa olla tarpeellista tulevaisuudessa, mikä osaltaan parantaa pankkien tuottamaa kokonaisvaltaista asiakaskokemusta. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 174–175)

2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio ja digitalisoituminen ovat sanoja ja vaikutteita, joihin voi olla vaikea törmäämättä tänä päivänä. Ilmiön vaikutusalue on ollut mittava ja merkittävä aikakautena, jolloin valtava määrä asioita, esineitä ja prosesseja on digitalisoitu osittain tai kokonaan (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 22). Iso osa tuotteiden myynnistä on siirtynyt kivijalkaliikkeistä verkkokauppoihin, sanomalehtien rinnalla ovat yleistyneet internetin uutispalvelut ja paperilomakkeet on korvattu osittain sähköisillä versioilla. Digitalisoituminen ei kuitenkaan ole yhtä kuin digitalisaatio, josta voidaan puhua vasta silloin, kun digitalisointi on saanut aikaan muutoksia ihmisten käyttäytymisessä, markkinoiden dynamiikassa sekä yhtiöiden

ydintoiminnassa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 22–23) Ilmarinen & Koskela (2018, s. 28–29) havainnollistavat digitalisaation kehityskulkua jakamalla tämän kolmeen toisiinsa osittain kietoituvaan sukupolveen.

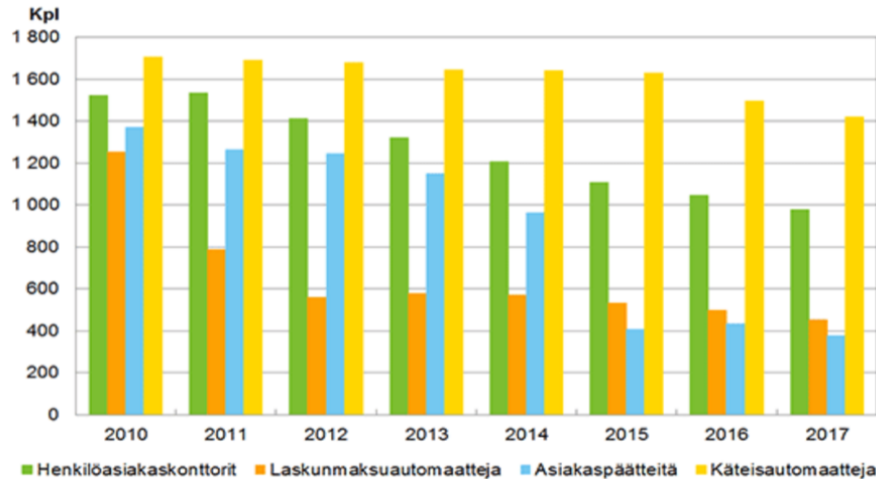
Digitalisaation, ja samalla ensimmäisen sukupolven, alku juontaa takaisin aina 1990-luvun puoliväliin, jolloin verkkoselaimet kehittyivät, ja tieto tuli aiempaa vapaammin kaikkien saataville. Samalla yleistyivät erilaiset kotisivut ja verkkokauppoja alkoi ilmaantua kivijalkaliikkeiden rinnalle. Tässä yhteydessä ei kuitenkaan vielä puhuttu varsinaisesti digitalisaatiosta vaan e- bisneksistä sekä digitalisoitumisesta. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 13; Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 28–29) Toisen sukupolven myötä otettiin käyttöön jo digitalisaation käsite, sillä digitaalisuus ja verkkokaupat olivat tässä vaiheessa tuoneet mukanaan uusia ansaintamalleja sekä markkinoiden toimintalogiikoita. Kolmannen sukupolven aikana, jota elämme nyt, odotettavissa on todennäköisesti automaation, robotiikan sekä älyn lisääntyminen niin laitteissa kuin toiminnassa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 28–29)

2.2 Verkko- ja mobiilipankki

Sähköiset pankkipalvelut ovat tuoneet pankin peruspalvelut kuten tilisiirrot, tilitapahtumien seurannan sekä tilin käyttörajojen muokkauksen asiakkaiden omatoimiseen käyttöön. Verkko- ja mobiilipankkien käyttöönotto ja suosion nopea kasvu sekä muut digitalisaation myötä otetut kehitysaskleet ovat merkinneet väistämättä muutoksia myös pankkien palveluissa ja rakenteissa.

Finanssiala ry:n (2017) viime vuonna laatiman tekstiraportin mukaan jo noin 90% suomalaisista maksoi laskunsa pääasiallisesti verkkopankissa tai e-laskulla ja vain 1% pankin tiskillä tai laskunmaksuautomaatilla. Suoramaksua tai pankkien maksupalveluita käytti pääasiallisesti noin 2–4% suomalaisista ja merkittävä osa heistä kuului vanhempaan ikäryhmään. Kuitenkin vuonna 2017 jo noin 81% 65–74-vuotiaista käytti verkkopankkia ja 75–79-vuotiaista 57% ilmoitti maksavansa laskunsa yleisesti verkkopankissa. Saadut tulokset perustuivat haastatteluaineistoon, joka kerättiin kahdelta tuhannelta viideltäsadalta 15–79-vuotiaalta mannersuomalaiselta. Ikäryhmään kuuluu Suomessa lähes 4,3 miljoonaa henkilöä. (Finanssiala ,2017, s.7, 45–46)

Kehityksestä johtuen konttorien määrä on laskenut viime vuosina tasaisesti myös Suomessa. Vuoden 1999 lopulla kotimaisilla pankeilla oli toiminnassa yhteensä 1524 konttoria, kun vuonna 2017 oli Suomessa toimivien, henkilöasiakkaita palvelevien, pankkikonttorien määrä Finanssivalvonnan raportin mukaan enää 979. (Karjaluoeto, 2002, s. 27; Finanssivalvonta, 2017) Myös erilaisten itsepalvelupisteiden kuten asiakaspääätteiden ja laskunmaksuautomaattien määrä on laskenut alle puoleen vuoden 2010 määrästä. (Finanssivalvonta, 2017)



Kuva 2. Suomen konttoriverkosto ja pankkipalveluiden saatavuus (Finanssivalvonta, 2017)

Tietokoneiden ohella verkkopankin palveluita on yhä enemmän tarjolla myös mobiilisti matkapuhelimen tai tabletin välityksellä, näiden ominaisuuksia hyödyntäen. Gertin ja Eskelisen (2018, s.169) teoksessa esitetään, että strategisen johtamisen konsultointipalveluja tarjoavan Bain & Companyn mukaan jo noin 30%:a pankkiasioinnista hoituu mobiilikanavan välityksellä maailmanlaajuisesti. Suomalaisistakin jopa 23 prosenttia käytti vuonna 2017 verkkopankkia tavallisimmin mobiililaitteella (Finanssiala, 2017, s.46).

Mobiilisovellusten käyttölaajuudessa ja sisällöstä löytyy pankkikohtaisia eroja, mutta tyyppisesti sovellusten avulla on mahdollista muun muassa tarkastella tilin tai kortin saldoa sekä maksaa laskuja. (Pankkiasiat, 2016) Nordea Mobile-sovellus mahdollistaa esimerkiksi kortin sulkemisen pysyvästi sekä tilapäisesti, laskujen maksun, verkkotapaamiset kasvotusten sekä rahasto-osuuksien myynnin, oston ja seurannan. (Nordea, n.d.) Säästöpankin mobiilipankissa voi puolestaan hyödyntää pankin palveluita suppeammin pelkällä käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Ilman turvalukua asiakas voi muun muassa tarkastella tilinsä tapahtumia ja omia lainatietojaan, kopioida paperilaskun tiedot viivakoodista puhelimen kameralla sekä tehdä tilisiirtoja omalle tilille. Turvalukua käyttämällä on lisäksi mahdollista muuttaa asetuksia sekä maksaa laskuja. (Säästöpankki, n.d.) Säästöpankin mobiilipankin käyttölaajuuteen on tulossa vielä parannuksia lähitulevaisuudessa, jolloin käyttäjälle avautuu yhä monipuolisempi valikoima pankinpalveluita ja -toimintoja käytettäväksi mobiilisti. OP mobiililla taas on mahdollista muun muassa muuttaa kortin turvarajoja sekä seurata omia sijoituksia. (Osuuskunta, n.d.).

