



Betalningshjälpen

Att kunna betala
är en förutsättning
för ett jämlikt samhälle

En rapport om äldres attityder och åsikter
om digitala betalningslösningar



Betalningshjälpen

– ett initiativ för att hjälpa äldre i digitalisering och nya betalningssätt

Digital inkludering är en mycket viktig fråga. Det är en självklarhet att alla ska ha tillgång till de möjligheter som utvecklingen ger, exempelvis digitala sätt att betala.

Men vi vet också att utvecklingen kan innebära utmaningar för olika grupper. Därför har vi startat Betalningshjälpen, ett initiativ för att sprida kunskap hos äldre kring olika digitala betalningssätt.

I den här rapporten kan du läsa mer om hur äldre använder digitala betalningssätt och vad de ser som utmaningar. Rapporten baserar sig på en undersökning vi gjort nyligen där vi frågade äldre i Sverige vilka betalningssätt de använder, hur de upplever digitala betalningssätt, vad de skulle vilja bli bättre på och så vidare.

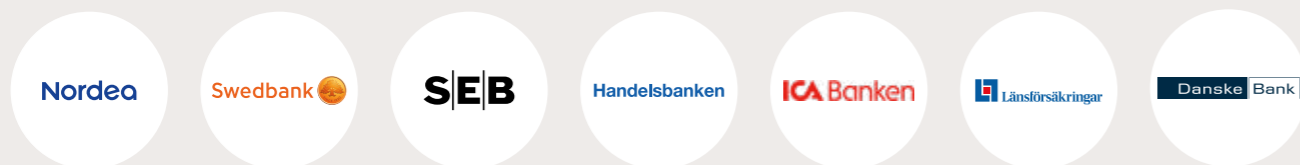
Över lag går utvecklingen i rätt riktning men det finns fortfarande områden att arbeta med, bland annat samhällets syn och att vi hjälps åt att skapa förutsättningar som gör att alla kan dra nytta av digitaliseringens möjligheter.

Vi hoppas att denna rapport kan så väl inspirera som väcka tankar kring betalningar och äldre.

Betalningshjälpen är ett utbildningsinitiativ från



och några av Sveriges största banker





Malin Berge, Mastercard

Att alla kan betala är en förutsättning för ett jämlikt samhälle

Betalningar är en vital del av samhällets infrastruktur. Det är därför det är så viktigt att alla kan använda de sätt som finns och det nya som händer. En viktig grupp är de äldre som ibland möter utmaningar.

Sverige är ett av världens mest uppkopplade länder. 96 procent av alla svenskar använder internet¹ och inte minst under pandemin har vi levt uppkopplade på fler sätt än vad de flesta är vana vid. Sverige är också på väg mot att bli ett kontantlöst samhälle. Forskning visar att det kan ligga bara några år framåt i tiden (källa: KTH).²

Teknik och digitalisering är fantastiskt. Inte trodde jag när jag langade upp mynt värda fjorton kronor på en bricka framför chauffören på stadsbussen att jag idag, tjugo år senare, kontaktlöst skulle hålla fram ett vanligt betalkort mot en läsare för att betala för min resa till jobbet. Den digitala utvecklingen är för de allra flesta spännande, förenklande (och kanske en smula svindlande).

De äldre i den digitala utvecklingen
Men den digitala utvecklingen på samhällsnivå gör också att många hamnar på efterkälken. Trots att de flesta använder internet idag, så är det viktigt att komma ihåg

att alla människor har olika förutsättningar vad gäller tillgång till kunskap om teknik. För personer i olika generationer och med begränsade fysiska förmågor, socioekonomiska utgångspunkter och språk-

betalningar, vilket motsvarar i snitt två betalningar per person och dag.³ Att inte behärska nya betalningsätt och lösningar, gör att man lätt blir bakbunden och begränsad i samhället.

