



2024

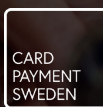
## **BETALNINGSHJÄLPEN**

Att kunna betala  
är en förutsättning  
för ett jämlikt samhälle

En rapport om äldres attityder och  
åsikter om digitala betalningslösningar



Betalningshjälpen är ett utbildningsinitiativ från



och några av Sveriges största banker



Besök [Betalningshjalpen.se](https://www.betalningshjalpen.se) för inspiration och guider



## Inledning

# Erik Gutwasser

President, Mastercard Norra Europa

# Fem år med Betalningshjälpen

Digital inkludering är fortsatt en högst aktuell fråga - och förutsättningarna ändras i takt med att samhället utvecklas.

I år är det fem år sedan Betalningshjälpen startade, med målet att alla ska ingå i den digitala ekonomin - oavsett förutsättningar och ålder. För att kunna reflektera över hur långt vi har kommit och vad Betalningshjälpen vill åstadkomma framåt, behöver vi blicka tillbaka på hur allting började och hur samhällsutvecklingen sett ut de senaste åren.

### Ett initiativ i rörelse

När vi, tillsammans med SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker, initierade Betalningshjälpen under 2019 såg vi ett tydligt behov bland äldre av bättre tillgång till information och stöd kring digitala betalningar och den digitala vardagsekonomin.

För att adressera detta startade vi Betalningshjälpen som en fysisk informationsturné, där vi tog oss runt i Sverige och skapade mötesplatser för seniorer som ville få svar på frågor om digitala betalningar och tjänster. Mottagandet var fantastiskt.

**När vi efter utbildningsturnén genomförde undersökningar, så visade det sig 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 blev år 2020 en digital plattform. Pandemin hade slagit till och nu fick digitala verktyg och tjänster en avgörande betydelse för att vi skulle kunna upprätthålla vardagen. Samtidigt ökade medvetenheten om behovet av digital kompetens och begrepp som "digitalt utanförskap" och "digital inkludering" tog allt större plats i media och samhällsdebatter.

Betalningshjälpen.se blev, och är ännu idag, en plats för information och utbildningsmaterial om allt från hur man betalar på nätet och i butik, hur man hanterar myndighetskontakter digitalt och hur man använder e-legitimation.

### Samhällsfrågor som format riktningen för Betalningshjälpen

Redan för fem år sen pratade vi om säkerhet på nätet. Men sedan dess har mycket hänt i omvärlden, där begrepp som cybersäkerhet och beredskap blivit vanligare. Under fyra år har Betalningshjälpen i en undersökning frågat svenskar, 70 år och äldre, om deras inställning till digitala tjänster och betalningar. I takt med att samhället förändrats har nya frågor blivit mer aktuella.







Erik Gutwasser

Brottsförebyggande rådet (BRÅ) konstaterar att bedrägerier är den kategori av brott som ökat mest under 2023. Bedragare riktar sig i allt större utsträckning mot äldre personer, där social manipulation via telefon är en av de vanligaste metoderna. Utvecklingen speglas i vår undersökning, där drygt en av tre (34 procent) svarar att de har blivit utsatta för bedrägeri. Oron för att utsättas är också stor (32 procent), samtidigt som en majoritet (52 procent) oroar sig för att bedragare kan utnyttja AI för att lura.

Det rapporteras återkommande om att bedrägerimetoder fortsätter ta ny skepnad. Arbetet mot bedrägerier, särskilt mot äldre, uppmärksammas idag på flera nivåer. Till exempel görs satsningar på stärkt samarbete mellan regeringen, banker och polis. Vi ser positivt på att fler aktörer engagerar sig i frågan.

#### Utvecklingen och framtiden

Sedan fem år tillbaka har vi på Betalningshjälpen träffat över 85 000 personer i olika

sammanhang, för att hjälpa dem och svara på deras frågor kring digitala betalningar och andra digitala lösningar. Våra representanter medverkar i flera olika forum varje år, för att fysiskt träffa äldre och därigenom informera och inspirera kring allt som rör en digital vardagsekonomi.

Det digitala utanförskapet drabbar inte bara en grupp i samhället. Under åren har Betalningshjälpens format utvecklats för att nå ut till och skapa förutsättningar för alla som vill komma i gång med eller utveckla sina kunskaper kring en digital vardagsekonomi. Mot den bakgrunden finns Betalningshjälpen, se även på engelska och det går att ta del av enkla guider på flera olika språk.

Vår hemsida har lockat nästan 300 000 besökare sedan start och våra kampanjer genom åren har sammantaget haft en räckvidd på 7 miljoner personer. Dessutom har vi tillsammans med våra partners inom Betalningshjälpen kunnat sprida viktig information och kunskap via flera viktiga kanaler, direkt till målgrupperna.

#### Betalningshjälpens arbete har varit och fortsätter vara viktigt.

Den digitala världen har medfört och fortsätter att medföra positiva förändringar. Ett betydande skifte framåt är att många av de som börjar bli äldre i större utsträckning kommer ha hunnit ta del av den tekniska och digitala utvecklingen genom arbetslivet. Det innebär att framtida utmaningar troligen inte kommer handla om till exempel brist på erfarenhet, utan snarare om hur man ska förhålla sig till den ständigt föränderliga tekniken.

Vårt arbete saktar inte ner. Vi kommer fortsätta följa utvecklingen noga och anpassa våra insatser och vårt utbildningsmaterial efter de behov vi ser hos äldre, men också bland andra grupper som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap. Vi hoppas att årets rapport ska väcka tankar och diskussioner som uppmuntrar till en positiv samhällsutveckling.







"Vårt arbete saktar inte ner.  
Vi kommer fortsätta följa  
utvecklingen noga och anpassa våra  
insatser efter de behov vi ser."

**Erik Gutwasser**





## Undersökning 2024

# Ökad otrygghet och rädsla vid digitala betalningar – men fler vill lära sig mer

I september 2024 genomförde Mastercard i samarbete med Norstat en undersökning bland över 300 svenskar, 70 år och äldre, för att kartlägga användningen av och attityderna till digitala betalningar. Resultaten presenteras nu för fjärde året i rad och visar att även om många äldre använder digitala betalningar, finns det fortfarande betydande hinder som påverkar deras möjligheter att fullt ut delta i det digitala samhället.

### De flesta äldre betalar digitalt

Majoriteten av de äldre använder idag digitala betalningsmetoder för sina köp. Åtta av tio uppger att de gör alla eller de flesta av sina betalningar via internet, exempelvis genom internetbank, onlineköp eller Swish. Samtidigt finns det skillnader mellan olika grupper när det gäller hur ofta digitala betalningar används.

Män betalar digitalt i något högre utsträckning än kvinnor, där 83 procent anger att majoriteten av deras betalningar görs digitalt.

"Jag har en sjukdom som gör att jag skakar, det blir mycket feltryckningar."

