



2023

## **BETALNINGSHJÄLPEN**

Att kunna betala  
är en förutsättning  
för ett jämlikt samhälle

En rapport om äldres attityder och åsikter  
om digitala betalningslösningar



## Inledning

# Vi har alla ett ansvar att säkerställa digital inkludering för äldre

Att kunna betala är en förutsättning för ett jämlikt samhälle. Betalningshjälpen är ett initiativ och en digital kunskapsplattform som syftar till att förse äldre med inspiration och konkreta verktyg för att kunna delta i den digitala ekonomin. Initiativet startades 2019 av Mastercard, tillsammans med SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker.

**För tredje året i rad har Betalningshjälpen genomfört en undersökning där äldre (70+) får svara på frågor om hur de upplever den digitala utvecklingen, samt hur de ställer sig till digitala betalningslösningar. I denna rapport presenterar vi resultaten.**

En positiv trend vi ser i årets undersökning är att seniorerna ökat sitt användande av digitala betalningsmetoder. En tråkigare utveckling är att 48 procent bland de som är 75 år eller äldre känner sig diskriminerade "i viss utsträckning" eller "i hög grad" när det kommer till den digitala utvecklingen. Förra året låg den siffran på 43 procent.

De svårigheter och möjligheter som framkommer i undersökningen känner vi på Betalningshjälpen igen från när vi är ute och möter Sveriges seniorer fysiskt, på allt från stora seniordagar och sammankomster på bibliotek runt om i landet.

Rapporten delar också med sig av viktiga utmaningar och lösningar kopplat till äldre och digital inkludering. I år uppmärksammas bland annat forskningens roll i en positiv utveckling, hur förebyggande arbete kan minska bedrägerier mot äldre ökar och att frågan har hamnat högre upp på politikens agenda.

**ERIK GUTWASSER**  
DIVISIONSCHEF NORDEN & BALTIKUM MASTERCARD

Betalningshjälpen är ett utbildningsinitiativ från



och några av Sveriges största banker



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

ERIK GUTWASSER,  
DIVISIONSCHEF NORDEN  
& BALTIKUM MASTERCARD





# Svenska seniorer betalar gärna digitalt – men nästan hälften av de över 75 år känner sig diskriminerade i den digitala utvecklingen

Allt fler svenskar över 70 år använder digitala betalningsmetoder när de handlar. I jämförelse med förra årets undersökning har det skett en märkbar ökning, särskilt hos den äldre delen av målgruppen (75+). Däremot finns det en grupp som fortfarande upplever otrygghet, som är rädda för att göra fel och har dålig tillgång till hjälp. Detta står i vägen för att fler ska kunna och vilja betala digitalt. Dessutom känner mer än fyra av tio seniorer, över 75 år, att de i någon grad diskrimineras i den digitala utvecklingen. Det framkommer när Mastercard för tredje året i rad undersöker den äldre befolkningens attityder och åsikter om digitala betalningar.

### Allt fler betalar digitalt

Sverige är idag det fjärde mest digitala landet i EU.<sup>1</sup> Dessutom använder de allra flesta svenskar internet, ofta dagligen. Det faktum att vi använder digitala tjänster i allt högre grad sträcker sig över många grupper i samhället, inte minst bland den äldre befolkningen. Svenskar i åldrarna 70 år och äldre föredrar i allt större utsträckning digitala betalningsmetoder när de handlar, såsom köp via internetban-

"En rädsla att göra fel och osäkerhet genom; stämmer det här eller är det något lureri?"

Röst från undersökningen

<sup>1</sup> <https://www.europaportalen.se/2022/07/sverige-fjarde-digitalaste-eu-landet>



## Fem siffror från undersökningen

18%

en lika stor andel som förra året känner sig otrygga när de betalar digitalt

23%

skulle vilja lära sig mer om digitala betalningsmetoder, en minskning från 25 % år 2022

85%

föredrar att handla i fysiska butiker framför e-handel

15%

har utsatts för försök att komma över deras kontouppgifter, vilket motsvarar en ökning på 2 procentenheter jämfört med föregående år

36%

uppger att de känner rädsla för att göra fel när de betalar digitalt, vilket är en minskning med 2 procentenheter jämfört med föregående år

ken eller Swish. Bland de som är 75 år eller äldre använder nu hela 81 procent digitala betalningsmetoder för majoriteten av sina transaktioner. Det är en ökning med 7 procent sedan förra året. I åldersgruppen 70–74 har användandet ökat från 80 till 84 procent.

När det kommer till att handla online så är kort den mest populära betalningsmetoden bland äldre. Därefter följer faktura och Swish. Bland de som är 75 år eller äldre uppger 19 procent att de aldrig handlat på nätet.

Bland de mest använda digitala tjänsterna dominerar BankID, där 90 procent av svenska seniorer använder tjänsten. Undersökningen visar också att Swish är något som många har (84 procent), likaså bankapp i mobilen (70 procent).

#### Rädslan att göra fel hindrar fler att betala digitalt - särskilt kvinnor

Även om den digitala närvaron är hög och allt fler äldre omfam-

nar digitala betalningsmetoder, så menar 23 procent att de skulle vilja lära sig mer om digitala betalningslösningar. Samtidigt upplever en del att de saknar betalningslösningar som är anpassade efter deras behov, att det är svårt att lära sig nya betalningsmetoder, och att digitala

**"Jag hinner inte med utvecklingen."**

– Kvinna, 84 år

betalningslösningar är krångliga.

Likt förra årets undersökning upplevs det största hindret kopplat till digitala betalningar vara att man är rädd för att göra fel. Här uppger en klart högre andel kvinnor, 43 procent, en rädsla i jämförelse med männen, där motsvarande andel är 29 procent. Brist på vilja eller ork, samt dålig tillgång till hjälp är också hinder

som nämns. En respondent säger att "Jag hänger inte med i utvecklingen", medan en annan uttrycker att "jag har lite dålig syn". Däremot har de allra flesta tillgång till rätt typ av utrustning, så som telefon eller dator, för att kunna betala och hantera sin ekonomi digitalt.

Förra året uppgav 43 procent bland de som är 75 år eller äldre att de känner sig diskriminerade "i viss utsträckning" eller "i hög grad" när det kommer till den digitala utvecklingen. I år har det skett en ökning, där 48 procent i samma åldersspann uppger att de känner någon grad av diskriminering, exempelvis att man inte tar hänsyn till deras behov kring betalningslösningar. De som är över 75 år känner sig i större utsträckning diskriminerade än personer i åldersgruppen 70 till 74 år, där 37 procent uppger samma känsla.

När äldre får frågan kring vem de tror kan bidra mest till att öka kunskaperna kring digitala betalningar svarar de "banken" följt av "släktingar", "kortutgivare" och "vänner".

#### Många vill fortfarande att samhället tar ansvar

Det senaste året har bedrägerier riktade mot äldre personer blivit ett alltmer påtagligt problem i Sverige. Det är positivt att en majoritet (55 procent) uppger att de inte har blivit utsatta för bedrägeri, men nästan två av tio har utsatts för att någon försökt komma över deras kontoutgifter. En person berättar "jag har fått samtal om fakturor som inte är riktiga" och en annan "jag har fått ett brev via e-post som lovar tillgång till ett arv om jag lämnar ut mina kontoutgifter".

