

Nordea

Kyselytutkimus ikäihmisten pankkiasioinnista

Toteuttaja: Kantar TNS Oy

26.6.2020

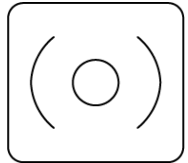


Tutkimuksen toteutus



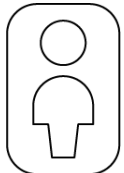
Kohderyhmä

- 70-vuotiaat ja sitä vanhemmat suomalaiset (70–99-vuotiaat)



Näyte ja tiedonkeräys

- Näyte edustaa Suomen 70–99-vuotiasta väestöä
- Kyselyt: Online 29.5.- + Puhelin 2.6.- 6.6.2020



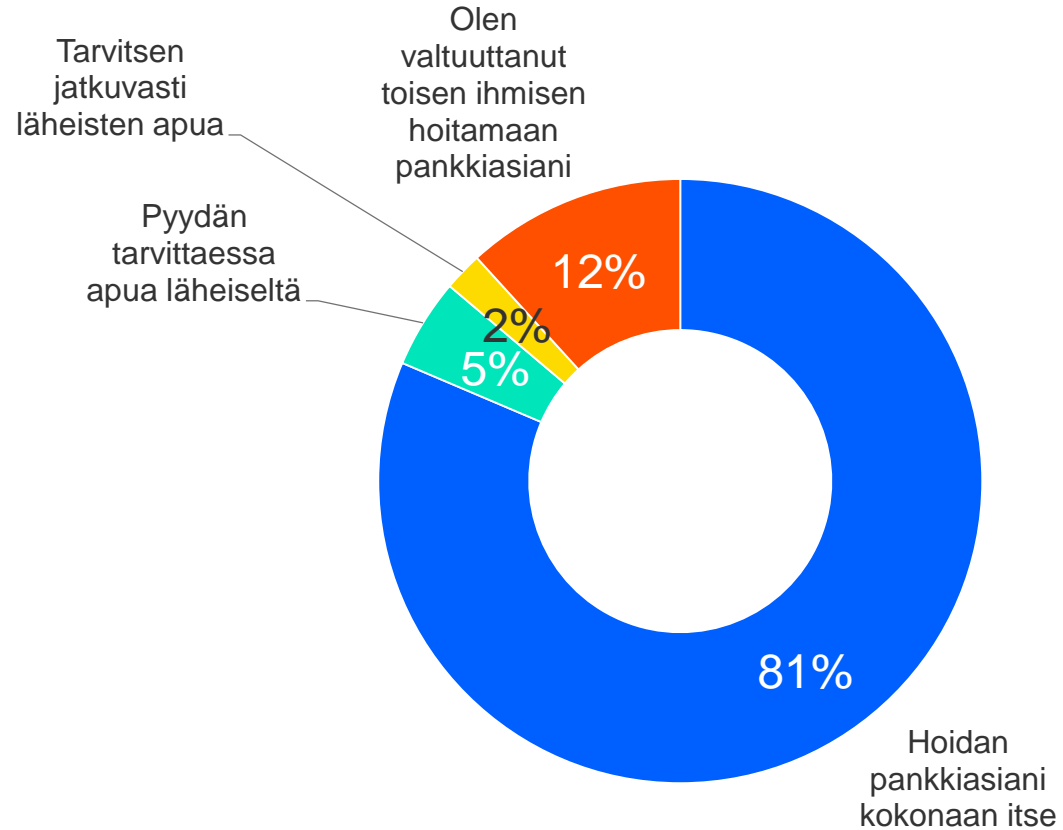
Otos

- N=525
- Kiintiöt iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan
- Aineisto on painotettu vastaamaan Suomen ikäihmisiä