Röst från undersökningen: man, 75 år







## Fem siffror från undersökningen

25%



känner sig otrygga när de betalar digitalt, en ökning från 18 procent jämfört med 2023

58%

känner oro över att digitala betalningar kan sluta fungera i händelse av kris

28%



vill lära sig mer om digitala betalningslösningar, en ökning från 23 procent 2023

38%

oroar sig för att AI kan användas för att luras vid digitala betalningar

38%



känner sig diskriminerade av den snabba digitala utvecklingen, en minskning från 44 procent 2023

Motsvarande siffra för kvinnor är 77 procent. Andelen som betalar digitalt är betydligt lägre bland de över 75 år, där 77 procent gör majoriteten av sina betalningar digitalt, jämfört med 89 procent i åldersgruppen 70–74 år.

Kort och faktura är de vanligaste betalsätten bland äldre, där 74 procent använder dessa vid onlineköp, följt av Swish som används av 70 procent. Jämfört med 2023 ökar användningen av alla dessa betalsätt med ett par procentenheter. När undersökningen genomfördes för första gången 2021 så uppgav 53 procent att de betalade med kort vid onlineköp. Parallellt uppgav 77 procent att de använde Swish regelbundet, dock inte enbart för köp online.

Även om många är vana vid digitala betalningsmetoder, är

preferensen tydlig när det gäller var de handlar – 86 procent föredrar fysisk butik, medan endast 9 procent väljer att handla online.

**"Jag har svårt med datorer och känner mig mycket mer säker i fysisk butik."**

– Röst från undersökningen: kvinna, 79 år

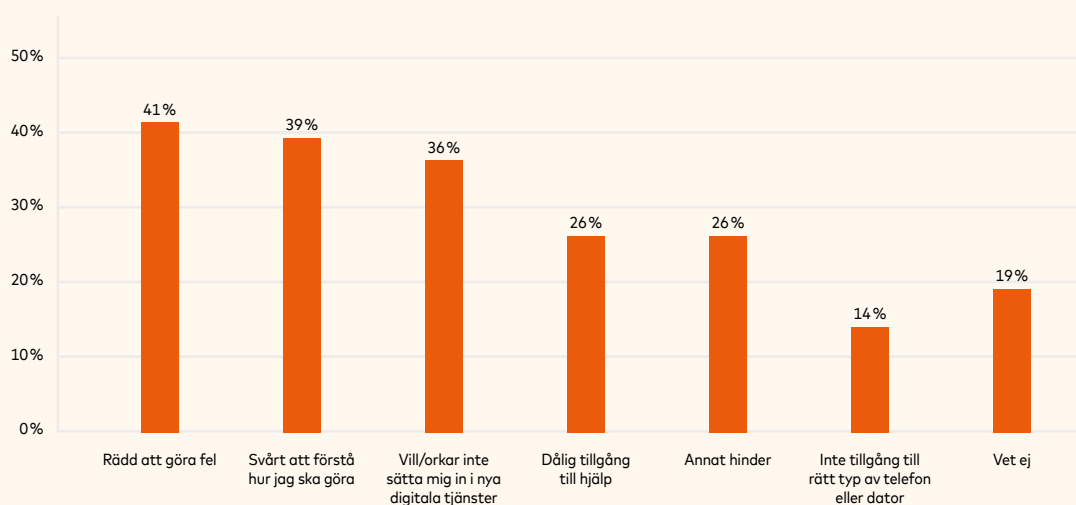
**Rädsla och otrygghet stora hinder**  
Merparten (88 procent) anser att det är viktigt att enkelt kunna

hantera digitala betalningar. Samtidigt finns det flera hinder som begränsar detta.

Högst upp på listan är rädslan för att göra fel, vilket 41 procent upplever som ett hinder, en ökning från 31 procent år 2021. Därefter följer svårigheter att förstå hur man ska använda tjänsterna (39 procent) och brist på vilja eller ork att sätta sig in i nya digitala lösningar (36 procent). Detta hinder är särskilt framträdande i gruppen 75+, där 39 procent upplever det, jämfört med 26 procent i åldersgruppen 70-74 år.

Vidare anger 26 procent att de har begränsad tillgång till hjälp och 14 procent att de inte har tillgång till rätt typ av telefon eller dator, något som är betydligt vanligare bland män än kvinnor (18 procent jämfört med 10 procent).

## Hinder för digitala betalningar bland äldre



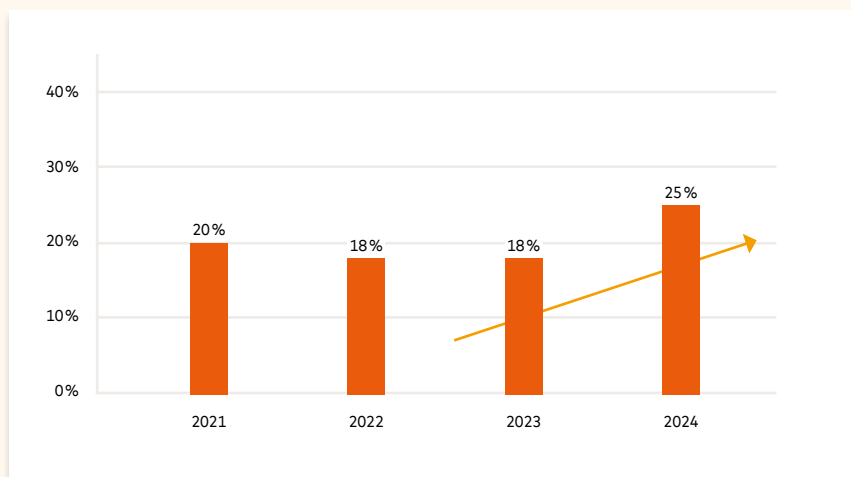


## Trender 2021-2024

De senaste fem åren visar en negativ utveckling när det gäller otryggheten och rädslan för att göra fel ökat. Samtidigt har intresset för att lära sig mer om digitala betalningar ökat.

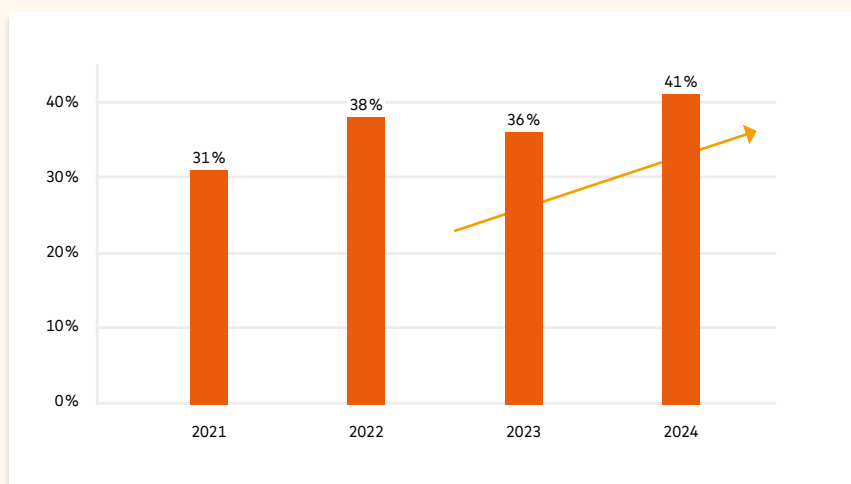
### Ökad otrygghet

Andel som instämmer i påståendet "Jag känner mig otrygg när jag betalar digitalt"



