



2025

Betalingshjælpen

At kunne betale er en forudsætning
for et lige samfund

En rapport om ældres holdninger og erfaringer
med digitale betalingsløsninger





Indholdsfortegnelse

Forord af Erik Gutwasser, Mastercard 4

Interview med Caroline Stage Olsen, minister for digitalisering 6

Brugen af digitale betalingsløsninger – undersøgelsens resultater. 8

Ældre Sagen om tryghed i en digital hverdag 16

Finansielle partnerskaber 18

AI og svindel på nettet – undersøgelsens resultater 22

Nets om svindelmetoder på nettet 26

Nationalbanken om digitale betalinger. 28

Betalingshjælpen på nettet 30

Betalingshjælpen er et uddannelsesinitiativ fra Mastercard i samarbejde med:









Betalingshjælpen: Digitale betalinger skal være for alle

Digitale løsninger spiller en stadig større rolle i vores liv og hverdag. For langt de fleste af os har de digitale muligheder forenklet måden, vi handler og betaler på.

Men ikke alle aldersgrupper har samme viden om de digitale løsninger, og udviklingen rejser nye spørgsmål. Hvordan sikrer vi, at alle – også de ældre – oplever de samme muligheder og fordele ved digitale betalingsløsninger? Hvad med sikkerheden? Hvor skal der sættes ind, så alle har lige muligheder og føler sig trygge ved at betale digitalt?

Det er temaet for denne rapport, som Mastercard har udarbejdet sammen med flere af danmarks banker og centrale finansielle aktører.

Rapporten, baseret på interviews med 300 borgere i alderen 67-85 år, er første del af initiativet Betalingshjælpen, som Mastercard nu lancerer i Danmark.

Formålet med Betalingshjælpen er at formidle viden og vejledning om digitale betalinger, så endnu flere ældre kan drage fordel af at handle i den digitale økonomi.

Et centralt omdrejningspunkt for initiativet er vidensportalen betalingshjælpen.dk, som tilbyder vejledninger og konkrete værktøjer til at inspirere og hjælpe ældre borgere med at håndtere deres daglige økonomi digitalt – med særligt fokus på at gøre det sikkert.

Jeg håber, at vi sammen med både private og offentlige partnere kan gøre Betalingshjælpen til en succes i Danmark og bidrage til, at endnu flere ældre føler sig trygge ved at bruge digitale betalingsløsninger. Tak for den opbakning til Betalingshjælpen, vi allerede har mødt hos organisationer og virksomheder i Danmark. Det giver stærke forudsætninger for, at vi sammen skaber en fremtid, hvor alle – uanset alder – bliver vindere i den digitale udvikling.

God læselyst.

Erik Gutwasser
President, Mastercard Northern Europe

"Formålet med Betalingshjælpen er at formidle viden og vejledning om digitale betalinger, så endnu flere ældre får gavn af fordelene ved at kunne handle trygt i den digitale økonomi."

– Erik Gutwasser, President,
Mastercard Northern Europe



Kort om Betalingshjælpen

Formålet med Betalingshjælpen er at dele inspiration om, hvordan endnu flere ældre får kendskab til og lyst til at bruge digitale betalingsløsninger.

Betalingshjælpen, der er lanceret i 2025 i Danmark, bygger på omfattende erfaringer fra Sverige. Den svenske pendant har siden 2019 hjulpet titusindvis af seniorer med at få adgang til ny viden og konkrete værktøjer til at tage skridtet endnu længere ind i den digitale verden.

Undersøgelser i Sverige viser, at over 70 pct. af deltagerne følte sig mere trygge ved digitale betalinger efter at have deltaget i initiativet. Det viser, at den rette støtte og vejledning kan gøre en stor forskel.

Læs mere på betalingshjælpen.dk



Caroline Stage Olsen, minister for digitalisering

Seks spørgsmål til digitaliseringsministeren:

Hvordan skaber vi et digitalt samfund, hvor alle kan være med?

Hvordan forestiller ministeren sig, at Danmark kan være et digitalt foregangsland – uden at tabe nogen på vejen?

Danmark er et digitalt foregangsland. Det betyder, at vi skal tage særligt godt hånd om dem, der synes, at det digitale kan være svært. Der kan være mange årsager til, at nogle borgere synes, det digitale er svært. Det kan være på grund af fysiske eller psykiske handicap, ordblindhed, socialt udsatte, ældre borgere eller borgere, der ikke har dansk som modersmål.

Når vi er verdensførende inden for digitalisering, skal vi også være verdensførende, når det gælder digital inklusion. Det er regeringens ambition, at vi hele tiden gør det så let som muligt at navigere i den digitale, offentlige sektor. Vi arbejder derfor løbende på at stille den rette hjælp til rådighed til de borgere, som synes, at det kan være svært at navigere digitalt.

Hvordan ser ministeren udviklingen mod et kontantløst samfund? Hvilke fordele og hvilke udfordringer medfører

det – særligt for de ældre medborgere?

Vi har haft betalingskortet siden 1983. Det betyder, at vi i forvejen har vænnet store dele af befolkningen, inklusive mange ældre, til en dagligdag uden kontanter. På den ene side betyder et mere kontantløst samfund, at vi kan løse mange opgaver super effektivt. Fx håndterer vi via NemKonto-systemet mere end 100 millioner udbetalinger fra offentlige myndigheder årligt. Det er en rigtig smart løsning for myndighederne, og det giver en god service for langt de

fleste borgere. På den anden side er vi også klar over, at et i stigende grad kontantløst samfund medfører udfordringer for nogle. De udfordringer kan ikke løses med ét greb. De forskellige grupper, som oplever udfordringer med et kontantløst samfund, har behov for forskellige løsninger. Det kan eksempelvis være udsatte borgere, hvor kontanter stadig er deres primære betalingsmiddel. Det skal vi også have og skabe plads til.

Hvordan arbejder regeringen for at styrke borgernes tillid til digitale betalingsløsninger, særligt i lyset af stigende bekymringer om digital svindel og misbrug?

Digital svindel er desværre stigende og rammer alt, alt for mange danskere. Digital svindel er en tværgående udfordring, der derfor også kræver en tværgående indsats. Jeg mener helt bestemt, at man som dansker kan have tillid til digitale betalingsløsninger, men jeg forstår også godt, hvis man bekymrer sig om at kunne blive den næste, der udsættes for svindel. Derfor skal vi også mest muligt af svindlen til livs. I samarbejde med Teleindustrien, Finans Danmark, Ældre Sagen og Forbrugerrådet TÆNK blev vi i november sidste år enige om tre initiativer, der skal dæmme op for falske opkald og SMS-beskeder.

Det er alt sammen initiativer, der skal beskytte danskerne endnu bedre mod svindel. Men samtidig må vi også erkende, at vi nok ikke kan stoppe svindel helt. Derfor skal vi også mindske svindlen så meget som muligt, hvis det sker. Her spiller bankerne en rolle i at advare deres kunder, hvis de

kan se, at der fx foregår transaktioner, der er usædvanlige.

Hvad betyder det for samfundet, hvis en del af befolkningen – især ældre – føler sig ekskluderet fra digitale betalingsløsninger?

Vi arbejder løbende på at gøre de offentlige digitale løsninger så brugervenlige som muligt. De fleste af os bruger ofte MitID i forbindelse med digitale betalingsløsninger, fx når vi handler online. Vores ambition er, at det er en løsning, som alle borgere skal kunne bruge på en let og brugervenlig måde. Men vi må også være realistiske omkring, at de digitale løsninger ikke altid er lige nemme for alle. Derfor arbejder vi målrettet på, at selvom man har udfordringer, så er der løsninger både digitale og mere analoge, og ikke mindst den nødvendige hjælp, så ingen efterlades på perronen.

Ser ministeren et behov for øget samarbejde mellem det offentlige og private aktører – som f.eks. betalingsudbydere og banker – for at styrke digital tryghed blandt borgerne?

Samarbejdet omkring MitID viser, at det er godt at samarbejde på tværs. Men også når det gælder bekæmpelse af digital svindel, er der behov for at lave fælles front. Jeg vil vende hver en sten i forhold til, hvordan vi kan stoppe de her usle svindlere. For svindel kan ramme os alle. Unge som gamle. Vi bliver desværre også nødt til at være ekstra varsomme, da svindlerne forsøger at lokke os ind i deres spind med alverdens forskellige metoder. Derfor skal vi konstant afsøge nye løsninger,

som respekterer balancen mellem danskernes digitale sikkerhed og vores rettigheder. Jeg kommer til at samle den samme gruppe, som vi samarbejdede med, da vi lavede den foregående initiativpakke om digital svindel. Der fandt vi nogle gode, effektive initiativer – og det er jeg sikker på, vi kan gøre igen.

Oplever ministeren, at digitale løsninger i dag bliver designet med ældre brugere for øje – eller er der behov for at stille større krav til tilgængelighed og brugervenlighed?

Når vi udvikler nye, digitale løsninger i dag, har vi altid fokus fast rettet mod brugervenlighed og sikkerhed. En nylig undersøgelse fra Digitaliseringsstyrelsen viste, at færre har behov for hjælp til offentlige, digitale løsninger. Det er rigtig positivt. Det kan være, fordi man i højere grad har vænnet sig til at bruge løsningerne og dermed kan mere selv. Men det er nok også fordi løsningerne er blevet lettere at bruge. Vi arbejder hele tiden med at forbedre de løsninger, vi laver. For det skal være så let som muligt at være digital borger i Danmark.

Men samtidig er det hver femte dansker, der har brug for hjælp i varierende omfang. Det er vigtigt, at vi fortsætter med at gøre løsningerne lettere at bruge og styrker mulighederne for at få hjælp. De fleste, som har brug for hjælp, får den fra pårørende. Derfor skal det være lettere for pårørende at hjælpe sine nære på en tryk og let måde. Jeg vil derfor sætte skub på arbejdet med at udbrede løsningen for digitale fuldmagter.