2.3 Tunnistauminen

Henkilöllisyyden todentaminen verkkoasioinnissa edellyttää asiakkailta vahvaa sähköistä tunnistautumista. Suomessa käytetyin menetelmä tunnistautumisessa on pitkään ollut Tupas-standardi, jossa asiakas tunnistautuu palveluntarjoajan sivuille verkkopankkitunnuksillaan. Tunnistautumis-prosessiin on kuitenkin tullut tai tulossa merkittäviä muutoksia uudistuneiden EU-asetusten myötä. Yksi vaikuttava säädösrypäs ovat olleet heinäkuussa 2016 voimaan astuneet eIDAS-asetuksen tarkennukset, johon myös Suomen tunnistuslakia ja viestintäviraston määräyksiä on yhdenmukaistettu. (Lehto, 2018)

2.3.1 Tupas-standardi ja muutokset

Tiukentuneiden tietoturva-vaatimusten myötä Tupas-standardi ei nykyisellään vastaa Euroopan Unionin sääntelyn kanssa yhdenmukaistettuja vaatimuksia. Mukauttamisen taustalla vaikuttaa pyrkimys lisätä sellaisten sähköisten välineiden tarjontaa, joilla olisi mahdollista tunnistautua julkishallinnon palveluissa niin kotimaassa kuin koko Euroopan unionin alueella. (Finanssiala, 2018) Asiaan kuuluvat muutokset tulisi olla toteutettuna viimeistään vuoden 2019 syyskuuhun mennessä. Vaikka tunnistuspalveluiden tarjoajien olisi jatkossakin mahdollista hyödyntää Tupas-protokollaa työstämällä tunnistuspalvelunsa tietoturvasuutta, siirtyvät useat pankit käyttämään täysin uutta protokollaa. (Viestintävirasto, 2018)

Tämän lisäksi eIDAS-asetus ja kansallinen sääntely ovat johtaneet uudistuksiin myös tunnistustapahtumien välittämisessä. Aiemmasta poiketen vuoden 2017 toukokuusta lähtien tunnistautumisen yhteydessä väestörekisterikeskuksen ylläpitämät tunnistustiedot ovat välittyneet toimijoiden välillä niin sanotun kansallisen luottamusverkoston kautta. Luottamusverkosto tuo tunnistusvälineiden tarjoajien rinnalle tunnistusvälityksen palveluntarjoajat. Tällä tavoin pyritään takaamaan turvallinen tunnistautuminen myös jatkossa, lisäämään sähköisen tunnistautumisen palveluita sekä edistämään kilpailua markkinoilla. Pankkien verkkopankkitunnistautumiseen tai asiakkaiden asiointiin omassa pankissa ei sääntelyllä kuitenkaan ole vaikutusta. (Finanssiala, 2018)



Kuva 3. Tunnistautuminen luottamusverkostossa (Finanssiala, 2018)

2.3.2 PSD2-Direktiivi

Euroopan parlamentin ja neuvoston yhdessä laatima uusi maksupalveludirektiivi PSD2 (Payment Services Directive) on tuonut muutoksia maksupalvelulakiin ja maksulaitoslain sisältöön. (Finanssivalvonta, 2018) Pääosa muutoksista ovat tulleet voimaan jo vuoden 2018 tammikuussa. Direktiiviä täydennetään kuitenkin vielä syksyllä 2019 voimaan astuvilla Euroopan pankkiviranomaisten (EBA) teknisillä standardeilla, jotka käsittelevät muun muassa vahvaa tunnistautumista sekä asiakkaiden turvallista kommunikointia. (Finanssivalvonta, 2018)

Uudistukset edellyttävät pankeilta järjestelmien päivittämistä tietoturva-vaatimuksia vastaaviksi. Uusien säännösten myötä palveluntarjoajien on tarjottava vahvaa tunnistautumista, mikäli maksajan maksutiliä käytetään tietoverkon välityksellä tai hän käynnistää sähköisen maksutapahtuman. Myös etäkanavien kautta toimitetut, väärinkäytöksille riskialttiit toimenpiteet vaativat vahvan tunnistamisen käyttöä. (Finanssivalvonta, 2018, s. 5)

Euroopan Unionin säädökset, kuten eIDAS ja PSD2, ohjaavat pankkien toimintaa myös Suomessa, mutta kansallinen viranomainen ottaa kantaa siihen, miten ja millaisella aikataululla muutokset toteutetaan kotimaassa. (Käyhkö, 2018) Suomessa kantaaottavana viranomaisena toimii Finanssivalvonta, jonka perustama PSD2-seurantaryhmä vastaa kyseiseen direktiiviin liittyvien tulkintakysymysten käsittelystä sekä asiaankuuluvien yksityiskohtien tiedottamisesta ja ohjeistuksesta. (Finanssivalvonta, 2018)

Seurantaryhmän käsittelyssä ovat olleet esimerkiksi paperiset tunnuslukulistat sekä niiden käyttöturvallisuus. Listojen tulevaisuus on vielä tällä hetkellä hieman epäselvä. Puheenaiheeksi ovat nousseet muun muassa listojen helppo kopioituvuus sekä kopioimisen estämiseen liittyvät haasteet. Joitakin paperisia lukulistoja puoltavia näkemyksiä ja ideoita on kuitenkin esitetty Finanssivalvonnalle. (Finanssivalvonta, 2018, s. 5–8)

2.3.3 Tunnistus-sovellukset

Vaikka avainlukulistat ovat säilyneet vielä vuonna 2018 useimpien pankkien valikoimissa, on niiden rinnalla yleistyneet pankkien omat tunnistus-sovellukset. Säästöpankki otti huhtikuussa 2018 käyttöönsä Säästöpankki Tunnistus- mobiilisovelluksen, joka toimii Android ja iOS-älypuhelimilla. Sovellus toimii vaihtoehtona avainlukukorteille kirjautuessa esimerkiksi julkisen sektorin asiointipalveluihin tai vahvistettaessa maksuja verkkopankissa (Säästöpankki, n.d.). Sovelluksen käyttöönoton taustalla ovat vaikuttaneet niin asiakkaiden toiveet modernimmasta tunnistusvälineestä kuin valmistautuminen mahdollisiin tunnistautumista koskeviin muutoksiin. Vaikka sovelluksen käyttöönotto ei suoranaisesti olekaan seurausta EU:n sääntelystä, aikatauluun säännöksillä on ollut kuitenkin nopeuttava vaikutus. (Käyhkö, 2018)

3 IKÄIHMISET SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN ASIAKKAINA

Ikäihminen on termi, jolle ei löydy yksiselitteistä ikämääritelmää. Vanhus- ja lähimmäispalvelu liitto ry:n (Valli) ikäteknologiakeskuksen raportissa (n.d.) ikäihmiseksi lasketaan 65-vuotiaat ja tätä vanhemmat henkilöt. Tämä työ mukailee edellä mainittua määritelmää, vaikka tarkalla ikämäärityksellä ei työn sisällön kannalta ole suurta merkitystä. Ikärajojen tarkat määritykset eivät myöskään huomio riittävästi ikäryhmän yksilökohtaisia eroavaisuuksia (Mäensivu, 2002, s. 22).

Tässä työssä keskitytään ikäihmisten sähköisen asiointiin haasteisiin liittyen heidän kykynsä ymmärtää, käyttää sekä hyödyntää verkkopalveluja. Suomessa on vuonna 2018 arviolta yli miljoona 65-vuotiasta, joten työn aihe on perusteltu ja ajankohtainen (Talouselämä, 2018). Työn ulkopuolelle rajautuvat pitkälti kuitenkin esimerkiksi ikäihmisten fyysiset vaikeudet kuten ikänäkö sekä muistia ja motoriikkaa heikentävät sairaudet. Nämä tosin ovat sellaisia ikäihmisten toimintaa rajoittavia tekijöitä, joita olisi myös hyvä huomioida jatkossa suunniteltaessa verkkopalveluja ja niiden käyttöominaisuuksia.

3.1 Ikäihminen sähköisten palveluiden käyttäjänä

Ikäihmisistä ei voida puhua yhtenä, homogeenisenä ryhmänä vaan yksilöiden taidot ja kyvyt voivat vaihdella merkittävästi. 65-vuotias asiakas on voinut juuri jäädä eläkkeelle virasta, jossa sähköinen asiointi ja ympäristö ovat tulleet tutuksi työn myötä. Toinen ääripää on yli 80-vuotias ikäihminen, jolle edes tietokoneen käytön perusteet eivät ole tuttuja. Tutkimuksen ja kehitystyön kannalta voi usein kuitenkin olla tarpeellista sortua jonkinasteiseen yleistykseen ja keskittyä käsittelemään ikäihmisiä koskettavia asioita yleisellä tasolla.

Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liiton ikäteknologiakeskus teetätti tammi-maaliskuussa 2017 kyselyn yhteistyössä Valtionvarainministeriön AUTA-hankkeen kanssa selvittääkseen, mitä sähköisiä palveluja ikäihmiset käyttävät, miten he asioivat verkossa ja, millaisia haasteita he tässä ympäristössä kohtaavat. Kyselyyn saatiin yhteensä 866 vastausta, näistä 479 paperisella lomakkeella ja loput verkkolomakkeella. Tarjoamalla paperista vastausvaihtoehtoa varmistettiin mahdollisimman kattavan kuvan saanti ikäihmisiä koskettavista haasteista. (Valli, n.d., s. 2)

Vastauksissa ilmeni jonkin verran eroja kahden vastaustavan välillä. Esimerkiksi verkossa vastanneista henkilöistä 92 % oli hoitanut asioitaan joskus netissä, kun paperilomakkeella vastanneilla määrä jäi vain 37 prosenttiin. Tämän lisäksi paperilomakkeella vastanneista 41% ei ollut koskaan käyttänyt sähköistä tunnistautumista, kaikista vastanneista neljännes. Finanssiala ry:n tilastot kuitenkin osoittavat verkkopankin käytön lisääntyneen tasaisesti myös ikäihmisten keskuudessa vuodesta

2009 lähtien. (Talouselämä, 2018) Ikäihmisten keskuudessa yleisimmin käytettyjä palveluita olivat terveys- sekä pankkipalvelut. (Valli, n.d., s. 4–6)



Kuva 4. Miten ikäihmiset asioivat verkossa- tulokset (Valli, n.d.)