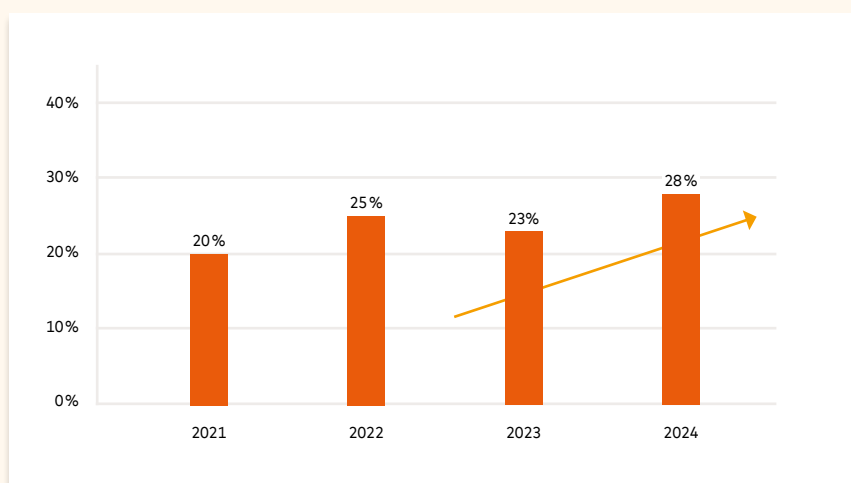
### Ökad rädsla att göra fel

Andel som upplever "rädsla att göra fel" som ett hinder vid digitala betalningar



### Fler vill lära sig mer om digitala betalningar

Andel som anger att de vill lära sig mer om digitala betalningar



### Färre utsätts för bedrägerier

- men många känner oro

Även otrygghet är ett stort och växande hinder. I årets undersökning uppger en av fyra äldre (25 procent) att de känner sig otrygga vid online-betalningar. Detta är den högsta noteringen sedan undersökningen startade 2021 och jämfört med 2023 är det en ökning med sju procentenheter.

Samtidigt minskar andelen som uppger att de har blivit utsatta för bedrägeri, från 45 procent 2023 till 34 procent i årets undersökning. Trots det kvarstår oron för att utsättas för bedrägeri hos en av tre (32 procent) och riskerna med att handla online är ett vanligt samtalsämne – 61 procent uppger att de talar om det ibland eller ofta.

AI-utvecklingen på senare tid har blivit ytterligare en källa till oro för äldre. Hela 52 procent är bekymrade över att AI kan utnyttjas av bedragare, och 38 procent känner specifik oro för att AI kan användas för att luras vid digitala betalningar. Samtidigt finns det även de som

ser potentialen med tekniken – 21 procent tror att AI kan bidra till att upptäcka hot och bedrägerier, och 19 procent har en positiv inställning till AI.

### Äldre vill att samhället tar större ansvar

En av tre (29 procent) upplever att det är svårt att lära sig nya sätt att betala, och en klar majoritet (70 procent) tycker att samhället borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

Digitaliseringen upplevs också som exkluderande för många. 38 procent känner sig diskriminerade av den snabba digitala utvecklingen, och detta är särskilt påtagligt bland de äldsta (75+), där 41 procent rapporterar att de känner sig diskriminerade jämfört med 28 procent i andra åldersgrupper.

Samtidigt uttrycker många en oro kring säkerheten i de digitala betalningssystemen. 58 procent av de tillfrågade är oroliga för att digitala betalningar kan sluta

fungera i händelse av en kris. För att vara förberedda inför en sådan situation har 64 procent kontanter hemma som kan användas om kortbetalningar inte skulle fungera.

**Fler vill lära sig mer – av banken**  
Intresset för att lära sig mer om digitala betalningslösningar ökar stadigt. I år uppger 28 procent att de vill fördjupa sina kunskaper, en tydlig ökning från 2021 då andelen var 20 procent.

Banken anses vara den främsta aktören för att bidra till ökad kunskap, med en kraftig ökning från 56 procent 2023 till 74 procent i år. Vänner och släktingar nämns också som viktiga källor till att förbättra sin förståelse för digitala betalningssystem.

Många uttrycker att de vill få utbildning om digital ekonomi genom grupplektioner hos banken eller genom att studera själva online. Alternativ som att studera tillsammans med familj eller vänner, eller via organisationer och bibliotek, är något mindre populära.

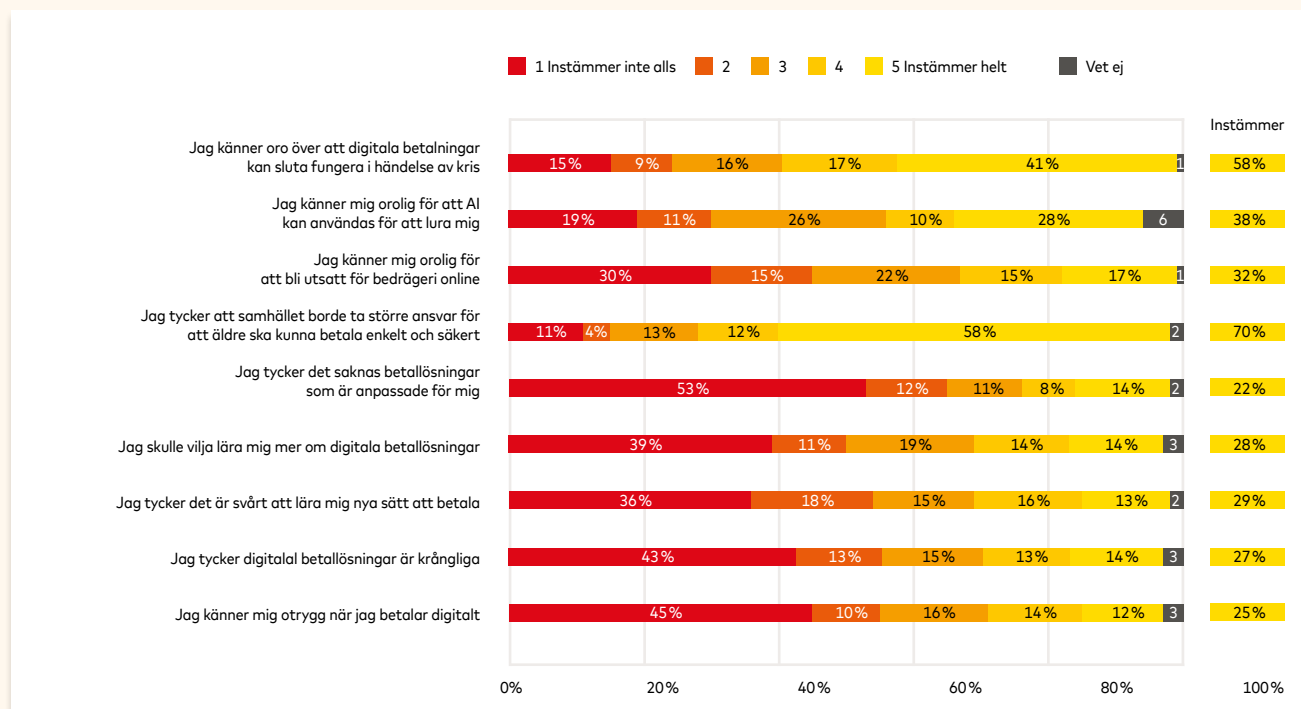
## Så speglar undersökningen samhällsutvecklingen

