

Szabó Lajos: Az idősök kiszolgáltatottsága és kockázatai a digitális szolgáltatások útvesztőiben

Absztrakt

A szerző figyelembe véve az idősöknek mint kockázati csoportnak nehézségeit elemzésében áttekinti a digitális szolgáltatásoknak –ezen belül kiemelten a banki működésnek – biztonsági kockázatait, és észrevételeket fogalmaz meg e speciális helyzetű ügyfél csoport támogatásához a digitális szolgáltatások és az ügyfélszolgálatok gyakorlatának alakítása kapcsán, figyelembe véve a felhasználók, szolgáltatók, biztonsági szakértők, valamint az idősellátási szakemberek együttműködésének fontosságát az idősök kiszolgáltatottságának és digitális kockázatainak csökkentésében.

Kulcsszavak: idősök kiszolgáltatottsága és kockázatai – digitális szolgáltatások – felhasználók és szolgáltatók együttműködése – biztonsági kockázatok csökkentése.

Abstract

In this study we offer a survey on the defencelessness and hazard of the elderly recipients of digital services emphasizing the security hazards of the transactions in the bank system and customer services. We offer propositions for the cooperation of the elder users, the service providers, the security experts, and the gerontological specialists on the field of risk reduction of the digital attacks against the users and the service systems.

Key words: defencelessness and hazards of elder people – digital services – cooperation of users and service providers – risk reduction of digital attacks

A témaválasztás indoklása

A digitális szolgáltatások terén egyre gyakrabban találkozhatunk online támadásokkal a felhasználókat közvetlenül, vagy közvetve a felhasználási felületeket érintő és egyre nehezebben felismerhető fenyegetettséggel. Ennek kapcsán fontos látnunk azt, hogy kockázati szempontból az idősök, mint a támadások gyakori célpontjai kiemelten veszélyeztetettek, miközben a közvéleményben elterjedten, de a ma divatos generáció kutatásokban is megfogalmazva a „digitális inkompetenciájukat” hangsúlyozó negatív üzenetek felerősödve bizonytalanságot, növekvő szorongást váltanak ki, és nehezítik az idősök társadalmi integrációját. Ebben lényeges szerepet játszik egy rejtett „másodlagos stigmatizáció”, amely az idősöknél gyakran a társadalom felől érkező jelzések, üzenetek, és a megítélésük talaján létrejövő megfelelési erőfeszítéseik nyomán jelenik meg, hozzá igazodva az idős által észlelt, vagy vélt elvárásokhoz. Ennek során a „nem megfelelőnek” minősített viselkedés a sorozatos külső negatív értékelések mentén egyre inkább felerősödik, miközben az idős azonosul a

társadalomban elterjedt vélekedésekkel, és az inkompetenciáját hangsúlyozó külső visszajelzésekkel egy önstigmatizáció folyamatában. Ehhez járulhat hozzá a generáció kutatásnak az ismeretterjesztő irodalomban is elterjedten jelenlévő és népszerű témaköre az 1945 előtt született „veteránok”, és az 1946 - 64 között született „baby boomerek” generációjának a digitalizáció kapcsán kialakuló szocializációs hátrányainak hangsúlyozásával, amelynek hatása még fellelhető az 1965 – 1979 között született, és nagyrészt az élet közép szakaszába érkezett „X generáció” –nál is, miközben a digitalizáció társadalmi áttörése kapcsán az újabban felnövekvő generációk felé forduló figyelem és várakozás egyre inkább növekszik a digitalizációs kultúrában betöltött helyük, szerepük kapcsán.

Ha kritikusan tekintünk a generáció kutatóknak a kronológiai korhoz kapcsolt megközelítésére, akkor abból a gerontológiai alaptételből kell kiindulnunk, hogy a kronológiai életkor hangsúlyozása önmagában egy szűk megközelítés, és keveset mond el az idősödésről, illetve magáról az idősről. Valójában a korai fejlődés és az időskori változások során a fejlődés változásoknak nagy különbségeit és egyedi mintázatát láthatjuk, miközben a közgondolkodásban az időskor kapcsán elterjedten találkozhatunk sztereotípiákkal, előítéletekkel, valamint a társadalmi befogadást és integrációt nehezítő beállítódással is. Ezek talaján született meg a gerontológiában az „ageizmus” fogalma, amelyet a gerontológiai kutatások egyik meghatározó személyisége – Robert Butler - megfogalmazása szerint „úgy tekinthetjük, mint az emberekkel kapcsolatos szisztematikus sztereotipizálás és diszkrimináció folyamatát annak alapján, hogy idősek – ép úgy ahogy a rasszizmus és szexizmus az emberekkel fajuk és nemük szerint teszi ezt” ... /BUTLER R.N.1975. 35. old. - idézi: Szabó L./. Ehhez kapcsolódnak azok a gerontológiai kutatások, amelyek kiemelték az idősekkel kapcsolatos előítéletek és diszkrimináció szerepét / JÁSZBERÉNYI J. 2016, TODD N.D. 2017./.