Teetetyssä kyselyssä esille nousivat muun muassa ikäihmisten huoli palveluiden tietoturvasta, omasta osaamisestaan sekä mahdollisuuksistaan pysyä mukana yhteiskunnan kehityksessä. (Valli, n.d., s.7) Ikäihmiset ovat kansanosa, joka ei enää ole yhtä aktiivisesti mukana yhteiskunnassa ja sen toiminnoissa toisin kuin nuoret ja työikäiset. Monet heistä eivät myöskään ole saaneet opetusta tietokoneen käytössä esimerkiksi koulutuksessa tai työelämässä. (Mäensivu, 2002, s. 23) Eikä heillä välttämättä ole samalaisia mahdollisuuksia hankkia tarpeellisia, digitaalisessa palvelukulttuurissa oleellisia, lisävalmiuksia ja osaamista (Mäensivu, 2002, s. 11). Tästä voi useassa tapauksessa olla seurauksena syrjäytyminen yhteiskunnasta ja sen kehityksestä.

Sähköiseen asiointiin liittyvän avun ja perehdytyksen tarve on ilmeinen. Kyselyn avulla kartoitettiin, keneltä ja missä ikäihmiset halusivat saada opastusta verkkoasiointiin. Vastaajista jopa 83 % toivoi saavansa opastusta omassa kodissaan ja 36% vertaisopastajien opastuspisteissä. Myös kirjastot (22 %) ja yhteispalvelupisteet (14 %) nähtiin mahdollisina vaihtoehtoina. (Valli, n.d., s. 7)

Perehdytyksessä katsottiin tärkeäksi huomioida niin opastajan tai avustajan luotettavuus kuin salassapitovelvollisuuden noudattaminen esimerkiksi pankkiasioita hoidettaessa. Monet ikäihmiset turvautuvat usein lastensa tai muiden sukulaisten apuun ja toisen puolesta asiointia hyödynnetään yleisesti yhä enenevässä määrin sähköisessä asiointissa. Kaikilta tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan löydy. (Valli, n.d., s. 6–7)

Vallin ikäteknologiakeskus esittelee raportissaan (Valli, n.d.) muutamia toimintasuosituksia, joiden avulla ikäihmiset saataisiin mukaan digitalisaatioon. Ensinnäkin ikäihmisiltä tulisi kerätä tietoa ja palautetta palveluiden ja tuotteiden kehittämisen tueksi sekä hyödyntää

käyttäjätuesta. Toiseksi palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus olisi otettava huomioon ja kehitettävä uusia tunnistautumisen muotoja sekä ikäihmisten mahdollisuuksia valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asioitaan ilman, että itsemääräämisoikeus kärsisi. Lopuksi raportissa korostettiin tarvetta taata ikäihmisille mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiointiin sekä maksuttomiin tai kohtuuhintaisiin palveluihin, sillä kaikilla ikäihmisillä ei ole yhtäläisiä edellytyksiä käyttää digitalisoituneita palveluita tai siihen tarvittavia laitteita. Lisäksi olisi varmistettava riittävän tuen ja avun tarjonta niin palveluiden tuottajilta kuin vertaisopastajayhdistysten kautta. (Valli, n.d, s. 10–11)

3.2 Haasteet ja eriarvoisuus

Ikäihmisten haasteita kartoitettaessa on siis ymmärrettävä kyseisen asiakasryhmän lähtökohdat ja tarpeet. Nuoremmalle sukupolvelle niin tietokone kuin internet ovat enemmän tai vähemmän tuttuja ja aktiivisesti hyödynnettyjä ympäristöjä. Keskeiset toiminnot ja termistöt ovat tuttuja ja tuntemuksen pohjalta on helpompi myös omaksua uusia toimintatapoja sekä ohjeistuksia. Ikäihmisten kohdalla on kuitenkin oltava valmis aloittamaan opetus aina perusasioista asti. Tietokoneen käytön alkeiden opetus ei toki lukeudu pankin vastuisiin tai velvoitteisiin, mutta sähköiseen pankkiasiointiin liittyvää termistöä olisi hyvä kerrata ohjauksen yhteydessä. Samoin sähköiseen pankkiasiointiin liittyviä turvallisuustekijöitä. Esimerkiksi käyttäjätunnusten henkilökohtaisuudesta ja säilytyksestä, sekä asiakkaan ja pankin välisen kommunikoinnin turvallisista kanavista olisi hyvä muistuttaa erityisesti iäkkäämpiä asiakkaita.

Oli myös erittäin tärkeää, että niin julkishallinto kuin pankitkin huolehtisivat riittävästä ohjauksesta niin palvelua käyttöön otattaessa, mutta myös siinä tapahtuvissa muutoksissa. Tarjontaa on jo nykyisellään jonkin verran olemassa, mutta on selvää, että lisää kaivataan ja tarvitaan. Etenkin, kun digitaalisuus tuo mukanaan erilaisia muutoksia ja henkilöasiakkaita palvelevien konttorien määrä vähenee, jolloin myös ”kärryltä putoamisen” riski kasvaa.

3.3 Pankkien nykyinen palvelu- ja neuvontatarjonta

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta on julkaissut syyskuussa 2018 pankeille teetetyn kyselyn yhteenvedon, joka kartoittaa, millaisia ikäihmisille eli yli 65-vuotiaille suunnattuja palveluita ja niiden käyttöä helpottavia neuvontapalveluita pankit tarjoavat asiakkailleen ja kuinka laajasti. Kyselyyn osallistui yhteensä yhdeksän pankkia tai pankkiryhmää; Aktia Pankki Oyj, Danske Bank A/S Suomen sivuliike, Nordea Bank Oyj, Svenska Handelsbanken AB Suomen sivukonttori, Oma säästöpankki Oyj, OP osuuskunta, POP pankkiliitto osk, S-Pankki Oy sekä Säästöpankkiliitto osk. (FINE, 2018, s. 3) Tässä työssä keskitytään vain niihin kyselystä

saatuihin tuloksiin, jotka koskevat sähköisiä palveluja. Ulkopuolelle rajautuvat muun muassa käteismaksuja koskettavat järjestelyt.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että useimmat pankit kohdistavat palvelunsa asiakkaiden tarpeiden ja elämän vaiheiden mukaan, mutta varsinaista ikäihmisille suunnattua palvelustrategiaa ei ollut laadittu. Pankit ovat kuitenkin ilmoittaneet jatkavansa kehitystyötä asian osalta huomioiden myös ikäryhmään kuuluvilta asiakkailta sekä heitä edustavilta järjestöiltä saatua palautetta. (FINE, 2018, s. 3)

Kaikilla kyselyyn vastanneilla pankeilla on tällä hetkellä tarjolla tuki - ja neuvontapalveluita, joista iso osa on saatavilla etäpalveluina ja edellyttävät tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla. Ikäihmiset arvostavat kuitenkin usein enemmän henkilökohtaista kontaktia, mikä käy ilmi annetusta palautteesta. Osa pankeista onkin valmiita antamaan neuvontaa jatkossa myös asiakkaan kotona hänen omaa laitettaan hyödyntäen. (FINE, 2018, s.3–4) Onkin hyvin todennäköistä ja oletettavaa, että rauhallinen ja tuttu ympäristö edesauttaa ikäihmisiä paremmin sisäistämään heille opetettuja asioita. Etenkin jos ja kun opetuksessa kyetään keskittymään juuri heille ongelmiksi muodostuneisiin osa-alueisiin.

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

Taulukko 1. Neuvontapalvelut pankkiryhmittäin (FINE, 2018, s. 5)

Taulukosta 2 käy ilmi, että suurin osa pankkien tarjoamista aineistosta ja ohjeista on nykyisin saatavilla sähköisessä muodossa. Mukana on niin kirjallista materiaalia kuin opetusvideoita. Neljä pankkiryhmää yhdeksästä tarjoaa asiakkailleen ohjeita myös painettuina versioina. (FINE, 2018, s. 5)

Aineistot ja ohjeet	Säästöpankit	Nordea	Aktia	Handelsbanken	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

Taulukko 2. Aineistot ja ohjeet pankkiryhmittäin (FINE, 2018, s. 5)

Osa pankeista ilmoitti opastavansa asiakkaitaan konttoreissaan verkkopankin käytössä verkkopankkisopimuksen solmimisen yhteydessä. Osalla pankeista taas on tarjolla testikäyttöympäristö tai mahdollisuus asettaa verkkopankin ja tunnusten käyttöä koskevia rajoituksia, mikäli asiakas on epävarma digitaidoistaan. (FINE, 2018, s. 4–8) Pankkiryhmistä OP on myös muokannut verkkopankin käytettävyyttä huomioiden hyvän kontrastin sekä riittävän fonttikoon. (FINE, 2018, s. 6) Säästöpankin verkkopankissa puolestaan on mahdollista rajata maksukortin käyttöalue sekä estää verkko-ostot.