Undersökningen genomfördes för första gången 2021. I takt med förändringar i samhället så har även frågorna utvecklats. Samtidigt har många frågor behållits oförändrade för att möjliggöra jämförelser över tid. Nedan följer några exempel på hur fokusområdena har skiftat och anpassats år för år:

- 2021** Under pandemiåret var det särskilt intressant att förstå hur pandemin (Covid-19) påverkade äldres sätt att betala för varor eller tjänster i vardagen.
- 2022** Frågor om bedrägerier inkluderades med anledning av den ökande digitala brottsligheten och säkerhetsutmaningarna som följde i dess spår.
- 2023** Några år efter pandemin, när digitaliseringen blivit en stor del av vardagen, blev det viktigare att förstå hur äldre uppfattade skillnaden mellan att handla i butik och online. Även hur man såg på och pratade med sina vänner om eventuella risker kring online-köp.
- 2024** I årets undersökning har frågor om AI och beredskap tillkommit, mot bakgrund av den snabba utvecklingen inom AI-teknologi och de pågående geopolitiska oroligheterna.

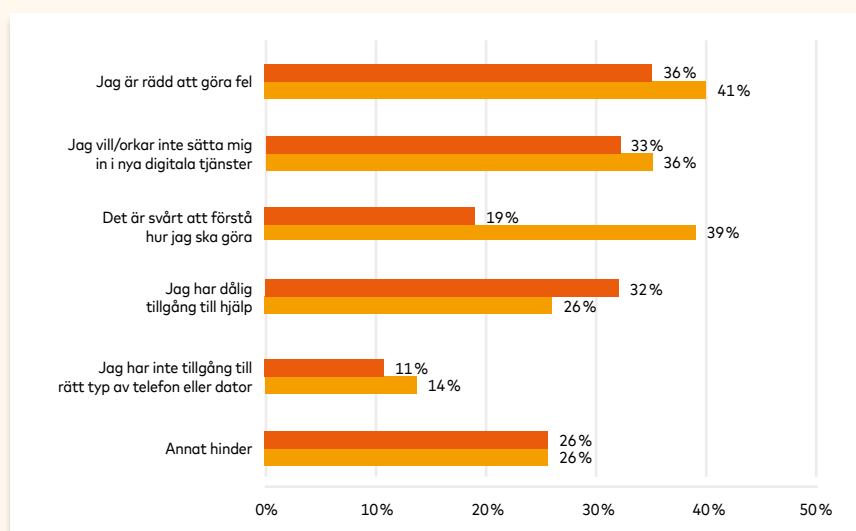


## I vilken grad instämmer du i följande påstående när det gäller digitala betalningsätt?



Undersökningen visar att det finns en oro för att bli utsatt för bedrägeri online, samt för att AI kan användas för att lura på olika sätt. Parallellt uppger en klar majoritet att samhället fortsatt borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

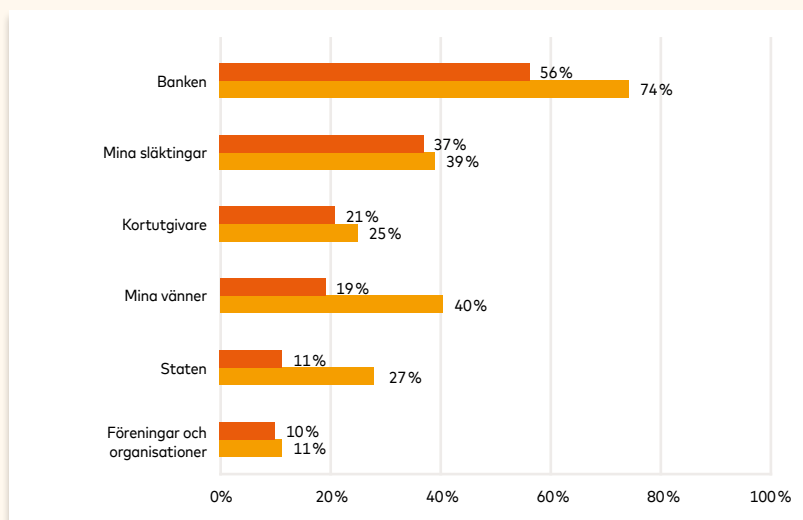
## Vilka av nedanstående hinder upplever du när du ska betala digitalt?



Drygt två av fem (41 procent) uppger att en rädsla att göra fel är det största hindret när man ska betala digitalt. Det är en ökning från 36 procent 2023. Dessutom tycker fler att det är svårt att förstå hur man ska göra, där det skett en markant ökning från 19 procent 2023 till 39 procent 2024.



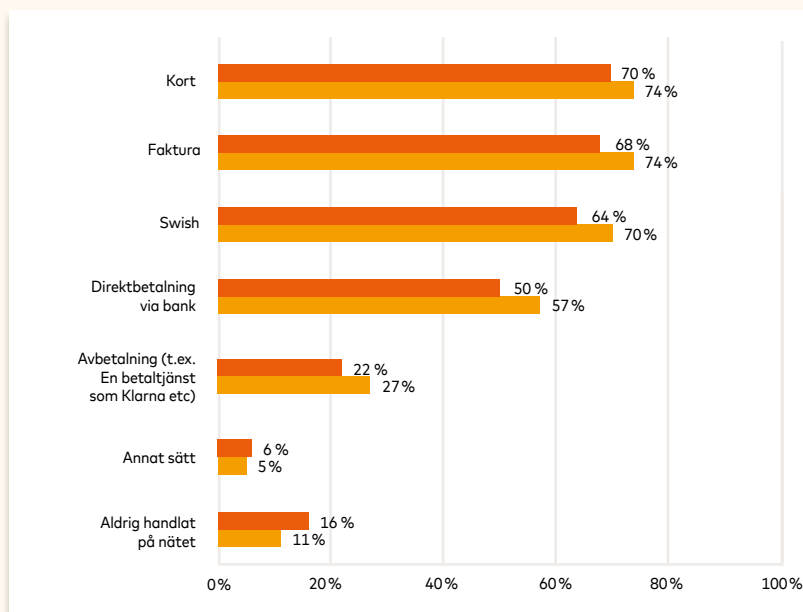
Vilken eller vilka av följande aktörer tror du skulle kunna bidra mest till att hjälpa dig att öka dina kunskaper kring din digitala ekonomi och digitala betalningssätt?



