

PANKKIPALVELUJEN DIGIVIIDAKOSSA

Todistin torikahviossa kertomusta pitkästä jonosta pankin ulkopuolella.

Oli ollut kassapalvelupäivä eli kasvokkain tapaaminen pankkivirkailijan kanssa oli mahdollinen juuri sinä päivänä ja parin tunnin ajan. Jonossa oli näkynyt rollaattorin päällä istuvia, omien retkituolien kanssa paikalle tulleita ikäihmisiä, joiden jalat eivät enää kanna pitkän aikaa seisomista.

Asettauduin välittömästi jonottajien asemaan: entä jos sataa rankasti, jos lämpötila kohoaa yli hellerajan, talvella on räntäsadetta, pakkasta ja lunta tuiskuaa. Kokemus pelkästään mielikuvissani oli nöyryyttävä. Epäkunnioittavaa ja epätasa-arvoista Suomea rakentaneita veronmaksajia kohtaan.

Kaikki pöydässäni istujat olivat jonottajien puolesta kiihdyksissään.

Ja näitä jonoja on nähtävillä läpi Suomen siellä, missä pankkikonttori vielä on. Pankkikonttorit ovat vähentyneet ja palvelut digitalisoituneet. Kehitys on ollut huikean nopeaa. Kun vuonna 1990 pankkikonttoreita oli vielä 3000, niin 2019 pankkikonttoriverkosto oli supistunut jo 45%, käteispalveluja tarjoavien konttoreiden määrä vielä enemmän. Vuonna 2025 pankkikonttoreita oli enää 700.

Pankkien lähipalvelua tarvitsevia on paljon. Digipudokkaita on arviolta 600 000. Digipalveluja heikosti osaavia, vaikka perusasiat olisivat hallinnassa, voidaan laskea tuohon päälle. He ovat myös niitä, joille digipalvelujen käyttö on äkillisesti tullut liian haasteelliseksi vammautumisen tai sairauden vuoksi.

Alla olen luetellut esimerkkeinä digipalveluja heikosti osaavien kokemuksia puhemuotoon muokaten. Olen kerännyt osan sekä lähipiiriltäni viime vuosilta että Anna Päätalon AMK opinnäytetyöstä ”Senioriasiakkaiden pankkipalvelujen kehitys” vuodelta 2022. Ikähaarukka näissä esimerkeissä on 70v - 85v.

Nämä kokemukset tekevät ymmärrettäväksi, että joillekin meistä digiviidakko on todella kohtuuttoman haastava, vaikka perusosaamista olisikin. Lähi-/kassapalvelujen joustavampi ja helpompi saanti olisi todella tarpeen.

Esimerkkejä:

1. Muisti, palvelujen saanti vaivalloista, jatkuvat muutokset, etäisyydet

- Olen kyllä käyttänyt puhelinneuvontaa, mutta en ole ymmärtänyt ohjeistuksia. Minulle pitäisi näyttää käytännössä, mitä tarkoitetaan ja mistä painetaan.
- En minä muista, kun kerran sanotaan tai näytetään. Unohtuu pian. Olisi toistettava useamman kerran, jotta ehkä jäisi mieleen seuraavaa kertaa varten.
- Tarvitsin lainaa. Oli tilattava puhelinaika, mutten löytänyt mistä se tilataan, ja mistä löytyy sitten se paikka, jossa yhteys avautuu. Aika oli siirrettävä, kun en löytänyt oikeaa kanavaa ajoissa. Sain seuraavalla kerralla sitten apua läheiseltä. Puhelussa en päässyt itse asiaan, kun kyselivät

terveydestä ja harrastuksista, ja asiakaspalvelija puhui kuin pienelle lapselle. Oli kiusallista ja noloa. Vaihdoin lopulta pankkia.

- Oli tarve saada pikaisesti sovittua raha-asia. Pankkikonttori matkan päässä. Lähivastaanotto olikin suljettu. Takaisin kotiin. Netin kautta aika vasta kahden viikon päästä. Vaihtoehtoksi löytyi yritysasiakkaiden palvelupiste matkan päässä ja ajanvaraus onnistui heti. Lukittujen ovien kautta lopulta sisään ja asia hoitui.
- Pankin ovi olikin väärä ovi. Se vain etukäteen ajan varanneille. Löysin toisen oven. Pääsin sisään. Tarvittiinkin henkilökortti tai passi. Ajokortti ei kelpannut. Passi oli vanhentunut eli tulikin vielä lähtö poliisiasemalle, seuraaville lukituille oville, ennen kuin pankkiasia hoitui.
- Digitaalinen tunnistautuminen ei pankkitunnuksilla onnistunut omalta koneelta tarvittavaa allekirjoitusta varten. Oli järjestettävä pankkiin tapaaminen tunnistautumista varten.
- En luota digitaitoihini, pelkään tekeväni kohtalokkaan virheen, jos painan väärää nappulaa. Yritän mennä pankkiin ja terveyskeskukseenkin bussilla paikan päälle ihan pelkästään varaamaan ajan.
- Tekniikka aiheuttaa turvattomuutta, jatkuvat muutokset ja päivitykset, joita en edes aina huomaa tarvitsevani tai en ymmärrä, mitä minun pitäisi tehdä.
- Yllättäviä häiriöitä yhteyksissä, en tiedä miten niihin reagoida. En tiedä, ovatko itsestä vai mistä johtuvia.
- Lapset osaavat, mutta asuvat kaukana eikä puhelimella ohjeistus aina onnistu, kun en ymmärrä ohjeita.
- Pankkikonttori on kaukana. Ovet auki vain vähän aikaa viikossa.
- Yritän kyllä itse, mutta oikean paikan etsintä tietokoneelta on haasteellista, monimutkaisten käsitteiden ja sivujen kautta.
- En vastaa enää tuntemattomiin numeroihin. Jos itse soitan, joutuu jonottamaan kauan ja painaa ja valita eri numerovaihtoehtoista. Epävarmaa välillä, mihin asiani kuuluu niin terveysasioissa kuin pankissa.
- Aina eri ihminen langan päässä, jos joutuu soittamaan, vaikka samasta asiasta uudelleen, kun unohtui jotain tai pitäisi vielä tarkistaa, ymmärsinkö oikein.