Palvelu	Säästöpankit	Nordea ¹⁾	Aktia ²⁾	Handelsbanken	Danske	POP Pankit	S-Pankki	OmaSp	OP ³⁾
Selko- tai helppokäyttöinen osio verkkopankista			x						x
Selko- tai helppokäyttöinen osio tunnuslukukortista tai-sovelluksesta		x			x				
Mahdollisuus rajoittaa verkkopankkitunnusten käyttö vain oman pankin palveluiden käyttöön		x		x					x
Mahdollisuus rajoittaa verkkopankissa tarjolla olevia palveluja		x		x					x
Testiympäristö verkko- tai mobiilipankin käytöstä				x	x	x	x		x

Taulukko 3. Verkko- ja mobiilipankkia koskevat palvelut (FINE, 2018, s. 6)

Niin edellä käsitellyt vastaukset kuin ikäteknologia keskuksen teettämän kyselyn tulokset osoittavat, että ikäihmisille suunnattuja palveluita ja neuvontaa on kyllä tarjolla, mutta toteutustapa ja laajuus kaipaavat vielä hiomista. Iäkkäämpää väestönosaa edustavat tahot painottavat vahvasti ikäihmisten kuulemista kehitystyössä, sillä heillä on realistisin näkemys ryhmän haasteista ja tarpeista. On myös selvää, että opetustyö on

pyrittävä tekemään mahdollisimman perusteellisesti ja pitkällä aikajänteellä, sillä muutoksia ja uudistuksia tapahtuu jatkuvasti niin pankkialan toiminnassa kuin ikäryhmän sisällä.

4 HUIJAUKSET JA VÄÄRINKÄYTÖKSET

Digitaalisuus ja sähköinen asiointi ovat helpottaneet arkeamme huomattavasti. Se on tehnyt asioinnista ja yhteydenpidosta nopeaa ja aikatauluihimme sopivaa. Lieveilmiönä ovat seuranneet kuitenkin erilaiset rikolliset toimet kuten verkkohuijaukset ja salasanojen kalasteluyritykset. Verkossa tapahtuvat rikokset toteutetaan usein samaa kaavaa mukaillen, mutta myös uusia tekotapoja ilmenee alati (Finanssiala, 2016). Tämä vaatii verkon käyttäjältä tarkkaavaisuutta etenkin vierailtaessa sivustolla, jossa käsitellään tunnuksia ja henkilötietoja. Useat viralliset tahot kuten viestintävirasto tarjoavat ohjeita siihen, miten välttyä päätyvästä huijausten uhriksi. Se, tavoittaako verkossa olevat ohjeistukset kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä, kuten ikäihmisiä, on kuitenkin asia erikseen.

Verkossa toteutettuja huijauksia on erityyppisiä ja ne perustuvat usein käyttäjän hyväuskoisuuteen. Käytössä ei tällöin tavallisesti ole haittaohjelmaa tai muuta teknistä apuvälinettä. (Viestintävirasto, 2017, s. 15) Haittaohjelmat sen sijaan ovat mahdollinen riski myös valvotulle käyttäjälle, jonka vuoksi aihe on käsitelty tässä työssä ja tässä työn osiossa hyvin lyhyesti.

4.1 Tietojen kalastelu

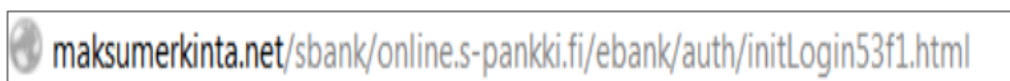
Kalastelu tarkoittaa nimensä mukaisesti sellaisten tietojen pyyntiä, esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse, joista rikollinen kykenee hyötymään taloudellisesti (FINE, n.d.). Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi käyttäjän pankkitunnukset sekä luottokorttinumerot. Sähköpostiviestien välityksellä käyttäjältä tavallisesti urkitaan heidän asiointitunnuksiaan tai vaihtoehtoisesti uhri ohjataan linkin kautta halutulle huijaussivustolle. (Finanssivalvonta, 2017)

Käyttäjän on toisinaan vaikeaa erottaa aitoa palveluntarjoajan sivua väärennetyistä ensi silmäyksellä. Sähköpostiviestit tulevat tyypillisesti luotettavalta vaikuttavalta taholta, kuten pankilta, luottolaitokselta tai veroviranomaisilta (Danske bank, n.d.). Viestin kieli saattaa olla heikkoa suomea tai englantia, mutta parhaimmillaan tietojenkalastelusivujen ulkoasu muistuttaa erehdyttävästi alkuperäistä ja sen sisältö on toteutettu hyvällä suomen kielellä. (Viestintävirasto, 2017, s. 8)

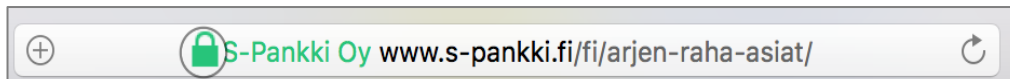
Myös sivustojen väliset linkit saattavat erehdyttävästi näyttää aidoilta, jolloin osoiterivin tarkempi luku on tarpeen. Yhteyden suojausta kuvaavan suljetun lukkoikonin ja https-alkuisen osoiterivin puuttuminen kuitenkin paljastavat luotettavaksi väitetyn sivun todellisen luonteen (Viestintävirasto 2017, s. 8, 10 ja 15). Lukkoa painamalla on mahdollista tarkastaa niin sivuston osoite, varmenteen myöntäjä kuin varmenteen voimassaoloaika. (Finanssivalvonta, 2015) Finanssivalvonta (2017) kuitenkin muistuttaa, että viestin yhteydessä lähetetty linkki voi johtaa

suojaamattomalle sivustolle siitäkkin huolimatta, että osoite antaisi ymmärtää kyseessä olevan suojatun https- sivuston. Lisäksi puhelimen näytöllä näkyvä numero voi olla väärennetty, eikä soitto todellisuudessa tule luotettavalta taholta, kuten numeron perusteella olisi oletettavissa. (Lehmusvirta, 2018) Useat verkkohuijauksia sivustoillaan käsittelevät tahot, kuten Finanssivalvonta, pyrkivät neuvomaan käyttäjiä, miten tunnistaa aito ja turvallinen sivusto.

Luottokortteihin kohdistuneissa rikoksissa käyttäjän on puolestaan usein annettu ymmärtää, että linkin kautta he pääsevät tarkastamaan tai päivittämään omia luottokorttitietojaan. Sivustolla on pyydetty esimerkiksi luottokortin numeroa, suojakoodia tai Verified by Visa -todentamistunnuksia. (Viestintävirasto, 2017, s. 10)



Kuva 5. Esimerkki kalastelusivun osoiterivistä (Viestintävirasto, 2017)



Kuva 6. S-pankin aidon sivuston osoiterivit. Esillä suojattua ja salattua yhteyttä kuvaava lukko ja https- protokolla (S-pankki, n.d.)

4.2 Pankkitietojen kalastelu

Pankkitietojen kalastelu alkoi lisääntyä vuonna 2014 (Viestintävirasto, 2017, s. 5). Suomenkielinen huijauksen kampanja hankki tuolloin tietoja muun muassa pankin ja tullin nimissä, jonka ansiosta suomalaisilta kerättiin yli puolen miljoonan euron suuruinen saalis. (Viestintävirasto, 2014, s.3) Samana vuonna pankkitunnuksia kalasteltiin myös perintätoimisto Lindorffin nimissä. Sivustojen osoitteet jäljittelivät tarkoin oikeita. Esimerkiksi maksumyohassa.fi:tä muistuttavat maksumyohassa.info sivut luotiin tietojenkalastelutarkoituksessa. (Viestintävirasto, 2017, s. 8)

Tietojen kalastelussa hyödynnetään sähköpostin ohella sekä tekstiviestejä, että verkkopankkien kirjautumissivuja muistuttavia sivuja. Tunnuksia on hankittu muun muassa myöhästyneiden maksujen tai turvallisuus uhkien varjolla. (FINE, n.d. ; Viestintävirasto, 2017, s. 5) Uhreille on tuolloin uskoteltu, että he pääsevät korjaamaan tai tarkastelemaan tietojaan verkkopankkitunnuksiaan käyttämällä. (Viestintävirasto, 2017, s. 5)

Pankkien intresseissä on luonnollisesti huijausten karsiminen, joten huijausyrityksiä havainnoidaan maksuliikenteen monitorointijärjestelmien avulla. Pankkien ei kuitenkaan nykyisellään ole sallittua vaihtaa keskenään tietoja verkossa toimivista huijareista, mikä osaltaan vaikeuttaa ja hidastaa pankkien pyrkimyksiä kitkeä huijausyrityksiä ja huijauksia. Pankit voivat kuitenkin tarpeen vaatiessa olla yhteydessä asiakkaaseen, mikäli maksukäyttäytymisen havaitaan poikkeavan tavanomaisesta huomattavasti. Rahansiirto on tästä huolimatta toteutettava, mikäli asiakas näin tahtoo. (Karhunen, 2018)