"Nästan 3 av 10 svenskar över 65 år känner sig diskriminerade av samhället när det gäller den digitala utvecklingen."

kunskaper kan teknik vara svårt. Betalningar är samtidigt en vital del av samhällets infrastruktur. 2018 genomförde vi cirka sex miljarder

I Sverige är också var femte person 65 år eller äldre.⁴ Det är en stor andel av landets befolkning. På Mastercard har vi länge arbetat

Foto: Maskot bildbyrå



Teknik och digital inkludering blir allt viktigare för en jämlik samhällsutveckling.

med att inkludera just äldre i den digitala utvecklingen inom betalningsområdet. Vi ser det som vårt ansvar att bidra med det vi kan, för att inkludera fler i den digitala utvecklingen. Just därför är vi glada över att den undersökning vi genomfört tillsammans med Norstat⁵ visar att många äldre idag känner sig bekväma med olika digitala betalningslösningar, och rentav upplever att det finns orättvisa förutfattade meningar om deras digitala förmågor.

Vi vill lyfta dessa personer, då vi tror att de kan bidra med inspiration för fler. Det är nämligen fortfarande nästan 3 av 10 svenskar över 65 år som känner sig diskriminerade av

samhället när det gäller den digitala utvecklingen där fler än 6 av 10 tycker att samhället kan ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert.

En undersökning om betalningslösningar och attityder

På Mastercard har vi initierat Betalningshjälpen, för att minska klyftor. Det handlar om olika grupper i samhället, framför allt äldre, som på grund av olika förutsättningar kanske inte har möjlighet att köpa en biljett till nästa hemmamatch, enkelt dela upp en nota efter en middag eller beställa matvaror. För vi tror att jämlika förutsättningar att delta i det digitala samhället

är en förutsättning för att samhället ska vara just jämlikt.

I den här rapporten redogör vi för en nyligen genomförd undersökning, där vi har kikat närmare på personer över 65 år och deras attityder till och åsikter om digitala betalningslösningar. Vår förhoppning är att skapa en gemensam överblick, för att vi tillsammans ska kunna skapa förändringar. För i Sverige ska alla ha möjlighet att betala.

Malin Berge
Vice President Strategic Growth, Mastercard

¹ Svenskarna och Internet 2020 LÄNK
² KTH-ITM-Nyheter: Så avskaffade svenskarna kontanterna, 22 oktober 2019
³ Riksbanken: Så betalar svenskarna 2019
⁴ Boverket 12 februari 2020
⁵ Norstat, juni 2021, Bas=3164, Nat rep, 65-89 år





Många äldre använder digitala betallösningar, men känner sig diskriminerade av samhället

Mastercards undersökning bland Sveriges äldre befolkning om deras betalvanor visar på en hög digital närvaro. Samtidigt känner sig många fortfarande diskriminerade av samhället och en del upplever svårigheter med att hänga med i utvecklingen och att lära sig nya betalsätt.

Hög digital närvaro bland våra äldre

Digitala betallösningar är en företeelse som är här för att stanna. Utvecklingen i Sverige ligger i framkant och möjligheten att betala kontant kommer att bli allt ovanligare.

I Mastercards senaste undersökning om äldres betalvanor framkommer att äldre i hög utsträckning hänger med i den digitala utvecklingen och dagligen använder digitala metoder för att hantera sin ekonomi. Över 3 000 personer runt om i Sverige i åldrarna 65–89 år har besvarat enkäten. 91 procent av de tillfrågade uppger att de använder internet dagligen, nära 4 av 5 använder en smarttelefon dagligen och drygt 60 procent använder sociala medier dagligen.

Undersökningen genomfördes av Norstat, på uppdrag av Mastercard.

Mycket viktigt att kunna hantera betalningar digitalt

När det kommer till att använda digitala betallösningar uppger de flesta att de känner sig bekväma med att använda digitala betallösningar

"Unga förstår inte hur gamla känner. Det blir jobbigare med förändringar."