Tiedonkeräys ja -käsittely toteutettiin ISO 20252 -standardia noudattaen

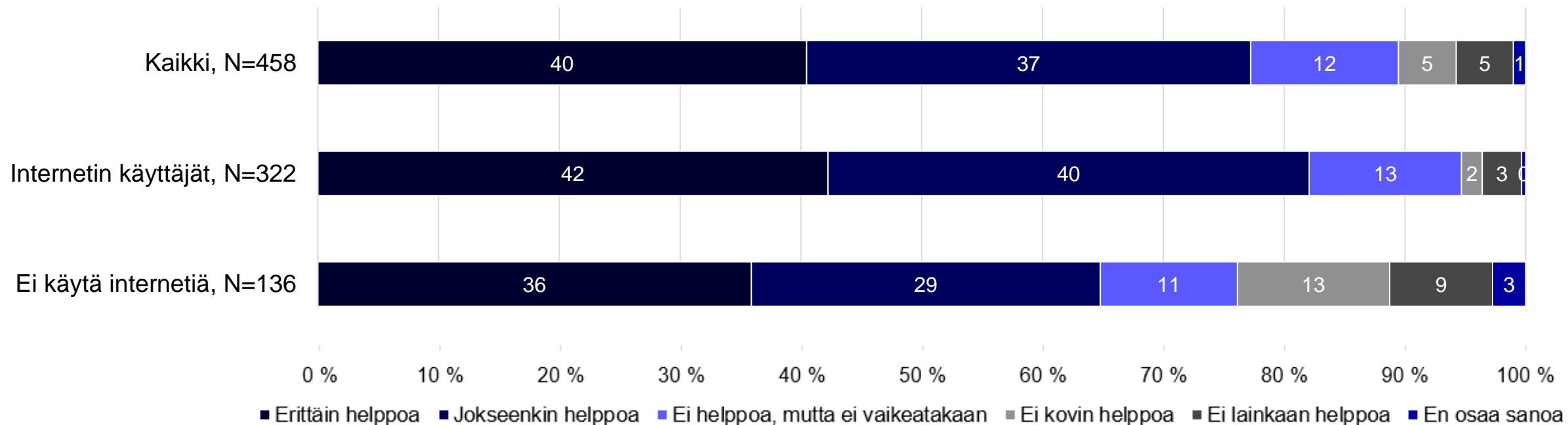
Yli 80 % ikäihmisistä hoitaa pankkiasiointinsa kokonaan itse

- Mikä seuraavista kuvaa parhaiten pankkiasiointiasi?



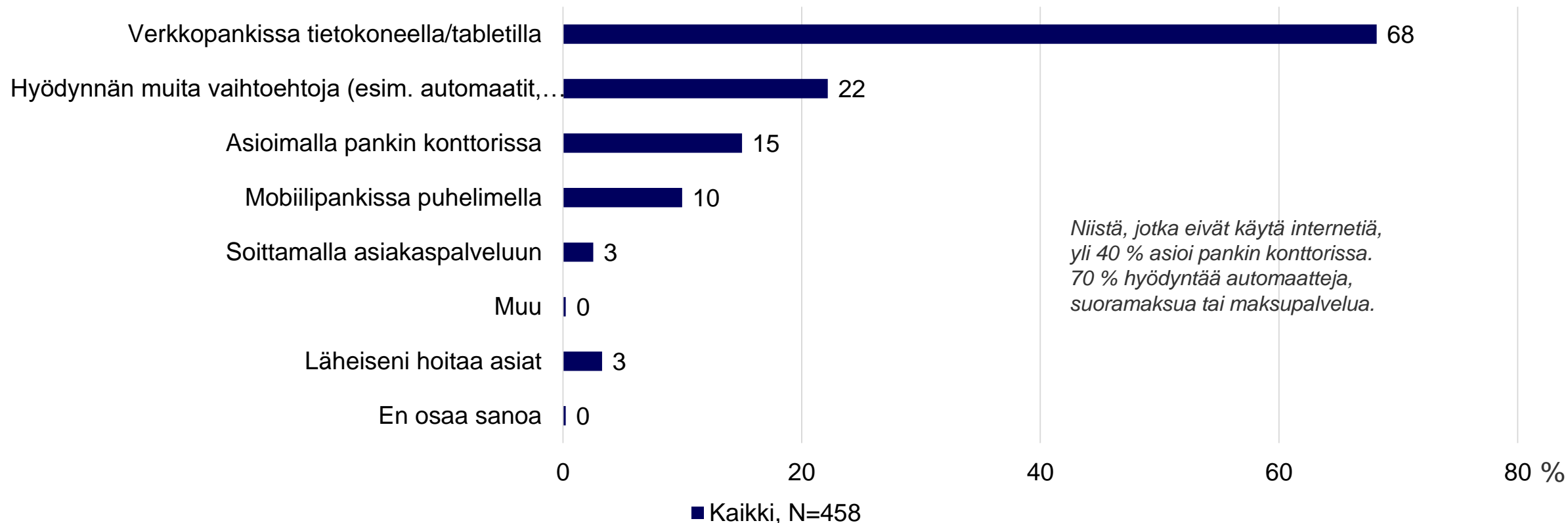
Kolme neljästä ikäihmisestä kokee pankkiasioinnin helpoksi, mutta netin ei-käyttäjistä viidennekselle asiointi ei ole tällä hetkellä helppoa