4.3 Haittaohjelmat ja kiristysohjelmat

Kiristysohjelmat ovat vakava riesa niin yrityksille, organisaatioille kuin yksilöillekin. Myös haittaohjelmien taustalla ovat tavallisesti taloudelliset intressit. Haittaohjelmien tavoitteena voi olla esimerkiksi käyttäjän tietojen ja toiminnan vakoilu sekä henkilötietojen varastaminen. Jotkin ohjelmista myös kopioivat käyttäjien kirjautumistunnuksia luomalla ”näkyvämmän” sivun kirjautumissivun päälle. (Danske bank, n.d.) Kiristysohjelma puolestaan lukitsee laitteen tiedostoja tai itse laitteen ja vapauttaa ne lunnaita vastaan. Jos vapauttaa. Yritysverkkoon ujuttautunut kiristyshaittaohjelma tai lunnastrojialainen (ransomware) voi saada käyttöönsä myös tärkeitä käyttöoikeuksia ja pääsyvaltuutuksia, minkä vuoksi toimihenkilöiden oikeuksien rajaaminen sekä verkon segmentointi ovat huomionarvoisia varotoimia niin yrityksissä kuin erilaisissa organisaatioissa. (Viestintävirasto, 2016, s. 2,4 ja 8)

Haittaohjelmat hyödyntävät ohjelmistojen haavoittuvuuksia ja tietoturva-aukkoja ja tarttuvat käyttäjien laitteisiin ja järjestelmiin esimerkiksi sähköpostien liitetiedostojen välityksellä tai epämääräisellä sivustolla olleen linkin kautta. Toisaalta tartunta voi tapahtua käyttäjälle entuudestaan tutuilla sivustoilla, joiden käyttämä julkaisualusta on vanhentunut. (Viestintävirasto, 2016, s. 2) Vuonna 2015 yleistyivät salakirjoittavat kiristyshaittaohjelmat (crypto ransomware), jotka salakirjoittavat käyttäjän tiedostot ja vaativat maksua salauksen purkua vastaan. Haitta - ja kiristysohjelmilta voi suojautua esimerkiksi virustorjunnan, varmuuskopioinnin ja sähköpostin suodatuksen avulla. (Viestintävirasto, 2016, s. 4,7)

4.4 Ikäihmiset huijausten kohteena

Huijauksen uhriksi joutuminen on todellinen, läsnä oleva riski jokaiselle kansalaiselle, mutta erityisesti iäkkäille riski on suuri. Syynä tähän voi olla esimerkiksi toimintakykyä alentava muistisairaus. (KKV, 2014) Toisaalta syynä voivat olla myös puhtaasti hyväuskoisuus sekä tietämättömyys huijausten vallitsevista mittasuhteista sekä rikollisten kehittyneistä taidoista ja tavoista. Ulkopuolisten rikollisten ohella petos- ja

huijausepäilyä on kohdistunut myös yhä useammin uhrien lähipiiriin (Lehtilä, 2018), mikä entuudestaan lisää haastetta tunnistaa hyväksikäyttäjät sekä tarvetta suojella ikäihmisiä ja heidän omaisuuttaan.

Huijaukset ovat usein puhelimitse tai postitse tapahtuvia rahakeräyshuijauksia, mutta myös verkkopankin ja pankkikortin tunnuksia on kerätty onnistuneesti esimerkiksi sähköpostiviestien ja linkkien välityksellä tai toimimalla valepoliisina. (KKV, 2014) Yksistään vuonna 2017 tehtiin 980 rikosilmoitusta virkavallan anastuksista tai rikosepäilystä (Kaleva, 2018).

Lähipiiriin kuuluva henkilö on puolestaan saattanut saada tunnukset haltuunsa auttaessaan ikäihmistä verkkopankin käytössä. Komisario Jouko Nummela suosittelee tämän vuoksi enemmän antamaan käyttöoikeudet toiselle osapuolelle, jolloin jokainen tehty rahansiirto on myöhemmin todennettavissa. (Lehtilä, 2018)

5 RÄÄTÄLÖITY OPETUS IKÄIHMISSILLE

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa laadittiin toimeksiantona Liedon Säästöpankille ikäihmisille kohdennettu opetusmateriaali koskien sähköistä pankkiasiointia. Työn aihe ei tullut pankilta valmiina tilauksena vaan yhdessä pohdittiin sellaista ajankohtaista aihetta, josta olisi hyötyä sekä pankille että uuden oppimisen kannalta kirjoittajalle itselleen. Lopullinen aihe oli lähtöisin toimeksiantajapankin osaamisen kehittämisestä vastaavalta toimihenkilöltä. Opetusmateriaalin pohjalle tietoa kerättiin teoriataustassa hyödynnetyistä lähteistä.

Pankin asiakastilaisuuksissa käytettävän materiaalin tueksi kartoitettiin lisäksi Liedon Säästöpankin toimihenkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä ikäihmisten sähköisen pankkiasioinnin haasteista. Kysely toimitettiin henkilökunnalle tapahtumahallintapalvelu Lyytin välityksellä (liite 1). Kyselyn ensisijainen tarkoitus oli osoittaa keskeisimmät ongelmakohdat sekä samalla tuottaa uusia ideoita opetusmateriaalin sisältöön. Tämän vuoksi vastausten laadulla oli määrää suurempi merkitys. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 14 kappaletta seitsemästä eri konttorista, myös yrityskonttorista sekä varainhoidonkonttorista.

5.1 Kyselyn tulokset

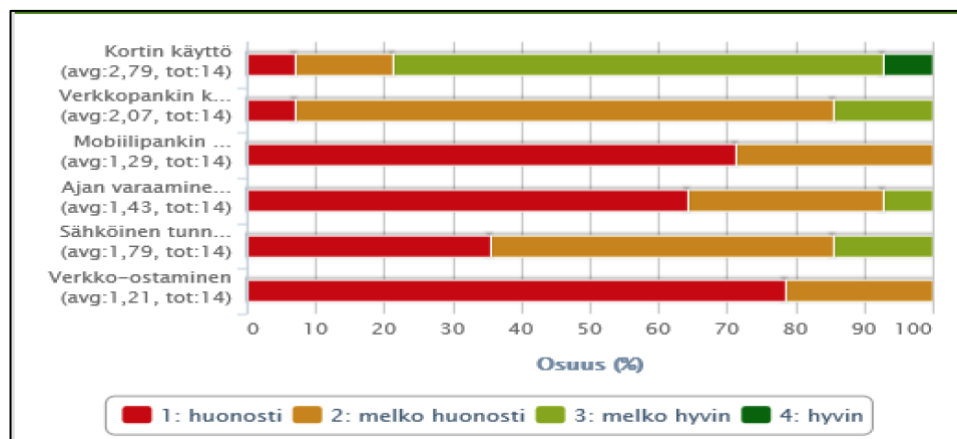
Kysely sisälsi yhteensä 7 kohtaa, joista kahdella ensimmäisellä selvitettiin, mistä konttoreista vastaukset olivat tulleet sekä kuinka paljon tai usein vastaajat ovat tavallisesti tekemisissä ikäihmisten kanssa. Vastausvaihtoehtoina jälkimmäisessä olivat päivittäin, viikoittain, kuukausittain tai harvemmin. Vastaajista puolet on asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin, kolme viikoittain ja kaksi kuukausittain sekä harvemmin. Edellä mainittujen kysymysten avulla mahdollistettiin alueellisten ja konttorien välisten erojen sekä ongelmien laajuuden havainnointi.

Kyselyn kolmannessa osiossa kartoitettiin ikäihmisten sähköisen pankkiasioinnin ongelma-kohtia toimihenkilöiden näkökulmasta. Vastaajia pyydettiin valitsemaan arvoasteikolta numero, joka vastasi parhaiten heidän näkemystään ikäihmisten osaamistasosta eri pankkitoimintojen osalta. Arvoja asteikolla oli yhteensä 4: huonosti, melko huonosti, melko hyvin ja hyvin (kuva 7.).

Näistä numero 1 edusti heikointa tasoa. Kortin käyttö, joka ei suoranaisesti lukeudu pankin sähköisiin palveluihin, oli selkeästi pankin palveluista hallituin osa-alue keskiarvolla 2,8. Verkkopankin osaamisen keskiarvoksi muodostui 2,1 ja mobiilipankin 1,3. Kahden edellisen kohdalla keskiarvoa nostivat hieman yrityskonttorin arviointit sekä mobiilipankin osalta lisäksi kaksi Raision konttorista saatua vastausta. Yrityskonttorin tulos on todennäköisesti selitettävissä sillä, että pääosa konttorin asiakaskunnasta

on yritystensä kautta olleet tekemisissä verkkopankin kanssa ja lisäksi he ovat usein työelämässä mukana vielä tavanomaisen eläkeiän jälkeinkin. Raision konttorin osalta varsinaisia päätelmiä ei kuitenkaan voida tehdä, sillä 24 000 asukasta kattavan Turun naapurikaupungin asiakaskunta tuskin eroaa merkittävästi esimerkiksi Turun tai Kaarinan asiakaskunnasta. Lisäksi erot Raision osalta olivat vain yhden arvon suuruisia.

