

Jenni Nikula

PANKIN ENNAKOINTI IKÄÄNTYVÄN ASIAKKAAN PANKKIASIOINNISSA

PANKIN ENNAKOINTI IKÄÄNTYVÄN ASIAKKAAN PANKKIASIOINNISSA

Jenni Nikula
Opinnäytetyö
Syksy 2020
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Taloushallinto

Tekijä: Jenni Nikula

Opinnäytetyön nimi: Pankin ennakointi ikääntyvän asiakkaan pankkiasioinnissa

Työn ohjaaja: Juhani Kurula

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2020

Sivumäärä: 35+1 liitettä

Tämä opinnäytetyö käsittelee ikääntyvien asiakkaiden pankkiasiointia. Suomen väestöstä ikääntyneiden osuus kasvaa koko ajan. Pankin kannattaa varautua ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla ikääntymisen tuomiin muutoksiin. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, millä tavalla pankki voi ennakoida asiakkaan ikääntymistä, jotta asiointi onnistuisi ja sujuisi myös asiakkaan ikääntyessä.

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa on hyödynnetty teemahaastatteluita. Haastatteluiden avulla selvitettiin ikääntyvien asiakkaiden asiointia, varautumista ikääntymiseen ja ikääntyneiden asiakkaiden asioinnin kehittämistä. Tietoperusta käsittelee pankin tarjoamia ratkaisuja ja palveluja pankkiasioiden hoitamiseen.

Tutkimustuloksissa korostui keskustelun merkitys sekä palveluiden ja ratkaisujen uudelleen tarjoaminen. Asioinnin onnistumiseen ja sujumiseen vaikuttaa myös se, miten asiakas kohdataan pankissa. Tulosten mukaan asiointitilanteiden onnistumiseen vaikuttaa asiakkaan arvokas ja empaattinen kohtaaminen. Tulosten pohjalta asiakaspalvelijalta vaaditaan rohkeutta puhua vaikeistakin asioista ikääntyvän asiakkaan kanssa, mutta toisaalta ymmärrystä asiakasta kohtaan.

Ikääntyneiden asiakkaiden asiointia voidaan viedä eteenpäin kehittämällä helppokäyttöisiä palveluja. Ikääntyneiden kohdalla on tärkeää huomioida, että neuvontaa ja opastusta on saatavilla helposti ja toistuvasti.

Asiasanat: ennakointi, asiointi, ikääntyneet asiakkaat, pankkipalvelut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business, Option of Economics

Author: Jenni Nikula
Title of thesis: Banks preparation for elderly customers
Supervisor: Juhani Kurula
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2020
Number of pages: 35 + 1 appendix

This thesis deals with banking of elderly customers. Percentage of elder in the population is growing in Finland. The bank should be prepared for the changes which elderly customers bring along. Purpose of this thesis is to research, how the bank can foresee that the banking is successful with elderly customers also in the future.

Thesis is qualitative research that is utilizing thematic interviews. The interviews were used to find out elderly customers banking and how they are prepared for it in the future. The process also gave information how to develop banking for elderly customers. Theoretical frame of reference deals with solutions and services provided by the bank for banking.

The meaning of conversations and re-offering the services were highlighted on the research. The way how the customer is met in the bank affects also how successful and fluent the banking is. According to the result, the success of business situations is influenced by the customer encountering emphatically and with respect. The result also shows that from the representative is required to have courage talk about even difficult matters. In the other hand representative must have understanding to the customer.

The banking can be developed with easy-to-use services for elderly customers. For some of the elderly customers is important to note that advising and guidance is easy to access and regularly available.

Keywords: foresee, banking, elderly people, banking services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	IKÄÄNTYNEEN ASIAKKAAN PANKKIASIOIDEN HOITAMINEN	7
3	PANKIN TARJOAMIA RATKAISUJA IKÄÄNTYVÄLLE ASIAKKAALLE	9
3.1	Valtakirjat.....	9
3.2	Käyttöoikeudet	9
3.3	Edunvalvontavaltuus	10
4	PANKIN TARJOAMAT PALVELUT	12
4.1	Eriaiset maksutavat.....	12
4.2	Verkko- ja mobiilipankki.....	13
5	HAASTATTELUT	16
5.1	Teemahaastattelu	16
5.2	Tutkimustulosten luotettavuus.....	17
6	TUTKIMUSTULOKSET	19
6.1	Ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen.....	19
6.2	Asiainn sujuminen.....	20
6.3	Pankkiasioiden hoitamiseen varautuminen	22
6.4	Palvelut ja ratkaisut.....	23
6.5	Ikääntyvien asiakkaiden asiainn kehittäminen	24
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	26
7.1	Asioiden hoitaminen ja ennakointi	26
7.2	Palveluiden tarjoaminen asiakkaalle.....	27
7.3	Sähköinen asiointi.....	28
7.4	Asiainn kehittäminen.....	29
7.5	Opinnäytetyöprosessi	31
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön on tarkoitus tutkia sitä, miten pankki voi ennakoida ikääntyvän asiakkaan kohdalla erilaisten palvelujen ja ratkaisujen avulla, jotta asiointi onnistuisi ja olisi sujuvaa asiakkaan ikääntyessä. Opinnäytetyölle on tarvetta, koska väestö ikääntyy ja väestörakenne on jatkuvassa muutoksessa. Ikääntyneiden on silti hoidettava omat pankkiasiat jollakin tavalla.

Opinnäytetyössä perehdyn pankin X nykyisiin erilaisiin palveluihin ja ratkaisuihin. Opinnäytetyön pohjalta voi mahdollisesti nousta ajatuksia siitä, miten ennakointia pankin puolelta voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön toimeksiantajana on eräs rahoitusalan yritys.

Tutkimusongelma opinnäytetyössä on ikääntyvien asiakkaiden pankkiasioinnin hoitaminen. Pää-tutkimuskysymys opinnäytetyössä on se, miten pankki voi erilaisilla palveluilla ja ratkaisuilla varmistaa ikääntyvän asiakkaan kohdalla asioinnin sujumisen myös asiakkaan ikääntyessä. Lisätutkimuskysymyksenä on se, millaisia palveluita ja ratkaisuja pankki tällä hetkellä asiakkaalle tarjoaa.

Opinnäytetyöni on tutkimuksena laadullinen tutkimus, ja sitä on lähestytty tapaustutkimuksen tutkimusstrategian kautta. Tässä opinnäytetyössä tapaus rajautuu kyseisen pankin palveluihin ja ratkaisuihin. Tutkimuskohteeksi on segmentoitu ikääntyvät asiakkaat ja heidän asiointinsa.

2 IKÄÄNTYNEEN ASIAKKAAN PANKKIASIOIDEN HOITAMINEN

Lainsäädännön mukaan ikääntynyttä väestöä ovat yli 65-vuotiaat, jotka ovat oikeutettuja iän puolesta vanhuuseläkkeeseen. Ikääntyneillä ihmisillä on lain mukaan heikentynyt toimintakyky esimerkiksi sairauksien tai korkean iän vuoksi. (Terveyskylä 2019b.)

Pankkien on hyvä ottaa huomioon ikääntyneiden tarpeet ja toiveet pankkipalveluissa. Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton raportin mukaan niitä ovat iän tuomat muutokset toimintakykyyn ja uuden oppimiseen, sujuva asiointi sekä turvallisuuden tunne ja arvostava kohtelu (Stenberg, Randelin & Jokinen 2018).

Ikääntynyt voi hoitaa pankkiasiat itsenäisesti, mikäli hän kykenee siihen (Vanhustyön keskusliitto 2016). Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton julkaisemassa raportissa kerrotaan Ikäteknologiakeskuksen toteuttamasta tutkimuksesta, jossa selvitettiin ikääntyvien kantaa sähköisiin pankkipalveluihin. Tutkimukseen vastaajat olivat yli 65-vuotiaita. (Stenberg ym. 2018.)

Vastaajilta kysyttiin, että hoitavatko he raha-asiat itsenäisesti. Tutkimukseen verkossa vastanneista 96 prosenttia hoiti raha-asiansa itse ja paperilomakkeella vastanneista 84 prosenttia. Tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, haluaisivatko he hoitaa raha-asiat myös tulevaisuudessa itse, jos se onnistuu. Prosenttilukemat olivat hyvin samankaltaiset. Verkossa vastanneista 96 prosenttia ja paperilomakkeella vastanneista 81 prosenttia haluaisi myös tulevaisuudessa hoitaa omat raha-asiat itsenäisesti. Omatoimisuus ja itsenäisyys raha-asioiden hoitamisessa koetaan tärkeäksi. (Stenberg ym. 2018.)

Ikääntynyt voi hoitaa pankkiasioita tai opetella uusien palveluiden käyttöä myös yhdessä läheisen, pankkivirkailijan tai vapaaehtoisen vertaisopastajan kanssa. Ikääntyneen kohdalla myös vertaisopastaja on ikääntynyt ihminen. Vertaisopastajankaan ei tarvitse osata kaikkea, sillä ongelmatilanteissa he voivat yhdessä etsiä ratkaisuja ja pyytää apua. (Vanhustyön keskusliitto 2016.)

Raha-asiat ovat luottamusta vaativia asioita. Ikääntyneen tulee luottaa läheiseen ihmiseen tai vertaisopastajaan, joka auttaa häntä asioiden hoitamisessa. On tärkeää muistaa, että vaikka ihminen olisi kuinka läheinen, täytyy silti olla varovainen. Yhteishyvän artikkelissa lakimies Kari Äijälä painottaa, että omia tunnuksia ja korttia ei tule luovuttaa kenellekään, vaikka apua tarvitsisi. Siihen on

muuta parempia tapoja, joilla läheinen voi hoitaa ikääntyneen raha-asiat ikääntyneen puolesta. (Vähähyppä 2020.)

