

BETALNINGSHJÄLPEN

SÄKERHET PÅ NÄTET

8 steg till hur du
handlar online

BANKID

**Nyckeln till
tjänster på nätet**

TIPS FÖR ALLA

Appar som förenklar
din vardag

Quiz!

Testa dina
kunskaper

Kom igång med en
DIGITAL VARDAG



SENIORERNA



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

**PETER SIKSTRÖM,
GENERALSEKRETERARE,
SPF SENIORERNA**

Välkommen till Betalningshjälpen

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

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



Ordlista

App

App är förkortning för applikation, små program som man laddar ner från internet (Google Play butik för Android och App Store för iPad och iPhone) och installerar i surfplattor och mobiler.

BankID

BankID är en e-legitimation som gör det möjligt för företag, banker, organisationer och myndigheter att både identifiera och ingå avtal med privatpersoner på Internet. BankID är en elektronisk ID-handling som är jämförbar med pass, körkort och andra fysiska legitimationshandlingar.

Ikon

Bild på skärmen som startar en app (applikation) när du klickar/trycker på den.

Internetbanken

En tjänst på din banks hemsida som ger dig tillgång till alla dina konton och funktioner som du har i din bank, när du loggar in med dina personliga uppgifter. Inloggning sker via en webbläsare på din dator. Du får information om dina olika konton och kort, du kan göra överföringar, betala räkningar och mycket annat.



Selfie är en porträttbild man tar på sig själv



En Wearble kan förenkla vardagen

Mobilbanken

Ger dig tillgång till dina konton och banktjänster via en app i din mobil eller surfplatta. Du får i stort sett samma möjligheter och funktioner som när du loggar in i internetbanken.

Swish

En app som används för överföring av pengar. Med Swish sker betalningarna direkt från och till ditt bankkonto via ditt mobilnummer.

QR-kod

Kod i form av ett mönster av små rutor eller prickar som inläst i en mobil/dator kan omvandlas till data. Ett vanligt användningsområde är att ta en bild av koden med mobilen, som sedan automatiskt öppnar en hemsida i mobilens webbläsare. På samma sätt som streckkoder på förpackningar identifierar en vara för kassasystemet i butiken.

Selfie

En selfie är en porträttbild någon tar på sig själv och lägger ut på internet.

Sociala medier

Sociala medier är webbplatser och mobila appar med vars hjälp människor kan interagera i mänskliga sociala nätverk och i motsats till traditionella medier, bidra med eget innehåll. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram och Twitter.

BankID

Nyckeln till din digitala vardag

Det spelar ingen roll hur mycket eller lite digital du vill bli. Grundregeln är att du måste kunna identifiera dig för att kunna bli en del av den digitala ekonomin.

För att få tillgång till viktig information eller göra ärenden på nätet behöver man kunna legitimera sig. I Sverige används framför allt BankID, en elektronisk ID-handling som är jämförbar med pass, körkort och andra fysiska legitimationshandlingar. Det vanligaste är att ha det i mobiltelefonen (Mobilt BankID), men du kan också ha det i en dator eller kopplat till en bankdosa.

Att skaffa BankID är både gratis och enkelt. Först måste du dock se till att du har tillgång till din banks internetbank, därefter är det dags att installera BankID. Exakt hur det går till skiljer sig lite mellan de olika bankerna. Guider finns på Betalningshjälpens hemsida eller så kontakter du din bank som kan hjälpa dig.



Ladda hem appen till din mobil eller surfplatta.

Tips!

Saknar du smartmobil kan du skaffa BankID som en fil på datorn.



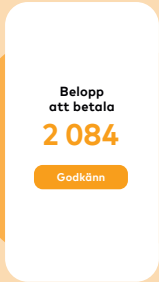


Att skaffa
BankID är både
gratis och enkelt!

Exempel på
vad du kan göra
med BankID



Kolla pensionen



Godkänna
betalning



Deklarera



Förnya recept

Lotta Mauritzson från polisen om vanliga bedrägerier mot äldre



Foto: Lars Hedelin, Polismyndigheten

"Skicka aldrig pengar till någon som du inte träffat och känner väl."