Röst ur undersökningen

såsom betalkort, internetbank. Hela 94 procent anger även att det är viktigt för dem att kunna hantera

sina betalningar digitalt. När det är krångligt, handlar det framför allt om kvalitet på uppkoppling, säkerheten, dålig support och att man är rädd för att göra fel.

Många känner sig diskriminerade

Men trots den höga digitala närvaron bland äldre känner sig många diskriminerade av samhället. De främsta anledningarna till att äldre känner sig diskriminerade är svårigheter att förstå, lära sig och att hänga med i utvecklingen. För de flesta i undersökningen är det viktigt att enkelt kunna betala digitalt och majoriteten anser att samhället borde ta större ansvar för att äldre ska kunna betala enkelt och säkert. Undersökningen visar också att många äldre, drygt 40 procent, upplever att samhället har en negativ syn på äldres lärande och



94%

tycker det är viktigt att kunna hantera sina betalningar digitalt



78%

använder en smart telefon med uppkoppling till internet dagligen



53%

använder kort vid betalning på internet, och ca 30 % väljer fakturabetalning



40%

upplever att samhället har negativ syn på deras förmåga att ta till sig ny teknik för betallösningar



31%

är rädda för att göra fel



21%

upplever att det är svårt att förstå hur de ska göra rätt

Foto: Maskot bildbyrå





John Mellkvist
– krönikör/debattör

Digital förmåga begränsas inte av ålder

"Jag tycker så synd om de äldre, som inte ens kunnat boka vaccin för att de saknar mobilt Bank-ID. Det här samhället känns fasen inte byggt för dem!"

Jag är på banken för ett ärende och den unga bankkvinnan, 20 någonting, blir påtagligt känslös när jag retoriskt frågar mig hur man klarade sin vardag innan mobilt Bank-ID fanns.

I princip alla viktiga kontakter med myndighets-Sverige eller betalningsmottagar-Sverige går idag via Bank-ID. Det utanförskap det innebär att inte kunna sköta dessa ärenden är inte bara digitalt, utan blir i realiteten en känsla av att förlora sin vuxenstatus. Skam, genans och som resultat – tystnad blir ofta ett problem här. Därför så värdefullt med unga röster som påpekar det orimliga.

Det har talats mycket om generationskonflikten mellan unga och äldre, men vi behöver tala mer om den mellan yngre äldre och äldre äldre.

Babyboom-generationen, födda efter andra världskrigets slut, blev hårt präglad av optimism, ekonomisk tillväxt och nybyggaranda. En expansiv och progressiv generation på flera sätt. Den tysta generationen däremot, spenderade sina mest formativa år under själva kriget, vilket fostrade dem i återhållsamhet, försiktighet, flit och lojalitet. Spara och bevara.

På samma sätt som det förväntades bli – och blev – oväsen när den ungdomsorienterade och högröstade babyboom-generationen uppnådde pensionsålder, så gick det att förutspå en annan sorts friktion när deras föräldrar och storasyskon i den inte utan anledning kallade "tysta generationen" stod i tur att digitaliseras.

Inom, men framförallt mellan dessa båda seniorgenerationer är skillnaden i digitala färdigheter enorm. Medan babyboomers rusar in i den nya teknologin, så håller den tysta generationen ofta hårt i de analoga rutinerna.

Om vi ska få bukt med det digitala utanförskapet behöver utgångspunkten vara hur förtroende för ny teknologi bäst kan överföras utan skam eller prestationsstress.

Alla 80-plussare jag känner som tagit ett lyckat kliv in i det digitala, har minst en sak gemensamt – en naturlig, regelbunden kontakt med sina väsentligt yngre inspiratörer och mentorer.



John Mellkvist är PR-konsult och framtidsspannare med stort engagemang för att minska ålderism och åldersdiskriminering – på arbetsplatser och i samhället i stort. 2018 utsågs han av regeringen till ambassadör i Delegationen för senior arbetskraft.