Ennakointi on varautumista tulevaan ja sen avulla voidaan myös vaikuttaa tulevaisuuteen. Ennakointia on lähestytty tässä opinnäytetyössä käytännön näkökulman kautta. Pankin puolelta ennakointi voisi olla esimerkiksi sitä, että pankki tarjoaa asiakkaalle erilaisten palvelujen käyttöönottoa tai ratkaisujen tekemistä pankkiasioden hoitamiseen liittyen.

Pankin on tärkeää tarjota palveluita ja ratkaisuja riittävän ajoissa sen vuoksi, että ne olisivat asiakkaalle vielä mahdollisia sekä asiakkaalle jäisi aikaa myös pohtia palvelujen käyttöönottoa tai ratkaisujen tekemistä. Pankki voi ennakoida asiakkaan ikääntymistä myös teknologian tuomien mahdollisuuksien myötä. Niiden avulla asiointi voi onnistua asiakkaalta itseltään esimerkiksi heikentyneestä fyysisestä kunnosta tai pitkistä välimatkoista huolimatta.

Suomen väestö ikääntyy. Terveyskylän artikkelin mukaan tähän vaikuttavat syntyvyys ja elinajanodotteen kasvu. Ennusteiden mukaan yli 65-vuotiaiden osuus nousee 21,4 prosentista 25,6 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. Koska väestö ikääntyy, ikääntyneiden osuus on asiakasryhmissä suurempi. (Terveyskylä 2019a.)

Ikääntyminen on hyvin yksilöllistä ja vaihtelevaa. Siihen vaikuttavat esimerkiksi geneettiset tekijät, elintavat ja elinympäristö. (Terveysverkko 2020). Vanhuuteen voi kuitenkin varautua esimerkiksi suunnittelemalla omien asioiden hoitamisen, mikäli oma kyky hoitaa asioita heikentyy. Ratkaisu tähän voisi olla esimerkiksi käyttöoikeuden lisääminen omaan tiliin jollekin luotettavalle läheiselle tai edunvalvontavaltuutuksen luominen. (Rimmi 2017).

Useat toimet vaativat kuitenkin asiakkaan oikeustoimikelpoisuutta eli ymmärrystä tehdyistä sopimuksista, minkä vuoksi on tärkeää tehdä ne riittävän ajoissa. Pankilla on myös erilaisia palveluita, joilla asiakas voi helpottaa asiointia. Tässä opinnäytetyössä käydään seuraavaksi läpi ikääntyvän asiakkaan asiointia sekä pankin tarjoamia nykyisiä ratkaisuja ja palveluita ikääntyvän asiakkaan asiointiin.

3 PANKIN TARJOAMIA RATKAISUJA IKÄÄNTYVÄLLE ASIAKKAALLE

Asiain hoitaminen ei välttämättä kuitenkaan onnistu aina asiakkaalta itseltään. Sen vuoksi ikääntynyt voi usealla eri tavalla valtuuttaa läheisen hoitamaan asiain. (Rimmi 2017). Tässä luvussa käydään seuraavaksi läpi erilaisia vaihtoehtoja asiain hoitamiseen.

3.1 Valtakirjat

Pankkiasioita voidaan hoitaa myös valtakirjan avulla. Tämä on pankin tarjoama ratkaisu esimerkiksi siihen tilanteeseen, jos ikääntynyt asiakas ei pääse paikan päälle itse. Hän voi tällöin valtuuttaa jonkun hoitamaan asian hänen puolestaan. Valtakirjan avulla valtuutettu voi esimerkiksi nostaa varoja valtuuttajan tililtä (OP 2020b).

Valtakirjan voi antaa toiselle henkilölle, mutta valtakirja täytyy yksilöidä mahdollisimman tarkasti (OP 2020b). Se onkin yksi valtakirjan ongelmista. Ylen uutisen mukaan avointa valtakirjaa ei hyväksytä missään pankissa, vaan valtakirjan täytyy olla yksilöity tarkasti (Kervinen 2014). Valtakirjan antajan täytyisi myös pystyä valvomaan valtakirjan käyttöä, asian etenemistä ja tarvittaessa selvittämään valtakirjaa (Thurén 2019). Valtakirjan antaja voi valvoa valtakirjan käyttöä esimerkiksi tilitapahtumia seuraamalla (OP 2020b).

3.2 Käyttöoikeudet

Käyttöoikeus tiliin on hyvä antaa jollekin läheiselle, mikäli ikääntynyt tarvitsee pankkiasioinnissa jonkin verran apua (Thurén 2019). Käyttöoikeus antaa oikeuden hoitaa asioita tiliin kautta ikääntyvän puolesta. Kun käyttöoikeus on lisätty läheiselle, hän voi esimerkiksi maksaa vanhuksen laskut omassa verkkopankissaan ikääntyneen puolesta. (OP 2020a.) Ikääntynyt voi lisätä tiliin käyttöoikeudet, mikäli hän on oikeustoimikelpoinen ja ymmärtää tekemänsä sopimuksen (Rimmi 2017).

Käyttöoikeuksia on eri laajuudella. Ikääntynyt voi antaa käyttöoikeuden, jolla tiliä voi käyttää vain pankin toimipisteellä tai sekä toimipisteellä että verkkopalvelussa. (OP 2020a.) Toisen ihmisen raha-asioita hoitaessa on järkevää maksaa maksut tililtä kuin käyttää käteistä, jolloin tapahtumista

jää jälki tilitapahtumiin sekä myös kaikki kuitit on hyvä säilyttää. Tällöin asioiden mahdollinen selvittäminen jälkikäteen on huomattavasti helpompaa. (Vähähyyppä 2020.)

3.3 Edunvalvontavaltuus

Edunvalvontavaltuus on ollut vaihtoehto perinteiselle edunvalvonnalle jo vuodesta 2007. Edunvalvontavaltuutuksen myötä ihmiset voivat ennakoida ja varautua omaan tulevaisuuteen, mikäli oma toimintakyky heikentyy. Edunvalvontavaltuutukset helpottavat myös perinteisen edunvalvonnan kuormitusta. (Tomberg & Kuuliala 2015, 37).

Edunvalvontavaltuus on valtakirja, joka tehdään sen varalle, että ihminen ei enää ole kykeneväinen hoitamaan omia asioita (Muistiliitto 2017). Asiakas voi siis edunvalvontavaltuutuksella itse varautua siihen tilanteeseen, että hän ei itse enää kykenisi hoitamaan omia asioitaan tai valtuuttamaan toista henkilöä puolestaan (Digi- ja väestötietovirasto 2020). Edunvalvontavaltuutuksen luominen on yksi pankkien tarjoama ratkaisu asiakkaille.

Edunvalvontavaltuutuksessa valtuuttaja nimeää henkilön tai henkilöt hoitamaan hänen omia asioitaan, mikäli hän ei itse sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun syyn vuoksi ole enää kykeneväinen hoitamaan omia asioita (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007). Edunvalvontavaltuutusta laatiessa asiakkaan täytyy kuitenkin olla oikeustoimikelpoinen ja ymmärtää tekemänsä oikeustoimi (Digi- ja väestötietovirasto 2020).

Edunvalvontavaltuutuksessa on aina valtuuttaja, valtuutettu sekä vara- ja toissijainen valtuutettu sekä valtuutuksen tarkoitus ja sisältö. Valtuutuksessa on myös mainittu, että edunvalvontavaltuus tulee voimaan vasta, kun valtuuttaja ei kykene hoitamaan asioita. (Handelsbanken 2020.) Pätevän valtakirjan tekeminen edellyttää, että tekijä ymmärtää sen merkityksen ja sisällön. Valtuus tulee voimaan vasta, kun sille on tarvetta ja Digi- ja väestötietovirasto on vahvistanut sen. (Muistiliitto 2017.)

Edunvalvontavaltuutuksen tekeminen ei ole ikäsidonnaista vaan nuorenkin ihmisen kannattaisi tehdä se. Edunvalvontavaltuus on valtakirja, jonka voi antaa täysi-ikäinen ja oikeustoimikelpoinen, jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu. (Heino 2016.)

Vapaaehtoisen edunvalvontavaltuutuksen tekeminen on helpompaa kuin edunvalvonnan määrääminen Digi- ja väestötietoviraston tai käräjäoikeuden taholta (Thurén 2019). Edunvalvontavaltuus on tavalliseen edunvalvontaan verrattuna helpompi, nopeampi ja halvempi tapa järjestää asioiden hoitaminen. Vaikka edunvalvontavaltuus on tehty, valtuuttaja ei suoraan menetä oikeustoimikelpoisuutta vaan voi myös valtakirjan vahvistamisen jälkeen hoitaa osan asioista itse. (OP 2020c.)

4 PANKIN TARJOAMAT PALVELUT

Maksamisessa kehitys on ollut huimaa jo tultaessa 2020-luvulle. Kehitystä tulee tapahtumaan jatkossakin, kun digiteknologian kehitys kiihtyy ja kustannukset alenevat. Nykyään maksaminen on sujuvaa ja huomaamatonta. Maksamisen hoitaa yhä useammin älykkäät ohjelmistot ja ratkaisut, joille on asetettu tietyt säännöt, rajoitukset ja limiitit. (Kapanen 2016).

4.1 Erilaiset maksutavat

Maksamiseen on runsaasti erilaisia vaihtoehtoja. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset maksukortit, verkkomaksut verkkopankkitunnuksilla, lähimaksaminen, maksaminen maksunvälityspalvelua tai maksupalvelutoimeksiantoa käyttäen, osamaksut, liittymän laskulla maksaminen, laskulla maksaminen, suoramaksut, maksupalvelut, käteinen raha ja maksaminen mobiilipalvelulla. Maksutavan valinnassa kannattaa huomioida maksamisen turvallisuus ja se, kuinka helposti rahat saa takaisin, jos myyjä toimii eri tavalla kuin on sovittu. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2020.)