- Kuinka helpoksi koet pankkiasiointisi tällä hetkellä?



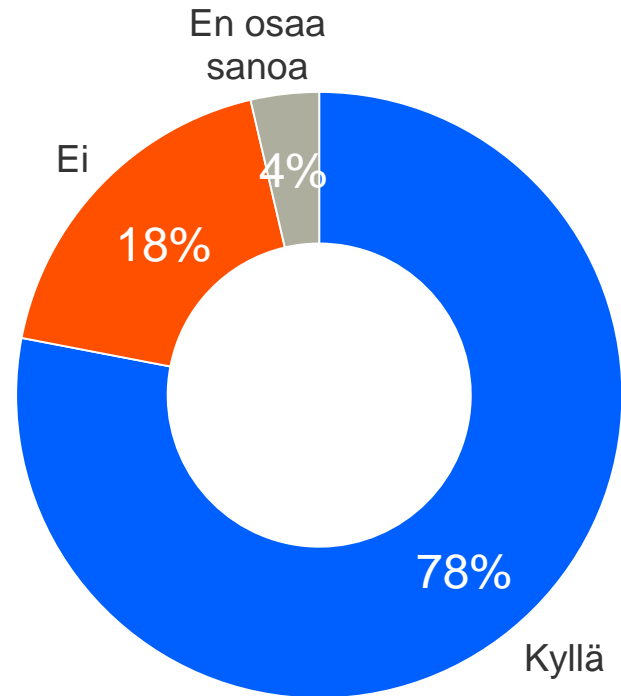
68 % ikäihmisistä hoitaa pankkiasiansa verkkopankissa, mobiilipankki on vielä varsin uutta

- Miten hoidat useimmiten tavalliset pankkiasiasi?



