BETALNINGSHJÄLPEN

Att kunna betala är en förutsättning för ett jämlikt samhälle

En rapport om äldres attityder och åsikter om digitala betalningslösningar

2022

Betalningshjälpen är ett utbildningsintiativ från

mastercard

SPF SENIORERNA

PAN-NORDIC CARD ASSOCIATION

CARD PAYMENT SWEDEN

och några av Sveriges största banker

Nordea · Swedbank · SEB · Handelsbanken · Länsförsäkringar · ICA Banken · Danske Bank

"Mastercard vill vara en aktiv och drivande aktör när det gäller digital inkludering"

ERIK GUTWASSER, DIVISIONSCHEF NORDEN & BALTIKUM MASTERCARD

Besök Betalningshjalpen.se för inspiration och guider

Inledning

Viktigare än någonsin att arbeta med digital inkludering för äldre

Betalningshjälpen är ett initiativ för att sprida kunskap hos äldre kring den digitala ekonomin, framför allt när det gäller olika betalningslösningar. Bakom initiativet står Mastercard, SPF Seniorerna och en rad av Sveriges största banker.

Varje år gör vi en undersökning bland Sveriges äldre och i den här rapporten kan du läsa om resultatet. Sifforna i år visar att många äldre är bra på det digitala men att det fortfarande finns saker att göra. För även om man känner att man behärskar olika digitala betalningssätt, finns det fortfarande en otrygghet och ibland rädsla för att göra fel. Många vill även att samhället tar ett större ansvar. En stor utmaning är också olika typer av bedrägeriförsök.

Förutom undersökningen, kan du även läsa mer om vad olika aktörer tycker är viktigt när det kommer till äldre och betalningar, exempelvis hur polisen ser på utvecklingen.

Vi hoppas att rapporten kan ge matnyttig kunskap inom området och uppslag till nya idéer om hur vi kan inkludera äldre än mer i den digitala utvecklingen – speciellt på betalningsområdet.

Undersökning 2022

Många äldre svenskar betalar digitalt – men fyra av tio är rädda för att göra fel

Varannan svensk över 70 år sköter alla sina betalningar digitalt. Samtidigt känner sig många äldre otrygga inför digitala betalningar och tycker att samhället borde ta större ansvar för att göra betalningarna enklare och säkrare. Det visar Mastercards nya undersökning bland Sveriges äldre befolkning om deras betalvanor.

Sverige är ett av världens mest uppkopplade länder och kontanter blir alltmer sällsynta i samhället. Mastercards undersökning visar att svenskar över 70 år i hög utsträckning hänger med i den digitala utvecklingen och att de flesta använder digitala metoder för att sköta sin ekonomi. Undersökningen gjordes av Norstat på uppdrag av Mastercard. 300 personer i åldrarna 70 år och uppåt runt om i Sverige har intervjuats per telefon.

> "Man behöver ta hänsyn till att det kan ta längre tid för äldre att lära sig och att betala online. Men fattar det gör vi."
>
> Röst ur undersökningen

Samtidigt finns det utmaningar och risk för ett digitalt utanförskap, framför allt i gruppen svenskar över 85 år där ganska många, 26 procent, fortfarande känner sig otrygga när de ska betala online. Något färre, 21 procent av de äldsta svenskarna, tycker att digitala betalningslösningar är krångliga och 44 procent är rädda för att göra fel. Var fjärde person i den här gruppen berättar att de inte har BankID.

Digitala betalningar dominerar

Majoriteten av seniorernas köp sker idag med digitala metoder. Åtta av tio svarar att de gör "alla" eller "de

flesta" av sina betalningar digitalt. De allra flesta tycker också att det är viktigt att enkelt kunna hantera digitala betalningar.

Bland de digitala tjänsterna är BankID, Swish och en bankapp i mobilen de tre vanligaste bland de äldre. Så många som 96 procent av 70-74-åringarna har BankID och 87 procent Swish. När svenska seniorer handlar på nätet använder de oftast faktura, därefter kort och i tredje hand Swish.

