

Nyheter Digital kompetanse

Nå må bankene snakke mer med de ikke-digitale

Ny bransjenorm forplikter bankene til å gi de ikke-digitale bankkundene bedre hjelp. - Mange eldre hverken vil eller kan lære seg nettbank, sier Gerd Møller (81).

Lene Skogstrøm og Morten Uglum (foto)

Gerd Møller (81) sitter ved PC-en sin på kjøkkenet på Kolbotn og betaler regninger. I motsetning til mange andre på hennes alder, var hun vant med data i jobben sin innen shipping. Hun har ikke kjent på «skrekken» ved å lære seg å bruke PC som godt voksen.

- Jeg tror bankene har vært åtte-ti år for tidlig ute med å satse på at alle skal gå over til nettbank. Mange eldre hverken vil eller kan lære seg det, sier hun.

Bankenes organisasjon Finans Norge har nå laget en bransjenorm. De nye reglene skal forebygge digitalt utenforskap som rammer mange eldre. Fra 1. november skal reglene tre i kraft.

→ Normen fastslår blant annet at banken skal ha et tilbud som gjør det mulig å få kontoinformasjon, betale regninger og overføre penger uten hjelp av digitale løsninger.

→ Banken skal tilby rådgivning til kunder som er i en overgangsfase fra digitale til analoge tjenester - eller som ikke behersker de digitale løsningene.

Møller godkjenner fakturaer i nettbanken. Før hun en regning på papir, legger hun inn lange kid-numre manuelt. Det kan bli litt mange tall å holde styr på:

- Gjelder det store beløp, er jeg litt redd for å gjøre feil, sier hun.
- Heldigvis ser jeg godt.

Timelang ventetid. Eldreombudet utfordret bankene til å lage bransjenormen. Nå er eldreombud Bente Lund Jacobsen svært fornøyd:

- Flere banker er allerede i gang med å utarbeide nye, gode ikke-digitale løsninger.

Hun vil følge opp at bransjenormen blir etterlevd:

- Vi kan ikke ha et A- og B-lag blant bankkundene.

Fakta. Bransjenormen

Analoge tjenester: Banken skal ha et tilbud som gjør det mulig å få kontoinformasjon, betale regninger og overføre penger uten hjelp av digitale løsninger.

Rådgivning: Banken skal tilby rådgivning til kunder som er i en overgangsfase fra digitale til analoge tjenester eller som ikke behersker de digitale løsningene. Banken skal sørge for lett tilgjengelig informasjon som er tilrettelagt og relevant. Banken skal ha lett tilgjengelig informasjon for pårørende.

Veiledning: Banken skal tilby veiledning i bankens digitale løsninger.

Disposisjonsfullmakt: Det skal være enkelt å opprette fullmakt til en annen person, hvis man trenger hjelp og støtte til å utføre banktjenester. Banken skal gi informasjon og rådgivning om muligheten for å hjelpe andre eller å få hjelp ved å benytte disposisjonsfullmakt.

Retningslinjer: Banken skal ha retningslinjer for kundebehandling og nødvendig kompetanse for å betjene kundegruppen.

Kilde: Finans Norge



☛ Gerd Møller (81) betaler regninger på PC-en ved kjøkkenbordet. Det er det ikke alle på hennes alder som klarer.

Jacobsen påpeker at det fremdeles er dyrt å betale regninger over skranke i en bankfilial - rundt 100 kroner.

- Sånn kan vi ikke ha det, sier hun.

- Det er også fortsatt lang ventetid i telefonen for å komme i kontakt med en kundefrådgiver. Vi fikk flere henvendelser i vår om at folk måtte vente 40-60 minutter i telefonen, det er ikke holdbart.

- Roboten, han spør og spør. Det er Gerd Møller enig i. Hun chatter ikke med banken, men vil helst ha et menneske å snakke med på telefonen hvis hun lurer på noe eller trenger hjelp.

- Det er en tålmodighetsprøve. Da blir du møtt av han typen ... den roboten som spør og spør. Og så må du vente, i laaang kø. Plutselig blir de borte, og så må du starte med hele leksen forfra igjen. Til slutt gir du opp, og da sitter du der, sier hun.

- Dette må bli bedre!