Mange ældre føler sig utrygge og mangler forståelse for de digitale betalingsløsninger – men flere ønsker at lære mere

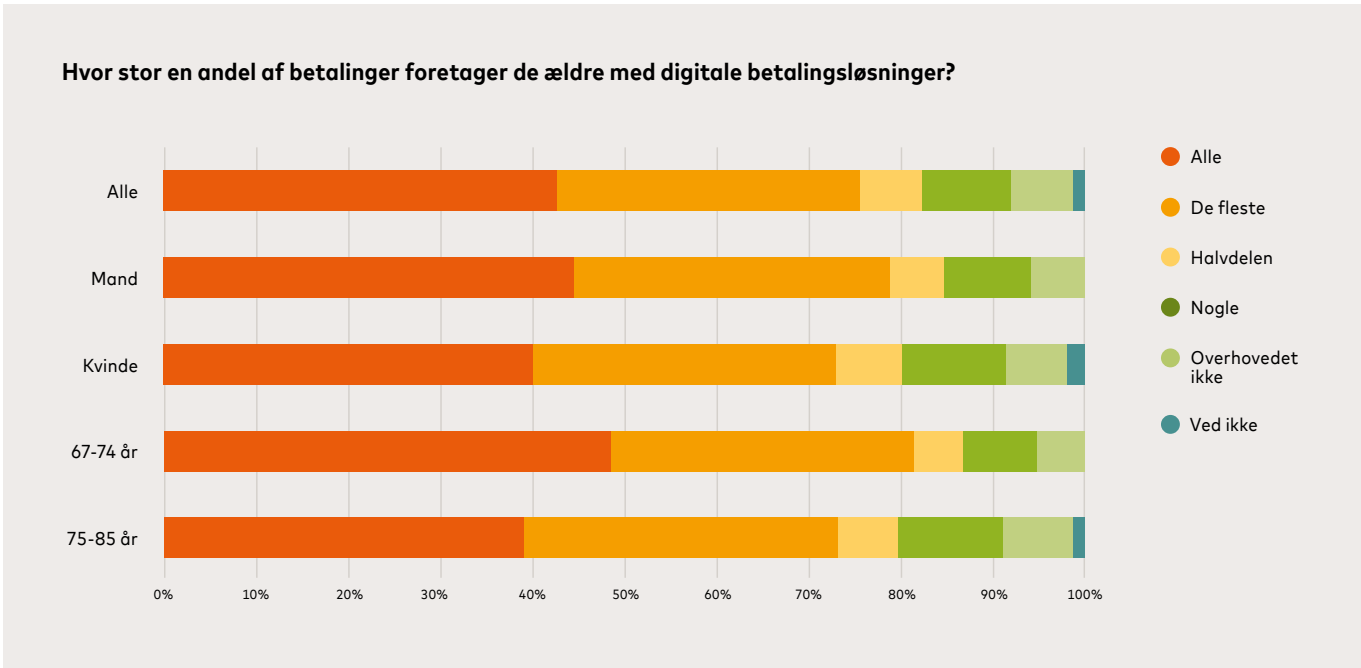
I januar 2025 gennemførte Mastercard i samarbejde med Norstat en undersøgelse blandt 300 danskere i aldersgruppen 67-85 år for at kortlægge brugen af digitale betalinger.

Resultaterne viser, at selvom mange ældre bruger digitale betalinger, er der stadig betydelige barrierer, der påvirker deres muligheder for at deltage i det digitale samfund.

Flertallet af ældre bruger i dag de digitale betalingsløsninger til at foretage køb. Mere end tre ud af fire angiver i undersøgelsen, at de foretager alle eller de fleste af deres betalinger via internettet for eksempel gennem netbank eller ved brug af betalingskort.

Mænd betaler digitalt i en lidt større udstrækning end kvinder, idet 79 pct. af mændene angiver, at størstedelen af deres betalinger sker digitalt. Den tilsvarende andel for kvinder lyder på 73 pct.

Samtidig er andelen, der betaler digitalt, betydeligt lavere blandt ældre over 75 år, hvor 73 pct. foretager størstedelen af deres betalinger digitalt sammenlignet med 81 pct. i aldersgruppen 67-74 år.



Betalingskort er den mest almindelige betalingsmetode blandt ældre, hvor 79 pct. bruger denne metode ved onlinekøb. MobilePay er den næstmest udbredte metode, som anvendes blandt 62 pct. af de adspurgte efterfulgt af direkte betaling via Netbank med 52 pct. og køb gennem faktura på 45 pct. Hver sjette ældre har aldrig handlet på nettet. Her tilhører en del flere kvinder end mænd den digitalt ekskluderede gruppe, idet 19 pct. af de adspurgte kvinder angiver, at de aldrig har handlet på nettet, imens samme tal for mændene er 13 pct.

Selvom mange af de ældre er vant til de digitale betalingsløsninger, er præferencen klar, når det gælder,

hvor de ældre handler. Her foretrækker 85 pct. de fysiske butikker, imens kun 7 pct. foretrækker at handle på nettet.

Manglende forståelse og frygt er store hindringer Størstedelen (87 pct.) af de adspurgte ældre mener, at det er vigtigt at kunne håndtere sine betalinger digitalt, men mange oplever udfordringer i forbindelse med digitale betalinger.

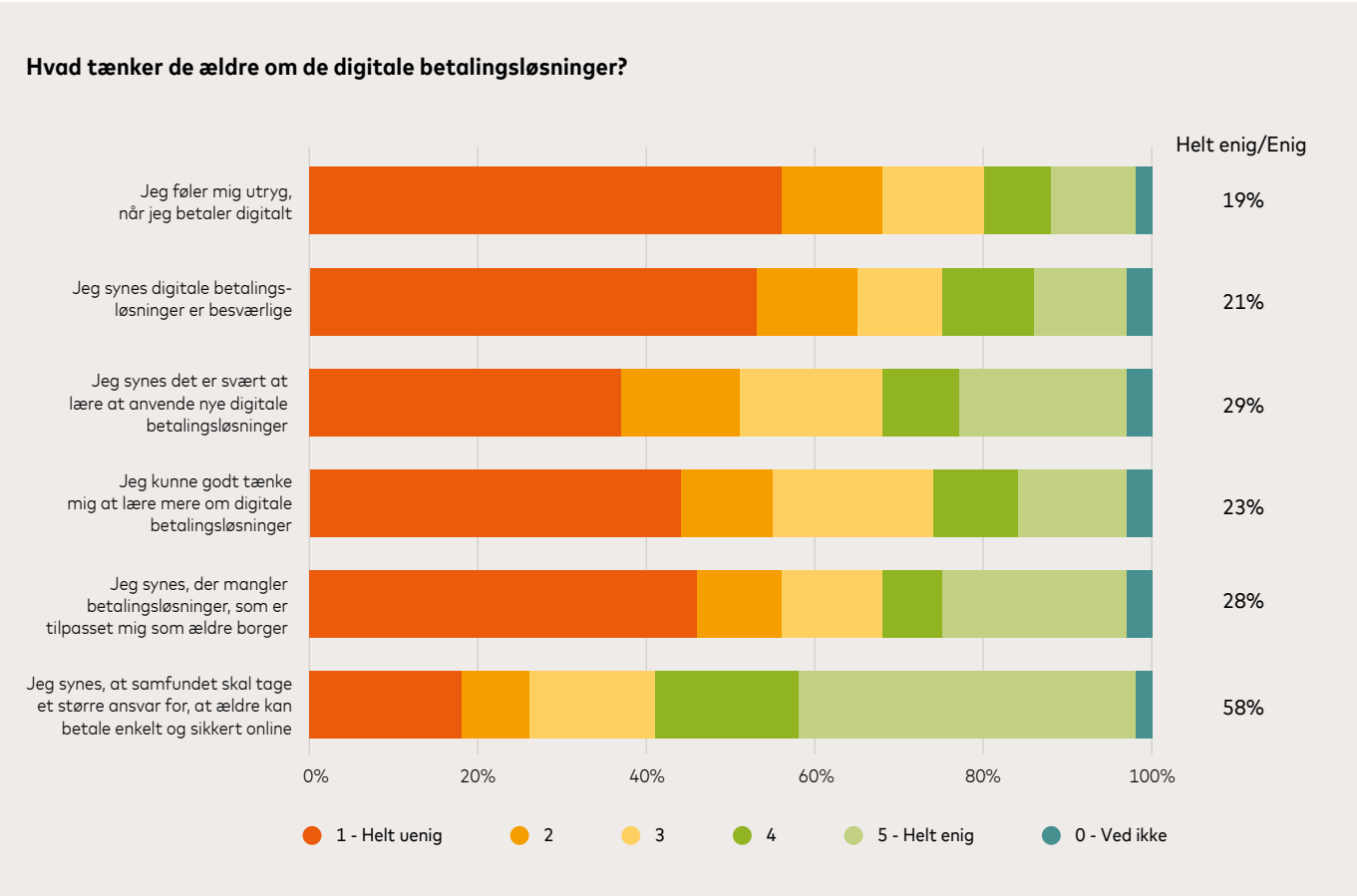
Den udfordring, som flest ældre oplever, er følelsen af, at systemerne hele tiden ændrer sig. Dette nævnes som en udfordring af knap hver anden af de adspurgte ældre (47 pct.). Det er særligt fremtrædende i gruppen over 75 år,

hvor 56 pct. oplever det som en hindring sammenlignet med 34 pct. i aldersgruppen 67-74 år.

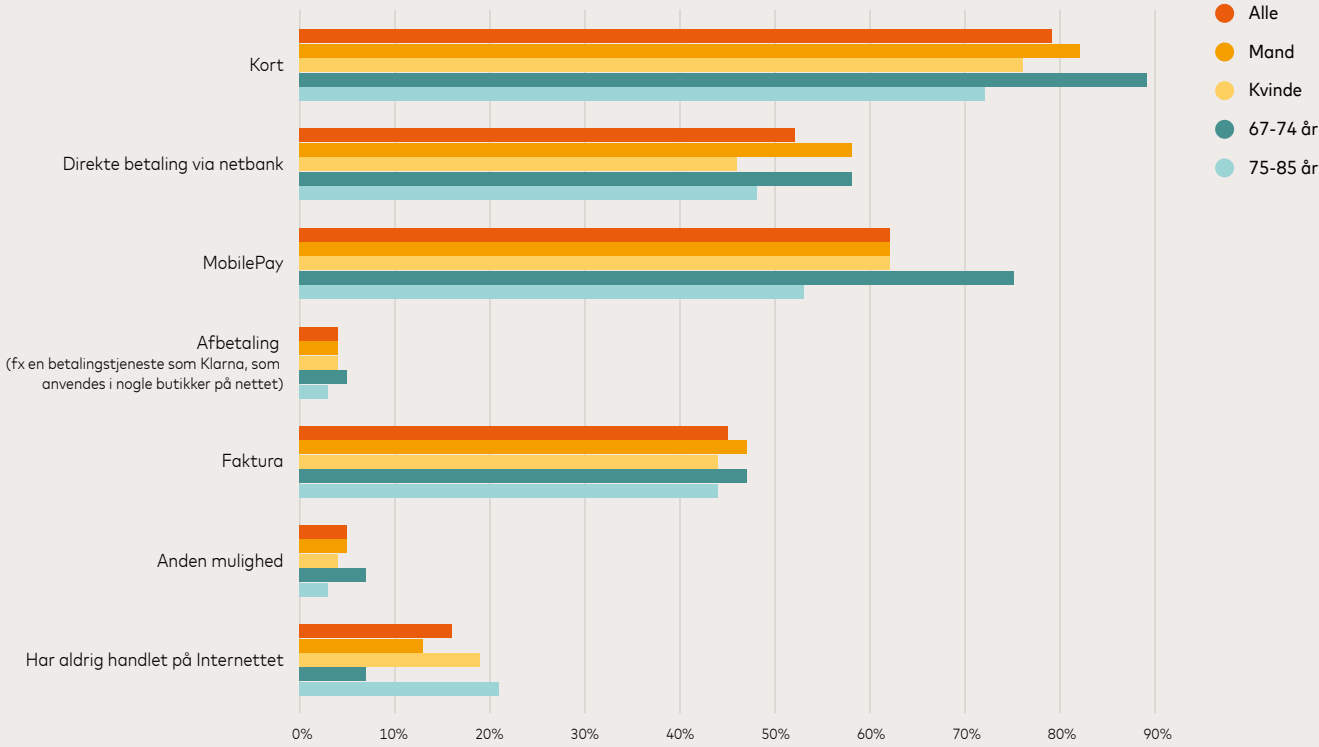
Herefter følger frygten for at begå fejl, som er en barriere for 37 pct. af de adspurgte ældre, imens vanskeligheder med at forstå, hvordan man bruger tjenesterne, udgør en udfordring for 33 pct. af de adspurgte.