Men även om den digitala närvaron generellt är hög känner sig ändå många diskriminerade när det gäller den digitala utvecklingen. Bland personer över 75 år anser sig 43 procent diskriminerade "i viss utsträckning" eller "i hög grad". En överväldigande majoritet av de intervjuade tycker att samhället borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

Vanligaste bedrägeriförsöken
Säkerheten online är en viktig fråga för den äldre befolkningen. Ungefär fyra av tio i undersökningen har blivit utsatta för bedrägerier. Vanligast är att någon försökt komma över deras kontouppgifter eller försökt installera ett virus på deras dator. De intervjuade ger flera andra exempel. En person berättar "jag fick en betalningsanmärkning för en tjänst jag inte kändes vid" och en annan "de försökte få mig att betala en extra skatt som inte existerade".

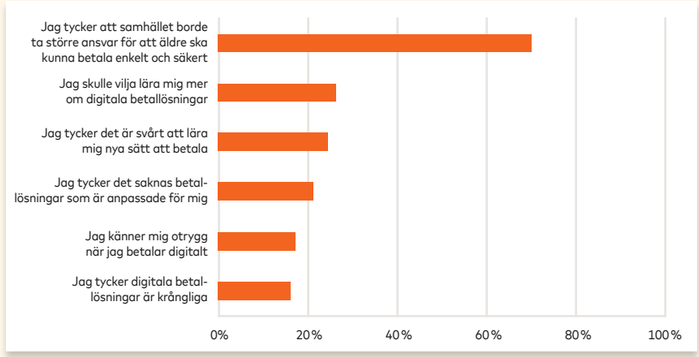
13%
har blivit utsatt för bedragare som försökt komma över deras kontouppgifter

Det största hindret för att betala digitalt är rädslan för att göra fel, enligt undersökningen. Brist på vilja och ork att sätta sig in i nya digitala tjänster är ett annat viktigt hinder. På frågan vem som bäst kan ge dig kunskap om digital ekonomi och digitala betalningssätt svarar de flesta "banken" eller "mina släktingar".

Betalningshjälpen ger konkret hjälp
Mastercards undersökning lyfter fram att den digitala kunskapen hos den äldre befolkningen är god. Samtidigt svarar var femte att det saknas digitala betalningslösningar som passar dem, och var fjärde skulle vilja lära sig mer om digitala betalningslösningar. Betalningshjälpen fyller här en viktig funktion med målsättningen att "alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska inkluderas i den digitala ekonomin och ta del av möjligheterna att hantera sin vardagsekonomi digitalt".

Foto: Maskot bildbyrå

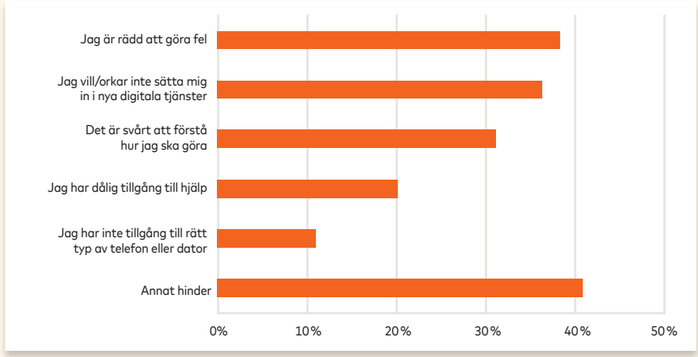
I vilken grad instämmer du i följande påstående när det gäller digitala betalningssätt?



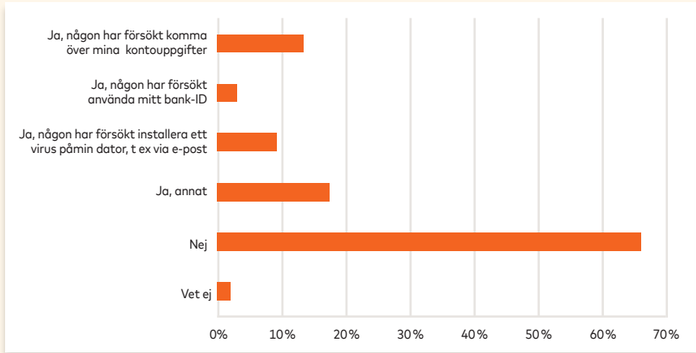
Majoriteten av äldre känner att det finns betallösningar anpassade för dem att använda säkert. Däremot menar de att samhället borde ta ett större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

Vilka av nedanstående hinder upplever du när du ska betala digitalt? (Multipla svar möjligt.)