● 2023 ● 2024

Banken har under åren blivit en allt viktigare aktör för den äldre befolkningen som man anser kan bidra mest till att öka kunskaperna kring den digitala ekonomin och betalningssätten. Vänner och släktingar hamnar också högt upp på listan, följt av staten och kortutgivare.

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



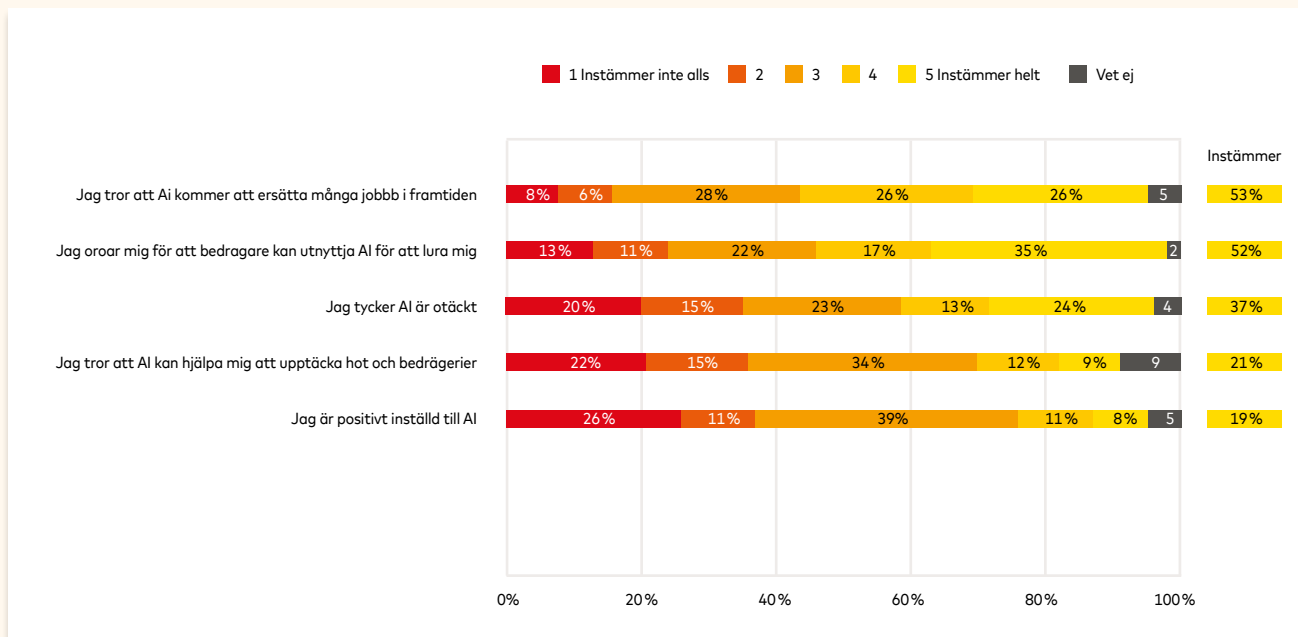
● 2023 ● 2024

Kortbetalningar fortsätter vara ett betalningssätt som äldre föredrar när de handlar på nätet. Att betala med faktura har blivit vanligare, där 74 procent uppger att de använt det betalningssättet 2024, jämfört med 68 procent 2023. Swish är också ett populärt betalningssätt.





## Vilka påståenden stämmer överens med dina tankar/åsikter kring artificiell intelligens (AI)?



En del (19 procent) är positivt inställda till AI och strax över hälften (53 procent) tror att AI kommer ersätta många jobb i framtiden. Samtidigt oroar sig många för att AI kan utnyttjas av bedragare (52 procent) och många tycker att AI är otäck (37 procent).

## Hur skulle du helst ta det av utbildningsmaterial kring din digitala ekonomi och digitala betalningsätt?

Jag vill studera själv på webben	27%
Jag vill studera i grupp med en gruppledare på t ex. äldreorganisation eller bibliotek	21%
Jag vill studera med familj eller vän	25%
Jag vill att banken ordnar grupplektioner	27%



# Så säger bankerna

Handelsbanken

Swedbank

**HANDELSBANKEN** arbetar löpande med att bidra till att minska det digitala utanförskapet genom information och utbildning. Dessutom är vi engagerade i initiativet **Svårlurad**, som syftar till att sprida kunskap om hur man skyddar sig själv och sina närstående mot bedrägerier. Tillsammans med Mastercard har Handelsbanken också deltagit vid olika mötesplatser, som Seniordagen – för att möta och utbilda äldre kunder kring en trygg och säker digital vardagsekonomi.

## Vad kommer ni att fokusera på de kommande fem åren för att förbättra äldres möjligheter i den digitala vardagsekonomi?

En viktig del nu och framåt är våra rådgivare på våra 200 kontor som träffar kunder i fysiska möten. På vår hemsida planerar vi att så småningom skapa en serie med utbildande innehåll om digitala tjänster. Vi kommer också fortsätta arbeta med inkludering genom att hjälpa nyanlända att ta del av Betalningshjälpens utbildningar på sitt eget språk, samt att se till att människor med funktionsnedsättning kan ta del av tillgänglighetsanpassade dokument, kommunikation och tjänster.

**SWEDBANK** har under de senaste fem åren arbetat med olika initiativ för att minska det digitala utanförskapet, såsom **Digital ekonomi** och den bankgemensamma kampanjen **Svårlurad**. I det dagliga arbetet är alla våra kommunikationskanaler viktiga för att nå ut och informera och guida kunderna, och på våra bankkontor sker både enskilda kundmöten och kundträffar med syfte att fler ska komma igång och känna sig säkra med digitala banktjänster.

## Varför har ni valt att vara en del av Betalningshjälpen?

Vi står gärna bakom initiativet eftersom vi tycker det är positivt att vi är många som engagerar oss på olika sätt. Vi ser alla tillfällen där vi kan möta och utbilda våra kunder som viktiga. Och ju fler aktörer vi är som kan samarbeta kring att nå denna målgrupp desto bättre. Och vi kommer hela tiden behöva vara relevanta med dagsaktuella frågor och utmaningar som finns för de äldre.







**RESURS BANK** har under senaste året lagt mer fokus på att aktivt marknadsföra stöd och verktyg för äldre. Genom samarbetet med Betalningshjälpens så kan Resurs Bank på ett enkelt sätt hjälpa och stötta äldre kunder med kunskap, verktyg och inspiration inom viktiga vardagliga områden, med målet att minska det digitala utanförskapet. Framåt kommer Resurs Bank lägga fokus på att identifiera fler aktiviteter och innehåll som kan bidra till att göra skillnad och stötta sina kunder.