19%

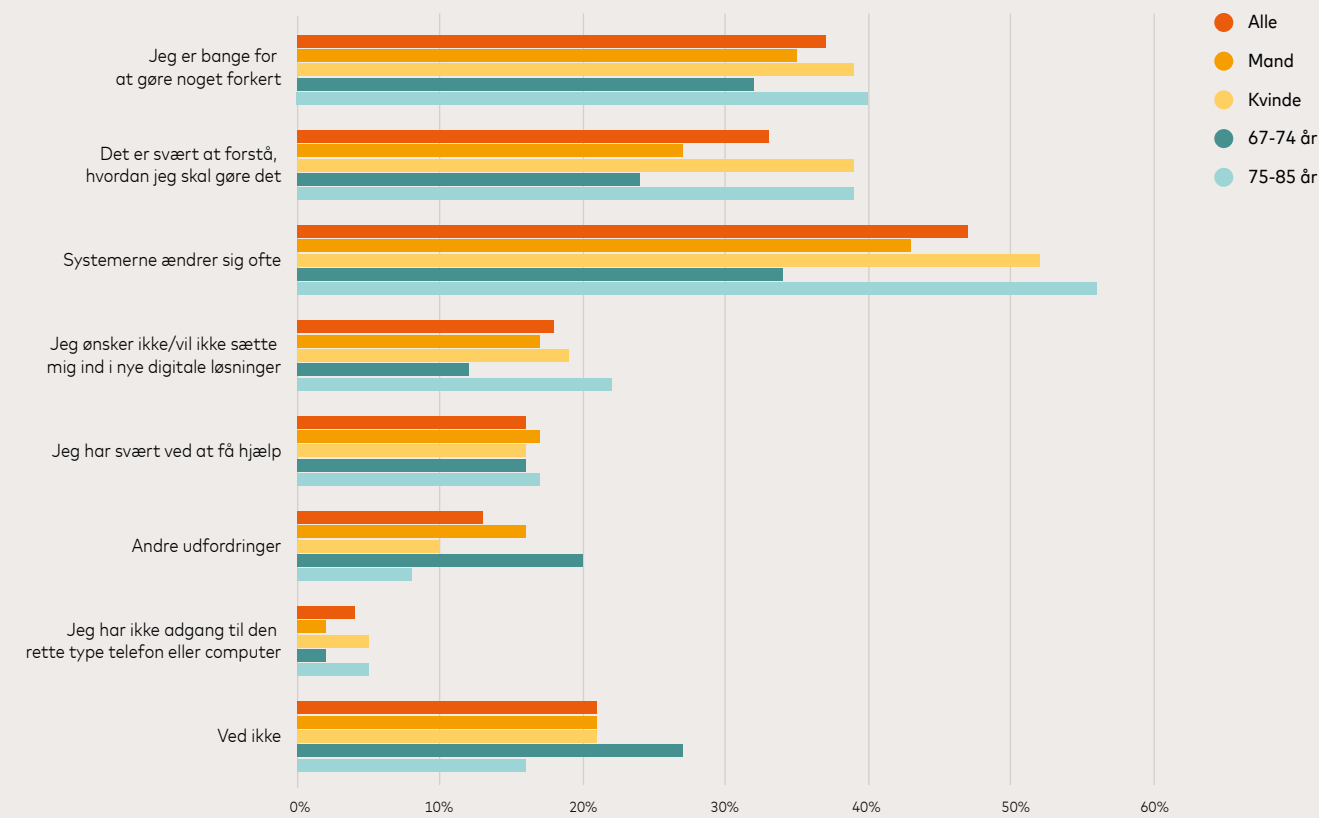
føler sig utrygge, når de skal betale digitalt.



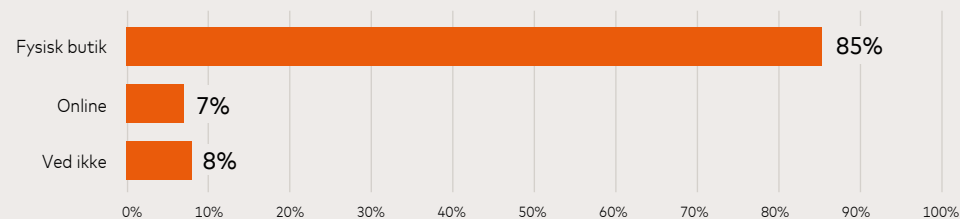
Hvilke betalingsløsninger har de ældre erfaringer med at anvende, når de har handlet på nettet?



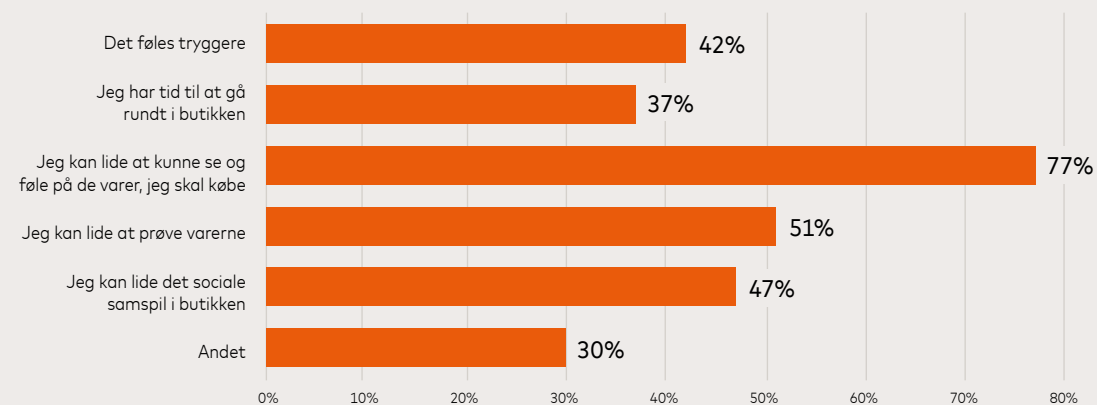
Hvilke udfordringer oplever de ældre, når de betaler digitalt?



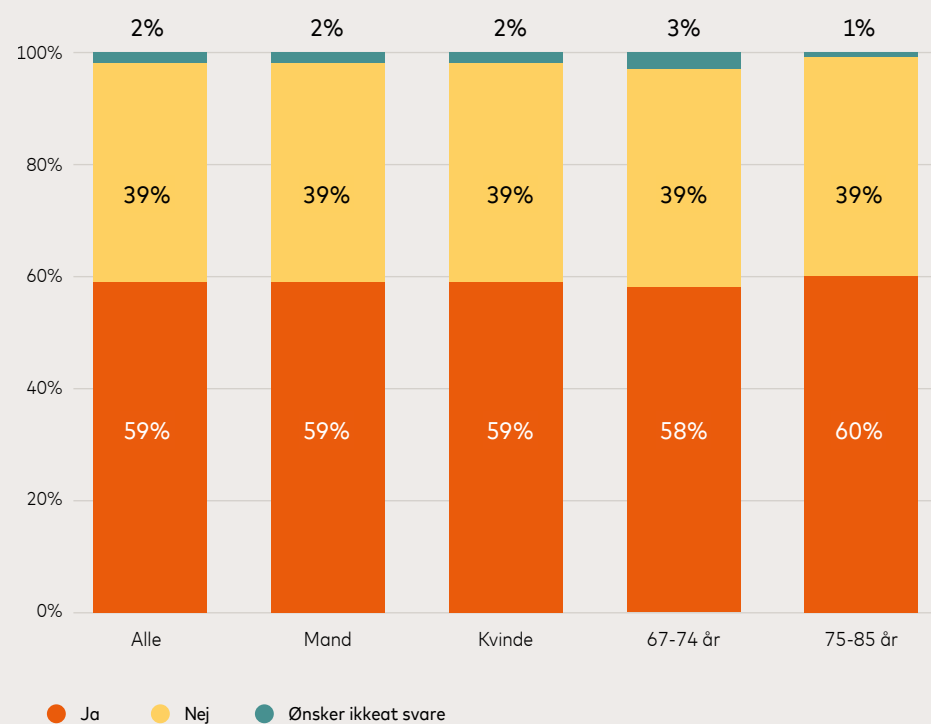
Hvilke typer butikker foretrækker seniorerne?



Hvilke årsager nævner de ældre for at foretrække fysiske butikker?



Hvor mange ældre har kontanter liggende i hjemmet?



62%

er bekymrede over, at digitale betalingsløsninger ikke virker i tilfælde af en krise.

BRUGEN AF DIGITALE BETALINGSLØSNINGER – UNDERSØGELSENS RESULTATER

Samfundet skal tage et større ansvar

Utryghed er også en hindring, når de ældre bliver spurgt ind til digitale betalingsløsninger. I undersøgelsen siger 62 pct. af de adspurgte, at de er bekymrede for, at digitale betalingsløsninger ikke virker i tilfælde af samfundsriser. Af samme grund, har 59 pct. kontanter liggende derhjemme i tilfælde af krisesituation, hvor der ikke kan betales med betalingskort. Samtidig føler 19 pct. sig generelt utrygge ved onlinebetalinger, imens 21 pct. kalder de digitale betalingsløsninger for "besværlige".

Næsten hver tredje (29 pct.) oplever det som svært at lære

nye betalingsmetoder, og mere end halvdelen (58 pct.) mener, at samfundet bør tage et større ansvar for at sikre, at ældre kan betale enkelt og sikkert online.

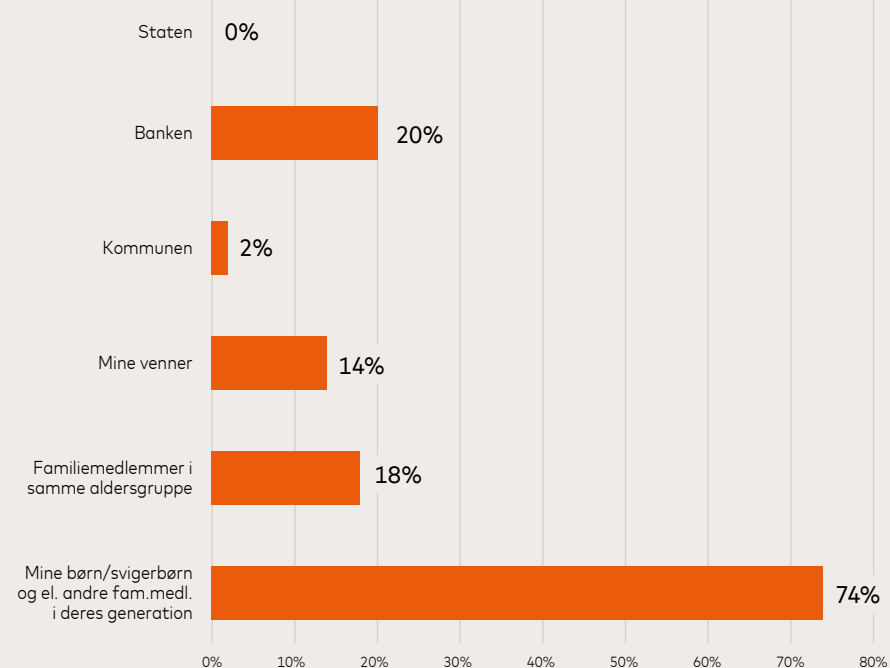
Flere kvinder end mænd føler sig ekskluderet

Undersøgelsen viser også, at mange oplever digitaliseringen af samfundet som ekskluderende. Således føler 44 pct. sig diskriminerede, når det gælder den digitale udvikling. Den følelse er mere udbredt blandt kvinder, hvor 47 pct. rapporterer om dette sammenlignet med mændene, hvor 42 pct. svarer det samme.