Det största hindret för att betala digitalt tycks vara en rädsla för att göra fel. Ett ointresse för att sätta sig in i nya digitala tjänster är också det ett stort hinder. Däremot verkar de flesta ha de rätta tekniska förutsättningarna för digitala betalningar (telefon & dator).



Har du någon gång blivit utsatt för ett bedrägeri när det gäller internet eller digitala tjänster du använder?



4 av 10 har blivit utsatta för bedrägeri. Fler än 1 av 10 har utsatts för försök att komma över deras bankuppgifter.

Ett par av Betalningshjälpens samarbetspartners

Nordea

Med prisbelönta banktjänster i absoluta digitala framkanten är det självklart för oss på Nordea att också arbeta för att alla våra kunder, oavsett ålder, ska känna sig trygga och säkra med mobilappen, Swish och Mobilt BankID. Det är grunden för vårt engagemang kring digital inkludering.

Vi välkomnar alla till våra kundträffar ute på våra kontor och på bibliotek över hela landet med fokus på digital inkludering.

På **nordea.se/blimerdigital** finns guider, råd och vägledning. Vi vänder oss både till dig som behöver hjälp direkt och till anhöriga som får tips på hur de kan hjälpa andra.

Vi samarbetar också löpande med polisen för att förebygga bedrägerier och skapa en tryggare vardag både på och utanför internet. För oss är digital inkludering inte ett uppdrag utan en del av vår vardag helt enkelt.

Swedbank

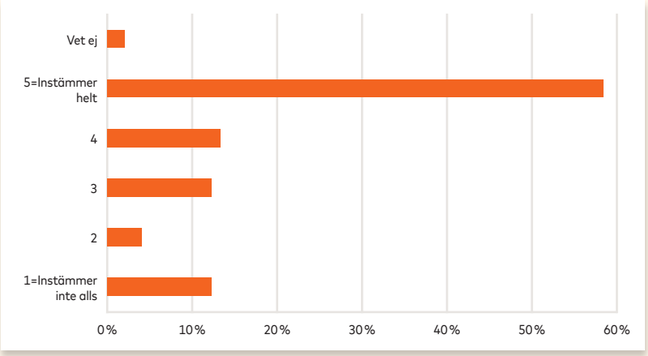
Swedbank har en lång tradition av att sprida kunskap om pengar och sparande. Med digitala tjänster underlättas vardagen för många men för andra kan det ibland kännas utmanande och svårt. Därför finns vårt initiativ Digital ekonomi, som bidrar till att fler ska upptäcka fördelarna och komma i gång med digitala tjänster, men också känna sig trygga och säkra.

På vår hemsida **swedbank.se/digitalekonomi** finns information om våra kostnadsfria utbildningar och digitala föreläsningar.

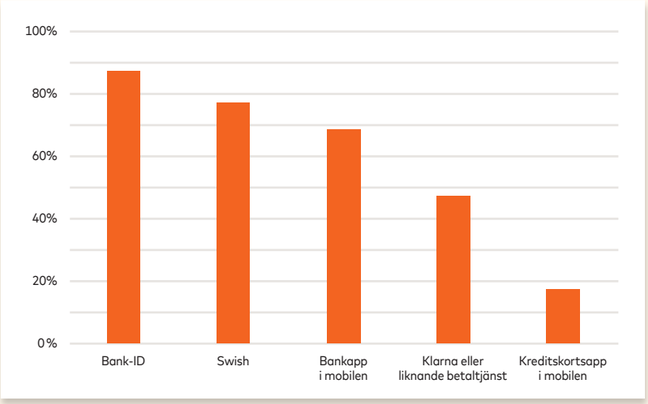
Där hittar du också telefonnummer till vår tekniska support som svarar på frågor om till exempel Internetbanken, appen eller BankID.

