

# Användarstudie för allmänheten

Oktober 2023

# Innehållsförteckning

1	Riksbankens användarstudie inom ramen för e-kronaprojektet	3
1	Resultat	5
1.1	Bättre kontroll över ekonomin	6
1.2	Trygghet och tillit centrala faktorer för en ny betaltjänst	6
1.3	Det är viktigt att kunna anpassa bank- och betaltjänster efter eget behov	7
1.4	Smidighet förväntas	8
1.5	Det är svårt för allmänheten att föreställa sig en kris som påverkar betalningsförmågan	9
1.6	Kontanter, anonymitet och integritet	9
1.7	Stora likheter i beteenden mellan deltagarna i studien	10
2	Slutsatser	11
3	Metod	12
3.1	Användarundersökningen baseras på 103 djupintervjuer	12

# 1 Riksbankens användarstudie inom ramen för e-kronaprojektet

---

Riksbanken undersöker möjligheten att ge ut ett digitalt komplement till kontanter, så kallade e-kronor. För att undersöka attityder, beteenden och drivkrafter inom området betalningar så har vi genomfört en användarstudie. Studien har delats upp i två delstudier, en riktad till allmänheten och en till handlare. Den här rapporten beskriver resultatet från delstudien som riktats till allmänheten, det vill säga privatpersoner.

---

## **Flera centralbanker undersöker hur digitala centralbankspengar ska utformas**

Allt fler centralbanker undersöker förutsättningarna för att ge ut digitala centralbankspengar (central bank digital currencies, CBDC). En nyckelfråga är hur sådana centralbankspengar ska utformas för att fylla behoven hos allmänheten.

Riksbanken har därför genomfört en användarundersökning med syftet att identifiera situationer, så kallade användarfall, där en svensk digital centralbankspeng (e-krona) skulle kunna lösa problem eller svårigheter som privatpersoner och företag har på betalningsmarknaden idag. Undersökningen har delats upp i två delstudier. Den första studien fokuserade på privatpersoner och genomfördes under hösten 2022. Den andra studien genomfördes under våren 2023 och inriktades på handlare, företag och branschorganisationer inom detaljhandeln. Den här rapporten beskriver resultatet från den första delstudien.

## **Användarstudien ska ge Riksbanken bättre förståelse för potentiella användare av e-kronor**

Riksbanken har sedan 2017 undersökt möjligheten att ge ut digitala centralbankspengar, så kallade e-kronor. Arbetet har huvudsakligen varit inriktat på att testa olika tekniska lösningar.<sup>1</sup> Parallellt med detta har Riksbanken analyserat olika legala aspekter, till exempel frågor om dataskydd, finansiell sekretess och vilken sorts tillgång e-kronan skulle kunna vara.

Men utformningen av e-kronan bör inte baseras enbart på vad som är tekniskt eller legalt möjligt, utan även på vilka behov den kan fylla för potentiella användare. I denna studie identifierar vi dessa behov genom att undersöka vilka problem allmänheten står inför när det kommer till betalningar. Studien har utgått från tre frågor:

- *Hur upplever allmänheten att betalningar fungerar idag?*
- *Vilka problem kopplade till betalningar upplever allmänheten att det finns idag?*

---

<sup>1</sup> Se e-kronapilotens rapporter på Riksbankens hemsida: [E-kronarapporter | Sveriges Riksbank](#)

- *Vilka egenskaper behöver tas i beaktan vid designen av en e-krona?*

Studien som helhet har riktats till både allmänheten (oftast betalare) och företag inom detaljhandeln (oftast betalningsmottagare). Denna rapport beskriver arbetet med och resultatet från den del av studien som har fokuserat på allmänheten.

Resten av rapporten är uppbyggd på följande sätt: I avsnitt 1 presenteras studiens resultat och en sammanfattning av insikterna, i avsnitt 2 presenteras slutsatser och i avsnitt 3 beskrivs metod och urval av deltagare till studien.

# 1 Resultat

---

Studien visar att allmänheten tycker att betalningar fungerar bra. Det finns ett stort utbud av betaltjänster att använda. För att människor ska vilja testa nya tjänster är det viktigt att dessa känns trygga. Tillit till en tjänst kan skapas genom att man känner igen till exempel identifieringsmetoden eller varumärken. Många nämner att de använder så många olika tjänster att de får sin ekonomi utspridd och de behöver därför få en bättre överblick över sin ekonomi. De som förberett sig för en krissituation har gjort det genom att skaffa ytterligare betal- och identifikationslösningar och inte främst genom att ha kontanter tillgängliga eftersom de är osäkra på om affärerna tar emot kontanter.