Ezen a fonalon haladva korunk egyik kutatója - Tracy Gendron - a „Lelepzett ageizmus” című kritikai munkájában a társadalmi integrációval szembeni akadályok mentén új jelenségként emeli ki a „digitális ageizmust” mint az ageizmus rejtett formáját, utalva a generáció kutatók szerepére is abban /GENDRON T. 2022./. Ehhez kapcsolva láthatjuk azt, hogy az általa leírt digitális szocializációs hátrány az életív mentén zajló fejlődésváltozások komplex megközelítéséből annak csak egyes elemeit emeli ki, hangsúlyozva a történeti idő és kontextuális tényezők szerepét az egyén életének alakulása során /ld.: Bengtson et al. 2005./.

E változásokat egy szélesebb optikával szemlélve elmondható az, hogy a „digitális ageizmus” formálódása beágyazódik az idősekkel szembeni előítéletek kialakulásának abba a hosszú folyamatába, amely a demográfiai változások kockázatainak hangsúlyozása mentén egyre nagyobb aggodalommal kíséri a társadalom növekvő „előregedését” kiemelve az idősek „eltartásának” terheit a roskadozó nyugdíjrendszer közeli összeomlásának víziójával.

Az aktuális katasztrófa jelentéseket hallva és olvasva, ha kézbe vesszük a KSH húsz éve született „Ezüst kor: Időskorúak Magyarországon” című 2004-es közismert és népszerű kiadványát, akkor annak első lapjain a népesség alakulásának 1901 – 2050 közötti időszakra vonatkozó előreszámítási adatait nézve megtalálhatjuk a népesség nemek és korcsoportok szerinti alakulásának adatait az öregedési mutató számaival együtt, és rácsodálkozhatunk arra, hogy hogyan sikerült a sok éve figyelemmel kísérhető prognosztikai mutatók, és az azokat

igazoló társadalmi folyamatok támpontjai ellenére elementáris társadalmi meglepetést mutatni a „ketyegő demográfiai bomba” kapcsán, és kiemelni a nehézségek jelentős forrásaként a társadalom előregedésének következményeit, rátalálva annak „okozóira” is az idősök nyílt vagy rejtett, ill. közvetlen vagy másodlagos stigmatizációja mentén.

Ha visszatérünk kiinduló pontunkhoz - a digitális szolgáltatások kockázatainak kérdésköréhez - azzal szembesülhetünk, hogy kezdetektől ennek előterében a felhasználók felé forduló figyelem áll a biztonsági kockázatokkal kapcsolatos felelőségük kiemelésével, miközben az idősök a digitális szolgáltatások biztonságának szempontjából hangsúlyosan veszélyeztetett kockázati csoport tagjaiként szerepelnek. Bevezetésként érintettük az idősöknek, mint felhasználóknak a másodlagos stigmatizáció mentén kialakuló sebezhetőségét, és annak következményeit, ugyanakkor egyre inkább felmerül a felhasználók és szolgáltatók megosztott felelőségének kérdése, és annak szükségessége, hogy közös erőfeszítések történjenek az idősöknek mint kockázati csoportnak támogatására és védelmére. Fontos azonban felismernünk azt, hogy ez csak egy közös gondolkodás és együttműködés keretében, valamennyi szereplő: a felhasználói, szolgáltatói és a szakértői oldal képviselőinek, valamint a pénzügyi kockázat elemzőknek, az, informatikai – biztonsági szakértőknek, és idősellátási szakembereknek együttes részvételével képzelhető el.

Az időskor lélektanával és szociális gerontológiával - ezen belül a preventív gerontológiával - foglalkozó szakemberként e tanulmány céljának a probléma felvetését és a közös gondolkodás ösztönzését emelném ki, és nem a téma szakirodalmi háttérének átfogóbb áttekintését, vagy kutatás keretében történő feldolgozását. E tanulmány születésének előzménye a szociális munkát képviselő szervezetek/ MTA Szociális Munka Albizottság, Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, a Szociális Képzésért Egyesület (Iskolaszövetség), és a Szociális Szakmai Szövetség (3 Sz)/ összefogásával létrejött „Szolidaritás egy Befogadó Társadalomért és a Szociális Szakmáért” Konferencián 2023. október 13.-án tartott előadásom, amelynek a témája iránti érdeklődés nyomán merült fel az, hogy tanulmány formájában szélesebb hozzáférést lehetne e témának biztosítani. Akkor a szoros határidő miatt a közvetlenül megjelenő számba már nem tudtam elkészíteni a tanulmányt, de az azóta eltelt idő lehetőséget adott a téma árnyaltabb átgondolására, és az elmúlt hat hónap során újabb szempontok merültek fel, miközben a konferencián korábban elhangzottak gyakorlatilag nem veszítettek aktualitásukból.