"Lige nu er det mine børn, der bedst kan hjælpe mig, men det burde være samfundet"

– Respondent i undersøgelsen

Hvem får de ældre hjælp fra i dag, når de skal at lære om digital økonomi og digitale betalingsløsninger?



44%

føler sig diskriminerede af den digitale udvikling.

38%

er bekymrede for at blive svindlet, når de handler online.

De ældre vil lære mere

De ældre har dog generelt appetit på at lære mere, og i undersøgelsen angiver knap hver fjerde (23 pct.), at de ønsker at udvide deres viden om digitale betalingsløsninger.

74 pct. af de ældre får oftest hjælp af deres børn/svigerbørn eller andre fra denne generation, når de har brug for hjælp til at forstå de digitale betalingsløsninger. Og langt de fleste af de ældre (68 pct.) oplever netop børn/svigerbørn som oplagte til at lære

dem mere om digital økonomi, imens 36 pct. peger på banken som en aktør, der kan hjælpe med at forbedre deres forståelse af de digitale muligheder. Børnebørn og venner samt foreninger og organisationer nævnes også som kilder til at få mere hjælp til at forstå de digitale muligheder bedre.

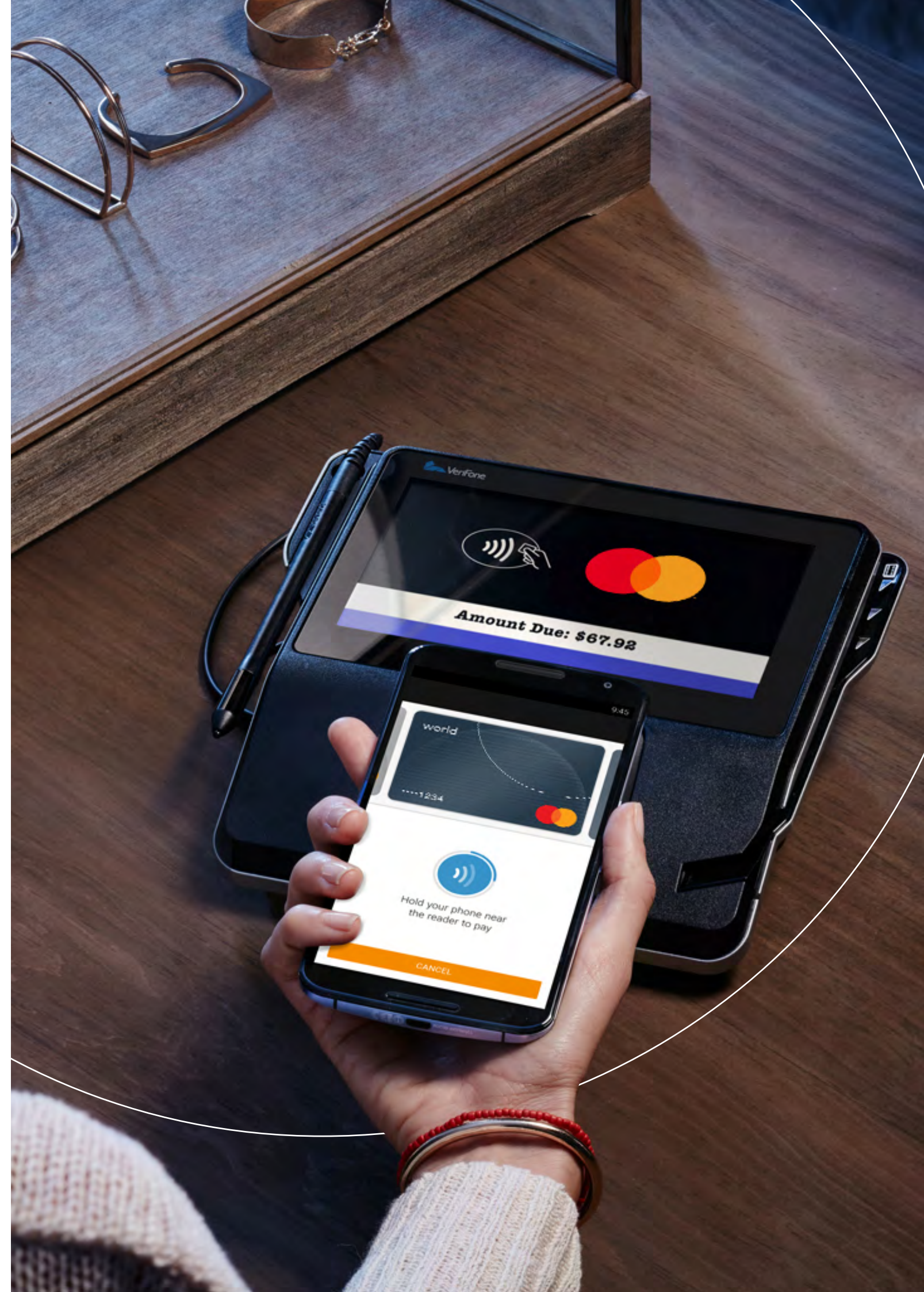
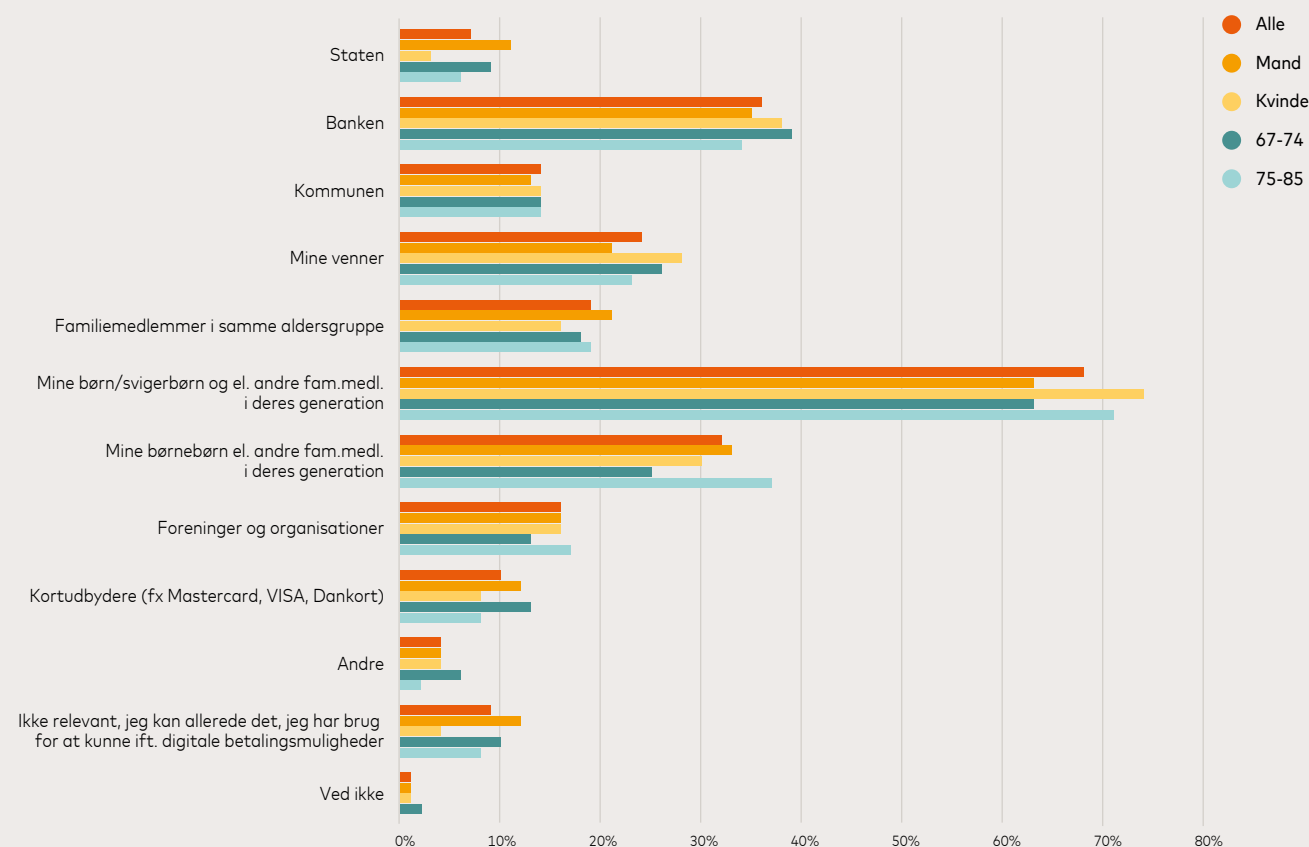
På tværs af aldersgrupper er der generelt større ønske om at lære mere via familie/venner eller ved selv at opsøge information på hjemmesider. Kvinderne og ældre over 75 år er mere tilbøjelige til at

ville lære gennem de nære relationer. Derimod har mændene og de ældre i aldersgruppen 67-75 år en præference for selv at opsøge information online.

23%

ønsker at lære mere om digitale betalingsløsninger.

Hvem mener de ældre har potentiale til at hjælpe dem med at lære mere om digitale betalingsløsninger?



Mange ældre ønsker at være digitale, men føler sig hægtet af

Ældre efterspørger digitale løsninger, men mangler ofte ressourcer og støtte til at følge med. Derfor støtter Ældre Sagen initiativet Betalingshjælpen, som skal give flere ældre tryghed i en digital hverdag.

Mange ældre danskere vil gerne bruge digitale løsninger, men oplever, at udviklingen går hurtigere, end de kan følge med. For nogle skaber det en følelse af afmagt og utryghed, og det er ikke altid, at det er nok at spørge børn eller børnebørn om hjælp.

"Der er en udbredt myte, at ældre ikke vil være digitale. Mange vil faktisk rigtig gerne, men udfordringen opstår ofte, når tempoet i udviklingen overstiger det, man kan følge med i," siger Louise Kambjerre Scheel, politisk konsulent med ansvar for digitalisering i Ældre Sagen.

Pårørende skal ikke stå alene med ansvaret

Mange ældre ønsker selv at kunne håndtere deres økonomi og digitale gøremål. Men for flere kan det være en udfordring, særligt når det gælder digitale betalinger og selvbetjeningsløsninger.

"Vi hører fra folk, der føler sig presset ud i at give fuldmagt til deres børn, selvom de egentlig gerne selv vil stå for deres økonomi. Det kan være grænseoverskridende,

for det handler om privatliv og værdighed," siger Louise Kambjerre Scheel og tilføjer:

"Selvfølgelig er det positivt, at mange får hjælp af deres pårørende. Men hjælpen skal være et frivilligt valg og ikke en tvungen nødvendighed, fordi løsningerne er for svære".

Betalingshjælpen skal give ældre en tryk hverdag

Med initiativet Betalingshjælpen ønsker Mastercard og en række samarbejdspartnere at gøre det nemmere og tryggere for ældre at navigere i digitale betalinger. Ældre Sagen støtter initiativet og ser det som en vigtig anerkendelse af, at alle ikke har samme digitale udgangspunkt.

"Det er et stærkt signal, når aktører går sammen og siger: Vi kan og vil gøre det bedre. Betalingshjælpen viser, at man tager ældres udfordringer alvorligt og vil være med til at finde løsninger – ikke kun for de mange, der kan selv, men også for dem, der har brug for ekstra støtte," siger Louise Kambjerre Scheel.