---

## 1.1 Sju insikter om hur allmänheten upplever att betalningar fungerar

Studiens Resultat presenteras i form av sju insikter, se tabell 1. Insikterna beskriver hur allmänheten upplever att betalningar fungerar, vilka utmaningar de stöter på och vad som fungerar bra. I efterföljande delkapitel beskriver vi respektive insikt närmare.

**Tabell 1. Insikter**

	Insikt
1	Bättre kontroll över ekonomin
2	Trygghet och tillit centrala faktorer för en ny betaltjänst
3	Det är viktigt att kunna anpassa bank- och betaltjänster efter eget behov
4	Smidighet förväntas
5	Det är svårt för allmänheten att föreställa sig en kris som påverkar betalningsförmågan
6	Kontanter, anonymitet och integritet
7	Stora likheter i beteenden mellan deltagarna i studien

## 1.2 Bättre kontroll över ekonomin

### **Den ekonomiska medvetenheten gör att man använder fler tjänster men saknar en sammanställning över sin ekonomi**

Idag är det vanligt att ha fler än en bank och flera privatekonomiska tjänster som privatperson. Allmänheten söker sig medvetet till olika aktörer för att få de bästa villkoren för sina behov. Detta medför att privatekonomin blir utspridd och att många känner att de skulle behöva en sammanställning över ekonomin från alla tjänster som de använder sig av.

"Jag har Excel för att skapa mig en bättre samlad överblick. Det finns inget idag som är bättre än Excel."

Idag samlas kvitton på flera platser, både fysiskt och digitalt och det är svårt att skapa sig en helhetsbild. För att lösa dessa utmaningar skapar somliga egna system, till exempel manuella kalkylark och fysisk arkivering. Klarna och Kivra är exempel på tjänster som många upplever underlättar hanteringen av betalningar och kvitton men det finns en efterfrågan på tjänster som inkluderar hela eller fler delar av den personliga ekonomin. Man önskar bland annat att fler butiker ansluter sig till Kivra eller liknande tjänster.

"Ica har ju kvitton till Kivra. Känns bra att ha det digitalt men vore bättre om allt var samlat på en plats."

För att få bättre kontroll över privatekonomin efterfrågar man möjligheter att kategorisera, utvärdera, följa trender och på så sätt lära sig mer om sitt eget köpbeteende. Detta för att bli bättre på att bland annat planera och kontrollera sina utgifter. Det finns vissa funktioner idag som gör att man till exempel kan kategorisera transaktioner men de upplevs inte som tillräckliga. Mer innehållsrika digitala transaktionsdata, exempelvis butiksnamn i stället för företagsnamn, plats och tid, kvitto på produkt eller tjänst upplevs som värdeskapande.

## 1.3 Trygghet och tillit centrala faktorer för en ny betaltjänst

### **Faktorer som kan skapa trygghet och tillit**

Många är väl medvetna om fördelarna med att ha relationer med flera olika banker. Men även om sökandet efter bättre villkor och nya tjänster gör att man anlitar flera banker så har man ofta kvar sin storbank för sin huvudsakliga ekonomi. Det visar att kunderna har förtroende för sina banker. De är även medvetna om att bankerna står under tillsyn av Finansinspektionen och att deras kapital är skyddat av insättningsgarantin till en viss gräns. Tilliten till främst storbankerna förstärks av just deras storlek på marknaden och att de har funnits länge.

När ett för allmänheten känt varumärke står bakom en ny betaltjänst stärker det tilliten till tjänsten. Om detta kombineras med en välkänd identifikationsmetod och den närmaste omgivningen använder tjänsten så skapas goda förutsättningar för att fler

ska testa den. Många av de intervjuade relaterar användning av Swish<sup>2</sup> och Bankid till säkerhet eftersom att det är tjänster man ansluter sig till via sin bank. Att utseendet i applikationen är detsamma oavsett vem man betalar till skapar en känsla av trygghet, däremot så betraktas det som känsligt att endast ha en digital identifikationslösning att förlita sig på. Swish nämns som en tjänst som många väntade med att börja använda därför att man initialt inte ansåg sig behöva den. Man väljer att avvakta för att se vad omgivningen gör och först när det upplevs som att man är en av få som inte använder tjänsten känns det säkert nog att själv prova på. Vid det laget har även ett behov uppstått eftersom tjänsten nått så många användare att alternativen uppfattas som besvärliga, exempelvis att göra en banköverföring via sin internetbank mellan privatpersoner.