"Ett vanligt förekommande problem är de klassiska sol och vårarna, fast i digital form. Man kanske möts på en dejtingsida eller blir kontaktad via sociala medier. Och så en dag kommer frågan om pengar. Och det är nu man ska akta sig. Skicka aldrig pengar till någon som du inte träffat och känner väl. Och även om du blir kontaktad via sociala medier av en vän, så kan den personens konto blivit hackat. Så om en vän säger att den är i behov av pengar, så ska du ändå bli misstänksam.

Det här med ens egna digitala identitet är ofta nyckeln till att kunna bli utsatt för ett bedrägeri. Så om man ska ta med sig en enda lärdom för att minska risken så är det att aldrig ge ut sin identitetshandling på uppmaning av någon annan. Bara om du själv initierat kontakten, till exempel med din bank så ska du identifiera dig. Blir du osäker, så lägg på luren och be att få ringa tillbaka till banken i så fall."

Visste du att?

E-legitimationen BankID har förenklats vardagen för miljontals svenskar och genom en snabb och säker digital identifiering lagt grunden för Sveriges moderna och tillgängliga samhälle.

Blippa din BETALNING

Att Blippa är ett annat ord för en kontaktlös betalning. Det innebär att du bara behöver hålla ditt kort, mobiltelefon eller smartklocka mot en kortterminal för att göra ett köp. Detta gäller för närvarande för köp upp till 400 kronor. I annat fall måste du slå in din kod.



Leta efter symbolen!

När du ser symbolen vet du att det finns möjlighet till att blippa din betalning. Symbolen ser likadan ut i hela världen.



Visste du att?

Förutom kort och mobil finns det en mängd olika prylar man kan blippa med. Till exempel en klocka eller en nyckelring. Dessa kallas också för Wearables.



Ladda ner appen **Kivra** från Apple Store eller Google Play.

Kivra – Din digitala brevlåda

Att skaffa en digital brevlåda är ett bra komplement för att hantera sin digitala ekonomi. I appen Kivra får du brev och fakturor från anslutna företag och myndigheter du har en relation till. Du kan även signera avtal, betala med ett klick och hantera kvitton.

- I Kivra får du automatiskt fakturor från myndigheter och företag som du har relation till.
- Du kan fortfarande betala dina räkningar via din internetbank om du föredrar det.
- Bestäm själv om du vill betala direkt eller senare (på angiven förfallodag).

Att handla på nätet har gjort våra liv både enklare och rikare

Efter att tidigare ha gjort några enstaka inköp på nätet förändrades Stefan och Kristins sätt att handla ordentligt när Coronapandemin började. Nu för tiden köper de i princip allt på nätet, något som både förenklat vardagen och gjort att de verkligen kunnat få tag i saker de letar efter.

Om jag har förstått rätt så använder ni nätet ganska ofta. Vad använder ni det till?

Vi hämtar ut recept, beställer biljetter och betalar räkningar, säger Kristin. Men jag tittar också på växter och hämtar inspiration. När jag handlar och ska betala så använder jag ofta Klarna om den möjligheten finns. Och då har jag anslutit mitt kort berättar Stefan.

Hur kommer det sig att ni började med näthandel?

När Corona kom så var det avgörande för oss att börja handla på nätet, berättar Stefan. Vi provade faktiskt några olika ställen. Den affär där vi brukar handla upplevde vi som lite krånglig, svårt att få tider för leverans och så vidare. Då testade vi att handla mat från en

Bra att veta!

Om du använder ditt BankID i en miljö där någon annan riskerar att se din kod, använd Face ID (ansiktsgenkänning) eller fingeravtrycksläsaren (om din mobil har en). Då behöver du aldrig slå in din kod så att någon kan se den.



"Man skulle inte klara sig
om man inte hade BankID
– det är fullständigt lysande".

STEFAN JOHANSSON

ny affär. Där får man oftast varorna samma dag eller dagen efter. Och vi får bra varor. Och det som är så smidigt med att handla just matvaror på nätet är att man får en lista på vad vi köpte förra gången. Majoriteten av det vi handlar är ju ungefär samma sak. Nu för tiden, när Corona börjat försvinna så kompletterar vi med några saker i vår närmaste butik, men det mesta handlar vi fortfarande på nätet. Och så är det så skönt att få allt levererat fram till dörren. Under Coronan började vi också handla medicin på nätet. Det går lika fort som att själv åka till apoteket. De brukar ju ofta leverera samma dag, så det har vi fortsatt med.

Vad har ni annars handlat på nätet, kanske något som är svårt att hitta i en vanlig affär?