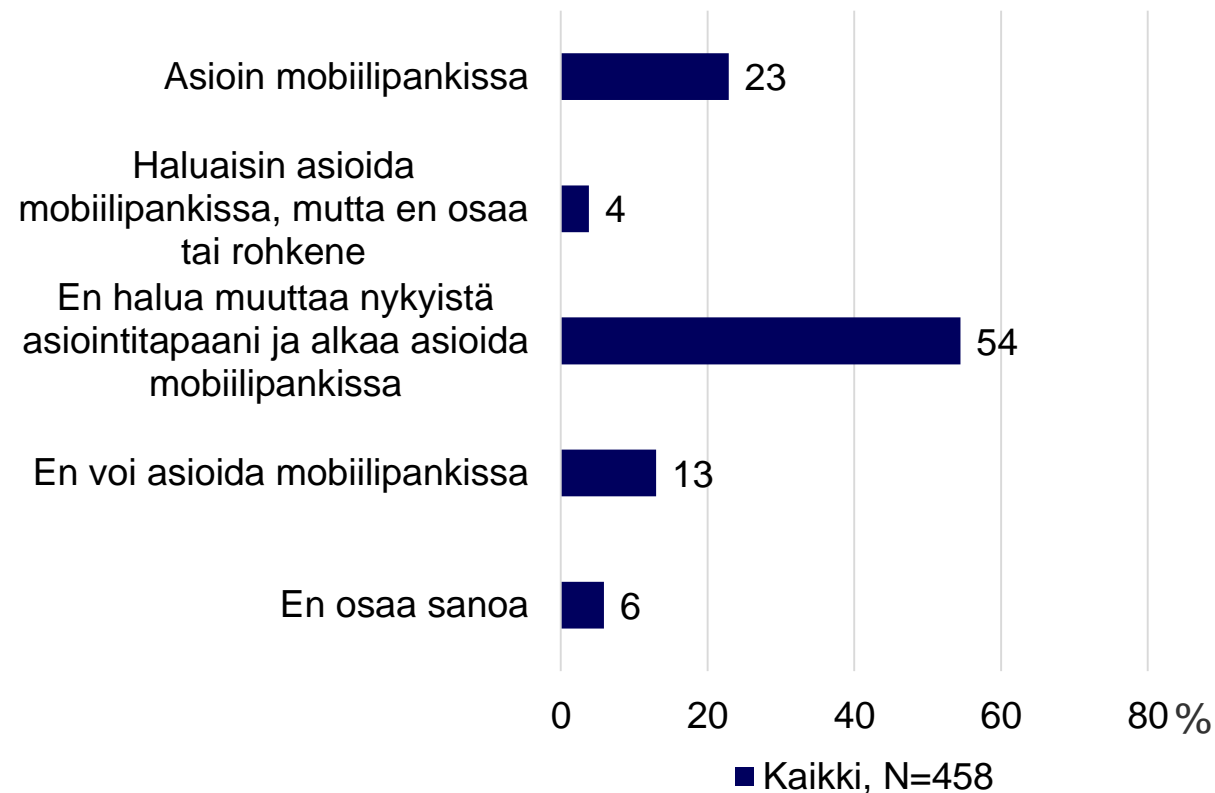
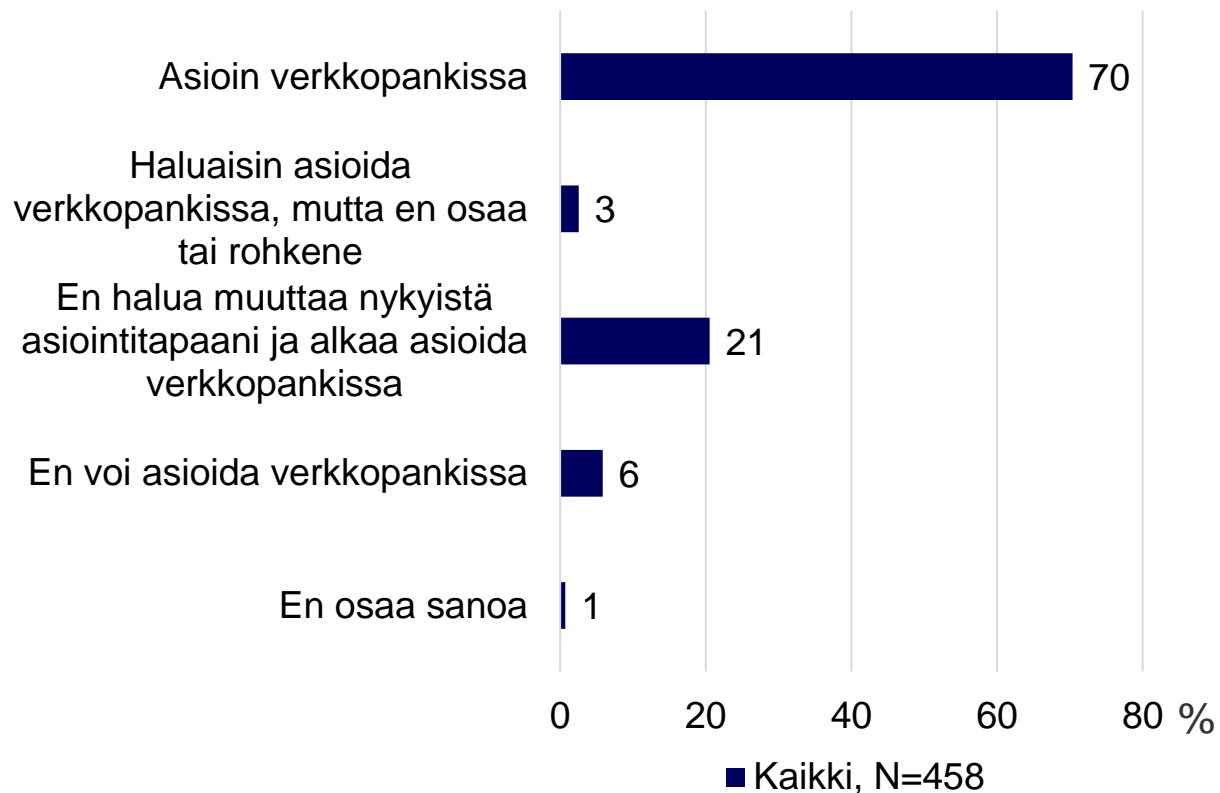
Lähes 80 %:lla on läheinen, jolta saa apua digitaalisten palvelujen käytössä

- Onko sinulla läheisiä, joilta saat tarvittaessa apua digitaalisten palvelujen käytössä?