Kiinduló pontom az idősöknek, mint felhasználóknak a felmerülő kockázatait azok gerontológia-idősellátási vonatkozásai mentén. Ennek kapcsán számomra kiemelt szempont volt a banki szolgáltatásokhoz kapcsolódó kérdések felvetése abból kiindulva, hogy a digitális biztonsági kockázatok jelentős mértékben a banki – pénzügyi források elérését érintik, és egyre inkább látható az, hogy a különféle szolgáltatásokat érő digitális támadások jórészt erre irányulnak. Ezért választottam vizsgálódásom tárgyául első helyen a banki szolgáltatásokat, miközben egyre nyilvánvalóbb lett az is, hogy a kockázatok nem szűkíthetők le csupán a kívülről érkező digitális támadásokra. A továbbiakban először a felvetődő problémákat az idősök, mint felhasználók sebezhetőségének és kockázatainak szemszögéből járnám körbe, amely kapcsán nem kerülhetők meg az idősödés változásainak gerontológiai szempontjai sem.

Néhány szempont a kiszolgáltatottság és a kockázatok mérlegelése kapcsán

Miközben az idősök felhasználóként szembesülnek a velük kapcsolatos előítéletekkel, a felgyorsuló digitalizáció újabb és újabb kihívásai felerősítik a változásokhoz kapcsolódó adaptációs nehézségeket, amelyekben fontos szerepet játszik a digitális eszköztárral kapcsolatos korábbi tapasztalatok és a pénzvilággal kapcsolatos ismeretek hiánya, mint szocializációs hátrány. A szolgáltatók oldaláról ugyanakkor kiemelhetők az idősökhöz köthető prekoncepciók, az idősödés változásairól, nehézségeiről szóló ismeretek hiánya, valamint az ezekhez kapcsolódó kockázatok felismerésének és a megfelelő kockázatkezelési stratégiák, támogató hátterek kialakításának hiányosságai is. Ez utóbbiak kapcsán különösen fontos kiemelnünk az idősödés során kialakuló kognitív nehézségek jelentőségét.

Amikor az időskor kapcsán a szellemi tevékenység nehézségeiről beszélünk gyakran azzal a nézettel találkozhatunk, hogy az időskorban előre haladva minél magasabb korszakba érünk elkerülhetetlenül szellemi leépüléssel kell szembenéznünk. Ugyanakkor az előrehaladó időskori szellemi leépülés kapcsán szakmai szempontból ki kell emelnünk azt, hogy a leépülés későbbi szakaszainak jól felismerhető drámai képe a magasabb korszakokhoz kötődik, és a hangsúlyos leépülést mint kockázati tényezőt emiatt eleve a digitális szolgáltatásokhoz kapcsolható felhasználók körén kívülinek tekinthetjük. Kockázati szempontból fontos szerepet játszik az, hogy a korai, de mások számára már érzékelhető mérlegelési nehézségek megtevesztések, csalások kapcsán növelik az idősök áldozattá válásának kockázatát (ld. pl. az „unokázós” csalásokat, mint az idősökhöz kapcsolható csalások tipikus formáját).