En av fyra känner sig otrygga när de surfar online och en något lägre andel, 18 procent, känner sig otrygga när de betalar online. Över hälften av de äldre uppger att de pratar med sina vänner om de risker som omger onlineköp.

En trend som kvarstår från förra året är att en majoritet, 55 procent, tycker att samhället borde ta ett större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

#### Om 70-plussarna får välja handlarde helst i fysisk butik

Trots att näthandel blivit en del av många vardag, inte minst bland äldre grupper, så framkommer det i undersökningen att äldre föredrar att handla i fysiska butiker. Så



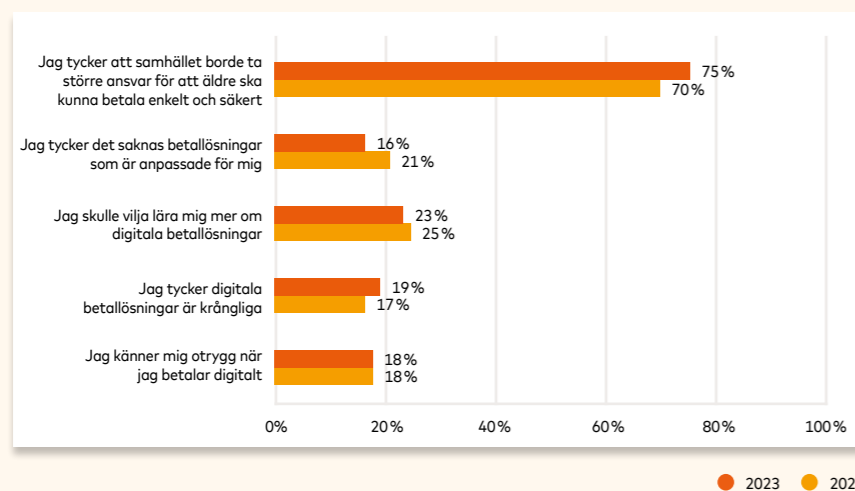
många som 85 procent föredrar att handla i fysiska butiker framför att göra sina inköp online. Framst uppskattas det att kunna känna och se på de varor de planerar att köpa. Dessutom värdesätter de möjligheten att prova produkter samt de sociala interaktioner som uppstår när de besöker en butik.

Många uppger också att de tycker det är viktigt att stötta de lokala butikerna.

Sammanfattningsvis besitter den äldre befolkningen i Sverige goda kompetenser vad gäller digitala verktyg och digitala betalningar. Många är intresserade av att lära sig mer och tycker det är viktigt att kunna sköta sin ekonomi digitalt. De hinder som upplevs stå i vägen för att alla ska känna sig trygga med digitala betalningar måste dock bemötas. Här spelar Betalningshjälpen ett betydande roll. Betalningshjälpens digitala plattform fungerar som en källa för både information och inspiration, så att allt fler ska känna sig trygga och säkra när det kommer till att hantera sin vardags ekonomi digitalt.

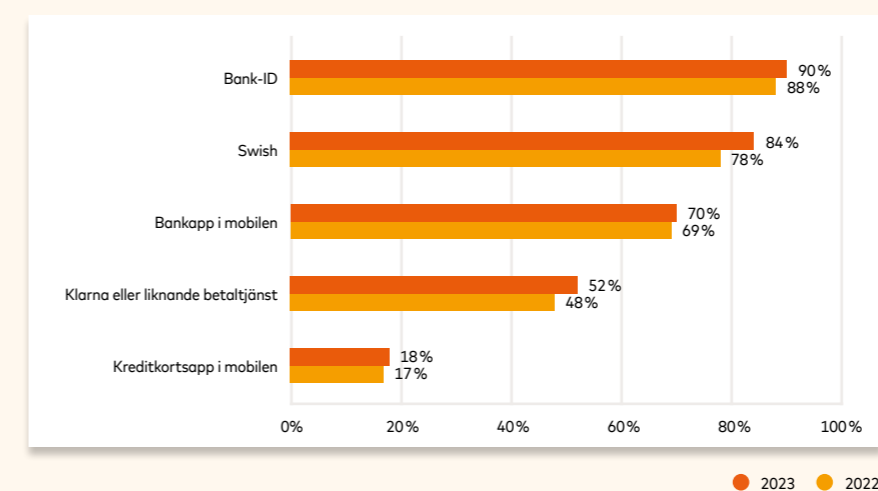
Undersökningen genomfördes i september 2023 av Nordstat på uppdrag av Mastercard. Undersökningen omfattade svenska invånare i åldrarna 70+, med totalt 300 respondenter från hela Sverige som har intervjuats per telefon.

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



Majoriteten av äldre känner att det finns betalningslösningar 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.

### Har du någon av följande digitala tjänster?



90 procent av de äldre har Bank-ID, vilket är en ökning från 88 procent år 2022. Allt fler använder även Swish, bankapp i mobilen och Klarna eller liknande betaltjänst.



## Så jobbar en av Betalningshjälpens samarbetspartners:



## Handelsbanken: "Kunskap är avgörande för att vara svårlurad"

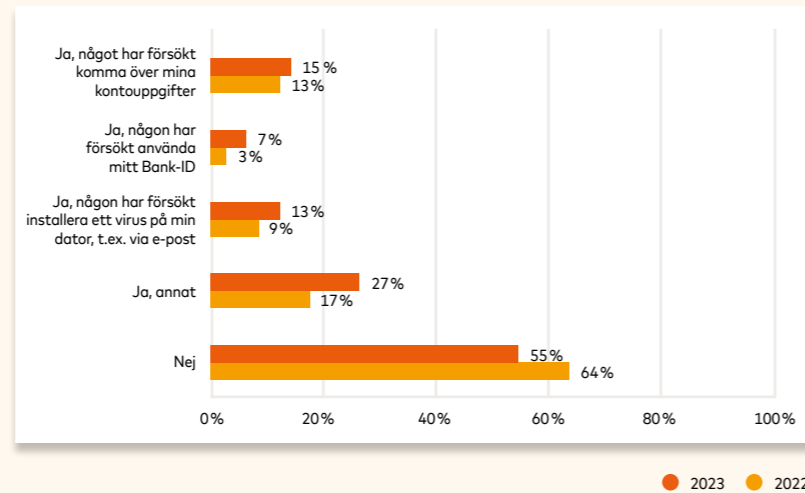
Handelsbankens kunder ska kunna känna sig trygga att använda bankens digitala tjänster. På Handelsbanken.se/säkerhet, informerar vi om säkerhet samt ger tips och råd kring hur man skyddar sig från att råka illa ut.

Alla kunder är välkomna till något av våra över 200 kontor runt om i landet för att i en trygg miljö få hjälp och stöd att komma igång med att betala digitalt. Vi erbjuder också personlig service dygnet runt per telefon.

