

Rapport 2010:23



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN



Bevakning av grundläggande betaltjänster
Länsstyrelsens årsrapport 2010

Näringslivsenheten

Foto: Janne Eriksson.

Tryck: Länsstyrelsen Dalarnas tryckeri, november 2010.

ISSN: 1654-7691

Rapporten kan beställas från Länsstyrelsen Dalarna, infofunktionen

E-post: dalarna@lansstyrelsen.se

Rapporten kan också laddas ned från Länsstyrelsen Dalarnas webbplats:
www.lansstyrelsen.se/dalarna

Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	3
2. Bakgrund	
Grundläggande betaltjänster	5
Länsstyrelsernas uppdrag	5
Statens ansvar	6
3. Länsstyrelsernas bevakningsarbete 2010	8
4. Slutsatser	
Problem gällande de tre grundläggande betaltjänsterna	
1. Möjlighet att ta ut kontanter	9
2. Möjlighet att betala räkningar	10
3. Hantering av dagskassor	11
Övriga faktorer som påverkar grundläggande betaltjänster	
Nyttjandet av tjänsterna Brevgirot och utsträckt betalservice	12
Kortterminaler och hantering av kontokort	13
Bankernas utveckling	14
Beteendeförändringar avseende användning av internet	14
Ny teknik för betaltjänster	16
Negativa effekter fysiskt och socialt	16
5. Rösterna från verkligheten	
Problemsbeskrivningar som berör privatpersoner	17
Problemsbeskrivningar som berör företag och föreningar	19
6. Bilagor	
Bilaga 1 – Länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster 2010	23
Bilaga 2 – Fallstudier	111
Dalarna	
Gotland	
Gävleborg	
Södermanland	
Bilaga 3 – Arbetsgruppens redovisningar	175
Dagskassor i Stockholms skärgård sommaren 2010	
Kortterminaler och hantering av kontokort	
Beteendeförändring avseende användning av internet	
Ny teknik för betaltjänster	

1. Sammanfattning

Länsstyrelserna ska på uppdrag av regeringen bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. Till grundläggande betaltjänster räknas uttag av kontanter, betalningar av räkningar och insättning av dagskassor. Eftersom det inte är preciserat vad som menas med samhällets behov är det en bedömningsfråga och upp till varje länsstyrelse att avgöra.

För många svenskar fungerar det bra att sköta sina betaltjänster, men avskaffandet av lagen om grundläggande kassaservice och nedläggningen av Svensk Kassaservice AB har inneburit betydande problem för vissa grupper i samhället. Därför anser länsstyrelserna att samhällets behov av grundläggande betaltjänster inte motsvaras. Det finns skillnader mellan länen, men inget län står helt utanför problematiken.

Det är främst två grupper i samhället som har problem med att sköta sina grundläggande betaltjänster:

1. Privatpersoner som är äldre, funktionsnedsatta eller har språksvårigheter har problem att ta ut kontanter och betala räkningar. De drabbade är i huvudsak bosatta på landsbygden, glesbygden eller i skärgården.
2. Företagare verksamma på landsbygden, glesbygden eller i skärgården har problem med dagskassehantering.

Problemen är störst i län som har många företagare på landsbygden, glesbygden eller skärgården eller många invånare i de utsatta grupperna av äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter. Län som har en stor turistnäring är extra utsatta, eftersom även turister berörs av problematiken.

En viss betydelse har även länens geografiska förutsättningar. Län med långa avstånd mellan orterna, eller med skärgård får längre till betalserviceställen. Vissa problem med att utföra betaltjänster finns även i tätorter och städer, då handlar det främst om de problem som funktionsnedsatta och de med språksvårigheter möter. Betydelse har det också vad människor upplever som "långt avstånd" till ett ställe där betaltjänster kan utföras, till exempel har en person från Gotland inte samma uppfattning som en person från Norrbotten om vad som är "för långt" att åka. Detta är också viktigt att ta hänsyn till när betalservicen i länen diskuteras och planeras.

Att uppskatta hur många som är berörda av problematiken är svårt och inte heller länsstyrelsernas uppgift inom detta bevakningsuppdrag. Däremot kan länsstyrelserna konstatera att det är ett betydande antal privatpersoner och företag på landsbygden, glesbygden och i skärgården som upplever problem.

Jämfört med 2009 anser länsstyrelserna att inga större förändringar har skett i samhället som påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster i positiv eller negativ bemärkelse. För varje år får fler medborgare tillgång till internet. Några fler orter har fått Kassagiro genom Kuponginlösen AB. Samtidigt fortsätter nedläggningen av bankkontor och uttagsautomater, försämringar av bankernas öppettider och minskning av kontanthantering på bankkontoren.

De tjänster som staten har upphandlat genom Post- och Telestyrelsen har stora brister. Därför presenterar länsstyrelsernas arbetsgrupp några förslag till förbättringar som kan utveckla grundläggande betaltjänster:

1. Möjligheten för privatpersoner att ta ut kontanter kan förbättras genom att förordningen om stöd till kommersiell service (2000:284) även omfattar grundläggande betaltjänster. Det är särskilt inom ramen för förordningens hemsändningsbidrag som utvecklingsinsatser kan genomföras.
2. Möjligheten för privatpersoner att betala räkningar kan utvecklas med ny teknik där staten avsätter särskilda resurser för innovativa pilotprojekt, till exempel att undersöka om det är möjligt för lantbrevbärare att handha mobila kortterminaler för betalning av räkningar.
3. Företagen och föreningars hantering av dagskassor kan förbättras genom att staten främjar insatser som minskar kontanthanteringen och ökar korthanteringen. Staten bör ta initiativ till att bankerna och näringslivet träffar avtal som minskar kostnaderna för korthanteringen, särskilt för de mindre företagen.

2. Bakgrund

Grundläggande betaltjänster

I juni 2007 beslutade Riksdagen att lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice skulle upphävas den sista december 2008. Som en följd av detta avvecklades Svensk Kassaservice AB under andra halvåret 2008. Bakgrunden till beslutet var att internetbanker användes i allt större utsträckning. Från 2001 tappade Svensk Kassaservice AB en femtedel av kunderna varje år vilket innebar stora kostnader för staten för att upprätthålla servicen. Lagen om grundläggande kassaservice ersattes av det politiska målet att ”alla i samhället skall ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. Vad som menas med tillgång till och rimliga priser har inte preciserats av regeringen.

Som betaltjänster räknas följande:

- möjlighet att ta ut kontanter
- möjlighet att betala räkningar
- möjlighet att sätta in dagskassor på konto

Innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes hade Svensk Kassaservice AB 370 kontor runt om i landet. Dessutom kunde man genom postens lantbrevbärare utföra samtliga betaltjänster som var kopplade till Svensk Kassaservice AB:s kontor.

Lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor ändrades redan innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes. Den 1 juli 2005 införde Svensk Kassaservice AB en ny prismodell och i samband med detta fick lantbrevbärarna inte längre ta emot dagskassor. Detta genomfördes främst på grund av säkerhetsskäl. Det tog tid innan förändringen genomfördes i praktiken. Många företagare fortsatte att lämna sina dagskassor till lantbrevbärarna, exempelvis genom att använda tjänsten ”insättning på konto” istället för den indragna tjänsten ”dagskassa”. Därför blev förändringen påtaglig för företagare och föreningar först när lagen upphävdes.

Länsstyrelsernas uppdrag

När lagen om grundläggande kassaservice upphävdes fick länsstyrelserna ett nytt bevakningsuppdrag av regeringen. Uppdraget beskrivs i förordningen med länsstyrelseinstruktion (2007:825), där två nya paragrafer skrevs in.

Enligt 64 § ska länsstyrelserna bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna ska också bedöma om tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Enligt 65 § får Länsstyrelsen Dalarna ett samordningsansvar för bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna.

I länsstyrelsernas regleringsbrev framgår att länsstyrelser ska lämna underlag till Länsstyrelsen Dalarna med en bedömning av hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov i länen. Länsstyrelsen Dalarna ska sammanställa en rapport utifrån detta underlag. Rapporten ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 1 december varje år.

Statens ansvar

Regeringen har beslutat att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster. I första hand bör marknaden tillhandahålla dessa tjänster och staten övervakar att så sker. Statens ansvar omfattar endast de orter och den landsbygd där behovet av grundläggande betaltjänster inte tillgodoses av marknaden.

För att tillgodose statens ansvar att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster gav regeringen uppdraget till Post- och Telestyrelsen, PTS, att upphandla grundläggande betaltjänster. För att en ort skulle omfattas av upphandlingen skulle den finnas med på Svensk Kassaservice AB:s lista över de 153 orter som den 14 september 2007 hade Svensk Kassaservicekontor och saknade bankkontor, alternativt vara en ort som bildar en naturlig knutpunkt för ett större antal boende. Målet var att hushåll inte skulle ha längre än cirka tre mil till närmaste betalservicealternativ. PTS upphandling gäller till och med 22 juni 2012.

Upphandlade tjänster

- ❖ **Betalserviceombud** - ICA-banken och Kuponginlösen tillhandahåller grundläggande betaltjänster genom betalserviceombud på 15 orter i landet. Hos betalserviceombuden kan man:

- Betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter eller kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank.
- Lösa in Plusgiroavier.
- Göra kontantuttag med kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank.

Brister med tjänsten: alla banker är inte anslutna, det går inte att nyttja utländska kort, det går inte att göra överföringar mellan olika konton, dagskasseinsättningar är inte tillåtna.

- ❖ **Brevgirot inom 73 landsbygdsområden** – genom lantbrevbärarna i dessa områden kan tjänsten Brevgirot nyttjas. Det innebär:

- Betala räkningar med kontanter eller utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot.
- Ta ut kontanter (endast sedlar, inte mynt) med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot.

Allt hanteras i slutna rekommenderade brev. Lantbrevbäraren hanterar alltså inte pengarna eller avierna direkt. Istället för växelmynt lämnas värdeavier som kan användas till att betala senare betaltjänsteuppdrag eller vid handel eller inlösen i en butik. Förutom avgifterna för räkningarna och avierna tillkommer postens avgifter för rekommenderade brev.

Brister med tjänsten: den upplevs krånglig och dyr.

- ❖ **Utsträckt betalservice** till personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd - de kan få tjänsten Brevgirot till tomtgränsen eller vid särskilda behov till dörren. En förutsättning är dock att alla i hushållet är över 80 år eller har funktionsnedsättning. Tjänsten gäller på samtliga lantbrevbärlinjer i hela landet. Utsträckt betalservice har funnits tidigare (före PTS upphandling) men var då en del av en posttjänst. Under 2008 upphandlade PTS ett nytt avtal med Kuponginlösen AB för denna tjänst. För att få tillgång till utsträckt betalservice måste man lämna in en ansökan till Kuponginlösen AB. Ansökningsblanketterna finns hos Posten. (Tjänsten är lätt att förväxla med utsträckt postservice.)

Brister med tjänsten: kännedomen om tjänsten är låg både hos målgruppen och hos Posten AB:s personal som ska leverera tjänsten.

Dagskassehanteringen ingick inte i PTS upphandling. Det beslutade PTS efter att de fått signaler från värdetransportbranschen att marknaden skulle klara av dagskassehanteringen själva.

I juli 2010 fick PTS ett nytt uppdrag från regeringen. Uppdraget innebär att PTS ska kartlägga och analysera behovet av grundläggande betaltjänster efter 22 juni 2012.

PTS ska föreslå och förbereda för nödvändiga statliga insatser för att trygga tillgången till betaltjänster, samt beräkna kostnaden för eventuella statliga insatser. Vid behov ska PTS vidta åtgärder som har syftet att utveckla lösningar för betaltjänsterna, särskilt vad avser dagskassehanteringen.

Arbetet ska ske i samråd med Tillväxtverket, Tillväxtanalys och samordnande Länsstyrelse i Dalarna, samt i samverkan med marknadens aktörer och andra berörda.

3. Länsstyrelsernas bevakningsarbete 2010

Att bevaka samhällets behov av grundläggande betaltjänster är en svår uppgift. Dels för att de berörda individerna har svårt att föra sin egen talan, dels för att de privatpersoner och företagare som känner sig tvungna att förvara stora summor kontanter i hemmet eller på företaget inte vill berätta om detta på grund av riskerna att bli utsatta för rån.

Detta var faktorer som blev tydliga under det bevakningsarbete länsstyrelserna genomförde första uppdragsåret, 2009, varför länsstyrelsernas insatser under detta år har intensifierats betydligt och ökat kompetensen hos utredarna. Det finns starka skäl som talar för att uppgifterna i den samlade årsrapporten för 2010 är både tillförlitliga och har hög relevans.

Bevakningen har skett genom insamlande av information genom enkäter, telefonintervjuer, besöksintervjuer och deltagande i olika möten. Personer som intervjuats har varit privatpersoner, företagare eller representanter för kommuner, näringslivet, samt olika organisationer för pensionärer, funktionsnedsatta och invandrare. Flera länsstyrelser har valt att anlita hjälp med bevakningen och fyra länsstyrelser har genomfört fallstudier; Dalarna, Gotland, Gävleborg och Södermanland. I år har bevakningen även lyft problematiken för dem som har svårigheter att behärska svenska språket, eftersom synpunkter kring detta har framförts till länsstyrelserna.

En kompetensdag har anordnats för länsstyrelseutredarna. Kompetensdagen genomfördes den 11-12 maj i Sigtuna. Samtliga länsstyrelser deltog, samt representanter från Näringsdepartementet, Finansdepartementet, PTS och Tillväxtverket. Under hösten har även uppföljningsmöten skett för att ge möjlighet till erfarenhetsutbyte och vidareutveckling. Möten hölls den 2 september i Växjö, 3 september i Örebro och 16 september i Sundsvall. Samtliga länsstyrelser deltog i något av mötena. Även en representant från PTS fanns på plats vid samtliga möten.

Länsstyrelserna har haft en nationell arbetsgrupp för uppdraget bestående av representanter från Jönköping, Kalmar, Stockholm, Västerbotten och Dalarna. Arbetsgruppen har haft regelbundna telefonmöten samt tre fysiska möten den 12 april, 20 september och 11-12 november.

Arbetsgruppen har tillsammans arrangerat kompetensdagen och uppföljningsmötena, samt tagit fram underlagsmaterial (riktlinjer, mallar, enkätfrågor) för att underlätta länsstyrelsernas bevakningsarbete ytterligare. Utöver det har arbetsgruppen undersökt följande områden: dagskassehantering i skärgårdarna, korthantering för företagare, utveckling av ny teknik för betaltjänster och människors benägenhet till beteendeförändringar gällande användning av internet.

Samordnande länsstyrelse har även haft regelbundna kontakter med representanter för PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys för att hämta in underlag i bevakningsarbetet som också har överlämnats till övriga länsstyrelser i det gemensamma bevakningsuppdraget.

Länsstyrelserna rapporterade sina bevakningsresultat till samordnande länsstyrelse före den första november. Därefter har arbetsgruppen analyserat och sammanställt länens bevakningar i denna årsrapport.

Länsstyrelserna samarbetar även med spridningen av årsrapportens resultat. Arbetsgruppen kommer att besöka Näringsdepartementet 30 november 2010 och redovisa slutsatserna och förslag till förbättringar för grundläggande betaltjänster. Länsstyrelserna kommer också att kontakta media för att informera om innehållet i rapporten för vidare spridning till allmänheten.

4. Slutsatser

Utifrån länsstyrelsernas och arbetsgruppens bevakningsarbete under året, som bland annat redovisas i bilagorna, har arbetsgruppen kommit fram till följande slutsatser när det gäller problematiken kring grundläggande betaltjänster.

Problem gällande de tre grundläggande betaltjänsterna

1. Möjlighet att ta ut kontanter

Möjligheterna till kontantuttag har försämrats framförallt på landsbygden, glesbygden och i skärgården.

På vissa orter i landet har användningen av Kassagirot inneburit förbättringar. Tjänsten erbjuds butiker som vill ge sina kunder möjligheten att lösa in sina plusgiroavier mot kontanter eller betala sina räkningar där betalningsmottagaren har angivit ett plus- eller bankgironummer för inbetalningen. Det finns nästan 600 butiker som är ombud för Kassagirots tjänster. Ökningen av korthanteringen förbättrar också situationen delvis. På de 15 orter i landet där det finns ett betalserviceombud som upphandlats av PTS finns möjlighet att ta ut kontanter, under förutsättning att kontokortet är kopplat till ICA-banken, Swedbank, Nordea eller Länsförsäkringar bank. Övriga privatpersoner eller turister med andra kontokort kan inte nyttja tjänsten. I livsmedelsbutiker går det att ta ut mindre kontantbelopp om butiken har tillräckligt med pengar i dagskassan.

De personer som främst känner sig drabbade är äldre och funktionsnedsatta boende på landsbygden, glesbygden och i skärgården. Det här handlar om individer som innan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB kunde sköta sina kontantuttag själva. Särskilt utsatta är de som inte själva kan ta sig till närmaste bank eller betalserviceombud. De som nyttjar färdtjänst är begränsad till betalserviceställen inom den egna kommunen eftersom tjänsten inte får nyttjas över kommungränserna, även om en bank i grannkommunen ligger inom rimligt avstånd.

Den här gruppen av individer känner också ett större motstånd än befolkningen i genomsnittet mot att använda kontokort. De vill oftast använda sig av kontanter. För äldre handlar det främst om säkerheten när betaltjänsterna utförs eller att ha möjlighet att ge till exempel barnbarnen pengar i handen. Flera äldre saknar legitimation vilket också försvårar deras situation. För funktionsnedsatta handlar det i första hand om fysiska hinder, som att uttagsautomater sitter för högt eller är fel utformade. Men det finns även funktionsnedsatta som har svårighet att förstå ekonomihanteringen när de inte fysisk kan se och röra vid pengarna.

De privatpersoner som har problem att själva ta ut kontanter måste därför förlita sig på släktingar, vänner, grannar, hemtjänsten, lanthandlare eller ytliga bekanta. Det betyder att de måste lämna ut information om konton, kort, koder och sin privata ekonomi, vilket i sig innebär större utsatthet för att bli lurade eller utnyttjade.

Det finns också företag som upplever att de måste fungera som bank för bygden. De beskriver det som en negativ utveckling eftersom det är svårt att balansera kontanterna i dagskassan och för att det ökar risken för att bli utsatt för rån.

Förslag till förbättring

Arbetsgruppen föreslår att förordningen om stöd till kommersiell service (2000:284) kompletteras med att även omfatta grundläggande betaltjänster. Förändringen bör ske under hemsändningsbidraget. Det skulle ge privatpersoner möjlighet att få kontanter levererade till hemmet eller möjlighet att få hjälp med resa till närmaste betalserviceställe.

2. Möjlighet att betala räkningar

Generellt sett har möjligheten att betala räkningar förbättrats genom användandet av internetbanker. Det gäller dock endast de som har tillgång till internet. Det är alltså inte avståndet till närmaste bank eller betalserviceombud som är avgörande utan tillgången till internet och förmågan att använda sig av dessa tjänster. Internettjänsterna förutsätter även att det finns ett välfungerande och heltäckande bredbandsnät. I länsstyrelsernas bevakning framgår att det finns problem med bredbandstäckningen på vissa ställen i landet.

Problem att betala räkningar är störst för äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter. Det här handlar om individer som innan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB kunde sköta sina betalningar av räkningar själva.

Många äldre har aldrig suttit framför en dator och har svårt att använda utrustningen. De känner sig även otrygga i användandet; om de gjort rätt, om räkningen verkligen blivit betalt, om någon kan komma över deras kontouppgifter och koder.

För funktionsnedsatta handlar det ofta om att tekniken har brister. Till exempel är det få synskadade som har de senaste datoranpassningarna som krävs för att kunna nyttja internetbanker. Vissa funktionsnedsatta har inte förmågan att använda internetbanker och är hänvisade till att låta bankerna sköta tjänsterna, vilket de upplever som dyrt.

För personer som har svårt att behärska svenska språket består problemen ofta i att internetbankernas tjänster inte erbjuds på flera språk. Tidigare kunde dessa personer få hjälp med betaltjänsterna på kassaservicekontoren och det var tydligt att de kunde vända sig dit. För flyktingar är det även svårigheterna att få ID-handlingar som gör det knepigt att sköta betaltjänsterna.

För de som väljer att betala sina räkningar kontant har det inneburit en försämring i form av ökade kostnader, vilket är kännbart för personer som redan har låga inkomster.

Eftersom räkningarna måste betalas löser de flesta problemen med att ta hjälp av släktingar, vänner, grannar, hemtjänsten, lanthandlare eller ytliga bekanta. Det betyder att de måste lämna ut information om konton, kort, koder och sin privata ekonomi, vilket i sig innebär större utsatthet för att bli lurade eller utnyttjade. Några försöker att betala räkningar själv via internet. I vissa fall har det lett till att de dragit på sig betalningsanmärkningar för att de inte fullt ut hanterar tjänsten.

Företagare som genom Kassagiroten gör det möjligt för privatpersoner att betala sina räkningar blir i sin tur drabbade. De måste ligga ute med ibland stora belopp i flera dagar. När kunderna betalar räkningar över Kassagiroten dras detta direkt från handlarens konto, medan handlaren först måste deponera pengarna på bank och sedan vänta på transaktion mellan kontona, vilket kan ta flera dagar.

Förslag till förbättring

Staten bör fortsätta att stimulera utbyggnaden av bredbandstäckningen i landet, framförallt på landsbygden, glesbygden och i skärgården. Staten bör även ta initiativ till stöd för utveckling av ny teknik för betaltjänster, bland annat genom att avsätta särskilda resurser för pilotprojekt. Till exempel skulle en utredning visa om det är möjligt för lantbrevbärare att handha mobila kortterminaler för betalning av räkningar.

Företag och föreningars hantering av dagskassor

De företag och föreningar som upplever problem är oftast verksamma på landsbygden, glesbygden eller i skärgården och är i behov av kontanthantering. Särskilt kännbart är det för orter och områden som är beroende av turistnäringen.

Företagarna har svårt att hitta tid att själva transportera dagskassan till närmaste bank (vilket kan ta en hel arbetsdag) och därför förvarar de dagskassorna på företaget eller i hemmet under längre perioder. Företagare vittnar om att det är psykiskt påfrestande att känna oro för risken att bli rånad.

PTS fick signaler från värdetransportbranschen att marknaden skulle klara av att lösa dagskassehanteringen. Verkligheten är en annan. Många företag vittnar om att värdetransportföretagens tjänster är för dyra för att de ska ha råd att nyttja dem. Det finns fall där värdetransportföretag inte bedömer det lönsamt att köra ut och hämta dagskassor hos företag. Det finns företag som inte kan använda sig av tjänsterna för att det tar längre tid att få pengarna på kontot än ATG och Svenska Spel kräver.

Ett annat kännbart problem är att det är väldigt svårt för företagarna att försäkra dagskassehanteringen. En handlare får inte försäkra sig som värdetransportör. Dessutom överstiger dagskassorna under högsäsong de summor som försäkringsbolagen accepterar för transport i egen bil.

Dagskassehanteringen är extra krånglig i skärgårdarna. Under sommaren 2010 har Länsstyrelsen i Stockholms län genomfört ett pilotprojekt där man erbjudit företagare i Stockholms skärgård en värdetransporttjänst för att lösa behovet av deponering av dagskassor. Inom ramen för projektet upphandlade Länsstyrelsen värdetransportföretaget Loomis för att under sju veckor hämta dagskassor med helikopter en till två gånger i veckan på ett antal öar. Ett skäl till Loomis val av helikopter var att minimera antalet aktörer i kedjan av transporter.

Projektet har utvärderats under hösten och bedömningen är att det varit lyckat. Utfallet av projektet är att 23 företag har deponerat dagskassor på totalt 11 öar. Säkerhetsaspekten är den faktor som främst lyfts fram som skäl för att man valt att använda Loomis tjänst under sommaren. I utvärderingen konstateras att hanteringen av dagskassor i Stockholms skärgård inte kan klaras på marknadsmässiga villkor. Sannolikt blir kostnaden för de enskilda företagen för hög om dagskassehanteringen erbjuds endast till marknadsmässiga priser.

Uttredarens förslag för framtiden är att tjänsten upphandlas av Länsstyrelsen genom offentlig upphandling i ytterligare tre till fem år och att upplägget därefter utvärderas och/eller omprövas. Totalt bedöms minst 40 företag vara intresserade av att ta del av tjänsten. Länsstyrelsen föreslås också ta ut en viss avgift av skärgårdsföretagen. Utvärderarna redovisar att frågor om transportmedel bör utgå från uppdragstagarens förutsättningar.

När det gäller förbättringar för företag på landsbygden, glesbygden och i skärgården som måste hantera kontanter är det svårt att finna bra lösningar på problemen utan stöd från staten, det visar bland annat de försök som genomförts i Stockholms skärgård under sommaren 2010.

Förslag till förbättring

Arbetsgruppens förslag för att hantera problematiken med dagskassor är att staten främjar insatser som minskar kontanthanteringen och ökar korthanteringen. Särskilt för företag som hanterar många transaktioner av små belopp och som drabbas av stora kostnader för korthanteringen. Staten bör ta initiativ till att bankerna/kortföretagen och näringslivet kan träffa avtal som påverkar kostnadsbilden för mindre företag.

Övriga faktorer som påverkar grundläggande betaltjänster

Nyttjandet av tjänsterna Brevgirot och utsträckt betalservice

Staten har genom Post- och Telestyrelsen upphandlat tjänsterna Brevgirot och utsträckt betalservice som riktar sig till personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. Staten har avtal med Kuponginlösen AB, som i sin tur har ett avtal med Posten AB.

Länsstyrelserna har genom sitt bevakningsarbete fått uppfattningen att tjänsten Brevgirot, som är tillgänglig inom 73 områden i landet, är ett svåransvärt och krångligt system för att utföra sina betaltjänster, ta ut kontanter och betala räkningar. Användarna tycker också att Brevgirot är ett dyrt system där kunden får betala mer än vad som är normalt då motsvarande tjänster utförs i bank. Därför kan man ifrågasätta om tjänsten motsvarar det behov som finns hos användarna.

Tjänsten utsträckt betalservice levereras till målgruppen i form av Brevgirot, med skillnaden att tjänsten gäller på samtliga lantbrevbärlinjer, alltså både på brevbärlinjer inom de 73 upphandlade områdena och på brevbärlinjer i övriga delar av landet.

Enligt uppgift från Kuponginlösen AB var det under hösten 2010 totalt i landet under 100 personer som nyttjade tjänsten.

Samordnade länsstyrelse har i en särskild undersökning bitt några länsstyrelser att slumpmässigt kontakta ett antal lantbrevbärlkontor i landet för att ta reda på hur tjänsten nyttjas.

Undersökningen visar att information om utsträckt betalservice har gått ut till målgruppen i samband med att Svensk Kassaservice AB utvecklade sin verksamhet. Hur omfattande och heltäckande denna information har varit är dock svårt att svara på i efterhand. Det framgår också att någon riktad information till målgruppen inte har skett senare, trots att nya grupper av 80-åringar och funktionsnedsatta tillkommer mer eller mindre varje dag i landet.