Forts. från föregående sida:

förmåga att ta till sig nya sätt att betala. Endast 1 av 10 upplever att samhället har en positiv syn på äldres förmåga att ta till sig nya betalsätt.

Många vill lära sig mer, men många som känner sig fortfarande otrygga

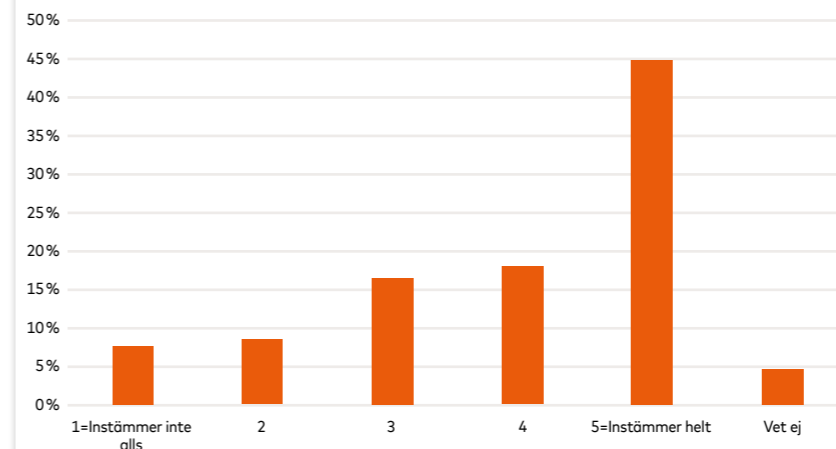
Även om kunskapen om och användningen av digitala betal lösningar är hög inom åldersgruppen, menar 2 av 10 att de vill lära sig mer. Det vanligaste sättet att lära sig mer

"Krångligt och rörigt, ofta osäker om jag gör rätt."

Röst ur undersökningen

om nya betalsätt är med hjälp av familj eller anhöriga, men 30 procent tycker också att banker har en viktig roll i att lära äldre om både digital ekonomi och digitala betal lösningar. Och även om de flesta av respondenterna, nära 70 procent, känner sig trygga med digitala betalningar, känner sig fortfarande 2 av 10 otrygga och drygt 30 procent är rädda för att göra fel. Ungefär 10 procent menar att de skulle känna sig säkrare om de fick tillgång till digital utbildning och lika många vill ha information via broschyrer.

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

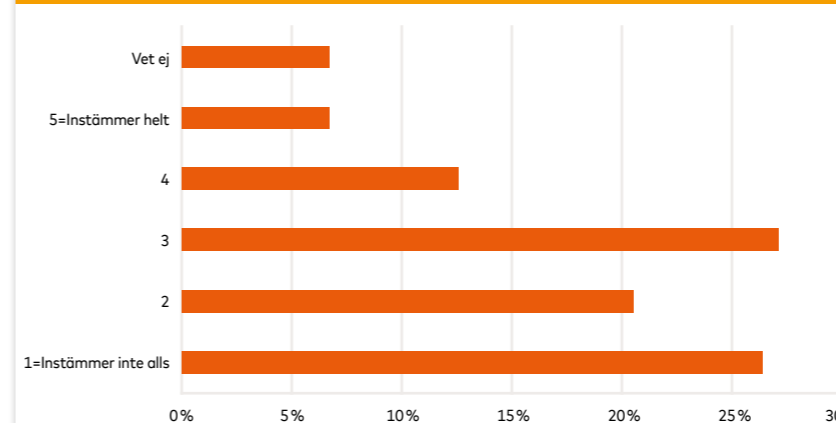


Fortsatta satsningar behövs

Som Mastercards undersökning visar är den digitala kunskapen hos den äldre befolkningen i Sverige god. Men undersökningen visar också på ett fortsatt behov av stöd och utbildning för att ännu fler ska kunna använda digitala betal lösningar och känna sig inkluderade i den digitala utvecklingen i samhället.