Perinteisen paperilaskun rinnalle on tullut myös sähköiset laskut eli verkkolaskut, sähköpostilaskut ja e-laskut. Uusien laskutusmuotojen etuna on se, että ne ovat aina saatavilla. Asiakas voi sähköisiä asiointikanavia käyttäen maksaa laskut missä ja milloin vain. (OP 2020d.)

Keväällä puhjennut koronaepidemia vaikutti käteisen käyttöön. Kulutuksen vähentyminen ja eri liikkeiden suositukset välttää käteisen käyttöä vähensivät käteisen hankkimista. Suomen Pankin mukaan tämä näkyi esimerkiksi automaattien rahatilauksissa. Finanssivalvonta on huolissaan siitä, että koronaepidemian myötä pankit ovat vähentäneet käteispalveluita. Käteistä käyttäviin ikäihmisiin tällä on suuri merkitys. (Pantzar 2020.)

Ennen epidemiaa peruspankkipalvelujen saatavuus konttorissa oli vielä kohtuullisella tasolla. Nyt käteisen ja palvelujen saatavuutta seurataan tarkemmin. Suomen Pankin kyselytutkimuksen mukaan Suomessa on käteistä suosivia ihmisiä vieläkin noin puoli miljoonaa. Iso osa heistä on ikään-tyviä. (Pantzar 2020.)

Kalevan blogikirjoituksessa emeritusprofessori Erkki Pulliainen kertoo, että osalla ikääntyvistä ei ole tarvittavia laitteita tai nettiyhteyksiä. Vaikka tarvittavat laitteet löytyisivätkin, voi niiden käyttäminen tuntua hankalalta. Ikääntymisen tuomat muutokset luovat oman haasteen sähköisten palveluiden käyttöön. Haasteellista voi olla esimerkiksi näytön painikkeiden koskettaminen vapisevin käsin tai näytön pienestä tekstistä voi olla vaikeaa saada selvää heikentyneellä näkökyvyllä. Käteinen voi olla siis monelle vanhukselle helppo tapa hoitaa maksaminen. (Pulliainen 2019.)

Suomen Pankin kuluttajakyselyssä käteisen ja maksukorttien käytöstä syitä käteisen käyttöön olivat esimerkiksi se, ettei korttimaksaminen sovellu kaikkeen maksamiseen, käteistä on usein mukana toisin kuin kortti ja käteinen sopii pieniin maksuihin. Syihin lukeutui myös se, että käteisen käyttö on anonyymia sekä pienissä erissä turvallisempaa, käteistä käytetään matkoilla tai ulkomailla, käteisen käyttöön liittyy erilaisia tapoja ja totumuksia sekä sen käyttö on sujuvaa ja nopeampaa. (Kuluttajakysely 2017.)

4.2 Verkko- ja mobiilipankki

Finanssialalla pankit ovat olleet suuressa murroksessa jo pitkään 1990-luvun pankkikriisistä saakka. Teknologian kehitys, väestön rakenteelliset muutokset sekä maalta kaupunkiin muutto ovat vaikuttaneet kuluttajien käyttämiin palveluihin. Digitalisaatio on vaatinut pankeilta erilaisia toimenpiteitä, joilla on sopeuduttu uuteen tilanteeseen. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi fuusiot, erikoistumiset erilaisille asiakassegmenteille, maantieteellinen keskittäminen tai uudenlaiset tuotteet. (Lohisalo 2016.)

Pankkialan digitalisaatio on ollut väistämätöntä ja siihen on vaikuttanut merkittävästi asiakkaiden erilaistuneet toiveet ja tarpeet. Pankkipalveluita kehittäessä tulee erityisesti huomioida se, että palvelujen kehitys ei asiakkaiden kokemana olisi pankin etäännyttä asiakkaista. Asiakkaat täytyy kohdata elämänvaihe ja tarpeet huomioiden. Asiakkaita ei tule pakottaa käyttämään sähköisiä asiointikanavia vaan kannustaa kokeilemaan ja käyttämään. (Arkilahti 2019.)

Teknologian myötä pankit tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia hoitaa päivittäiset raha-asiat verkko-pankin tai mobiilisovelluksen kautta. Pankki voi ennakoida asioinnin sujuvuutta asiakkaan ikääntymisessä tarjoamalla verkkopalveluita asiakkaalle ja opastaa niiden käyttöä. Palveluiden käyttöönotto

olisi tärkeää tehdä ajoissa, sillä ikääntyessä uusien asioiden oppiminen on usein hitaampaa ja asioiden sisäistäminen vaatii enemmän kertaamista. (Muistiliitto 2017.)

Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton raportissa tuodaan esille ikääntyneiden näkemystä siitä, minkä takia asiointi verkon kautta voi olla haasteellista ikääntyneille. Tutkimuksen mukaan haasteellisinta verkossa asiointi on heille, jotka eivät käytä lainkaan internetiä. Tutkimuksessa vastaajat kertoivat verkkoasioinnissa haasteita tuottavan palveluiden monimutkaisuudet, pitkät numerosarjat ja suurta tarkkuutta vaativat toimet. Vastaajien mukaan verkkoasioinnin positiivisia puolia olivat ajasta ja paikasta riippumattomuus sekä mahdollisuus hoitaa omat pankkiasiat rauhallisesti omassa kodissaan. (Stenberg ym. 2018.)

Tutkimuksessa vastaajat toivoivat, että verkkopalvelut olisivat helppokäyttöisiä, toimintavarmoja ja helposti saavutettavissa. Nämä vaikuttavat raportin mukaan siihen, että lähtevätkö ikääntyvät kokeilemaan sähköisiä palveluita. Raportissa tuodaan esille myös palvelun kokeilemisen mahdollisuus esimerkiksi testitunnuksia käyttäen. (Stenberg ym. 2018.)

Edellä mainittujen toiveiden vuoksi olisi tärkeää, että ikääntyvät asiakkaat olisivat mukana palvelujen kehittämisessä. Erilaisten palveluiden kehittämisessä tulisi huomioida eri kohderyhmien tarpeet ja toiveet. Erityisesti ikääntyvillä asiakkailla on ikääntymisen tuomia haasteita, jotka vaikuttavat palveluiden käyttämiseen. Ne olisi hyvä huomioida jo kehittämisvaiheessa ja tähän paras tieto löytyy juurikin kohderyhmään kuuluvilta. (Stenberg ym. 2018.)

Ylikosken, Järvisen ja Rostin mukaan asiakkaat suhtautuvat teknologiaan eri tavoin. Osa asiakkaista on valmiimpia oppimaan uusia palvelun muotoja, kun taas tietyllä osalla asiakkaista ei välttämättä ole edes halua oppia tai perehtyä uusiin palveluntarjoamisen välineisiin. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, että sosiaalinen elementti asiakaspalvelussa on ikääntyville asiakkaille niin merkittävä. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 127.)

Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton tutkimuksesta tuli ilmi myös tiedon, opastuksen ja neuvonnan roolin merkitys. Ikääntyvät asiakkaat tarvitsevat uusien pankkipalveluiden käyttöönotossa paljon opastusta ja neuvontaa. Sen tulisi olla myös helposti saavutettavaa, toistuvaa ja rauhallista sekä ikääntyneitä pitäisi kuunnella ja kohdella arvostavasti. (Stenberg ym. 2018.)

Ikääntyneille asiakkaille kasvokkainen asiointi luo turvallisuuden tunteen. Tutkimustuloksissa tuotiin esille myös niiden vanhusten näkökulmaa, jotka eivät toimintakyvystä johtuen pysty siirtymään täysin sähköisten palveluiden käyttäjäksi. Tutkimuksessa tuotiin esille sekin, ettei kaikilla ikääntyvillä välttämättä ole varaa omaan laitteeseen ja nettiyhteyteen. Raportissa pohdittiin sitä, onko tulevaisuudessa tarpeen lisätä mahdollisuuksia, joissa asiointiin tarvittavia laitteita pystyisi lainamaan maksuttomasti. (Stenberg ym. 2018.)

Esimerkiksi edellä mainittujen syiden vuoksi on tärkeää säilyttää mahdollisuudet toimipisteellä asiointiin, vaikka useat pankit ovatkin harventaneet konttoriverkostoa ja supistaneet palveluita (Lohisalo 2016). Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton tutkimuksessa painotettiin sitä, että pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Palveluiden tulisi olla kohtuuhintaiset myös heille, jotka eivät käytä sähköisiä asiointikanavia. (Stenberg ym. 2018.)

5 HAASTATTELUT

Tähän opinnäytetyöhön on tehty kolme teemahaastattelua. Haastateltavat olivat rahoitusalan yrityksen työntekijöitä. Kaikilla heillä oli yrityksessä toisistaan poikkeava työnkuva, jonka vuoksi aiheeseen saatiin erilaisia näkökulmia. Haastateltavat valikoituivat toimeksiantajan ehdotuksen perusteella.

Opinnäytetyön haastattelut on toteutettu vuoden 2020 marras- ja joulukuun aikana Microsoft Teams:in välityksellä. Jokainen haastateltava haastateltiin erikseen. Haastatteluista tehtiin tallenteet jatkokäsittelyä varten. Haastattelut kestivät noin 15-25 minuuttia.

Haastattelulomake on jaettu teemoittain neljään aihealueeseen, jotka ovat:

- ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen
- asioinnin sujuminen
- palvelut ja ratkaisut sekä
- ikääntyvien asiakkaiden asioinnin kehittäminen.

