

Μελέτη Ε.Ε.Κ.Ε.: Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Τρίτη Ηλικία-Τα Βασικά σημεία

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας, για τις ανάγκες του έργου «Ψηφιακές Κοινότητες Τρίτης Ηλικίας» που υλοποιείται στο πλαίσιο του προγράμματος Active Citizens Fund, πραγματοποίησε έρευνα, με τίτλο «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και Τρίτη Ηλικία».

Η διαδικτυακή έρευνα έλαβε χώρα από 01/05/2020 έως 20/05/2020 στη διεύθυνση www.eeke-seniors.gr χρησιμοποιώντας δείγμα 366 συμμετεχόντων ηλικίας 60 ετών και άνω στο οποίο διερευνήθηκαν δειγματοληπτικά αφενός το επίπεδο εξοικείωσης των συμμετεχόντων στο διαδίκτυο, τις ηλεκτρονικές συσκευές, τις ψηφιακές συναλλαγές και υπηρεσίες και αφετέρου οι τάσεις και οι συνήθειες πρακτικές των ατόμων αυτής της ηλικίας γύρω από αυτά τα θέματα.

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση αναγκών της ομάδα-στόχου του έργου και εκπόνηση μελέτης στην οποία θα βασιστεί η δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού για την κατάρτιση 200 ατόμων σε 10 πόλεις της Ελλάδας στην ασφαλή χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ακολουθούν τα βασικά σημεία της μελέτης:

A. Το προφίλ των Συμμετεχόντων

- Περίπου μισοί από τους συμμετέχοντες είναι άνδρες (49,73%) και μισές γυναίκες (50,27%)
- Στην πλειοψηφία τους είναι 60-65 ετών έγγαμοι (83,61%)
- Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι συνταξιούχοι (63,66%)
- 2/10 έχουν μηνιαίο εισόδημα 0-500€ ενώ 4/10 έχουν μηνιαίο εισόδημα 500-1000 ευρώ

B. Επίπεδο γνώσης σε θέματα ψηφιακής πραγματικότητας

- Στην πλειοψηφία τους (73,5%) δεν γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές
- Περίπου 2 στους 10 δήλωσαν ότι δεν έχουν καμία απολύτως εξοικείωση με το Internet ενώ μόνο το 3/10 είναι αρκετά εξοικειωμένοι
- 9 στους 10 χρησιμοποιούν μία ή περισσότερες ηλεκτρονικές συσκευές με συνηθέστερη τα έξυπνα τηλέφωνα (40%)

Γ. Προτιμήσεις συμμετεχόντων σχετικά με τις συναλλαγές τους

- Η πλειονότητα προτιμά την εξυπηρέτηση από τραπεζικό κατάστημα (52,46%), ωστόσο μεγάλο ποσοστό (56,83%) δηλώνει θετική προδιάθεση στο να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικά τις τραπεζικές του συναλλαγές για εξοικονόμηση χρόνου και κόπου
- Οι συμμετέχοντες θέτουν θέμα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών κυρίως λόγω γενικότερης μη εξοικείωσης με την ψηφιακή πραγματικότητα
- Οι μισοί σχεδόν πραγματοποιούν μία φορά την εβδομάδα ηλεκτρονικές συναλλαγές κυρίως για πληρωμή λογαριασμών (86,67%), παρακολούθηση των λογαριασμών τους (70,91%), μεταφορές χρημάτων (67,88%)

και ηλεκτρονικές αγορές. Τις ίδιες συναλλαγές δήλωσαν πρόθεση να πραγματοποιήσουν και όσοι δεν κάνουν ηλεκτρονικές συναλλαγές

- Μόλις 2 στους 10 χρησιμοποιούν προπληρωμένη κάρτα
- 7 στους 10 καταναλωτές δήλωσαν ότι δεν πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους ψηφιακά επειδή είτε δεν είναι εξοικειωμένοι είτε αδυνατούν να κατανοήσουν εν γένει τη διαδικασία
- Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπου τα τραπεζικά υποκαταστήματα θα πρέπει να μείνουν κλειστά, περισσότεροι από τους μισούς δεν θα είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους ψηφιακά