Ja, säger Kristin, Stefan köper ju i och för sig nästan allt på nätet, men nu ska du få höra. Jag håller på så mycket i trädgården och det går åt mycket jord. Och säckarna är tunga, så Stefan hittade en elektrisk skottkärra på en hemsida i Österrike! Och så har vi köpt varsitt par gympadojor från Lilla skobutiken i Kungshamn!

I Kungshamn, varför då?

Vi var inne i en butik här i Stockholm som ska vara så bra, jag har nämligen problem med mina fötter, så jag måste ha bra skor. Så han tog fram ett par som var ganska bra, men de hade inte min storlek. Men skorna verkade bra. Så när vi kom hem sökte vi på nätet och hittade vi dem på Lilla skobutiken i Kungshamn. Vi beställde varsitt par, jag tog ett halvt nummer större än jag brukar.

Har ni behövt skicka tillbaka något?

En gång skickade jag tillbaka en t-shirt, säger Kristin. Det var en påse med som den skulle skickas tillbaka i. Jag visste inte riktigt hur vi skulle göra, så jag la den i brevlådan och det gick bra ändå. Det är faktiskt enda gången vi skickat tillbaka något. Annars får vi rätt saker. Men det är tryggt att veta att möjligheten med ånger- och returrätt finns.

Har det någon gång känts otryggt att handla?

Nja, ja kanske säger Stefan och tänker efter – i början när vi beställde från USA kändes det sisådär, lite osäkert. Men när vi väl gjort det en gång så kändes det bra.

Hur brukar ni göra med betalningar?

Resor är det enda jag betalar med kreditkort, berättar Stefan. Då får jag dessutom en reseförsäkring. I butik betalar jag med kort. Kan inte minnas när jag hade kontanter senast. Och blippar alltid, det är så smidigt. Har däremot inte lagt in kortet i mobilen, min dotter har lagt in det i sin klocka.

Vad tycker ni om BankID?

Vi använder så klart BankID. Kollar saldot, gör ärenden i mobilbanken och så vidare, precis som jag gör med datorn. Man skulle inte klara sig om man inte hade BankID – det är fullständigt lysande. Många har inte BankID, jag tycker de går miste om så mycket som förenklar vardagen, faktiskt.

Var det svårt att skaffa BankID?

Nej inte alls, jag gick in på bankkontoret och de hjälpte mig. Inga problem alls.



Stefan Johansson, 80 och Kristin Johansson, 80

Kom igång med **DIGITAL VARDAGSEKONOMI**

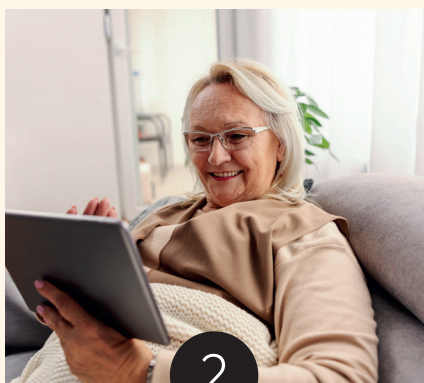
Ett tips för den som är nybörjare är att börja med att fokusera på tre saker: Handla på nätet, föra över eller ta emot pengar med mobilen och betala räkningar på nätet.



1

Handla på nätet

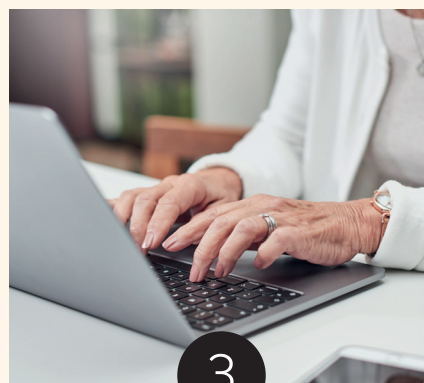
Några av fördelarna med näthandel: Du får enkelt tillgång till ett enormt utbud av varor. Du får varorna packade och hemskickade plus att priset kan vara lägre än i en fysisk butik. Dessutom är alla "affärer" öppna dygnet runt så att du kan handla när det passar dig bäst. Och så har du givetvis rätt att skicka tillbaka varor som du inte är nöjd med. De flesta företag erbjuder 30 dagars kostnadsfri returrätt.