Det som driver majoriteten att testa nya tjänster är alltså att en bred krets i omgivningen redan har testat tjänsten och rekommenderar den.

*”När det är något jag inte känner igen så känner jag noll tillit.”*

För främst e-handel så finns det strategier för hur man som kund väljer att betala. På hemsidor som man besöker ofta är det vanligt att betala direkt i anslutning till köpet. På hemsidor man sällan använder eller vid köp från utlandet använder man sig i större utsträckning av köp nu betala senare-funktioner. Man vill inte ligga ute med pengar ifall det skulle uppstå problem med leveransen. Man ser även fördelarna med att en annan part driver ärendet om ett företag inte levererar det som förväntas. Klarna är exempel på en betaltjänstleverantör som ger trygghet och smidighet vid sådana här köp och erbjuder flera betalningsmöjligheter som passar för olika köpkontexter. Paypal används även medvetet på samma sätt men i större utsträckning vid köp från utlandet.

*”Jag använder alltid Klarna om jag handlar på en sida jag inte känner till eller som känns osäker.”*

## 1.4 Det är viktigt att kunna anpassa bank- och betaltjänster efter eget behov

### **Det är viktigt med valfrihet och säkerhet**

Möjligheten att kunna anpassa bank- och betaltjänster är central för att den enskilda användaren ska känna trygghet och ha kontroll. Att själv kunna bestämma över sina egna pengar och hur de används är viktigt för att uppnå en känsla av valfrihet.

Man använder sig av de säkerhetsfunktioner som finns tillgängliga på det konto eller kort som affärsbanken eller kortutställaren erbjuder. Det handlar främst om olika spärrar kopplade till betalkort eller kreditkort som begränsar belopp, betalsituation

---

<sup>2</sup> Swish applikationen möjliggör för transaktioner för bankkunder med Bankid i Sverige; applikationen möjliggör för realtidsbetalningar konto till konto via telefonnummer.

(internet eller butik), betaltyp (kontaktlös, etcetera) och geografisk plats. Även olika försäkringar mot förluster eller bedrägerier används.

Att fördela sina pengar på olika konton ger en känsla av säkerhet. Vid löneutbetalning är det exempelvis många som flyttar delar av summan från lönekontot till ett annat bankkonto som inte är kopplat till ett betalmedel. På så sätt sprider man riskerna och exponeringen minskar vid ett eventuellt brott.

*”Man kan alltid bli skimmad och så. Då försöker jag värja mig mot det genom att inte ha mer än 2000-3000 kr på kortet.”*

Utöver transaktions- och sparkonton så är det vanligt att man har ett kreditkort som en backup. Möjligheten att justera sin egen kreditgräns (alltså att minska gränsen utifrån tilldelad kredit) upplevs positivt.

## 1.5 Smidighet förväntas

### **En tjänst som inte anses smidig överges**

Den svenska betalmarknaden uppfattas som väl fungerande och allmänheten anser att betalningar idag fungerar smidigt, det gäller för betalningar till både företag och privatpersoner. Det finns ett stort urval av tjänster för privatpersoner att nyttja och smidighet är något man förväntar sig för att man ska fortsätta använda en betaltjänst.

Även om det finns en stor variation i beteenden och preferenser när det gäller betalningar så är det övergripande mönstret att utvecklingen går mot det som i olika situationer upplevs som smidigare, snabbare och mest tillgängligt.

Ett exempel på detta är att betaltjänster som hanteras i mobiltelefonen används allt oftare. I jämförelse med till exempel kontanter och Swish så kan kontaktlösa betalningstjänster via RFID, som Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, erbjuda snabbare hantering och tydligare digital information. I butik fortsätter kortbetalningar vara det vanligaste betalningssättet. Allt fler väljer att lägga till sina kort i mobiltelefonen så det blir en kortbetalning via tjänster som Apple Pay. Idag använder man i större utsträckning sin mobiltelefon för att sköta både betalningar och andra privatekonomiska uppgifter. Beteenden och vanor kopplade till mobiltelefonen har gjort att plånboken eller korthållaren har fått en underordnad plats i vardagen och att funktioner som att förvara betalkort, kreditkort, medlemskort, ID-kort, kundklubbskort och så vidare har flyttat in i mobiltelefonen.