Sähköisen tunnistautumisen osalta keskiarvo (1,8) jäi myös melko alhaiseksi, samoin kuin ajanvaraamisen keskiarvo (1,4). Verkko-ostamisen osaamistason katsottiin kuitenkin olevan heikoiten hallittu osa-alue keskiarvolla 1,2. Edellä käsiteltyihin vastauksiin viitaten, pankin kannattaisi jatkossa ehkä satsata verkkopankin lisäksi mobiilipankin opetukseen. Ajanvarauksen tekemistä puolestaan voidaan ohjeistaa esimerkiksi verkkopankin opettamisen yhteydessä, kuten tämän työn toiminnallisessa osuudessa on tehty. Vaikka verkko-ostamisen taso oli kyselyssä matalin, ei tämä välttämättä ole pankin oleellisin opetuskohte, sillä perusteiden olisi ensin oltava kunnossa etenkin, jos ostoksia maksetaan kortilla. Etenkin ikäryhmän vanhimmalle väestölle ja liikuntarajoitteisille henkilöille verkkokaupat tuovat toivotun vaihtoehdon ostosten teolle. Samalla on kuitenkin varmistettava, että tämä tapahtuu turvallisesti eikä ostoprosessiin ryhdytä liian hatarin pohjatiedoin.



Kuva 7. Miten ikäihmiset hallitsevat seuraavat palvelut (Lyyti, 2018)

Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin palveluiden käytössä havaittuja ongelmia. Useissa vastauksissa esille nousi ikäihmisten pelko tietoturva- ja tietosuojariskejä kohtaan sekä ongelmat kirjautumisessa ja yleisesti verkkopankin käytössä. Lisäksi ilmeni, etteivät ikäihmiset aina ymmärrä verkkopankkitunnusten henkilökohtaisuutta vaan antavat tunnukset muiden käyttöön tai kirjaavat ja jättävät ne muiden nähtäville. Useilla ikäihmisillä tunnusten "sijaiskäyttäjinä" toimivatkin omat lapset. Yksittäisessä vastauksessa huomautettiin, että pankki on usein tässä kohtaa ikävässä välikädessä joutuessaan ottamaan asian puheeksi asiakkaan kanssa.

Perustavanlaatuisia ja merkittäviä ongelmia ovat selkeästi myös tietokoneen käytön perustaitojen ja termistön tuntemuksen sekä käyttöön tarvittavien laitteiden puute. Lisäksi kynnys lähteä kokeilemaan uutta voi olla korkea, mikäli taitoja ei ole opeteltu aiemmin. Taustalla piilee useimmiten yksinkertaisesti arkuus sähköisten palveluiden käyttöä kohtaan.

Viidennen kysymyksen avulla tarkennettiin edellisestä kohdasta saatuja vastauksia tiedustelemalla, millaista palautetta pankin toimihenkilöt olivat saaneet. Vastauksissa tuli esille paljon samoja asioita kuin edeltävässä osiossa; ei ole varaa kalliisiin laitteisiin kertamaksulla, internet ja sen käyttö pelottaa, eivät ole tottuneet käyttämään älypuhelin, asiointin tulisi olla yksinkertaisempaa jne. Palveluiden käyttöön toivottiin lisää tukea ja opastusta, mieluummin myös ”kädestä pitäen”. Kaikilta ikäihmisiltä ei löydy avustajaa lähipiiristä, jolloin apua tarvitaan kodin ulkopuolelta.

Kaksi viimeistä kysymystä keskittyivät opetuksen käytännön toimiin. Kyselyn kuudennessa kohdassa henkilökunnalta tiedusteltiin ehdotuksia siihen, miten ikäihmisiä voitaisiin parhaiten ohjata palveluiden käytössä. Ohjausta ehdotettiin annettavaksi yksityisesti ja pienryhmissä esimerkiksi kursseilla tai asiakastilaisuuksissa. Kurssuja puolestaan ehdotettiin järjestettäväksi muun muassa työväenopistolla ja ohjausta konttoreilla käyttötarkoitusta varten hankitulla tabletilla tai tietokoneella. Tämän lisäksi useammassa vastauksessa ehdotettiin sellaisten kirjallisten/kuvallisten ohjeiden valmistusta, joiden avulla ikäihmisten olisi mahdollista käydä läpi palveluiden toimintoja vaihe vaiheelta. Myös mallisovellusta palveluiden esittelyyn ja ohjaukseen ehdotettiin.

Kyselyn viimeisessä, esitysmateriaalia koskevassa, kysymyksessä haettiin ideoita ja ajatuksia esityksen sisältöön sekä esitystapaan. Saadut vastaukset sisälsivät monipuolisesti erilaisia ideoita, mutta lähes kaikissa vastauksissa toistuivat kaksi sanaa; selkeys ja yksinkertaisuus. Myös sanat rohkaisu ja kannustus nousivat esille muutamassa vastauksessa. Konkreettisia ehdotuksia sisällöstä ja ulkoasusta olivat muun muassa kuvat eri poluista, havainnollistavat esimerkit, isot kuvat ja tekstit sekä erilaiset ohjevihkoset. opistojen tietokoneen peruskäyttötaitoja käsittelevistä kursseista ja verkkopankkitunnusten henkilökohtaisuudesta ja käyttölaajuudesta. Kaikkia edellä mainittua on tarkoitus soveltaa jossain määrin myös tämän työn yhteydessä valmistuvassa opetusmateriaalissa.

5.2 Opetusmateriaalin valmistus ja sisältö

Kyselyn vastauksien sekä lähdeaineiston pohjalta hankitun tiedon pohjalta valmistettiin ikäihmisille suunnatun opetusmateriaalin kaksi ensimmäistä versiota. PowerPoint -muotoisen aineiston pituus oli tässä työn vaiheessa reilut kolmekymmentä diaa. Painotus työn toiminnallisessa osiossa on ollut erityisesti verkkopankin tärkeimpien toimintojen opetuksessa, sillä

näiden hallinnalla voidaan katsoa olevan selkeästi suurin vaikutus ikäihmisten arkeen sekä kustannuksiin.

Materiaalissa vaiheittain läpikäytyjä toimintoja olivat verkkopankkiin kirjautuminen (liite 2), laskujen maksu/tilisiirrot sekä ajanvaraus. Lisäksi esille nostettiin sellaisia kohtia verkkopankissa, joista löytyy tarpeellisia tietoja esimerkiksi salasanan tai omien yhteystietojen muokkaamiseen sekä maksujen vahvistamiseen (liite 3). Mobiilipankki ja e-laskut jäivät työssä vähemmälle huomiolle, mutta myös nämä sähköisen asioinnin muodot esitellään materiaalissa lyhyesti. Kokonaan työstä jäi pois korttimaksaminen verkossa osio, koska hankitun tietojen ja omien havaintojen pohjalta tämä vaikutti toiminnolta, johon ei tulisi ryhtyä liian hatarien tietojen kanssa, etenkin kun vaihtoehtoisia maksutapoja on yhä olemassa.

Painotuksen ohella oli pohdittava, kuinka yksinkertaistetussa muodossa asiat tulitisiin materiaalissa käsittelemään ottaen huomioon ikäryhmän sisäiset tieto- ja taitotason erot. Oli selvää, että opetuksen oli lähdettävä liikkeelle perusasioista. Kuinka pitkälle perusteisiin olisi mielekästä palata aliarvioimatta kenenkään osaamista ja ymmärrystä, oli kuitenkin tässä kohdin huomionarvoinen kysymys. Koska pyrkimys oli ohjeistaa ikäihmisiä heille entuudestaan vieraassa asiassa ja ympäristössä, päädyttiin työssä lopulta käymään oppimisen kannalta oleelliset osiot läpi vaihe vaiheelta mahdollisimman perusteellisesti. Tähän liittyi osana myös termistön avaamista sekä turvallisen pankkiasioinnin muistisääntöjen kertausta.

Kolmas oleellinen tekijä oli työn ulkoasu ja toteutus. Aineistoa oli koottava noin tunnin kestävään ohjaustilaisuuteen, joten oli tärkeää kartoittaa, kuinka paljon asiaa voitaisiin tuossa ajassa käsitellä, kuinka tarkkaan ja kuinka paljon ikäihmisten odotettiin sisäistävän asioita kerralla. Oli siis pohdittava, tulisiko työssä keskittyä vain muutama perustoimintaan perusteellisesti vaiko käsitellä useampia toimintoja ja palveluja pintapuolisesti. Koska tässäkin kohtaa haluttiin varmistaa suurin hyöty ikäihmisille sekä hyödyntää kyselyn kautta tulleita ideoita ja havaintoja, päädyttiin työssä käymään muutama perusasia perusteellisemmin kohta kohdalta. Yksi tällainen toiminto oli laskujen maksu, joka käytiin läpi aina pankin omilta verkkosivuilta kirjautumisesta laskujen maksuun ja hyväksyntään. Koska kaikkea tietoa ei kuitenkaan ollut mielekästä sulloa yksittäisiin dioihin, lisättiin tarpeelliset lisähuomiot erillisiin kommenttikenttiin.

5.3 Versioiden tarkastelut

Opetusmateriaalia ei ollut aikataulullisista syistä mahdollista esittää työn varsinaiselle kohdeyleisölle ennen opinnäytetyön valmistumista. Materiaalin ensimmäistä ja toista versiota tarkasteltiin ja työstettiin kuitenkin toimeksiantajapankin toimihenkilöiden kanssa. Ensimmäistä

versiota käsiteltiin tämän vuoden marraskuussa pankin osaamisen kehittämisestä vastaavan henkilön kanssa, keneltä myös itse työn aihe ja idea oli lähtöisin. Toisen version kohdalla mukaan liittyi vielä organisaation it-yhteyshenkilö. Näiden kahden tarkastelukerran pohjalta korjailtu materiaali tullaan myöhempänä ajankohtana testauttamaan kohdeyleisöllä sekä korjaamaan heiltä saadun palautteen pohjalta.