2

Överföring

Swish är en praktisk betaltjänst som används av över 7 miljoner svenskar. Arbetet med att utveckla Swish startade 2012 som ett samarbete mellan sex av Sveriges största banker. När du "swishar" till någon flyttas pengar direkt från ditt konto till mottagarens utan att du behöver fylla i avier eller logga in på din internetbank. Tjänsten är gratis att använda och enkel att komma igång med.



3

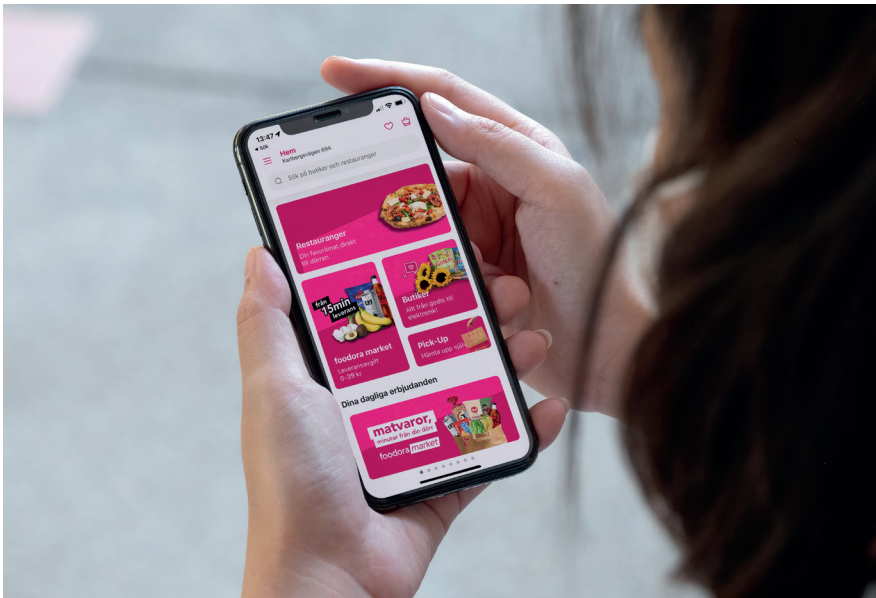
Betala räkningar

För att kunna betala dina räkningar behöver du först se till att du har tillgång till din banks internet- eller mobilbank. Sedan loggar du in och fyller i alla uppgifter från fakturan; mottagarens namn, beloppet och OCR-numret. Om du använder din mobil för att göra detta kan du enkelt använda mobilens kamera för att automatiskt läsa in dessa uppgifter. När det är klart godkänner du bara betalningen med BankID. Klart!

Appar

Appar som förenklar din vardag

För dig med en smart mobiltelefon finns det en uppsjö av appar som kan förenkla din vardag. Här är några av dem.



Med appen Foodora får du mat hem direkt till dörren



Storytel

Storytel erbjuder tjänsten strömning över Internet för

att lyssna på ljudböcker i mobilen. Användarna betalar en månadsavgift och får fri tillgång till de ljudböcker och e-böcker som finns i tjänsten.



Foodora

Foodora är ett budföretag som erbjuder

hemleverans av restaurangmat och andra varor. Bolaget samarbetar idag med mer än 15 000 restauranger i Norden.



Spotify

Ett svenskt företag och världens största musiktjänst på

internet. De tillhandahåller en tjänst för att lyssna till strömmad musik och poddradioprogram över internet.



Easypark

Sveriges och Europas mest använda parkeringsapp. Med den

kan du enkelt betala, hitta parkering och laddstationer eller samla och hantera dina kvitton elektroniskt.



Apoteket

Med Apotekets app kan du hantera alla dina receptärenden, ge fullmakter och handla åt någon annan, handla, chatta och dessutom själv välja hur du vill få dina varor levererade.



SJ

I appen kan du till exempel se tidtabeller och köpa tågbiljetter, förbeställa mat, få notiser med trafikinformation vid störningar som påverkar din resa eller boka om och avboka din biljett.



1177

I 1177 Vårdguidens app kan du läsa om sjukdomar, behandlingar, regler och rättigheter och hitta och jämföra vårdmottagningar. Men du kan också läsa din journal, se aktuella och uthämtade recept, boka, omboka eller avboka tid, be om förnyat recept och se information om ditt högkostnadsskydd.



Uber

En taxitjänst som finns i fler än 10 000 städer i världen.