Samtidigt rapporterar flera av länsstyrelserna att de i sina intervjuer med postens personal får intrycket av att kännedom om tjänsten inte är särskilt stor bland personalen. I något fall har till och med postpersonalen bestämt hävdad att tjänsten inte finns. I några fall hänvisar postpersonalen till kommunens hemtjänst, som den som utför den här typen av tjänster för målgruppen. En chef för ett postkontor undrar om det är Postens personal som ska informera, eller var ansvaret ligger. Samordnade länsstyrelser ifrågasätter därför hur informationen om utsträckt betalservice ska nå ut till målgruppen när inte ens lantbrevbärlarna själva verkar känna till tjänsten och vilka som omfattas av den. Risken finns att tjänsten försvinner för att staten tror att ingen är i behov av den.

Kortterminaler och hantering av kontokort

Mängden kontokort har ökat stadigt från år till år. Vid årsskiftet 2009/2010 fanns det cirka 16 miljoner kort i Sverige. Enligt uppgift från Svensk Handel betalas cirka 70 procent av alla köp i Sverige med kort. Cirka 30 procent av alla köp sker kontant, varav merparten är småköp. Användningen av kort minskar behovet av kontanter och därmed sparas stora summor för kontanthantering i samhället.

Det finns flera olika typer av kontokort och avgifterna varierar mellan olika banker. För medborgaren är det svårt att få en överblick över vilka kort som finns och vilka kostnader som är aktuella för respektive kort.

Sälj företag (ex. handlare) får betala för korthantering i form av transaktionsavgifter samt kostnader för kortterminal. Dessa kostnader kan i regel bäras av större företag med hög omsättning, medan kostnaderna kan vara betungande för mindre företag där småköp är den huvudsakliga verksamheten. Mindre företag anser att korthantering fortfarande är för dyr, till exempel när rörelsen är säsongsbetonad eller när försäljningen per kund i huvudsak avser små belopp. I fall med många transaktioner på små belopp kan även relativt låga transaktionsavgifter ha stor betydelse för företagets resultat. Samtidigt innebär korthantering minskade kostnader för hantering av dagskassor.

Kostnaderna för korthantering är numera lägre än tidigare, bland annat på grund av att bransch- och intresseorganisationer förhandlat fram bättre villkor. Det är oklart hur prisutvecklingen för dessa tjänster kommer att utvecklas framöver. Transaktionsavgifterna varierar från cirka 50 öre till cirka 3 kronor per transaktion för vanliga bankkort. Avgifterna beror till stor del på vilket avtal som tecknas med inlösande bank. Avgifterna varierar även beroende på typ av kort. Betalning med kreditkort är ofta dyrare än med vanligt bankkort. Den genomsnittliga transaktionsavgiften för handlare i hela landet var i augusti 2010 cirka 70 öre. Utöver transaktionsavgiften tillkommer ibland uppkopplingsavgift för överföringen om den sker via telefonnätet.

Tidigare har en del handlare tagit ut en avgift för att, särskilt vid småköp, acceptera kortbetalning. Från den 1 augusti 2010 är detta inte längre tillåtet. Det kan möjligen leda till att vissa butiker inte kommer att acceptera kortbetalning, eller att kortbetalning bara godtas över vissa belopp.

Det finns flera olika leverantörer av kortterminaler och det finns olika typer av terminaler. Priserna på terminaler varierar i huvudsak i intervallet mellan 5 000 och 10 000 kronor. Det går även att hyra terminaler, avgifterna varierar då mellan cirka 300 och 600 kronor per månad och terminal. En matbutik med flera kassor behöver alltså betala flera terminalavgifter. Ibland kan det vara krav på att terminalen måste hyras under en viss tid, vilket gör det ogynnsamt för säsongsbetonade företag att hyra terminaler.

Stationära terminaler kommunicerar via en telefonlinje eller via bredband. Mobila terminaler kommunicerar trådlöst via GSM eller GPRS. En bärbar terminal har en basstation och en bärbar enhet och kommunicerar som en stationär terminal.

Generellt anser företagare att det är positivt med en ökad korthantering, men kostnaderna för korthantering är kännbar både för företagen och för konsumenterna. Hanteringskostnaderna kan delvis förklara att vissa mindre företag inte investerar i kortterminaler. För företag som hanterar många småköp bör därför en ny modell för transaktionsavgifter utarbetas, så att inte korthantering innebär orimligt höga kostnader. För konsumenterna verkar användningen av kort vara mera accepterat idag. Det finns dock skäl att i olika sammanhang vara observant på säkerheten i kortsystemen så att förtroendet för kortbetalningar kan upprätthållas.

Bankernas utveckling

Allt fler bankkontor försvinner från landsbygden och glesbygden. Även uttagsautomaterna blir färre. Flera bankkontor försämrar sin tillgänglighet genom begränsade öppettider. Dessutom har många bankkontor slutat med kontanthantering.

Samordnande Länsstyrelse har haft kontakt med Tillväxtanalys för att få en bättre bild av hur många bankkontor det finns i landet, var de finns, vilka tjänster de har och var det finns uttagsautomater. Underlaget som levererats är dock för ofullständigt för att i dagsläget få en heltäckande nationell bild.

När det gäller bankernas framtida utveckling, särskilt med avseende på tillgängligheten för äldre och funktionsnedsatta, har samordnande Länsstyrelse kontinuerlig kontakt med PTS som arbetar mot bankerna för att om möjligt påverka utvecklingen i positiv riktning.

I länsstyrelsernas fortsatta bevakningsarbete är det viktigt att vara observant på att det pågående samarbetet inom bankområdet med att överföra uttagsautomaterna till ett särskilt bolag som ägs av bankerna kan få stora konsekvenser för tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Enligt uppgift kan kraven från ägaren/ägarna för det nya bolaget innebära att transaktionsvolymerna i antalet uttag per månad kan bli av en sådan omfattning att det dramatiskt påverkar antalet uttagsautomater utanför storstäderna.

Beteendeförändring avseende användning av internet

Andelen privatpersoner som använder internet kommer troligen att fortsätta att öka, men ökningstakten har avmattats. Av allt att döma kommer datoranvändningen att öka även i gruppen över 76 år allteftersom människor som använder internet hamnar i den gruppen. Samtidigt finns det individer i alla åldrar som uppger att de inte vill ha eller inte har behov av internet. Den utvecklingen ser ut att bestå. Därför finns det alltid behov av andra metoder att betala räkningar än via internet.

För att kunna betala räkningar via internetbank krävs tillgång till internet. Människors tillgång till internet ökar varje år, men spridningen går långsamt. Det är fortfarande en och en halv miljon svenskar som inte har internet hemma.

Stiftelsen för Internetinfrastruktur, .SE, kartlägger internetanvändningens utveckling och förändringar hos den svenska befolkningen. I deras rapport "Svenskarna och Internet 2010" framgår att varannan svensk inte känner sig delaktig i det nya informationssamhället. Åtta av tio använder inte mobilen för att gå online, fem av tio använder inte internet för att få hälsoinformation och en tredjedel använder inte internet för att betala räkningar. Däremot har svenskarnas oro för att handla med kreditkort på nätet minskat kraftigt.

Av rapporten framgår att nybörjaråldern för internanvändning successivt sjunkit och nu stannat upp. Nästan alla unga i de välutvecklade industriländerna använder internet. Det är dock bara i länder som Sverige, övriga nordiska länder och USA som det även är någorlunda vanligt med internetanvändning bland pensionärer. Nyttillkomna internetanvändare finns i alla åldersgrupper, men det är 90-talister och 40-talister som dominerar. Spridningen uppåt i åldrarna går långsamt. De äldsta spelar en undanskymd roll bland nya internetanvändare.

Enligt en undersökning från Statistiska Centralbyrån, SCB, uppger 10 procent av de tillfrågade mellan 16 och 74 år att de inte vill ha eller saknar behov av internet. Bara tre procent av de tillfrågade tycker att uppkopplingen eller utrustningen är för dyr. Fem procent uppger att de saknar internetkunskaper.

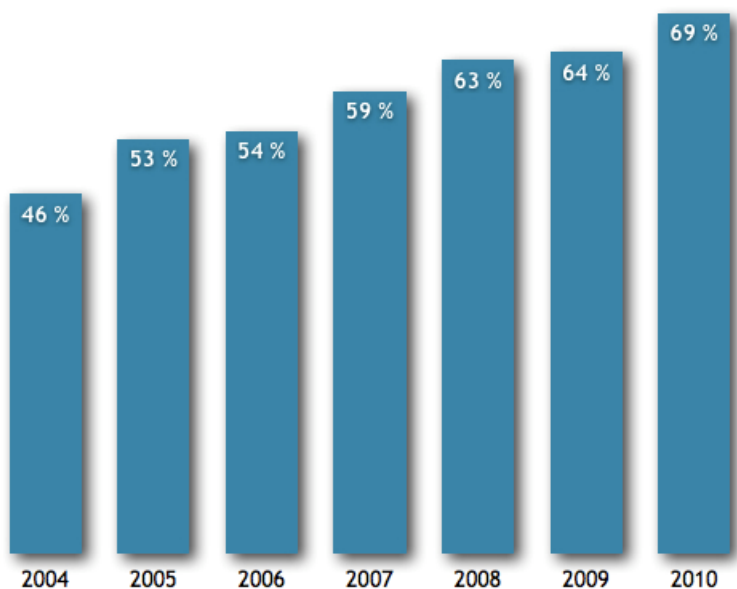
Ålder, kön och utbildning påverkar användningen av internet. Flera olika undersökningar visar att många äldre aldrig använt en dator, särskilt ovanligt är det bland dem över 76 år. Undersökningar visar också att fler män än kvinnor använder internet. När det gäller utbildning framgår det att 19 procent av de med förgymnasial utbildning aldrig använt internet mot en procent av de med eftergymnasial utbildning.

Enligt SCB:s undersökning ”Privatpersoners användning av datorer och Internet 2009” använde 71 procent av de tillfrågade i åldern 16 till 74 år en internetbank under första kvartalet 2009. Det motsvarar 4,8 miljoner personer. Skillnaderna mellan män och kvinnor har minskat när det gäller användning av internetbanker. Under de senaste åren har andelen kvinnor som använder internetbank ökat kraftigt och idag är skillnaden liten.

Enligt Post- och Telestyrelsens, PTS, rapport ”Befolkningens användning av post- och teletjänster 2010” framgår att nästan sju av tio svenskar, 69 procent, i åldern 16 till 84 år betalar sina räkningar via internet. Störst är användningen bland yngre, 25 till 34 år. Det finns även stora skillnader mellan tätort och glesbygd. Betyddigt färre av de som bor i glesbygd betalar räkningarna via internet, 52 procent. Istället betalar de i större utsträckning räkningarna genom girering via brev.

Betalar räkningar via Internet

**Andel som vanligen betalar sina räkningar via dator/
Internet/bankens hemsida, 2004-2010**



Källa: Svenskarnas post- och kassanor, PTS

Ny teknik för betaltjänster

Det finns klara bevis på att teknikmarknaden tagit steg framåt inom området betaltjänster och kontanthantering. Både teknik för internet, TV och mobiltelefoni kommer att utvecklas och vi har förmodligen enbart sett en början av detta.

I och med introduceringen av internet och den fortgående utbyggnaden av kapaciteten i nätet har tillgängligheten till nya tekniska hjälpmedel på olika sätt bidragit till att underlätta för medborgare och företagare att utföra sina grundläggande betaltjänster.

Idag finns erbjudanden från bankerna att nyttja bank via internet, via stationär telefoni eller mobil telefoni. Det pågår för närvarande ett omfattande utvecklingsarbete inom samtliga banker för att utveckla egna betal- och banktjänster via mobiltelefonen.

Exempel på ny teknik:

Ippi är ett hjälpmedel för i första hand äldre och funktionsnedsatta som med hjälp av en vanlig TV och GSM-abonnemang enkelt kan kommunicera med andra personer. Texten på TV-rutan utgör kommunikationen mellan parterna. Till exempel kan släktingar skicka e-post eller sms till TV:n, hemtjänsten kan visa bild på den som kommer dit under dagen, läkaren kan skicka instruktioner om mediciner. Ippin kostar enligt uppgift lika mycket som en bättre mobiltelefon och är alltså fullt möjlig att införskaffa för till exempel släktingar eller en kommunal hemtjänst. Månadskostnaden för abonnemanget är cirka 300 kronor. Planer finns nu på att utveckla Ippi för att betala räkningar.

Pay by SMS, Inga Mynt AB och Tagg (smart streckkod) är andra exempel på tjänster som möjliggör att direkt betala olika köp med hjälp av mobiltelefonen och därmed minska kontanthanteringen i samhället.

Ytterligare nya tekniker finns som kan underlätta hanteringen av betaltjänsterna. Bland annat finns tekniken NFC, Near Field Communication, som är en standardiserad trådlös teknologi med kort räckvidd som möjliggör tvåvägskommunikation mellan elektroniska enheter.

Negativa effekter fysiskt och socialt

Den problematik som finns gällande grundläggande betaltjänster försvårar livet för de privatpersoner och företagare som är drabbade. Människor mår dåligt av att inte längre kunna sköta sina betaltjänster själva och av att förvara mer kontanter än tidigare i hemmet eller på företaget.

Det handlar alltså inte bara om att individer ”gnäller” över förändringarna efter nedläggningen av Svensk Kassaservice AB. Problemen som uppstått har negativa effekter för de drabbade. Bland annat vittnar chefer för kommuners sociala enheter om att den fysiska hälsan försämras hos äldre som inte längre klarar av att uträtta sina egna betaltjänstärenden. För även om det praktiskt fungerar bra att låta andra utföra dessa tjänster, så fråntas äldre känslan av att klara sig själva. De missar även tillfällen att komma ut och få de sociala kontakter som är viktiga för att inte bli isolerad. Att komma ut och möta folk stärker även känslan av samhörighet. En risk för personer som slutar att göra saker är att de mister förmågor. Det kan vara förödande för individen, men det kan också i förlängningen leda till ökade kostnader för samhället då dessa personer kan komma att behöva vård och omsorg av samhället i ett tidigare skede i livet.

Både privatpersoner och företagare uppger att de känner stark oro av att behöva förvara pengar i hemmet eller på företaget. Det går inte heller att uppmärksamma problemet för då ökar risken för att bli utsatt för rån. Detta tar psykiskt på flera berörda individer, men även på deras anhöriga.

5. Röster från verkligheten

Problembeskrivningar som berör privatpersoner

En äldre kvinna i en by i Dalarna berättar att hon oroar sig för hur hon ska kunna sköta sina betaltjänster den dagen hon inte längre kan köra bil. Det är 2,2 mil in till närmaste tätort, Leksand, och det går ingen kollektivtrafik till hennes by.

En boende i Köpings kommun säger: ”- Nedläggningen av Svensk kassaservice har blivit en katastrof för byn, främst ur de gamlas synpunkt, då de nu måste förlita sig på sina närstående.”

En blind man i Sundsvall förklarar. ”- Det känns pinsamt att låta någon utomstående få inblick i mitt ekonomiska läge och jag vet inte om personen är pålitlig. Jag är tvungen att dela med mig av känslig och privat information, vilket upplevs som väldigt integritetskränkande.”

En representant för PRO i Visby berättar att pensionärerna anser att bankerna tar ut för höga avgifter för sina tjänster. Dessutom hänvisar bankerna till internet vilket skapar problem för många äldre som aldrig suttit framför någon dator.

En företagare i Kalmar som driver mack och butik berättar att när han sköter hemsändningen av matvaror till sina kunder så hjälper han även några av kunderna att betala räkningar. En del betalar kontant andra överlämnar sitt bankkort och låter honom göra hela jobbet. Detta gör företagaren helt utan ersättning.

Vid ett medlemsmöte som en pensionärsorganisation i Kronoberg anordnade var det ingen av de 43 deltagarna som hade hört talas om brevgirot. En representant för organisationen berättade att hon hade talat med en erfaren lantbrevbärare som inte heller kände till tjänsten.

En privatperson i Sala kommun säger: ”- Den stora försämringen var när Svensk Kassaservice lämnade sina kontor. Då blev det till att springa till flera olika platser för att kunna göra alla sina ärenden.”

En pensionärsorganisation i Östergötland informerade om ett fall där två äldre kvinnor som är över 80 år får hjälp en gång i veckan att följa med ett pensionärspår när de åker in till Valdemarsvik och veckohandlar. Under dessa besök uträttas även bankärenden och kontanter tas ut för att ha tillhands tills nästa resa. Enligt pensionärsorganisationen har inte någon av dessa damer några nära anhöriga som kan hjälpa till. Problemen som påtalas är vad som händer när pensionärsparet inte kan köra bil längre. Kvinnorna känner även en oro för att bli utsatt för rån när de tvingas förvara större summor kontanter i hemmet.

En representant för Falkenbergs kommun och Hallands länsbygderåd berättar att det är många privatpersoner som inte har tillgång till dator.

En representant från PRO i Uppsala säger att: ”- Det är en stor skam att äldre seniorer som byggt upp vårt välfärdssamhälle inte på ett enkelt sätt ska kunna komma åt sina egna pengar utan att behöva betala för denna så kallade tjänst. Vi ställer oss helt avvisande till att mer eller mindre tvinga åldringar att använda internet för ekonomiska transaktioner. Därtill har inte alla äldre den övning och färdighet som krävs för att använda internet. Det är alldeles för många nyheter om svindlerier och diverse intrång för att en äldre, som kanske helt saknar erfarenhet av att använda internet ska, känna sig trygg. Därtill har inte alla tillgång till en dator. Försämringen av

kassaservice slår obarmhjärtigt hårt mot alla seniorer, främst mot de allra äldsta. Det finns de som möts av misstänksamhet på banken och av oväntade extrakostnader.”

Socialtjänsten i Västerbotten berättar om en äldre kvinna med demenssjukdom som fick hjälp av sin granne med att ta ut kontanter och betala räkningar. Grannen utnyttjade hennes utsatthet, tog över hennes plånbok, kontokort och stal pengar från hennes konto. Det hela upptäcktes först när bankpersonalen blev misstänksamma och larmade socialtjänsten.

Ett äldre par i Västmanland berättar: ”- Vi är båda 71 år. Så länge vi kan köra bil åker vi en mil in till Hallsta vid behov, det blir kostsamt och jobbigt. ”

En synskadad på Gotland berättar att det bara är ett fåtal synskadade som har de senaste datoranpassningarna, vilket är ett måste för att använda internetbanker. Det är också ett problem att inga banklokaler har ett kösystem som fungerar för synskadade . Dessutom är färdtjänst det enda resealternativet om man inte har ledsyn, vilket är betydligt dyrare att åka än buss.

En representant för föreningen för utvecklingsstörda barn, unga och vuxna i Halmstad berättar att uttagsautomaterna sitter alldeles för högt på många ställen. Internet kan inte skötas av de med speciella funktionsnedsättningar och att låta banken sköta tjänsterna blir orimligt dyrt. Staten borde avgiftsbefria dessa tjänster för personer med funktionsnedsättningar. Alla VILL kunna sköta det mesta själv utan att be om hjälp, det är väldigt viktigt för självkänslan.

Hemtjänstpersonal i Jönköpings län berättar att de hjälper till med ledsagning till och från betalställen och att fylla i blanketter. De hanterar både kontanter och betalkort, men uttag av kontanter sker bara i sällskap med den enskilde. Cirka fem procent av brukarna har problem och upplever att det är svårt att sköta sina betaltjänster. Det bör finnas fungerande rutiner för hur hemtjänstpersonalen ska hantera den enskildes betalkort.

En representant för PRO i Västmanland säger: ”- Vi behöver flera platser att utföra betaltjänsterna på. Lantbrevbärare borde kunna ta kort!?”

I Runsten på Öland är det en grupp pensionärer som varje månad tar matarbussen till Borgholm för att betala sina räkningar. Sträckan är drygt sex mil tur och retur och resan tar ungefär fyra och en halv timma eftersom det är många stopp på vägen. Att man gör detta beror på att det inte finns någon bättre transport att tillgå eller annat sätt aktuellt sätt för dem att sköta sina inbetalningar.

Problembeskrivningar som berör företag och föreningar

En representant för Falkenbergs kommun och Hallands länsbygderåd berättar att korthantering innebär en orimligt stor kostnad för småföretagare. Många småföretagare har inte de marginalerna som krävs för att använda detta alternativ.

Ett företag i Dalarna som bland annat ordnar vildmarksäventyr har problem med dagskassorna. Hon låter kunderna betala via faktura i förväg, men det går inte att komma ifrån dagskassorna helt. Får hon kontanter måste hon åka till banken med dem. Hon får inte sätta in pengarna direkt på företagets konto på grund av att hon inte har ett speciellt avtal med Securitas. Hon tvingas sätta in dem på sitt privata konto och sedan direkt föra över dem på företagets konto via internet, något som hennes revisor godkänt. För henne är det inget alternativ med en kortautomat, eftersom det inte finns ström där hon har sin verksamhet.

En lanthandlare i Östergötlands skärgård har cirka fem mil till banken och kör dagskassorna själv några gånger i veckan, eftersom lösningen är billigare än att anlita ett värdetransportföretag. Dagskassorna som transporteras under sommarmånaderna överstiger de summor som försäkringsbolaget accepterar för transport i egen bil. Lanthandlaren uppger att vetskapen om rånrisken tär psykiskt på honom och familjen.

En företagare i Västerbotten levererar sina varor via lantbrevbäraren. Det innebär att företagaren måste ha exakta belopp i kontanter när avgiften för leveranserna ska betalas. Problemet för företagaren är att hon måste skaffa kontanter. Det finns en butik i byn där man kan göra det om butiken har tillräckligt med kontanter. Ibland får företagaren vänta några dagar vilket innebär att leveranserna blir försenade. Denna typ av problem skulle inte behöva uppstå om lantbrevbäraren hade tillgång till mobil kortterminal.

En företagare på Gotland som erbjuder bageriprodukter och driver restaurang med lunchservering varje dag har svårt att hantera sina dagskassor. Vintertid åker företaget in med dagskassorna en gång i veckan, men på sommaren blir det oftare eftersom det är en del turister då. Företaget anser att det skulle vara enklare om bankerna tog bort avgifterna på korthantering för företagarna och istället satte avgifterna på kontanthantering, så att fler väljer kortbetalning istället för att betala med kontanter.

En företagare som har sin verksamhet i centrala Älvdalen berättar att det är orimligt dyrt och omständigt att anlita banken då alla bankkontor inte har kontanthantering. För att växla ett rör femkronor får företagaren betala 75 kronor och fylla i en rekvisition. Växelpengarna levereras dagen efter.

Två makar som driver företaget tillsammans utan anställda i Västernorrland berättar att det största problemet är att de inte alltid har tillgång till internet. Under sommaren som gick fungerade internetuppkopplingen inte alls. Makarna vet inte vad det beror på och av Bredbandsbolaget har de inte fått någon förklaring. De har också haft problem med den fasta telefonen, som inte alltid fungerar. De ringde till Telia i april, men hörde inget förrän i augusti. På grund av att internet har varit så svajigt har man inte kunnat betala sina fakturor via nätet och därför förvarat inkomsterna i ett kassaskrin. Närmaste bank ligger 13 mil enkel väg. På sommaren betalar cirka 80 procent av kunderna med kontanter på vintern är det 20 procent som betalar kontant. Deras norska kunder betalar via faktura hemifrån, av administrativa skäl, men det är krångligt med betalning mellan länderna. Företaget har ingen betalkortsterminal eftersom de får in så lite kontanter på vinterhalvåret. Terminalen måste man ha på hel- eller halvår, men det innebär bara en kostnad för dem.

En företagare i Östergötland upplever att han numera måste fungera som bank för bygden sedan Svensk Kassaservice försvann. Problemet är att kontanterna från dagskassan i butiken inte räcker till att förse kunderna när de gör kontantuttag. Detta medför att handlaren måste hämta extra mycket kontanter från banken cirka två mil bort. Handlaren måste alltså ha mycket kontanter i bilen från bank, samt i butiken vilket han upplever olustigt på grund av rånrisken.

En företagare i Stockholms skärgård berättar att det har inneburit en stor försämring efter att kassaservicen försvann hos posten. Företagaren säger: ”- Nu måste jag åka in med kontanter vilket jag inte hinner då jag arbetar varje dag i veckan, även helger. Jag kör taxibåt och får alla biljettavgifter i kontanter. Nuvarande läge är helt hopplöst för min rörelse. Det måste kosta samhället att ha en åretruntservice i skärgården, utan den finns ingen som servar sommargästerna och då är risken stor att skärgården bara består av rika sommarhusägare som bara utnyttjar sina hus en månad på sommaren.”

En företagare i Södermanland säger att hans bank bara har öppet mellan klockan 12 och 15 på dagen och under den tiden behöver han finnas på sitt företag. En annan företagare i samma län påpekar att bankerna tar ut höga avgifter för att ta emot dagskassorna över disk.

En företagare i nordöstra Uppsala berättar att: ”- När jag blev tvungen att lösa dessa sysslor på annat sätt upptäckte jag att jag inte visste hur jag skulle göra, jag hade nästan aldrig besökt en bank! Närmaste bankkontor ligger fem mil bort . Eftersom jag är pensionär så avslutade jag mitt företag ganska omgående.”

En företagare på Gotland, som bland annat driver visningsträdgård och café med försäljning, har öppet sex dagar i veckan under sommaren. Företagaren behöver ha kontanthantering. För insättning av dagskassan måste företagare åka till Visby som är 87 kilometer bort. Det finns bank på närmre håll, men den har inte öppet när företagaren kan åka ifrån sin verksamhet. Följden blir att företagare väntar hela sommaren med att sätta in dagskassorna på banken, vilket innebär en enorm rånrisk.

En anställd vid en kommunal matservering i Västerbotten har fått i uppdrag av sin chef att förvara dagskassorna tills dess att personen ifråga har möjlighet att åka tio mil till närmaste bank för deponering. Den anställda känner stor oro och ångest för detta och hade inte hört talas om möjligheten att skicka pengarna med lantbrevbäraren i rekommenderat brev.

Två makar som driver en lanthandel i Torsby kommun betjänar ett 12 mil långt område med hemsändning till 34 hushåll, vilket de får bidrag för. Makarna berättar att när nedläggningen av Svensk Kassaservice skedde så blev det ett ramaskri i bygden och skriverier i pressen. Ägarna har dock genom driftighet och hårt arbete (70 timmars arbetsvecka) sett till att det nu fungerar för hushållen i bygden. De har bland annat hjälpt till att skaffa bankkort till hushållen så att de både kan betala matvaror och ta ut kontanter i affären. Det händer också allt som oftast att butiksägarna hjälper till med betalning av fakturor, samt inköpslistor och mediciner eftersom många av de äldre också är lätt förvirrade. Utan denna service skulle säkerligen situationen i bygden för många bli ohållbar. Makarna gör detta utan ersättning.