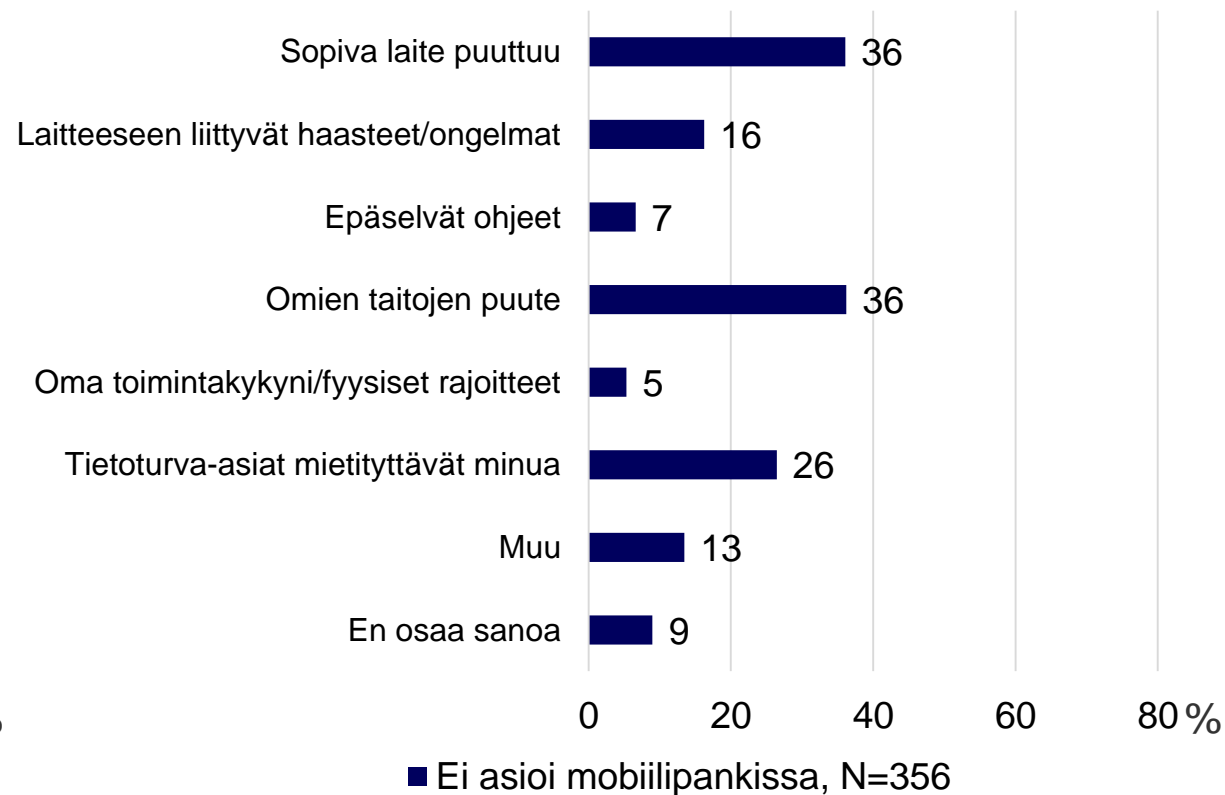
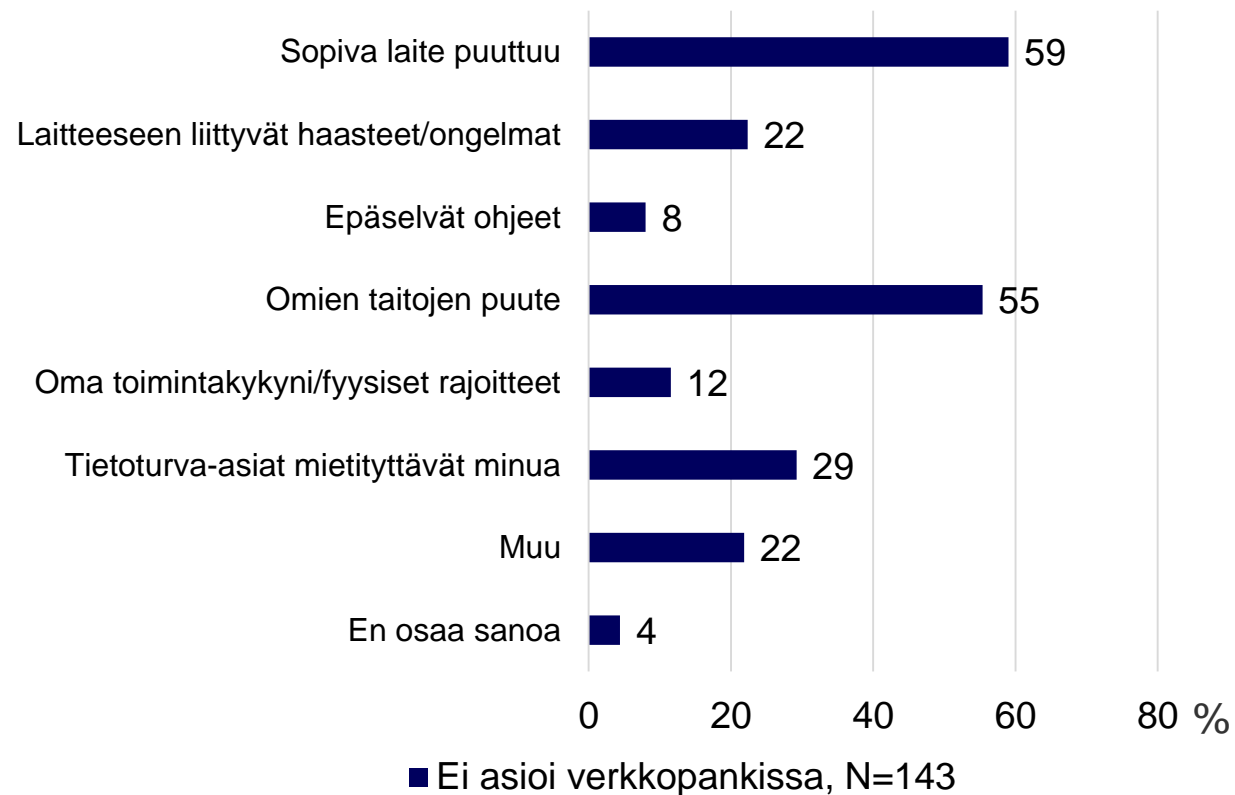
Suhde/suhtautuminen verkko- ja mobiilipankkiin