Miközben a különféle háttérű kognitív nehézségek a korai szakaszban nehezen felismerhetők, mégis valós kockázatokat jelenthetnek. Ennek ellenére nem gondolom azt, hogy ügyfélszolgálatok munkatársainak feladata lenne ezek felismerése, ugyanakkor a szolgáltatások kialakítása során a felhasználói kockázati oldalon felmerül a kockázatok minimalizálásának, és a digitális támadásokkal szembeni szolgáltatói védelemnek erősítése, valamint a felhasználókat érhető veszteségek mértékét csökkentő banki megelőzési stratégiák fejlesztése. Ez alapvető érdek a felhasználók és a szolgáltatók részéről egyaránt, és kiemelten fontos az idősöknek nyújtott szolgáltatások kapcsán. Némi túlzással azt mondhatjuk, hogy a digitális mező egy olyan akadály pálya, amelyet egyre nehezebb leküzdeni, és ahol miközben együtt futunk másokkal nem rendelkezünk külön biztonsági pályával az idősök számára, ugyanakkor nagyon fontos az, hogy az idős szeretné önértékelését megőrizni és felzárkózni. Ehhez legalább át kellene látnunk az akadályok természetét és nehézségeit, és egyúttal fel kell ismernünk azt, hogy a „kognitív idősödésnek” vannak finom változásai amelyek gyakoriak, de ugyanakkor természetesnek mondhatók, és számolnunk lehet előfordulásukkal /pl.: gyakran találkozhat mindenki azzal a start nehézséggel, hogy amikor fel akar menni az internetre láthat egy kis képernyő kockát, azzal a felirattal, hogy „nem vagyok robot”, és amelyre rákattintva az észlelési mezőben grafikusan nehezen felismerhető betűket kell bemásolni az internet megnyitásához, máskor komplex képekben rejtett, közös képelemeket kell felismerni és bejelölni. Azon túl, hogy a feladat funkcióját tekintve teljesen értelmetlennek tűnhet számunkra, az idősök számára jelentős mértékben nehézséget okoz. Mindeközben a leleményes informatikusok jórészt nem tudják azt, hogy az ilyen feladatok megtalálhatók az észlelési nehézségek neuropszichológiai vizsgálati eszköztárában az észlelési zavarok szűrésére; bár

nem gondolnám, hogy a digitális szolgáltatóknak kellene erre vállalkozniuk. Más példát is hozva utalhatunk arra, hogy a biztonsági azonosítás során az online átutalás megerősítését sokszor az ügyfél mobil telefonján felvillanó ellenőrző számsor vagy kód szolgálja egy rövid, gyors megerősítésként annak online bemásolását kérve – gyakran azonban az időskori generális lassulás nyomán ez sokszor többszöri neki rugaszkodásra sem sikerül a szükséges válaszsebesség kudarca miatt, - miközben ez a nehézség igen sok bosszúságot okoz az idős felhasználóknak. Folytathatnám a sort pl. az ügyfélszolgálatok kapcsán a telefonos segélyhívások mellékeinek követési nehézségeivel. E példákat azért fontos kiemelni, mert értenünk kell azt, hogy a kognitív időszedés, és a felmerülő digitális nehézségek olyan kihívásokat jelentenek a szolgáltatások kapcsán, amelyek a felhasználó nehézségei mellett jelentősen érintik a szolgáltatások rendszerének megfelelését is, és ennek nyomán nem kerülhető meg az idős felhasználók kiemelt támogatása. Ha bárkinek kételyei lennének ezzel kapcsolatban akkor szembesülhetnek az időszedő társadalom demográfiai mutatóival, ahol látható hogy már 20% felett van az idősök aránya egy folyamatos növekedés mellett, miközben a várható élettartam mentén, és az idősök társadalmi-piaci jelenléte kapcsán 15-20 évet feltételezhetünk még a romló egészségmutatók és a „kognitív időszedés” nehézségeinek együttes jelenlétével. Ha a digitális szolgáltatók szeretnék az idősöket mint ügyfélkört elérni ill. megtartani, ehhez erőfeszítéseket kell tenniük a szolgáltatások biztonságos elérésének megkönnyítésére a felmerülő kockázatok növekedésének elkerülése mellett.

E tanulmány kiemelt célja ennek kapcsán az idősöket támogató szolgáltatások létrehozásának ösztönzése a szakértői részvétel növelésével a szolgáltatások fejlesztése során. A tanulmány következő részeiben ennek szempontjait járnánk körül.

Néhány előfeltevés a bank és az ügyfél kapcsolatáról, valamint a felelőségekről

Itt elsőként és elsősorban a felhasználók nézőpontjából azt szeretném kiemelni, hogy a bank és ügyfele közti viszony nem pusztán üzleti kapcsolatot feltételez, hanem bizalmon és kölcsönösségen alapuló viszonyt, amely keretében a szakértő-tanácsadó az ügyfél háttérének és igényeinek ismeretében az ügyfél érdekeit is figyelembe vevő támogatást nyújt. Cserébe elfogadjuk azt, hogy ennek a minőségi szolgáltatásnak ára van, és a bank reményeink szerint ennek kapcsán méltányos nyereségre törekszik.

A felhasználók természetes elvárása a közös felelősség vállalás, amely szerint a banki kockázatkezelés és biztonság, valamint az ügyfél kockázat csökkentő magatartása, arányos felelősség vállalása egymástól nem választható el, és egyúttal közös kockázati mérlegelést kíván. Fontos felismerni azt, hogy az idős felhasználók, mint a digitális kockázatok mentén különösen veszélyeztetett célcsoport, kiemelt figyelmet, támogatást igényelnek, és fontos kidolgozni ennek ügyfélszolgálati szempontrendszerét olyan szakértői csoportban, ahol pénzügyi, informatikai és időszellátási szakemberek egyaránt jelen vannak. Emellett továbbképzési programot kellene biztosítani az idősökkel foglalkozó ügyfélszolgálati munkatársaknak a kommunikáció és kapcsolatépítés idősökhöz adaptált gyakorlatának elsajátításához.