Vi samarbetar löpande med polisen för att förebygga bedrägerier och skapa en tryggare vardag. Kampanjen Svårlurad är ett exempel på hur vi, tillsammans med andra svenska banker, för ut kunskapen om hur man kan skydda sig själv och sina närstående mot bedrägerier. Kunskap är avgörande för att vara svårlurad och kunna känna sig trygg med att använda digitala tjänster.

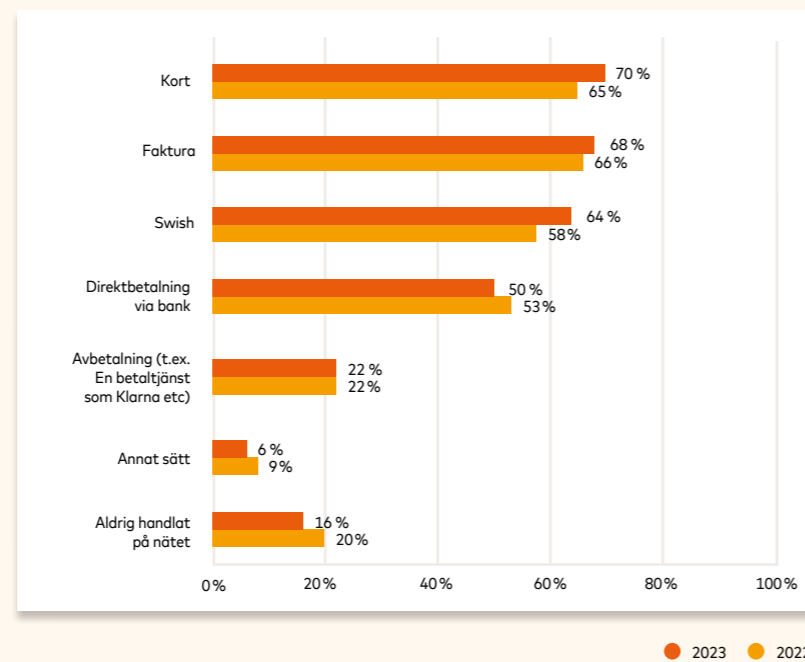
Samarbetet i Betalningshjälpen är ytterligare ett sätt att nå ut med information och inspiration om hur man använder digitala tjänster, till exempel Mobilt BankID, på ett tryggt och säkert sätt. Det är viktigare än någonsin att arbeta med digital inkludering för äldre, för nyanlända och för människor med funktionsnedsättning. Tillsammans fortsätter vi göra skillnad.

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



Majoriteten uppger att de inte har blivit utsatta för bedrägeri, även om andelen som blivit utsatta har ökat sedan förra året. 15 procent har utsatts för försök att komma över dess kontouppgifter, en ökning från 13 procent.

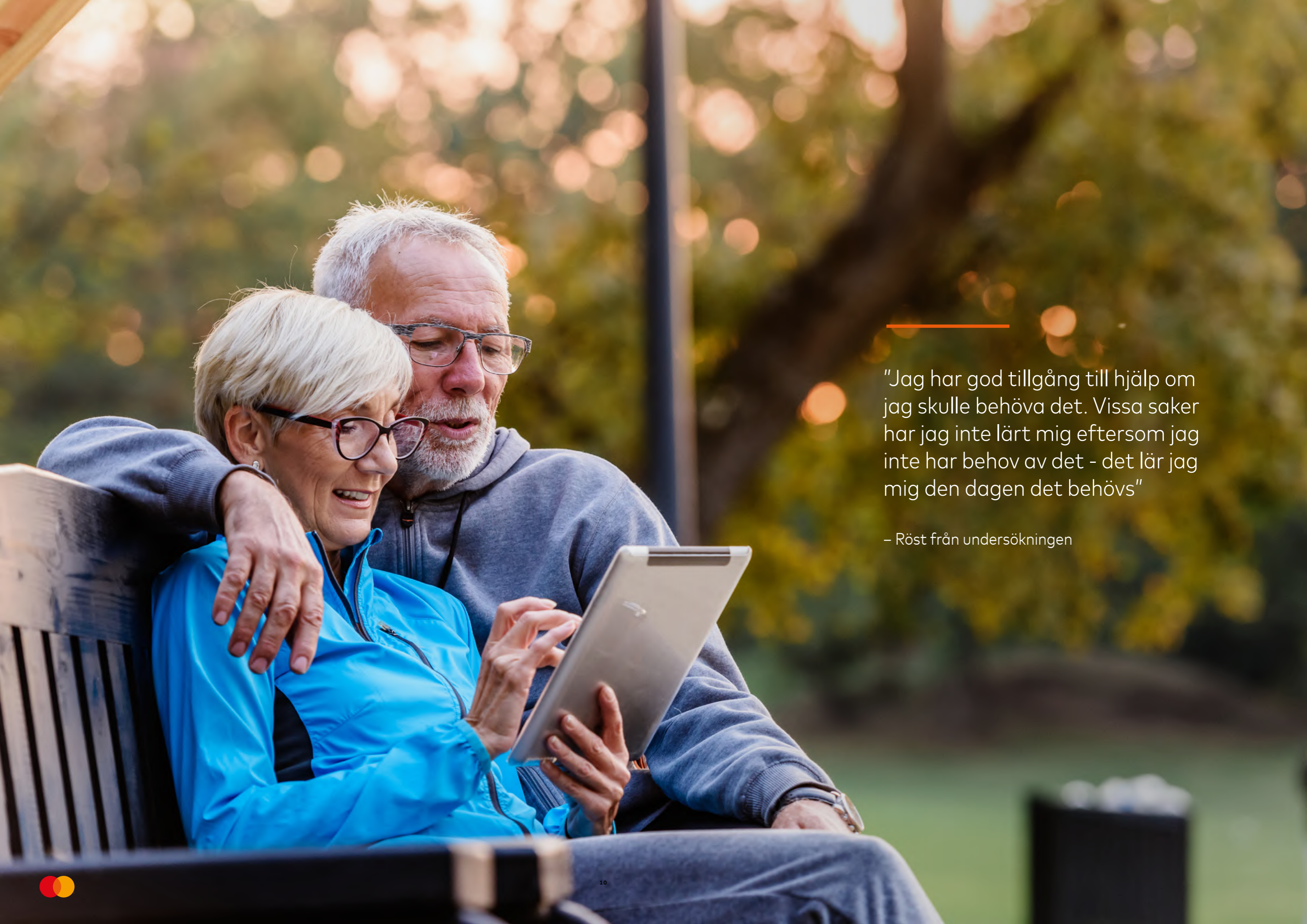
Vilken av följande betalningssätt har du använt när du handlat på nätet?



Den populäraste betalningsmetoden när äldre handlar på nätet är kort. Swishbetalningar har ökat från 58 procent till 64 procent.

55%

har inte blivit utsatta för bedrägeri. Det är något färre än 2022.