En företagare i Hylte kommun som är butiksansvarig för tre butiker berättar att: ”- Efter Svensk Kassaservice nedläggning blev det mycket dyrare för oss handlare när vi skulle köpa eller lämna pengar. Kostnaden för att köpa och lämna till banken är 34 000 kronor per år för alla tre butikerna. Men den mest kostsamma biten är för korthantering. Kostnaderna hos banken är orimliga för tre butiker är dagskasssekostnader inklusive kortavgifter 255 197 kronor under tidsperioden januari till och med augusti. Banken skyddas av staten, och det är vi som får betala dyra kostnader. Korthandeln är i sig väldigt positiv eftersom kontanthantering minskar.”

En ekonomisk förening som driver en mack i Los och också är engagerade i turistnäringen genom koboltgruvan i Los har problem att lösa sin kontanthantering. Under ett års tid fick föreningen sätta in pengar i ICA-butiken i Los, som är ombud för Swedbank men sedan satte banken stopp för det. Det var bara privatpersoner som kunde göra så. Nu vill föreningen installera en kortpelare vid bensinpumpen, men får inte teckna kortinlösenavtal med Swedbank. Banken tecknar inte avtal med ekonomiska föreningar.

En företagare i norra delen av Örebro berättar följande om hur nedläggningen av Svensk kassaservice påverkat henne: ” - Det som är det största problemet är att det inte går att göra kontantinsättning till plusgirot. Det uppfattar jag som mycket begränsande och därför försvårar det för min verksamhet. Jag har fått gå omvägen över Swedbankkonto för att föra in pengar på plusgiro. Det är mycket krångligt!!”

En lanthandlare i Östergötland upplever det svårt att hålla tillräcklig likviditet på kontot. Lösningen med Kassagirot är inte optimalt när handlaren måste ligga ute med ibland stora belopp i flera dagar. När kunderna betalar räkningar över Kassagirot dras detta direkt från handlarens konto, medan handlaren först måste deponera pengarna på bank och sedan vänta på transaktion mellan konton.

6. Bilagor

Bilaga 1 - Länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster 2010

Bilaga 2 - Fallstudier

- Dalarna
- Gotland
- Gävleborg
- Södermanland

Bilaga 3 - Arbetsgruppens redovisningar

- Dagskassor i Stockholms skärgård sommaren 2010
- Kortterminaler och hantering av kontokort
- Beteendeförändring avseende användning av internet
- Ny teknik för betaltjänster

Bilaga 1



Länssstyrelserna

**2010 års bevakning av
grundläggande betaltjänster**



LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har genomfört uppdraget genom ett antal telefonintervjuer.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Användning av Svensk Kassaservice var vid tidpunkten för nedläggning ganska begränsad. I undersökta butiker som tidigare hade Svensk Kassaservice begränsas numera möjligheten till kontantuttag av tillgänglig kassa samt vilka bankkort personer innehar. Personer med utländska bankkort tillåts oftast inte att ta ut kontanter utöver inköpsbeloppet. Äldre personer som utnyttjat lantbrevbäraren för kontantuttag har varit tvungna att finna andra vägar för betaltjänsterna, t.ex. börja använda bankkort, få ökad hjälp från anhöriga eller göra kontantuttag i bank. Lantbrevbärarnas tjänst utsträckt betalservice är ett annat möjligt alternativ, som dock verkar relativt outnyttjat.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

I den mån privatpersoner betalade räkningar med hjälp av Svensk Kassaservice, i butik eller genom lantbrevbärare, har istället andra betalningsalternativ börjat tillämpas, t.ex. egen girohantering, med hjälp av anhöriga eller genom färd till bank.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

I den mån företag och föreningar utnyttjade Svensk Kassaservice har istället andra hanteringsalternativ börjat tillämpas, troligtvis egen hantering.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Möjligheten till uttag av kontanter på landsbygden är begränsad, exempelvis för turistföretag, för egen del och för deras kunders del.

3b. Pensionärer:

Möjligheten till kontantuttag på landsbygden är begränsad och att de förvarar mer kontanter i hemmen än tidigare.

3c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen har ingen information om detta.

3d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har ingen information om detta.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Utifrån de samtal som förts med ett begränsat antal företagarföreningar framkommer det att ganska få fått några större problem med att sköta sina betaltjänster.

4b. Pensionärer:

Utifrån de samtal som förts med ett begränsat antal medlemmar från PRO framkommer det att ganska få fått några större problem med att sköta sina betaltjänster.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen har ingen information om detta.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har ingen information om detta.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Länsstyrelsen har inte genomfört en länsövergripande undersökning, istället har fyra områden särskilt studerats, varför frågan inte kan besvaras. Inga tätorter eller tätortsnära områden har undersökts.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:**6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?**

En del har fått hjälp med att skaffa bankkort för kontantuttag samt hjälp med att börja använda giro. Anhöriga får i ökad omfattning hjälpa till med betaltjänsterna. En del använder färdtjänst till närmsta ort med betalservice.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Länsstyrelsen har inte varit i direktkontakt med drabbade personer och kan inte svara på frågan.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte fått någon information om detta.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:**8a. Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Vid samtal med lantbrevbärare framkom att tjänsten inte utnyttjas.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Under 2010 har inga förändringar observerats av Länsstyrelsen.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Utifrån studier av några geografiska områden i länet och den information som där framkommit bedöms problem knutna till tillgången till grundläggande betaltjänster inte vara av större omfattning.

Kontaktperson i Blekinge län: Bengt Lindberg

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen Dalarna har låtit Dalarnas forskningsråd göra en fallstudie av grundläggande betaltjänster i länet 2010. Årets fallstudie är en uppföljning av en tidigare fallstudie från 2009 som Dalarnas forskningsråd gjorde för Länsstyrelsen Dalarnas räkning. Aktörer i fokus för fallstudierna är betalserviceombud, företag på landsbygden, föreningar, kommuner och privatpersoner, specifikt äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter. I fallstudien för år 2010 gjordes sammanlagt 27 telefonintervjuer, närmare bestämt med de två betaltjänstombuden, med representant från tre kommuner, med tre föreningar på landsbygden, med fem företag på landsbygden, med en representant från Företagarna samt med ett värdetransportföretag. Intervjuer har även gjorts med tre enhetschefer för hemtjänsten i landsbygdsområden, med en representant från en hemtjänstgrupp samt med två äldre personer. För att få information om hur situationen ser ut för funktionsnedsatta har en konsult som arbetar med tillgänglighet för funktionsnedsatta intervjuats. En representant från Handikappföreningarnas Samarbetsorgan har även kontaktats. Hon gjorde en rundringning till föreningens medlemmar för att kartlägga deras behov och återkom med resultatet. En representant från tre kommuners integrationsenheter kontaktades samt en representant från internationella föreningen i Borlänge.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Fallstudien visar att privatpersoners möjligheter att ta ut kontanter har påverkats i negativ riktning. Personer som bor på landsbygden och tidigare tagit ut kontanter via lantbrevbäraren har fått problem sedan tjänsten togs ur bruk. De tvingas till långa resor till tätorterna för att ta ut pengar. Det drabbar främst dem som inte gör regelbundna resor till tätorterna (som exempelvis inte arbetar där) och framförallt dem som inte kör och/eller inte har bil.

Somliga, främst äldre, vill handla med kontanter. De är inte vana vid att handla med kort och/eller känner sig inte trygga med det.

Ett ytterligare problem relaterat till kontantuttag är att det inte går att ta ut kontanter med bankkort från samtliga banker hos betaltjänstombuden samt att betaltjänstombuden inte kan ta utländska bankkort.

Eftersom det blivit svårare att ta ut kontanter är det fler som betalar med kort. Att betala med kort är dock inte alltid möjligt, alla företag tar inte kort och det kan även vara svårt vid marknader och andra arrangemang. Därför behövs det fortfarande i viss mån kontanter.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Att betala räkningar är ett problem för dem som av olika anledningar inte använder internet eller Brevgirot. Äldre och funktionsnedsatta som inte klarar detta får vanligtvis hjälp att utföra denna tjänst av anhöriga eller god man. Situationen ser värre ut för nyanlända flyktingar som ofta får relativt liten hjälp med detta. Representanten från den internationella föreningen berättar att detta är ett stort problem för flyktingar som ännu inte lärt sig språket. Han menar att problemet blivit

betydligt större sedan Kassaservicekontoren lades ned. Tidigare visste flyktingarna vart de kunde vända sig för att få hjälp med dessa tjänster, och den hjälpen fungerade mycket bra.

Den sociala aspekten av att kunna betala räkningar och på så vis känna att man klarar sig själv är viktig enligt två personer som intervjuats. För de äldre är det viktigt för känslan av delaktighet. Det kan betyda ett tillfälle att ta sig utanför hemmet och träffa andra människor. Det i sin tur minskar känslan av isolering och ensamhet. Slutar personen utföra något så försämras även dennes förmågor enligt en av enhetscheferna.

För flyktingarna försvårar detta integrationen. Att gå till ett kassaservicekontor skapar möten med andra samt skyndar på lärandet av det nya språket. Känslan av utanförskap förstärks när man inte behärskar det nya systemet, i det här fallet betaltjänsterna.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

För företagare på landsbygden uppstod ett stort problem då lantbrevbäraren inte längre kunde ta emot dagskassor. Värt att notera är att lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor inte är en konsekvens av avvecklingen, denna förändring hade gjorts redan tidigare.

Problemet innebär rent praktiskt att företagarna själva tvingas frakta dagskassorna till banken. Det tar mycket tid samt känns osäkert med tanke på rånrisken. Företagarna har inte möjlighet att sätta in pengarna på banken varje dag vilket betyder att de tvingas förvara kontanterna i hemmet eller i butiken. En företagare var upprörd över att det inte gick att teckna någon försäkring för dagskassehanteringen.

De företagare som intervjuats ansåg att det var för dyrt att anlita ett värdetransportföretag som ett alternativ till lantbrevbärarens tidigare service.

Föreningarna kan liksom företagen inte längre sätta in dagskassorna via lantbrevbärarna. Det utgör dock inte ett lika stort problem för dem eftersom de relativt sällan har aktiviteter som ger dagskassa.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Dagskassehanteringen liksom möjligheten att få tag i växelpengar är ett problem för företagare på landsbygden. Att anlita ett värdetransportföretag ser ingen av de intervjuade som en möjlighet eftersom de bedömer att det är för dyrt. En företagare berättar att det inte heller skulle gå att få ett värdetransportföretag att köra ut till hans företag. En annan företagare som är ombud för ATG och Svenska Spel kan inte heller anlita värdetransport. Det tar längre tid att få pengarna på kontot än vad ATG och Svenska Spel kräver. Representanten från Företagarna bekräftar att de företagare hon diskuterat problematiken med uttrycker att den tjänst värdetransportföretagen kan erbjuda är för dyr.

För att få växelpengar berättar en företagare att han tvingas skicka pengar via en bankbox. Det kan ta upp till två veckor att få växeln. En annan företagare som har sin verksamhet i centrala Älvdalen berättar att det är orimligt dyrt och omständigt att anlita banken för bankärenden. För att växla ett rör femkronor får man betala 75 kronor. Man får dessutom fylla i en rekvisition och växelpengarna levereras dagen efter.

I denna fallstudie liksom i den föregående berättar företagarna att de upplever en otrygghet vid dagskassehanteringen, då de själva tvingas frakta pengarna till banken samt även förvara dem i hemmet eller i butiken. En företagare är kritisk till att det inte finns någon försäkring som täcker dagskassehanteringen.

Företaget, som bland annat ordnar vildmarksäventyr, har löst dagskasseproblematiken genom att låta kunderna betala via faktura i förväg. Det fungerar oftast även om hon uppger att det inte går att komma ifrån dagskassorna helt. Får hon kontanter måste hon åka till banken med dem. Hon får inte sätta in pengarna direkt på företagets konto på grund av att hon inte har ett speciellt avtal med Securitas. Hon tvingas sätta in dem på sitt privata konto och sedan direkt föra över dem på företagets konto via Internet, något som hennes revisor godkännt. För henne är det inget alternativ med en kortautomat eftersom det inte finns ström där hon har sin verksamhet.

Även representanten från Företagarna berättar att dagskassehanteringen är ett problem, framförallt för företag i norra Dalarna som har långt till banken. Detta är en högaktuell fråga bland företagarna på landsbygden. Trots detta är det ingen som vågar lyfta frågan med tanke på rånrisken. Ingen vill tillkännage att de fraktar dagskassan på egen hand. Dagskasseproblematiken försvårar situationen för företagare på landsbygden enligt representanten från Företagarna. En företagare berättar att kunderna gör fler överuttag för att få ut kontanter efter avvecklingen av Svensk Kassaservice AB. Han upplever att han blir mer och mer som en bank. En annan företagare bekräftar detta och menar att han ofta får säga nej till överuttag eftersom han inte har tillräckligt med kontanter i kassan på grund av att så många vill ta ut. Även en tredje företagare tar upp svårigheten för privatpersoner att ta ut kontanter i området, särskilt för utländska turister. Det blev tydligt under en marknad i Idre där företaget hade en monter. Den enda bankomaten i Idre var trasig och kunderna hänvisades till ICA som snart fick slut på kontanter. Det resulterade i att många inte kunde handla på marknaden. Företagen tappade på så vis kunder. En företagare bedriver en webbshop, och där innebär pakethanteringen ett problem. Paketerna ska lämnas till livsmedelsbutiken på närmaste ort. Där går paketleveransen innan butiken öppnar på morgonen. Det är med andra ord omöjligt att skicka ett paket samma dag. Ibland tar det upp till fyra dagar för paket att komma fram till mottagaren. Den långa leveranstiden gör att företagaren tappar kunder till dem som kan leverera snabbare. Företagaren upplever att det nästan inte går att driva internetshop där hon bor.

Samtliga företagare är överens om att servicen för företagare på landsbygden är otillräcklig.

3b. Pensionärer:

De tre enhetschefer som intervjuats berättar att de äldre som inte längre kan betala räkningar och ta ut kontanter på egen hand ofta får hjälp av anhöriga eller någon god man. Hemtjänsten hjälper sällan till med sådana tjänster. De gånger hemtjänsten hjälper de äldre med detta görs det i form av ledsagning. Det betyder att personalen följer med de äldre för att ta ut kontanter eller göra bankärenden. Till det måste man få bistånd beviljat från kommunen. Samtliga tre enhetschefer berättar att hemtjänstpersonalen hanterar betydligt mindre kontanter nu än tidigare vilket de tycker är positivt. Samtliga tre enhetschefer tycker att servicen vad gäller betaltjänster för äldre på landsbygden är otillräcklig och att den har blivit sämre sedan Svensk Kassaservice avvecklades. Att ta ut kontanter och betala räkningar har blivit svårare när lantbrevbäraren inte längre kan erbjuda dessa tjänster.

En enhetschef berättar att det är många äldre inom hennes hemtjänstområde som saknar legitimation. Det ställer till med problem vid ärenden på banken och när de äldre ska hämta paket eftersom man vid sådana tillfällen måste uppvisa legitimation.

Enligt en av enhetscheferna kan de äldre beställa kontanter som levereras av lantbrevbäraren. De får fylla i och skicka en beställningsblankett. Kontanterna levereras mot en kostnad av lantbrevbäraren.

En enhetschef poängterar särskilt att den försämrade servicen får konsekvensen att vissa äldre inte klarar av att uträtta sina egna ärenden utan får överlåta det till andra. Även om det praktiskt fungerar bra att låta andra utföra dessa tjänster så fräntas de känslan av att klara sig själva. Det missar även tillfällen att komma ut och få de sociala kontakter som är viktiga för att inte bli isolerad. Att komma ut och möta folk stärker även känslan av samhörighet. En risk när man slutar göra saker är att man mister förmågor.

Samma enhetschef efterfrågar servicestationer där man kan göra bankärenden men även andra ärenden som att beställa varor från systemet, posta brev, osv.

Enhetscheferna berättar att det är en hög toleransnivå bland äldre på landsbygden vad gäller försämringar av service. Man accepterar detta utan att klaga. På landsbygden finns starka sociala nätverk som fyller ut de luckor som uppstår när servicen försvinner.

Representanten från den hemtjänstgrupp jag pratat med bekräftar att de äldres sociala nätverk har hjälpt dem med de problem som avvecklingen av Svensk Kassaservice AB har medfört. Hon har inte hört någon av de äldre klaga men menar att de är väldigt anpassningsbara. Många använde brevgirot även innan avvecklingen av Svensk Kassaservice AB.

Två äldre har intervjuats i denna studie. Båda har sett problemen med avvecklingen av Svensk Kassaservice AB. En av de intervjuade fick problem med kontantuttag, något hon tidigare kunde göra via lantbrevbäraren. Nu får hon åka till Leksand för att göra detta, en resa på 2,2 mil enkel resa. Än så länge kan hon köra bil vilket underlättar hennes situation. Hon oroar sig för den dagen då hon inte längre kan göra det, framförallt eftersom det inte längre går någon kollektivtrafik till hennes by. Den andra av de intervjuade hade inte själv problem med betaltjänster men upplever att det fanns andra äldre som hade det. Han menar att man får problem om man inte längre klarar av att betala via brevgirot. Han tycker att det är alldeles för dyrt att betala räkningar på banken och att det borde finnas ett regelverk för bankerna som hindrar dem att ta ut oskäligen avgifter från kunderna. Han tror att det finns dem som inte vill låta anhöriga hjälpa dem med ekonomin eftersom de då får stor insyn i personens ekonomi. Kontantuttag kan man göra på ICA, så enligt honom bör detta inte vara något problem. Han berättar att det är bättre att använda ICA-banken än andra banker. De kan i alla fall ta emot pengar, växla pengar och det går även att göra kontantuttag där. Han går hellre till ICA än till banken för att växla pengar.

3c. Funktionsnedsatta:

En konsult som arbetar med tillgänglighet för funktionsnedsatta och själv är rullstolsburen kontaktades inom ramen för studien. Han berättade att det oavsett avvecklingen av Svensk Kassaservice AB finns problem med kontantuttag för funktionsnedsatta. Automaterna för kontantuttag är ganska väl anpassade för synskadade. Ofta finns talfunktioner och taktila symboler. De är sämre anpassade för rörelsehindrade och rullstolsburna. De är ofta placerade för högt upp och för långt in i väggen. Det kan vara svårt att ta ut kontanter utan hjälp.

Hur det fungerar att betala räkningar för funktionsnedsatta tycker han inte att han har tillräckligt stor kunskap om för att vilja uttala sig kring. Det beror naturligtvis på vad man har för funktionsnedsättning. Han berättar att vissa banker jobbar med tillgängligheten på Internet för funktionsnedsatta. Jag frågar om lantbrevbärarens neddragna tjänster har påverkat funktionsnedsatta. Han poängterar att försämrade service, som gör situationen omständigare för vissa, kan göra det helt omöjligt för personer med särskilda behov.

Inom ramen för studien kontaktades Handikappföröreningarnas Samarbetsorgan (HSO). Representanten därifrån hade inte tillräckligt stor kunskap om hur situationen ser ut för funktionsnedsatta för att vilja uttala sig. Hon gjorde däremot en rundringning till fem av medlemmarna i organisationen för att få en bild av situationen. Resultatet från hennes rundringning visar att de flesta hon kontaktat tycker att servicen var bättre förr, när det fanns banker på varje ort och lantbrevbäraren kunde utföra fler tjänster. De flesta anser att det inte finns någon service på landsbygden, man drar ner på mackar, affärer, posttjänster och banker. På några ställen i länet har affären eller macken tagit över posten, men så ser det inte ut överallt. Bussturerna har på många ställen dragits ned eller dragits in. Det ställer bland annat till problem om man vill ta bussen in till närmaste centralort för att utföra bankärendet. Det finns fortfarande banker som inte är handikappanpassade vilket betyder att personer med funktionshinder inte kommer in på banken. Ofta är bankpersonalen snälla och går ut och tar emot bankärendet och går in och uträttar ärendet åt kunden. Kunden känner sig ändå kränkt av att inte kunna komma in på banken. Hennes rundringning visar att det fortfarande finns en del som betalar räkningar via lantbrevbäraren, även om det inte är många. Pensionärer får betala 25 kr för varje avi medan förtidspensionärer får betala ordinarie avgift. Det slår hårt mot alla förtidspensionärer, som de har många av i deras föreningar. Hon tycker att det är ett orättvist system eftersom man inte kan rå för att man blivit sjuk och inte kan jobba. Sammanfattningsvis uppger hon att de hon har kontaktat är missnöjda över servicen på landsbygden i länet.

3d. Personer med språksvårigheter:

Att utföra betaltjänster kan vara svårt för personer med språksvårigheter. Kommunerna har ett ansvar för ensamkommande flyktingar som är utplacerade av migrationsverket. Intervjuerna med representanterna från de tre kommunerna visar att kommunerna tar olika stort ansvar för nyanlända flyktingar. En kommun erbjuder omfattande hjälp. Lär flyktingarna använda internet,

hjälp dem att kontakta myndigheter och företag. Hon hjälper dem även att skaffa bankkort samt lär dem hur man använder det. En annan kommun berättar att hjälpen de erbjuder är individanpassad och utgår från behov. Kommunen hjälper flyktingarna att betala räkningar via brevgirot men inte via internet. Det får de själva ansvara för att lära sig. Den tredje kommunen hjälper inte flyktingarna i särskilt stor omfattning. De får lära sig genom bekanta. De tre kommunrepresentanterna berättar att betaltjänster kan utgöra ett problem för flyktingar och invandrare. De händer att de får betalningsanmärkningar på grund av okunskap om systemet samt språksvårigheter.

Inom ramen för studien gjordes även en intervju med en representant från internationella föreningen i Borlänge. Han berättar att det har blivit svårare för flyktingar och invandrare att utföra betaltjänster sedan Svensk Kassaservice AB avvecklades. Kassaservicekontoren fungerade bra och hade mycket kunnig personal. De kunde hjälpa personer med språksvårigheter på ett bra sätt. Det fanns en tydlig plats att gå till för att utföra sådana ärenden. Att gå till banken för att få hjälp är alldeles för dyrt. I dagsläget är de nyanlända flyktingarna och invandrarna i behov av hjälp från släktingar, bekanta eller bekantas bekanta. Det händer ofta att föreningen får hjälpa personer som har fått problem med betalningsanmärkningar, eller ännu värre, med kronofogden. Kassaservicekontoren hade en stor betydelse för de nyanlända flyktingarna och invandrarna ur ett socialt perspektiv. Det fanns en plats att vända sig till för dessa ärenden. Det bidrog till en känsla av trygghet. Att klara sig själv ökar även känslan av integrering.

All service som försvinner får större konsekvenser för svaga grupper än för andra. Nya regler är ofta anpassade för starka grupper som inte är i behov av servicen. Servicen måste få finnas kvar för dem som behöver den mest.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Inom ramen för fallstudien går det inte att uppskatta hur många eller hur stor andel av företagen i länet som är berörda av problem med grundläggande betaltjänster. Samtliga fem företag som kontaktats hade problem med betaltjänster. Representanten som intervjuats från Företagarna uppskattade att en stor del av företagen på landsbygden hade problem med detta.

4b. Pensionärer:

Inom ramen för fallstudien går det inte att uppskatta hur många eller hur stor andel av pensionärerna i länet som är berörda av problem med grundläggande betaltjänster. Fallstudien var inte av kvantitativ karaktär.

4c. Funktionsnedsatta:

Inom ramen för fallstudien går det inte att uppskatta hur många eller hur stor andel funktionsnedsatta i länet som är berörda av problem med grundläggande betaltjänster. Fallstudien var inte av kvantitativ karaktär.

4d. Personer med språksvårigheter:

Inom ramen för fallstudien går det inte att uppskatta hur många eller hur stor andel personer med språksvårigheter i länet som är berörda av problem med grundläggande betaltjänster. Fallstudien var inte av kvantitativ karaktär.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Företagen i de norra delarna av Dalarna har särskilt stora problem med betaltjänster och framförallt dagskassehantering enligt en representant från Företagarna. Det beror på att de har särskilt långt till närmaste bank. Områden på landsbygden, exempelvis Fredriksberg, Särna och Idre, där det finns omfattande turism har problem med turisternas möjlighet till kontantuttag.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Äldre och funktionsnedsatta sköter ofta sina betaltjänster genom en god man eller med hjälp av anhöriga. Personer med språksvårigheter som i fallstudien fokuserats på invandrare och flyktingar får i viss mån hjälp från kommunen. I vissa kommuner fungerar det bra. I andra kommuner får de mindre hjälp från kommunen, i dessa fall får de ta hjälp av anhöriga, bekanta eller bekantas bekanta. Invandrare och flyktingar har enligt fallstudien en särskilt utsatt situation när det gäller betaltjänster.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Intervjuerna visar att dessa personer inte är nöjda med hur betaltjänsterna fungerar i dagsläget men att de har en förmåga att anpassa sig efter situationen. Representanten från en invandrarförening berättar att all service som försvinner får större konsekvenser för svaga grupper än för andra. Nya regler är ofta anpassade för starka grupper som inte är i behov av servicen. Servicen måste få finnas kvar för dem som behöver den mest.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

I Dalarna finns två betaltjänstombud, ett i Fredriksberg och ett i Särna. Båda betaltjänstombuden berättar att den tjänst som nyttjas mest är kontantuttag. Mackägaren i Fredriksberg menar att äldre inte litar på kort och därför vill ta ut kontanter. Han tillägger att det även finns en del medelålders personer i området som inte heller använder kort. Det förklarar han utifrån bruksmentaliteten som han menar går i arv. Det är inte lika många som betalar räkningar genom systemet. Ombudet i Fredriksberg berättar att många till en början var negativa till avvecklingen av Svensk Kassaservice AB men att de reaktionerna har lagt sig något. Han upplever att man har accepterat det nya systemet och vant sig vid det. Hellre har man betalservicen än ingen service alls. På landsbygden har man fått vänja sig vid försämrade service och på något sätt accepterat att det är så.

I Särna berättar ombudet att det var många som övergick till att betala via brevgirot när Svensk Kassaservice AB:s kontor lades ned. Antalet personer som betalar räkningar genom systemet har däremot varit relativt konstant sedan starten. Det är i stort sätt samma personer som betalar räkningar nu som vid starten, varken fler eller färre. I Fredriksberg är det inte så många som betalar räkningar genom systemet, man gör det via Internet eller brevgirot. Ombudet i Särna berättar att inställningen till betaltjänsterna hos allmänheten i området är densamma som året innan, dvs. att de fortfarande är litet besvikna på tjänsten.

Båda betaltjänstombuden berättar att problemen med betalservicen är detsamma som vid studien 2009. Ett av problemen är att det fortfarande bara går att göra kontantuttag med bankkort som är kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea eller Länsförsäkringar Bank och att det inte går att göra kontantuttag med utländska bankkort. Det sistnämnda är ett problem då båda orterna besöks av en betydande del turister. Turisterna kan inte heller betala räkningar via systemet vilket ställer till med besvär för de turister som stannar länge. I Särna påpekar man att det faktum att turister har svårt att göra kontantuttag får negativa konsekvenser för hela bygden. Framförallt drabbas småföretagare som inte har råd med kortautomat. De utländska turisterna har svårt att betala med kontanter eftersom de inte kan ta ut några. En annan begränsning i systemet, som även nämndes vid den tidigare fallstudien, är att det inte går att göra överföringar mellan konton, varken mellan sina egna eller till någon annans konto. Detta problem har blivit alltmer tydligt då det är en tjänst som efterfrågas. Det är vanligt att äldre vill göra överföringar till barns eller barnbarns konton. Överföringar mellan konton upphandlades inte som en betaltjänst men trots detta finns ett behov av denna tjänst enligt intervjuerna med betalserviceombuden.