Végül kiemelhetjük azt, hogy fontos lenne kliensképviselési szempontból újragondolni a bankfelügyeleti panaszkezelést is.

A biztonsági rések néhány előzetesen felmerülő szempontja

A korábbiakban banki kezdeményezésekre oktató anyagok készültek a felhasználói kockázatok csökkentéséről, miközben egyre több biztonsági szakértő felhívta a figyelmet arra, hogy a felhasználót érintő digitális támadások egyre gyakrabban a szolgáltató biztonsági réseit célozzák meg nehezen felismerhető módon, messze meghaladva a felhasználói kompetenciát. Ezek egy része a kockázatokat növelő banki gyakorlathoz köthető, és a banki üzletpolitika megváltozásához kapcsolódik, különösen ott, ahol egyes bankok gyakorlatában egy hangsúlyosan nyereség központú üzleti érdekeket képviselő asszertív üzletpolitika kerül előtérbe. Jelentős tényezők még ebben az átalakuló bankok szervezeti és működési kereteinek nehezen követhető változásai, a gyorsan dinamikus pörgő, egyre bonyolultabb digitalizációs innovációk, fejlesztések, és az időshöz nem adaptált ügyfélszolgálati gyakorlat, amely során a kognitív idősödésből adódó nehézségeket a szolgáltató nem ismeri fel vagy nem veszi figyelembe.

A következőkben a banki működés neuralgikus pontjai mentén ennek kapcsán szeretnék érinteni néhány problémát a teljesség igénye nélkül. Kiemelt szempontunk ennek kapcsán a bankfióki ügyfél szolgálati tevékenység, amelynek néhány – a felhasználó szempontjából kérdéses - pontját emelném ki.

A változó feltételek közötti szerződéskötés, módosítás, és az ahhoz kapcsolódó tájékoztatás körülményei

Ennek központi eleme az ügyfél tájékoztatása és a szerződési feltételek közös áttekintése – ez rendszerint a fiók zsúfolt ügyfélforgalmának nyomásai közepette történik egy információ áradatban, gyakran követhetetlenül az idős számára, amelyet a kinyomtatott, komplikált nyelvezetű írásos dokumentumok helyszíni aláírása követ több döntési pontot érintve.

Hangfelvétel nem készül, és a szóbeli tájékoztatás tartalmi súlypontjai nem rekonstruálhatók, miközben a következmény szempontjából jelentős döntéseket kell hozni az ügyfél közvetlen aláírásával megerősítve /pl. a számla csomaghoz kapcsolt folyószámla hitelkeret, vagy nagy hitelkeretű hitelkártya rendelése, valamint megtakarítások, befektetések kapcsán/, amelyek egy asszertív üzletpolitika esetén az idős számára komoly kockázatot jelentenek. Az időseknél gyakran jelenlévő, rejtett és nehezen felismerhető kognitív nehézségek nyomán rendszerint nehéz az idősnek a megfelelő mérlegelés és döntés az adott körülmények között.

Kiemelt kockázatot jelentenek a hitel konstrukciók is.

A hitelkonstrukciók kockázatai

Az idősök számára elérhető hitelkeret kalkulálásánál érzékelhető egy előzetes banki mérlegelés a stabilan az ügyfélhez érkező rendszeres jövedelem mértékéhez kapcsolva, ugyanakkor tapasztalhatjuk azt is, hogy a korábbi évek óvatos hitelezési gyakorlathoz képest egy jóval flexibilisebb hitelajánlati gyakorlat jelent meg, amelynek pozitív oldala lehetne a várható élettartam növekedése nyomán az a várakozás, hogy 65 év felett 15 – 20 év adott arra, hogy az idős aktív pénzügyi részvevőként stabil ügyfél legyen. E hitel keret kézenfekvő a magas jövedelmű, biztos fedezetű idősök esetén, és áthidalási lehetőségeket kínál átmeneti pénzügyi problémák kapcsán az átlagosnál jobb jövedelmű, és egyértelműen tartós stabilitást mutató idősöknél. A kockázati sávban a megtakarításokkal nem igazán rendelkező átlagos, vagy valamennyire e feletti jövedelem mellett változó pénzügyi nyomásokkal küszködő idősök találhatók, de különösen az átlag alatti jövedelemmel napról napra élő nehéz helyzetű idősök, akiknek hiteltámogatási mozgástere nagyon szűk és nagy kockázatú. A kockázati sávban a külső körülményeknek kitettség is jelentős tényező.