Betalningshjälpen fyller här en viktig funktion med målsättningen att alla, "oavsett ålder och förutsättningar, inkluderas i den digitala ekonomin och kan ta del av möjligheterna att hantera sin vardags ekonomi digitalt".

Jag skulle vilja lära mig mer om digitala betalningslösningar:



Ett par av Betalningshjälpens samarbetspartners kommenterar:

Danske Bank



Betalningshjälpen är ett bevis på att vi tillsammans kan skapa möjligheter att inkludera fler människor i det digitala samhället. Vi på Danske Bank tror på samarbete och vill verka för att även våra äldre kunder kan vara en del av det digitala samhället. Här fyller Betalningshjälpen en viktig funktion med att informera, utbilda och vara stöd för äldre som vill sköta sin vardagsekonomi digitalt. Vi är glada att vara en del av den digitala fortbildningen och ser fram emot att fortsätta arbetet med att inkludera alla i framtidens digitala samhälle.

Jennie Sandén
Familjeekonom

Ica Banken



För ICA Gruppen och ICA Banken är det oerhört viktigt att den äldre kundgruppen känner sig trygg och bekväm i alla sina interaktioner med oss. Detta kan avspeglas i hur kunden ansöker om våra produkter på nätet, hur kunden kan betala för sina varor eller hur en handlare assisterar sina kunder i butik. ICA Banken ser tydligt hur användningen av digitala tjänster och betalningar ökar i det äldre kundsegmentet, något vi tycker är jättekul. Vi ser exempelvis hur antalet blippade korttransaktioner ökar och att fler äldre kunder väljer att handla sin mat snabbt och enkelt via ICA Online, vilket skapat stor trygghet under ett år präglad av pandemin. Av denna anledning var det självklart för ICA Banken att gå med i Betalningshjälpen, som ett sätt att ytterligare kunna inkludera denna kundgrupp i den digitala samhällsutvecklingen.