Fortsättning Undersökning 2022:

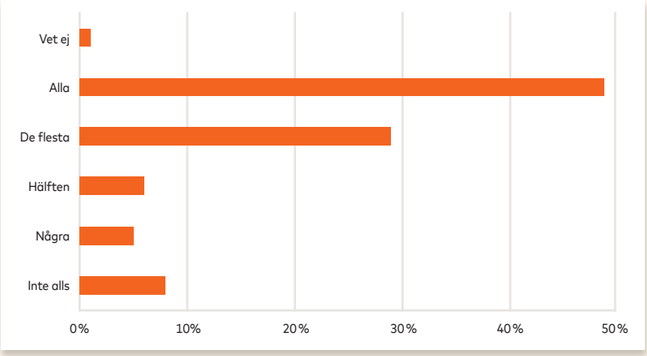
Jag tycker att samhället borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.



Har du någon av följande digitala tjänster?



Hur stor andel av dina betalningar skulle du säga att du betalar med digitala betalningsmetoder?



Kommentar
Jan Olsson, kriminalkommissarie

"Cyberbrott riktade mot äldre har blivit vanligare"

Allt fler cyberkriminella har äldre som målgrupp, och ofta sker bedrägerierna över telefon. "Konsekvenserna för den enskilda kan bli enorma. Äldre personer kan tappa förtroendet för samhället och sin omgivning. Det är förfärligt", säger Jan Olsson, kriminalkommissarie.

Jan Olsson har arbetat inom polisen i 30 år och har bland annat varit med och skapat Nationellt Bedrägericenter 2013 (NBC) där arbetet riktas mot bedrägerier. Det Jan och hans kollegor ser är att så kallade åldringsbrott, det vill säga de brott som är medvetet riktade mot äldre, blivit vanligare. Framför allt rör det sig om "vishing", vilket innebär bedrägeri över telefon. Ofta utger sig bedragaren för att ringa från banken, polisen eller en annan myndighet, med syfte att få den äldre personen att lämna ut koder eller identifiera sig med BankID. Jan påpekar att procentuellt är denna typ av brott fortfarande en liten del av bedrägeribrottsligheten, men effekterna och skadeläget för den som drabbas blir ofta allvarliga.

Vanligaste bedrägeribrottet

Enligt Brottförebyggande rådet, Brå, har anmälningarna om bedrägerier mot äldre ökat stadigt. Under 2021 anmäldes runt 27 000 bedrägerier mot äldre. Bedrägerier genom social manipulation är vanligast, visar Brås statistik. Därefter följer befogenhetsbedrägeri, identitetsbedrägeri, kortbedrägeri och annonsbedrägeri.

"Vi ska komma ihåg att äldre inte är naiva, även om de själva kan känna så när de blivit lurade av dessa busar. Den mest utsatta folkgruppen är män i 20-årsåldern som är medvetna risktagare, men de kriminella vänder sig hellre till äldre som sparat pengar hela sitt liv. Vi talar om de äldre som brottsoffer eftersom det är vad de är", säger Jan Olsson.

Jan Olsson sammanfattar tre hörnstenar i arbetet mot bedrägeribrotten

Vi måste arbeta förebyggande för att se till att brotten inte kan ske.

Bankerna har ett ansvar att sprida information, men också teknikföretagen. Andra som bör hjälpa till att sprida kunskap om risker är polisen och andra goda krafter i samhället, likaså familjemedlemmar och vänner.

Vi måste undersöka brottskedjan och identifiera vilka länkar som är svagast och möjliggör brotten.

Här ingår våra tekniska produkter, som olika betallösningar. Det är viktigt att de är säkra och inte kan missbrukas som idag.

Vi måste gripa dem som genomför brotten.

Denna punkt är uppenbar. Problematiken är att det alltid finns "copycats" som kommer fortsätta utföra samma brott. Därför måste alla samhällskrafter arbeta tillsammans för att förhindra enkelheten i att genomföra dessa brott.