Ensimmäisen tarkastelukerran pohjalta korjattiin sekä tarkennettiin joidenkin PowerPoint-diojen tietoja ja sisältöä. Lisäksi pohdittiin opetusmateriaalin tulostamista myös paperiseen muotoon, jota jaettaisiin ikäihmisille järjestettävien tilaisuuksien yhteydessä. Näin ollen ikäihmiset saisivat ohjausta itse tilaisuudessa ja paperisesta tulosteesta tukea toimintojen toistamiseen kotona. Tästä syystä johtuen valmistettua PowerPoint- materiaalia ei ollut kannattavaa jättää liian pelkistetyksi vaan esimerkiksi laskujen maksun ja ajanvarauksen toiminnot on syytä esitellä työssä niin, että ohjetta on helppo seurata myös ohjauksen ulkopuolella. Paperista versiota voitaisiin joko jakaa tilaisuuden alussa tai vastaavasti mainita mahdollisuudesta vastaanottaa ohjeet myös kirjallisesti tilaisuuden jälkeen. Näin ollen ikäihmiset tiedostavat, ettei kaikkea tilaisuudessa esitettyä informaatiota ole tarpeellista sisäistää kerralla eikä oppiminen ole täysin oman muistin varassa.

Toisella tarkastelukerralla työtä käytiin läpi dia kerrallaan kolmen hengen ryhmässä tarkastellen sekä aiemman tapaamisen pohjalta tehtyjä korjauksia, lisäyksiä ja tarkennuksia että mahdollisia uusia muutostarpeita. Lisäyksiä materiaaliin tuli myös tällä kertaa koskien esimerkiksi tilinumeroiden IBAN-muotoa sekä hyvän salasanan sisältöä. Lisäksi keskustelua käytiin siitä, miten ikäihmisiä tulisi varoittaa ja muistuttaa turvatekijöistä ilman, että tämä vähentäisi heidän rohkeuttaan kokeilla verkkopankkia tai muutoin aiheuttaisi heille tarpeetonta pelkoa. Tähän liittyen katsottiin tarpeelliseksi esimerkiksi muistuttaa ikäihmisiä uloskirjautumisesta ja oman tietokoneen tietoturvan hoidosta, mutta samalla huomauttaa verkkopankki-istunnon automaattisesta päättymisestä aikaviiveellä.

Opinnäytetyön toimeksiantona tehdyn osuuden tarkastelu pankin toimihenkilöiden toimesta on tässä vaiheessa siis valmis. Seuraavaksi vuorossa on esittely kohdeyleisölle, jolloin saadaan selville asiakkaiden näkemys sekä muutosehdotukset materiaalin sisällöstä.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Työn teoriataustaa ja toiminnallista osuutta hahmoteltaessa vahvistui näkemys ikäihmisten opetuksen ja tuen tarpeesta. Tämä kävi ilmi niin teoriataustassa hyödynnettyjen lähteiden kuin työn yhteydessä teetetyn kyselyn tuloksista. Ikäihmisillä on usein korkea kynnys lähteä käyttämään erilaisia verkkopalveluja, sillä taustalla vaikuttaa epävarmuus omista taidoista ja huoli koneen sekä ohjelmien tietoturvasta. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, ettei kaikilla ikäihmisillä ole käytössään tarvittavia laitteita tai luotettavaa avustajaa ohjeistamaan verkkopankin käyttöä. Tällöin tarvitaan opastusta erityisesti pankkien taholta. Pankit ovatkin pyrkineet ja pyrkivät jatkossakin ohjaamaan ikäihmisiä sähköisessä pankkiasioinnissa, vaikkei varsinaista strategiaa olekaan tähän liittyen laadittu. Toimivan opetuksen saavuttamiseksi pankkien olisi jatkossa kuultava yhä enenevässä määrin palautetta opetuksen kohdeyleisöltä eli ikäihmisiltä ja heitä edustavilta tahoilta.

Työn toiminnallisessa osuudessa oli kaikin puolin pyrittävä ymmärtämään, millaiselle kohderyhmälle opetusmateriaalia oltiin valmistamassa sekä huomioitava heidän lähtökohtiaan ja pohjatietojaan. Monelle ikäihmisille ei ole karttunut kokemusta tietokoneen tai sähköisten palveluiden käytöstä työmaailmassa tai koulutuksen kautta. Lisäksi oli määriteltävä opetusmateriaalin sisältö ja laajuus sekä huomioitava, etteivät suurimmat ongelmakohdat ole aina yhtä kuin ensisijaiset opetuskohteet. Esimerkiksi verkko-ostamisen tai mobiilipankin opettaminen on luultavasti hyödyllisempää vasta siinä vaiheessa, kun verkkopankin sekä tietokoneen käytön perusteet ovat riittävällä tasolla. Tason voi määritellä pankki tai asiakas itse.

Vaikka tietokoneen käytön perusteiden opetus ei kuulu pankin vastuualueeseen, voidaan esimerkiksi opetustilaisuudessa ikäihmisille antaa vinkkejä lähialueen kurssitarjonnasta. Kun tietokoneen perusteet ovat jotakuinkin hallussa on helpompi lähteä oppimaan myös sieltä löytyviä palveluita. Oppimisen tueksi päädyttiin opetusmateriaalista toimittamaan myös paperinen ohjelehtinen jaettavaksi pankin järjestämien tilaisuuksien yhteydessä.

Tilaisuuksissa esiteltävästä opetusmateriaalista pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen. Tarve tälle painottui myös toimihenkilöiltä saaduissa vastauksissa. Materiaalin osalta käytyjen keskusteluiden pohjalta päädyttiin ikäihmisiä myös muistuttamaan pankkiasioinnin turvallisuustekijöistä kuten uloskirjautumisesta ja tunnusten säilytyksestä, mutta pyrkimys oli esittää asia niin, ettei tästä aiheutuisi pelkoa ja siten estettä verkkopankin käytölle. Tästä johtuen työssä mainitaan muun muassa verkkopankki-istunnon päättymisestä aikaviiveellä. Ikäihmisten opetuksessa ei siis tärkeää ole vain aineiston sisältö, myös esitystapa ratkaisee.

LÄHTEET

Danske bank (n.d.). *Erilaisia huijaustapoja*. Haettu 10.11.2018 osoitteesta <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/tarkkana-verkossa/faktat/erilaisia-huijaustapoja>

Finanssiala (2018). *Luottamusverkosto, TUPAS ja tunnistamisen muutokset*. Haettu 4.11.2018 osoitteesta <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Luottamusverkosto,-TUPAS-ja-tunnistamisen-muutokset.aspx>

Finanssiala (2018). *Muutoksia tulossa tunnistamista käyttäville yrityksille*. Haettu 4.11.2018 <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Muutoksia-tulossa-sähköistä-tunnistamista-käyttäville-yrityksille-.aspx>

Finanssiala (2017). *Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat*. Haettu 27.10.2018 osoitteesta http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf

Finanssiala (2018). *Muutoksia tulossa tunnistamista käyttäville yrityksille*. Haettu 4.11.2018 <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Muutoksia-tulossa-sähköistä-tunnistamista-käyttäville-yrityksille-.aspx>

Finanssiala (2016) *Väärinkäytökset*. Haettu 17.10.2018 osoitteesta <http://www.finanssiala.fi/pankkiturvallisuus/Sivut/Väärinkäytökset.aspx>

Finanssivalvonta (2015). *Miten turvallista verkkoasiointi on*. Haettu 1.11.2018 osoitteesta <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiointi/Verkkoasiointi/Turvallisuus/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta (2017). *Tunnista huijausyrietykset*. Haettu 8.10.2018 osoitteesta <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiointi/Verkkoasiointi/Huijausyrietykset/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta (2018). *PSD2-seurantaryhmä 3.5.2018 -Keskustelu paperisista tunnuslukeista*. Haettu 29.10.2018 osoitteesta http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Seurantaryhma/Documents/PSD2_seurantaryhma_20180503_esitys.pdf

FINE (2018) *Ikäihmisten pankkipalvelut*. Haettu 21.10.201 osoitteesta <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/ikaihminen-pankkipalvelut.pdf>

Gert, B., Eskelinen S. (2018). Digiajan asiakaskokemus - oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Ilmarinen, V., Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.

Kaleva (2018). *Valepoliisien tekemät huijaukset lisääntyvät nopeasti-ikäihmiset saadaan paljastamaan pankkitietoja luomalla kiireen tuntu*.

Haettu 20.10.2018 osoitteesta

<https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/valepoliisien-tekemat-huijaukset-lisaantyyvat-nopeasti-ikaihmiset-saadaan-paljastamaan-pankkitietoja-luomalla-kiireen-tuntu/785026/>

Kansallisarkisto (2018). *Sähköinen asiointipalvelu- toimenpiteet ja kulku asiakirjahallinnon näkökulmasta*. Haettu 14.10.2018 osoitteesta

<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

Karhunen, J. *Pankkien saatava vaihtaa tietoja huijaustapauksissa*. Haettu 14.10.2018 osoitteesta

<http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Pankkien-saatava-vaihtaa-tietoja-huijaustapauksissa.aspx>

Karjaluo, H. (2002). *Electronic banking in Finland- consumers beliefs, attitudes, intentions and behaviors*. Väitöskirja. Jyväskylä studies in business and economics 18. Jyväskylä: Jyväskylä printing house and ER-Paino Ky.