Δ. Εμπειρίες και συνήθειες πρακτικές των ερωτηθέντων

- Σχεδόν κανένας (91,49%) δεν έχει υποστεί οικονομική ζημία μετά από μη ασφαλή ηλεκτρονική αγορά
- 3 στους 10 συμμετέχοντες δεν γνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ πιστωτικής και χρεωστικής κάρτας
- 8 στους 10 διατηρούν μέχρι τρεις τραπεζικούς λογαριασμούς
- Είναι αρκετά ευαισθητοποιημένοι σε θέματα υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων και γι' αυτό δεν φυλάσσουν PIN και IBAN μαζί με τις κάρτες.
- Είναι ανά πάσα στιγμή ενήμεροι για το υπόλοιπο του λογαριασμού τους και όλων των οικονομικών συναλλαγών τους (75%)

Ε. Ειδικές πληροφορίες σχετικά με Δάνεια και αποπληρωμές

- Η πλειοψηφία έχει λάβει τραπεζικό δάνειο, ενώ περισσότεροι από τους μισούς έχουν ακόμα οικονομικές εκκρεμότητες
- Η συντριπτική πλειοψηφία (7/10) αντιμετωπίζει με δυσκολία την αποπληρωμή των δανειακών τους υποχρεώσεις
- Το 70,59% είναι ενημερωμένοι ότι δικαιούνται διακανονισμό της οφειλής τους με τις τράπεζες

Ζ. Ηλεκτρονική- Ψηφιακή τραπεζική και υπηρεσίες

- Οι περισσότεροι δεν έχουν γνώση για προϊόντα ηλεκτρονικής/ψηφιακής τραπεζικής ενώ δείχνουν να γνωρίζουν λίγο καλύτερα το ATM (44,54%) σε αντίθεση με άλλες μορφές ηλεκτρονικής και ψηφιακής τραπεζικής όπως: mobile banking, Telephone banking
- Μόνο 1 στους 10 θα εμπιστευόταν μια πλήρως ψηφιακή τράπεζα χωρίς καθόλου καταστήματα
- Το 66,12% των ερωτηθέντων θεωρεί την τεχνολογία σημαντικό παράγοντα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη από την τράπεζα
- 7 στους 10 θεωρούν ως το πιο σημαντικό μειονέκτημα των ψηφιακών υπηρεσιών τον κίνδυνο απώλειας θέσεων εργασίας

Η. Ειδικές παροχές ΔΕΚΟ

- Έλλειψη ενημέρωσης αποτυπώνεται για τις ειδικές παροχές που προβλέπονται για τα άτομα τρίτης ηλικίας από τις ΔΕΚΟ σε ποσοστό 75,14%
- Η συντριπτική πλειοψηφία, 8 στους 10, δήλωσε πως ουδέποτε έχει κάνει χρήση αυτών των παροχών

Το έργο "Ψηφιακές Κοινότητες Τρίτης Ηλικίας" υλοποιείται στο πλαίσιο του προγράμματος Active citizens fund, με φορέα υλοποίησης την Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας. Το πρόγραμμα Active citizens fund, ύψους € 12εκ, χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία και είναι μέρος του χρηματοδοτικού μηχανισμού του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) περιόδου 2014 – 2021, γνωστού ως EEA Grants. Το πρόγραμμα στοχεύει στην ενδυνάμωση και την ενίσχυση της βιωσιμότητας της κοινωνίας των πολιτών και στην ανάδειξη του ρόλου της στην προαγωγή των δημοκρατικών διαδικασιών, στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και στην προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τη διαχείριση της επιχορήγησης του προγράμματος Active citizens fund για την Ελλάδα έχουν αναλάβει από κοινού το Ίδρυμα Μποδοσάκη και το SolidarityNow.