Krönika
av Åsa Kåryd, Telia

Digital inkludering – en demokratifråga

"Vi behöver rusta digitalt marginaliserade grupper för att de ska kunna tillgodogöra sig information och tjänster i ett alltmer uppkopplat samhälle. Och vi behöver göra det tillsammans." Det skriver Åsa Kåryd, marknadsansvarig för digital inkludering på Telia – Sveriges största teleoperatör med ansvar för flest svenska kunder runtom i landet.

Blickar vi tillbaka i historien så var kyrkan en viktig informationskanal i samhället. Sedan kom tidningar. Och långt senare radio och tv. Digitaliseringen och internets intåg blev ett paradigmskifte för informationsspridning. Idag finns all information bara ett klick bort. Trots det är det där klicket fortfarande långt borta för många människor.

Det kan handla om att man inte vet hur man ska använda tekniken. Men för många är det också en fråga om rädsla. Känslan av att gå vilse i den digitala djungeln, där faror lurar bakom varje sten och träd. Att besöka en webbsida eller klicka på ett mejl är som att våga ta steget ut i savannens höga gräs eller ner i flodens dunkla vatten. Utan att veta vad som väntar där. Oavsett vad det beror på så föder detta beteende ett digitalt utanförskap. Särskilt då alternativa informationskällor som papperstidningar och radio avvecklas i allt högre utsträckning. Den linjära TV:n finns kvar, men blir även den alltmer digital. Och även för de som vågar sig ut på den digitala savannen så kan det vara svårt att värdera information och källor. Risken för att fastna i filterbubblor eller falla offer för missinformation blir därmed större.

Jag skulle vilja påstå att detta inte bara är ett hot mot människors förmåga att kunna fungera i en alltmer uppkopplad vardag. Det är också ett hot mot folkbildningen och ytterst en demokratifråga. Utanförskapet begränsar möjligheten för dessa personer att delta i samhällsdiskussioner och i det politiska samtalet. I internetstiftelsens undersökning Svenskarna och internet 2021 framkommer det att var fjärde svensk riskerar att hamna i ett utvidgat digitalt utanförskap då de inte är trygga nog att använda internet och digitala tjänster på egen hand.

Seniorer och utrikesfödda är särskilt utsatta grupper. Även många småföretagare kämpar med en för låg digital mognad, vilket kan skada deras konkurrenskraft och göra dem till måltavlor för cyberbrottslingar. I vår senaste rapport Telias digitala index 2022, så framgår det att var femte företag i Sverige har drabbats av dataintrång, trots det oroas bara var tredje småföretagare för att bli utsatta.

Så kan vi rusta utsatta grupper

Vi behöver rusta digitalt marginaliserade grupper för att de ska kunna tillgodogöra sig information och tjänster i ett alltmer uppkopplat samhälle. Och vi behöver göra det tillsammans. Myndigheter, regioner, kommuner och privata företag behöver kroka arm i större utsträckning och mobilisera för digital inkludering. Mastercards Betalningshjälpen är ett fint exempel på det likaså initiativet Digital Idag som uppmärksammar det som görs inom olika branscher under sin årliga temadag.

På Telia bidrar vi bland annat genom att utveckla och förbättra våra nät, så att fler kan koppla upp och ta del av digitala tjänster. Just nu miljardsatsar vi på att modernisera våra mobilnät. 5G byggs ut i hela landet samtidigt som kapaciteten i 4G-nätet fördubblas. Vi förbättrar också mobiltäckningen på framförallt landsbygd. Dessutom görs fortsätta satsningar på vårt fasta bredbandsnät via fiber. En grundförutsättning för digital inkludering är just tillgång till uppkoppling.