Betaltjänstombuden kan, liksom vid fallstudien från 2009, inte ta emot större dagskassor från företag. Mackägaren i Fredriksberg tycker att man måste se över företags möjlighet att använda tjänsten då han vet att många företag har problem med bland annat hanteringen av dagskassor. Dagskassehanteringen har dock inte upphandlats av PTS eftersom marknaden förutsattes täcka denna tjänst. Intervjuerna visar att det trots detta finns behov att fylla vad gäller dagskassorna. Utifrån de problem som nämns bedömer båda ombuden att de tjänster som de kan erbjuda inte är tillräckliga.

8b. Brevgirot?

Enligt de intervjuer som gjorts inom ramen för fallstudien framkommer att dessa tjänster inte används i någon större utsträckning inom de grupper som fallstudien berört. Det är möjligt att yngre äldre använder brevgirot. De äldre som intervjuats och de äldre som har hemtjänst använder varken brevgirot eller utsträckt service enligt den information som informanterna gett. Om funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter använder brevgirot framgår inte av de intervjuer som gjorts eftersom representanterna inte ansåg sig ha kunskap om detta.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Ingen av dem som intervjuats hade kännedom om detta eller hade någon uppfattning om i vilken utsträckning det används.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Nej, några sådana förändringar har inte identifierats inom fallstudien.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej.

Kontaktperson i Dalarnas län: Jan-Erik Hassel, Christina Rehnberg (Johanna Jansson)



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har under 2010 bevakat de grundläggande betaltjänsterna genom telefonintervjuer och e-postkontakt med privatpersoner, företag och organisationer. Länsstyrelsen har även deltagit i ett PRO-möte där ett antal deltagare svarade på en enkät. En dags biltur gjordes där orterna Roma, Ljugarn, Garde, Stånga, Hemse och Burgsvik besöktes och frågor ställdes till bl.a. föreståndare för mackar, livsmedelsaffärer och vårdcentraler.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Bilden som har framkommit är att de flesta utför sina betalningar på samma sätt idag som innan Svensk Kassaservice lades ner. Allt fler människor använder sig utav kortbetalning idag vilket blir mer och mer vanligt.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Samma svar som 2a.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Här har det skett en del förändringar för företagen sen Svensk Kassaservice lades ner. Det här kan dock vara väldigt lokalt men de flesta företag som kontaktades anger att de idag åker in med sina dagskassor till bankerna. Innan nedläggningen använde många sig utav Svensk Kassaservice kontor. Nackdelen är att en del företag nu får åka längre med sina dagskassor till inlämning vilket skapar en del problem.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Hanteringen utav dagskassan, många får åka längre sträckor med sina dagskassor vilket skapar problem.

3b. Pensionärer:

För pensionärerna har det framkommit mest klagomål på att bankerna tar ut för höga avgifter för sina tjänster. Något som ändå är ett problem är att många äldre måste ha hjälp utav sina anhöriga för att klara av att betala räkningar och ta ut kontanter.

3c. Funktionsnedsatta:

Kösystemen på bankerna är inte anpassade för synskadade, vissa bankomater har inte talfunktion, det finns en del brister i programvarorna som används vid internetbetalningar för synskadade.

3d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte besvarat frågan.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Tyvärr kan frågan inte besvaras utifrån den här studien. Det skulle behövas en mycket mer omfattande studie för att kunna svara på den frågan.

4b. Pensionärer:

Tyvärr kan frågan inte besvaras utifrån den här studien. Det skulle behövas en mycket mer omfattande studie för att kunna svara på den frågan.

4c. Funktionsnedsatta:

Tyvärr kan frågan inte besvaras utifrån den här studien. Det skulle behövas en mycket mer omfattande studie för att kunna svara på den frågan.

4d. Personer med språksvårigheter:

Tyvärr kan frågan inte besvaras utifrån den här studien. Det skulle behövas en mycket mer omfattande studie för att kunna svara på den frågan.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

I studien har det framkommit att i södra delen utav Gotland runt Burgsvik finns det problem sen Svensk kassaservice lades ner enligt invånarna. Här låg tidigare ett kontor för Svensk kassaservice som underlättade det för både privatpersoner och företag. Idag måste företagen och privatpersonerna åka till Hemse, 2,5 mil, för att utföra sina betaltjänster.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Äldre personer som har svårt att sköta sina räkningar får hjälp av sina anhöriga. De anhöriga brukar använda sig utav internetbanker. Privatpersoner som klarar av att betala sina räkningar själva använder sig mest utav internetbanker och i vissa fall bankgirot eller plusgirot. Inga personer som intervjuats har nämnt att dem använder varken Kassagirot eller Brevgirot.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Många tycker att bankerna tar ut för höga avgifter för sina tjänster. Annars verkar privatpersonerna nöjda.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Ett önskemål som ett av företagen föreslog var att det hade varit mycket lättare om bankerna tog bort avgifterna på kort för företagarna och istället satte avgifterna på kontanthantering, så att fler väljer kortbetalning istället för att betala med kontanter. Fördelar med det är att dagskassan kommer direkt in på banken och minskar på så sätt rånrisken.

Annars har det inte framkommit några tekniska eller praktiska lösningar.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

I Gotlands län finns det 18 anmälda till tjänsten Brevgirot, men det är ingen av dem som är aktiva och använder tjänsten.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Det har inte framkommit att någon använder sig utav utsträckt betalservice vid kontakt med Kuponginlösen.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

På vissa små orter har det öppnats små bankkontor som underlättat en hel del för ordsborna. Annars har inga förändringar uppmärksamats under studien.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Trots att de grundläggande betaltjänsterna i stort motsvarar samhällets behov i Gotlands län är det ändå ett problem för framförallt många äldre att vara i behov av sina anhöriga vid betalning av räkningar och uttag av kontanter. Det finns även några enstaka företag på södra Gotland som ligger utanför en tremilsradie från närmaste betalserviceställe. Missnöje har kommit fram från företag dels med hanteringen utav dagskassor. Det har blivit längre att åka sen Svensk Kassaservice lades ner vilket skapar problem med förvarandet av dagskassorna.

Kontaktperson i Gotlands län: Morten Spencer (Robin Pettersson)



Länsstyrelsen Gävleborg

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Under vecka 44 2010 ringde vi till privatpersoner, föreningar och företag. 2010-11-03 skickades ett underlag om grundläggande betaltjänster till samordnande Länsstyrelse i Dalarna, som baserades på de uppgifter som lämnats under rundringningen, samt ett par skrivelser som inkommit.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Privatpersoner har främst påverkats av att det blivit svårare att ta ut kontanter. I synnerhet saknas möjligheten att få ut kontanter via lantbrevbäraren längre. Många önskar återgå till lantbrevbäring enligt den gamla modellen. Några har inte kort som man kan ta ut pengar med utan bara förmånskort. Några problem med att kunna betala med kort har inte framförts.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Det har blivit svårare att utföra betaltjänster. De flesta har dock löst sina betalärenden på annat sätt. Ofta är det anhöriga eller vänner som hjälper till med att betala räkningarna. Lantbrevbäringen saknas mycket även när det gäller möjligheten att betala räkningar. Det mobila bredbandet har för dålig täckning vilket medför att det är svårt att vara uppkopplad. Kommunikationen bryts ofta vilket medför svårigheter att bland annat betala räkningar. En butik som har hemsändning sköter om betalningarna åt några personer. De tar med sig räkningar och pengar och betalar via butiksdatorn sedan får kunden kvitto på betalningen veckan därpå. Några har gode män som sköter betalningar och andra praktiska saker.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Företagen har påverkats av lantbrevbäringens indragning av tjänster framförallt på grund av att lantbrevbäraren inte längre får ta emot dagskassor. Det betyder långa resor till närmaste bank och för att uppfylla försäkringsvillkoren på grund av rånrisk så skall man vara två personer med på resan. För att slippa åka så förvaras ofta stora dagskassor i hemmen vilket ökar rånrisken. I Los och Ramsjö installeras kortpelare på bränslepumparna för att minska kontanthantering.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Hantering av dagskassor.

3b. Pensionärer:

Uttag av kontanter och möjlighet att betala räkningar.

3c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen hänvisar till sin fallstudie i bilaga 3.

3d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte besvarat frågan.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Ganska många.

4b. Pensionärer:

Ganska många.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen hänvisar till sin fallstudie i bilaga 3.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte svarat på frågan.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

I de norra delarna av Hälsingland som är glest befolkat och har stora avstånd mellan tätorterna är problemen störst.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Berörda personer tar hjälp av släktingar, goda vänner, gode män och handlare som kör ut varor.

b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

De verkar relativt nöjda med dessa lösningar.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Länsstyrelsen har inte besvarat frågan.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Nej.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej, men det verkar inte vara så stort problem idag eftersom de flesta som haft problem har fått hjälp med lösningar av olika slag.

Kontaktperson i Gävleborgs län: Lars Jansson (Bertil Karsbo)



LÄNSSTYRELSEN

HALLANDS LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Förra året gjorde vi en enkätundersökning till samtliga sex kommuner samt till Region Halland. Eftersom det gav dålig respons har vi i år utfört telefonintervjuer och direkta intervjuer. Vi har pratat med organisationer för handikappade, synskadade och pensionärer, samt Länsbygderåd, landsbygdsutvecklare i Falkenberg kommun, hemtjänstpersonal, lantbrevbärare, företagare i Hylte kommun och integrationshandläggare på länsstyrelsen i Halmstad.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Inga större förändringar sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice. Personer som sitter i rullstol når inte alltid upp till uttagsautomater. Detta har framförts i en skrivelse från kommunala handikapprådet till bankerna.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Inte heller några större förändringar sedan nedläggningen av Svensk kassaservice. Många är väldigt irriterade över att banken ska ha så mycket betalt för att utföra sina tjänster. Många fortsätter med att använda sig av "det bruna kuvertet" privatgirot. Handikapporganisationerna anser att staten bör se till att handikappade inte ska behöva betala några avgifter eftersom de inte alltid har någon valmöjlighet. Internet kan inte användas av alla. Olika former av handikapp begränsar möjligheterna för denna betalmöjlighet.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Ingen stor förändring sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice. Människor använder sig av bankernas tjänster, men är mycket irriterad över bankernas kostnader.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Alla kortautomater som måste anskaffas och bekostas. En mycket stor utgift för alla företagare liten som stor. Bankerna "skor sig på alla egna småföretagare".

3b. Pensionärer:

Förut tillhandahöll Posten med allt. Nu är avståndet till t.ex. paketutlämning så långt att man måste ha hjälp för att hämta. Alla har inte bil eller möjlighet att köra som gammal. Kostnader för banktjänster är för höga. Internet är för komplicerat när man börjar bli gammal. De drabbade måste lita till hjälp från andra för att lösa det som de tidigare klarade av själva.

3c. Funktionsnedsatta:

Har problem med den fysiska placeringen av uttagsautomater, svårigheter att använda internet och anser att bankernas kostnader är för höga.

3d. Personer med språksvårigheter

Den som inte pratar svenska har dålig tillgång till information om betaltjänster. Egentligen är inte problemen så stora eftersom man är anpassningsbar och stöttar och hjälper varandra i större utsträckning än vad svenskar gör.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Det är få som har problem med grundläggande betaltjänster.

4b. Pensionärer:

Det är ganska många som har problem med grundläggande betaltjänster.

4c. Funktionsnedsatta:

Det är ganska många som har problem med grundläggande betaltjänster.

4d. Personer med språksvårigheter:

Det är få som har problem med grundläggande betaltjänster. Här är det informationen som är det stora problemet.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Problem finns i Falkenbergs inland. Avståndet till tjänster har ökat, posthanteringen lyfts särskilt som ett problem. I Hylte kommun har bankerna övertagit många av postens tjänster, vilket innebär ökade kostnader för bland annat butikerna. Kritiken är stor mot bankernas kostnader. Annars är det generellt svårt, antingen man bor i tätort eller landsbygd, när avstånden till service blir så förändrad att man måste åka långt.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

De flesta sköter betaltjänsterna på samma sätt, privatgiro eller så går man till banken istället för posten eller använder internet om man kan. De gamla och de som behöver hemtjänst får lita mer till sina anhöriga eller andra vänner.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

De flesta anpassar sig och det är inte så stor andel som inte klarar sig själva.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte stött på några förändringar eller lösningar. Men en fråga har väckts gällande information om betaltjänsterna på andra språk, t.ex. om internetbanker, finns detta? Kan man välja språk när man gör sina egna uppdrag på internetbanker?

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i Halland

8b. Brevgirot?

Länsstyrelsen har inte undersökt användningen av tjänsten brevgirot. Om den används är det i så i liten omfattning att det inte ger något mätbart resultat.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Länsstyrelsen har inte undersökt användningen av tjänsten brevgirot. Om den används är det i så i liten omfattning att det inte ger något mätbart resultat.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Inga stora förändringar har skett. Nedläggning av postkontor gör avstånden längre och tillgängligheten försvåras om man måste använda bil för tjänster man tidigare haft i närheten.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Ja.

Kontaktperson i Hallands län: Ingela Norell



Länsstyrelsen Jämtlands län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

I undersökningen gjordes telefonintervjuer i fyra olika områden i fyra kommuner. En adresslista över privatpersoner 70 år och äldre skickades från kontaktpersoner för statistikfrågor i respektive kommuner. Dessa valdes sedan utifrån ålder, kön och bostadsort. Från näringslivskontoren skickades adresslistor från respektive intervjuområde och där valdes olika verksamheter från olika geografiska delar av områdena undersökningen fokuserade på. Branscherna valdes utifrån tanken att företagen fick in en del kontantbetalning: Bensinstation, café, damfrisering, fotvård, företag i turistbranschen, kyrka, livsmedelsaffär och restaurang. När det inte fanns sådana i området valdes även några företag som utför installations- och maskintjänster. En av livsmedelsbutikerna drivs av en ekonomisk förening.

De föreningar som kontaktades utför dels olika tjänster åt sina medlemmar, dels ordnar de danser, resor, servering, eller har uthyrning till turister etcetera. för att få in pengar till sina verksamheter: Byförening, idrottsklubb, kyrka, pensionärsförening. Dessutom kontaktades föreningar som representerar hela Jämtlands län både inom handikapp- och pensionärsorganisationer, samt studieförbund.

Näringslivscheferna och -sekreterarna skickade inte bara företagslistor i berörda områden, utan kunde även berätta vilka frågor företagare tar upp på olika företagsträffar. Övriga kommunala företrädare var biståndshandläggare både för LSS (Lagen om Särskilt stöd och Service till vissa funktionshindrade) och SoL (Hemtjänst enligt Socialtjänstlagen), enhetschefer för hemtjänsten, kommunalråd, flyktingsamordnare och överförmyndare. Kontakt togs även med kommunernas växeltelefonister för att genom ett mer informellt samtal få veta om de någon gång fått samtal från privatpersoner som sökte någon i kommunen för att få svar på frågor som rör betaltjänster. Frågan ställdes också om telefonisten kände till någon förening, kanske med kommunal anknytning, dit människor vänder sig för att eventuellt få hjälp med olika tjänster. Telefonisterna gav en del förslag både på föreningar och på företag, men ingen av dessa utförde några betaltjänster.

Av de fyra områden som undersöktes var tre glesbygdsorter och en stadsdel i länets huvudort Östersund:

Område 1 ligger i fjällglesbygd med långa avstånd till centralorten. Under vintern fylls området med turister. Här intervjuades åtta kommunala företrädare, fyra företagare, tre föreningar och tre privatpersoner (kvinna 76 år, man 87 år, och kvinna 91 år).

Område nr 2 med omnejd anses vara en utflyttningsskommun och en av de intervjuade kallade orten för en pensionärsort. Här har tio kommunala företrädare, två företagare, en förening, och tre privatpersoner (kvinna 70 år, hennes make är lika gammal, kvinna 74 år, hennes make är 80 år, samt en 86-årig man) intervjuats.

Område nr 3 ligger intill norska gränsen med många besökare därför. Norrmännen kommer till Sverige och handlar livsmedel eftersom priserna är lägre här än i Norge, och även för möjligheten att köra skoter, vilket inte är tillåtet i Norge. I detta område har även många norrmän köpt hus. En del av dem bor här året runt, andra under delar av året. Till området kommer även andra

turister som antingen stannar till eller passerar. Området är glesbygd med långa avstånd både till närmsta tätorten och till den större centralorten. Här intervjuades åtta kommunala företrädare, fem företagare, två föreningar och två privatpersoner (man 71 år, och kvinna 81 år). En kommentar från en kollega på Länsstyrelsen Jämtlands Län som fick veta undersökningens målgrupp och innehåll skriver i ett mail; "Svårigheterna däruppe är extremt dåliga för alla boende".

Område 4 är en stadsdel i Östersunds tätort. I stadsdelen bor många äldre personer. Här intervjuades tretton kommunala företrädare, tre företagare, två föreningar och två privatpersoner (kvinna 70 år, kvinna 86 år).

Länsövergripande i Jämtland har en funktionshindrad person som representerar en handikapporganisation, en funktionshindrad person som bl.a. sitter med i Landstingets Tillgänglighetsråd, en lokal ordförande i riksorganisationen Hela Sverige ska leva, en person på Röda Korset, en person på Sametinget, två personer på Samiskt Informationscentrum, samt en person vardera från PRO, SPF, Studieförbundet Vuxenskolan, och Arbetarnas Bildningsförbund, intervjuats. Frågor ställdes också till lantbrevbärarkontor i samtliga kommuner angående tjänsten utsträckt betalservice.

Kollegor på Länsstyrelsen gav några namn på privatpersoner, liksom privata kontakter. Även företagare och kontaktpersoner i föreningar gav namnförslag. Några av företagarna och kontaktpersonerna på studieförbunden och pensionärsorganisationerna besvarade frågorna via e-post. Även från kommunens håll kom e-postsvar på frågor. Ett svar från företagare uteblev, kanske på grund av tidsbrist, och en privatperson ville inte intervjuas. I alla intervjuer har intervjuaren tydligt förklarat betydelsen av till exempel grundläggande betaltjänster och utsträckt betalservice.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Många av personerna som intervjuats tycker att det var bättre då Posten fanns och de kunde utträta ärenden i postbilen. En man tycker visserligen att det har blivit en försämring, men för hans egen del går det bra. En överförmyndare anser att det blev större påverkan när banken på huvudorten försvann, än när Svensk Kassaservice las ner, något som även den lokala ordföranden för *Hela Sverige ska leva* säger.

Avståndet till närmaste bank och bankomat för den som bor i de undersökta områdena varierar mellan några hundra meter och 26 mil enkel resa. Avstånden till närmaste livsmedelsaffär där det går att ta ut kontanter varierar från några hundra meter till två mil enkel resa. Det finns pensionärer som inte vet om banken i närmaste tätorten finns kvar längre. För några intervjuade är det närmare att åka till en bank på norska sidan. Dit är det sex mil, och den intervjuade tycker de har bra service där, för de kan ta ut pengar på bankomaten även med svenska kort. En av de intervjuade har ett kort hon inte tror att hon kan betala med i byns livsmedelsbutik. När pensionen kommer åker makarna fyra mil till närmaste bank och tar ut kontanter att betala med. Maken vill inte ha något kort alls. Det är svårt med kort för dem som är äldre, anser kvinnan. Hon vet inte var närmaste bankomat finns eftersom de aldrig tar ut pengar så.

Några av de intervjuade privatpersonerna har sedan Svensk Kassaservices nedläggning bytt bank och skaffat kort som de kan betala med i affärerna. Då passar de samtidigt på att ta ut kontanter. Några av de intervjuade säger att detta bara går om det finns kontanter i kassan, medan andra säger att de alltid har fått ut den summa de önskade.

En kvinna som är kund i Nordea har en enkel resa på 26 mil till närmaste bankkontor i Östersund. Kvinnan kan inte ta ut pengar på orten om det kommer en avi, utan skickar den till banken som för över pengarna på hennes konto. Kvinnan har också ett bankkort knutet till en annan bank och ett knutet till ICA-banken. Ett kommunalråd anser att både privatpersoner och företagare ibland behöver träffa en fysisk person för sina post- och bankärenden.

En av de intervjuade privatpersonerna betalar med kort i en av tätortens affärer, men betalar kontant i hembyns butik. Personen har bara ett kort knutet till livsmedelskedjan i tätorten. Ordförande i en förening, och hans hustru, använder inte bankomater eftersom de är rädda för skimming. Det finns åtminstone två butiker i centrala Östersund som bara tar emot kontant betalning, så det gäller att veta i vilka affärer det bara går att betala kontant, säger en intervjuad. Överförmyndarna i flera kommuner säger att många av dem som har blivit god man måste byta bank om huvudmannen (den som får god man) är kund i Nordea. Nordea skickar inte saldobesked med posten till någon annan än huvudmannen, vilket kan innebära problem om denne till exempel är dement. Då måste god man åka till banken i Östersund, vilket i en del fall kan bli en resa på 40 mil tur och retur. Ingen av överförmyndarna i de tre kommunerna som kontaktades känner till något fall där någon ansökt om god man för en person på grund av att denne inte kunnat klara av sina betaltjänster efter nedläggningen av Svensk Kassaservice. Det finns orter intill norska gränsen som besöks av många norrmän. De får inte alltid den service de kanske förväntar sig, då bensinstationer inte tar emot norska pengar som betalning eller kort. Ett annat exempel är en av de större bankerna inne i Östersunds tätort som inte hanterar kontanter. Problem med att inte kunna lösa in värdehandlingar gör att resorna blir långa. En kommunanställd som intervjuaren hade kontakt med berättar att svårigheterna att ta ut kontanter etcetera inte bara är ett glesbygdsproblem, utan att det faktiskt är ett generellt "jätteproblem". Hennes föräldrar har just flyttat till en annan stadsdel i en större stad där banken inte hanterar kontanter. Föräldrarna, som är 85 respektive 90 år, vill inte börja med betalkort. Detta innebär problem som eventuellt kan lösas tack vare att makarna har ett barnbarn som är bosatt i samma stad.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar.

En av de intervjuade tror att banken hjälpte de äldre att komma igång med att betala räkningarna via giro inför Svensk Kassaservices nedläggning och därför är det nog inte så besvärligt för dem. En man berättar att han betalar alla sina räkningar och varor kontant, trots att han vet om att post- och bankgirot finns. Han tycker det fungerar bra så. De flesta privatpersoner som intervjuats betalar idag sina räkningar via post- och brevgiro. Några använder internet, någon har autogiro på en del räkningar, och ytterligare en person använder telefonbanken för att till exempel betala resor eller få svar på frågor. En av de intervjuade tycker att det blir svårt när post- och brevgirot "blir fel". Efter att ha fått brev från Intrum Justitia trots att en räkning var betald vill hon helst betala räkningarna på något annat sätt, eller få hjälp med det.

En av intervjufrågorna som ställdes till pensionärerna var om de efterfrågat datakurser för att lära sig betala räkningar via nätet. En äldre man berättar att han vill gå en datakurs för han har internet i huset där han bor. Kurserna ges endast på kvällstid och hålls sju mil från hemorten, så därför har han inte möjlighet att vara med. En annan man vet inte om han kan använda internet där han bor. Andra har inte intresse av att gå någon datakurs, andra har helt enkelt inte kommit iväg. En påtalar att det också är en kostnadsfråga att skaffa dator och internet. En kontaktperson berättar att han och hans hustru inte vill betala räkningar via internet då de inte litar på det. Från studieförbunden har vi fått veta att det ges en del datakurser för äldre, men de som är fyllda 80 år har inte så stort intresse. Det är inte heller någon som har efterfrågat att *bara* lära sig betala räkningar, utan de vill helst göra andra saker. På en del av datakurserna för nybörjare har en bankman kommit för att informera deltagarna och lära dem betala räkningar via nätet. Många av de intervjuade säger att det inte bara är pensionärer, utan att även alla andra kan ha problem att betala räkningar om de inte har dator och ett fungerande internet.

Inga personer i de områden undersökningen fokuserade på har LSS-insatser (Lagen om Särskild Service för vissa funktionshindrade). Däremot finns det personer som har hemtjänst. Samtliga chefer i kommunerna som undersöktes säger att de har en policy som alla vet om, att hemtjänstpersonalen inte får vara involverad i vårdtagarens ekonomi. När det inte finns anhöriga kan hemtjänstpersonalen "i yttersta nödfall" göra dessa insatser tillfälligt, berättar en handläggare. Personalen kan även följa en brukare till banken eller posten (brukaren måste först ansöka om en följeslagare) men de tar inte ut pengar åt brukaren. Är det här ett problem för den enskilde

kontaktar personalen anhöriga eller ser till att en god man får uppdraget att sköta dessa saker, säger en annan handläggare. Regelverket för att få en god man är att personen i fråga har en sjukdom eller ett funktionshinder.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor

Det går inte att svara på frågan då det inte finns kunskap om hur förhållandena såg ut innan Svensk Kassaservice las ner. Det som redovisas här och nu blir en nulägesanalys.

De flesta av dem som intervjuats säger att de inte upplever någon förändring sedan Svensk Kassaservice las ner. De fick åka samma sträcka tidigare också för att till exempel lämna dagskassan. Några säger att det har blivit besvärligare, men att företagarna har funnit lösningar, eller helt enkelt accepterat faktum. Avstånden till närmaste ställe att lämna in dagskassan på varierar mellan några hundra meter och upp till åtta mil. En näringslivschef säger att dagskassehantering och att behöva åka långt för att sätta in den är något som diskuteras på företagsträffarna i kommunen.

Det är vanligt förekommande att företagarna inte lämnar dagskassan varje dag, utan sparar ihop flera dagskassor och bankar med olika mellanrum beroende på säsong; Allt ifrån varannan dag, ner till en till fyra gånger per månad. Det kan bli en del pengar, säger en företagare. En annan berättar att dagskassan sätts in vid behov eftersom avgiften för insättningen räknas på beloppet. Resorna innebär merkostnader för företaget både i tid och i pengar.

När det gäller tillgången till växelpengar ser det olika ut beroende på vilket företag det är. Både företagen och föreningarna som intervjuats tar ibland hjälp av andra personer när de ska sätta in sina dagskassor. En företagare berättar att det går att beställa växelpengar av transportföretaget som fyller på bankomaten i tätorten. En annan åker till banken och köper växelpengar för flera månader. Vid intervjutillfället i oktober månad började växeln som köptes inför sommaren ta slut. En företagare berättar att butiken agerar bank då de växlar pengar åt privatpersoner som lämnar in sparade pengar, och åt turistföretag som tömt duschautomaterna, och på så vis får de växelpengar.