I Sverige kan du åka med Uber i Stockholm, Göteborg och Malmö. Vid beställning av en körning kan kunden på kartan i appen se var taxichauffören befinner sig och hur lång tid det förväntas ta innan den är framme. Betalning sker direkt i appen.

8 saker att tänka på när du handlar online

61%

av alla skönhets-
och hälsoprodukter
köps på nätet

1. Hur ser erbjudandet ut?

Var misstänksam mot alltför bra erbjudanden och företag som utlovar mirakel. Låter det för bra för att vara sant är det troligtvis det.

2. Kontakt med företaget

Försäkra dig om att det går att komma i kontakt med företaget innan du gör ditt köp. Seriösa e-handlare har en kontaktsida där det finns telefonnummer, e-post och annan information.

3. Vad är det för villkor?

Kontrollera avtalsvillkoren innan du gör ditt köp. Det ska till exempel framgå hur du gör om du vill reklamera varorna och hur lång ångerrätt du har.

4. Hur fungerar det med betalningen?

Välj det betalningssätt som du känner dig mest trygg med, undvik förskottsbetalning. Kort är det vanligaste betalningssättet. Se bara till att sidan är skyddad eller krypterad genom att webbadressen inleds med "https" i stället för "http". Finns det ett hänglås bredvid adressfältet i webbläsaren stödjer hemsidan en säker anslutning och är autentiserad.

Accepterar företaget bara förskottsbetalning? Då finns all anledning att bli misstänksam! Välj hellre en annan butik.

5. Vad är det för företag?

Har du aldrig hört talas om företaget tidigare? Googla det och se vad andra har för erfarenheter av det. Recensioner från andra kunder är jättebra att läsa!

6. Vilka uppgifter behövs?

Uppge aldrig ditt kortnummer om det inte är för att genomföra ett köp.

På vår hemsida hittar du också Betalningshjälpen TV, en serie där Christina Schollin tillsammans med inbjudna gäster och experter undersöker utmaningarna men framför allt visar på möjligheterna med en digital vardagsekonomi.





7. Spara uppgifterna

Spara alltid bekräftelsemejlet som du får efter att du gjort ditt köp.

8. Är det säker e-handel?

Leta efter så kallad "trustmark" på butiken. Detta kan vara en symbol i form av ett litet lås och texten "Trygg e-handel", eller liknande. Trustmarks markerar att e-butiken är anslutet till ett nätverk och därför behöver uppfylla vissa krav på säkerhet.

Bra att veta!

Läs avtalsvillkoren. Extra viktigt är information om leveransvillkor, din ångerrätt (14 dagar inom Sverige och EU) och hur du ska göra för att reklamera. Se till att du får svar på om det angivna priset inkluderar skatter, avgifter och leveranskostnader eller inte. Handel på internet regleras av distans- och hemförsäljningslagen.

Om du skulle bli lurad när du handlat med kreditkort kan kreditföretaget hjälpa dig att få tillbaka dina pengar. Den möjligheten har du inte i samma utsträckning om du handlar med kort utan kredit.

"Med BankID öppnas en ny värld av möjligheter"

Svensk bankindustri har en unik historia av att samarbeta. Tillsammans har Sveriges sju största banker tagit fram och skapat BankID och 2023 fyller tjänsten 20 år.



Andreas Bergqvist, säkerhetschef BankID

Det här med BankID kan för vissa upplevas lite krångligt att skaffa, då man fysiskt måste besöka en bank första gången det ska införskaffas. Här har dock den lite äldre generationen en fördel, då de är vana att besöka sitt bankkontor. När BankID väl är införskaffat så öppnar sig, bokstavligen, en helt ny värld av möjligheter och du kan både identifiera dig och skriva under avtal digitalt.

Det är både tryggt och säkert med BankID men tänk på att BankID är en värdehandling jämförbart med ett pass. Därför behöver du alltid hantera ditt BankID på ett säkert sätt. Det är viktigt att aldrig öppna BankID på uppmaning av någon annan som ringer upp dig. Är du osäker lägg på luren!

Andreas tipsar!

Håll dina uppgifter för dig själv

Öppna aldrig ditt BankID på uppmaning av någon annan, på samma sätt som du aldrig skulle lämna ut ditt pass till någon främling som tar kontakt med dig.

Aktivera platstjänster

Dela din platsinformation i BankID-appen. Syftet är att öka din säkerhet och motverka bedrägerier. Platsinformationen är endast aktiv när BankID-appen används.