Här finns utbildning för seniorer

För att hjälpa fler att komma igång och använda ny teknik på ett tryggt och säkert sätt så har vi också utbildningsprogram för digital inkludering. Dessa program har pågått i mer än fem år och fokuserar på seniorer (Digital Senior) och småföretagare (Digital Företagare). I programmet Digital Senior har vi nu genomfört 158 utbildningstillfällen med 12 150 seniorer i 32 kommuner runt om i Sverige. Den glädje och stolthet jag mötts av under dessa år är helt fantastisk och går inte att beskriva med ord. Det visar att det finns en vilja att lära sig, oavsett om man är senior eller småföretagare. Man vill vara en del av det digitala samhället. Det är inte bara något jag tycker. Även data visar det.
De evenemang vi genomför får ofta höga betyg av deltagarna och i Mastercards undersökning detta år, så framgår det att en majoritet av seniorerna tycker att samhället borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

Vår satsning på digital inkludering fortsätter nu, med flera spännande nyheter på gång under hösten. Vi hoppas att dessa och intitiativ som Betalningshjälpen ger ringar på vattnet. Så att vi får fler samarbeten där näringsliv och offentlig sektor arbetar tillsammans med konkreta åtgärder för att minska det digitala utanförskapet i Sverige.

"Jag är helt digital och tycker att betalningstjänster är enkla. Men jag märker att många äldre har utmaningar med gammal teknik och tjänster som behöver uppdateras. Det borde bankerna tänka på och anpassa tjänsterna."

– Lennart, 72

Intervju med Eva Eriksson, förbundsordförande i SPF Seniorerna

Det ska vara enkelt och tryggt att använda digitala betaltjänster

SPF Seniorerna är, tillsammans med Mastercard, en av initiativtagarna till Betalningshjälpen. Här ger Eva Eriksson, förbundsordförande i SPF Seniorerna, sin syn på digitaliseringen i samhället och initiativet.

Många av dagens seniorer har god kunskap om digitala verktyg, men känner sig otrygga att använda dem. Vad är era upplevelser kring detta?

Vår erfarenhet är att de flesta äldre är intresserade och aktivt använder digitala tjänster i sin vardag. Men många är också ovana och känner sig otrygga i att använda till exempel mobilbank eller Swish. Det finns en rädsla för att göra fel eller att utsättas för brott. En del har varit med om situationer där någon försökt lura till sig betalningsuppgifter. Vi upplever ett behov av information och utbildning för att fler ska kunna vara trygga i det digitala.

Vilka krav anser ni att det går att ställa på samhället i dessa frågor?

Staten, kommunerna och regionerna har ett stort ansvar över att alla invånare ska vara trygga när de utför vardagliga ärenden. Bedrägerier mot äldre måste tas på allvar och fler förebyggande åtgärder behöver genomföras. För den som inte kan eller vill lära sig använda digitala tjänster behöver det finnas traditionella alternativ, som kontant- och fakturabetalning. Många vill lära sig men tjänsterna behöver vara användarvänliga och informationen tydlig. Staten borde också ta mer ansvar över att nödvändig information når ut till alla invånare även via traditionella kanaler, nu upplever många att ansvaret ligger på dem själva att söka upp den information som behövs. Det ska vara ett delat ansvar.

Betalningshjälpen har fått väldigt god respons, hur ser ni på fortsättningen för initiativet?

Den digitala utvecklingen kommer inte att stanna av, utan snarare fortsätta öka lika snabbt som den gjort hittills, inte minst som en konsekvens av pandemin. Nya digitala verktyg introduceras ständigt, vilket gör att vi måste räkna med att kontinuerligt behöva uppdatera och utveckla vår digitala kompetens. Behovet av utbildningsinsatser riktade mot äldre för att de tryggt och enkelt ska ha möjlighet att sköta sina vardagliga ärenden kommer alltså inte att minska. Initiativ som betalningshjälpen kommer därför fortsatt vara viktiga för att äldre ska få den hjälp som behövs. Det är aldrig för sent att lära sig!

"Det är aldrig för sent att lära sig!"