2. Yleisiä digiongelmia

- Koneelle ilmaantuu kaikenlaisia tekstejä, varoituksia, joita en ymmärrä ja mitä niille pitäisi tehdä
- Miksi on pakko vaihtaa aina uudempaan laitteeseen tai järjestelmään, sivurakenteeseen? Opettelu aloitettava alusta. Koen, että tähän digimaailmaan painostetaan.
- Ikäihmisille suositellaan usein pankkivaltuutuksien antamista jollekin läheiselle, joka hoitaisi raha-asiat. Kaikilla ei ole luotettavaa läheistä, jolta tällaista palvelusta voisi pyytää. Tarve hallinnoida omia asioitaan mahdollisimman pitkään on inhimillistä ja sitä olisi syytä kunnioittaa, vaikka se edellyttäisi pankkipalveluilta (ja terveydenhuollon) enemmän vaivannäköä ja palvelujen kehittämistä. Varsinaisen edunvalvontavaltuutuksen tekeminen ajoissa on toki kaikille suositeltavaa.

Jo 2018 Kansallinen Senioriliitto huomautti, että yhdenvertaisuuslakia on sovellettava myös yksityisessä palvelutoiminnassa. Tämä tarkoittaa, että ketään ei saa asettaa iän perusteella

eriarvoiseen asemaan pankki- ja vakuutuspalveluissa. Liitto toteaa, että ikäihmiset ovat kohtuuttomassa tilanteessa pankkikonttorien vähentyessä.

Pankit ovat toki kehittäneet digitaalisille palveluille vaihtoehtoja: Virkailijan tapaamisesta kasvokkain on tullut kuitenkin vain osa-aikaista tiettyinä päivinä tai parina päivänä viikossa tunnista muutamaan tuntiin pankista riippuen. Tapaamisajan voi tilata, voi käyttää puhelinta tai chat-palvelua. Tai senioreille tarjotaan erikoishinnoiteltuja palvelukokonaisuuksia, joissa huomioidaan tarve käyttää konttoriasiointia. Yhdellä pankilla kassapalveluja oli tarjolla vain parilla paikkakunnalla. Toisella oli netissä ohjekirja, jonka pyrkimys on tietenkin helpottaa digitaalisten palvelujen käyttöönottoa, mikä ei auta lähitapaamista tarvitsevia. Näillä kaikilla voidaan toki perustella, että käytössä on digitaaliselle asiointille vaihtoehtoja ja helpotuksia. Mutta nämäkin palvelut ovat edelleen kohtuuton haaste niille, joilla on toimintarajoitteita moninaisista eri syistä tai ei digilaitteita.

Näistä edellä mainituista ei-digitaalisista vaihtoehtoista huolimatta **Suomen Pankin Finanssivalvonta totesi 2024**, että KAIKILLA asiakasryhmillä on edelleen vaikeuksia saada henkilökohtaista asiakaspalvelua. Lisäksi peruspankkipalvelujen hinnat ei-digitaalisissa palveluissa nousivat 2025. Digipudokkaissa ja muissa kassapalveluja tarvitsevista on varmasti useita vähätulolaisia, joilla ei ole ollut varaa tietokoneeseen/digilaitteisiin. On kohtuutonta, että juuri he joutuvat maksamaan palveluista enemmän. Finanssivalvonta huomautti myös, että käteisautomaatteja ja käteisen rahan vastaanottamismahdollisuuksia olisi lisättävä.

Pankkipalvelujen tavoitettavuutta olisi lisättävä erityisesti erityisryhmien osalta.

Parhaillaan on meneillään pankkilain uudistushanke. Lausuntokierros päättyi 8.3.2026. Näköpiirissä on ainakin muutoksia pienyrityksille. Nähtäväksi jää, ohjeistaako laki pankkeja erityisryhmien lähipalvelutarpeiden parempaan huomioimiseen. Ja jos, niin miten lakia sovelletaan pankkien arjen käytännöissä. Kannattaa seurata.

Meitä suuren ikäluokan edustajia, jotka emme ole kasvaneet digimaailmassa, tulee olemaan yhä enemmän vielä usean vuoden ajan. Pankilla, joka ottaa ikäihmisen ja digipudokkaan erityistarpeet parhaiten huomioon, tulee olemaan valttikortti pankkia valittaessa.

Lähteitä:

Ranta Elina: Käyrä näyttää tylyn totuuden. Iltasanomat/Talous 2019

Päättalo Anna: Senioriasiakkaiden pankkipalvelujen kehitys. Pankkipalvelujen digitalisoituminen. Opinnäytetyö 2022. Tradenomin tutkinto-ohjelma. Satakunnan AMK.

Finanssivalvonta: lehdistötiedote 2024. Selvitys peruspankkipalvelujen saatavuudesta ja hinnoittelusta 2025.

Kansallisen Senioriliiton kannanotto 2018.

Eri pankkien kotisivut.

Keskusteluja kahvipöydissä.