- Miten suhtaudut asiointiin verkkopankissa? / Miten suhtaudut asiointiin mobiilipankissa?



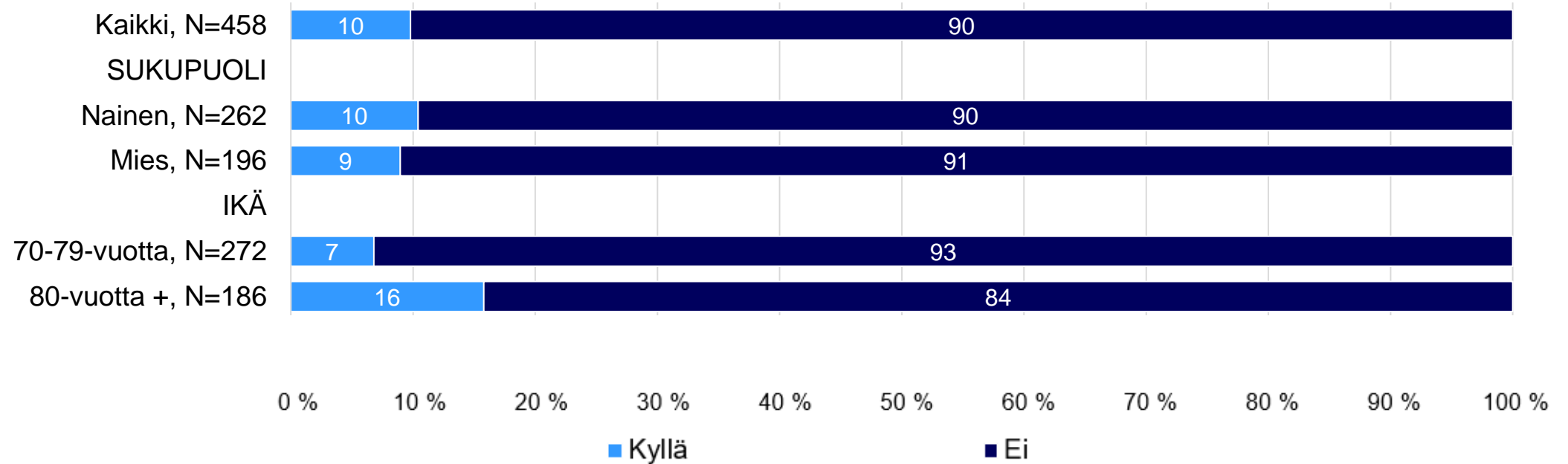
Esteet verkko- ja mobiilipankin käytössä liittyvät eniten laitteeseen ja taitoihin

- Mitä esteitä verkkopankissa asiointiin liittyy? / Mitä esteitä mobiilipankissa asiointiin liittyy?



Korona ei ole vaikuttanut pankkiasiointiin merkittävästi yleisellä tasolla, mutta netin ei-käyttäjistä 18 % kokee koronan vaikuttaneen pankkiasiointiin

- Onko koronan aiheuttama poikkeustila vaikuttanut pankkiasiointiisi?



Koronan vaikutukset

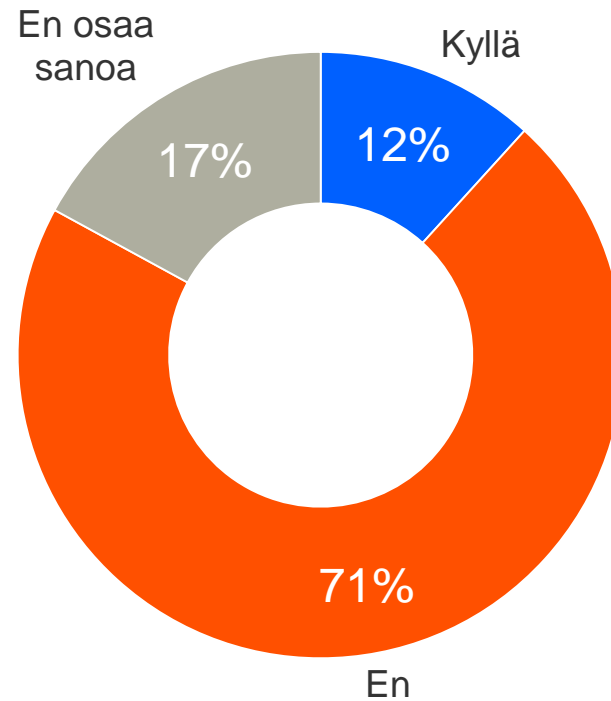
- Mitä vaikutuksia koronan aiheuttamalla poikkeustilalla on ollut pankkiasiointiisi?



■ Koronan aiheuttama poikkeustila vaikuttanut pankkiasiointiin, N=47

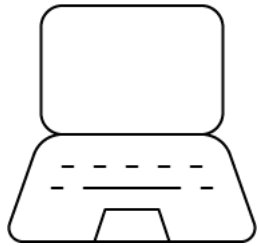
Ikäihmiset arvioivat koronan aiheuttaman asiointimuutoksen väliaikaiseksi

- Uskotko muuttavasi pankkiasiointiasi pysyvästi koronan poikkeusolojen vaikutuksesta?
- Koronan aiheuttama poikkeustila vaikuttanut pankkiasiointiin, N=47



Käytössä olevat laitteet

- Mitä seuraavista on käytössäsi?



Tietokone	Älypuhelin	Tabletti	Ei mitään näistä
73%	59%	38%	20%

Nordea

Kiitos!

media@nordea.fi