**Vilken potential ser ni för Betalningshjälpens framöver när det gäller att stötta era kunder?**

Ingen ska behöva vara orolig eller känna sig utanför viktiga ekonomiska aspekter eller vardagsekonomi – det ska vara en självklarhet att arbeta för att inkludera vad som känns som en redan ganska bortprioriterad målgrupp. Viktigt framåt är att hitta effektiva vägar för att verkligen nå ut till äldre med viktig information, tips och kunskap. Det kommer fortsatt vara viktigt att finnas på rätt ställen och rätt arenor, samt att identifiera ännu fler samarbetspartners som kan bidra på olika sätt med spridning och räckvidd.

**SEB** var under de första åren mer aktiva i Betalningshjälpens och har utöver det initiativet likt flera av de andra bankerna varit med i kampanjen Svårlurad, där ett stort fokus på bedrägerier och säkerhetstillägg för att skydda kunderna. Idag arbetar SEB bland annat med tillgänglighetsdirektivet och KOINS som delvis syftar till att förenkla vardagsekonomi för äldre. Dessutom har som exempel ett viktigt steg för SEB varit att behålla Betalservice med kuvert, som är en mycket bra hjälp för just äldre.

**Vad kommer ni att fokusera på de kommande fem åren för att förbättra äldres möjligheter i den digitala vardagsekonomi?**

Framåt kommer vi att fortsätta arbetet med tillgänglighet och säkerhetstillägg för att skydda kunderna mot bedrägerier, där Betalningshjälpens potentiellt kan vara en del av arbetet.





## Cybersäkerhetsexperten Kristian Helde

# "Eftertanke är varje bedragares värsta fiende"

Enligt Kristian Helde, hotbildsanalytiker på Mastercard, är bedrägeribrottsligheten idag mer global och snabbbrörlig än för tio år sedan, något som blivit en realitet med hjälp av den digitala tekniken.

I sitt arbete analyserar Kristian Helde hotbilder och hotaktörer inom cyberområdet, med särskilt fokus på hur teknik kan missbrukas för att begå brott. Med en polisiär bakgrund, inriktad på cyberbrott och cybersäkerhet, har han länge följt utvecklingen och delar här med sig av sina insikter och råd.

### **Sverige är ett digitaliserat land – med det följer vissa risker**

Digitaliseringen gör det lättare att skala upp brottsligheten och hitta fler offer. På bara några minuter kan bedragare nå tiotusentals människor genom bedrägerimejl, sms eller via falska hemsidor. Bedrägerifabriker som bedrivs som stora bolag är idag vanligt, där man specialiserar personal inom bedrägeri riktat mot ett visst land och ett visst "kundsegment". Snabbheten i att begå fler brott över stora områden har vi inte riktigt hunnit anpassa oss efter, menar Kristian.

"Om man jämför med angrepp i den fysiska världen så är det lättare att intensifiera sina angrepp i det digitala. För att kunna göra ett inbrott i en bostad ingår många moment som tar tid och du riskerar att upptäckas av omgivningen. Vid digitala brott kan du sitta varsomhelst i världen och först operera i Malmö och direkt efteråt Haparanda, Oslo eller München."

Trots det menar Kristian att det är viktigt att komma ihåg att nya lösningar, som digitalisering, också ger oss mycket positivt.

"Ingen vill väl tillbaka till en tid där risken för våldsamma rån var betydligt högre än idag på grund av omfattande kontanthandling och där det kunde ta veckor att kommunicera brevledes med vänner i andra länder? Världen har blivit mindre genom digitaliseringen och det ger oss också oerhört fina möjligheter, vid sidan av de risker som uppstår."

### **Hur ser bedrägerimetoderna ut idag?**

Dagens teknik är ganska säker vilket gör att brottslingar i stället lägger fokus på att lura användaren. Olika former av social manipulering där brottslingar aktivt lurar både enskilda personer och organisationer gör ofta stor skada, dels i form av ekonomiska förluster, dels i traumatiserande konsekvenser. En metod som ofta används mot äldre personer är "vishing", där bedragare via telefonsamtal försöker få någon att betala, satsa eller på annat sätt föra över pengar. Dock finns ett stort mörkertal, menar Kristian.

"Tyvärr är det vanligt att man skäms över att ha blivit lurad och som en konsekvens anmäler eller berättar man kanske inte om det inträffade. Det värsta med den här typen av brott är att det slår mot den grundläggande tilliten till andra människor. Gärningspersonerna



bakom bedrägerierna är extremt skickliga på att luras och saknar helt samvete för vad de orsakar för de drabbade.”

### Vad kan göras idag för att identifiera och förebygga bedrägerier riktade mot äldre?

För att identifiera åtgärder krävs noggrann analys av hur de vanligaste bedrägerierna utförs, vilken information brottslingar behöver och hur den används. Det måste också bli svårare för bedragarna. Det främsta problemet är att all utveckling, digital som analog, medför nya sätt för kriminella att missbruka.

”Det är en ständig katt- och råttalek där brottsligheten snabbt hittar möjligheter som myndigheterna och den privata sektorn sedan bekämpar.”

Att fortsätta berätta om riskerna kopplade till att drabbas av bedrägerier är viktigt. Kristian menar att en del av ansvaret ligger hos individen, men även hos de som ansvarar för digitala lösningar samt hos brottsbekämpande myndigheter. Stigmatiseringen av att bli utsatt för bedrägeri måste också minska.

”De som bedras möter ofta oerhört väloljade människor som har lärt sig precis hur man ska använda människans fina egenskaper på värsta tänkbara sätt. Vågar vi prata mer om den här typen av händelser blir det också lättare att värja sig. Vi ska komma ihåg att eftertanke är varje bedragares värsta fiende. Om vi påminner varandra om att hissa en röd flagga när någon vill stressa oss till beslut kommer vi att vinna mycket motståndskraft.”

### Samhället kommer inte avdigitaliseras

Fem år fram i tiden ser Kristian att det kommer bli lättare att skapa falskt innehåll som är trovärdigt så som röster, foton och film, bland annat med hjälp av AI. Språkbarrären kommer att bli lägre, då bedragare kommer att kunna luras med ett trovärdigt språk även om de själva inte behärskar det.

Vi måste lära oss att navigera i de digitala dimensionerna. Man pratar ofta om behovet av gemensamma ansträngningar inom cybersäkerhetsområdet och det är ingen klyscha, menar Kristian. Kunskapen måste byggas och spridas från flera håll för att få ett brett genomslag. En tung börda vilar på ägarna av produkter som används, så som banker, betalningsförmedlare men även myndigheter och privatpersoner.