Haastattelussa oli 11 pääkysymystä, joista neljässä oli tarkentava lisäkysymys. Haastattelukysymyksillä selvitettiin millä tavalla ikääntyneet asiakkaat tulisi kohdata, ja millä tavalla heidät kohdataan. Haastatteluissa selvitettiin, mitkä tekijät vaikuttavat ikääntyneen asiakkaan asioinnin sujumiseen. Kysymykset koskivat pankin omaa ennakkointia ikääntyvien asiakkaiden kohdalla liittyen asioinnin sujumiseen ja onnistumiseen, mutta myös asiakkaiden puolelta siihen varautumiseen. Haastatteluissa haastateltavilta selvitettiin ikääntyneille tarjottavia palveluita. Lopuksi haastatteluissa pohdittiin, miten ikääntyneiden asiakkaiden asiointia voitaisiin kehittää. Haastateltavat saivat etukäteen tiedoksi haastattelukysymykset, jotta he pystyivät valmistautumaan haastatteluihin. (Liite 1)

5.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyötä on lähestytty tapaustutkimuksen kautta. Yleensä tapaus ymmärretään jollain tavalla rajautuneeksi (Koppa 2015a). Tässä työssä tapaus on rajautunut Yritys X:n ikääntyneiden asiakkaiden asiointiin. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein ihmisiä tiedonkeruumenetelmässä. Sen pääpiirteisiin kuuluu se, että tutkimus on usein kokonaisvaltaista tiedon hankintaa.

Kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti vaan se on valittu tarkoituksenmukaisesti. Tapaukset ovat usein ainutlaatuisia, mikä huomioidaan aineiston tulkinnessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Haastattelut sopivat aineistohankintamenetelmiksi silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on tuottaa mielipiteitä, käsityksiä, havaintoja, asenteita, arvoja ja kokemuksia koskevaa tietoa (Koppa 2020b). Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä ovat teemahaastattelut eli puolistrukturoidut haastattelut. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa haastateltavien vastauksia ei ole sidottu mihinkään, vaan haastateltava voi itse muotoilla vastaukset (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47).

Haastattelun etu on se, että haastattelussa haastateltavalle annetaan mahdollisuus tuoda asioita esille mahdollisimman vapaasti. Haastattelussa halutaan syventää tietämystä aiheeseen, jota on mahdollisesti vähän kartoitettu ja se voi olla osin tuntematon. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.)

5.2 Tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimustulosten luotettavuutta mitataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti kuvaa tutkitun ilmiön luotettavuutta, jota voidaan arvioida toistamalla tutkimusta (Tilastokeskus 2020a). Validiteetti mittaa sitä, miten hyvin tutkimusmenetelmä sopii tutkittavaan ilmiöön nähden (Tilastokeskus 2020b).

Laadullisen tutkimuksen parissa näitä mittareita on kuitenkin kritisoitu, sillä ne ovat syntyneet tilastollisen tutkimuksen myötä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6,2.) Laadullisen tutkimuksen arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita vaan tutkimuksen luotettavuutta olisi hyvä arvioida kokonaisuutena (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6,3.). Luotettavuuteen vaikuttavat kaikki tutkijan tekemät ratkaisut, joten tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat yksittäiset valinnatkin (Vilka 2015, luku 7.) Tämän opinnäytetyön valinnat on tehty johdonmukaisesti aihetta tukien.

Laadullinen tutkimus voidaan todeta luotettavaksi, mikäli syntynyt aineisto ja teoriaosuus ovat yhteensopivia (Vilka 2015, luku 7). Opinnäytetyön tutkimustulosten luotettavuutta vahvistaa se, että haastateltavien vastaukset olivat hyvin samankaltaisia ja ne olivat yhteensopivia verrattuna työn

teoriaosuuteen. Haastatteluaineistoa syntyi riittävästi. Jokainen haastattelu litteroitiin kokonaisuudessaan. Syntyneistä aineistoista luotiin yhteenveto teemoittain. Yhteenvedon perusteella tutkimustulokset on kirjoitettu opinnäytetyöhön.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimustulokset. Tutkimustulokset on käsitelty teemoittain. Aluksi tutkimustuloksista käsitellään ikääntyneiden asiakkaiden kohtaamista, asioinnin sujumista ja pankkiasioiden hoitamiseen varautumista. Lopuksi käsitellään vielä palveluita ja ratkaisuja sekä ikääntyvien asiakkaiden asioinnin kehittämistä.

6.1 Ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen

Aineiston analyysin mukaan asiakkaat tulee aina huomioida ja kohdata yksilöllisesti. Toimihenkilöiden täytyy olla asiakkaita kohtaan kohteliaita ja asiallisia. Erityisesti ikääntyvät asiakkaat odottavat kohteliasta käytöstä ja asiakkaan huomioimista asiakaspalvelijalta. Mikäli näin ei toimita, se saattaa särähtää ikääntyneen asiakkaan korvaan, kun he ovat tottuneet tapaan, jossa vanhemmat ihmiset huomioidaan, ja heitä kohdellaan asiallisesti ja kohteliaasti. Asiakkaan asioihin kannattaa suhtautua empaattisesti ja kuunnella asiakasta. Laaja-alainen keskustelu ja asiakkaan tilanteen kartoittaminen kannattaa aloittaa heti, sillä siitä on hyötyä sekä asiakkaalle että toimihenkilölle.

Haastatteluissa tuli esille myös asiakaspalvelutilanteen vaatimukset, kun kohdataan ikääntyneitä asiakkaita. On tärkeää, että pyritään luomaan asiakaspalvelutilanteessa olosuhteet, jossa huomioidaan mahdollisesti asiakkaan fyysiset muutokset, kuten heikentynyt näkö tai kuulo. Olosuhteiden tulisi olla sellaiset, jossa asiakas tulee ymmärretyksi.

Asiakaspalvelutilanteessa on tärkeää antaa asiakkaan rauhassa kertoa asia tai ongelma, minkä vuoksi asiakas on yhteydessä pankkiin. Ikääntynyt asiakas saattaa häkeltä, jos toimihenkilö puhuu tai kiirehtii, kun asiakas kertoo vasta asiaansa. Kohtaamisissa kaikkia asiakkaita täytyy kunnioittaa, mutta erityisesti tämä korostuu ikääntyvien asiakkaiden kohdalla.

Rahoitusalan yrityksen työntekijöiden mukaan on hyvä kiinnittää huomioita myös puheen nopeuteen, rytmiin ja siihen miten asiat esitetään. Asiakaspalvelutilannetta helpottaa, jos toimihenkilö puhuu selvästi ja tarpeeksi kuuluvalla äänellä. Asiakaspalvelutilanteissa ei kannata käyttää turhaa termistöä. Ikääntyneille asiakkaille voidaan selittää eri tavalla esimerkiksi palveluiden teknisistä

ominaisuuksista kuin nuoremmille. Asiakaspalvelutilanteissa on tärkeää kiinnittää huomiota ymmärrettävyyteen.

Asiakkaat kohdataan tapauskohtaisesti, ja tapaamisissa huomioidaan asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet. Toimihenkilö voi käyttää harkintaa tilanteesta siitä, miten asiakkaan toiveet ja tarpeet saadaan ylös. Asiakaspalvelijalta vaaditaan asiakaskohtaamisissa myös tietynlaista tilanteeseen mukautumista. Tapaamisissa ajankäytön tehokkuuteen on syytä kiinnittää huomiota, sillä ikääntyneet eivät välttämättä jaksakaan kovin pitkiä neuvotteluita.

Ikääntyneen asiakkaan asiointi eroaa muista asiakasryhmistä siten, että tulevaisuuden kaari on ikääntyneillä erilainen muihin asiakasryhmiin verrattuna. Ikääntyneiden asiakkaiden kanssa on hyvä tuoda esille mahdolliset tulevaisuuden tuomat muutokset myös pankkiasioiden hoitamisessa. Asiakkaan on hyvä pohtia, miten asiat hoidetaan jatkossa ja kuka ne hoitaa, jos asiakkaan oma toimintakyky heikentyy. Ikääntyneillä asiakkailla myös lakipalveluiden tarve kasvaa, kun ihminen alkaa ikääntyessään miettiä mahdollisesti testamenttia tai edunvalvontavaltuutusta.

Ikääntyneiden kohdalla on myös huomattavissa enemmän epävarmuutta uusien palveluiden käyttöönotossa kuin nuoremmilla sukupolvilla. Asiakaspalvelija voi vaikuttaa tähän epävarmuuteen selittämällä asiat mahdollisimman selkeästi, jotta epävarmuuden tunnetta ei syntyisi ainakaan epäselvyyden vuoksi.

Haastattelussa tuli esille se, että osa ikääntyvistä voi olla hyvinkin toimintakykyisiä ja heille voi olla helppoa käyttää sähköisiä palveluita ja ottaa käyttöön uusia palveluita. Toisaalta voi olla nuorempia asiakkaita, joille sähköisten palveluiden käyttö on haasteellista. Sähköisten palveluiden käyttö ei siis ole ikään sidottua vaan siihen vaikuttavat myös henkilökohtaiset ominaisuudet. Kuitenkin verkko- ja mobiilipalveluiden erilaiset päivitykset voivat tuoda asiakkaalle epävarmuutta ja pelkoa, että mikä laitteeseen tuli yhtäkkiä. Tällöin ikääntyneet asiakkaat saattavat tulla selvittämään tilannetta pankin toimipisteelle.

6.2 Asiainninnin sujuminen

Asiainninnin sujuminen kohdalla haastatteluissa nousi esiin ennakointi. Sen tärkeys korostuu asiainninnin sujuminen kohdalla. Pankissa halutaan ennakoida tilanteita, jotta ennalta vältettäisiin ne tilanteet,

joissa pankissa ei voida tehdä enää juuri mitään vaan esimerkiksi odotetaan päätöstä edunvalvonnasta.