KKV (2014). *Estä läheisesi huijaaminen*. Haettu 20.10.2018 osoitteesta

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/huijaukset/ikaihmiset-huijauksen-kohteena/>

Käyhkö, M. (2018). *Säästöpankin tunnistautumis- sovellus*.

Sähköpostiviesti tekijälle 30.10.2018

Lehmusvirta, A. (2018). *Pankkihuijarit taas liikkeellä- rahojaan saa tuskin takaisin*. Haettu 25.10.2018 osoitteesta

https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/pankkihuijarit-taas-liikkeella-rahojaan-tuskin-saa-takaisin-6713881

Lehtilä, S. (2018). *Poliisi ei ylläty, kun lähipiiri huijaa ikäihmisiltä rahat- tapauksia koko ajan tutkinnassa*. Haettu 20.10.2018 osoitteesta

<https://yle.fi/uutiset/3-10026909>

Lehto, T. (2018). *Pankkitunnusten vaatimukset menevät täysin uusiksi 2019- pankitkaan eivät tarkkaan tiedä mitä se tarkoittaa asiakkaille*.

Haettu 31.10.2018 osoitteesta

<https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/pankkitunnusten->

[vaatimukset-menevat-taysin-uusiksi-2019-pankitkaan-eivat-tarkkaan-tieda-mita-se-tarκοittaa-asiakkaille-6719519](#)

Liedon säästöpankki (2018). Liedon säästöpankin puolivuosisikatsaus 1.1.-30.6.2018.

Liedon säästöpankki (2017). *Liedon säästöpankin vuosikertomus 2017*. Paino- Kaarina.

Liedon säästöpankki (1995). *Se kunnan pankki. Jo sata vuotta. Liedon säästöpankki Lieto-Loimaa-Naantali-Oripää-Turku*. Loimaa: loimaan kirjapaino Oy.

Lyyti (2018). Raportti pankin toimihenkilöille teetetystä kyselystä.

Mäensivu, V. (2003). *Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nordea (n.d.), *Nordea mobile*. Haettu 27.10.2018 osoitteesta <https://nordeamobile.fi>

Osuuskunta (n.d.) *OP-mobiili*. Haettu 27.10.2018 osoitteesta <https://uusi.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/op-mobiili>

Pankkiasiat (2016). *Mobiilipankki paras pankki? Käyttö ja ominaisuudet kasvavat*. Haettu 27.10.2018 osoitteesta <https://pankkiasiat.fi/mobiilipankki-paras-pankki-kaytto-ja-ominaisuudet-kasvavat>

Säästöpankki (n.d.). *Historia*. Haettu 20.10.2018 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/tietoa%20saastopankkiryhmasta/historia>

Säästöpankki (n.d.). *Säästöpankkiryhmä*. PowerPoint-esitys.

Säästöpankki (n.d.). *Säästöpankki Tunnistus- mobiili tunnistussovellus*. Haettu 23.10 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/yhteydenottokanavat/mobiilipankki/saastopankki%20tunnistus%20mobiilisovellus>

Säästöpankki (n.d.). *Säästöpankkiryhmän strategia*. Haettu 28.10.2018 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/tietoa%20saastopankkiryhmasta/strategia>

Säästöpankki (n.d.). *Vastuullinen sijoittaminen*. Haettu 1.11.2018 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/vastuullisuus/vastuullinen-sijoittaminen-k>

Talouselämä (2018). *Puoli miljoonaa ikäihmistä ei ole käyttänyt nettiä koskaan- Huoli yhdenvertaisuudesta heräsi*. Haettu 20.10.2018 osoitteesta <https://www.talouselama.fi/uutiset/puoli-miljoonaa-ikaihmissa-ei-ole-kayttanyt-nettia-koskaan-huoli-yhdenvertaisuudesta-herasi/4611f4b8-4cbb-3553-a265-f836408be91b>

Tieto (2015). *Tulevaisuuden pankki on mukana asiakkaiden tilanteissa-digitaalisuus luo uusia mahdollisuuksia*. Haettu 11.10.2018 osoitteesta <https://www.tieto.fi/uutiset/tulevaisuuden-pankki-on-mukana-asiakkaiden-tilanteissa-digitaalisuus-luo-uusia-mahdollisuuksia>

Valli (n.d.). *Ikäihmiset ja sähköinen asiointi- Miten saadaan kaikki mukaan?* Haettu 6.10.2018 osoitteesta https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmissa_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

Valtiovarainministeriö (2018). *Valtio selvittää vaihtoehtoja kansalaisten sähköiseen tunnistautumiseen*. Haettu 25.10.2018 osoitteesta https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/valtio-selvittaa-vaihtoehtoja-kansalaisten-sahkoiseen-tunnistautumiseen


Viestintävirasto (2016) *Selviytymisopas kirstyshaittaohjelmia vastaan- Kokemuksia kirstyshaittaohjelmista Suomessa ja neuvoja niistä selviytymiseen*. Haettu 10.11.2018 osoitteesta https://www.viestintavirasto.fi/attachments/tietoturva/Kirstyshaittaohjelmat_teamakooste_07_2016.pdf

Viestintävirasto (2014). *Tietoturvailmiöt 2014*. Haettu 20.10.2018 osoitteesta https://www.viestintavirasto.fi/attachments/tietoturva/Tietoturvailmiot_2014.pdf

Viestintävirasto (2017). *Näin meitä huijataan- Verkossa yleisesti tavattuja huijausmenetelmiä*. Haettu 15.10.2018 osoitteesta https://www.viestintavirasto.fi/attachments/cert/certtiedostot/Nain_meita_huijataan.pdf

Viestintävirasto (2018). *TUPAS- tunnistamista käyttäviltä asiointipalveluilta edellytetään muutoksia*. Haettu 31.10.2018 osoitteesta <https://www.viestintavirasto.fi/viestintavirasto/ajankohtaista/2018/tupas-tunnistamistakayttaviltaasiointipalveluiltaedellytetetaanmuutoksia.html>

Kyselylomake



Attention by Lyyti

1. Missä konttorissa työskentelet *

Valitse: ▼

2. Miten paljon olet työssäsi tekemisissä ikäihmisten kanssa? *

Valitse: ▼

3. Kuinka hyvin mielestäsi ikäihmiset keskimäärin hallitsevat seuraavat palvelut

	huonosti	melko huonosti	melko hyvin	hyvin
Kortin käyttö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkopankin käyttö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilipankin käyttö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan varaaminen netin kautta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen tunnistautuminen julkishallinnon palveluissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkko-ostaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Millaisia haasteita olet havainnut em. palveluiden käytössä? *

5. Minkälaista palautetta olet saanut ikäihmisiltä em. palveluista? *

6. Millä tavoin heitä voitaisiin parhaiten ohjata palveluiden käytössä? *

7. Millaisiin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota esitysmateriaalissa, joka valmentaa ikäihmisiä sähköisessä asiointissa? *

Lähetä vastaukset

Opetusmateriaalin dia sisäänkirjautumisesta

Kirjautuminen

VERKKOPANKKI

1. Klikkaa pankin etusivulla olevaa verkkopankkipalkkia

KIRJAUDU VERKKOPANKKIIN / LOGGA IN I NÄTBANKEN

Avaintunnuskortilla /
Med nyckelkodskortet


Tunnistussovelluksella /
Med appen identifiering

Käyttäjätunnus /
Användarkod

Salasana /
Lösenord

KIRJAUDU / LOGGA IN


2. Kirjoita tunnuksesi

12/1/18  10

Vahvista sisäänkirjautuminen antamalla avaintunnusta **E9** vastaava turvaluku.

E9 = **VAHVISTA** **KESKEYTÄ**

3. Hae avainlukulistasta vastaava lukusarja ja vahvista

12/2/18 Footer  11

Otteita opetusmateriaalista

1. Valitse maksut

ETUSIVU TILIT JA KORTIT **MAKSUT** LAINAT VARALLISUUS FINANSSIVAHTI YHTEYS PANKKIIN

Uusi maksu Maksupohjat **Siirto omalle tilille** Visa-tilisiirto Eräntyvät maksut Vahvistettavat maksut Saapuneet e-laskut

Laskujen maksu ja rahan siirto toiselle tilille

Siirto omalle, saman pankin tilille

Rahan siirto visatilitiltä

Täältä löydät eräntyvät maksut

Täältä löydät vahvistettavat maksut

Täältä löydät saapuneet e-laskut

12/5/18 15

1.

ETUSIVU **TILIT JA KORTIT** MAKSUT LAINAT VARALLISUUS FINANSSIVAHTI YHTEYS PANKKIIN

Tilit Kortit Visa-tilisiirto Talletukset Verkkotiliotteet Verkkopalkka Korkotodistukset Valuutat

2.

PANKKILAINEN PIRKKO 2500,50 EUR

FI 11 2222 3333 4444 55

Klikkaa ja näet kyseisen tilin tilitapahtumat

Visa Electron

4222 30XX XXXX 3333

Klikkaa ja näet korttisi tiedot

HAE KORTTIA

12/14/18 14