---

"Jag har god tillgång till hjälp om jag skulle behöva det. Vissa saker har jag inte lärt mig eftersom jag inte har behov av det - det lär jag mig den dagen det behövs"

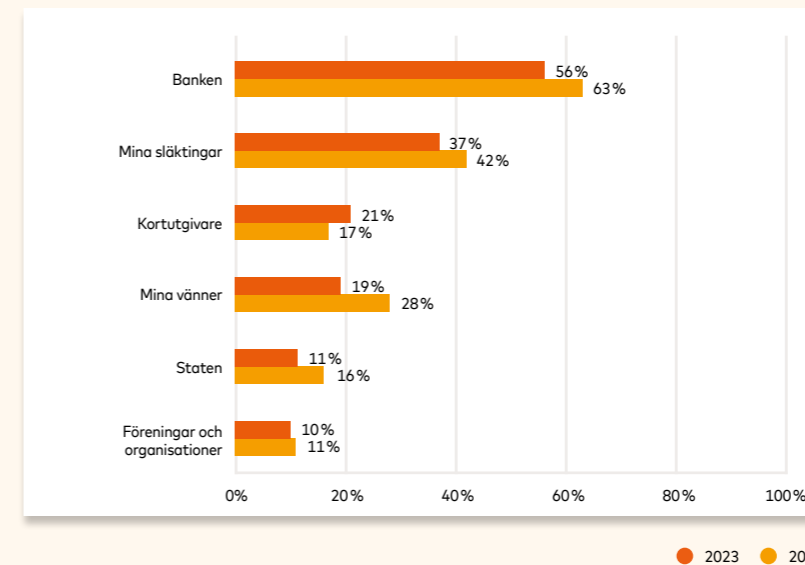
– Röst från undersökningen



"Jag vill inte besvära barnen"

– Kvinna, 70 år

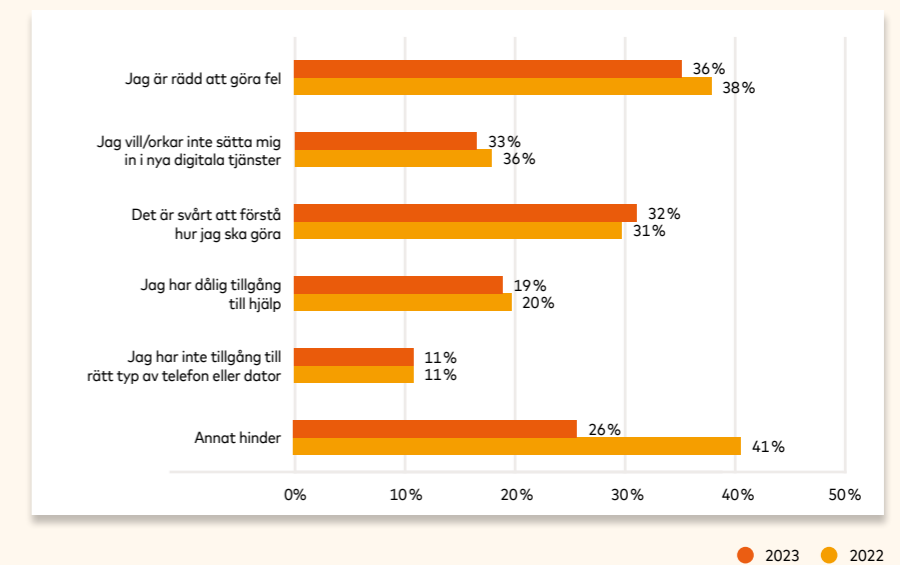
Vilken eller vilka av följande aktörer tror du skulle kunna bidra mest till att hjälpa dig att öka dina kunskaper kring din digitala ekonomi och digitala betalningsätt? (Multipl)



Banken är liksom i förra mätningen den aktör som de äldre anser kan bidra mest till att öka kunskaper kring digitala betalningar. Andelen som ser kortutgivare som en viktig aktör för detta har ökat sedan 2022.

Vilka av nedanstående hinder upplever du när du ska betala digitalt? (Multipl)

Det största hindret för att äldre ska betala digitalt är, likt förra årets undersökning, en rädsla för att göra fel. Ett annat hinder är brist på intresse och ork för att sätta sig in i nya tjänster, även om andelen som uppger detta har minskat sedan förra året.



Topp tre kändisar seniorer vill vara vän med på sociala medier

1  
Tommy Körberg

2  
Kronprinsessan Victoria

3  
Marianne Mörck



# "Förflyttningen mot e-handeln är konstant – det gäller för alla grupper i samhället"

När pandemin slog till såg e-handeln i Sverige ett enormt uppsving. Social distansering skapade nya beteendemönster och det var en ögonöppnare för vad näthandeln kan erbjuda, inte minst bland de äldre. År 2020 cirkulerade uttryck som "ä-handeln" eftersom en stor anledning till e-handelns uppgång var att äldre började handla allt från mat till apoteksvaror på nätet.

Svensk Handel är bransch- och arbetsgivarorganisationen som driver handelns frågor för parti-, detalj- och e-handeln. Bengt Nilervall, Näringspolitisk expert inom Betalfrågor på Svensk Handel, menar att många vänt tillbaka till de fysiska butikerna efter pandemin, men det har inte skett någon större nedgång i e-handeln.

- Det har absolut skett en förflyttning där fler, även de äldre målgrupperna, handlar det de behöver och vill ha online. Det är en bekvämlighet att handla online eftersom allt är lättillgängligt, säger Bengt Nilervall.

Den snabbt växande handeln online har skapat rubriker och oro för en så kallad "butiksdöd" i våra stads-

kärnor. Betalningshjälpens undersökning visar att äldre fortfarande föredrar att gå till en fysisk butik av flera anledningar. Viktigt är att kunna känna och se på varor, de sociala interaktionerna uppskattas och många vill stötta de lokala butikerna. På Svensk Handel tror man på kombinationen fysiskt och digitalt. Även om allt mer kommer ske digitalt så måste handeln vara där konsumenten är.

Idag finns fler alternativ på sätt att betala online, jämfört med i den fysiska butiken. Dessutom är betallösningarna väl utvecklade och användarvänliga. Däremot menar Bengt Nilervall att betalningar tenderar att skapa osäkerhet bland äldre, dels för att det kan kännas komplicerat och för

att man är medveten om risker, så som bedrägerier.

- Att till exempel knappa in sina kortuppgifter är kanske inget som upplevs som särskilt komplicerat. Däremot har man online adderat tvåfaktorsautentisering som ett extra skyddslager, där inloggning eller köp sker i två steg. Även om detta är viktigt och bra, så kan det upplevas som ett större moment att utföra sitt ärende. Sen ska vi inte glömma att i fysiska butiker får du tillgång till något som du inte får online, nämligen möjligheten att betala med kontanter, menar Bengt.

Kortbetalningar i fysisk butik dominerar fortfarande och idag betalar många kontaktlöst. När Svensk



"Vi ser att kontantfrågan blir en allt större fråga i politiken, bland annat ur perspektiv som är kopplat till inkludering och beredskap"

– Bengt Nilervall

Handel frågar Sveriges dagligvaru- och sällanköpshandel om de fortfarande tar emot kontanter svarar 88 procent av alla butiker att de gör det. Därtill säger sju av tio att de inte har för avsikt att sluta med kontanter. När Bengt spekulerar kring framtidens handel kopplat till betalfrågor, så menar han att det kommer finnas incitament att fortsätta kontanthandlingen. Det handlar mer om hurvida det ska vara upp till handlaren själv, eller om det kommer bli en regleringsfråga.