Magnus Hjelmér
Varumärke & Kommunikation
Vardagsekonom

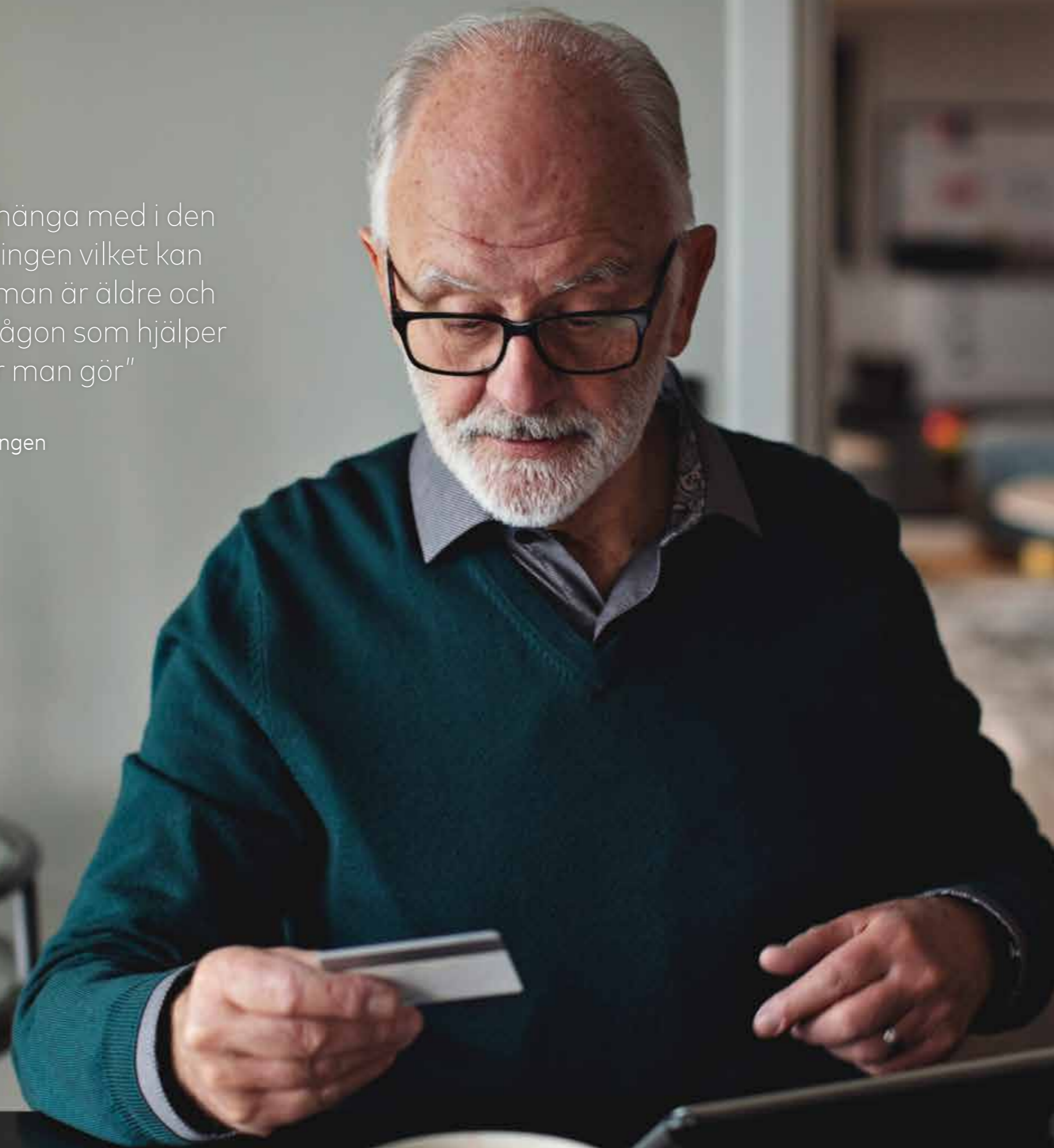


Foto: Magnus Ragnvid (överst), Niklas Palmkling (höger)



”Man förutses hänga med i den snabba utvecklingen vilket kan vara svårt när man är äldre och inte alltid har någon som hjälper till och visar hur man gör”

– Röst ur undersökningen





Intervju med Eva Eriksson, förbundsordförande i SPF Seniorerna

Det ska vara lätt att lära sig mer om digitala betaltjänster, om man vill det

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

Hur upplever du situationen för äldre när det gäller digitaliseringen och nya sätt att betala?

Många seniorer är nyfikna och tar till sig det nya. Särskilt under pandemin då digitala hjälpmedel blev avgörande för att hålla kontakt med nära och kära. Många handlade till exempel på nätet för första gången.

Men jag möter också seniorer som inte har råd med dator, internet och smart mobiltelefon. De känner sig utanför, är oroliga att utsättas för brott, och är arga att alternativet till det digitala blir allt färre. Det kan gälla att parkering kräver smart mobiltelefon, hur betalappar uppdateras och utformas, eller att ha någon att fråga om hur man handlar på nätet.

Vad tror du om utvecklingen framåt och vad kan samhället göra?

Digitaliseringen lär fortsätta och folk kommer att bli mer digitala. Vi välkomnar utveckling. Samtidigt måste staten, kommuner och regioner säkerställa att ingen invånare lämnas efter. Det måste finnas någon som kan vägleda och hjälpa de seniorer som vill bli mer digitala.

Vi föreslår att kostnadsfri utbildning erbjuds, att låneapparater tillhandahålls, och att det alltid finns alternativ till det digitala. Det ska gå att betala kontant, få samhällsinformation på papper, prata med någon i telefon eller träffa någon på ett kontor. Vi föreslår också en skattefri förmån för digitala hjälpmedel, i likhet med hem-PC-reformen i början av 00-talet. Hur digitalise-

ringen hanteras handlar ytterst om respekt för alla människor, och om demokrati och jämlikhet.