– Eva Eriksson

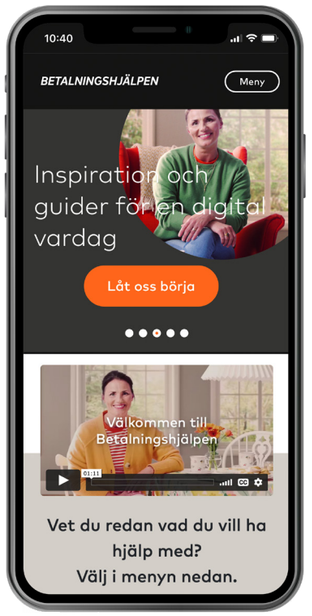
Foto: SPF Seniorerna

"Vi samarbetar om Betalningshjälpen för att det hjälper seniorer att vara trygga i en digital vardag"

PETER SIKSTRÖM, GENERALSEKRETERARE, SPF SENIORERNA

Välkommen till Betalningshjälpen

Betalningshjälpen är ett samarbete mellan Mastercard, SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker. Syftet är att göra det möjligt för fler att kunna delta i den digitala vardagsekonomin. Målet är att bidra till en positiv samhällsutveckling och se till att klyftan till de som är i ett digitalt utanförskap minskar. Betalningshjälpen vill att alla ska ingå i den digitala ekonomin, oavsett förutsättningar och ålder, för att kunna dra nytta av de digitala möjligheterna.



На **Betalningshjalpen.se** hittar du ännu mer inspiration och guider till hur du kommer igång med din digitala vardag.

Om Betalningshjälpen

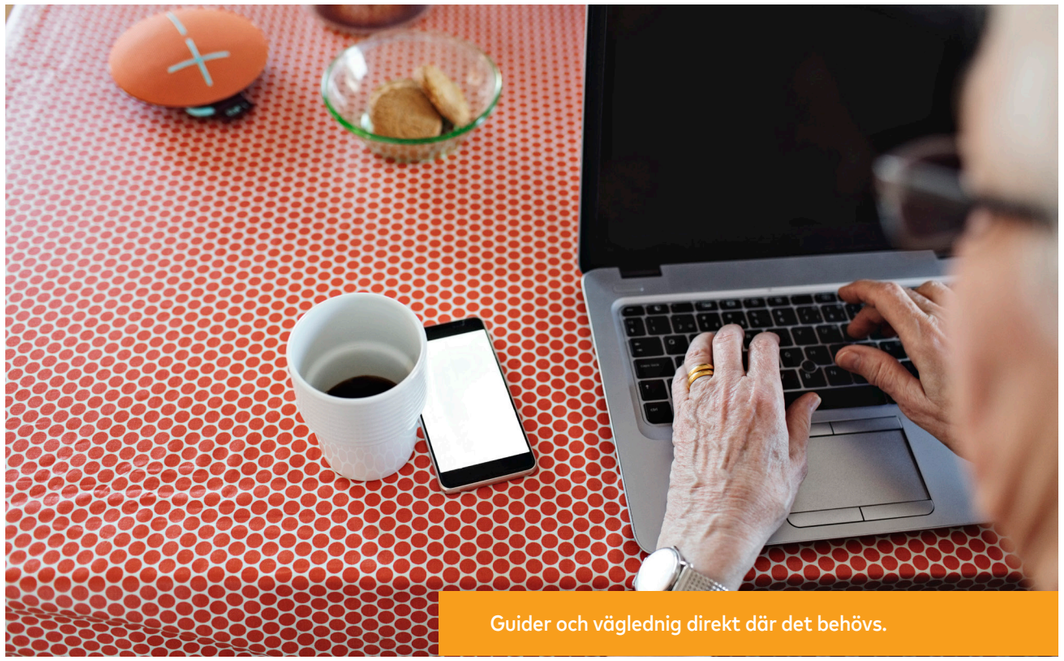
Betalningshjälpen ger inspiration och konkret hjälp

Betalningshjälpen finns för att ge främst äldre svenskar kunskap om digitala betalningar och tjänster.

Med Betalningshjälpens guider, tips och råd kan seniorerna lära sig allt från att handla på nätet till att betala räkningar digitalt. Syftet är att alla ska kunna hantera sin digitala vardagsekonomi utan stress eller oro.