DNB opplyser til Aftenposten at de benytter robot innledningsvis

når kunder ringer kundeservice for å kunne gi best mulig hjelp. Etter å ha svart på noen få spørsmål settes man over til en kundebehandler med spesialkompetanse på det som etterspørres. De er ikke enig i at DNB vanligvis har lang ventetid på telefonen.

Bruksanvisning på papir. Eldreombudet mener også at bankene bør lage et mer brukervennlig Bank-ID-system:

- Noen synes det er vanskelig å bruke flertrinns-identifisering, som Bank-ID. Flere eldre har også fortalt oss at nedlasting av apper ikke er noe de er vant til eller kan så mye om.

Jacobsen understreker at bankene har et ansvar for opplæring av kunder som bare er litt digitale, men som kan bli «digitale nok» til å betale regningene i nettbanken - med litt hjelp.

- En beskrivende bruksanvisning for hvordan man gjør de viktigste banktjenestene, sendt ut i posten på papir, kan være en god løsning, påpeker hun.



Vi kan ikke ha et A- og B-lag blant bankkundene

Bente Lund Jacobsen,
eldreombud



- Mye diskusjon bak. - Bak hver setning i bransjenormen ligger det mye diskusjon blant bankene som deltok. Det forsikrer Gry Nergård, direktør for forbrukerpolitikk i Finans Norge. Hun sier bankene har vært svært løsningsorienterte.

- Det er bra, dette er jo en viktig del av bankenes samfunnsansvar.

- Hvor forpliktende er de nye retningslinjene, egentlig?

- Ordet «tilgjengelig» innebærer for eksempel at det ikke skal gå «hundre år» før du får svar på telefonen, sier Nergård.

- Normene er generelt utformet. Alle bankene må tenke gjennom sine egne løsninger, sier hun.

- Bedre på fullmakter. Nergård påpeker at bankenes løsninger for disposisjonsfullmakter er ganske gamle og ikke så gode.

- Det er kjempeviktig at en pårørende som hjelper en kunde med nettbanken, har en fullmakt og ikke benytter kundens egen innlogging. Det gir mye større

trygghet mot svindel. Banken bør da kunne se hvem som har vært inne og gjort disposisjoner på konto, påpeker hun.

Vil lære mer om apper. Da mannen Gerd Møllers mann ble dement, overtok hun disposisjonen over hans konto. Han døde for halvannet år siden.

- Har du tenkt på at du selv kan bli syk og ikke lenger greier å betale regninger selv?

- Nei, ikke ennå. Men blir jeg ute av stand til det, må min datter eller sønn ta over og hjelpe meg, sier Møller. Helst vil hun være uavhengig.

81-åringen holder seg unna apper på mobiltelefon og nettbrett: - Jeg bruker vips, det er alt, sier hun.

Hun er nestleder i Pensjonistforbundet Akershus. Både forbundet sentralt og mange av lokalforeningene driver digital opplæring for pensjonister.

- Snart må jeg få meg ny telefon. Da skal jeg gå på kurs og lære meg sånne apper, sier 81-åringen.

Fakta.
Disse har lave digitale ferdigheter

Omtrent 480.000 personer fra 60 år og oppover er ikke-digitale.

Personer utenfor arbeid og utdanning har også svakere digitale ferdigheter enn den øvrige befolkningen.

14 prosent av befolkningen har svake grunnleggende digitale ferdigheter.

Denne andelen har falt fra 27 prosent i 2007 til 18 prosent i 2018 og videre til 14 prosent i 2020.

KIWI PRESSER PRISENE!
**BILLIG
HVERDAGSMAT!**



JULIUS FAVORITTBRØD
750 g Bakehuset, pr. kg 26,53



KOKT SKINKE
250 g First Price, pr. kg 109,60

15% BONUS
PÅ ALL FERSK FRUKT OG GRØNT
SOM KIWI PLUSS-KUNDE

Bli KIWI PLUSS- og Trumf-kunde og få 15% BONUS på all fersk frukt og grønt, og 1% Trumf-bonus på alle andre dagligvarer. Se kiwi.no



KIWI mini pris

Kjøp kjapt, trygt og billig

KIWI'S PRISLØFTE
"VI GIR OSS ALDRI PÅ PRIS!"