En av företagarna är pensionär men tycker att det är så roligt att arbeta att hon har fortsatt jobba, men nu på halvtid. Kvinnan tar bara kontant betalt av sina kunder, och så har hon alltid gjort.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Företagare säger att det finns begränsningar och fördröjningar i glesbygden där de bor och verkar. En av kontaktpersonerna för samerna säger sig aldrig ha hört några kommentarer om svårigheter för samer eller samiska företag sedan Svensk Kassaservice las ner. Oavsett etnicitet har både privatpersoner och företagare problem om de bor ute i glesbygden, säger en annan. Den yngre generationen använder datorn, om den fungerar, och det är nog större omställning för dem som inte klarar av eller har intresse av att skaffa dator med Internet-uppkoppling. Att inte kunna lämna ifrån sig dagskassan varje dag upplevs av en del som ett problem, av andra inte alls.

I ett av områdena där det inte finns möjlighet för företag att lämna dagskassan eller kontanter som kommit in i en förening körs pengarna mellan fyra och åtta mil enkel resa för att bankas. Det finns ett visst intresse från några företagare att anlita ett värdetransportföretag som kommer och hämtar dagskassorna, men de allra flesta företagare är inte intresserade eftersom de anser att det blir för dyrt. En del kontaktpersoner för föreningar berättar att de skickar med kontanterna från något evenemang med någon som ”ändå ska in till X” (det vill säga tätorten). En del kontanter försvinner dock i och med att föreningen betalar olika evenemang kontant mot kvitto. Så får också den föreningsmedlem som lagt ut pengar tillbaka sina pengar. Föreningar undviker att betala sina fakturor kontant eftersom det kostar pengar.

En näringslivschef säger att det är viktigt att dagskassainsättning och kontantuttag finns nära företagarna. Det är inte rimligt att åka till exempel 14 mil enkel väg för att ordna det. Även om det finns möjlighet att utföra en del betaltjänster i livsmedelsaffären så räcker inte det, för det finns tjänster som företagarna inte kan få där. Många upplever att avgifterna på betalkortsterminalen slukar de inkomster som företaget får in så att vinsten försvinner. En

företagare säger att det skulle löna sig om alla betalade kontant, den enda nackdelen då vore rånrisken. Företagaren, som har fem betalkortsterminaler, har i svaret på intervjufrågorna angett kostnaderna för dessa, och slutsumman blev 135 000:- per år.

En av företagarna berättar om väldigt svåra problem med internet som inte har fungerat ordentlig sedan sommaren. Antingen kommer hon inte in på internet alls, eller så kan hon bara påbörja något. Under sommaren gjordes en del ombyggnationer i företaget och för att betala fakturorna till olika hantverkare fick företagaren åka runt och betala dem kontant. Den här företagaren har också haft problem med att den fasta telefonen inte har fungerat.

Det finns också en oro bland företagarna inför planerna på att lägga ner Företagsservice, berättar ett kommunalråd.

3b. Pensionärer:

En kontaktperson för en pensionärsförening i Jämtland säger att de tror att det är problem för pensionärerna främst i glesbygden. Som distriktsorganisation har de inte deltagit i någon diskussion om detta, men kontaktpersonen antar att de pågår ute i föreningarna. En person berättar om en kvinna på ett serviceboende som inte längre kunde ta ut kontanter själv. Barnen besökte henne vissa tider på dagen de dagar banken hade öppet så att de kunde hjälpa henne. I glesbygden är folk beroende av att ha bil då de har långa avstånd till allt. En del av de intervjuade berättar att de inte vill köra längre sträckor, utan då åker buss. När bussförbindelserna dras in medför det att de måste vara kvar i centralorten under hela dagen. En kvinna berättar att hon är hemifrån i mer än tio timmar vid dessa besök. Centralorten ligger knappt 11 mil bort.

3c. Funktionsnedsatta:

Eftersom det inte finns några funktionshindrade som har utsträckt betalservice i de områden undersökningen genomfördes i är det oklart hur det ser ut för dem. En kontaktperson i en handikapporganisation har hört att funktionshindrade upplever att det inte finns möjlighet för många av dem att sköta sina ekonomiska ärenden, något de upplever som irriterande. De psykiskt funktionshindrade är de som har svårast att orka med detta. Det finns även risk för ekonomiskt brottslighet även om det är anhöriga som utför betaltjänsterna åt den funktionshindrade, säger kontaktpersonen.

För den som är synskadad finns möjlighet att få ett särskilt hjälpmedel för att kunna använda datorn. Kontaktpersonen som sitter med i flera handikappråd berättar att de som har det här hjälpmedlet har problem att få support, och även lära sig använda det. Landstinget har inte råd att utbilda användarna.

En av de funktionshindrade, som är blind, har slutat att handla sedan betalkorten kom. Han tycker det är opraktiskt och låter sin hustru stå för inköpen istället. Om han däremot är förberedd betalar han själv med kontanter. Kontaktpersonen i handikapporganisationen berättar att i den kommun han bor i är antalet resor med färdtjänst för funktionshindrande begränsade till 26 enkla resor, förutom arbetsresor. De som är äldre klarar sig kanske på det antalet resor, men en ung person med barn och ett aktivt liv skulle kunna "bränna" resorna under en enda vecka, säger han.

3d. Personer med språksvårigheter:

I Jämtland talar alla samer svenska. I de områden undersökningen fokuserade på finns inga flyktingar placerade, eftersom det inte finns några SFI-kurser (Svenska För Invandrare) där. På SFI ges samhällsinformation enligt Integration Modell Jämtland, och även en grundkurs i hur räkningar betalas via internet. De eventuella kärleksinvandrare som finns i kommunerna antas få hjälp av sina män (så uttryckte sig alla flyktingsamordnare), med information om hur de ska ordna bankkort, betala räkningar, beställa ID-kort med mera.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Det är svårt att bedöma eftersom företagarna många gånger inte vill prata om sina problem. Många har inga andra alternativ utan hittar olika sätt att lösa eventuella problem på. Undersökningen speglar också bara en liten del av länet.

4b. Pensionärer:

Det är svårt att bedöma. Människor i byalag och föreningar säger sig ha hört andra säga att det är de äldre som har problem att betala räkningar och ta ut kontanter. Ingen vet heller hur de äldre löser detta utan antar att räkningar betalas via post- och bankgirot. Det är svårt att göra en bedömning utifrån så många lösryckta antaganden.

4c. Funktionsnedsatta:

Denna fråga kan inte besvaras. De personer som intervjuats säger att personlig assistent och ledsagare kan utföra betaltjänster åt den funktionshindrade. Möjligheten finns också att personen har god man, eller - som för alla andra som inte klarar detta själva - att anhöriga, vänner eller grannar hjälper den funktionshindrade med betalning av räkningar och kontantuttag.

4d. Personer med språksvårigheter:

Inga intervjuer har gjorts med personer som talar annat språk än svenska och därför är antalet människor med problem okänt. Kanske kan ändå slutsatsen dras att all nödvändig information när det gäller betaltjänster ges till invandrare/flyktingar på SFI.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Jämtlands län är ett av Europas mest glest befolkade område. Här finns bara en centralort, Östersund, och det bor mer folk på landsbygden än i staden. Under dessa förutsättningar är det ofta svårt att upprätthålla samhällets servicefunktioner i de mest glesta områdena. Länets näringsliv präglas av många små till medelstora företag och en offentlig sektor som står för en stor del av sysselsättningen. Ett typiskt företag beläget på landsbygden är ett mikroföretag med max tio anställda. Många är också soloföretag. De mikroföretag och soloföretag som finns verksamma i Jämtlands län är utspridda i hela länet. Många av soloföretagen är också kombinatorer där man kombinerar företaget med en anställning. Det är en större del av dessa som också många gånger väljer att inte installera betalkortslösningar då de anser att det inte kan räkna hem den.

Gemensamt för de flesta av vinterdestinationerna är att de vid högsäsong har ett avsevärt tryck på olika servicefunktioner och har ekonomiska flöden vilka mer kan liknas en småstad. Under en övergångsperiod kan det finnas behov av kontanter i vissa områden, men på sikt är det viktigt att hitta lokala smarta lösningar för både betalkortsterminalerna och för att minska rånriskerna.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Det går inte att utifrån denna undersökning med säkerhet fastställa hur alla privatpersoner har löst sina betaltjänster, men antagandet är att många nyttjar sin banks olika tjänster för detta. Eftersom det är avtal mellan banken och privatpersonen blir det inte heller något som når ut. Detta kommer också fram till viss del i intervjuavaren. Många samlar på sig ärenden när de ska åka till tätorten i kommunen och gör det hela till en utflykt. Väl på plats passar de också på att ta ut kontanter. Många av de intervjuade säger att folk i byarna ställer upp och hjälper varandra när någon inte klarar olika saker längre. Hjälpen ges av anhöriga, vänner, grannar och bekanta. Det verkar också som att många av de intervjuade har lärt sig ny teknik, till exempel betalkort, telefonbank, och att betala räkningar via nätet. För en del innebär det långa resor om de måste besöka banken personligen.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

En biståndshandläggare berättar att det finns personer med funktionshinder som har rätt till LSS-insatser, men som ändå inte vill ha hjälp. Det kan bero på att de har löst detta på annat sätt, kanske genom anhöriga, vänner och grannar. Hur personer som behöver hjälp med sin ekonomi uppfattar detta, om de är förtjorda och tacksamma, eller tycker det är svårt, vet intervjuaren ingenting om. En 91-årig kvinna berättar hur glad och tacksam hon är för all hjälp hon får av sin son. Han handlar hem mat, och betalar hennes räkningar och tar ut kontanter när hon behöver,

och tack vare det kan hon bo kvar i sitt hus. En annan kvinna tycker det är svårt att be barnen om hjälp.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

- Det lönar sig att föra dialog med sin bank. En föreståndare för en butik med många norska kunder har förhandlat ner kostnaderna för betalkortsterminalen, eftersom avgifterna blir högre med utländska kort.
- Några kommunalråd föreslår att få till en större samverkan mellan de som trafikerar samma sträckor varje dag, exempelvis ett ökat samarbete mellan lantbrevbärarna, taxi i kompletteringstrafik och hemtjänsten. Ett sådant försök skulle innebära att många kanske kunde klara sig hemma längre utan hemtjänst.
- För ett par år sedan avvecklade en av bankerna, Swedbank AB, i länet ett antal lokala bankkontor. På alla dessa orter hade banken tillsammans med lokala företrädare för näringslivet hittat bra funktionella lösningar för de tjänster som tidigare sköttes på bankkontoret. Dagskassehantering ordnades också för företag och föreningar, och insättnings- och uttagsmöjligheter genom avtal med lokala aktörer, vilka i sin tur fick ett komplement till sin ordinarie verksamhet. I dagsläget diskuteras det också om att hitta smarta lösningar för kontanthantering mellan serviceboxarna och bankomaterna.
- I ett tidigare lokalt avtal mellan Posten och kommunen hämtade hemtjänstpersonalen posten i postlådan och tog med den till vårdtagaren som hade långt till sin brevlåda.
- En affär i bygden som har hemkörning åt sina kunder skickar varor med lantbrevbärarna, som ju ”ändå kör förbi”.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Ingen av de intervjuade har haft något negativt att säga om betalserviceombuden. Någon berättar dock att under turistsäsongen kan både varorna och kontanterna i livsmedelsbutiken ta slut, och även kontanterna i bankomaten.

8b. Brevgirot?

I de områden intervjuundersökningen genomfördes fanns inga personer som hade utsträckt betalservice. Kontakt via Posten i en av kommunerna ledde till att undersökningen fick en intervju med en anhörig till två personer som har utsträckt betalservice. Kvinnan berättade att tjänsten fungerar mycket bra och hon hade inte något i övrigt att önska. De rekommenderade breven kostar mellan 59:- och 75:- per brev beroende på hur mycket de anhöriga skickar, men detta var ingen kostnad som kvinnan sa något om att hon tyckte var för dyr.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Det är många av de intervjuade, både privatpersoner, företagare, företrädare för föreningar och organisationer som inte känner till tjänsten utsträckt betalservice. Andra vet om att det finns, men behöver inte använda tjänsten.

I undersökningen har också uppmärksamats att kunskapen om de olika grundläggande betalservicefunktionerna är låg ute i länets kommuner, och hos organisationer och privatpersoner. Från kontaktpersoner på Posten framkommer att det i vissa kommuner inte finns en enda person som har utsträckt betalservice. Några av kommunerna i Jämtlands län har aldrig haft någon som har utnyttjat tjänsten. Enligt Post- och Telestyrelsen ska lantbrevbärarna informera människor om tjänsten, men det finns kontaktpersoner som berättar att Posten i området inte har gått ut med annan information än den som gavs inför nedläggningen av Svensk Kassaservice under hösten 2008. Andra säger att det inte är något som direkt reklamförs eftersom det finns så många som är över 80 år. Ibland kanske lantbrevbäraren märker att en person har svårt att gå och då berättar den postanställda om tjänsten, eller ger dem en broschyr, som en annan kontaktperson berättar om. En medlem i en förening ringer intervjuaren och berättar att

han har pratat med lantbrevbäraren i området och denne sa då att utsträckt betal-service inte är något lantbrevbärarna ställer upp på.

Lantbrevbärarna utför tjänsten utsträckt betal-service, PTS har gjort upphandlingen, men det är "Brevgirot", det vill säga. "Kuponginlösen" den intresserade ska kontakta om någon är i behov av tjänsten. Detta har intervjuaren kommit fram till efter att på olika sätt försökt hitta telefonnummer till ett antal lantbrevbärarkontor. Det gäller att veta *vad* man ska leta efter om man ska hitta det, och det gäller att veta *var* man ska leta. Det man inte hör eller ser, det finns inte.

I intervjuerna i denna undersökning konstateras att det inte är många i länet som nyttjar tjänsten utsträckt betal-service, men vad det beror på kan inte förklaras. Det som kan konstateras är att många faktiskt inte känner till att den här tjänsten finns och är det i så fall en orsak till den låga nyttjandegraden i länet eller ser det likadant ut i resten av Sverige?

Är det här är en tjänst som kommer att försvinna då ingen efterfrågar den?

Det kan också vara så att många har hittat andra bra lösningar genom sin bank eller genom anhöriga, och är nöjda med det.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det är svårt att svara på den frågan eftersom det inte är klarlagt hur privatpersoner, företag och föreningar skötte betaltjänsterna tidigare. Bankerna i Jämtlands län har hittat bra lösningar för företags och föreningars dagskassehantering på dessa orter – med en ökad servicetillgänglighet. Det problem som vi kan se framför oss är att vår infrastruktur inte är utbyggd till fullo för att klarar av ett ökat användande av alla de IT-tjänster vilka fler och fler banker hänvisar sina kunder till. Det är av stor vikt att denna infrastruktur fungerar så att alla företag kan verka ute i länet och säkra arbetstillfällen.

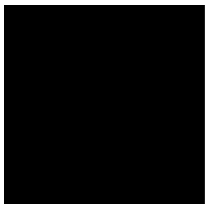
10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

I glesbygd är det viktigt både för privatpersoner och för företag att infrastrukturen fungerar.

De flesta anpassar sig, det har de lärt sig att göra i glesbygd säger många av de personer som intervjuats. Många har bytt bank, börjat betala sina räkningar via internet och så vidare.

Utifrån det underlag som vi har idag gör vi den bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna i Jämtlands län motsvarar samhällets behov.

Kontaktperson i Jämtlands län: Else-Marie Norin (Eva Näslund)



Länsstyrelsen i Jönköpings län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har genomfört en enkätundersökning hos hemtjänsten i Jönköpings kommun kring frågor om hur äldre personer hanterar kort, ordnar kontantuttag och vilka möjligheter som finns att betala räkningar. Länets landsbygdsmentor har på länsstyrelsens uppdrag undersökt liknande frågor i Värnamo kommun genom intervjuer med kommunen, lantbrevbärare, PRO, SPF och en ICA-butik. Länsstyrelsen har i anslutning till andra ärenden och uppdrag informerat om bevakningsuppdraget och ställt frågor till bland annat landsbygdsbutiker, näringslivsansvariga, HSO och länsbyggerådet om betaltjänsterna.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Möjligheterna att ta ut kontanter har minskat, främst genom nedläggningen av Svensk Kassaservice, men även genom att ett antal bankkontor har lagts ned och att uttagsautomater och bankomater är sällsynta på landsbygden. Nedläggningen av Svensk Kassaservice medförde att lantbrevbärarens roll som penningförmedlare förändrades. Möjligheterna att ta ut mindre summor i en butik synes ha förbättrats under senare år, men flera butiksägare framhåller att kortbetalningar ökar, vilket innebär att butikerna inte alltid har tillgång till kontanter i kassan.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Möjligheterna att betala räkningar med kontanter har försämrats efter nedläggningen av Svensk Kassaservice, särskilt på landsbygden där lantbrevbärarens roll har förändrats. Betalning av räkningar via giro bör rimligen inte ha förändrats. Möjligheterna att betala räkningar via internet har förbättrats med hänsyn till att antalet medborgare med tillgång till internet har ökat. Däremot finns fortfarande områden i länet med bristfällig bredbandskapacitet, eller där bredband saknas. Alla hushåll har dock inte intresse, kunskaper eller ekonomiska möjligheter att utnyttja den nya tekniken.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Länsstyrelsens bedömning är att hanteringen av dagskassor har försämrats på landsbygden, främst genom att bankkontor har lagts ned och att lantbrevbärare inte längre har denna tjänst.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Länsstyrelsen har inte gjort någon djupare undersökning av företagens problem i år. Sedan tidigare har det framkommit att företagare inom handel och servicenäringar, som har mycket kontantbetalningar, har fått längre avstånd till inlämningsställen. Detta har lett till att företagen lägger pengar på hög och åker mer sällan till närmaste inlämningsställe.

3b. Pensionärer:

Svaren på enkäten från hemtjänstpersonal i Jönköpings kommun tyder på att det har blivit svårare för äldre att själva utföra sina bank- och postärenden. Vissa ansöker om färdtjänst för att åka till banken och betala sina räkningar. Vid de samtal som landsbygdsmentorn haft med PRO och SPF i Värnamo kommun framkommer inga problem eller hinder.

3c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen gör bedömningen, efter samtal med en företrädare för HSO, att situationen för personer med funktionsnedsättning inte har förändrats nämnvärt bara med hänsyn till nedläggningen av Svensk Kassaservice, dvs. problemen är likartade för denna grupp före och efter nedläggningen. Möjligen är det så att den fysiska tillgängligheten till viss betalservice har förbättrats under senare år, eftersom postkontor, banker och affärer i många fall har underlättat för funktionsnedsatta att komma in i lokalerna. Även tillgängligheten till kortterminaler i butikerna har blivit bättre med de nya vikbara modeller, som nu börjar användas. Servicen via lantbrevbärarna har, liksom för alla andra medborgare, blivit sämre.

3d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte undersökt detta.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Länsstyrelsen har inte undersökt detta.

4b. Pensionärer:

Bedömningen är att det främst är pensionärer och funktionsnedsatta som upplever problem med betaltjänsterna och problemen är större på ren landsbygd, jämfört med i en större tätort. Av de svar som inkommit från hemtjänstpersonal verkar dock problemen vara små. I en av kommundelarna uppskattas ca 5 procent av vårdtagarna ha problem med att inte kunna sköta sina bank- och postärenden.

4c. Funktionsnedsatta:

Samma svar som 4b.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte undersökt detta.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Generellt kan sägas att tillgängligheten till betaltjänster har försämrats. Det gäller särskilt för de medborgare som önskar betala sina räkningar kontant och vill göra kontantuttag. Tillgängligheten är särskilt besvärlig på ren landsbygd, eftersom lantbrevbärarna inte längre har kassaservice. På landsbygden underlättas servicen något om det finns tillgång till dagligvarubutik, särskilt när det gäller möjligheten att ta ut kontanter. Tillgängligheten är även sämre på ren landsbygd för de medborgare som inte har tillgång till bredband med bra kapacitet. Möjligheten att sköta sina bankaffärer via internet kräver numera någon form av bredband. I Jönköpings län finns fortfarande områden utanför tätorterna som saknar bredband eller där kvaliteten inte är tillräckligt hög.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Länsstyrelsen har fått signaler om att framförallt äldre personer upplever problem med tillgängligheten till betaltjänster. Det handlar delvis om att dessa personer önskar hantera sina räkningar med kontanta medel. När lantbrevbäraren inte längre hanterar kontanter får bl.a. hemtjänsten hjälpa till på olika sätt, men det framkommer också att anhöriga måste ställa upp i högre grad än tidigare. Det finns möjligtvis olika sidor på dessa problem/hinder. Kontanthanteringen har blivit dyrare för den enskilde, antingen det gäller bankservice, postservice eller service via rekommenderade brev. Samtidigt har inte alla medborgare tillgång till Internet och de möjligheter som finns att sköta sina betalningar via datorn.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Det är svårt att veta om människorna är nöjda med de lösningar som gäller idag. I vissa fall får länsstyrelsen signaler om att det har blivit krångligare för den enskilde när servicen inte längre är lättillgänglig. Följden verkar ha blivit att anhöriga anlitas alltmer, och reaktionerna på att samhället inte tillgodoser tjänsterna är inte så starka.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Vi har inte fått in några tips om nya tekniska eller praktiska lösningar i länet, men denna fråga kommer att diskuteras bl.a. i samband med pågående arbete med att utveckla kommersiell och offentlig service på landsbygden.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Intervju med lantbrevbärare i Värnamo kommun visar att uppfattningen är att denna service fungerar bra, men att den borde kunna utvecklas ytterligare.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Länsstyrelsen bedömer att allt fler medborgare får tillgång till internet och därmed underlättas tillgången till betaltjänster. Antalet bankkontor tenderar att minska och/eller kontanthanteringen på bankkontoren. De personer som hittar alternativa lösningar upplever nog att kostnaderna för att betala räkningar på banken blir för höga. Som nämnts ovan är problemen tydligare för de människor på landsbygden som inte har tillgång till Internet och som är mer beroende av en god service via lantbrevbäraren, alternativt via hemtjänsten.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar inte fullt ut samhället behov, särskilt inte om ambitionen är att varje människa själva ska kunna sköta sina betalningar. Idag har inte alla människor tillgång till internet och kan därmed inte själva sköta sina betalningar från bostaden. Tillgång till bank, post och bankomat har försämrats, vilket främst märks på landsbygden. Lantbrevbärarens nya roll innebär sämre möjligheter bl.a. för äldre personer och personer med funktionsnedsättning att ordna sina betalningar och göra uttag av kontanter. Denna grupp blir alltmer beroende av hjälp från anhöriga eller hemtjänsten.

Kontaktperson i Jönköpings län: Jan Enler



Länsstyrelsen Kalmar län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har efter en utlysning lagt ut detta bevakningsuppdrag på Stig Hellström som är anställd av Landsbygdsmentorerna. I och med detta har vi fått en person i fält som kontinuerligt bevakar dessa frågor för vår räkning sedan projektets start i mars 2010. Stig är dessutom en person som är betydligt mer uppdaterad på detta område och har betydligt större erfarenhet än vad vi själva har möjlighet att hämta in på Länsstyrelsen. Stig har tidigare varit butiksägare inom ett flertal branscher och kedjor, och deltagit i FLF:s projekt "Landsbygdsservice handel och samverkan". Stig har nu arbetat med servicefrågor på landsbygden under tre års tid i vårt län.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Samhällsföreningar och byalag: När vi samtalat med dessa har det framkommit att det finns personer som upplever att det är svårt att betala sina räkningar men att anhöriga har gått in och löst detta. Många kan använda internet och de nya tjänsterna men det är långt ifrån alla.

Landsbygdsutvecklare på länets kommuner: Landsbygdsutvecklarna ger samma bild som byalagen angående betaltjänsterna, man löser problemet med i många fall är det de anhöriga som får ställa upp.

Posten och lantbrevbärarna: När vi talat med posten och lantbrevbärarna har man själva inte upplevt några problem även om det hänt i något enstaka fall att brevbäraren hjälpt till att ta ut pengar när det berör en person på deras linje som man känt länge och tycker synd om.

Hemtjänsten: Hemtjänsten i Högsby ger en bild om liknar den vi fått av lantbrevbärarna, det är kommunens policy att inte sköta betalningar eftersom man då sätter sig i en risksituation i flera bemärkelser, men beroende på att många äldre har sina anhöriga på annan ort har man fått gå in och hjälpa till akut. I Torsås får inte hemtjänsten handha kontanter men de får i undantagsfall hjälpa till med ifyllande av blanketter för betalning. Man tycker att den gamla ordningen med lantbrevbärarna var bättre men man tror att på landsbygden hjälper man varandra.

Eva Svensson, ordförande för Länsbygderådet i Kalmar: Eva säger att hon pratat med människor som upplever att service på landsbygden blir sämre hela tiden och då är det inte enbart betaltjänsterna man syftar på utan det totala serviceutbudet. Exempel förekommer då äldre får tar taxi till tätort för att kunna ta ut kontanter, då det inte heller finns fungerande kollektivtrafik, samt i vissa områden i norra länet har man dålig täckning på bredbandet. Allt hänger ihop.

Butiksinnehavare i Eriksmåla, Halltorp, Totebo m.fl. När det gäller butiker på landsbygden har man gjort ett antal saker för att hjälpa privatpersoner och då även i förhoppning att kunna behålla dessa som kunder. Butiker har t.ex. hjälpt kunder med betalningar och uttag i samband med hemsändning. Detta gäller flera butiker exempelvis Totebo lanthandel, Tempo i Halltorp och Handlar'n i Eriksmåla. Kunden har även i vissa fall sänt med sitt egna bankkort med butiksinnehavaren som sedan betalat kundens räkningar.

En ide som framförts är att butikerna skulle kunna få ersättning för denna tjänst på samma sätt som de i dagsläget får ersättning för hemsändning. Även andra uppgifter som betalning av räkningar skulle kunna bakas in i denna tjänst. Vi kommer att utveckla detta under punkt 7.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Samma svar som 2a.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

När Stig Hellström samtalat med företagare på drabbade orter framkommer att många av dem ofta skickar flera dagskassor på en gång istället för att som innan nedläggningen av svensk kassaservice, banka dessa dagligen. Avstånden har blivit längre med ökade transportkostnader som följd, resorna och de högre beloppen medför också en ökad rånrisk. Det förekommer att man förvarar stora summor kontanter i hemmet. Ett exempel är en restaurangägare i Byxelkrok på norra Öland som tar med sig dagskassan hem varje dag eftersom han inte vågar lämna kvar den i butiken. Personen vi talat med beskriver det som en olustig situation när man ensam på kvällen skall gå ut genom baddörren med sin dagskassa för att ta bilen hem. Några företag vi talat med tycker det är svårt att leva upp till säkerhetsbestämmelserna för dagskassehantering och då speciellt regeln som säger att man måste vara två i bilen när man transporterar pengarna.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Det huvudsakliga problemet för företag på landsbygden är hanteringen av dagskassorna. Som tidigare nämnt är det längre transporter och ökad rånrisk som blir följden. Ett relaterat problem är tillgången på växelkassa i butikerna och svårigheter att tillmötesgå kunder som vill kunna ta ut pengar i butiken. I vår rapport för betaltjänster 2009 nämner vi exemplet ICA Nära i Bäckebo som försökt lösa båda de ovanstående problemen genom att ge sina kunder möjlighet att ta ut högre summor i butiken. Samma butiksinnehavare berättar nu om att bankens entreprenad av kontanthantering/påfyllning till säkerhetsföretag inneburit problem att få växelkassan påfylld tillräckligt ofta. Detta beror på att säkerhetsföretaget måste sätta in och räkna kontanterna, i detta fall på kontoret i Malmö, innan någon växel kan betalas ut. I värsta fall kan detta ta fem dagar. Vi har fått synpunkten att man flyttat risken från banken till butiken.