- I grund och botten tycker vi att det bör vara upp till handlaren och betalningsmottagaren att välja själv vilka betalningsalternativ de ska erbjuda. Det ligger självklart i vårt intresse att ingen ska exkluderas från handeln. Vi ser att digitaliseringen bara ökar, därför måste det finnas alternativ för de som behöver det.

Ett svar på att vi blir mer kontantlösa är att göra det bättre och

tillgängligare för de som riskerar att bli exkluderade i den förflyttningen, så som Betalningshjälpen gör, menar Bengt.

- Vi ser att frågan om digital inkludering uppmärksammas mer i politiken, just eftersom det finns grupper som inte hänger med i den utvecklingen eller inte har råd med tekniken. Inte minst har kontantfrågan, ur perspektiv som är kopplat till inkludering och beredskap, blivit en större del av diskussionerna. Det är något vi samtalar om med handeln då det kommer upp mer i koppling till kontanter och hur handeln ska hantera det, säger Bengt.

Det finns mycket som pekar på att samhället och handelsbranschen kan arbeta mer tillsammans när det gäller att göra handeln online mer tillgänglig för äldre och dessutom få dem att känna sig säkrare. Bengt nämner Tillgänglighetsdirektivet som ett bra exempel på

hur man arbetar för att skapa en mer tillgänglig och användarvänlig upplevelse online.

- Tillgänglighetsdirektivet innebär att tjänster som tillhandahålls för konsumenterna, som e-handelstjänster och betal- och banktjänster, ska uppfylla krav på tillgänglighet avseende användargränssnitt eller funktionell utformning. Detta är nödvändigt för att förenkla för vissa grupper, till exempel att du ska kunna förstora text och zooma in. Lagen ska träda i kraft den 28 juni 2025. Det är viktigt att de som berörs anpassar sig till det nya direktivet.

På tio års sikt tror Bengt Nilervall att det har hunnit hända en hel del i handeln. Swish i fysisk butik har troligen blivit vanligare och man har tagit steget mot en digital e-krona. Hur får man då med sig alla på resan att börja använda en digital valuta istället för att till exempel blippa sitt betalkort? Det blir en viktig fråga.





## Kommentar

### Jan Olsson, kriminalkommissarie



### Bedrägerier mot äldre ökar:

"Det är ett komplext problem och vi måste alla hjälpas åt"

Kriminella nätverk som riktar in sig på äldre personer är ett växande problem. Framförallt blir vishing-bedrägeri en vanligare metod, där bedragaren ringer upp en person och lurar denne att identifiera sig med BankID eller lämna ut kortuppgifter. Det är en stor inkomstkälla för kriminella samtidigt som den drabbade får dras med allvarliga efterverkningar, menar Jan Olsson, Kriminalkommissarie.

Enligt Brottsförebyggande rådet, Brå, rapporterades 114 090 bedrägerier under det första halvåret 2023. Det är en ökning med 25 procent jämfört med samma period föregående år. Bland äldre (över 65 år gamla) är bedrägeribrott kopplade till social manipulation vanligast, där det skett en påtaglig ökning

(+43 %). Jan Olsson, Kriminalkommissarie, Polismyndigheten Nationella Operativa Avdelningen (Noa) och Nationellt It-brottscentrum, bekräftar att bedrägerierna mot äldre ökar. Hur kriminella bedrar förändras i takt med att samhället utvecklas. Snabb digitalisering och tekniska framsteg är exempel på

samhällsutveckling som påverkar. Idag knackar bedragare inte längre dörren, snarare har metoderna blivit mer avancerade och trovärdiga.

- Det är ett lukrativt område för kriminella. Vishing är inte den bedrägeriform som är störst, men den får ofta allvarligast effekter.

Bedragarna utnyttjar specifika grupper i samhället, till exempel äldre personer som sparat pengar hela sitt liv. Att drabbas kan få större effekter utöver att man blir av med mycket pengar, det kan leda till att den drabbade känner skam och att man blir misstänksam mot sin omgivning, säger Jan Olsson.

Långt ifrån alla bedrägeribrott mot äldre anmäls och därför tros mörkertalet kring utsatta fortsatt vara stort. Brottsligheten är ett prioriterat område för polisen i alla regioner, med fler team som arbetar med frågan i takt med att problematiken blir större. Jan Olsson ser positivt på att frågan om bedrägerier mot äldre hamnat högre upp på agendan för olika instanser i samhället, inte minst bankerna och politiken.

- Polisen klarar inte detta själva, men genväret från andra instanser i samhället blir allt bättre. Förutom att sprida information och öka kunskapen så har bankerna ett ansvar att minska riskerna och arbeta förebyggande. Detta sker bäst genom samverkan. Problematiken har medvetandegjorts i större uträkning, vi ser att det blivit en mer prioriterad fråga för politiken, menar Jan Olsson.

Fortsatt trycker Jan Olsson på vikten av förebyggande arbete, både sett till att sprida kunskap och göra digitala tjänster ännu säkrare. Han lyfter biblioteken som en perfekt plats för att nå ut till äldre. Biblioteken gör redan mycket i form av att agera mötesplats för seniorer, särskilt med fokus på att utbilda inom det digitala.

ett mer dedikerat ansvarsområde, där man har personal med särskilt ansvar för att möta seniorer, svara på deras frågor och utbilda, säger Jan Olsson.

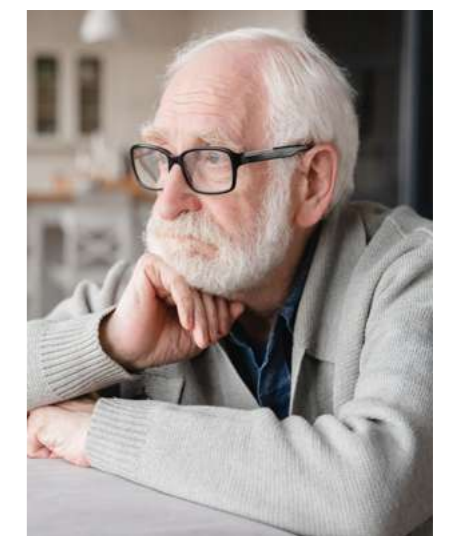
Avslutningsvis lyfter Jan Olsson att vi självklart inte ska lägga allt ansvar på en plats, som bibliotek. Utvecklingen går snabbt och sam-

"Bankerna har ett ansvar att minska riskerna och arbeta förebyggande"

- Jan Olsson

- De som är svårast att nå när det kommer till att informera och medvetandegöra är de som är absolut äldst eller som helt enkelt inte är aktiva. De får inte tillgång till samma informationsflöde som om man till exempel är med i en pensionärsorganisation. Hur fångar man upp de grupperna? Våra bibliotek runt om i Sverige borde få ta en större roll i samhället som en hub för äldre. Det skulle kräva

hället måste jobba tillsammans för att motarbeta denna typ av brottslighet. Vi står inför en framtid där AI och annan teknisk utveckling kommer göra bedrägerierna ännu mer komplexa. Metoder som förfälskade videos, telefonsamtal och bilder (deepfake) väntas bli vanliga. Det måste redan nu bli betydligt svårare att genomföra brotten och vi måste stärka tillgången till information för äldre.





