

Senior niewykluczony

Liczba osób w wieku senioralnym rośnie – ten trend widzimy nie tylko w Polsce ale i całej Europie. Mimo, że nadal istotna część seniorów nie korzysta z usług banków, ten obraz się zmienia, a banki starają się wychodzić naprzeciw potrzebom różnych grup klientów.

W Polsce mieszka ok. 6,4 mln emerytów. To potężna grupa społeczna, a prognozy demograficzne pokazują, że będzie ona tylko rosnąć. Mimo, że według Narodowego Banku Polskiego, obecnie 43% osób powyżej 59. roku życia nie ma swojego konta, to już 73% emerytur wpływa bezpośrednio na rachunki bankowe. W miarę przechodzenia na emeryturę kolejnych roczników, udział ten będzie rosnąć, pamiętajmy bowiem, że już dziś ok. 86% Polaków korzysta z usług banków i za kilka lat seniorzy mogą okazać się całkiem aktywną grupą klientów.

Niemniej, dzisiaj trudno jeszcze o dedykowaną ofertę dla osób starszych, co nie oznacza, że takiej nie znajdziemy. Jeszcze jakiś czas temu kilka banków w Polsce miało w swojej ofercie takie rozwiązania, do dziś jednak pozostał w zasadzie tylko Aktywny Nestor w Banku Pocztowym. Pojawiły się jednak inne propozycje, które ułatwiają rozpoczęcie korzystania z podstawowych narzędzi finansowych adresowane do szerszych grup klientów i powszechny brak dedykowanych ofert wcale nie oznacza, że starsi klienci nie mogą liczyć na tanie i proste rozwiązania.

Na taki stan rzeczy wpływ mogło mieć przyjęcie przez Polskę europejskiej dyrektywy PAD, która zobowiązała banki do uruchomienia Podstawowych Rachunków Płatniczych - bezpłatnych kont, umożliwiających przeprowadzanie podstawowych transakcji. Główną intencją pomysłodawców projektu było aktywizowanie osób, które do tej pory nie korzystały z możliwości sektora bankowego, a w tej grupie to właśnie seniorzy stanowią większość. Podstawowy rachunek płatniczy daje jednak dosyć duże możliwości – oprócz wpłaty i wypłaty środków umożliwia płatność kartą oraz zlecenie przelewów. Właściciele rachunków tego typu muszą posiadać takie same możliwości dostępu do konta, jak inni klienci, wobec czego mogą także rozpocząć swoją przygodę z bankowością internetową.

W ocenach ekspertów, seniorzy mają jednak nieco inne preferencje w zakresie korzystania z bankowości elektronicznej, chociaż również w tym segmencie widoczne są zdecydowane zmiany i osoby starsze coraz częściej korzystają z dobrodziejstw serwisów internetowych czy aplikacji mobilnych. W kwestii wychodzenia naprzeciw oczekiwaniom aktywnych seniorów w tym zakresie, mBank przygotował specjalną infolinię, która ma pomóc im w procesie nowoczesnego zarządzania kontem. Z kolei w PKO BP, seniorzy mogą liczyć na pomoc pracowników oddziałów, którzy na miejscu pomagają w konfiguracji aplikacji IKO i innych usług mobilnych. Oprócz sfery produktowej adresowanej do seniorów należy także podkreślić działania środowiskowe w sferze edukacyjnej. Dotychczasowe inicjatywy środowiska bankowego zaowocowały podjęciem współpracy z Uniwersytetami Trzeciego Wieku, a także są realizowane w ramach programu „Bankowcy dla Edukacji”, gdzie tysiące

wolontariuszy z banków prowadzi zajęcia, w których udział w dużej mierze biorą polscy seniorzy.

Program sektorowy „Bankowcy dla Edukacji” to jeden z największych programów edukacji finansowej w Europie. Jest on realizowany od 2016 r. z inicjatywy Związku Banków Polskich przez Warszawski Instytut Bankowości. Jego celem jest edukowanie uczniów, studentów i seniorów w zakresie podstaw praktycznej wiedzy dotyczącej ekonomii, finansów, bankowości, przedsiębiorczości, cyberbezpieczeństwa i obrotu bezgotówkowego.

Zapraszamy na stronę www.bde.wib.org.pl