3b. Pensionärer:

Vi har här haft kontakt med pensionärsorganisationerna PRO och SPF. Inom PRO har frågan om grundläggande betaltjänster inte diskuterats särskilt mycket. Man tror att det mesta löst via anhöriga. Även på SPF har man märkt av få problem. Problem med betalningar och uttag har vad man vet lösts av anhöriga. Hos PRO i Mönsterås har medlemmarna diskuterat mycket kring att postlådor tagits bort i tätorter där ofta äldre har vistats t.ex. vid banken. Och detta kommer leda till en skrivelse till posten. Under vårt arbete med denna rapport har vi fått bilden att det största problemet för gruppen pensionärer är betalning av räkningar och att man löst detta genom att ta hjälp av andra, oftast yngre släktingar.

3c. Funktionsnedsatta:

Vi har inte kunnat urskilja att situationen för funktionsnedsatta är annorlunda än den för pensionärer och många funktionsnedsatta är också pensionärer.

3d. Personer med språksvårigheter:

Vi har antagit att man med detta avser främst personer av utländsk härkomst som ännu inte lärt sig svenska så bra att det kan sköta sina betaltjänster själva utan problem.

När det gäller nyanlända hjälper kommunen till med betalningar av räkningar m.m., sedan hjälper kommunen till med utbildning så att dessa personer kan betala sina räkningar på internet eller gå till banken i huvudorten. Vi har talat med flyktingsamordnaren i Högsby kommun som har ett antal flyktinförläggningar inom sin kommun exempelvis i Ruda och i Fröseke. Man har från Högsby kommuns sida inte märkt av att denna grupp har problem med att utnyttja betaltjänster. Vi har inte heller i våra övriga samtal inhämtat någon sådan information.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

När det gäller dagskassehantering för företag på drabbade orter är det ganska många som påpekar att de tycker att det skett en försämring, därför uppskattar vi att det är ganska många landsbygdsföretag som upplever problem.

4b. Pensionärer:

Vi har inte fått några tydliga svar på dessa frågor från exempelvis pensionärsorganisationerna. Vi känner därför att vi inte kan ge något bra svar på denna fråga utom i två specifika fall.

När det gäller pensionärer är det vanligt att yngre anhöriga hjälper till att betala räkningar. Detta är något vi hör återkommande så här rör det sig antagligen om en stor grupp människor.

Ser man i övrigt till det låga antalet synpunkter och klagomål vi fått in totalt sett kan man tolka detta som att bara en liten del av de uppräknade grupperna ovan upplever att de har problem med grundläggande betaltjänster. Men detta är ett problem som kräver att man hittar en lösning snabbt och nästan två år efter svensk kassaservice nedläggning har alla löst detta på något sätt, men kanske inte på ett sätt som man är nöjd med.

4c. Funktionsnedsatta:

Samma svar som 4b.

4d. Personer med språksvårigheter:

Vi har ingen information som pekar på att denna grupp har problem med betaltjänster i vårt län.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

I Kalmar län har vi generellt inte märkt att det finns stora skillnader i de problem man upplever med att nyttja grundläggande betalervice utifrån var i länet man bor. I den norra delen av länet som är mer glest befolkad, exempelvis i Hultsfreds kommun är avstånden större, vilket medför längre resor för att betala räkningar och ta ut kontanter. Men de grundläggande problemen är desamma.

Andra områden som skiljer sig från de övriga är orter vid kustbandet och på norra Öland som har få permanentboende men en extrem befolkningsökning under turistsäsongen. Behovet av betaltjänster varierar därför också på motsvarande sätt. Exempel på detta är orterna Blankaholm, Loftahammar och Byxelkrok.

En annan problematik som finns i kustbandet är att man under sommaren har många utländska turister från Tyskland, Polen och Baltikum som lägger till med båt. Ofta är Kalmar län deras första stopp sedan de avseglat och man behöver därför som butik kunna växla ganska stora summor exempelvis Euro mot svenska kronor.

Vi bedömer dock att problemen med grundläggande betaltjänster är i huvudsak ett glesbygdproblem. I tätorter finns i regel ett bankkontor och det är överlag lättare att få information och hjälp.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Bland de personer vi frågat och som tidigare använde kassaservice använder nu dessa ett antal olika lösningar för sina betaländen. En del använder Internetbanken och många använder plusgiro, bankgiro eller autogiro. Bland dem som är äldre är det många som betalar direkt till banken i kassan. Vi har som tidigare nämnts också sett att många, och då särskilt äldre, får hjälp av andra att betala sina räkningar exempelvis via Internetbank.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Det finns en risk att integriteten försämras för dem som måste förlita sig på någon annan för att exempelvis betala sina räkningar. På orter där man inte har släktingar nära till hands har man fått be sina vänner eller helt enkelt grannen om hjälp med att betala räkningarna. Detta är mer vanligt i Högsby kommun där man har många äldre som bor själva på landsbygden. Den behjälpliga får en väldigt god insyn i den privata ekonomin hos den man hjälper. Detta kan upplevas som

obehagligt och att någon inkräktar på ens privatliv. Personer som upplever detta önskar att de själva kunde sköta sina betalningar.

Vi har inte fått någon uppgift om att det skulle finnas några organiserade lösningar i Kalmar län där exempelvis pensionärsorganisationer aktivt arbetat med betaltjänstfrågan. Det vi har kommit i kontakt med är sporadiskt kurser som exempelvis internet för seniorer och biblioteks dagar då äldre kan få prova på att använda internet.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, vad vi vet finns inga sådana lösningar i Kalmar län. Däremot har det framkommit flera förslag på lösningar som ännu inte är genomförda.

Försök med nya uttagsautomater: Utplacering av en uttagsautomat är en lösning vi försökte genomföra 2009 i Byxelkrok, men där detta inte genomfördes beroende på bl.a. kostnadsbilden. Vi är dock fortfarande intresserade av denna form av lösning i bl.a. Byxelkrok tillsammans med Tillväxtverket. Vi har följt upp utvecklingen i Byxelkrok och man tittar nu på denna lösning igen inom ramen för Hela Sverige Skall Leva. En annan liknande lösning som Stig Hellström undersökt är att låta en bank sätta upp en mobil uttagsautomat monterad i en minibuss. Vi har samtalat med SE-Banken som har denna typ av uttagsautomater. Med tanken på den stora genomströmningen av turister på norra Öland tror vi att en sådan satsning skulle ge bra reklam för den bank som är villig att prova detta.

Mikrobetalningar via sms: En annan lösning som diskuterats är möjligheten att införa ett system som möjliggör mikrobetalningar via sms. Det finns ett antal företag som erbjuder denna typ av betalning. Vår ide är att en grupp företag exempelvis i skärgården skulle kunna gå samman om en sådan lösning eftersom det i skärgården ofta är svårt att tillhandahålla tillräcklig växelkassa. Kontanthanteringen skulle därmed också minska. Detta är något som vi vill prova i ett pilotprojekt.

Paketlösning för datorterminaler i butiker: Stig har i sina många samtal med butiksägare på landsbygden fått idén om att butiker skulle kunna ha en datorterminal på plats i sin butik i vilken det skulle gå att utföra bankärenden. En paketlösning skulle kunna sättas ihop för detta ändamål där det ingår en kortare utbildning/certifiering och säkerhetsprogram för datorterminalen. Sådana saker som hemsändning och ATG/Svenska spel skulle också kunna ingå som en del i ett sådant paket. Butiksägaren skulle kunna få en dekal att sätta i sin entré som visar att man tillhandhåller denna tjänst.

Vi vet att ett antal butiker redan idag ställer upp och hjälper sina kunder med att betala sina räkningar, detta gör man gratis och för att man vill hjälpa de kunder som inte klarar detta. Med ovanstående paketlösning skulle butiksägaren kunna få betalt för denna tjänst och dessutom god reklam. Vi är mycket intresserade av att starta ett pilotprojekt för att se om detta är något som är genomförbart. Ekonomisk hållbarhet är avgörande för om ett sådant paket är en realistisk satsning för butikerna. Frågorna man måste ställa sig är om detta ger en högre omsättning eller om kunden är beredd att betala en avgift. En annan lösning skulle vara att tillhandahållaren får ett offentligt bidrag för att tillhandahålla denna tjänst i likhet med hur hemsändningen fungerar.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

I samtal med ansvarig chef för postterminalen i Kalmar fick vi uppgifter om att användningen av brevgirot minskat mycket kraftigt efter introduktionen 2009. Orsaken är att avgiften, 35 kronor per uppdrag är för dyrt, speciellt för någon som lever på en låg pension.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

När det gäller den utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år upplever vi att denna inte utnyttjas mycket eftersom reglerna är väl hårt satta.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Vi har inte fått någon information om att det skulle ha skett någon förändring i länet som påverkat situationen varken till det bättre eller till det sämre. En positiv sak för Kalmar län är att vi varit framgångsrika i att upprätthålla antalet butiker på landsbygden. Ingen butik har lagts ned, detta har troligtvis bidragit till den oförändrade situationen. Vi har det något sämre med bankkontor då Swedbank har lagt ned sitt kontor i Lindsdal under 2010.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej, vi kan konstatera att inte mycket har förändrats jämfört med 2009. Tillgången på grundläggande betalservice är tillräcklig för de flesta men på vissa områden är den inte tillräcklig. Det gäller äldre personer på landsbygden som tycker det är besvärligt att betala sina räkningar och det gäller företag i glesbygd och i vissa fall även på kustnära orter som upplever en försämrad service vad gäller dagskassahantering och tillgång på växel. Vi har inte fått lika mycket synpunkter angående möjligheten att ta ut kontanter. Kanske beror detta på en ökad användning av betalkort och terminaler. Vi tycker det är viktigt att påpeka att det inte skall vara vänners och släktingarnas sak att se till att de äldre kan betala sina räkningar.

Kontaktperson i Kalmar län: Agneta Gustavsson

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har genom enkäter, frågor och intervjuer med företrädare för kommunala hemtjänsten, byalag eller motsvarande, pensionärsorganisationer, handikapporganisationer, näringslivsansvariga på kommuner samt företagarföreningar och enskilda företagare försökt få en bild av vad medborgare och företag anser om betaltjänsterna. Pensionärsorganisationer har i vissa fall tagit upp frågan på medlemsmöten med ett stort antal deltagare. Jag bedömer att ett stort antal människor på detta sätt har haft möjlighet att framföra synpunkter på betaltjänsterna.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

För dem som tidigare utnyttjade lantbrevbäringen för kontantuttag har naturligtvis servicen försämrats. Inget område i Kronobergs län har varit föremål för upphandling. I de två landsbygdsorter där Svensk Kassaservice har lagt ner sina kontor finns alternativ. En del äldre med utsträckt service upplever försämring även om servicen finns kvar på så sätt att man tycker nyordningen är krånglig och besvärlig.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

För dem som tidigare utnyttjade lantbrevbäringen har naturligtvis servicen försämrats. De äldre med utsträckt service har i och för sig servicen som sådan kvar, men många måste ta hjälp av anhöriga eller grannar för att göra i ordning brevgiroförsändelsen. Bilden är dock splittrad när det gäller hur servicen upplevs. Många tycker att det är besvärligt medan andra tycker att det fungerar bra.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

För dem har i stort sett ingen förändring skett.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Utifrån de kontakter vi har haft förefaller det som att just nedläggningen Svensk Kassaservice inte har gjort någon större skillnad i vårt län. Man åker till banken som man har gjort tidigare mer eller mindre frekvent. Kan man inte åka till banken varje dag så måste dagskassorna förvaras på annat sätt med den problematik det kan föra med sig.

3b. Pensionärer:

De upplever problem med tillgång till kontanter och att det är besvärligt att betala räkningar.

3c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen har för litet underlag för att göra en bedömning, men intrycket är att det är samma som ovan.

3d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har inte svarat på frågan.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Länsstyrelsen har ingen uppgift om detta, men det allmänna intrycket när man talar med företagare eller företrädare för företagare är att det kanske inte är ett jätteproblem ändå.

4b. Pensionärer:

Tillfrågade organisationer uppger allt från 30 procent till 95 procent. Som tidigare nämnts är alltså bilden väldigt splittrad. Huruvida man upplever problem hänger starkt ihop med ålder och hälsa. Pensionärer är idag ingen homogen grupp. Allt fler klarar av att hantera datorer galant medan andra måste ha hjälp med allt.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen har för litet underlag för att göra en bedömning, men intrycket är att problematiken för denna grupp i mångt och mycket stämmer överens med den de äldre upplever.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen har ingen uppgift om detta.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Det verkar som om problemen är likartade över länet.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

De anlitar anhöriga, grannar och vänner.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Att vara beroende av någon i det dagliga livet är aldrig positivt. Vi har tidigare gjort undersökningar om lanthandelns betydelse för äldre och gjort hälsokonsekvensbeskrivningar av tillgång eller inte tillgång till butik och detta torde vara tillämpligt även på betaltjänsterna. Att kunna klara sig själv är centralt.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, vi har inte fått någon information om sådana lösningar.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Att döma av pensionärsföreningarnas svar är det en stor del av de äldre som inte utnyttjar brevgirot på grund av man tycker att det är besvärligt och dyrt. Det finns dock den motsatta bilden att man tycker att det fungerar bra. Bilden är alltså inte entydig utan hänger säkert ihop med hur pigg och alert man är och vilken personlig läggning man har när det gäller att ta till sig nyheter.

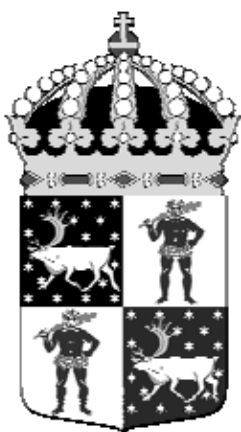
9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Såvitt vi kan bedöma har förutsättningarna inte förändrats annat än marginellt och i så fall till det sämre.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Egentligen en omöjlig fråga att svara på eftersom ingen har slagit fast vad samhällets behov egentligen är. Många äldre och funktionshindrade upplever tveklöst problem med att själva klara kontantförsörjning och betala räkningar, men många av dessa har säkert problem med att klara även andra praktiska saker i det dagliga livet. Det skulle inte göra någon skillnad om Svensk Kassaservice låg vägg i vägg med bostaden. Man skulle ändå vara beroende av hjälp. Att döma av svar från pensionärsföreningar är det ändå så att många betalar sina räkningar via giro och över nätet och de senare blir fler och fler. För de som inte klarar detta framöver är det nog helt andra insatser och andra system som krävs. Så frågan är var ribban ska läggas.

Kontaktperson i Kronobergs län: Allan Karlsson



Länsstyrelsen Norrbotten

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Via en uppföljande enkät enligt beslutad rapporteringsmall till de organisationer och kommuner som var engagerade vid bevakningsuppdragets genomförande 2009, dvs. Bodens kommun, Arjeplogs kommun, Företagarna Norrbotten Service AB, Hela Sverige ska leva (Länsbygderådet), PRO Norrbotten, HSO Norrbotten, SRF Norrbotten.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Privatpersoner boende utanför centralort har idag mycket begränsade möjligheter till kontantuttag då bankomater endast finns i centralorten, vilket genererar långa resor (upp till 150km enkel väg). Vidare saknar många äldre, funktionsnedsatta körkort och även kontokort. De alternativ till kontantuttag i butik som boende utanför centralort i vissa fall är hänvisade till har tydliga begränsningar. De hanterar mindre mängder kontanter idag, till följd av kundernas ändrade betalningsvanor (kortbetalningarna ökar). De accepterar inte kontantuttag på utländska betalkort i samma utsträckning som är möjligt i en bankomat. Att betala med kort har klara begränsningar eftersom alla betalningsmottagare/näringsidkare inte har kortläsare.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Privatpersoner upplever generellt en klar försämring av möjligheterna att betala räkningar. Privatpersoner är hänvisade till att betala via internet, bankgiro eller plusgiro. De som inte klarar internetöverföringar drabbas alltmer av debiteringsavgifter. Det är inte heller alla som har eget bank- eller plusgiro.

Att betala räkningar via dator och internetbank kräver det för det första en internetanslutning. Norrbotten har fortfarande många vita fläckar även om bredbandsutbyggnaden har varit ett prioriterat område i de flesta av länets kommuner. Det krävs också en dator och datorkunskap. Där är det främst äldre och personer med funktionsnedsättning, t.ex. synskadades kunskap att hantera datoranpassningarna i form av förstörningsprogram eller skärmläsningssystem med talsyntes och punktskrift, som har mycket svårt att kunna utföra dessa uppgifter på egen hand och kan därför inte längre själva betala sina egna räkningar utan tvingas ta anhöriga eller bekanta till hjälp. För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Gällande företagens hantering av dagskassor kan konstateras att det ställer till problem för många företag i hela länet men kanske främst små- och medelstora företag. Det handlar både om problem med växelkassor och säkerhetsproblem (rån och inbrott) såväl som att det också handlar om problematiken att det i vissa fall kan gå bort allt från flera timmar upp till en hel arbetsdag bara för att man är tvungen att åka långt för att banka kontanter. Bankernas öppettider anges också vara en försvårande faktor. En del företagare har sett sig tvungna att anlita värdetransportföretag och har då fått en markant fördyring av sina kostnader för kontanthantering. För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Det huvudsakliga problemet för företagare är hanteringen av kontanter. Det är en säkerhetsrisk såväl att behöva ha mycket kontanter i firman/bostaden och en som vid transporten till bank. För företagare med kortbetalning är det också svårt att kunna möta kundernas önskemål om kontantuttag. Även behovet av växelkassa ställer ibland till problem. Resorna in till centralorten för bankning är dyrt, tidskrävande och ett miljöproblem. Många företaget i Norrbotten har betydligt längre än de 3 mil som är målvärde för närmaste betalservicealternativ. För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

3b. Pensionärer:

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Pensionärer har i stor utsträckning blivit framtagna möjligheten att ta ut kontanter i mindre belopp. Det förekommer att pensionärer väljer att ha större belopp förvarade i sin bostad med ökad rånrisk som följd. Att inte ha tillgång till kontanter är förknippat med stora problem för de äldre. Många av dem kan inte längre ha egen kontroll över sin ekonomi och måste förlita sig på anhöriga och bekanta då man saknar körkort/bil och att allmänna kommunikationer oftast saknas Hemtjänsten som ibland sköter inköp av matvaror vill inte hantera vårdtagares betalkort, tidigare kunde vårdtagarna ta ut pengar av lantbrevbäraren. Har man ingen anhörig som kan sköta detta så kan man tvingas ansöka om s.k. God man för uppdraget. Att de själva inte längre kan sköta sin ekonomi upplevs förnedrande.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

3c. Funktionsnedsatta:

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: För funktionsnedsatta personer bedömer vi att problemen är likartade som för pensionärerna. Graden på svårigheterna är ännu större vid hanteringen av kontanter och betalning av räkningar. För synskadade som ofta också har hörselnedsättningar är det svårt att själv fylla i blanketter utan personlig service . För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

3d. Personer med språksvårigheter:

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Personer med språksvårigheter har inte längre den personliga kontakt som tidigare när lantbrevbäraren fanns tillgänglig. Då kunde många språkliga problem lösas. I övrigt se det redovisade för pensionärer och funktionsnedsatta.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Kommunernas/länets landsbygd som saknar den service som finns i centralorterna. Uppskattningsvis handlar det om < 5 procent av länets befolkning på cirka 250 000 invånare samt områdets företagare.

Problemen är påtagliga i hela Luleälvdal. Även så i den större orten Harads, där en fungerande kontanthantering borde vara en grundläggande rättighet för de drygt 1600 boende i närzonen. I t.ex. Edefors och Gunnarsbyns församling inom Bodens kommun saknas möjlighet att ta ut kontanter och betala räkningar. Där bor ca 8 % av kommunens innevånare på en yta som motsvarar ungefär 2/3 av kommunens totala yta.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

4b. Pensionärer:

Samma svar som 4a.

4c. Funktionsnedsatta:

Samma svar som 4a.

4d. Personer med språksvårigheter:

Samma svar som 4a.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: De största problemen verkar föreligga i våra geografiskt största kommuner och då med anledning av de långa avstånden och avsaknaden av allmänna kommunikationer dvs. i hela fjällvärlden och i inlandskommunernas landsbygd. För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden: Många personer sköter sina kontantärenden antingen via anhöriga och vänner som kan göra uttag inne i centralorten och ta med sig kontanter vid besök. Detta upplevs av många som ytterst kränkande att vara beroende av andra människors välvilja. Indikationer tyder på att om man inte själv har möjlighet att använda sig av internet eller själv kan transportera sig till närmaste bank så är det anhöriga och/eller bekanta som bistår med hjälpen vare sig det gäller internet eller transport.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Under bevakningsåret 2009 konstaterades följande förhållanden:

Ingen som tidigare varit van att klara sig själv är nöjd när man inte längre ges den möjligheten.

För bevakningsåret 2010 kvarstår dessa förhållanden.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Utbyggnad av bredband/fiber för att öka internetanvändningen på landsbygden måste påskyndas med statliga finansiella stödsystem. I framtiden bedöms fler att använda internet för att betala räkningar. Under bevakningsåret 2010 har en viss utveckling i denna riktning skett. Det löser dock inte problemet att få tag i kontanter. Enda lösningen är att de som har rätt att använda brevgirot istället ges personlig service via lantbrevbäraren. Tydligare riktlinjer och information om vilken service lantbrevbärarna kan erbjuda.

Inom Hela Sverige ska leva drivs just nu ett nationellt Serviceprojekt där vi bl.a. diskuterar denna fråga med Posten. I det nationella projektet ingår fem byar i Norrbotten.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Brister som konstaterades under bevakningsåret 2009 var främst avsaknaden av: inlösen av avier från bankgirot, kontantuttag med bankkort från alla banker inklusive utländska banker, kontantinsättningar till person- och bankkonton. Dessa brister kvarstår för bevakningsåret 2010.

8b. Brevgirot?

De brister som konstaterades under bevakningsåret 2009 var främst: hög tidsåtgång och avgiftsnivå för kontantuttag som dessutom inte ombesörjer inlösen av bankgiro, hög avgiftsnivå per betaltjänstuppslag. Dessa brister kvarstår för bevakningsåret 2010.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

De brister som konstaterades under bevakningsåret 2009 var främst: mycket låg nyttjandegrad. Orsak till detta bedöms vara systemfel inklusive informationsproblem för den utökade servicen. Dessa brister kvarstår för bevakningsåret 2010.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Under 2010 har det i jämförelse med 2009 inte skett något som nämnvärt kan sägas ha förbättrat tillgången till grundläggande betaltjänster inklusive kassahanteringen.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej.

Kontaktperson i Norrbottens län: Bo Erik Ekblom



LÄNSSTYRELSEN

I SKÅNE LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har hämtat in synpunkter från representanter för Region Skåne, Östra Göinge Kommun, Osby Kommun, Hässleholms Kommun, Kristianstads Kommun, Sveriges Pensionärsförbund samt Länsstyrelsens Enhet för Social Hållbarhet.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort har inte förändrats i nämnvärd utsträckning.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Möjligheten för privatpersoner att betala räkningar och företagens och föreningarnas hantering av dagskassor har förändrats. Nedläggningen av Svensk Kassaservice har inneburit att bankerna tagit över en betydande del av dessa tjänster. Bankservicen med ett förhållandevis väl spritt kontorsnät upprätthålls fortfarande på en god nivå. I allmänhet är avstånden i Skåne till orter med bankservice förhållandevis korta. Servicen kan komma att förändras i det fall bankernas lokala kontor avvecklas.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor? :

Samma svar som 2b.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Företagarna har inte använt sig av Svensk Kassaservice tjänster i någon nämnvärd utsträckning och har därför inte påverkats av nedläggningen. Däremot finns en allmän oro att den företagsservice vad gäller hanteringen av paket som nu lämnas av ICA försvinner. Dessutom är tillgängligheten till ICA:s serviceställen inte alltid den bästa för företagarna. Detta förhållande bör uppmärksammas vid en eventuell ny upphandling av denna tjänst.

3b. Pensionärer:

Pensionärer har i och med nedläggningen av Svensk Kassaservice blivit mera beroende av anhöriga eller andra. Pensionärernas eventuella problem bör emellertid minska i och med att användningen av internet ökar även inom denna grupp.

3c. Funktionsnedsatta:

Eventuella problem för personer med funktionsnedsättningar har sannolikt inte i och för sig påverkats av nedläggningen av Svensk Kassaservice.

3d. Personer med språksvårigheter:

Språksvårigheter kan vara ett betydande problem. Detta påverkas dock inte av nedläggningen av Svensk Kassaservice. Dessa grupper kan få hjälp från bankerna.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Bland företagare anser sig en förhållandevis låg andel ha problem med grundläggande betaltjänster.

4b. Pensionärer:

Av pensionärerna kan möjligtvis en av tio anses ha problem. Dessa behöver dock i och för sig inte ha samband med nedläggningen av Svensk Kassaservice.

4c. Funktionsnedsatta:

Personer med funktionsnedsättningar bedöms inte ha större problem än befolkningen i genomsnitt.

4d. Personer med språksvårigheter:

Språksvårigheter, särskilt bland nyanlända invandrare, kan vara ett problem i mellan 10 till 20 procent av fallen. Inte heller detta förhållande behöver dock ha ett samband med nedläggningen av Svensk Kassaservice.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Problem med betaltjänster kan eventuellt vara större i de nordöstra och sydöstra delarna av Skåne län än i resterande delar av länet. Skillnaderna kan dock inte anses vara påtagliga. I det fall skillnader föreligger är problemen att hänföra till något större avstånd till tätorter med en mera fullständig samhällsservice. Sammantaget bedömer Länsstyrelsen att det inte finns några mer påtagliga skillnader mellan landsbygd och tätort. Glesbygder finns inte i Skåne.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Situationen för de grupper som anges har enligt vad Länsstyrelsen erfarit inte i nämnvärd utsträckning förändrats efter nedläggningen av Svensk kassaservice. Som redovisats tidigare har denna service övertagits av bankerna. I förekommande fall får de grupper som är i behov av detta som tidigare även hjälp av anhöriga eller bekanta. Eventuella problem kommer att kunna uppstå i de fall bankerna lägger ned sina lokala kontor.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Det är enligt Länsstyrelsens uppfattning självklart att alla grupper i samhället i största möjliga utsträckning föredrar att klara sig själva.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län. I sammanhanget vill Länsstyrelsen dock understryka vikten av att internet utvecklas på ett sådant sätt att tekniken blir tillgänglig och användarvänlig för grupper i samhället som av olika anledningar kan ha svårigheter att tillgodogöra sig teknik som uppfattas som ny.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

I de kontakter Länsstyrelsen haft med anledning av bevakningsuppdraget har det inte framkommit om ytterligare tjänster har upphandlats för personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning.