## Intervju med Dino Viscovi, Lektor vid Linnéuniversitetet

# Forskare: "Digitala lösningar måste bli enklare, tryggare och mer pedagogiska"

Dino Viscovi, lektor vid institutionen för samhällsstudier vid Linnéuniversitetet, har under många år forskat kring äldre och digitala medier i nära samarbete med Tobias Olsson, professor vid Malmö universitet. Inom ramarna för forskningen har de tittat närmre på det digitala utanförskapet bland äldre, ett begrepp som enligt Dino är långt ifrån svart eller vitt.

De senaste åren har vi bevittnat en snabb och omfattande teknisk utveckling i Sverige. Digital teknik ingår i allt fler aspekter av livet, allt från bankärenden och föreningsliv, till dejting och annat umgänge. Samtidigt som antalet digitala lösningar blir fler, ökar också mängden gränssnitt och funktioner. Enligt Dino är det tydligt att det råder brist på en enhetlig standardisering inom den digitala sfären, något som skulle förenkla för äldre användare på så sätt att det skulle minimera antalet funktioner personer behöver lära sig.

– För att möta användarnas behov måste de digitala lösningarna, som bankappar och myndighetstjänster, bli mer användarvänliga, stabilare och tryggare. Dessutom

måste det göras bättre tester av lösningarna innan de lanseras, säger Dino Viscovi.



Dino framhåller att vi aldrig kommer att leva i en värld där alla människor kommer sköta sina ärenden digitalt. Befolkningen åldras, och med åldern kan det bli svårare att anamma nya färdigheter, men det kan också finnas fysiska hinder. Det faktum att ny teknik kontinuerligt utvecklas innebär också att de som idag är 50 år, men som en dag kommer vara 80 år, kommer ställas inför teknik som då kommer vara helt ny för dem. Det är en konstant utveckling och vi kommer alltid behöva förhålla oss, oavsett ålder.

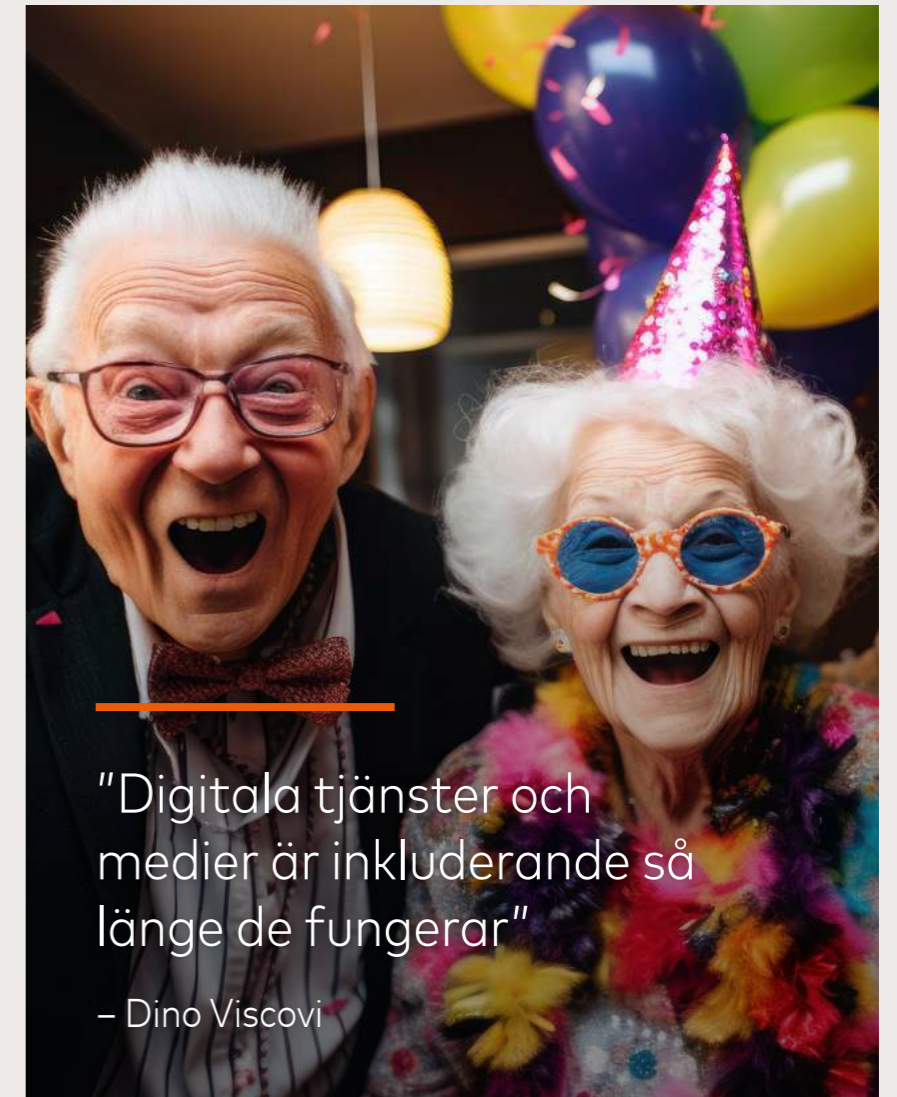
**Silversurfare vs. utanförskap**  
I samhället och inom forskningen har uttrycket "silversurfare" blivit vanligt. Enkelt beskrivet är det en grupp av äldre människor som är väl förfarna i den digitala världen, har

tillgång till rätt teknik och tycker om att använda den. "Silversurfarna" kategoriseras ofta som aktiva, de har länge haft en stabil ekonomi och föreställningen är att de under sin livstid haft jobb där de fått lära sig hantera teknik. Enligt Dino är det denna grupp som beslutsfattare och myndigheter tenderar att visualisera när de digitaliserar sina tjänster.

– Vi ska vara försiktiga när det kommer till att ta för givet och bygga samhällsfunktioner baserat på släktingar och anekdoter. Det finns självklart en stor del 98-åringar som surfar online, men ännu fler som inte gör det. Man behöver tänka till när man fattar beslut som påverkar samhällets grupper, säger Dino Viscovi.

En del av vår äldre befolkning står helt utan tillgång till digital teknik, som smarta telefoner och datorer, medan andra använder olika digitala medel sporadiskt eller med hjälp av närstående. Så kallade proxianvändare, personer som inte själva nyttjar digitala tjänster men som i stället förlitar sig på en partner eller annan närstående för att använda till exempel Swish eller parkeringsappar, är mindre vanligt, men något man ser i samhället. Tittar man på de som har tillgång till tekniken, men inte använder den alls eller väldigt sällan, innebär det att 400 000 personer över 65 år befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Digitala lösningar är sällan självinstruerande, utan det är ofta nödvändigt med någon form av handledning och stöd. Bland äldre är det vanligt att man vänder sig primärt till sina barn och sekundärt till sina barnbarn för hjälp. Andra söker stöd från studiecirkel, seniornät eller sina lokala bibliotek. Trots dessa resurser är utbildnings- och stödsystem under-



"Digitala tjänster och medier är inkluderande så länge de fungerar"

– Dino Viscovi

dimensionerade om man jämför med behovet och efterfrågan, konstaterar Dino Viscovi.