A kockázatok kapcsán az átlagos vagy annál alacsonyabb jövedelem körüli, megtakarítással nem rendelkező, és visszatérően pénzügyi instabilitást mutató ügyfelek számára biztosított folyószámla hitelt, illetve hitelkártya keretek használatához kapcsolódó kockázatokat kiemelve elmondható az, hogy az ezekkel kapcsolatos kockázatok általában is fennállnak, de idősöknél hangsúlyosan jelen vannak, különösen egy kifejezetten nyereség orientált, erősen piaci szemléletű üzletpolitika előtérbe kerülése esetén, és alapvetően a folyószámla hitelkeret kapcsán a jövedelem plafonhoz közelítő hitelkeretek mellett. Ez kellő figyelem nélkül könnyen vezet túlfutó költséghez a visszatöltés elhúzódásával, és egy tartós átcsúszással a folyószámla keretben maradó lappangó folyamatos költéssel, növekvő eladósodással magas kamat mellett. A hitelkeret ennek során felmorzsolódik, és az ügyfél menekülési utat keresve a hitelkártya keretet kezdi használni a visszatöltésre - így a megváltozott törlesztési és kamat feltételek mellett kezdi felemészteni ennek kereteit is, egy kialakuló hitelcsapdában. A magasra kalibrált és sokszor a számlacsomaghoz automatikusan kapcsolt hitelkeretek egy offenzív üzletpolitika mentén hozzájárulhatnak a csapda bezárulásához. Fontos látnunk a támogató pénzügyi tanácsadás és az etikus ügyfélszolgálati magatartás jelentőségét ennek elkerülésére.

A biztonsági megerősítést megkerülő automatikus utalások kockázatai

Korábban gyakran találkozhattunk különféle digitális szolgáltatókkal, pl. film- és zenei szolgáltatásokkal, vírusvédelemmel és szoftverpiaccal. Ezek az szolgáltatók interneten küldött ajánlatokat tettek, amelyek próbaidős kipróbálási időszakot követtek. Ezután automatikusan életbe léptettek egy szerződést, amely alapján a bankok biztonsági megerősítés nélkül automatikusan levonták az előfizetés díját. Gyakran előfordult, hogy a felhasználó nem próbálta ki vagy nem használta a szolgáltatást, illetve nem kérte és nem is nézte meg, csak egyszerűen elfelejtette lemondani. Több példa is van arra, hogy például zenei szolgáltatás vagy vírusvédelem esetén az ügyfél nem kérte az adott szolgáltatást, miután már előfizetett egy másikra, és meglepődve látta a gépén az adott szoftvert, miközben soha nem is használta. Bár az elmúlt időszakban a többlépcsős banki biztonsági megerősítés csökkentette az automatikus banki levonások előfordulását, de különösen idősök esetén ha e védelmi lehetőséget annak

megfelelő ismeretének hiányában az ügyfél nem vette igénybe, akkor ez a kockázati rés ma is megtalálható. Elterjedten találkozhatunk azzal, hogy a már használatban lévő szolgáltatás esetén olyan bővítések, kiterjesztések lépnek életbe a szoftver nem kért automatikus – frissítések során megjelenő – kiterjesztett újratelepítésével, amely kapcsán „prémium szolgáltatásként” emelt automatikus havi törlesztéssel folyik tovább a program használata /pl. idős egyéni felhasználó esetén olyan vírus védelmet feltelepítve, amely üzleti felhasználású mindenre kiterjedő komplex vállalati védelemnek felel meg, amelynek működése és havi költsége meghaladja az egyszerű felhasználói szintet/. A digitalizált rendszerek folyamatos változásai, bonyolult szinkronizációja, és a felhasználás nehezen követhető bonyolultsága emellett még folyamatos felhasználási nehézségeket, kihívásokat jelent. A radikális védelmet az jelentené, ha a bankok teljesen felszámolnák a felhasználót megkerülő automatikus banki levonások lehetőségét, kivéve a mai gyakorlatban még jelenlévő csoportos beszedési megbízásokét a beszedési összeghatárok limiteinek felhasználói megjelölése, valamint a megbízás teljesítése során felmerült akadály miatti átutalás elmaradásának értesítése mellett. A kockázatok csökkentése során fontos szerepet játszik az ügyfélszolgálatok támogatásának elérhetősége és minősége is.