Det koster at stå uden for det digitale fællesskab

I takt med at stadig flere services bliver digitaliserede, opstår der nye former for ulighed. Ældre, som ikke har smartphone eller MitID, bliver for eksempel afskåret fra rabatter, digitale billetter eller billige betalingsløsninger.

"Nogle ældre oplever det, som en form for digital straf, hvor det bliver dyrere og mere besværligt at være den, der ikke er med på teknikken. Og mange af dem, som er digitalt udfordrede, er i forvejen ikke blandt de mest ressourcestærke," påpeger Louise Kambjerre Scheel.

Ældre Sagen arbejder også for, at ældre bliver klædt bedre på til at beskytte sig mod digital svindel, som i stigende grad rammer danskerne. Samtidig advarer organisationen mod at lade frygten tage over.

"Vi skal have en sund skepsis, men ikke en lammende frygt. Mange ældre er faktisk gode til at være forsigtige, men der er også en risiko for, at man helt opgiver



Louise Kambjerre Scheel, politisk konsulent i Ældre Sagen

det digitale, fordi man er bange for at gøre noget forkert," siger Louise Kambjerre Scheel og peger på, at den rette balance mellem tryghed, viden og støtte er afgørende for, at ældre tør bruge de digitale muligheder, når det gælder betalinger.

Trygge læringsrum er vejen frem

Ældre Sagen har omkring 1.500 IT-frivillige fordelt i lokale afdelinger over hele landet, hvor ældre kan få hjælp til digitale løsninger som netbank, MitID og betalingsapps. Nogle lærer hurtigt at bruge de nye løsninger, mens andre har brug for mere støtte over tid.

"Det vigtigste er, at man har adgang til trygge læringsmiljøer, hvor der er tid og plads til

spørgsmål. Hvis barnebarnet viser noget i hast, lærer du det ikke selv. Det gør du i et fællesskab, hvor der er plads til at lære i dit eget tempo," siger Louise Kambjerre Scheel.

For i Ældre Sagen har man selvfølgelig ikke noget imod digitaliseringen – nærmere tværtimod. De fleste ældre har glæde af digitale betalingsløsninger, og derfor er det også vigtigt, at den digitale udvikling skal følges af støtte og ansvar.

"Vi ønsker et samfund, hvor der er plads til alle. Det kræver, at vi både udvikler bedre løsninger og hjælper dem, der har svært ved at bruge dem. Betalingshjælpen er et skridt i den rigtige retning," siger Louise Kambjerre Scheel.

"Vi ønsker et samfund, hvor der er plads til alle. Det kræver, at vi både udvikler bedre løsninger og hjælper dem, der har det svært, ved at bruge dem"

– Louise Kambjerre Scheel, Ældre Sagen

Finansielle partnerskaber

Sydbank

Det er en vigtig del af vores ansvar, at alle kunder – uanset alder – har adgang til sikre og brugervenlige betalingsløsninger.

Sydbank har valgt at indgå partnerskab med Betalingshjælpen for at styrke vores engagement i at støtte kunder, der er udfordret af digitaliseringen – primært i den ældre målgruppe. Hos Sydbank ser vi, at især ældre kunder kan føle sig usikre ved brugen af digitale løsninger. Udfordringerne inkluderer bekymringer om sikkerhed, frygt for svindel og en generel usikkerhed omkring brugen af ny teknologi. Vi arbejder derfor målrettet på at gøre vores digitale tjenester så intuitive og sikre som muligt.

En af de vigtigste læringer for Sydbank er, at ældre kunder kan opnå digital kompetence og tryghed i brugen af digitale løsninger med den rette støtte. Vi tror på, at målrettet undervisning og personlig vejledning kan gøre en stor forskel. Vores erfaring viser, at når ældre kunder får den nødvendige hjælp og tid til at lære, bliver de mere trygge ved at bruge digitale løsninger.

Vi ser et stort potentiale i Betalingshjælpen til at fremme den digitale formåen blandt ældre. Ved at tilbyde enkle og sikre betalingsløsninger samt supportere de ældre kunder i brugen af løsningerne, kan vi hjælpe med at reducere den digitale kløft og sikre, at ældre kunder ikke bliver efterladt i den digitale udvikling.



Sammen skaber vi tryghed i det digitale landskab.

I Arbejdernes Landsbank er det vigtigt for os, at vores ældre kunder føler sig trygge og godt klædt på til at bruge digitale løsninger som kortbetaling, netbank, mobilbank og pengeautomater.

Svindelen og IT-kriminalitet er desværre et stigende problem, og særligt ældre bliver ofte mål for skruppelløse bedragerer. De finder hele tiden nye og mere avancerede metoder til at narre både

bankkunder og banker – og nogle gange lykkes det. Derfor arbejder vi hver dag målrettet med at forebygge svindel. Vi informerer, rådgiver og udvikler vores sikkerhedsløsninger, så vores kunder bedre kan passe på sig selv og deres penge.

Som partner i Betalingshjælpen går vi endnu længere. Her deler vi viden, værktøjer og inspiration på tværs af branchen, så vi sammen kan styrke indsatsen og skabe et mere sikkert digitalt miljø for alle – ikke mindst vores ældre medborgere.

Vi tror på, at tryghed online begynder med fælles ansvar og åben dialog.



For Nets er emner som digital inklusion og bekæmpelse af digital svindel med betalingsmidler vigtige.

Digital svindel er i konstant forandring, og svindlerne er dygtige til at tage ny teknologi som AI i brug, hvilket gør dem i stand til at målrette deres svindelforsøg endnu mere. Det kræver, at finansielle institutioner skærper indsatsen for at forebygge svindel, og at der samarbejdes på tværs af brancher og med myndigheder for at informere og give gode råd, som kan hjælpe danskerne til ikke at blive svindlet. Det er initiativer som Betalingshjælpen et godt eksempel på, og derfor støtter Nets tiltaget. Det er en del af vores sociale ansvar at dele vores viden og hjælpe med at uddanne den brede offentlighed, herunder særligt slutbrugerne.

Danmark og Norden er blandt de mest digitaliserede lande i verden, og selvom de ældre har haft tid til at vænne sig til digitaliseringen og de muligheder, der er, oplever vi, at ældre generationer ofte er mere udsatte og sårbare i forhold til svindel med digitale betalingsløsninger. Derfor er viden, gode råd til både de ældre og deres netværk, der hjælper dem med betalinger, vigtigt. Betalingshjælpen samler relevante partnere med forskellig viden, der alle kan hjælpe med at nå ud til ældre og deres netværk og styrke deres viden og give dem tillid til at kunne agere i en mere digital verden.

Danske Bank

Danske Bank er engageret som partner i Betalingshjælpen, da vi ser det som essentielt, at mange aktører arbejder sammen for at støtte den digitale inklusion blandt ældre kunder.

Vi har bemærket udfordringer blandt vores ældre kunder, især når det kommer til at tilpasse sig digitale værktøjer og processer. Den digitale udvikling i Danmark samt de ældres digitale færden har dog generelt været en succeshistorie, hvilket også særligt kan ses ved fordelene ved digitale banktjenester.

En af de vigtigste læringer er, at målrettet støtte og undervisningsinitiativer kan forbedre den digitale forståelse betydeligt blandt ældre.

Vores 'Be Safe'-initiativ spiller en central rolle her, da det tilbyder vejledning og konkrete råd i forebyggelse af økonomisk svindel, digital adfærd og online sikkerhed. Dette initiativ er afgørende ikke kun for ældre, men også for yngre generationer, som i stigende grad bliver mål for svindlere.

Danske Bank samarbejder med Ældre Sagen om at afholde lokale arrangementer, der fokuserer på forskellige relevante temaer, herunder forebyggelse af økonomisk svindel og digital adfærd. Vi mener, at disse arrangementer er afgørende for at forbedre vores kunders forståelse og at styrke deres selvtillid i brugen af digitale banktjenester på en sikker måde.

Fremadrettet ser vi et stort potentiale i Betalingshjælpen til yderligere at støtte den digitale inklusion af ældre individer. Ved at udnytte fælles indsats og være relevante med aktuelle emner og udfordringer, sigter vi mod at sikre, at de ældre er godt rustet til at navigere i det digitale landskab sikkert og effektivt.

"Der kunne være mere fokus
på den ældre generations
sikkerhed og tryghed online"

– Respondent i undersøgelsen



De ældre bekymrer sig om risikoen for svindel på nettet, og hvordan AI kan udnyttes til svindel i fremtiden

Resultaterne fra undersøgelsen, som Mastercard har gennemført i samarbejde med Norstat, viser, at mange ældre er meget opmærksomme på svindel på nettet, som mange har oplevet og diskuterer med deres jævnaldrende.

Udviklingen inden for AI er også noget, mange ældre er bevidste om, og de ser i høj grad disse nye teknologier som en kilde til utryghed.

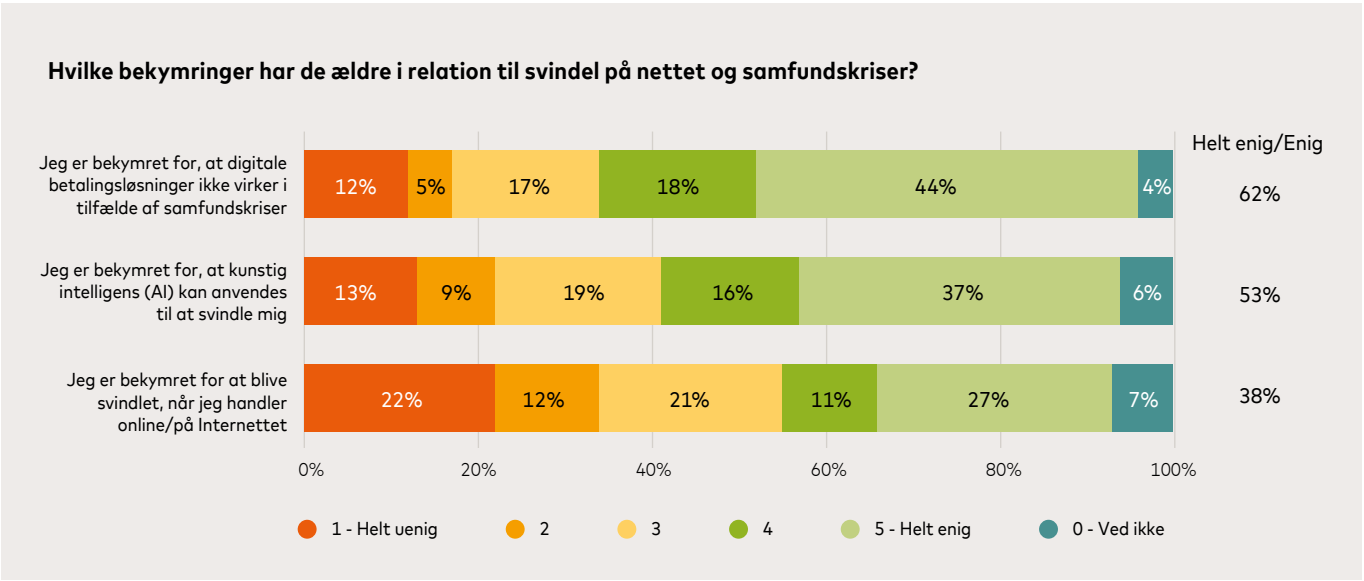
Risikoen for at blive svindlet, når man handler online fylder generelt meget for de ældre, hvor 38 pct. af de adspurgte i undersøgelsen angiver, at de er bekymrede for svindel.