8b. Brevgirot?

Samma svar som 8a.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år? :

Samma svar som 8a.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Enligt Länsstyrelsens egen bedömning och efter vad som framkommit vid inhämtningen av synpunkter har det inte skett några förändrade förutsättningar till det bättre eller sämre vad gäller tillgången till betaltjänster. Som tidigare nämnts har bankerna i Skåne ett förhållandevis väl utvecklat nät av lokala kontor. I det fall antalet lokalkontor minskar kan dock förutsättningarna komma att förändras.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Ja. Länsstyrelsen bedömer utifrån genomförd bevakning och andra erfarenheter att de grundläggande betaltjänsterna i stort sett motsvarar samhällets behov. De problem som finns vad gäller äldre personer, personer med funktionshinder och personer med språksvårigheter har inte förändrats i och med indragningen av Svensk kassaservice. Situationen kan dock komma att ändras om bankerna tenderar att lägga ned sina lokala kontor.

Viss uppmärksamhet bör även ägnas åt servicen till de mindre företagen särskilt vad gäller pakethantering. Vid eventuella kommande upphandlingar av sådan service bör hänsyn tas till den fysiska tillgängligheten till de ställen där servicen lämnas vid bedömningen av lämnade anbud.

Kontaktperson i Skåne län: Bengt-Olof Svensson



LÄNSSTYRELSEN I STOCKHOLMS LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har skickat ut en enkät till fyra kommuner, Stockholm (14 stadsdelsnämnder), Norrtälje, Södertälje och Haninge. Enkäten har vänt sig till fler än 50 kontaktpersoner för servicefrågor, landsbygdsutvecklare, näringslivsansvariga och IT-strategier. Vidare har kontakter tagits med handikappkapporganisationer, HSO och SRF, pensionärsföreningar, PRO och SPF, och SIKO (Skärgårdens Intresseföreningars Kontaktorganisation), Hela Sverige ska leva m.fl. De kontaktade kommunerna har tillsammans ett invånarantal på en dryg miljon vilket motsvarar drygt 50 procent av länets befolkning. Därtill kommer handikapp- och pensionärsföreningar m.fl. som representerar hela länet. När vi pratar om skärgården menar vi åtta kommuner. Länsstyrelsen har också fått hjälp av webbsidan Skärgårdsbryggan att sprida information och möjlighet att fylla i enkäten. Skärgårdsbryggan når de flesta i skärgården.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Den allmänna åsikten kring förändringen är att det är en försämring efter att Svensk Kassaservice försvann hos Posten. För både privatpersoner och företagare har det blivit klara försämringar framförallt för den bofasta befolkningen i skärgården. Förutsättningarna har varit olika på olika öar. På fyra öar hanterades betaltjänster via PTS upphandling men hantering av dagskassor ingick inte. Tidigare lantbrevbäring med kassatjänst samt postkontor och bankbåt i området var bra lösningar.

De betaltjänstproblem som existerar är störst på landsbygden inklusive skärgården. I stadsmiljö är problemet inte lika uttalat men det finns dock grupper där problemet är tydligt och det gäller synskadade och pensionärer som har svårt att ta sig till betaltjänstlokal.

På landsbygden tog många privatpersoner ut pengar och detta kontinuerligt varje månad. Det var personer som inte ville eller kunde handla med kort. Några betalade räkningar varje månad kontant med kvitto och många satte också in pengar. Detta är idag inte möjligt via lantbrevbäraren. Eftersom denna service inte finns idag och behovet tidigare fanns, bland delar av befolkningen på landsbygden, så utgår vi från att det är dessa tjänster som skall ersättas med andra utförartjänster.

Ett exempel på vad förändringen inneburit för en privatperson i skärgården är följande:

”- Ska jag uträtta ett ärende nu som tidigare tog max en timme med restid till och från lantbrevbärarstoppet, så finns det närmaste stället för oss som bor på ön Lådna på Svartsö. Skall vi åka kommunalt dit med Waxholmsbåt vintertid och sedan också pricka in butikens öppettid så tar det sju timmar. Tar vi oss istället till Gustavsberg med Waxholmsbåt och buss så tar det 14 timmar. Tänk att du fått en avi på några hundra kronor så måste du ta ledigt ifrån jobbet och

ägna 14 timmar för att kunna hämta ut dessa. Sommartid går det ju fortare men då kan det ju vara så att man bara inte kan ta ledigt ifrån sitt jobb.”

Ytterligare exempel men här handlar det om att sätta in pengar. Gustavsberg i Värmdö kommun en dag i augusti. En kille från skärgården åker in med egen båt. Skall sätta in 40 000 kronor. Banken frågade var han fått pengarna ifrån. Han hade sålt en båtmotor men kunde inte visa kvitto och fick inte sätta in pengarna. Detta exempel visar dels på de nya rutiner som bankerna har att följa och dels på det som är viktigt för betaltjänstundersökningen nämligen att det finns få insättningsmöjligheter på landsbygden, inklusive skärgården. Postgirot och personkonto används för att betala räkningar men det är svårt att ta ut pengar.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Att betala räkningar fungerar tillfredsställande. Betalningsalternativen är flera och täcker därför in stora grupper. Alternativen är internetbetalningar, betalservice, postgirot och personkonto. Det finns ingen grupp som sticker ut, förutom synskadade, som har pekat på problem med att betala räkningar. För synskadade är problemet av datateknisk natur. Indikationer finns på att brevgirot inte används i så stor omfattning och att information om brevgirot inte nått fram.

Kommentarer från enkäter och intervjuer: ” - Våra kunder, medborgarna, betalar sina räkningar antingen över nätet eller direkt i bank eller i den lokala tobaksaffären. Lantbrevbärare kan inte längre hjälpa till. Det är svårare att hitta kontor för att ta ut kontanter. Postgirot och personkonto används för att betala räkningar och det fungerar bra.”

Servicegraden kan men måste inte bli sämre när ex. ICA tar över. Det beror mycket på servicegraden hos enskild individ på de olika betalningsställena. Många av de synskadade är vana dataanvändare men rutor och tabeller i dataprogram och på webben innebär att det inte fungerar med deras hjälpmedel. Ljudprogrammen fungerar inte med rutor och tabeller. Konsekvensen av teknikbrist är att synskadade vill använda internet för betalning men att det inte fungerar. De hamnar då i samma grupp som de som inte vill använda internet. Lösningen på deras problem är assistans av bekanta, släktingar eller att ta sig till en butik eller bank. Synskadade konstateras därmed i denna rapport att ha stora problem.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Från landsbygden inklusive skärgården måste företagare åka in med kontanter vilket de inte hinner med under högsäsong då arbetsbelastningen är hög. Företagarna löser problemet på ett eller annat sätt men lösningen inkluderar lång tidsåtgång med hög rånrisk.

Länsstyrelsen i Stockholms Län ordnade under sommaren 2010 helikopterhämtning av dagskassor på 15 öar i Stockholms skärgård. Utvärderingen av projektet visar att 23 företag deltagit i projektet. Projektet upplevs av företagen som lyckat, särskilt vad gäller säkerhetsaspekten, som är den faktor som främst lyfts fram som skäl för deltagande.

Utvärderingens slutsats är att hanteringen av dagskassor i Stockholms skärgård inte kan klaras på marknadsmässiga villkor. Förslaget för framtiden är att tjänsten upphandlas av Länsstyrelsen genom offentlig upphandling i ytterligare tre till fem år till och att upplägget därefter utvärderas och/eller omprövas. Utvärderingen har kommit fram till att minst 40 företag är intresserade av att, också mot viss avgift, ta del av tjänsten.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

För samtliga grupper, framförallt på landsbygden och i skärgården, är det problem att kunna ta ut kontanter via post-/bankgiroavier. Dessutom finns det individer i samtliga grupper som oavsett deras grupptillhörighet har problem. Det är dels den grupp av människor som inte känner sig säkra på att det fungerar och som inte litar på datorer. Det finns också en grupp som inte har någon uppkoppling till internet beroende på att det inte finns bredbandstäckning. Det sista är nog det största problemet i framförallt skärgården och vissa delar av landsbygden på fastlandet. Frågan är också vad som händer när Telia släcker ner sitt fasta nät i kombination med dålig 3G-

täckning. För samtliga grupper gäller också att de ska vara kreditvärdiga för att få tillgång till betalkort och konton. Systemet måste fungera även för dem som bara har ett kontantkort. Oavsett ålder är det stor grupp som inte litar på internetbetalningar. Ytterligare en grupp är de som inte vill använda kortbetalning med argumentet att man vill se hur mycket pengar man har. 3G internet har väsentligt ökat åtkomsten och därmed i viss mån att fler betalar räkningar på detta sätt. Det flera påpekar är att bredbandstäckningen inte är bra över hela Sverige och framförallt har den brister på landsbygden. Kontanthanteringsproblematiken kvarstår. All förflyttning av kontanter innebär tidsåtgång och ökad risk. Oavsett om det är i stad, på fastlandets landsbygd eller i skärgården. Att flytta deponeringspunkten för kontanter närmare företagaren är ett sätt att eliminera olägligheterna. Betalning av räkningar verkar vara ett mindre problem.

Exempel från en skärgårdsföretagare: ”- Jag kör taxibåt, reguljär trafik, och får alla biljettavgifter i kontanter. Nuvarande läge är helt hopplöst för min rörelse. På en del ställen är behovet av kontanter större än på andra och det är allmänt känt bland besökarna att det kan vara svårt att betala med kort och att man därför måste ha kontanter. Jag kör besökare som måste in till fastlandet för att ta ut pengar. Fastboende som tappar kunder på Bed & Breakfast då dessa inte har kontanter och samma sak är det med marknader och konsthantverkare. ”

Många uttrycker missnöje med de höga avgifter för betalning över disk som bankerna har. En tillfällig gäst som hyr på en ö kommer på att hon vill vara kvar i området några dygn till söker boende och får napp men saknar kontanter måste då först in till stan för att ta ut pengar och sen ut igen. Lätt att då istället välja att avsluta sin semester i stan. Det finns flera exempel på detta beteende. Kortbetalning via egen kortmaskin är ovanligt för små verksamheter som har en stuga med Bed & Breakfast. Detta innebär att beläggningen på små ställen minskar. Som förening kan vi inte längre göra inbetalningar. Men vi kunde tidigare göra insättningar av kontanter via vårt ICA-konto i öns ICA Nära-butik. Men sen försvann den möjligheten då juridiska personer inte längre fick inneha ICA-konto och vi blev uppsagda från vårt konto.

Konstaterar att det är bekymmersamt för de små turistföretagen som inte har kortmaskiner. Så om vi ska följa intentionerna att göra Sverige till turistland och främja småföretagandet så krävs det enklare kontanthantering.

Företag har svårt att få tag i växelmynt som dessutom är tunga att bära. Fler exempel på företag som behöver åka båt från skärgården med sina kassor. Detta var rutinen innan Länsstyrelsen ordnade hämtning av dagskassorna med helikopter. Små föreningar drabbas också då man kanske har ett årligt arrangemang, t.ex. byfest eller marknad, och nu får svårt att få tag i växel eller så saknar besökarna kontanter.

3b. Pensionärer:

För pensionärer som inte använder internet för betalning av räkningar är avståndet till betaltjänstlokal avgörande för om de utför det själva eller behöver hjälp. För samtliga pensionärer är kontantuttag förenat med problem. I staden finns bankomater men där finns en viss otrygghet och på landsbygden och i skärgården finns inga eller få bankomater. Kontantuttag sker då i staden eller närförorten och ofta tar man ut mer än vad som behövs vilket i sig ökar risken då de förvarar kontanter hemma.

Om vi lyssnar på PRO så är detta inget större problem.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

Dels är det äldre som inte använder sig av internet. Flertalet av de äldre på landsbygden, inklusive skärgården, har fått svårt att betala räkningar. Det är boende i glesbygden som behöver åka till stan för att ta ut pengar på t ex avier eller om man behöver kontanter av olika slag eller om man fått kontanter som måste in på kontot för att kunna betala räkningar. Den här kategorin fastboende innehåller alla typer av människor där pensionärerna utgör en stor grupp.

Lantbrevbärare kan inte längre hjälpa till och det är svårare att hitta kontor för att ta ut kontanter. Gamla som har svårt med moderna hjälpmedlen har problem.

De som är på väg in i pensionsåldern har mer datavana än tidigare generation. De förväntas därför, i högre utsträckning än idag, använda datoriserade lösningar.

Det beror även på vilket avstånd det är till de ställen som utför betaltjänster. Om man kan gå är det ok men om man är beroende av färdtjänst är det ett problem.

3c. Funktionsnedsatta:

De som inte själva får öppna konton, får hjälp av socialen att öppna konton i bank. I allra värsta fall skriver man rekvisition som man kan använda för att handla mat etc.

Människor med psykiska funktionshinder har ibland problem med att de inte alltid får öppna konto. Mycket problematiskt om man inte ens får konto på bank.

De (socialen) betalar ofta ut kontanta medel (en slags veckopeng) för funktionsnedsatta om de t.ex. agerar god man. Skulle vilja kunna "tanka på" med småbelopp. Bankerna vill inte öppna konton för så små transaktioner och man vill inte att de ska ha kort knutna till ex. lönekonton. Medför alltför stor risk. Det fanns en typ sådana kort tidigare men de är borta.

3d. Personer med språksvårigheter:

Undersökningen visar inte på att personer med språksvårigheter har speciella betaltjänstproblem. En orsak kan vara att undersökningen inte kunnat tala med dessa personer eller att de människor som intervjuats inte har bilden klar för sig. Södertälje kommun har många invandrare och med det språkproblem. Kommunen var dock snabb på att agera när Svensk Kassaservice stängde. I Södertälje har bankerna utökad service på flera språk.

Språksvårigheter har inte belysts som ett problem. De som inte kan svenska har på olika sätt kontakt med personer som hjälper till med att översätta. Dessa resurspersoner kan finnas inom familjen eller bekantskapskretsen eller, som i Södertälje, på bankerna.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Få företagare har problem med betalning av räkningar. Kontanthantering däremot utgör på landsbygden och framförallt i skärgården ett problem. Även i staden är kontanthantering ett riskmoment.

Länsstyrelsens upphandling av hämtning av dagskassor i skärgården resulterade i att 23 företag anslöt sig. Gissningsvis står dessa 23 företag för 80 procent av de 250 bolagens totala omsättning. Vi antar att samma förhållande råder i glesbygd på fastlandet som i skärgården. Av 90 000 företag i Stockholms län uppskattar vi att 25 procent av dessa finns i glesbygden. Detta ger 22 500 företag. Av dessa råder samma förhållande som i skärgården, dvs. 10 procent har behov av dagskassahantering. Det ger 2 250 företag plus 23 i skärgården. Vi avrundar siffran till 2 000 företag. Uppskattningsvis har dessa cirka 2 000 företag ett potentiellt problem med rationell och effektiv dagskassahantering samt tillgång till växelmynt.

Kommentarer från enkäter och intervjuer: ”- Jag har enskild firma så det är bara jag som drabbas, men det är tillräckligt då jag inte har någon att skicka in pengarna med till banken.

Det är rätt många av våra medlemmar som får problem både direkt och indirekt genom att besökare i skärgården, som är deras kunder, inte kommer åt kontanter.” Det är många av medlemmarna som drabbats dock kom en del lösningar genom att både Svartsö och Ingmarsö har betaltjänst i butik. Ytterligare några har haft hjälp av den tillfälliga helikoptern men flera har betonat att de hellre sett en diskret båt särskilt de som av olika skäl valt att inte använda sig av helikoptern. Jag frågade tre företag varför man inte använde sig av helikoptern och då var några svar så här: Vi saknar en bra landningsplats. Helikoptern väcker för mycket uppmärksamhet så folk lägger märke till att vi har kontanter i omlopp vilket gör hela vår verksamhet osäkrare inte bara vid den tidpunkt då pengarna hämtas. Vi har en annan lösning då vi är anslutna till betal-service. Jag fick också svaret att drömmen vore något liknande Bankbåten som gick runt tidigare. Den betjänade ju alla så den väckte inte uppmärksamhet. I butiker/restauranger kunde man ju sköta både inlämning av pengar och även växla mynt, vilket är jättetungt att bära från stan. Sen har jag inte frågat några flera men jag vet att andra varit nöjda med den tillfälliga helikoptern.

Nämdö Hembygdsförening behöver sätta in en blygsam dagskassa ca en gång per månad efter bypuben som arrangeras ideellt av medlemmarna i Nämdö Hembygdsgrd. Det har vi inga större problem med i dagsläget. Men en gång varje sommar behöver vi sätta in en större summa efter årets marknadsdag, Nämdödagen. Detta löste vi i år med den temporärt upphandlade helikopterhämtningen via Loomis. Detta fungerade bra. Avgiften som var kopplad till tjänsten kändes rimlig. Hade det kostat mer hade vi nog åkt in med pengarna och gjort inbetalningen själva.

Vet inte exakt hur många som det gäller men det är fler än många tror. Gamla som inte kan den moderna tekniken o föreningar som har tillfälliga dagskassor.

4b. Pensionärer:

I länet bor det ca 300 000 personer från 65 år och uppåt. Procentuellt sett utgör pensionärerna ca 15 procent av Stockholms läns befolkning. Pensionärer som har tillgång till internet och litar på dessa media för att betala sina räkningar upplever inget betalningsproblem. Pensionärer som inte har tillgång till internet betalar ofta sina räkningar med personkonto. Vissa får hjälp med att fylla i blanketten. Pensionärer som har tillgång till internet men inte vill använda dessa media för betalning använder personkonto eller postgirot.

Uttag och insättning av kontanter upplevs av de flesta pensionärer som besvärligt eller omöjligt. Undersökningen identifierar en pensionärsgrupp som mer utsatt och det är de pensionärer som har en synskada. Av de 15 000 synskadade i länet kan då synskadade pensionärer vara ca 2 250 personer. Det är i regel den äldre befolkningen som inte har möjlighet till internetbetalning. Bredbandsutbyggnaden i vissa delar av skärgården och i fastlandets glesbygd är bristfällig.

Den yngre generationen har över lag goda datakunskaper och ofta tillgång till Internet.

Det är den äldre generationen som inte klarar t ex en internetbetalning lika bra. Även yngre utan egen dator kan hantera betalningar via internet t ex genom att låna datorer på bibliotek mm.

Enskilda privatpersoner bland våra medlemmar saknar våra gamla postkontor och lantbrevbärrarlinjer där även små microföretag fick hjälp med växel och insättningar. Det var god service och en social mötesstund.

Man förstod att väldigt många skulle få problem och upprättade därför en handlingsplan i Södertälje kommun. Dels med information till alla berörda och deras anhöriga, dels med hjälp att söka utökat bistånd. Upplever därför inte att särskilt många idag har problem med detta.

Många pensionärer betalar sina räkningar och tar ut pengar på bankkontor. När allt fler kontor blir rådgivningskontor blir avstånden långa och många har svårt att ta sig dit. Många betalar också via personkonto. Alla har inte dator och kan därför inte betala via internet.

4c. Funktionsnedsatta:

Synskadades Riksförbund (SRF) säger att 98 procent av medlemmarna har problem.

Uppskattningen är att det finns ca 15 000 synskadade i länet.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

De (socialen) betalar ofta ut kontanta medel (en slags veckopeng) för funktionsnedsatta om de t.ex. agerar god man. Skulle vilja kunna "tanka på" med småbelopp. Bankerna vill inte öppna konton för så små transaktioner och man vill inte att de ska ha kort knutna till lönekonton.

Medför alltför stor risk. Det fanns en typ sådana kort tidigare men de är borta

4d. Personer med språksvårigheter:

Ingen undersökning har hittats där syftet är att ta reda på hur många personer det finns med språksvårigheter. Däremot kan vi konstatera att denna grupp inte har uttalat något direkt problem med betaltjänster och att det ser ut som om samhället på många ställen har agerat proaktivt.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

Man förstod att väldigt många skulle få problem och upprättade därför en handlingsplan i Södertälje kommun. Dels med information till alla berörda och deras anhöriga, dels med hjälp att söka utökat bistånd. Upplever därför inte att särskilt många idag har problem med detta.

Det verkar fungera bra för invandrargrupper eftersom bankerna har mött behoven väl med anställda som pratar flera språk. Informationen om vart man kan vända sig verkar nå ut.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Stockholms skärgård har problem framförallt med kontanthantering. Orsaken till att skärgården har större problem än glesbygden på fastlandet är transport över havet. Själva transporttiden är lång men tiden till returbåtens avgång medför att hela resan blir väldigt omfattande. Vissa företagare har egna båtar. Nackdelen med detta transportsätt är att det är miljöstörande och dyrt.

Övriga glesbygdsområden på fastlandet har samma problem med kontanthantering men kan enklare förflytta sig jämfört med skärgårdsbefolkningen och dess företagare.

I stadsmiljö är problemen kopplade till ett handikapp och då framförallt synskadade. Gruppen kan klara sig bra på egen hand men det har framgått att tekniken i datorerna inte klarar att läsa tabeller vilket oftast innebär att internetbetalningar inte kan genomföras. Andra grupper hanterar betalning av räkningar antingen via Postgirot eller via internet. Brevgiro nyttjas i mindre omfattning.

I förorter till Stockholm och kranskommuner finns indikationer på att det för många medborgare inte är gångavstånd till närmaste lokal med betaltjänster. Det finns troligtvis kommunal förbindelse på många ställen men precis som i skärgårdsmiljön är tidsåtgången, för att ta ut kontanter eller betala räkningar, stor. Efter uttag finns en rånrisk. Även i Stockholms stad ändras bankernas inriktning mot att bli rådgivningskontor och därmed tas kontanthantering bort.

I invandrartäta områden har inga större problem med betaltjänster identifierats. I Södertälje har man hanterat språkproblemen och i stadsdelen Spånga – Tensta beskrivs inga större problem.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

Förutom i skärgårdsdelen har de flesta möjlighet till t.ex. färdtjänst.

Vi är en ö utan fast förbindelse, Runmarö, så vi blev helt utslagna, det ä ju på sommaren pengarna ska in, hela familjen drabbades. Min hustru hade förmånen att anlita avtalet med Loomis och det var toppen. Hon hann dock inte med att använda det många gånger, på grund av Loomis sega hantering vid kontraktsskrivning.

Det är inte geografiskt bundet hur man klarar av att hantera en internetbetalning utan kopplat till om man kan hantera datorer eller inte. De yngre klarar sig bättre än den äldre generationen. De delar av Stockholms skärgård som inte har bredbandstäckning och de som inte har täta båtförbindelser har problem.

Alla små öar som tidigare hade lantbrevbärare med kassatjänst har också problem

Många sköter det mesta via internet men internetuppkopplingarna är mycket varierande i snabbhet i Nämdöskärgården, ju längre ut mot havsbandet desto sämre kvalitet men även på huvudön varierar kvaliteten starkt. Alla har inte heller tillgång till egen datorutrustning och/eller kunskap därom.

Behöver man uträtta bankärenden på fastlandet tar det allt mellan ca tre timmar till ca nio timmar beroende på om man åker egen båt och bil till att åka kommunalt över vatten och fastland.

Svårigheter finns i första hand i glesbygden, inklusive skärgården. I kranskommunerna, t.ex. Hässelby, är det inte gångavstånd till betaltjänster i lokal.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Överlag indikerar intervjuerna och enkätsvaren att det är släkt, vänner, bekanta och hemtjänsten som hjälper till att lösa problemen. Dessa människor inte bara utför betaltjänsten utan de står också för det sociala utbytet.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

De som bor i skärgården tar sig till fastlandet p.g.a. problemen med kontantuttag via betalningsavier. Ställer till problem då man bara kan göra ärendet på fastlandet och tidsåtgången är orimlig. Släkt och vänner hjälper till, ibland lånar man varandras konton.

Här kan man väl säga som så att oro finns för att antalet personer som utträttar även andra saker på fastlandet när de sköter sina bankärenden ökar.

De som åker in till fastlandet kanske också går på restaurang. Detta innebär att butikerna på ön får färre kunder, mindre omsättning, men det blir även mindre socialt utbyte mellan boende.

Detsamma gäller för krogarna.

Vänner, bekanta och släktingar hjälper till. Man tar ofta ut mer kontanter än man behöver för tillfället, vilket ju inte är bra då rånrisken ökar.

De som bor i ordinärt boende (hemtjänst) har fått mer bistånd beviljat för att ”gode män” plus hemtjänstpersonal, hjälper till.

Ekonomin vill pensionärerna sköta själva så länge det går.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

De som har släktingar och bekanta som hjälper till får också ta del av det sociala nätverket vid dessa tillfällen. De som inte har släktingar och bekanta som kan hjälpa till har, till vissa delar efter Svensk Kassaservice´ nedläggning, tappat även den sociala kontakten.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

Få av de intervjuade har information om detta. Man säger att vi har dålig vetskap om detta och ingen uppfattning. Men det finns också synpunkter som säger att de allra flesta har påverkats negativt. Speciellt de med funktionshinder som inte har familj. De saknar då någon som kan hjälpa till med internetbetalningar. De nyttjar bankkontor och ICA-affärer för att betala räkningar. Dessa grupper lider brist på sociala nätverk.

Länsstyrelsen i Stockholms Län ordnade med hämtning av dagskassor på 15 öar i Stockholms skärgård under sommaren 2010. Kommentarerna kring detta är mestadels positiva och en person skriver ”Om helikopterhämtningen för min frus verksamhet fortsätter är det toppen.”

Många har fått förslag på att sätta in pengar på ICA-kort och de har fått hjälp av anhöriga eller myndighet. Uppfattar att det har fungerat bra. Har inte fått så mycket negativ respons efter en övergångsfas. Det mesta har löst sig med hjälp av anhöriga eller medföljande. Utökat bistånd har nog främst varit för att få hjälp med att sköta betalningar i de affärer som har den servicen.

Många är missnöjda med avstånden till banker.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Tillväxtverket placerade en uttagsautomat i ICA-affären på Utö under sommaren 2010.

Satsningen bedöms som lyckad av inblandade parter och även ansvariga på ICA Utö menade att användningen var klart över förväntan. På grund av framför allt lagstiftning och logistiska hinder finns i dagsläget inga förutsättningar för att kunna skapa synergier mellan företags dagskassedeponering och mobila uttagsautomater.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Betalservice har sedan PTS upphandling verkställdes varit tillgängligt på 4 öar i skärgården. Öarna är Nämdö, Svartsö, Ingmarsö och Sandhamn. Betalservicen är uppskattad och har fungerat bra. Brevgirot verkar inte användas i någon större omfattning och de som kommenterar tjänsten anser den vara både dyr och krånglig. Utsträckt service innehåller en begränsning i och med att båda pensionärerna måste vara 80 år och äldre. Inte heller denna tjänst har uppfattats som bra.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

De få synpunkter som har kommit fram till Haninge kommun är att de har fungerat och man är väldigt positiva till dessa tjänster.