Även om många äldre svenskar är vana vid det digitala, tycker fortfarande en stor grupp att det känns svårt och osäkert att betala digitalt – och de vill att samhället tar ett större ansvar för att informera och utbilda. I flera undersökningar som Mastercard gjort blir det tydligt att seniorer (70+) är en utsatt grupp eftersom de har olika förutsättningar att ta del av den digitala tekniken.

Började i en röd stuga
Mot den bakgrunden lanserades Betalningshjälpen sommaren 2019 som en unik satsning mellan Mastercard, några av Sveriges största banker och SPF Seniorerna.



Guider och väglednig direkt där det behövs.

Foto: Maskot bildbyrå

Betalningshjälpen vid den röda stugan i Almedalen.

Betalningshjälpen började som en utbildningsturné – och blev synonymt med en röd liten stuga som reste runt och stannade på 17 platser i Sverige. Seniorer bjöds in i stugan där de fick personlig hjälp. De kunde ställa frågor om digitala betalningar, få tips och råd och prova betaltjänster i en trygg miljö. Undersökningar som gjordes efter turnén visade att fler blev tryggare med digitala betalningar efter mötet med Betalningshjälpen.

Webb-TV med Christina Schollin
Då pandemin slog till kunde Betalningshjälpen inte längre möta de äldre fysiskt, vilket blev startskottet för den digitala plattformen betalningshjalpen.se som funnits sedan juni 2020. Många äldre var då isolerade hemma utan möjlighet att handla mat eller mediciner på egen hand, betala räkningar eller använda andra vardagstjänster.

Betalningshjälpen online blev en stor hjälp för många som där kunde lära sig om att handla och betala digitalt. Hösten 2020 var det premiär för Betalningshjälpen TV – en webb-TV-serie där Christina Schollin tillsammans med gäster och experter undersöker utmaningar och möjligheter med en digital vardagsekonomi. (Alla avsnitt finns samlade på betalningshjalpen.se.)

Vad kan du lära av Betalningshjälpen?
Idag är Betalningshjälpen en etablerad digital kunskapsplattform med konkreta verktyg och guider som hjälper och inspirerar äldre personer att sköta sin vardagsekonomi digitalt.

Till exempel kan du lära dig om att använda Swish, internet- och mobilbank, betala räkningar och handla varor, överföra pengar och legitimera dig med BankID.

Under 2022 har Betalningshjälpens röda stuga fått "nytt liv" då den åkte till Gotland och parkerade i Visby under Almedalsveckan. Vid stugan arrangerades torgmöte om digitalt utanförskap, och de många besökarna samlades för att fika och diskutera. Under Almedalsveckans fem dagar gick 50 liter kaffe åt vid stugan – något som visar vilket stort engagemang det finns för frågan att inkludera äldre i den digitala ekonomin.

Var fjärde riskerar utanförskap
Fördelarna med en digital vardag är många – inte minst för den som kanske inte kan eller orkar röra sig så mycket. Du behöver inte längre ta dig till banken för att betala eller gå till en butik för att handla och kånka hem varor. Att betala digitalt går också snabbt och alla transaktioner är spårbara vilket ger en ökad säkerhet.

Många seniorer är redan trygga med digitala betalningar och sköter hela sin ekonomi i mobilen. Men bland de äldre i Sverige riskerar ändå var fjärde att hamna i ett utvidgat digitalt utanförskap[1].

Vad händer framåt?
Betalningshjälpens arbete är därför viktigare än någonsin. Som en del av betalnings-ekosystemet ser Mastercard det som sitt ansvar att inkludera de grupper som riskerar ett digitalt utanförskap. Mastercard vill, tillsammans med andra, verka för en positiv samhällsutveckling och hoppas att fler vill vara med och stötta initiativet. Betalningshjälpen kommer att fortsätta arbeta för att alla ska kunna ta del av framtidens digitala betalningslösningar.

Betalningshjalpen.se finns också på engelska och arabiska.

[1] https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/

En del av allt Betalningshjälpen har guider för:

- Skaffa BankID
- Använda bank- och kreditkort
- Handla på nätet
- Vardagsekonomi Betala räkningar
- Att använda Swish
- Att hjälpa en vän