Knap 4 ud af 10 af de ældre angiver, at de har været udsat for svindel på nettet på den ene eller anden måde. Den hyppigst angivne situation er, at nogen har forsøgt at få adgang til kontooplysninger, hvilket er sket for 14 pct. af de adspurgte, imens 9 pct. har oplevet, at nogen har forsøgt at få adgang til deres kortoplysninger. En tilsvarende andel har oplevet, at nogen har forsøgt at få dem til at overføre penge.

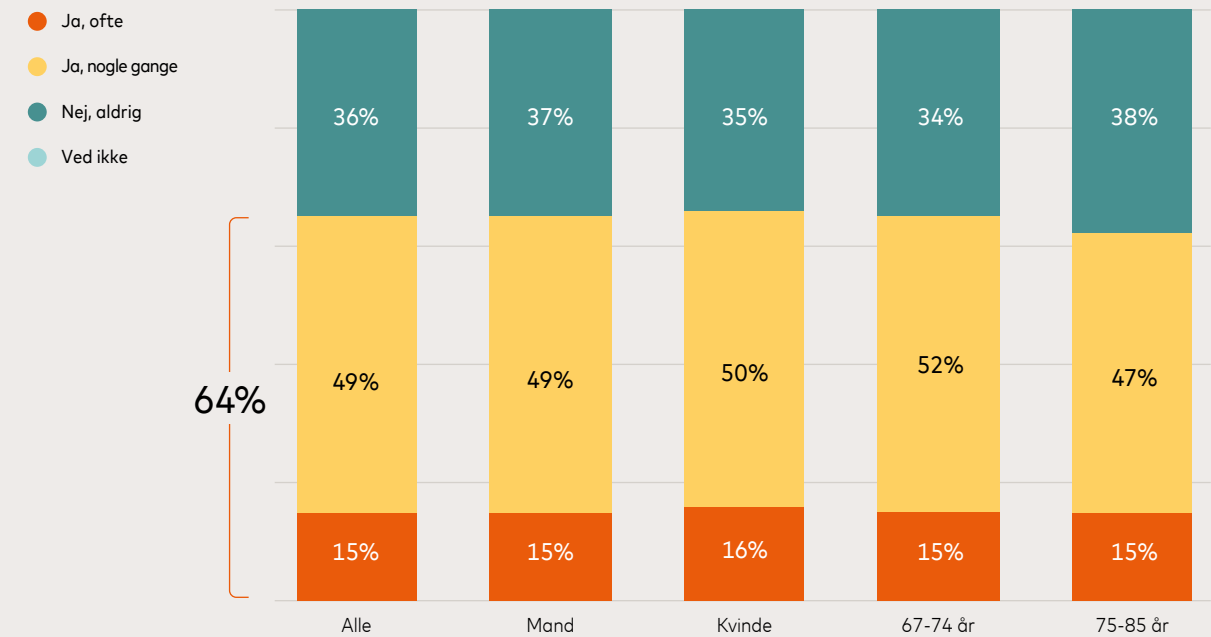
Et flertal af de ældre er gode til at tale med deres jævnaldrende om de risici, der er forbundet med at handle online, hvilket gælder for 64 pct. af de ældre. Det yngre alderssegment er dog lidt mere aktive i denne dialog, da henholdsvis 66 pct. og 62 pct. har talt med folk på deres egen alder om risikoen.

39%

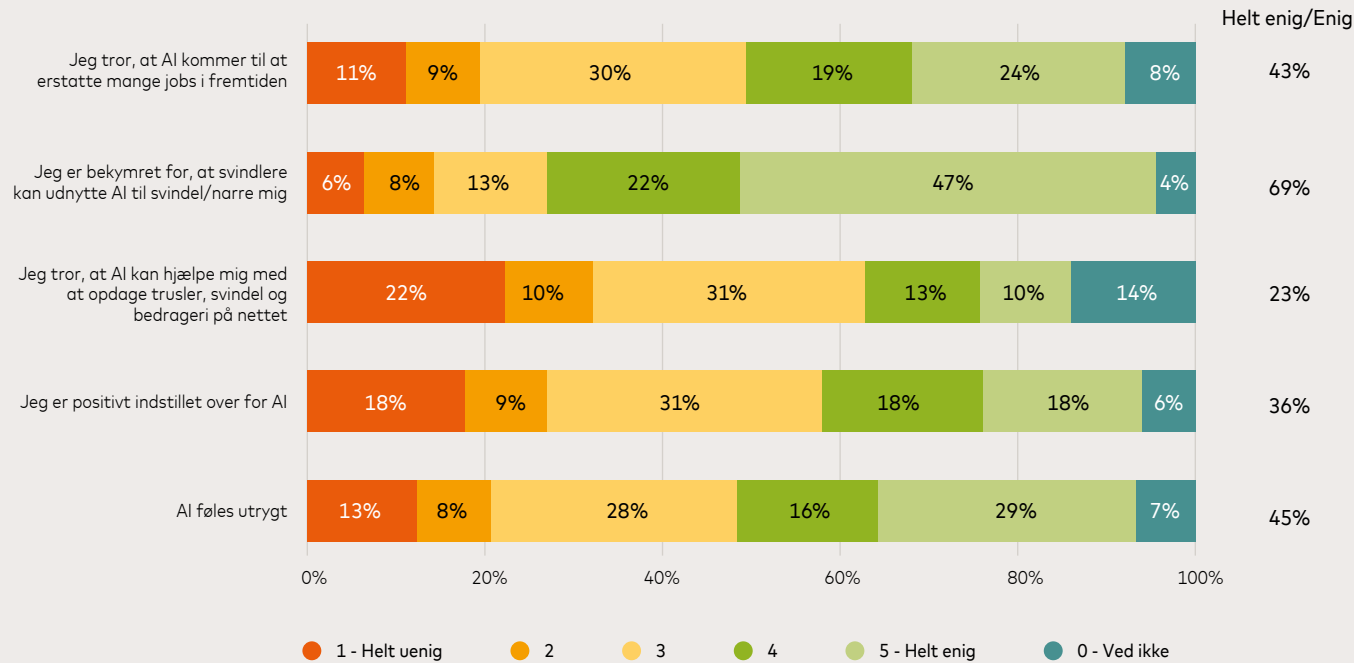
har været udsat for svindel på nettet.



Taler du med dine jævnaldrende om de risici, der er forbundet med at handle online?



Hvad er de ældres holdninger til kunstig intelligens (AI)?



Bekymring for svindel med AI

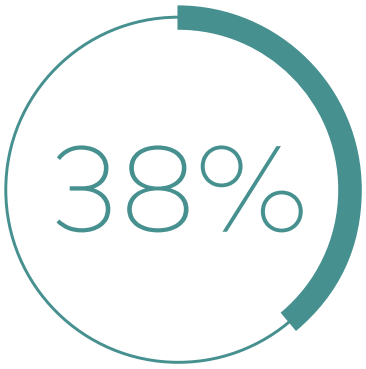
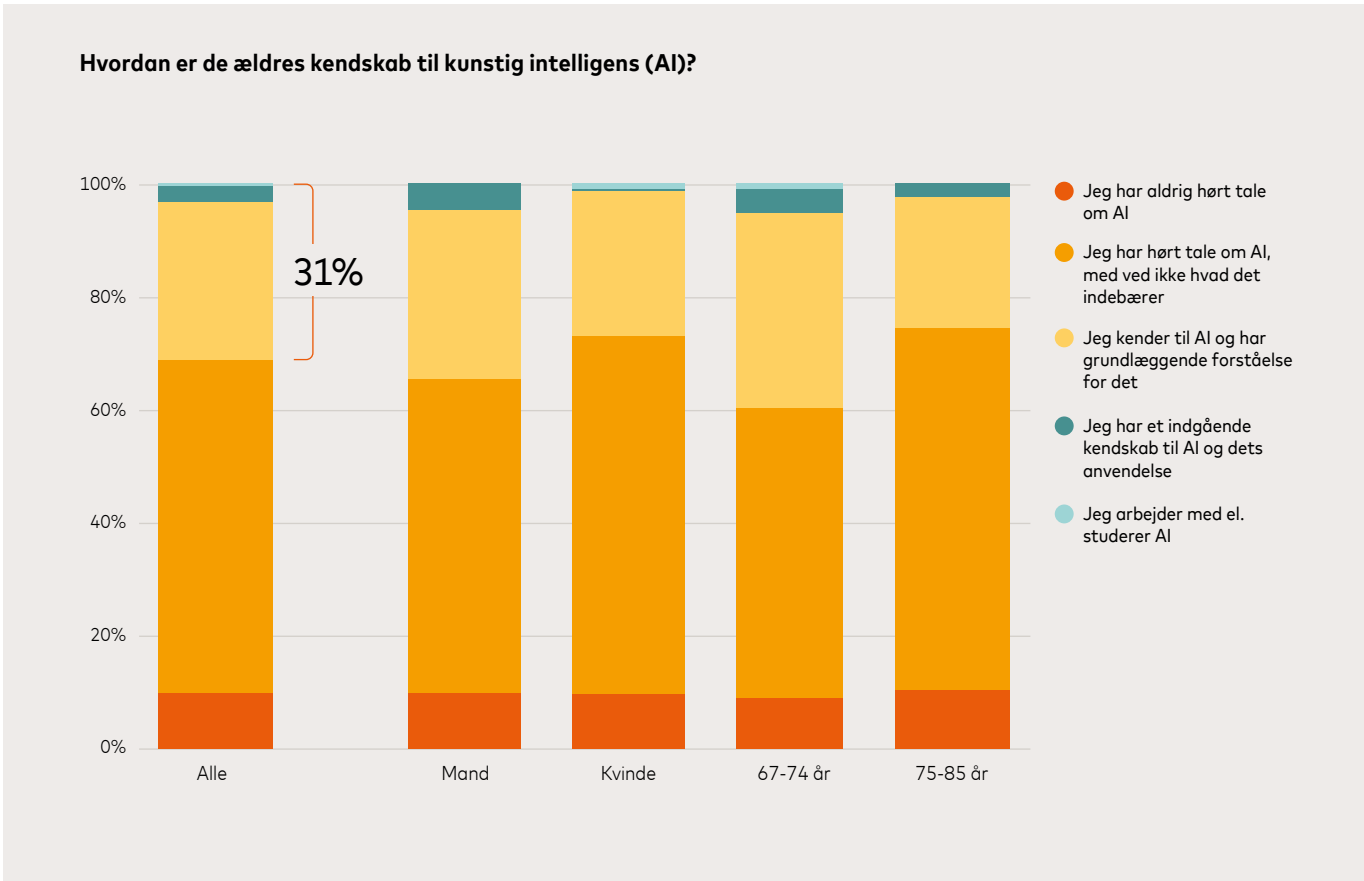
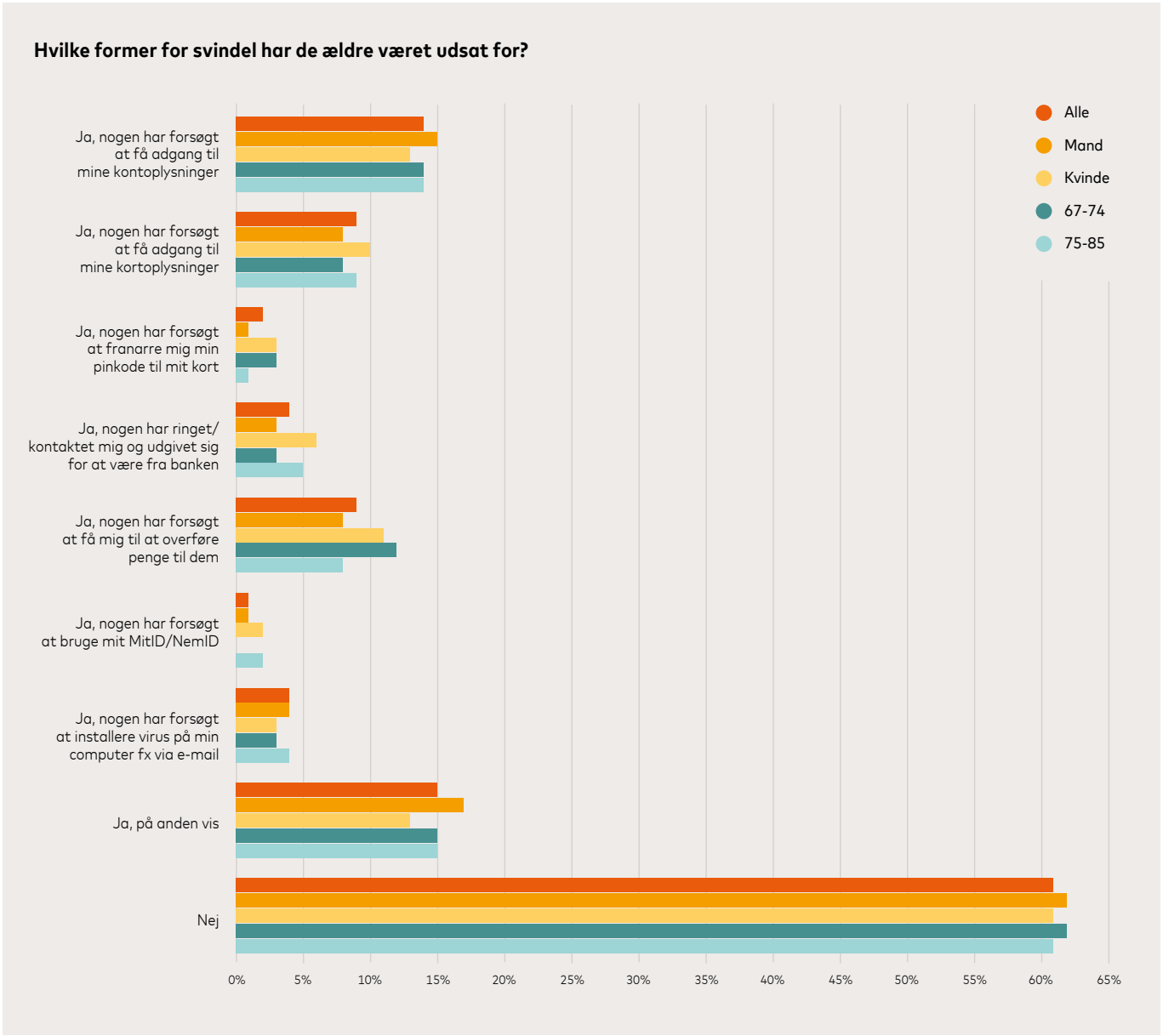
Udviklingen inden for AI er også i bevidstheden hos mange ældre, og 9 ud af 10 har hørt om AI. Det er dog kun 31 pct. af de adspurgte, der angiver, at de har en grundlæggende eller indgående forståelse for kunstig intelligens.