Haastattelussa tuli esille vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen haasteet. Vaikeita asioita voi olla haasteellista tuoda asiakkaalle esille, koska pelkona voi olla asiakkaan loukkaantuminen tai mielen pahoittaminen. Olisi tärkeä, että kohtaamisissa saataisiin kerrottua asiakkaalle vaikeistakin asioita siten, että niistä välittyisi asiakkaalle tunne, että hänen etuaan ja parastaan ajatellaan. Toisaalta jos asiakkaan kanssa on ehditty luoda luottamussuhdetta, on vaikeista asioista helpompi puhua.

Asiakastilanteiden onnistumiseen vaikuttaa ennakkovalmistautuminen ja mahdollisesti myös yhteyden ottaminen ennen tapaamista, mikäli tapaamiseen olisi hyvä varautua jollakin tavalla. Yksittäisen asiakaspalvelutilanteen sujumiseen vaikuttaa se, että asiat tuodaan esille oikealla ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Tilanteen onnistumiseen vaikuttaa myös asiakaspalvelijan tapa keskustella ymmärrettävästi.

Haastatteluiden mukaan pankki ennakoi ikääntyvien asiakkaiden kohdalla asiointin sujumista ja asiointitilanteiden onnistumista asiakkaan ikääntyessä eri tavoilla. Pankissa otetaan asiakkaan kanssa puheeksi se, miten asioiden hoitaminen jatkossa tehdään. Asiakkaiden kanssa on tärkeä ottaa puheeksi käyttöoikeuksien lisääminen tileihin sekä edunvalvontavaltuuksia.

Edunvalvontavaltuuksia on hyvä tuoda esille myös heille, jotka eivät halua käyttöoikeuksia lisätä. Tämän valtuutuksen avulla he voivat kuitenkin määrittellä, kuka asiat hoitaa sitten, jos ei itse siihen kykene. Yrityksessä on käytössä erään asiakasryhmän kohdalla 65-vuotiaiden asiakkaiden asiakshuollot. Näissä tapaamisissa kartoitetaan asiakkaan tilanne ja tarjotaan mahdollisesti uusia palveluita ja ratkaisuja käyttöön.

Yksi haastateltavista toi esille sen, että asioista yritetään puhua ajoissa senkin vuoksi, että asiakas tietää erilaisista mahdollisuuksista, vaikka ne eivät sillä hetkellä tuntuisivatkaan ajankohtaisilta. Asiakkaalle on myös hyvä tuoda esille erilaisia tapoja hoitaa pankkiasioita kuten maksupalvelu tai suoramaksu.

Koronaepidemian myötä pankeissa on entistä enemmän tuotu esille, sitä ettei ikääntyvän asiakkaan välttämättä tarvitse asioida fyysisesti pankin toimipisteellä, jos on esimerkiksi käyttöoikeudet tiliin jollakin läheisellä. Poikkeuksellisesti on hyväksytty tarkasti yksilöityjä valtakirjoja, jotka ovat

tietyin ajan voimassa. Epidemian myötä myös ikääntyneille on tarjottu verkko- ja puhelinneuvotte-
luita. Puhelinneuvotteluissakin pystytään tekemään tiettyjä toimia kertatunnistuksen avulla.

6.3 Pankkiasioiden hoitamiseen varautuminen

Ikääntyvien asiakkaiden varautuminen pankkiasioiden hoitamiseen myöhemmin ei ole riittävällä
tasolla aineiston analyysin mukaan. Osa asiakkaista saattaa huomata itsekkin, että toimintakyky
heikkenee ja asioiden hoitaminen vaikeutuu. He saattavat myös oma-aloitteisesti selvittää, millä eri
tavoin pankkiasiat voidaan hoitaa ja, että voivatko esimerkiksi lapset hoitaa ikääntyneen pankkiasi-
oita. Asiakkaat varautuvat ikääntymiseen ja pankkiasioiden hoitamiseen keskustelemalla aiheesta
läheisten kanssa, lisäämällä käyttöoikeuksia sekä laatimalla edunvalvontavaltuutuksen. Käyttöoi-
keuksia asiakkaat lisäävät tileihin, mutta myös esimerkiksi tallelokeroihin.

Osa asiakkaista ei juurikaan varaudu ikääntymiseen ja asioiden hoitamiseen myöhemmin. Varau-
tumattomuuteen voi vaikuttaa luottamussuhteen puuttuminen. Asiakkaalla ei välttämättä ole omia
lapsia, on huonot välit lasten kanssa tai ei vain luota tarpeeksi heihin. Mikäli luotettava henkilö
löytyisi ikääntyvän asiakkaan lähipiiristä, ei asiakas välttämättä halua olla vaivaksi kenellekään.
Toisaalta asiakas voi olla vahvasti sitä mieltä, että asiointi hoituu jatkossakin häneltä itseltään tai
läheisiltä varautumattakin.

Varautumisen vuoksi asioiden hoitaminen voi kuitenkin olla huomattavasti helpompaa, kun asioita
voidaan hoitaa heti, eikä esimerkiksi tarvitse odottaa päätöstä edunvalvonnasta. Yhdessä haastat-
telussa nousi esiin myös se, että haastavimmat tapaukset näkyvät pankille, mutta ne tapaukset,
joissa varautuminen on tehty hyvin eivät niinkään tule pankin tietoon.

Yksi haastateltavista nosti esiin edunvalvontavaltakirjan yleistymisen. Se on nykyään jo melko ta-
vallinen asiakirja, ja niitä tehdään koko ajan enemmän. Haastateltavan mukaan myös asioiden hoi-
tamiseen ikääntyessä varaudutaan enenevästi.

Varautumisen tärkeyttä voidaan kertoa asiakkaille monissa eri kanavissa, kuten etäkanavissa tai
sitten jalkautumalla tilaisuuksiin, jossa kohderyhmää on tavattavissa. Haastatteluiden mukaan eri-

laisia asiakastilaisuuksia olisi tärkeää jatkaa, kun Covid19-epidemiatilanne sen sallii. Haastattelussa tuli esille se, että jokaisen kannattaisi varautua tulevaisuuteen niin ikääntyneiden, keski-ikäisten kuin nuortenkin.

6.4 Palvelut ja ratkaisut

Toimihenkilön on parempi kertoa palveluista ja ratkaisuista uudelleen, kuin olettaa asiakkaan jo tietävän. On tärkeä jaksaa puhua ja kertoa aina uudelleen, vaikka asiakas olisi asian joskus kuulutkin. Pankki tarjoaa kaikille asiakkaille päivittäiset pankkipalvelut, kuten tilit, kortit ja verkkopalvelun. Verkkopankin käytön opettelu aloitetaan mahdollisimman pian, mikäli on mahdollista, että asiakas voisi oppia sen käytön. Useat ikääntyneet asiakkaat oppivat verkkopalveluiden käytön.

Pankissa asiakkaita voidaan opastaa verkkopankin käyttöön. Yritys tarjoaa asiakkaille tilaisuuksia, joissa käydään läpi verkkopankin toimintaa ja tuodaan esille mahdollisuudet, miten asiat voi hoitaa verkon kautta. Tilaisuuksissa opetellaan verkkopankin käyttöä ja hälvennetään sähköisiin palveluihin liittyvää pelkoa. Toisaalta samalla kerrotaan tietoturvariskeistä ikääntyville asiakkaille. Yrityksellä on tarjolla asiakkaille myös helppokäyttöinen verkkopankki, joka on yksinkertaisempi.

Pankki tarjoaa asiakkaille erilaisia ratkaisuja pankkiasioiden hoitamiseen. Näitä ovat edunvalvontavaltuutus ja käyttöoikeuksien lisääminen. Käyttöoikeutetulle voidaan myös tilata kortti tai avata verkkopalvelu, mikäli käyttöoikeutetulla ei ole muuta asiointia kyseisessä yrityksessä.

Kassapalvelu on kaikille asiakkaille tarjolla oleva palvelu. Se on kuitenkin ikääntyneiden suosima, ja ilman tätä asiakasryhmää se tuskin olisi tässä laajuudessaan. Esimerkiksi laskujen maksu kassapalvelun kautta on osalle ihmisistä edelleen toimintapa, vaikka sen rinnalle on tullut erilaisia vaihtoehtoja. Vaihtoehtoisesti asiakas pystyisi maksamaan laskut esimerkiksi maksupalvelun tai verkkopalvelun kautta. Kassapalvelulle on kuitenkin edelleen kysyntää, ja sen vuoksi se tarjotaan asiakkaille. Useat pankit ovat silti supistaneet kassapalveluita ja yrittäneet ohjata asiakkaita muiden palveluiden pariin.

Laskujen maksuun pankki tarjoaa vaihtoehdoksi esimerkiksi maksupalvelun ja suoramaksun, jotka ovat haastateltavien mukaan ikääntyneiden suosimia palveluita. Suoramaksun etu on se, ettei laskua tarvitse toimittaa pankille ollenkaan, mutta silti asiakas saa kotiin paperilaskun itselleen tiedoksi. Ikääntyvistä asiakkaista verkkopankkia käyttävät suosivat myös e-laskua.

Rahoitusalan yritys on alkanut vastikään tarjoamaan ikääntyville asiakkaille kohdennettua puhelinneuvontaa. Asiakas voi siis soittaa pankkiin puhelimitse, jolloin hän saa neuvontaa ja opastusta asioiden hoitamiseen. Tämän palvelun puitteissa voidaan myös tehdä joitakin tiettyjä tapahtumia, jotka eivät muuten ole etäkanavissa mahdollisia. Palvelu on tarkoitettu yli 65-vuotiaille sekä muille, jotka tarvitsevat erityistukea. Haastatteluiden mukaan palvelu on ollut suosittu.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla lakipalveluiden tarve lisääntyy. Usein ihminen vasta ikääntyessään alkaa miettiä sitä, miten omaisuus jakautuu oman kuoleman jälkeen. Myös edunvalvontavaltakirjan tarve korostuu, vaikkakin jokaisen pitäisi miettiä tätä eikä vain ikääntyneen. Ikääntyneen asiakkaan kohdalla myös mahdollisten sijoitus- ja rahoitusratkaisujen tulee olla maltillisia.