Az online ügyfélszolgálatok használatának problémái

E tanulmány bevezetőjében a bankfiókok ügyfélszolgálati tevékenységének problémáit érintettük, de nem tértünk ki az online ügyfélszolgálatok elérhetőségével és szolgáltatási problémáival kapcsolatos nehézségekre, amelyek a banki szolgáltatásokon túl széles körben megtalálhatók az online digitális ügyfélszolgálatok tágabb világában is, mint például a telefonos ügyfélszolgálatok, biztosítók, webáruházak, webshopok, csomagküldő és futárszolgálatok, a szervízhálózatok közvetlen vagy online szolgáltatásai, valamint a termék bemutatók, és az online vásárlások szabadpiacán is. Az időseknek, mint felhasználóknak a kiszolgáltatottsága és kockázatai az üzleti ajánlatoknak és szolgáltatásoknak ebben a nehezen átlátható labirintusában igen nagy. E tanulmányban itt most az online ügyfélszolgálatok visszatérően jellemző problémáit szeretném kiemelni az idősek szempontjai mentén – ezek az alábbiakban foglalhatók össze:

- A telefonos elérés bonyolultsága a különféle mellékek labirintusában az idős felhasználó számára komoly kihívást jelent a megfelelő mellék kiválasztása, a hosszadalmas várakozási idő, és a megfelelő további mellékekre áttérés kognitív nehézségei /a koncentráció tartós fenntartása, a figyelem megosztása, a munka memória megtartó képességének akadályai/ és a stressz-terhelhetőség korlátai nyomán. Fontos lenne az idősek számára egy közvetlen, gyors elérhetőséget biztosító belépés lehetővé tétele, amelynek technikai feltételei jelenleg is megteremthetők.
- A jelenlegi formalizált automata rendszer sablonos válaszai helyett az idősek ügyfélszolgálati támogatására az egyedi problémákra koncentráló élő kapcsolat elérhetősége hatékonyabb lenne – figyelembe véve az ügyfélszolgálati kapacitás korlátait, lehetséges fejlesztési irány lehet a mesterséges intelligenciára épülő szűrő - közvetítő asszisztencia körülírt híd funkciója az élő kapcsolat célzott elérése felé.

- Idősek számára túl az online ügyfélszolgálatokon fontos a szolgáltatóknál elérhető személyes konzultáció lehetőségének biztosítása az időssel stabil támogatói kapcsolatban lévő felkészült tanácsadó személyre szabott segítése, hosszú távú mentorálása mellett. Ehhez fontos lenne a szolgáltatóknál e feladatokat ellátó tanácsadók továbbképzése és személyes felkészítése speciális ismeretek oktatása és kapcsolati skillek fejlesztése során.
- Gyakran hiányzik az olyan írásos tájékoztató, amely a szolgáltatások áttekintését segíti jól érthető, idősekre adaptál nyomtatott vagy letölthető prospektusok révén.
- Jelenleg nem látható az érdekképviselői – egyeztetési háttér kapcsolódása az idősellátás és a felhasználókat támogató civil szervezetek részvételével a banki és digitális szolgáltatások működési biztonságának, valamint üzletpolitikájának formálása kapcsán.

Néhány kiegészítő megjegyzés a konferencia óta eltelt időszak kapcsán

Az elmúlt fél év során érzékelhető volt, hogy a digitalizált szolgáltatások kapcsán – elsősorban a banki biztonsági kockázatok terén - jelentős erőfeszítések indultak a belső biztonsági rések felszámolására, és egy árnyaltabb megközelítés fogalmazódott meg a felhasználói és szolgáltatói felelősség közös megosztása, és a biztonsági kockázatok csökkentés érdekében. Ugyanakkor egyik oldalról tapasztalható a digitális szolgáltatások intenzív fejlődésének felgyorsulása az innovációk burjánzása mentén a változások követésének megnehezülésével, és a szolgáltatások nehezebben átlátható folyamatos átalakulásával. Másrészről érzékelhető a szolgáltatók működésének növekvő instabilitása, a hektikus intézményi átalakulások, fúziók nyomán növekvő munkavállalói fluktuáció és átláthatatlanság az ügyfélszolgálati tevékenység gyengülése mentén. Ez a fajta bizonytalanság és stressz-terhelődés tetten érhető a nagyobb figyelmet igénylő, körülményes idősokkal foglalkozás erőfeszítései, és a technikai segítségnyújtás ráfordításának, minőségének elégtelensége kapcsán. Ez a probléma a telefon társaságok ügyfélszolgálatainak „okos pultjai”-nál folyó támogatás elégtelenségében, és a beszűkülő szolgáltatások mentén még inkább tapasztalható.