## 5 tips på hur man kan skydda sig mot bedrägeri:

1. Du är inte skyldig någon som kontaktar dig att vara tillmötesgående. Skydda dig själv, din tid och dina tillgångar genom att vara otrevlig ibland – det är helt okej.
2. Så fort en okänd person du kommunicerar med vill framkalla rädsla, stress eller medkänsla hos dig – hissa röd flagg, avsluta och diskutera med en vän, anhörig eller myndighet.
3. AI kommer användas mer för att manipulera och imitera t.ex. röster. Kom överens om ett kodord med vänner och släkt eller berör gemensamma minnen som en utomstående inte känner till - som kan användas om någon vill få dig att göra betalningar eller lämna ut viktig information.
4. Klicka inte på länkar utan skriv i stället själv in adresser, hemsidor och så vidare.
5. Installera aldrig datorprogram eller appar på uppmaning av någon annan.







## Intervju med David Waskuri

### Så säger psykologen:

# Gradvis exponering och ett förlåtande klimat är a och o

Nästan alla samhällsfunktioner har idag flyttat online. Parallellt är det upp till individen att skaffa sig den digitala kompetensen och verktygen som behövs i vardagen. Det kan nog många känna igen sig i, oavsett ålder, menar David Waskuri, legitimerad psykolog och specialist inom psykologisk behandling och psykoterapi.

Att hantera någon form av teknikstrul är en del av många vardag, om det så är en ny funktion i telefonen, en trögstartad jobbmejl eller en komplicerad inloggning på en hemsida. Men när det digitala är en del av det dagliga så vänjer vi oss, vi misslyckas, vi anpassar, vi gör om och vi gör rätt. När vi inte exponeras för det digitala alls eller i liten utsträckning så blir det snabbt tufft att hänga med.

"Forskning visar att den digitala klyftan delvis avgörs av äldre generationers begränsade erfarenhet av teknik, men också brist på självförtroende och rädsla för att göra misstag. Det leder ofta till undvikande beteenden vilket försvårar möjligheten att vänja sig eller skapa vanor. Att gradvis exponera

sig för digital teknik och tjänster och att göra det i sin egen takt är viktigt för att lära sig och stärka självförtroendet", säger David Waskuri.

Enligt internetstiftelsen<sup>1</sup> använder i princip alla svenskar internet. Däremot uppger var femte svensk i pensionsålder att de inte använder internet, där de flesta är över 75 år. Bland internetanvändarna i pensionsålder är behovet av digital hjälp totalt sett fyra gånger så stort jämfört med den yngre befolkningen. Att betala räkningar och att e-handla är exempel där stöd behövs. Likt Betalningshjälpens undersökning visar Internetstiftelsens siffror att det finns en uttryckt oro bland äldre att göra något fel och "ställa till det".

"Oron som upplevs speglar en allmän misstro för ny teknik och en

rädsla av bristande kontroll. När vi känner oro aktiveras kroppens stresssystem vilket också leder till ökad vaksamhet och försiktighet. Det kan vara bra i vissa sammanhang, men långvarig oro kan skapa negativa effekter så som undvikande. Det är viktigt att sprida kunskap om hur digital teknik funkar och att erbjuda konkreta strategier för hur man ska hantera riskerna," menar David Waskuri.

#### Stöd behövs

Enligt David Waskuri är det viktigt att påminna äldre om att det inte är deras ansvar att hänga med i varje teknisk förändring. Han menar att det är naturligt att ibland känna sig efter i den snabba digitala utvecklingen, oavsett person eller ålder.





## David Waskuris råd i tre punkter

- **Öva i egen takt och jobba med gradvis exponering:** Börja med små och enkla digitala uppgifter och öka successivt komplexiteten.
- **Förlåtande klimat:** Det gäller både närstående och samhället. Negativ erfarenhet kan minska tilliten till både sig själv och till systemet. Vi måste prata om det jobbiga, normalisera och visa stöd och värme.
- **Enkelt och pedagogiskt stöd:** Utbildning i och förståelse för digital teknik samt grundläggande säkerhetsprinciper, som säkra lösenord och vilka hemsidor som är säkra, är avgörande för att motverka rädsla och otrygghet.

”Om man gjort fel digitalt eller om man blivit lurad så är det vanligt att uppleva en förhöjd rädsla, något vi kallar kognitiv bias”

Däremot har samhället ett ansvar för att informera och utbilda, se till att det finns lättillgänglig och pedagogisk hjälp, samt användarvänliga digitala lösningar.

”Det är viktigt att förstå att olika personer har olika kunskaper och behov.” menar David Waskuri.

Det sociala stödet är också viktigt, till exempel från närstående, inte minst om någon känner att de har gjort något fel eller blivit utsatta för bedrägeri. Vid negativa upplevelser är det viktigt att inte trycka bort det, utan att bearbeta dem genom att sätta ord på vad som hänt. När en person går igenom en kris kommer man ofta ut i någon slags nyorientering i slutet, men det tar sin lilla tid att nå dit, menar David.

”Tålmodig vägledning bland de som står personen nära är viktigt. Misstag som görs på vägen ska ses som en del av inlärningsprocessen, inte ett misslyckande. Om man gjort fel digitalt eller om man blivit lurad så är det vanligt att uppleva en förhöjd rädsla, något vi kallar kognitiv bias, där individen tenderar att över-skatta sannolikheten att upprepa misstaget eller bli lurade igen. Som närstående kan man jobba med att normalisera upplevelsen och visa att personen inte är ensam,” avslutar David Waskuri.

<sup>1</sup> <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2024/09/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2024.pdf>



---

"Att det är olika betalningssystem,  
och om man har gjort fel  
så är det väldigt svårt att gå  
tillbaks och ändra "