Tällä hetkellä yrityksessä on kehitteillä uusi tekstiviestipalvelu, jonka avulla asiakas saa reaaliaikaista tietoa tilitapahtumista tekstiviestitse. Palvelu on kohdennettu yli 65-vuotiaille asiakkaille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita.

6.5 Ikääntyvien asiakkaiden asiointin kehittäminen

Ikääntyneiden asiakkaiden asiointia kehitetään uusien palveluiden avulla esimerkiksi niin, että on erilaisia vaihtoehtoja sen sijaan, että asiakkaan täytyisi asioida toimipisteellä. Asiointin kehittämisen kohdalla on tärkeää keskustella asiakkaiden kanssa. Haastatteluiden mukaan ikääntyneet ovat mukana palvelujen kehittämisessä, esimerkiksi erilaisten testiryhmien kautta. Testiryhmissä ikääntyneet asiakkaat pääsevät kokeilemaan suunnitteilla olevia palveluita sekä antamaan palautetta sen hetkisestä palvelusta ja tuomaan mahdollisesti esille kehittämiskohteita.

Ikääntyneet ovat asiakasryhmänä myös tottuneet antamaan sekä kirjallista että suullista asiakaspalautetta. Tätä kautta heidän äänensä kuuluu myös rahoitusalan yrityksen johdolle. Ikääntyneet asiakkaat puuttuvat rohkeasti myös epäkohtiin. Ikääntyneiden asiakkaiden asiointia kehitetään myös tuomalla työntekijöille lisää työkaluja ennakointiin.

Haastateltavien mukaan pankin ennakointia voitaisiin kehittää ennakoivan keskustelun kautta. Olisi tärkeää tunnistaa ennakoinnin rooli ja ymmärtää, että sen avulla tilanteet voidaan hoitaa moneltakin eri kannalta helpommin. Koronaepidemiaan liittyen esimerkiksi ohjeistukset voisivat olla selkeämmät, sillä usein niissä on tulkinnanvaraisuutta. Toisaalta tietyissä tilanteissa henkilöstölle voisi antaa helpotuksia esimerkiksi etäkanavissa tehtäviin ratkaisuihin.

Pankin toimintaa voitaisiin kehittää siten, että tilanteet tunnistettaisiin paremmin ja asiat otettaisiin rohkeasti esille. Erilaisista vaihtoehdoista on syytä kertoa hyvissä ajoin asiakkaalle, vaikka ratkaisuja ei tehtäisikään heti. Pankin tarjoamia palveluita ja ratkaisuja voitaisiin markkinoida ikääntyville kanavissa, joita he seuraavat.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lopuksi olen pohtinut tutkimustuloksia teemoittain sekä käynyt läpi omaa opinnäytetyöprosessia.

Asioiden pohtimisen olen jakanut neljään kategoriaan, jotka ovat:

- asioiden hoitaminen ja ennakointi
- palveluiden tarjoaminen asiakkaalle
- sähköinen asiointi ja
- asioinnin kehittäminen.

7.1 Asioiden hoitaminen ja ennakointi

Teoriaosuuden mukaan ikääntyvät asiakkaat on kohdattava arvostavasti huomioiden ikääntymisen tuomat muutokset toimintakykyyn ja oppimiseen. Haastateltavien vastaukset olivat hyvin samankaltaisia. Niissä korostui arvostava, yksilöllinen, kohtelias, asiallinen, kuunteleva, rauhallinen, selkeä ja empaattinen suhtautuminen asiakasta kohtaan. Uskon, että asiakastilanteiden onnistumiseen näillä edellä mainituilla lähestymistavoilla on suuri merkitys.

Opinnäytetyötä tehdessä en itse ehkä ymmärtänyt ennakoinnin merkitystä ikääntyneiden asiakkaiden asioinnissa, vaikka itsellä on työkokemusta pankista. Ennakoinnin merkitys pankkipalveluiden sujumisessa on mielestäni suurempi kuin miten se ehkä ymmärretään. Tutkimustulosten mukaan haasteellista käyttöoikeuksien lisäämisen tai edunvalvontavaltuutuksen esille nostamisessa on asiakkaan suhtautuminen siihen. Tämä on sinällään harmillista, koska ne ovat asiakkaalle hyödyllisiä asioinnin sujumisen ja onnistumisen kannalta siinä vaiheessa, kun toimintakyky heikentyy.

Asiakaspalvelijalta vaikeista asioista keskustelu asiakkaan kanssa vaatii rohkeutta ja avoimuutta. Vaikeita asioita voi olla helpompi käsitellä, jos asiakaspalvelutilanne on sitä ennen ollut onnistunut. Mielestäni asiakkaalle tarjottavat ratkaisut on hyvä tuoda esille empaattisesti ja hyväksyä asiakkaan tekemät tai tekemättä jättämät ratkaisut, vaikka ne asiakaspalvelijana saattaisivat tuntua asiakkaan kannalta vääriltä.

Asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelija voi myös huomata tilanteet, joista keskustelun voi mahdollisesti helposti kääntää vaikeisiin asioihin. Toisaalta on hyvä muistaa, että toimihenkilöltä ei saa vaatia liikaa vaan myös tässä asiassa osaaminen kehittyy vähitellen.

7.2 Palveluiden tarjoaminen asiakkaalle

Pankissa asiakkaalle voidaan tarjota ratkaisuksi käyttöoikeuksien lisäämistä, jos asioinnin hoitaminen alkaa olemaan asiakkaalta itseltään vaikeaa, ja läheiset pystyisivät auttamaan ikääntynyttä asiakasta asioiden hoitamisessa. Tällaisessa tilanteessa on kuitenkin tärkeää, että toimihenkilö on varmistanut asiakkaalta, kuten jo aiemmin teoriaosuudessa todettiin, että asiakas luottaa henkilöön, jolle käyttöoikeudet lisätään.

Tutkimustulosten pohjalta jäin miettimään sitä, kuinka tärkeää on palveluiden uudelleen tarjoaminen. Asiakkaat haluavat miettiä ratkaisuja rauhassa, mutta ikääntyneen kohdalla sitä varjostaa se, että ratkaisut pitäisi kuitenkin tehdä ajoissa eikä odottaa, että toimintakyky heikentyy. Toimintakyvyn heikennyttä huomattavasti ratkaisuja ei pystytä tekemään, koska asiakas ei välttämättä ole enää oikeustoimikelpoinen.

Covid19-epidemian vuoksi myös pankissa on ollut poikkeusmenettelyä valtakirjojen käyttöön liittyen. Mielestäni se on hyvää joustamista. Asiakkaan kannalta on silti turvallista, että valtakirjan käyttö ei ole yksiselitteistä ja helppoa normaaliolosuhteissa vaan valtakirjalta vaaditaan tiettyjen kriteerien täytyminen.

Maksutavat ovat lisääntyneet teknologian kehityksen myötä ja maksutapoja on tällä hetkellä runsaasti. Jäin miettimään myös sitä, aiheuttaako maksutapojen runsaus ikääntyneille epävarmuutta, kun he eivät välttämättä muista ja ymmärrä, mitä mikäkin maksutapa tarkoitti. Nykyään yritykset seuraavat sitä, mitkä palvelut ovat käytetyimpiä, ja vähän käytetyt palvelut poistuvat usein valikoimista. Palveluiden säilyttämisellä on ikääntyneiden kohdalla suuri merkitys. Asiakkaan kannalta tilanne on harmillinen, jos hän ottaa käyttöön uuden maksuvaihtoehdon, ja sen oppiessaan palvelu poistuu käytöstä sen vähäisen käytön vuoksi. Haastatteluissa ja teoriaosuudessa tuli esille kassapalveluiden ja kasvokkaisen asioinnin säilyttäminen. Kasvokkainen asiointi voi olla merkittävä sosiaalinen elementti erityisesti ikääntyvien kohdalla. Toisaalta se voi tuoda asiakkaalle myös turvallisuuden tunteen.

Käyttöoikeuksien lisäämisen tai edunvalvontavaltuutuksen tarve tulee useimmilla esiin vasta ikään-
tyneenä. Mielestäni nuorenkin ihmisen on kuitenkin hyvä pohtia näitä ratkaisuja. Ihmisen toiminta-
kyky voi nimittäin heikentyä myös esimerkiksi onnettomuuden tai sairauden vuoksi. Toimintakyky
voi heikentyä yllättäen, minkä takia jokaisen olisi hyvä tehdä ratkaisut oman tulevaisuuden varalle.

Käyttöoikeuksien lisäämisessä ikääntyvän asiakkaan kohdalla hyvää on mielestäni se, että lähei-
nen voi laittaa tulemaan laskut suoraan itselleen postitse tai tilata laskut e-laskuna. Tällöin ikään-
tyneen ei tarvitse tunnistaa saapuvasta postista laskuja, koska nykyään laskun ulkomuoto saattaa
poiketa perinteisestä laskusta. Näin ikääntynyt asiakas voi olla huolehtimatta laskuista, kun lähei-
nen hoitaa ne hänen puolestaan.