De ældre er splittede mellem at se mulighederne i AI og at være utrygge omkring den nye teknologi.

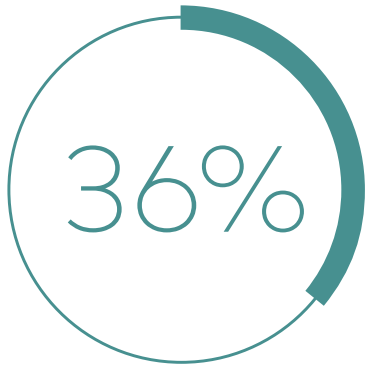
69 pct. af de ældre er bekymrede for, at svindlere kan udnytte AI til deres fordel, imens 45 pct. oplever, at AI føles utrygt. Der er dog også ældre, der ser potentiale i teknologien. Lidt mere end hver tredje er således positivt stemt over for AI, og 23 pct. tror, at AI kan hjælpe dem med at opdage trusler, svindel og bedrageri på nettet.

90%

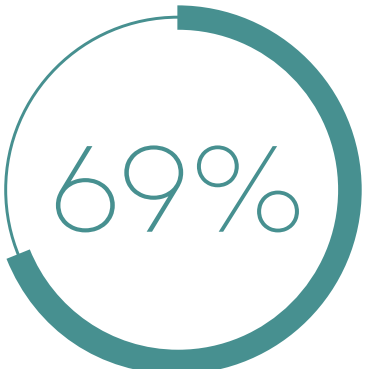
af de ældre har hørt om AI.



er bekymrede for at blive svindlet, når de handler online/på Internettet.



taler aldrig med deres jævnaldrende om risici forbundet med at handle online.



er bekymrede for, at svindlere kan udnytte AI til deres fordel.

Svindelmetoderne udvikler sig konstant – vi skal være forberedt

Digital svindel har udviklet sig markant over de seneste år, og cyberkriminelle tilpasser sig kontant nye teknologier og sårbarheder, fortæller Thomas Ralph Christensen, der er Senior Business and Fraud Analyst ved Nets. Det kræver derfor en vedvarende indsats fra myndigheder, virksomheder og borgere selv at beskytte sig mod de stadig mere sofistikerede svindel-metoder.

I sit arbejde hos Nets overvåger Thomas Ralph Christensen de nyeste svindelmetoder og trends, og han ser en tydelig udvikling i, hvordan kriminelle laver digital svindel. Fra at have fokuseret på tekniske sårbarheder går en stor del af svindlen i dag på social manipulation af ofrene – særligt ældre borgere, og dernæst de unge, der er vant til at handle hurtigt online.

De digitale betalingsløsninger er blevet sikrere med teknologiske fremskridt som chipkort, 3-D secure og MitID. Disse sikkerhedsforanstaltninger har gjort det sværere for kriminelle at udnytte traditionelle systemsvagheder, men i takt med udviklingen har de kriminelle også fundet nye metoder. I dag forsøger de i højere grad at manipulere borgerne til selv at give adgang til deres oplysninger.

”De kriminelle er blevet ekstremt dygtige til at vinde ofrenes tillid. Det ser vi blandt andet ved investeringssvindel og kærlighedssvindel, hvor dialogen kan strække sig over flere måneder for at få

offeret til at stole på dem,” siger Thomas Ralph Christensen og forklarer, at kærlighedssvindel er bedrageri, hvor en svindler opbygger en falsk romantisk relation for at manipulere og snyde et offer - typisk for penge.

Ældre er ofte mere sårbare overfor social manipulation, da de har en større tendens til at have tillid til autoriteter og dermed til dem, der udgiver sig for at være autoriteter. For eksempel når svindlere kontakter ældre borgere og påstår at være fra ”banken” eller ”politiet”. Men ingen aldersgrupper er immune, da mange i dag er vant til at godkende transaktioner hurtigt og uden større omtanke, hvilket øger risikoen for svindel via online handelsplatforme og sociale medier.

Ifølge Thomas Ralph Christensen er der en tendens til, at kriminelle udnytter vores digitale vaner.

”Vi lever i en tid, hvor vi klikker og swiper uden at tænke os om. Mange er vokset op med et konstant digitalt flow og godkender

lynhurtigt anmodninger uden at overveje risikoen. Det udnytter svindlerne til deres fordel.”

AI-drevet svindel udgør en voksende trussel

En af de mest bekymrende udviklinger er brugen af kunstig intelligens (AI) til svindel. AI gør det muligt at skabe meget realistiske falske stemmer og videoer, også kendt som deepfake, hvilket kan bruges til at overbevise ofrene om, at de taler med et familiemedlem eller en myndighedsperson.

”Vi har allerede set eksempler fra Sverige på, at svindlere bruger AI til at forfalske stemmer i telefonopkald. Det betyder, at en bedstemor kan modtage et opkald fra en, som hun tror er hendes barnebarn, der beder om penge, imens det i virkeligheden er en svindler med en AI-genereret stemme,” forklarer Thomas Ralph Christensen.

Teknologien gør det også lettere for svindlere at oprette falske virksomheder online. Tidligere skulle de gå igennem bureaukratiske

processer, men i dag kan man ved brug af AI generere en troværdig forretning med falske anmeldelser og professionelt udseende hjemmesider på få minutter.

Samtidig ser man en stigende tendens til, at AI bruges til at skrive troværdige phishing-mails og svindelbeskeder. Tidligere var disse ofte fyldt med stavefejl eller ulogiske formuleringer, men nu fremstår de langt mere autentiske og sværere at gennemskue.

”Det betyder, at man ikke længere kan stole på, at dårligt sprog afslører svindel. Vi skal være mere opmærksomme på konteksten og se på, om noget virker for godt til at være sandt,” siger Thomas Ralph Christensen.

For at bekæmpe digital svindel er det afgørende at øge bevidstheden og bruge de rette sikkerhedsforanstaltninger. Thomas Ralph Christensen påpeger, at alle kan blive ramt, og at det derfor handler om at være skeptisk og tage sine forholdsregler.

En fælles indsats er nødvendig

Svindel vil ikke forsvinde, men vi kan blive bedre til at beskytte os. Nets arbejder løbende med at forbedre sikkerhedssystemer og analysere svindelmønstre, men ansvaret ligger også hos den enkelte bruger.

”Eftertænkksomhed er svindlerens værste fjende. Hvis vi stopper op og tænker os om, når vi bliver presset til at handle hurtigt, kan

vi undgå mange af de fælder, de kriminelle sætter op,” afslutter Thomas Ralph Christensen

Som en del af denne indsats samarbejder Nets med Mastercard, banker og myndigheder om at oplyse befolkningen og udvikle nye teknologiske løsninger.

”Vi har brug for et fælles forsvar mod svindel. Teknologien udvikler sig hurtigt, og det gør svindlernes metoder også. Derfor er det vigtigere end nogensinde, at vi deler viden og beskytter hinanden,” understreger han.

5 gode råd til at beskytte sig mod digital svindel

- 1. Tænk dig om, før du reagerer.** Hvis nogen forsøger at stresser dig til at handle hurtigt, så stop op og tænk dig om. Vend situationen med en ven eller et familiemedlem, hvis du er i tvivl.
- 2. Del aldrig dine personlige oplysninger.** Bankansatte, politiet eller offentlige myndigheder vil aldrig bede dig om at oplyse dine koder, dit MitID eller om at overføre penge.
- 3. Brug unikke adgangskoder.** Undgå at bruge de samme passwords på tværs af tjenester, og brug en adgangskodeadministrator til at holde styr på dem.
- 4. Skriv webadresser selv.** Klik ikke på links i e-mails eller sms'er, men skriv i stedet webadressen manuelt i din browser.
- 5. Aftal et kodeord med familien.** Hvis nogen, der udgiver sig for at være et familiemedlem, beder dig om penge, kan et aftalt kodeord hjælpe med at bekræfte, om det virkelig er dem.