Var skeptisk

Det är bra att vara lite misstänksam och tänk på att det ofta är du som användare som är verktyget för att ett bedrägeri ska lyckas. För oss på BankID är det viktigaste att skydda din identitet och integritet och det jobbar vi med dygnet runt.

Ca 8,2 miljoner svenskar har ett BankID. Ett huvudkrav för att skaffa BankID är att man har svenskt personnummer och är folkbokförd i Sverige. BankID används av ca 5000 organisationer; majoriteten av svenska myndigheter, regioner, banker och företag.



1. Vad är BankID?

- a) En bank som finns på internet.
- b) En elektronisk ID-handling, jämförbar med pass, körkort och andra fysiska legitimationshandlingar.
- c) En dosa som genererar koder som används för att utföra trygga banktjänster.

2. När någon säger "logga in" – vad gör personen då?

- a) Identifierar sig på en hemsida för att få tillgång till – eller uppgä – personlig information.
- b) Ansluter till ett chat-forum.
- c) Startar sin dator, smartphone eller surfplatta.

3. Vad är en app?

- a) Det är en förkortning av "apparat" och syftar på smarta mobiltelefoner eller surfplattor.
- b) Det är engelska för "tumme upp", egentligen en förkortning av "appreciation". Ofta använt när man uttrycker gillande för ett inlägg i sociala medier.
- c) En förkortning för applikation, små program som man har i surfplattor och mobiler.

4. Vad är 2FA?

- a) Ett annat ord för Tvåfaktorsautentisering
- b) En vanlig rabattkod för näthandel
- c) Amerikanska myndigheten för internet

5. Vad gör en person som "Blippar"?

- a) Använder flera skärmar samtidigt.
- b) Använder sitt kort för att göra en kontaktlös betalning mot en kortterminal.
- c) Använder kontanter för att betala i butik.

6. Vad menas med att "Googla"?

- a) Att använda speciella glasögon för virtual reality.
- b) Det är ett uttryck för att möta andra människor digitalt på internet.
- c) Att leta upp information på nätet genom att skriva en fråga i en sökmotor.

7. Vad har hänt om du har tagit emot en "Swish"?

- a) Din dator har meddelat att du behöver uppdatera en programvara.
- b) Du har fått pengar insatta på ditt bankkonto.
- c) Du har fått en digital faktura.

8. Vad är en webbläsare?

- a) Ett dataprogram som används för att ta del av information på nätet (webben).
- b) En person som läser något på webben.
- c) Ett dataprogram som samlar och katalogiserar information på nätet för framtida generationer.



80 %

av de svenska hushållen använder bankkort vid köp i butik

9. Vad är en QR-kod?

- a) Ett uttryck från den första James Bond-filmen. Den som ägde QR-koden kunde med hjälp av en dator låsa upp världens alla bankvalv.

- b) En digital DNA-kod som bekräftar att du är du på internet.

- c) Kod i form av ett mönster av små rutor som inläst i en mobil/dator kan omvandlas till data.

10. Vad gör den som streamar en film?

- a) Delar med sig av filmen i sociala medier.

- b) Tittar på en film som i realtid spelas upp på en dator, surfplatta eller mobiltelefon från en webbplats.

- c) Recenserar en film för sina vänner.

Andra initiativ



Försök inte lura mig

Försök inte lura mig är ett utbildningspaket som innehåller handledning, filmer och annat material som ger ökad medvetenhet och bättre kunskaper om hur man kan skydda sig mot bedrägerier. Polisen har tagit fram utbildningspaketet i samarbete med PRO, SPF Seniorerna och Brottsofferjouren.

Mer Digital

Mer Digital är en IT-utbildning som genomförs av Telia ihop med landets kommuner för att minska det digitala utanförskapet hos äldre. Tillsammans med högstadieungdomar och vuxna handledare går de lugnt och pedagogiskt igenom teknikens grunder. De visar hur man följer släkt och vänner på sociala medier, ringer videosamtal, löser kommun- och myndighetsärenden på nätet och annat.

Betalningshjälpen är ett utbildningsinitiativ från



mastercard



PAN-NORDIC
CARD ASSOCIATION



och några av Sveriges största banker



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

ERIK GUTWASSER,
DIVISIONSCHEF NORDEN
& BALTICUM MASTERCARD

Besök Betalningshjalpen.se för inspiration och guider