Edunvalvontavaltuutus kannattaa minun mielestäni tehdä, vaikka edunvalvonta voidaan hakea
Digi- ja väestötietoviraston tai käräjäoikeuden kautta. Edunvalvojaksi voidaan määrätä Digi- ja vä-
estötietoviraston tai käräjäoikeuden kautta myös henkilön luotettava läheinen, mutta myös yleinen
edunvalvoja, joka hoitaa usean ihmisen asioita työkseen. Yleinen edunvalvoja ei välttämättä tunne
asiakasta eikä hänellä ole välttämättä niin paljon aikaa yhdelle asiakkaalle. Haastatteluissa tuli ilmi,
että edunvalvontapäätöksen saaminen saattaa joissakin tapauksissa myös kestää kauan. Edun-
valvontavaltuutus on siis helpompi ja halvempi tapaa hoitaa edunvalvojan määrääminen. Valtuu-
tuksen kautta asioita päästään myös hoitamaan nopeammin.

Vaikeista asioista asiakkaan kanssa keskustellessa on hyvä muistaa, että asiosta kannattaa puhua
selkeästi ja suoraan. Asiakkaalta voi kysyä, miten hän hoitaa pankkiasiat tällä hetkellä. Tämän
jälkeen asiakkaalta voi selvittää tulevaisuuden suunnitelmista pankkiasioiden hoitamiseen liittyen.
Jos asiakas ei ole suunnitellut, asiakkaalle voi kertoa eri tavoista, joilla voi varautua pankkiasioiden
hoitamiseen myöhemmin mahdollisesti, kun se ei enää onnistu asiakkaalta itseltään. Asiakkaalle
kannattaa kertoa, miksi varautuminen on tärkeää. On hyvä muistuttaa, että asiakas voi silti aina
hoitaa omat asiat varautumisesta huolimatta, jos asiakas siihen itse kykenee.

7.3 Sähköinen asiointi

Usein ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla oletetaan, että sähköinen asiointi on heille haasteellista.
Mielestäni on kuitenkin hyvä muistaa, että osa ikääntyneistä ovat hyvinkin taitavia, ja sähköinen

asiointi on heidän mielestään helppoa ja vaivatonta. Toisaalta voi taas olla hyvin nuoriakin ihmisiä, joille sähköinen asiointi luo haastetta. Ikääntymisen tuomat muutokset ovat henkilökohtaisia, ja ne voivat vaihdella ikääntyneiden kesken paljonkin.

Haastatteluissa tuli ilmi, että ikääntyvät asiakkaat voivat olla hyvin epävarmoja sähköisten palveluiden käyttäjinä. Teoriaosuudessa tuotiin esille asiat, jotka tuovat epävarmuutta ja haastetta sähköisten palveluiden käyttöön. Näitä olivat muun muassa pitkät numerosarjat ja suurta tarkkuutta vaativat toimet. Mielestäni sähköisten asiointikanavien käyttö ei välttämättä vaadi pitkien numerosarjojen kirjoittamista ja suurta tarkkuutta. Mobiilipankissa asiakas voi maksaa laskut esimerkiksi lukemalla laskun viivakoodin, jolloin numeroita ei tarvitse näppäillä itse. Jäin pohtimaan sitä, että tietävätkö ikääntyneet asiakkaat esimerkiksi mobiilipankin tuomista mahdollisuuksista ja antavatko ikääntyneet asiakkaat sähköisille palveluille epävarmuuden vuoksi mahdollisuuksia.

Ikääntyneille asiakkaille sähköiset asiointikanavat ja palvelut tuottavat usein epävarmuutta. Asiakkaan kannalta olisi tärkeää, että sähköisistä asiointikanavista välittyisi asiakkaalle turvallisuuden tunne eikä ikääntynyt asiakas kokisi niitä pankin etäännyntymiseksi asiakkaista. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat pitivät esimerkiksi maksupalvelusta, joka helpottaa laskujen maksua. Verkkopankin käyttö voisi helpottaa asiakkaan asiointia, mutta oman kokemukseni mukaan osa ikääntyneistä on hyvin ennakkoluuloisia ja epävarmoja verkkopalvelun suhteen, vaikka he saattaisivat sitä mielellään käyttää, kun tutustuisivat siihen ja opettelisivat sen käytön rauhassa.

Haastatteluissa tuli ilmi yrityksen tarjoama helppokäyttöisempi verkkopalvelu. Tutustuessani tarkemmin palveluun huomasin, että palvelua voi kokeilla netissä testitunnuksilla, jotka voi itse keksiä. Jäin miettimään, tietävätkö ikääntyneet asiakkaat mahdollisuuksista, joilla he voivat palveluita testata. Ikääntyneet vaativat sähköisiltä palveluilta helppoutta. Kun palvelusta on onnistuttu tekemään helppokäyttöinen, sovelluksien ja järjestelmien päivitykset aiheuttavat kuitenkin epävarmuutta.

7.4 Asiainnin kehittäminen

Mielestäni ikääntyneiden asiakkaiden asiointia kehittäessä heidän tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen jo palvelun kehittämisvaiheessa on erittäin tärkeää, koska jo teoriaosuudessa kerrottiin, että ikääntyneet haluavat itse hoitaa omat pankkiasiat myös ikääntyessään. Siinä ikääntyneitä voidaan tukea esimerkiksi helppokäyttöisten sähköisten palveluiden avulla.

Haastatteluissa tuli esille, että yrityksessä on tietyn asiakasryhmän kohdalla käytössä asiakastapaamiset, kun asiakas täyttää 65 vuotta. Jäin pohtimaan, voitaisiinko tätä jollakin tavalla laajentaa koskemaan kaikkiin asiakkaisiin esimerkiksi postitse kirjeen kautta, jossa olisi kerrottu tärkeistä asioista. Kirjeessä asiakkaalle voitaisiin kertoa käyttöoikeuksien lisäämisen ja edunvalvontavaltuutuksen tärkeydestä sekä erilaisista maksutavoista, joilla asiakas pystyisi helpottamaan esimerkiksi laskujen maksua. Asiakas voisi kirjeen perusteella jo tutustua aiheeseen, ja halutessaan varata ajan tapaamiseen.

Ikääntyneiden kohdalla uuden oppiminen on vaikeampaa ja aikaa vievää, kun palveluiden sisäistäminen vaatii enemmän kertaamista. Sen takia on hyvä, että esimerkiksi verkkopalvelun käytön opettelu aloitetaan mahdollisimman aikaisin. Uusien palveluiden käyttöönotossa ikääntyneet asiakkaat voivat tarvita neuvontaa. Sen tulisi olla helposti saavutettavissa ja toistuvaa. Pankin puolelta tämä voitaisiin myös tuoda asiakkaalle selvästi esiin, että uuden palvelun käyttöä voidaan opetella pienissä osissa. Tähän yritys on panostanut ja ikääntyneille on vastikään avattu uusi palvelu puhelimitse, josta he saavat neuvontaa, opastusta ja apua omaan asiointiin.

Teoriaosuudessa kerrottiin vertaisopastamisesta. Työtä tehdessä olen miettinyt, miten vertaisopastamista voitaisiin hyödyntää paremmin. Ikääntyneen voisi olla helpompaa opettaa toiselle ikääntyneelle uuden palvelun käyttöä, kun hän on itse ehkä kohdannut samat haasteet. Vertaistuellalla voi olla iso merkitys myös uusien palveluita käyttöön ottaessa.

Kaikki eivät syystä tai toisesta välttämättä ole halukkaita käyttämään uusia palveluita tai sähköisiä palveluita. Mielestäni tätä kannattaa lähestyä hyväksyvästi. Asiakasta ei tule pakottaa käyttämään niitä, vaan kannustaa edes kokeilemaan niitä. Yleisesti ikääntyneiden asiakkaiden asioinnin kehittämiseksi on mahdollisuudet jokaisessa tapaamisessa. On tärkeää keskustella laaja-alaisesti asiakkaan kanssa ja toimihenkilönä viedä mahdollisesti tapaamisessa nousseita kehittämisideoita eteenpäin.

Opinnäytetyössä oli tavoitteena selvittää, miten pankki pystyy erilaisten ratkaisujen ja palvelujen avulla ennakoimaan sen, että asiakkaan asiointi onnistuu ja sujuu myös asiakkaan ikääntyessä. Päättökysymyksenä oli miten pankki voi erilaisilla palveluilla ja ratkaisuilla varmistaa ikääntyvän asiakkaan kohdalla asioinnin sujumisen myös asiakkaan ikääntyessä. Lisätutkimuskysymyksenä oli se, millaisia palveluja ja ratkaisuja pankki tällä hetkellä asiakkaalle tarjoaa.

Tutkimuksen perusteella ikääntyvien asiakkaiden asioinnin sujumiseen vaikuttaa tilanteen ennakointi eli käyttöoikeuksien lisääminen ja edunvalvontavaltakirjan tekeminen. Asioinnin sujumiseen ja onnistumiseen voi vaikuttaa myös se, että asiakas käyttää sähköisiä asiointikanavia ja suosii korttimaksamista. Tällöin asiat hoituvat ilman pankissa asiointia ja asiakkaalta itseltään. Kuitenkin myös asiakas voi itse varautua siihen, miten asiointi sujuu ja onnistuu tulevaisuudessa. Pelkästään se, että pankki tarjoaa palveluita ja ratkaisuja ei riitä, jos asiakas ei halua varautua tulevaisuuteen. Pankin toiminnalla voidaan kuitenkin yrittää vaikuttaa asiakkaaseen ja asiakkaan haluun varautua tulevaisuuteen.

Jatkotutkimuksena samaa aihetta voitaisiin tutkia asiakkaan kannalta, jolloin voitaisiin saada tässä opinnäytetyössä heränneisiin kysymyksiin vastauksia. Eli esimerkiksi siihen, miksi osa asiakkaista ei varaudu pankkiasioiden hoitamiseen myöhemmin, ja minkä takia vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen saatetaan kokea loukkaavaksi.