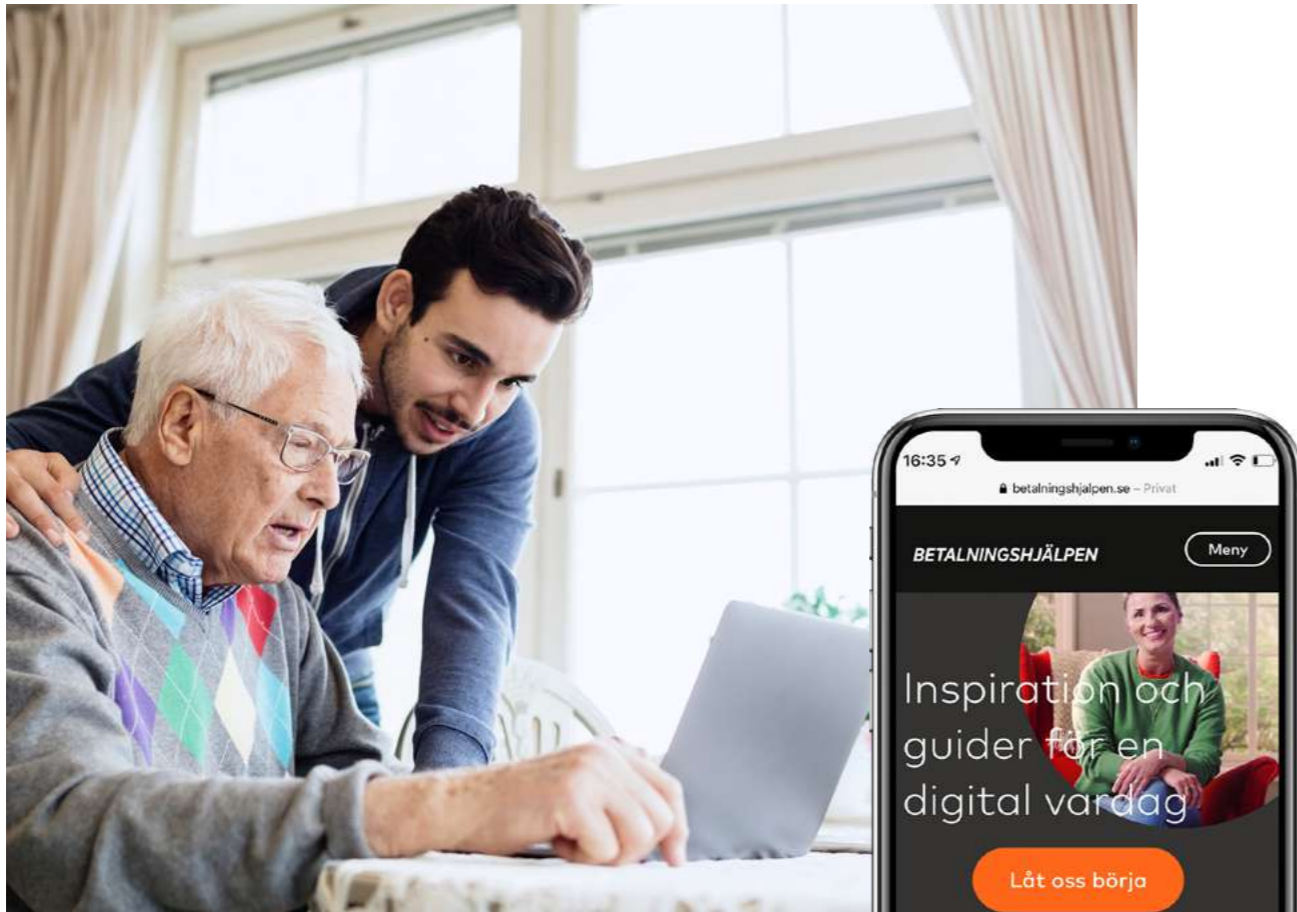
### Forskningens roll

Dino menar att det behövs mer forskning på ämnet. Den digitala teknikens intåg är bland det viktigaste som har hänt under vår tid, men trots detta har forskningen inte i tillräckligt hög utsträckning studerat hur de äldre generationerna påverkas. Forskning är ett sätt att jobba direkt med målgruppen, det är så vi lär oss om hur de tänker och de kan själva få agera pådrivare för det som är viktigt.

– Digitala tjänster och medier är inkluderande så länge de fungerar.

Det finns en enorm potential att förbättra livskvaliteten för äldre. Till exempel kan teknik kompensera för fysiska begränsningar och minska känslan av ensamhet genom att möjliggöra digitalt socialt umgänge och underhållning online. Dessutom kan tekniken göra vardagliga ärenden, som bankbesök, betydligt smidigare. Det som behövs är stöd och hjälp för att lära sig använda dessa resurser, avslutar Dino Viscovi.

Forskningen har också en roll i att informera företrädare, beslutsfattare och myndighetschefer. I slutändan ska det inte spela någon roll vem du är eller hur gammal du är, likabehandling ska alltid vara centralt.



## Detta är Betalningshjälpen

Betalningshjälpens syfte 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 för de som befinner sig 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.

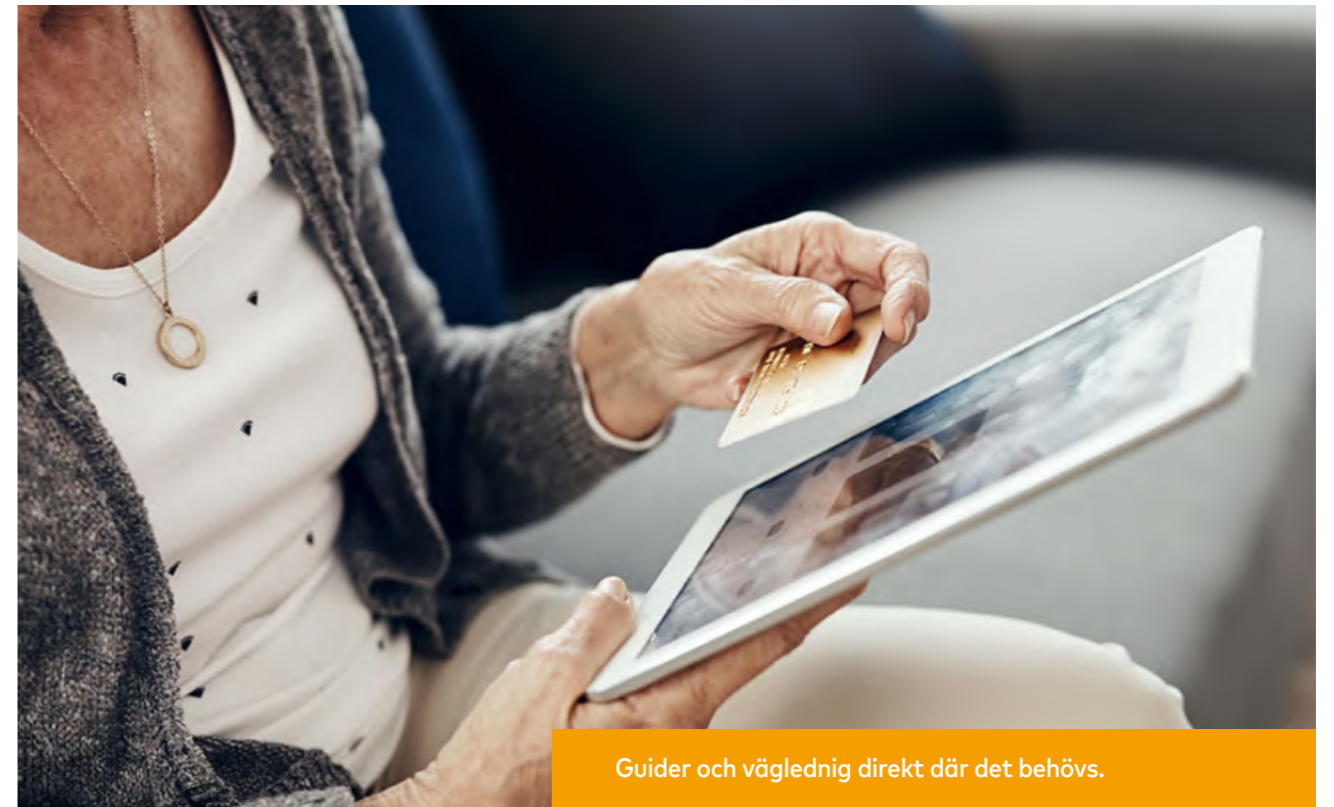
"Det vi gör inom Betalningshjälpen är viktigt. Vi skapar förutsättningar för seniorer i en digital vardag"