Vad spelar initiativ som Betalningshjälpen för någon roll?

Behovet av information är stort, liksom lusten att ta till sig betaltjänster. Det ska vara lätt att lära sig mer om digitala betaltjänster, om man vill det. Initiativ som Betalningshjälpen är därför viktiga.

Vi har varit med från början och vet hur uppskattat initiativet är. Det är också roligt att Betalningshjälpen ständigt utvecklas, som nu senast i TV-format med Christina Schollin som programledare. Betalningshjälpen är ett bra exempel på det vi efterfrågar: tydlig information som presenteras utan pekpinna.

"Digital kompetens är viktig också för äldre. Det handlar om att vara delaktig och kunna delta i samhället fullt ut"

– Eva Eriksson





Om Betalningshjälpen

Hjälp och guider i den digitala vardagsekonomin

Betalningshjälpen finns till för att informera främst Sveriges äldre befolkning om digitala betalningar och tjänster. Vi har guider för att handla på nätet, betala räkningar och överföra pengar – för att alla ska kunna hantera sin digitala vardagsekonomi.

Betalningshjälpen är ett initiativ från Mastercard, i samarbete med SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker, som riktar sig till just Sveriges äldre befolkning. År 2019 gick startskottet

för Betalningshjälpen i form av en utbildningsturné runtom i Sverige för att möta målgruppen äldre och informera dem om digitala betalningar och tjänster. Undersökningar genomförda efter utbildningsturnén

visar att fler blivit tryggare med digitala betalningar efter mötet med Betalningshjälpen.

En digital kunskapsplattform Under pandemin 2020 blev beho-



Guider och vägledning direkt där det behövs.

Foto: Maskot/bildbyrå



De digitala tjänsterna kan göra också äldres vardag enklare.

vet av att kunna sköta betalningar och beställningar via internet akut. Många äldre isolerades hemma utan möjlighet att gå ut och handla mat eller mediciner, betala räkningar eller använda andra vardagstjänster. Betalningshjälpen utvecklades då till en digital kunskapsplattform med konkreta verktyg och guider för att inspirera och hjälpa äldre människor att sköta sin vardagsekonomi digitalt. Den finns även på engelska och arabiska för att nå så många som möjligt. Betalningshjälpen visar till exempel hur man kan handla på nätet, använda internet- och mobilbank, betala räkningar, skicka pengar, swisha och legitimera sig med BankID. Allt för att kunna hantera en digital vardag utan onödigt oro eller stress.

Fördelarna med en digital vardag är många, inte minst för den som kanske inte kan eller orkar röra sig helt fritt längre. Det finns inte längre någon anledning att ta sig till banken i onödan, eller till en brevlåda för att lägga i ett kuvert med en betalningsorder eller gå till en butik för att handla.

Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att inte dra alla äldre över

en kam. Många är redan trygga med digitala betalningar och att sköta sin ekonomi via internetbank. De flesta använder internet dagligen och är bekväma med att både surfa på internet, använda sociala medier och använda smarta mobiltelefoner. Men det kvarstår fortfarande ett behov av fortsatt utbildning och information om digital ekonomi för de allra mest utsatta. Fortfarande råder osäkerhet kring hur digitala betalningar fungerar och det finns oro kring att göra fel när det är många siffror att hålla reda på.

Positiv samhällsutveckling Som en del av betalningssystemet ser Mastercard det som sitt ansvar att inkludera de grupper som riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Betalningshjälpen ska bidra till att minska det digitala utanförskapet hos Sveriges äldre befolkning. Mastercard vill, tillsammans med andra, verka för en positiv samhällsutveckling och hoppas att fler vill vara med och stötta initiativet. Betalningshjälpen kommer fortsatt att arbeta för att säkerställa att alla kan ta del av framtidens digitala betalningslösningar.



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