7.5 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön aiheen syntymisen taustalla on omat työkokemukseni finanssialalta. Aluksi opinnäytetyössä oli haasteellista aiheen rajaaminen. Useiden ideoiden ja ajatustenvaihdon myötä aihe saatiin rajattua siten, että se oli toimeksiantajalle hyödyllinen ja myös itselle opiskelijana mielenkiintoinen. Aiheen varmistuttua teoriaosuuden kirjoittaminen sujui hyvin, kuten myös haastatteluiden toteutus ja työn loppuun saattaminen. Opinnäytetyön tekeminen oli vaihtelevaa. Välillä työ vaati paljon tekemistä, mutta toisaalta välillä työssä oli odoteltavaakin.

Onnistuin mielestäni työn aikatauluttamisessa hyvin. Koen, että opinnäytetyön kautta sain itselle lisää asiantuntijuutta aiheesta. Kehityin opinnäytetyön aikana myös kirjoittajana. Opinnäytetyötä tehdessä paneuduin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja sen kriittiseen tutkimiseen. Toivon, että opinnäytetyöstäni on hyötyä toimeksiantajalle ikääntyvien asiakkaiden asioinnin kehittämisessä.

LÄHTEET

Arkilahti, Nina 28.1.2019. Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? Finanssiala.

Hakupäivä 29.9.2020 <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digiadhoc-arkilahti.aspx>

Digi- ja väestötietovirasto 2020. Edunvalvontavaltuus. Hakupäivä 13.10.2020. <https://dvv.fi/edunvalvontavaltuus>

Handelsbanken 2020. Iäkkään omaisen pankkiasiat. Hakupäivä 29.9.2020. <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkiloasiakkaat/iakkaan-omaisen-pankkiasiat>

Heino, Sasu 2016. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Täysi-ikäisen edunvalvonta. Hakupäivä 13.10.2020. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/taysi-ikaisten-edunvalvonta.pdf>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka., Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Kapanen, Heikki 10.5.2016. Me emme maksa 2020-luvulla? Suomen Pankki. Hakupäivä: 14.10.2020. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Kervinen, Kaija 10.3.2014. Pankit vaativat tarkkoja valtakirjoja vanhusten tilejä hoitavilta. Yle Uutiset. Hakupäivä 29.9.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-7105791>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2020. Maksutavan valinta. Hakupäivä 29.9.2020. <https://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/laskutustavat/>

Koppa 23.4.2015a. Tapaustutkimus. Hakupäivä 13.10.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Koppa 18.11.2020b. Haastattelu. Hakupäivä 5.12.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>

Kuluttajakysely 2017. Suomen Pankki. Hakupäivä 28.9.2020 <https://app.powersbi.com/view?r=eyJrIjoiNjVhY2JiY2U0YzdkYy00OTJkLWFIMjUtN2NiYzY3ZThlNmI2liwidCI6ImVkODIkdjIhLTJiOTQtNGFkZi05MzY0LWMyN2ZiZWFiZWY4YyIsImMiOiJh9>

Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007. Hakupäivä 29.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070648>

Lohisalo, Mari 17.2.2016. Digitalisaatio vyöryy voimalla pankkisektorille. Tradenomi.fi. Hakupäivä 28.9.2020 <https://www.tradenomi.fi/en/ajankohtaista/digitalisaatio-vyoryy-voimalla-pankkisektorille/>

Muistiliitto 22.2.2017. Edunvalvontavaltuus. Hakupäivä 29.9.2020. <https://www.muistiliitto.fi/fi/etuudet-ja-oikeudet/edunvalvontavaltuus>

Muistiliitto 23.2.2017. Iän vaikutus muistiin. Hakupäivä 20.10.2020. <https://www.muistiliitto.fi/fi/ai-vot-ja-muisti/muistin-toiminta/ian-vaikutus-muistiin>

OP 2020a. Arjen tiliasioidesi tueksi. Op.fi. Hakupäivä 29.9.2020. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/tilien-hoito>

OP 2020b. Valtuus pankkiasioiden hoitoon. Hakupäivä 8.10.2020. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/valtuutus>

OP 2020c. Edunvalvontavaltuus antaa luvan hoitaa toisen asioita. Hakupäivä 19.10.2020. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/elakeian-kynnyksella/edunvalvontavaltuus>

OP2020d. Maksaminen. Hakupäivä 28.10.2020. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/siirra-itsesi-e-laskuaikaan>

OP 2020e. OP Saavutettava. Hakupäivä 16.10.2020. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/op-saavutettava>

Pantzar, Minna. 26.4.2020 (päiv.) Setelien käyttö romahti – Katoaako käteinen kokonaan koronan myötä? Yle Uutiset. Hakupäivä 28.9.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-11219429>

Pulliainen, Erkki 18.8.2019. Seniori tarvitsevat käteistä rahaa. Kaleva. Hakupäivä 28.9.2020 <https://blogit.kaleva.fi/erkin-areena/seniorit-tarvitsevat-kateista-rahaa>

Rimmi, Riitta 3.3.2017. Miten vanhuksen pankkiasiat kannattaa hoitaa? Taloustaito. Hakupäivä 14.10.2020. <https://www.taloustaito.fi/tyo-elake/miten-vanhuksen-pankkiasiat-kannattaa-hoittaa/#ae4569b5>

Stenberg, Lea., Randelin, Karoliina & Jokinen, Noora 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Hakupäivä 14.9.2020. https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/Pankkipalvelut_kevyt.pdf

Terveyskylä 7.11.2019a. Väestön ikääntyminen Suomessa. Hakupäivä 8.10.2020. <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/v%C3%A4est%C3%B6nik%C3%A4%C3%A4ntyminen-suomessa>

Terveyskylä 7.11.2019b. Ikääntynyt, iäkäs vai vanha. Hakupäivä 16.10.2020. <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/ik%C3%A4%C3%A4ntynyt-i%C3%A4k%C3%A4s-vai-vanha>

Terveysverkko 2020. Ikääntymisen vaikutukset elimistöön. Hakupäivä 9.10.2020. <https://www.terveysverkko.fi/tietopankki/terveysliikunta/ikaantymisen-vaikutukset-elimistoon/>

Tilastokeskus 2020a. Reliabiliteetti. Hakupäivä 4.12.2020. <https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Tilastokeskus 2020b. Validiteetti. Hakupäivä 4.12.2020. <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Thurèn, Julia 22.5.2019. Ikäihminen joutuu hoitokotiin pysyvästi – miten raha-asiat hoidetaan? OP.Media. Hakupäivä 29.9.2020. <https://op.media/talous/raha-ja-arki/ikaihminen-joutuu-hoitokotiin-pysyvasti-miten-raha-asiat-hoidetaan-21b7c282bedf49a8ae354d1184d52979>

Toikka, Jane 5.6.2018. Kuinka ikäihmisten pankkipalveluiden saatavuus taataan? + 5 vinkkiä sujuvampaan pankkiasiointiin. OP Media. Hakupäivä 16.10.2020. <https://op.media/talous/raha-ja-arki/kuinka-ikaihmissen-pankkipalveluiden-saatavuus-taataan-+-5-vinkkia-sujuvampaan-pankki-asiointiin-1f3a6cc58b1d4e85966b509f02cb4081>

Tornberg, Johanna & Kuuliala, Matti 2015. Suomen edunvalvontaoikeus. Helsinki: Talentum.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vanhustyön keskusliitto 2016. Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina. Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen? - materiaali. Hakupäivä 29.9.2020. https://www.senior-surf.fi/wp-content/uploads/Toimintamalli_nettopastuksen_kaynnistamiseksi.pdf

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vähähyppä, Miia 31.8.2020. Miten auttaa vanhusta raha-asioiden hoidossa? Yhteishyvä. Hakupäivä 29.9.2020 <https://yhteishyva.fi/artikkeli/miten-auttaa-vanhusta-raha-asioiden-hoidossa/article-479674>

Ylikoski, Tuire., Järvinen, Raija & Rosti, Pirre 2006. Hyvä asiakaspalvelu -menestystekijä finanssialalla. Vammala: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen

Millä tavoin ikääntyneet asiakkaat kohdataan tai tulisi kohdata asiakaspalvelutilanteessa?

Eroaako se jollain tavalla muista asiakasryhmistä? Jos eroaa, miten?

Asioinnin sujuminen

Mitkä tekijät vaikuttavat sinun mielestäsi ikääntyneiden asiakkaiden pankkiasioiden sujumiseen sekä asiakastilanteiden onnistumiseen?

Miten pankki sinun mielestäsi tällä hetkellä ennakoi ikääntyvien asiakkaiden kohdalla sitä, että asiointi sujuisi ja onnistuisi myös asiakkaan ikääntyessä?

Varautuvatko ikääntyvät asiakkaat sinun mielestäsi ikääntymiseen ja pankkiasioiden hoitamiseen myöhemmin? Jos niin miten?

Palvelut ja ratkaisut

Millaisia palveluja tai ratkaisuja pankki tarjoaa ikääntyvälle asiakkaalle?

Onko pankilla palveluita, jotka olisi erityisesti kohdennettu ikääntyville asiakkaille?

Ovatko jotkin maksutavat tai palvelut sinun mielestäsi erityisesti ikääntyvien suosimia? Jos on, mitkä ne ovat?

Ikääntyvien asiakkaiden asioinnin kehittäminen

Millä toimenpiteillä ikääntyvien asiakkaiden asiointia tällä hetkellä kehitetään?

Ovatko ikääntyneet asiakkaat mukana palveluiden kehittämisessä? Jos ovat, millä tavalla?

Miten pankin ennakointia ja toimintaa ikääntyvien asiakkaiden kohdalla voitaisiin sinun mielestäsi kehittää?