Thomas Ralph Christensen, Senior Business and Fraud Analyst

Sådan har teknologien ændret vores måde at betale på

Digitaliseringen har ændret vores samfund på mange måder, og vores betalingsvaner er ingen undtagelse. For 20 år siden udgjorde kontantbetalinger cirka halvdelen af den omsatte værdi i den fysiske handel, imens det i dag er faldet til 10 pct. Samtidigt er der løbende udviklet nye, digitale betalingsløsninger, som danskerne hurtigt har taget til sig. Et af de mest markante eksempler er mobilbetalinger, som nu udgør mere end hver tredje betaling i butikkerne.

Digitale betalingsformer som kort- og mobilbetaling anvendes i dag af alle aldersgrupper i Danmark. Særligt de ældre borgere har de seneste år bidraget til denne udvikling, idet de i stigende grad benytter betalingskort eller mobilbetaling. Hvor der år tilbage var en klar tendens til, at de ældre anvendte digitale betalinger mindre end de yngre borgere i butikkerne, så er brugen af digitale løsninger i dag jævnt fordelt på tværs af alder, se figur.

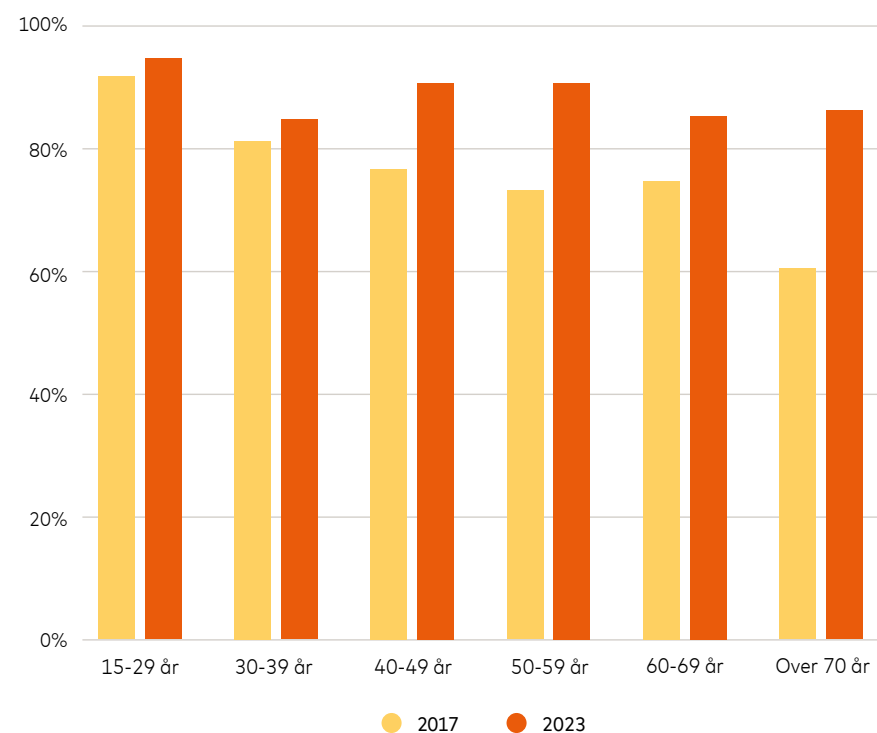
Udviklingen afspejler en høj grad af teknologiparathed i befolkningen, hvor nye betalingsløsninger hurtigt bliver adopteret og integreret i dagligdagen. De yngste generationer er typisk hurtigere til at tage nye teknologier og betalingsformer til sig, mens de ældre generationer følger efter - blot i et langsommere tempo. Det afspejles blandt andet ved, at de yngste generationer anvender mobilen til både betalinger i butikkerne og til at overføre penge til andre, mens de ældre i dag primært anvender mobilen, når der skal sendes pengegaver til børn eller børnebørn.

Den øgede digitalisering har ikke kun ændret, hvilke løsninger, borgerne anvender til at betale med, men også måden, de foretager køb og betaler regninger på. E-handel er i vækst og en større del af den fysiske handel er blevet selvbetjent. Det samme gælder betaling af regninger, hvor net- og mobilbank stiller større krav til den enkelte borgers digitale kompetencer, og for nogle kan det være en udfordring, da den direkte menneskelige kontakt reduceres.

Digitaliseringen har på den ene side givet nye innovative og effektive betalingsløsninger, som løbende tilvælges af flere, der tidligere fandt dem besværlige. Samtidigt opleves de nye betalingssituationer, fx selvbetjeningsmiljøer og internethandel, modsat mere kompliceret.

Særligt de ældre borgere har drevet udviklingen mod flere digitale betalinger

Andel af borgernes betalinger i fysisk handel betalt med betalingskort og mobiltelefon opdelt på aldersgrupper



Kilde: Danmarks Nationalbank, undersøgelse af borgernes betalingsvaner 2017 og 2023

Digitale betalinger stiller højere krav til borgerne

Ifølge nationalbankdirektør Ulrik Nødgaard har digitaliseringen ikke forringet muligheden for at betale, da der i dag eksisterer flere digitale betalingsløsninger samtidigt med, at butikkerne er forpligtiget til at tage imod kontanter. Men den øgede brug af selvbetjeningsløsninger kan for nogle borgere have kompliceret betalingssituationen.

”Nogle borgere kan af forskellige årsager opleve udfordringer eller føle sig utrygge ved at anvende digitale betalingsløsninger. I et stadig mere digitaliseret samfund med øget brug af selvbetjening, hvor der stilles større og større krav til borgernes digitale kompetencer, er det relevant med både private og offentlige initiativer, der kan fremme uddannelse og oplysning. Samtidig vil jeg gerne understrege, at vi ikke har planer om at afskaffe kontanter. Tværtimod er vi ved at udvikle nye pengesedler, som forventes på gaden i 2028-2029”, fortæller han.

Nationalbankens seneste undersøgelse af borgernes betalingsvaner fra 2023 viser, at mindre end 1 pct. af befolkningen mener, det ville være problematisk for dem, hvis det danske samfund blev kontantløst, da de udelukkende kan betale med kontanter. Det understreger, at langt størstedelen af befolkningen har evnerne og muligheden for at betale digitalt.



Ulrik Nødgaard, nationalbankdirektør

For de fleste har kontanter mest en symbolsk og praktisk funktion f.eks. til småindkøb på loppemarkeder eller pengegaver. Men en lille gruppe foretrækker dog stadig kontanter af tryghedsmæssige årsager. Det understøttes af, at forbrugerne har en lovsikret ret til at betale med kontanter i butikkerne.

Nationalbanken har derfor vurderet, at der også i fremtiden er brug for kontanter i Danmark, selvom anvendelsen er mindre. Som en del i at fremtidssikre danske kontanter, er det derfor besluttet, at der skal udstedes nye pengesedler, som forventes på gaden i 2028-2029.

Kontanter løser dog ikke alle udfordringer i et samfund, hvor muligheden for at betale er en forudsætning for at kunne deltage både økonomisk og socialt på lige

fod med andre. Digitale betalinger og services forventes at spille en endnu større rolle i fremtiden, hvilket formentligt kommer til at stille højere krav til den enkelte borgers digitale kompetencer og forståelse.

Ifølge nationalbankdirektør Ulrik Nødgaard er det derfor også vigtigt, at det fremover undersøges, hvordan den digitale betalingsoplevelse kan udvikles, så den bliver endnu mere brugervenlig og enkel, så flest mulige borgere føler sig inkluderet i det digitale samfund.

”En vej hertil kan være private uddannelses- og oplysningsinitiativer målrettet dem, som kan være udfordrede eller ikke føler sig trygge ved digitale services, så flere dermed vil føle sig digitalt inkluderet”, afslutter han.



Betalingshjælpen giver dig værktøjerne til at færdes trygt i den digitale hverdag

Adgang til teknologi og digitale tjenester er i dag en forudsætning for at kunne begå sig i samfundet.

Mange ældre borgere er i dag digitale, flere bruger digitale betalingsløsninger, og mange ønsker at lære endnu mere.

Det er derfor vigtigt, at der findes lettilgængelig støtte og information til dem, der gerne vil tage den digitale teknologi til sig, men som

oplever barrierer for at kunne gøre det fuldt ud.

Mastercard's undersøgelse viser, at mange ældre føler sig utrygge og oplever udfordringer, når de skal benytte sig af digitale betalingsløsninger – men også, at flere ønsker at lære mere. Betalingshjælpen vil bane vejen ved at tilbyde den nødvendige støtte, så flere ældre kan føle sig trygge og komfortable i den digitale hverdag.

På Betalingshjælpen's hjemmeside kan man finde information om den digitale hverdagsøkonomi og

få vejledning til praktiske gøremål online. Her finder du også inspirerende artikler og nyttig information om digitale muligheder uanset forudsætning og alder.

Hvornår skal man bruge Betalingshjælpen?

Betalingshjælpen's hjemmeside er udformet efter seniorers vaner og behov i forhold til digitale betalinger. Det er et lettilgængeligt tilbud for dig, der ønsker at komme i gang med den digitale hverdag.

Hvad enten du leder efter anbefalinger til apps, der kan forenkle

"Med Betalingshjælpen ønsker vi at skabe en platform, der giver alle, uanset alder og digitale færdigheder, de nødvendige forudsætninger for at deltage fuldt ud i en digital hverdag"

– Erik Gutwasser, President, Mastercard Northern Europe.

hverdagen eller har brug for gode råd til at shoppe online, er Betalingshjælpen stedet at søge information. Her kan du også tilgå en ordbog, der oversætter tekniske ord og begreber på en letforståelig måde, samt teste din viden om digital betaling med en quiz.

Foruden en række praktiske vejledninger og artikler er der også undervisningsmateriale tilgængeligt på Betalingshjælpen, som kan benyttes til både selvstudie og gruppetræning. Materialet kan også anvendes, hvis man er kursusleder blandt andet til at lede og organisere undervisning om digital hverdagsøkonomi.

Undervisningsmaterialet dækker alt fra, hvordan man kan føle sig mere tryk og sikker på nettet, hvordan legitimation og kontakt til myndighederne fungerer digitalt,

hvordan man praktisk betaler på nettet, samt meget mere viden og inspiration.

Hvad sker der nu?

Sammen med en række vigtige samarbejdspartnere vil Mastercard fortsat fremme initiativet med Betalingshjælpen for at bidrage til en positiv samfundsudvikling og tage et samfundsansvar gennem digital inklusion. Vi håber, at endnu flere private og offentlige aktører kommer til at støtte initiativet, og at danskere i alle aldersgrupper får glæde af Betalingshjælpen.

Vi fortsætter arbejdet med at sikre, at alle får del i fremtidens digitale betalingsløsninger. Derfor vil vi løbende opdatere og udvikle læringsportalen, så den bliver en naturlig platform for alle, der søger svar på spørgsmål om den digitale hverdagsøkonomi.



Betalingshjælpen er et samarbejde mellem Mastercard og flere af Danmarks største banker og centrale finansielle aktører. Målet er, at alle, uanset alder og forudsætninger, skal føle sig trygge i en digital hverdag.

Betalingshjælpen tilbyder information, inspiration og praktiske værktøjer, der gør det lettere for alle at håndtere digitale betalinger.