*”Jag använder mobilen till allt, tar aldrig med mig kortet längre ens...supersmidigt!”*

För betalningar person till person är Swish det betalsätt som man föredrar och det upplevs som mer säkert än att bära med sig en plånbok med kort och/eller kontanter. Det som uppskattas med mobila betalningar är att det går snabbt att få betalningen verifierad. För att nya tjänster ska användas behöver dessa vara lika smidiga och lättillgängliga. Man vill även kunna välja mellan verktyg och gränssnitt för betalningar: mobiltelefon, kort, annan bärare av chip, QR-kod och dator.



## 1.6 Det är svårt för allmänheten att föreställa sig en kris som påverkar betalningsförmågan

### Att förbereda sig för längre störningar är svårt om man inte tidigare upplevt sådana

Uppfattningen hos allmänheten är att man till viss del är förberedd inför störningar i betalningssystemet. Många har flera kort, kontanter, betaltjänster och mer än en digital identifikationstjänst. Betalningar som inte kunnat genomföras kopplas främst till tillfällen när man varit utomlands och ett kort inte fungerat, när man stått i kassan och kortbetalningar inte fungerat, eller när det varit driftfel hos bankerna eller Swish. Att utöver driftstörningar i vardagen försöka relatera till längre störningar som påverkar vardagen är svårare.

"Jag tror inte att det kommer hända något sådant i Sverige, och skulle det göra det så tror jag att det finns en plan så att det löser sig"

Det finns hos en del av befolkningen ett intresse av att förbereda sig i enlighet med MSB:s rekommendationer, men det finns också en stor tilltro till myndigheternas förmåga att lösa situationen om de samhällstjänster som man tar för givna inte skulle fungera. Betalningar är inte det som man främst tänker på vid en kris utan snarare att hålla sina digitala enheter laddade med power bank och att ha tillgång till mat och vatten.

"Om det blir en sådan betalkris går jag väl bara till en bankomat och tar ut pengar då? Eller går det?"

Kontanter används alltså som ett komplement till digitala betalningar i situationer där digitala betalmedel inte fungerar men det är få som förvarar kontanter hemma i händelse av en kris. Man uppfattar det som osmidigt att ha pengar låsta för en eventuell krissituation. Att det inte alltid går att betala med kontanter idag påverkar också uppfattningen om hur kontanter kan användas som alternativ i kris. Att ha flera digitala alternativ för betalningar är vanligare än att förvara kontanter hemma. Möjligheten att förbereda sig inför en kris är även en ekonomisk fråga. Det är kostsamt att införskaffa det som rekommenderas och alla kan inte heller undvara de kontanta be-  
lopp som MSB anser att vi behöver ha i reserv.

## 1.7 Kontanter, anonymitet och integritet

Idag fungerar kontanter för många som ett alternativt betalningsmedel som används när digitala betalningar inte går att genomföra. Det är få som använder kontanter som främsta betalningsmedel vid sina dagliga betalningar. Däremot säger många att möjligheten till att betala kontant är viktig och att kontanter är viktig för grupper i samhället som av olika anledningar inte använder sig av digitala betaltjänster.

"Det är jätteviktigt att vi bevarar kontanterna i samhället. Men jag tänker inte använda dom. Men för andra."

Kontanter används inte i syfte att vara anonym vid betalningar och anonymiteten är inte heller något som man saknar vid digitala betalningar. Anonyma betalningar uppfattas som otrygga och man kan inte se poängen med anonymitet utom vid brottslig verksamhet. Verifieringen av din egen och betalningsmottagarens identitet skapar en känsla av trygghet vilket är viktigt när man använder en betaltjänst. Gentemot betalningar till företag är man medveten om att data säljs vidare till tredje part och det är något många skulle vilja begränsa. Däremot är det positivt att få förslag på produkter vid inköp på nätet men att det borde ske genom medlemskap där man godkänner villkoren för det specifikt.

## 1.8 Stora likheter i beteenden mellan deltagarna i studien

Det är väldigt små skillnader mellan deltagarna i studien när vi jämför hur de väljer att betala. Det som avgör är vad som är säkrast och smidigast i en given betalningssituation.

De invånare som använder kontanter mer regelbundet gör detta som en backup för olika situationer och hade prioriterat att betala med kort om det hade fungerat säkert och smidigt i alla situationer.

En grupp av deltagarna i studien var mer benägna att testa nya tjänster än andra, för att kunna optimera sin ekonomi. Dessa personer testar ofta nya lösningar och slutar snabbt att använda en tjänst om den inte ger dem det värde de letar efter.

