

# Zagotavljanje e-(bančnih) storitev za seniorje

Mateja Lah Novosel\*

P

ovprečen prebivalec Slovenije je star slabih 44 let, delež prebivalstva, starejšega od 65 let pa predstavlja dobrih 20%. Povečevanje deleža starejšega prebivalstva je trend, ki je bolj ali manj prisoten v vseh razvitih državah in predstavlja po eni strani izziv, po drugi pa priložnost za vzpostavitev novih oblik sodelovanja v družbi.

Pandemija Covid-19 je zaradi ukrepov za zmanjševanje širjenja okužb pospešila uporabo e-storitev, saj so stranke še naprej potrebovale bančne storitve, možnost osebnega obiska bančne poslovalnice pa se je zaradi omejitev zbiranja v zaprtih prostorih, zmanjšala. Slednje je najbolj prizadelo prav seniorje, predvsem tiste, ki e-bančnih storitev še niso znali uporabljati. Da bi seniorji lahko uporabljali e-storitve se morajo usposobiti za uporabo interneta. Pri tem jim najpogosteje pomagajo sorodniki in prijatelji, ki jim zaupajo, pa tudi različne druge institucije in posamezniki, ki so zaupanja vredni, kot na primer banke. Usposabljanje za uporabo e-tehnologije mora biti čim bolj praktično, na seniorjem prilagojen način, t.j. po možnosti na njihovi napravi in takrat, ko pride do težav. Tak način učenja je najbolj učinkovit, saj se posameznik iz konkretne izkušnje in situacije nauči največ. Računalniško opismeni seniorji bodo lahko prešli tudi na uporabo e-bančnih storitev.

Banke na različne načine sodelujejo pri e-izobraževanju seniorjev. Nekatere že imajo na spletnih straneh vzpostavljeno podstran, na kateri so objavljeni podatki, ki so za zanje posebno pomembni.

Z zavedanjem, da potrebujejo usposabljanje o obstoječih in nastajajočih e-storitvah na preprost, razumljiv način in s tako intenzivnostjo, kot jo zmorejo. Kanadsko bančno združenje je na primer pripravilo priporočila bankam za zagotavljanje e-storitev za seniorje skladno z njihovimi potrebami (Code of

Conduct for banks regarding service delivery to seniors. Canadian Bar Association - CBA. February 13, 2019). Na njihovi osnovi so banke nato pripravile različne vsebine, namenjene finančnemu izobraževanju seniorjev in pomoči pri dostopu do e-bančnih storitev. Gre predvsem za video vsebine, ki so uporabnikom v pomoč pri uporabi različnih bančnih e-storitev ter vsebine, namenjene preprečevanju zlorab.

V Sloveniji je bil vzpostavljen pilotni projekt *E-učenje in e-izobraževanje seniorjev: sodelovanje patronažnih služb, izobraževalnih zavodov, knjižnic in socialnih centrov*. Namen projekta oziroma omrežja institucij, ki v njem sodelujejo, sta spodbujanje e-sodelovanja patronažnih služb, izobraževalnih zavodov in knjižnic ter izmenjavanje izkušenj. Patronažne sestre, ki so organizirane v zdravstvenih domovih, obiskujejo starejše na njihovih domovih in imajo z njimi vzpostavljene redne stike. Pogosto so naprošene, da pomagajo pri uporabi interneta in tudi pri plačilu položnic na daljavo. V Srednji zdravstveni šoli Slovenj Gradec izvajajo program prostovoljstva, kjer dijaki na domu pomagajo seniorjem pri učenju uporabe računalnika. Tako patronažne sestre kot tudi dijaki prostovoljci se bodo oz. se že usposabljaajo za posredovanje znanj seniorjem. Prvi dve izobraževanji, namenjeni usposabljanju oseb, ki bodo sodelovale pri e-izobraževanju seniorjev sta potekali ravno na temo uporabe e-bančništva in varne uporabe e-bančništva. Izvajajo tudi delavnice za seniorje, na katerih učijo seniorje uporabe računalnika, spleta in pametnih telefonih, hkrati pa jih poučijo tudi o varni uporabi interneta in tudi možnosti e-bančništva in sicer na način »ena na ena«, ki je prilagojen učenju in napredku vsakega seniorja. Projekt bo kot dober zgled osnova za implementacijo po Sloveniji in tudi čez njene meje.

\* Mateja Lah Novosel, odgovorna urednica Bančnega vestnika