**GABRIELA ISACSSON, SENIOR ANALYTIKER,  
STRATEGISK TILLVÄXT PÅ MASTERCARD**



## Om Betalningshjälpen

En kunskapsplattform med inspiration och verktyg för att trygga äldre i den digitala vardagsekonomin



Som en del av betalningsekosystemet har vi ett ansvar att inkludera de grupper som riskerar att digitalt exkluderas, så att alla ska kunna tillgodogöra sig och dra nytta av nya teknologier samt delta i samhället. Mot den bakgrund initiera-

des Betalningshjälpen som ett samarbete mellan Mastercard, SPF Seniorerna och en rad av Sveriges största banker.

Tillgång till teknik och digitala tjänster är idag en förutsättning för att ta sig runt i samhället. Även

om många äldre ökat sin användning av digitala tjänster, så går det inte att undvika att ett snabbt digitaliserande och uppkopplat samhälle resulterar i ett större utanförskap. I flera undersökningar som genomförts av Mastercard

## En del av allt Betalningshjälpen har guider för:



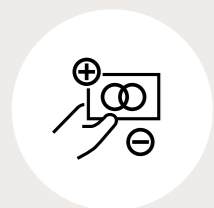
Skaffa BankID



Använda bank-  
och kreditkort



Handla  
på nätet



Vardagsekonomi  
Betala räkningar



Att använda  
Swish



Att hjälpa en vän

framkommer det att gruppen 70+ upplever hinder som otrygghet och rädsla att göra fel när det kommer till digitala betalningar. Problematiken bekräftas även i andra studier, bland annat i Internetsstiftelsens rapport "Svenskarna och Internet 2022", där äldre uppges begränsas av bland annat krånglig teknik och en oro över att bli lurad på nätet.<sup>1</sup>

Det är ett faktum att utbildningsinsatser riktade mot äldre kring digitala betalningar fortfarande behövs, så att de tryggt och enkelt kan sköta sin privatekonomi och betalningar digitalt.

### Allt startade med en utbildningsturné

Sommaren 2019 lanserades Betalningshjälpen, som en unik satsning mellan Mastercard, några av Sveriges största Banker och SPF Seniorerna. Då genomfördes en framgångsrik utbildningsturné, för att informera om digitala betalningar och tjänster. Med en röd liten stuga på hjul stannade representanter från Betalningshjälpen på 17 platser runtom i Sverige. Seniorer välkomnades in i stugan, där de kunde ställa frågor om digitala betalningar, få tips och råd och prova på betaltjänster i en trygg miljö.

Efter utbildningsturnén genomfördes undersökningar som visade att fler än sju av tio äldre kände sig mer bekväma med digitala betalningar efter deras möte med Betalningshjälpen. Det sporrade idén att ta Betalningshjälpen till nästa steg.

### Betalningshjälpen blir digital

I juni 2020 tog Betalningshjälpen ny form. I tider av pandemi, när det inte längre gick att möta de äldre fysiskt, blev Betalningshjälpen en digital plattform, specifikt utformad efter seniorers vanor och behov kring digitala betalningar. Betalningshjälpen.se blev, och är ännu idag, ett lättillgängligt alternativ för äldre där de kan ta del av information och praktiska verktyg för att kunna handla mat och medicin online, betala räkningar och hantera sin vardagsekonomi digitalt.

Under 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](https://betalningshjalpen.se).)

### När ska du vända dig till Betalningshjälpen?

Internetstiftelsen menar att bland



Senioromässan



Betalningshjälpen vid den röda stugan i Almedalen.

de äldre riskerar var fjärde ett utvidgat digitalt utanförskap genom att inte använda internet, inte känna till digitala tjänster eller inte kunna använda dem på egen hand.<sup>2</sup>

På Betalningshjälpen.se får du tillgång till översködliga guider om allt från hur du skaffar BankID och Swish, till hur du kan betala på ett säkert sätt och handla på nätet. Allt material är utformat för att den som vill ska kunna komma igång med sin digitala vardag. 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 känka hem varor. Att betala digitalt går också snabbt och alla transaktioner är spårbara vilket ger en ökad säkerhet.

Vi på Betalningshjälpen medverkar frekvent på olika event, utbildningsdagar och tillställningar som samlar Sveriges seniorer. Vid sådana tillfällen kan vi möta de äldre för att svara på deras frågor om den digitala ekonomin och berätta om de verktyg som finns tillgängliga. Under 2023 medverkar vi på bland annat vid Seniormässan, Digital Idag i Örebro och vid Seniordagen i Stockholm.

Vad händer framåt?  
Mastercard vill, tillsammans med

andra, fortsätta bidra till en positiv samhällsutveckling och ta ett lokalt samhällsansvar genom digital inkludering. Vi hoppas att fler – både privata och offentliga aktörer – vill vara med och stötta initiativet. Betalningshjälpen kommer fortsatt att arbeta för att säkerställa att alla kan ta del av framtidens digitala betalningslösningar. Vi arbetar löpande med att göra betalteknik mer inkluderande och har flera insatser för att säkerställa att samtliga grupper inom riskzonen för digitalt utanförskap kan inkluderas i den digitala ekonomin.

Betalningshjälpen.se finns också på engelska och arabiska.

<sup>1</sup> <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2022/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2022.pdf>



<sup>2</sup> <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/digitala-hjalpbehov-och-begrepp/var-fjarde-riskerar-ett-utvidgat-digitalt-utanforskap/>