Även om de intervjuade idag hade olika nivåer av beredskap så var det i praktiken små inbördes skillnader i deras beteenden vid betalningar. Invånare med hög beredskap tenderar dock att ha ytterligare backup-alternativ, exempelvis fler betal- och ID-kort. Inställningen till förberedelser inför kris skiljer dem också åt. Invånare med hög beredskap är rädda för en potentiell kris och ser det som fördelaktigt att förbereda sig med bland annat mat och vatten, medan majoriteten av de som prioriterar beredskap lågt inte tror att en kris kommer att inträffa. Inställningen till ekonomi, betalningar och kontanter i kris är dock likvärdig i båda grupperna, alltså att kontanter inte är något man prioriterar.

## 2 Slutsatser

### **Betalningar fungerar bra men man önskar bättre kontroll över sin privatekonomi**

Användarstudien visar att allmänheten upplever att betalningar i Sverige överlag fungerar bra. Det finns olika tjänster att använda och olika aktörer att anlita och de flesta har strategier för hur olika köp ska hanteras beroende på hur trygg situationen är. Förtroendet för bankerna är fortsatt stort, men betaltjänster med bättre funktioner och personliga anpassningar har främjat andra aktörer på betalmarknaden. Många känner att de behöver få bättre kontroll över sin ekonomi då sökandet efter nya tjänster gör att man får sin ekonomi utspridd. Mobiltelefonen gör det möjligt att ha med sig sin privatekonomi i vardagen, och tillgodoser behovet av att själv få välja hur man betalar. Här kan man ha alla sina betalmetoder samlade i en enhet vilket upplevs som enkelt och smidigt.

### **Trygghet behövs för att anamma en ny betaltjänst**

Bankerna, och då främst storbankerna, är de som vi anförtror oss till när det gäller våra pengar. Det finns en trygghet i dessa institutioner och i de tjänster som dessa står bakom, exempelvis Swish. För nya betaltjänster eller privatekonomiska tjänster är det viktigt att det finns en trovärdig utgivare bakom tjänsten, och företag och tjänster som är lätta att känna igen inger tillit i hög utsträckning. Förtroendet kan överföras genom associationer mellan till exempel betalmetod, identifikationsmetod, handlare, institution och myndighet. En betrodd mellanhand kan öka tryggheten när tilliten bryter mellan parterna. Att skapa denna trygghet är nödvändigt för att en ny tjänst ska få spridning. Spridningen är i sin tur viktig då många väntar med att börja använda en tjänst tills flera i omgivningen har bekräftat att den är säker och smidigt. När man ser att många andra använder en tjänst kan det växa fram ett behov hos en själv som inte från början varit tydligt.

### **Ekonomisk beredskap hos allmänheten kan förbättras**

Trots att det finns rekommendationer om beredskap så är det en mindre grupp i samhället som väljer att följa de rekommendationer som rör ekonomin. Det kan bero på att det finns en stark tilltro till myndigheternas förmåga att lösa problem i krissituationer men det finns även de som inte har de ekonomiska förutsättningarna. Att ha kontanter undanlagda av beredskapsskäl uppfattas inte heller som angeläget i och med att kontantanvändningen minskat. Det upplevs inte som givet att kontanter kommer att kunna användas för betalningar i butik. Få har funderat över situationer där det skulle vara svårt att genomföra betalningar. För de som har förberett sig inför en eventuell kris är inte ekonomiska förberedelser ett prioriterat område. Dessa människor upplever i stället att de förbereder sig på så sätt att de inte ska behöva använda pengar under en kris.

## 3 Metod

---

Riksbanken har intervjuat allmänheten för att undersöka hur folk ser på betalningar och hur man väljer att betala i olika situationer. Vi har haft en bred geografisk och åldersmässig spridning på de intervjuade och eftersträvat att nå fem olika urvalsgrupper.

---

### 3.1 Användarundersökningen baseras på 103 djupintervjuer

#### **Djupintervjuer med allmänheten som på den svenska betalmarknaden**

Undersökningen baseras på djupintervjuer med privatpersoner som är aktiva på den svenska betalmarknaden. Intervjuerna genomfördes under hösten 2022.

Intervjuerna genomfördes i semistrukturerad form. Det innebär att vi som stöd för intervjuerna utformade en intervjuguide med förutbestämda frågor, men lät samtalen glida in på andra teman. Intervjuerna delades upp i två omgångar. Den första intervjun fokuserade på hur man upplever betalningar och vilka behov och beteenden man har kring betalningar. Under den andra intervjun fick respondenterna se bilder, prototyper och påståenden om betalningslösningar (så kallat "triggermaterial") och resonera kring detta.