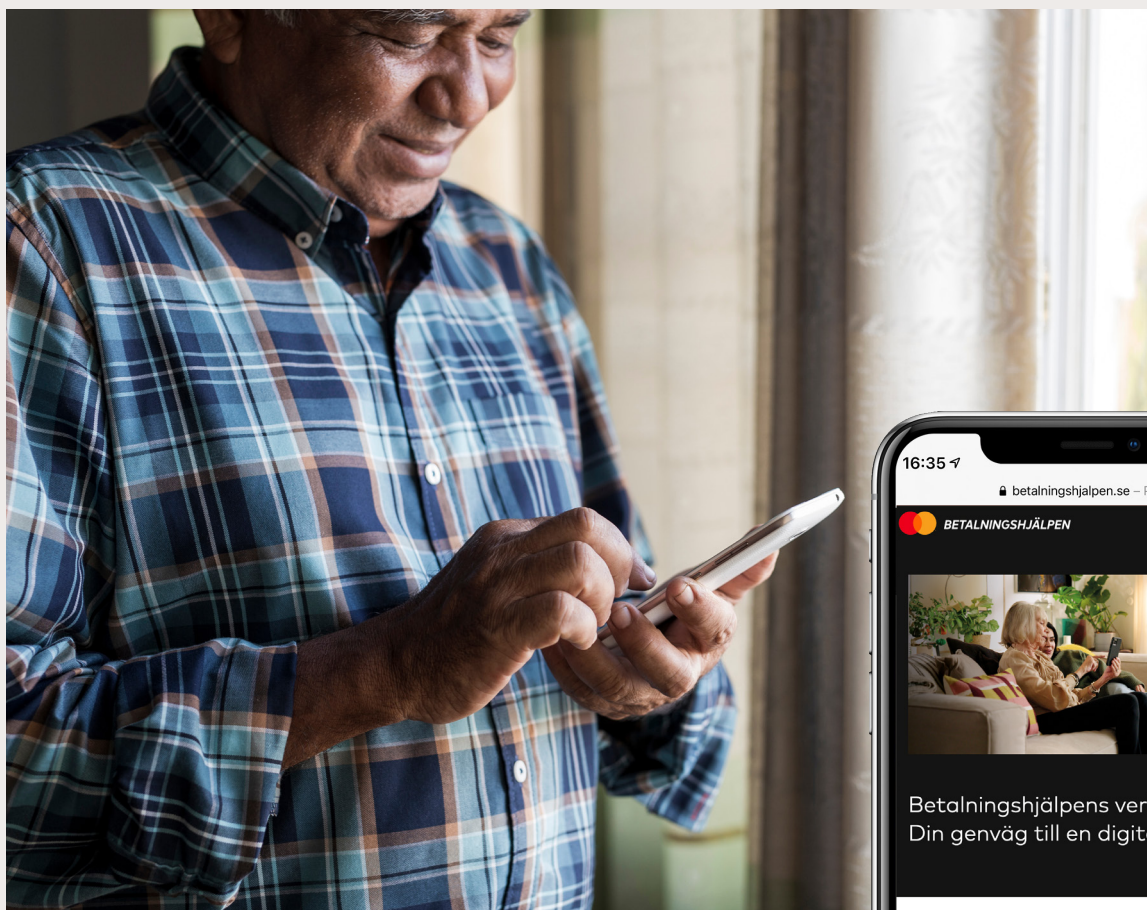
– Röst från undersökningen: kvinna, 70 år











# Detta är Betalningshjälpen

Betalningshjälpen är ett samarbete mellan Mastercard, SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker. Målet är att alla, oavsett ålder och förutsättningar, skall få möjligheten att känna sig trygga i en digital vardag. På betalningshjälpen finns information, inspiration och praktiska verktyg kring allt som rör den digital vardagen.

"Det vi gör inom  
Betalningshjälpen är viktigt.  
Vi skapar förutsättningar  
för att delta fullt ut i en  
digital vardag"

**JOHANNA ELVINSSON, STRATEGICHEF,  
MASTERCARD NORRA EUROPA**





## Om Betalningshjälpen

# En verktygslåda som möjliggör för fler att kunna delta i den digitala vardagsekonomin

Tillgång till teknik och digitala tjänster är idag en förutsättning för att ta sig runt i samhället. Många äldre är idag digitala, där flera använder digitala betallösningar och många vill lära sig mer. Det är viktigt att det finns lättillgängligt stöd för den grupp som vill anamma

digital teknik men som känner att vissa hinder står i vägen för att göra det fullt ut. Det vår undersökning visar är att känslan av osäkerhet och tillgång till stöd fortfarande är ganska utbredd.

Internetsstiftelsens årliga rapport Svenskarna och Internet 2024

visar att bland internetanvändare i pensionsålder är det digitala hjälpbehovet, vid till exempel betalning av räkningar och när man e-handlar, fyra gånger så stort jämfört med den yngre befolkningen. De över 75 år beskriver sig som den "pre-digitala generationen" som har haft



Johanna Elvinsson, strategichef, Mastercard Norra Europa



# På Betalningshjälpen finns utbildningsmaterial för:



**Trygghet och säkerhet på nätet**



**Allt du vill veta om E-legitimation**



**Att betala på nätet**



**Att betala i butik**



**Digital kontakt med myndigheter**



**Nätets möjligheter**

svårt att hänga med i utvecklingen, speciellt efter att de gick i pension.

Våra undersökningar har dessutom under åren visat att seniorer vill att samhället ska ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert. Här är Betalningshjälpens arbete fortsatt viktigt, dit man kan vända sig med frågor kopplat till den digitala ekonomin och få hjälp med praktiska delar.

## När ska du vända dig till Betalningshjälpen?

Betalningshjälpens hemsida är specifikt utformad efter seniorers vanor och behov kring digitala betalningar. Det är ett lättillgängligt alternativ där de som vill kan komma igång med en digital vardag.

Utöver ett antal praktiska guider och artiklar, så finns nu också en utbildningsportal tillgänglig på [Betalningshjalpen.se](https://betalningshjalpen.se), både för enskilt lärande och grupplärande, till exempel genom studiecirklar. Utbildningsmaterialet täcker allt från hur man ska känna sig tryggare och säkrare på nätet, allt du vill veta om e-legitimation, hur man betalar på nätet och i butik, hur man ska handskas med digitala myndighetskontakter, och mer. Underlaget som finns tillgängligt kan också användas om man är kursledare, för att effektivt leda och administrera kurser. Med utbildningsmaterialet når Betalningshjälpen ut bredare till människor runtom i hela Sverige, då det nu är möjligt för fler att använda materialet för att lära ut och inspirera i olika utbildande sammanhang.

Betalningshjälpen har under åren gjort flera insatser för att utveckla utbildningsplattformen. Under 2021 tog lanserades till exempel Betalningshjälpen TV på hemsidan – en webb-TV-serie där Christina Schollin tillsammans med gäster och experter undersöker utmaningar

och möjligheter i det digitala. Betalningshjälpen ytterligare ett steg för att skapa lättillgängligt och inspirerande material, Med ett nytt format hittade Betalningshjälpen ett sätt att ytterligare sprida kunskap och sänka tröskeln när det kommer till att våga utmana sig själv kring sådant som rör den digitala vardagsekonomin.

Betalningshjälpens arbete har också utökats under åren till att nå ut till fler och hjälpa även andra grupper som riskerar ett digitalt utanförskap. [Betalningshjalpen.se](https://betalningshjalpen.se) finns därför även på engelska och det går att hitta nedladdningsbara, enkla guider på ett antal olika språk.

Utöver den digitala plattformen så är det viktigt för personerna bakom Betalningshjälpen att möta seniorer i fysiska sammanhang. Representanter från Betalningshjälpen tillsammans med partners medverkar därför återkommande på olika event, utbildningsdagar och tillställningar som samlar Sveriges seniorer, så som Seniorfestivalen och Digital Idag.

## Vad händer härnäst?

Tillsammans med viktiga samarbetspartners kommer Mastercard fortsätta att driva initiativet Betalningshjälpen framåt, för att 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 kommer därför löpande att uppdatera och utveckla utbildningsportalen för att se till att det är en självklar plattform för alla som vill hitta svar på allt som rör den digitala vardagsekonomin.





Fråga mig  
om betalningar



Fråga mig  
om betalningar

