



Pressmeddelande

28 oktober 2019

Var tredje över 66 år har svårt att komma igång med digitala tjänster – ökad kunskap del av lösningen

Den digitala utvecklingen i samhället innebär nya möjligheter och ett enklare liv för många, men också utmaningar för de grupper som saknar kunskap. En ny undersökning som marknadsanalysföretaget Mantap Global har gjort på uppdrag av Swedbank¹ visar att 66-plussarna är den grupp som har svårast att komma igång med en mer digital tillvaro.

Var tredje person över 66 år uppger att de har svårt att komma igång med nya digitala verktyg och tjänster.

- Digitaliseringen innebär att mycket har blivit enklare, snabbare och mer tillgängligt. Men det har inte gjort livet lättare för riktigt alla. Utvecklingen av digitala banktjänster drivs i stor utsträckning av ett ändrat kundbeteende – de flesta vill kunna göra sina bankärenden digitalt. Men vi ser också att vi behöver hjälpa de som inte kommit igång på traven. Ökad kunskap är en del av lösningen, säger Elizabet Jönsson, chef för försäljning och service inom Svensk bankverksamhet på Swedbank.

Många äldre riskerar att hamna i digitalt utanförskap

En rapport från Internetstiftelsen, "Svenskarna och internet 2019", uppger att en dryg miljon svenskar lever i digitalt utanförskap.² Den som till exempel inte använder BankID riskerar att få sämre tillgång till bland annat kommunala tjänster, myndighetskontakter, sjukvårdsärenden och banktjänster.

- Många av de som upplever att de lever i digitalt utanförskap är äldre. Som banken för de många människorna och företagen är det här något vi behöver ta på allvar – det handlar om att uppmuntra de som känner motstånd att ta steg mot ett mer digitalt liv, och därmed minska känslan av utanförskap. Vi har en lång folkbildningstradition i banken, vi vill gärna bidra, säger Josefine Uppling, chef för samhällsrelationer på Swedbank.

Initiativ ska hjälpa fler att våga prova digitala tjänster

För att motverka det digitala utanförskapet arbetar Swedbank tillsammans med sparbankerna och sparbanksstiftelserna med initiativet "Digital ekonomi", där syftet är att hjälpa de som är osäkra att våga prova vanliga digitala tjänster som BankID och Swish.

- Det handlar inte bara om bankärenden, målet är att kunderna också ska kunna använda sina nyvunna färdigheter för att till exempel boka resor, deklarerar, handla födelsedagspresenter på nätet och hantera vårdärenden digitalt. Stor vikt läggs också på säkerhet på nätet och hur man undviker bedrägerier. Genom att bidra till ökad kunskap på det digitala området tror vi också att vi får nöjdare kunder, säger Elizabet Jönsson.

Kontakt:

Elizabet Jönsson, chef, försäljning och service, Svensk Bankverksamhet, Swedbank, 08-585 905 90
Josefine Uppling, chef, samhällsrelationer, Swedbank, 08-585 920 70

¹ Undersökningen genomfördes i september 2019, 2 026 personer i åldrarna 18-70 år deltog i undersökningen.

² Källa: Internetstiftelsens rapport "Svenskarna och internet 2019"



Bilaga. Tabeller

Avrundade tal, summerar därför inte alltid

Hur väl instämmer du i följande påstående: Det är svårt att komma igång med nya digitala verktyg?

	Total	Kvinnor	Män
Instämmer inte alls	20 %	19 %	23 %
Instämmer delvis inte	22 %	22 %	21 %
Summa instämmer inte	42 %	41 %	44 %
Varken eller	31 %	29 %	33 %
Instämmer	21 %	23 %	18 %
Instämmer fullständigt	6 %	7 %	5 %
Summa instämmer	27 %	30 %	23 %

Ålder

	18-25 år	26-35 år	36-45 år	46-55 år	55-65 år	66 år-
Instämmer inte alls	35 %	18 %	21 %	14 %	18 %	16 %
Instämmer delvis inte	28 %	22 %	20 %	21 %	18 %	23 %
Summa instämmer inte	63 %	40 %	41 %	36 %	37 %	39 %
Varken eller	18 %	34 %	36 %	33 %	32 %	28 %
Instämmer	13 %	19 %	18 %	24 %	29 %	28 %
Instämmer fullständigt	6 %	7 %	5 %	7 %	3 %	5 %
Summa instämmer	19 %	26 %	24 %	32 %	32 %	33 %

Swedbank och Sparbankerna främjar en sund och hållbar ekonomi för de många människorna, hushållen och företagen. Det finns idag 60 sparbanker i Sverige varav fem är delägda av Swedbank. Sparbankerna har drygt 200 kontor och över 2 miljoner privat- och företagskunder. Sparbankerna och Swedbank har en lång gemensam historia och har sedan länge ett samarbete som vilar på kommersiell grund. Swedbank är den ledande banken på hemmamarknaderna Sverige, Estland, Lettland och Litauen och erbjuder ett brett utbud av finansiella tjänster och produkter. Swedbank har drygt 7 miljoner privatkunder och ca 600 000 företags- och organisationskunder med 173 kontor i Sverige och 123 kontor i de baltiska länderna. Koncernen har även verksamhet i övriga Norden, USA och Kina. Den 30 september 2019 uppgick balansomslutningen till 2 507 miljarder kronor. Läs mer på www.sparbankerna.se och www.swedbank.se