Vid rekryteringen av respondenterna gjorde vi ett förurval med syfte att dela upp respondenterna i olika urvalsgrupper och säkerställa att urvalsgrupperna uppfyllde vissa bestämda kriterier.

Efter den första intervjuomgången justerades urvalskriterierna för en av urvalsgrupperna. För att kompensera för justeringen och även för bortfall från den första intervjuomgången rekryterades 22 nya deltagare till den andra intervjuomgången. Totalt genomfördes 60 intervjuer i intervjuomgång 1 och 43 intervjuer i intervjuomgång 2. Intervjuerna genomfördes digitalt via Zoom vilket möjliggjorde den geografiska spridningen.

### 3.2 Urval

#### **Fem urvalsgrupper**

Vid rekryteringen av respondenter till studien sökte vi efter respondenter som antingen uppfyllde kriterierna som kontantanvändare, fintechanvändare eller normen för att intervjuas om betalningar i vardagen.<sup>3</sup> Utöver det sökte vi efter respondenter

---

<sup>3</sup> För definition av urvalsgrupper se tabell 2 Urval.

som har stort alternativt litet intresse för beredskap. Dessa intervjuades också om betalningar i vardagen men gav mer uttömmande svar om betalningar och beredskap i och med att de gjort aktiva val för sin beredskap.

Rekryteringen genomfördes via en leverantör där majoriteten av respondenterna tillhörde en panel men viss rekrytering gjordes även via digital annonsering. Förutom att följa urvalskriterierna för respektive urvalsgrupp (se tabell) har vi försökt få en jämn geografisk spridning inom Sverige och mellan tät- och gles-ort. Att intervjuerna har varit online via Zoom har gjort det lättare att få ett representativt geografiskt urval.

Totalt deltog 103 respondenter i studien. Tabell 1 sammanställer urvalet och kriterierna för respektive urvalsgrupp.

**Tabell 2. Urval**

Urvalsgrupper och kriterier för respektive grupp

Urvalsgrupp	Definition	Antal
Kontantanvändare	Personer som använder kontanter vid minst två tillfällen i veckan	17
Normen	Personer som använder olika betalsätt i sin vardag för köp och överföringar. Liten kontantanvändning	16
Fintech	Personer som använder minst tre digitala tjänster av ett urval av applikationer: Splitwise - Dreams – Savr- Lysa- Fondo- Refunder Lunar - Crypto.com - Ecster - Opti - Anyfin - Buddy - Gimi - Klarna - Rocker - Revolut - Qliro - Steven.	18
Låg beredskap	Personer som inte uppfyller fler än en punkt enligt MSB:s checklista över beredskap.	26
Hög beredskap	Personer som uppfyller tre eller fler punkter enligt MSB:s checklista över beredskap.	26
<b>Totalt</b>		<b>103</b>

### Urvalet speglar flera grupper i samhället

De respondenter som har deltagit i studien ska i generella drag representera allmänheten ur fem olika aspekter. Kontantanvändarna är individer som aktivt väljer att betala med kontanter och som gör det regelbundet varje vecka. Urvalsgruppen Normen representerar majoriteten av befolkningen och håller sig inom normalfördelningen. De är flexibla i sitt sätt att hantera betalningar och anpassar sig efter situation och

kontext. Urvalsgruppen Fintech representerar individer som söker efter nya tjänster och i stor utsträckning har testat ett större urval av digitala tjänster än urvalsgruppen Normen. Kriterierna för urvalet i Fintech var att man skulle använda minst tre förutbestämda digitala tjänster. Applikationerna Klarna, Refunder och Qliro ersattes efter första intervjuomgången av Savr, Lysa och Fondo:s applikationer. För att hamna i den här urvalsgruppen behövde man även inför den andra intervjuomgången svara ja på frågan; ”*Skulle dina vänner/familj beskriva dig som en person som är tidig med att testa ny teknik och nya tjänster?*”. De respondenter som har låg respektive hög beredskap representerar två grupper i samhället utanför normalfördelningen vad gäller beredskap. För de fem urvalsgrupperna har åldern varit mellan 18 och 59 år.



**SVERIGES RIKSBANK**

Tel 08 - 787 00 00

[registratorn@riksbank.se](mailto:registratorn@riksbank.se)

[www.riksbank.se](http://www.riksbank.se)

PRODUKTION SVERIGES RIKSBANK)

ISSN ISSN. (online)