Gyakori az online ügyfélszolgálatok munkatársainak elégtelen felkészültsége is ezen a téren. Számtalanszor tapasztalható az, hogy telefonon próbálják „levezényelni” a digitális rendszerek használatában járatlan idősök tevékenységét a bonyolult készülékek beállításai kapcsán, és meglehetősen nehezen érhető el a helyszínen nyújtott szolgáltatási segítség. Általában elmondható az, hogy az idősök a digitális szolgáltatások bonyolult világában egyre nehezebben tájékozódva magukra maradnak, nem tudják a gyakori változásokat követni, és számukra az informatikai információs anyagok, digitális használati utasítások nehezen követhetők. Ennek nyomán a változásokhoz egyre türelmetlenebbül, egyre rezignáltabban viszonyulnak, és belefáradva feladják erőfeszítéseiket. Természetesen ez a sommás állítás mint általánosítás csak tendenciákat tükröz, és egyének vonatkozásában nem feltétlenül igaz, de felhívja a figyelmet arra, hogy az idősök segítése a digitalizáció világában megjelenő nehézségek kapcsán a digitális szolgáltatásokat nyújtók fontos feladata, és egyre kevésbé megkerülhető.

Befejezésül fontos hangsúlyoznom azt, hogy e tanulmányban leírtak alapvetően nem szakirodalmi hátterekre és kutatási eredményekre épülnek, inkább közös gondolkodásra ösztönző felvetések, amelyek részleteikben vitákat válthatnak ki, de úgy is tekinthetők, mint

egy „tapasztalati szakértő” beszámolója, amelyben azok a felvetések jelennek meg, amelyek mindegyike konkrét, általa megélt tapasztalatokra épül, és „szakértői jellegét” e tapasztalatok, a szerző életkora a növekvő személyes nehézségekkel, valamint a hosszú évek alatt formálódó szakmai identitásának megőrzése hitelesíthetik.

Záró gondolat

Ennek a tanulmánynak a célja az, hogy a szolgáltatók és felhasználók közös gondolkodásának, együttműködésének szükségességét vesse fel az idősök számára nyújtott támogatás és védelem szolgáltatásfejlesztési stratégiáinak kidolgozását ösztönözve. Ennek megteremtése valamennyi érintett fél közös ügye. Az itt leírt szempontok, felvetések árnyaltabb végig gondolása egy közös konstruktív együttműködés mentén képzelhető el a banki pénzügyi elemzők és ügyfélszolgálati szakemberek, informatikusok, valamint idősök segítségével foglalkozó szakemberek részvételével, és egy felhasználói képviselettel folyó egyeztetés során. Egy ilyen párbeszéd nélkül minden felvetés ami ebben a tanulmányban megfogalmazódik szubjektív egyéni vélemény marad bármennyire is hiszünk benne.

Ha az a kérdés merül fel, hogy az idősök támogatását, védelmét szolgáló szolgáltatás fejlesztés a szükségességén túl megéri-e a ráfordítást, akkor fontos kiemelnünk egyrészt azt, hogy a demográfiai előjelzések szerint az idősök aránya folyamatosan növekszik a népességben belül, aktív társadalmi jelenlétük és egyre nagyobb mértékű kognitív akadályozottságuk nyomán kihívást jelentve a digitális szolgáltatók számára. Ugyanakkor a népesség egésze csökken, és 2030 – 2050 között a digitalizáció korában nevelkedett „Z generáció” beérkezése a „felőtt világba” már egy leszálló demográfiai mozgásban zajlik, amely nyomán a digitális kultúraváltás elkerülhetetlenül megtörténik. Elmondható azonban az, hogy a közti időszakban a társadalmi felelősség az idősök társadalmi integrációjának segítésében nagy, és az ezzel kapcsolatos cselekvés elkerülhetetlen. Mélyen hiszek abban, hogy valamennyi érintett szereplő érdeke egy olyan szolgáltatási kultúra kialakítása, amelyben valamennyien biztonságban érezhetjük magunkat.

Irodalom

Bengtson V.L. et al: The Problem of Gerontology Today

in: Johnson M.L. /Ed./: Cambridge Handbook of Age and Aging – Cambridge University Press.2005. 3-21 old.

Gendron Tracey: Ageism Unmasked – Streeforth Press. New Hampshire. 2022.

Jászberényi József: Időskori ageizmus - magán kiadás Budapest. 2016.

Nelson Todd D. /Ed./: Ageism – Cambridge, Massachusetts. London. 2017.

Szabó Lajos: Rövid bevezetés a gerontológiába: Oktatási segédanyag - Kézirat ELTE Szociális Munka Tanszék 2018.