Tror det i stort sett är positivt med de få platser som har betalservice. För företagare har det inte fungerat särskilt bra.

Betalserviceombuden fungerar bra med de tjänster som går att göra där. Skulle även andra öar få tillgång till dessa tjänster med en mobil enhet liknande lantbrevbärare med kassatjänst så skulle många problem för microföretag och privatpersoner lösas.

På Nämdö kan man som privatperson betala räkningar, lösa in värdeavier och ta ut kontanter med bankkort via Betalservice i öns Ica Nära – butik. Som hembygdsförening kan vi inte nyttja den tjänsten. Har inte heller något större behov av det. Vi sköter så mycket som möjligt via internet.

8b. Brevgirot?

Väldigt få av de intervjuade hade någon uppfattning om Brevgirot och inte heller om Utsträckt Service. Informationen kring dessa tjänster verkar inte ha gått fram.

Kommentarer från enkäter och intervjuer:

Detta med Brevgiro vet jag inte om någon i vårt område använder sig utav.

Brevgirot är både dyrt (skickas som rek) och krångligt.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Om någon som är över 80 ska få service så måste alla i hushållet vara över 80. Ofta kanske mannen är över 80 och kvinnan några år yngre men det är vanligt i den generationen är det bara mannen som har körkort och om han är för gammal/sjuk för att köra så är de låsta i alla fall. Utsträckt service används inte i någon större utsträckning då den är för begränsat och inte tillräckligt bra.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

De projekt som genomförts i Stockholms skärgård under sommaren 2010 (se punkt 2c) har varit mycket lyckade men hur fortsättningen blir är i dagsläget oklart. Hämtning av dagskassor bedöms inte fungera på marknadsmässiga villkor varför samhällsstöd erfordras. När det gäller bankomatförsöket i ICA-butiken på Utö är bedömningen att förutsättningarna, på grund av lagstiftning och logistiska hinder, saknas när det gäller möjligheterna till synergier mellan dagskassedeponering och mobila uttagsautomater.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej. Vid de kontakter som Länsstyrelsen tagit visar det sig att kunskapen om eventuella problem är låg. Konsekvensen av detta har blivit att Länsstyrelsen skickats vidare till nya kontakter som också haft dåliga kunskaper.

Länsstyrelsen bedömer att möjligheterna att betala räkningar inte är något problem under förutsättning att man inte ska betala med kontanter. Däremot är kontantuttag, kontantinsättningar, dagskassedeponering och växel, särskilt i skärgården och i vissa delar på fastlandet, fortfarande olösta problem.

Kontaktperson i Stockholms län: Kjell Eriksson (Gunilla Björkman)



LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Studie genomfördes under våren 2010 och en rapport i länsstyrelsens rapportserie producerades och spreds till intressenter och aktörer i länet och nationellt. Studien baseras på intervjuer med ett brett spektrum av organisationer, myndigheter, pensionärsföreningar, företagare m.m. Den innehåller också en beskrivning av de tjänster som delvis ersatt Svensk kassaservice. Studien beskriver även i vilken utsträckning dessa tjänster används i länet. Därutöver sammanfattas resultatet och en bild av betaltjänstsituationen i länet presenteras.

Länsstyrelsen har lyft frågan i länsstyrelsens partnerskap för landsbygdsutveckling. Partnerskapet består av representanter från länets kommuner, LRF, Hushållningssällskapet, Hela Sverige ska leva, Skogsstyrelsen och länets Leaderområden. Vi har också haft PP-presentation om betaltjänsterna och deltagarna har givits möjlighet till inspel och synpunkter.

Betaltjänster ingick i ett seminarium om lokal service på landsbygden som genomfördes vid länsstyrelsens öppna hus i september. De landsbygdsboende som deltog, fick framföra sina synpunkter och frågan diskuterades.

Länsstyrelsen har deltagit vid flera olika seminarier och konferenser där betaltjänsterna helt eller delvis har diskuterats bland annat ett tvådagars seminarium i Sigtuna och ett informationsmöte i Växjö. Vidare har Länsstyrelsen deltagit på Tillväxtverkets konferens för landsbygdsutveckling i Stockholm i slutet av september.

Länsstyrelsen har lyft frågan i kontakter med kommunala företrädare.

Länsstyrelsen har påbörjat ett samarbete med Vingåkers kommun för att integrera frågan i deras kommunala serviceprogram som är under utveckling. Vi hade hoppats kunna presentera delresultat ifrån detta samarbete till rapporteringen den 1:e november. Detta har dock visat sig omöjligt, eftersom Vingåkers kommun påbörjat arbetet med sitt kommunala serviceprogram senare än beräknat. Deras roll kommer av arbetsresursskäl att stanna vid distribution och kontaktförmedling. Samarbetet kommer att bestå i att kommunen distribuerar enkäter till de kommuninvånare som har hemtjänst. På liknande sätt kommer även kommunens alla företagare att få möjlighet att besvara en enkät. Analys och utvärdering av enkätmaterialen kommer att genomföras av länsstyrelsen. Länsstyrelsen har initierat detta arbete, eftersom det är viktigt att nå "slutanvändaren" det vill säga de personer som vi tror drabbas av omstruktureringarna på betaltjänstområdet.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Totalt har 22 Svensk kassaservice serviceställen lagts ned i Södermanlands län. Detta har naturligtvis inneburit förändringar för de personer som använde sig av Svensk kassa service tjänster. Samtidigt måste man komma ihåg att allt färre använde sig av Svensk kassaservice. Privatpersoner har ofta fått längre resväg för att göra kontantuttag. Att butiker agerar bank har blivit vanligare. Det kan dock ha den fördelen att om balans uppnås mellan kort och kontantanvändning så blir dagskassan minimal. Fler och fler företag accepterar kortbetalning vilket minskat behovet av kontanter.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Kassatjänster kan utföras på bankkontor. Nackdelen med att utföra sina kassatjänster på ett bankkontor är att avgifterna är högre än när man använder Autogiro eller Internetbank. Tillgängligheten till kassatjänster via bank minskar alltmer eftersom bankkontoren blir färre samtidigt som banktjänsterna övergår till tjänster över Internet. Kassatjänster kan också utföras hos ombud för Kassagiro. De flesta ombud finns i butiker i tätorter. Hos Kassagiroombud kan man betala räkningar med kontanter och svenska bankkort och lösa in Plusgiros utbetalningsaviser.

Södermanlands län har 13 serviceställen för Kassagiro varav två finns på landsbygden, ett i Åkers Styckebruk och ett i Sparreholm. Gnesta, Trosa och Vingåkers kommuner saknar ombud för Kassagiro. Hos ombud för Kuponginlösen kan man hämta ut utbetalningskort. Det finns 88 sådana ombud i Södermanlands län. De flesta ombud för Kuponginlösen finns i butiker i tätorter.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

För många företagare har det blivit längre resvägar och en minskad flexibilitet avseende när det finns möjlighet att lämna dagskassan. Detta leder i vissa fall till att företagare förvarar dagskassor i affärslokalen eller i hemmet, vilket leder till ökad oro för säkerheten.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

(För utförlig beskrivning hänvisas till studien) Hantering av dagskassor

3b. Pensionärer:

Räkningsbetalningar. Vissa äldre använder sig inte av betalkort och tar därför ut hela pensionen på en gång och förvarar den i hemmet. Detta skapar oro.

3c. Funktionsnedsatta:

Problematiken ser ut ungefär som för pensionärer. Se ovan.

d. Personer med språksvårigheter:

Vi kan i dagsläget inte ge något väl underbyggt svar på detta. Vi kommer eventuellt under nästa år att undersöka detta inom ramen för Länsstyrelsens integrationsuppdrag.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Det är svårt att få någon tydlig bild av detta. Som tidigare nämnts kommer vi att genomföra en undersökning av dessa frågor i samverkan med Vingåkers kommun.

Vad gäller företag har vi kontaktat ett antal landsbygdsföretag och där framkommer en del problem. (vilket framgår av andra frågor) Dock är materialet för litet för att presentera några procentsatser. Företagen måste ha en fungerande dagskassahantering, även om det blir krångligare och innebär en ökad säkerhetsrisk.

Ett företag som länsstyrelsen intervjuade ville av säkerhetsskäl inte prata om hantering av dagskassa eller kontanter. Det kan vara så att företagen har problem men att det inte kommer fram.

4b. Pensionärer:

Länsstyrelsen har kontaktat De Handikappades Riksförbund och Sveriges Pensionärsförbund för att få information om tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta personer. Betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta på landsbygden var en fråga som inte uppmärksammats hos någon av organisationerna. Organisationernas svar kan betyda att betaltjänster inte är något stort problem i Södermanland eller också att problem finns men att organisationerna inte har tillräcklig kunskap och insikt i frågan.

Att betaltjänster inte har diskuterats i De Handikappades Riksförbund eller Sveriges Pensionärsförening kan bero på att äldre personer inte vill ta upp sina problem offentligt; hur man hanterar sina kontanter är en privat fråga och en säkerhetsfråga.

4c. Funktionsnedsatta:

Samma svar som 4b.

4d. Personer med språksvårigheter:

Vi kan inte besvara detta i dagsläget. Som tidigare nämnts kommer vi eventuellt att undersöka detta nästa år.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

De problem som finns verkar vara av ungefär samma grad och karaktär över hela länet.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

En äldre företagare på landsbygden som länsstyrelsen intervjuade uttryckte sina problem med betalningar av räkningar. Han tycker att han är för gammal för att lära sig hur man utför betaltjänster över Internet, men att andra alternativ är så dyra att han ska försöka lära sig det ändå.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Vissa äldre och funktionshindrade personer som inte får del av tätorternas utbud av betaltjänster vänder sig till sina barn, släktingar eller bekanta för att få hjälp med betaltjänster. Trots svårigheter som finns är uppfattningen hos både de Handikappades Riksförbund och Sveriges Pensionärsförbund att personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning anpassar sig till rådande förhållanden och hittar lösningar.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Inget utöver det som presenterades vid konferensen i Sigtuna. Detta är dock väldokumenterat genom minnesanteckningar från samordnande länsstyrelse.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Enligt vår studie som genomfördes våren 2010 är efterfrågan på tjänsten Brevgiro låg. Jag har nyligen varit i kontakt med Kuponginlösen för att följa upp detta och enligt dem är det fortsatt låg användning av Brevgirot. Det tillkommer få nya användare. Lantbrevbärarna verkar inte heller särskilt medvetna om denna tjänst.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Posten i Södermanland har inga uppgifter på om någon person i länet använder sig av utsträckt betalservice.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Situationen i länet ser ut på samma sätt som i våras.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Ja. Det sammanfattande intrycket av intervjuerna är att personer som bor och driver företag på landsbygden anpassar sig till de alternativ som finns och löser eventuella problem. De är vana att planera sina kontantuttag och att hitta nya lösningar. Ett ökande antal landsbygdsboende utför sina betaltjänster med Internet, bankkort och Autogiro. Många företag använder sig av fakturering och kortbetalning vilket minskar behovet av att hantera dagskassa.

Sammanfattningsvis motsvarar i stort sett de grundläggande betaltjänsterna de behov som finns i länet även om det finns mer utsatta grupper. I sammanhanget kan nämnas att tillgången till fungerande bredband med tillräcklig kapacitet är en förutsättning för landsbygdens utveckling och även för grundläggande betaltjänster. I och med Telias nedläggning av kopparnätet kommer tillgången till nät via fiber ha stor betydelse för företag och privatpersoner på landsbygden.

Kontaktperson i Södermanlands län: Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Förutom det proaktiva arbetssättet att lyfta frågan i kontakter med företrädare för kommuner, näringslivsorganisationer, näringsidkare, olika föreningar och enskilda individer blir ansvarig tjänsteman även kontaktad av individer och organisationer som upplever sig ha fått en försämring av möjligheterna att sköta både betalning av räkningar och av kontanthantering.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Omöjligt att ge ett generellt svar för länet. Svårigheten är större i länets perifera delar än i de centrala. Det är även besvärligare för äldre än för yngre liksom för innevånare med olika funktionsnedsättningar jämfört med kuranta innevånare. Motståndet mot olika kort är även detta ålderskorrelerat så att otryggheten med kort ökar med stigande ålder. Flertalet av de intervjuade som motsätter sig kort anser att korten inte är säkra. De som uppger att de har svårigheter relaterar detta oftast till försämringar inom lantbrevbäringen och inte till nedläggningen av Svensk Kassaservice.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Även uppfattningen om problem med betalning av räkningar variera mellan centrum och periferi liksom mellan olika generationer. Tillgången till dator och bredband liksom kunskapen om och tryggheten med utnyttjandet av IT-verktygen är de faktorer som i de flesta fall är grunden för hur dessa möjligheter uppfattas. Återgång av dessa tjänster till lantbrevbärarorganisationen efterlyses av de flesta av dem som har problem.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Återigen skillnad mellan stad och land. De mindre företagen har större svårigheter än de större. Alla löser frågan på något sätt men de med problem menar att hanteringen blivit både tidsödande, dyr och riskfylld.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

De Länsstyrelsen varit i kontakt med klarar både betalströmmar och kontanthanteringen via banksystemet men uppger att kostnadssidan är irriterande.

3b. Pensionärer:

De flesta pensionärer har anpassat sig till att Svensk Kassaservice lagts ned och nyttjar banker och betalkort. På landsbygden saknar man de tjänster som lantbrevbäraren erbjöd och om de kan ta sig till centralorten så är det ingen skillnad mellan Kassaservice och bank förutom att många hävdar att banken är för dyr.

3c. Funktionsnedsatta:

Vid kontakter med organisationer som företräder medborgare med funktionshinder har inte framkommit att problemen blivit större p.g.a. Kassaservice nedläggning.

3d. Personer med språksvårigheter:

Samma svar som 3c.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Få

4b. Pensionärer:

Något fler.

4c. Funktionsnedsatta:

Få

4d. Personer med språksvårigheter:

Få

Ovanstående svar beskriver ett länsgenomsnitt. I periferin är problemen större.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Den nordöstra delen av länet har längst avstånd till alla typer av service. Möjligheterna för framförallt äldre (ibland dessutom funktionsnedsatta) innevånare att sköta sina betalningar är sämre här än i andra delar av länet.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Några har införskaffat datorer och nyttjar nätet för att sköta sina betalningar medan andra uppfattar den möjligheten som både dyr, svår och otrygg tar hjälp (oftast motvilligt) av släkt och bekanta. Kvaliteten på IT-uppkopplingarna varierar dessutom mellan centrum och periferi. På landsbygden är det sällan nedläggningen av Kassaservice som orsakat försämringen utan lantbrevbärarens försämrade serviceutbud

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Nästan alla som blivit beroende av hjälp från andra och som länsstyrelsen pratat med känner sig förnedrade eller tycker att den personliga integriteten försämrats kraftigt.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

De nya tekniska lösningar som kommit till Länsstyrelsens kännedom härrör från de möten och konferenser som arrangerats av samordnande Länsstyrelse i Dalarna.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Länsstyrelsen har inte fått uppgift om att någon använt sig av BG

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Uppfattas som positivt. Gränsen på 80 år vill många sänka – t.ex. änkor i glesbygd som saknar både körkort och bil.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Nej.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

De allra flesta länsinnevanarna har inga problem med tillgången på grundläggande betaltjänster. Bland äldre och funktionsnedsatta, särskilt i länets perifera delar, återfinns de medborgare som uppger sig ha problem. Generellt gäller att de ser en återgång till lantbrevbärarnas tidigare serviceutbud som den ultimata lösningen av problemen.

Kontaktperson i Uppsala län: Lars Strand



Länsstyrelsen Värmland

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Vid förra årets bevakning kontaktade Länsstyrelsen under hösten 2009 ett antal kommuner, organisationer och föreningar för att få en bild av om tillgången på betaltjänster i länet motsvarar samhällets behov. Resultatet av denna skanning av hela länet tydde på att det inte var några större problem i länet. Länsstyrelsen tolkade det så att de som ändå fått problem i samband med nedläggningen av Svensk kassaservice på något sätt har löst dessa genom hjälp från grannar, anhöriga eller andra nätverk.

I årets bevakning valde Länsstyrelsen ut tre områden för en mer selektiv undersökning.

Följande områden har valts ut: Torsby kommun, Lesjöfors och Storfors

Torsby kommun är länets till ytan största kommun och har en mycket utspridd befolkning. I kommunen finns tre upphandlade områden vad avser brevgiro och som erbjuds via lantbrevbärlinjerna området längs sträckan Uggleheden, Bastuknappen, Långflon och området Kristinefors, Östmark, Röjdåfors, Falltorp, Bjurberget och dessutom orten Ambjörby med 30 km omnejd.

Länsstyrelsen har besökt ett av de upphandlade områdena och intervjuat i första hand butiksägare som har god kännedom om området och lantbrevbärare. Länsstyrelsen har också intervjuat kommunalråd och IT-chef i den aktuella kommunen + privatpersoner.

Lesjöfors tillhör en av de 15 orter där upphandling skett av betalservice. Länsstyrelsen har via samtal med ombudet och nyttjare av tjänsten undersökt hur den tjänsten uppfattas av företagare och privatpersoner och i övrigt försökt få en uppfattning om någon eventuell problembild.

Storfors kommun är den enda kommun i länet där huvudorten saknar bankkontor. Detta innebär problem bl.a. för företagare vad gäller dagskassehantering speciellt då ingen upphandling av grundläggande betaltjänster gjorts i Storfors tätort. Länsstyrelsen har i årets bevakning haft kontakter med kommunen.

Intervju har gjorts med infrastrukturansvarig på LRF och Företagarna Värmland.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

På landsbygden har det blivit besvärligare med kontantuttag. Kortbetalning ökar.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

På landsbygden har det blivit besvärligare.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

På vissa orter saknas möjligheter.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Hantering av dagskassor – måste åka långa sträckor i privatbil för att sätta in dagskassor.

3b. Pensionärer:

Förra årets rundringning till pensionärsföreningar och handikapporganisationer gav vid handen att eventuella problem var okända för dessa organisationer varför dessa inte kontaktats i år. Det har naturligtvis blivit besvärligare för många efter nedläggningen men det verkar som att eventuella problem löses på något sätt.

3c. Funktionsnedsatta:

Samma svar som 3b.

3d. Personer med språksvårigheter:

För t.ex. asylsökande är språket inte något problem eftersom det oftast finns tolk tillhands.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Länsstyrelsen kan inte bedöma detta.

4b. Pensionärer:

Länsstyrelsen kan inte bedöma detta.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen kan inte bedöma detta.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen kan inte bedöma detta.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Länsstyrelsen har inte kunnat konstatera att det finns områden som har särskilt stora problem.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Företagaren: En kvinna som tillsammans med sin make driver en privat lanthandel i ett av de upphandlade områdena i Torsby kommun.

Affären betjänar ett 12 mil långt område med hemsändning till 34 hushåll vilket de får bidrag för. Ägaren berättar att när nedläggningen av Svensk Kassaservice skedde så blev det ett ramaskri i bygden och skrivelser i pressen. Ägarna har dock genom driftighet och hårt arbete (70 timmars arbetsvecka) sett till att det nu fungerar för hushållen i bygden. De har bl.a. hjälpt till att skaffa bankkort till hushållen så att de både kan betala matvaror och ta ut kontanter i affären. Det händer också allt som oftast att butiksägarna hjälper till med betalning av fakturor. För att inte tala om att hjälpa till med inköpslistor och mediciner eftersom många av de äldre också är lätt förvirrade. Utan denna service skulle säkerligen situationen i bygden för många bli ohållbar. Detta är ett exempel på hur enskilda personers initiativ och engagemang kan lösa vissa brister i samhällets infrastruktur.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Länsstyrelsen har inte svarat på frågan.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej. Länsstyrelsen har varit i kontakt med Nordea centralt och fått följande kommentar:

Nordea har för närvarande inte några nya planer på att införa ny teknik men de utvecklar de kanaler de redan har och deras mål är att styra bort ifrån kontantbeteendet så den förbättring och utveckling de gör löpande sker främst på utbudet av tjänster de redan har, t ex via internetbanken och telefon. Utöver att använda kortet som betalningsmedel kan deras kunder ta ut kontanter över hela landet med Nordeas bankkort i bankomat, Coop/Konsums och ICA:s butikskassor (upp till 2000 kr utan att man behöver handla samtidigt). Butikerna är ombud för Nordea vad gäller kontantuttag.

Utvecklingen mot att märkbart minska kontanthanteringens blir enligt Nordeas mening allt snabbare när argumenten kring säkerheten blir allt mer påtagliga för gemene man. Handeln har ju också börjat styra mer mot kortbetalningar, som på senare tid också blivit säkrare med chip-tekniken.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Intervju med ombudet: Förutom betalservicen är affären också ombud för Swedbank. Tjänsten fungerar mycket bra och de har nöjda användare av tjänsten. Tjänsten har en klar fördel gentemot bankkontor då den även är öppen på helgerna. Ombudet har inte hört talas om någon person som har problem med kontanter eller betalningar. Enligt hans erfarenhet löser man det via anhöriga, grannar och gode män. Han ser ingen möjlighet till en kommersiell lösning när avtalet går ut. Betalservicen fungerar för vissa som dagskassehantering eftersom de kan använda insättningstjänsten upp till 10 000 kronor. Som komplement anlitas Loomis var 14:e dag för penningtransporter.

8b. Brevgirot?

Det är få som utnyttjar tjänsten i länet. Enligt uppgift är det för krångligt och för dyrt.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år? :

Samma svar som 8b.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Nej, inte vad Länsstyrelsen har fått kännedom om.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har såväl vid förra årets som vid årets bevakning inte fått någon indikation på att det finns personer i länet som inte har möjlighet att utföra sina betaltjänster. I bevakningen har då ingått kontakter med en rad organisationer, kommuner, näringslivet, privatpersoner m.fl. Det finns heller inget tryck från allmänheten i dessa frågor som kan ge några tecken på svårigheter. Det låga användandet av den upphandlade tjänsten brevgiro tyder också enligt Länsstyrelsens bedömning på att de boende har hittat egna och bättre lösningar för att tillgodose sitt behov av betaltjänster. Det fungerar bl.a. tack vare lokala initiativ och lokala lösningar och med hjälp av anhöriga, grannar och andra nätverk.

Enligt vad Länsstyrelsen uppfattat finns det inte något mått på hur ”besvärligt” det får vara att sköta sina betaltjänster innan de inte kan anses motsvara samhällets behov. Om man bortser från denna ”besvärlighetsfaktor” gör Länsstyrelsen bedömningen att länets befolkning klarar sina betaltjänster på ett i stort sett tillfredsställande sätt.

Kontaktperson i Värmlands län: Jan Axelsson



Länsstyrelsen Västerbotten

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Intervjuer på plats eller via telefon med privatpersoner, företag, organisationer, kommuner samt "eldsjälar".

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Av de personer på landsbygden som har intervjuats är det en stor andel som upplever att det har skett en försämring sedan Svensk Kassaservice lades ner. Tidigare fanns möjligheten att ta ut pengar med hjälp av lantbrevbäraren. Numera hänvisas människorna till att använda brevgirot. Kontantuttag kan göras via brevgiro om lön/pension utbetalas på en utbetalningsavi. Obs då kommer hela beloppet i ett rekommenderat brev. De flesta människor får idag sin lön/pension insatt på ett konto.

Uttag av kontanter med kort på landsbygden är oftast endast möjligt hos lanthandlaren. En förutsättning är då att handlaren har tillräckligt med kontanter i kassan.

Betalning med kort har inte påverkats av Svensk Kassaservice nedläggning.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Innan nedläggningen av Svensk Kassaservice var det en del människor på landsbygden som betalade räkningar direkt till lantbrevbäraren. Den tjänst som nu erbjuds via lantbrevbäring är att betala räkningar med Brevgirot. Många upplever det som dyrt och krångligt. De som tidigare betalade via lantbrevbärare använder sig nu av Bankgiro, internet eller tar hjälp av grannar och vänner. Övriga har inte påverkats av Svensk Kassaservices nedläggning eftersom de redan tidigare betalade sina räkningar via Bankgiro eller internet eller tog hjälp av grannar och vänner.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Det har inte skett någon förändring när det gäller företagens/föreningarnas hantering av dagskassor eftersom den möjligheten har försvunnit sedan tidigare. De företag som har intervjuats har uppgett att de själva åker till banken med dagskassorna någon/några gånger per vecka eller skickar pengarna med någon bekant. Brevgirot eller värdetransportföretag upplevs som dyrt och icke lönsamt.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Huvuddelen av företagarna anser att det största problemet är att det inte finns kostnadseffektiva alternativ till privata insättningar av dagskassorna. Det alternativ som finns är brevgirot eller att använda sig av värdetransportföretag och företagarna anser att det är för dyrt. Ett annat problem som oroar företagen är säkerhetsaspekten eftersom de ibland förvarar stora summor i företaget eller i hemmet.

3b. Pensionärer:

Pensionärsgruppen som helhet uppger att det största problemet är svårigheten att få tag på kontanter. De som bor i en by där det finns butik kan ibland ta ut mindre belopp från butiken. En förutsättning är att det finns tillräcklig tillgång till kontanter i butiken. Ibland måste de vänta någon/några dagar innan de kan få ut kontanter. Man kan vanligen endast ta ut mindre belopp. Det är fortfarande inte möjligt att betala med kort överallt. När man exempelvis vill skicka paket med lantbrevbäraren så krävs exakt belopp i kontanter.

3c. Funktionsnedsatta:

Det finns olika sorters funktionsnedsättning. I gruppen med fysiskt funktionsnedsatta är problemen olika beroende på typ av funktionsnedsättning. De problem många har lyft är möjligheten att själv ta ut kontanter och till viss del att betala räkningar.

De ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning som har intervjuats uppger att det inte finns problem för denna grupp.

3d. Personer med språksvårigheter:

De flyktingsekreterare som har intervjuats uppger att det stora problemet för denna grupp (innan de har lärt sig språket) är att de är hänvisade till att betala räkningar direkt på bankkontoret vilket är ett kostsamt alternativ. Detta problem är störst för personer som är analfabeter. Innan de kan nyttja andra alternativ för att betala räkningar måste de även lära sig läsa och skriva.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Huvuddelen av de intervjuade företagen på landsbygden som hanterar kontanter tycker de har problem med hanteringen av dagskassor.

4b. Pensionärer:

Majoriteten av de intervjuade på landsbygden upplever att det finns problem med att få tag på kontanter.

4c. Funktionsnedsatta:

Inom gruppen med fysisk funktionsnedsättning upplever samtliga problem i olika grad med grundläggande betaltjänster.

4d. Personer med språksvårigheter:

Samtliga i denna grupp har problem så länge de inte kan språket.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

De största problemen finns i länets fjällområden där avstånden är långa (upp till 13 mil) till närmaste bank och de allmänna kommunikationsmedlen är bristfälliga. Generellt i länet förutom i centralorterna är bristfälliga kommunikationer ett stort problem för människor som själva vill sköta sina betaltjänster. Det handlar bl.a. om få busstider, att färdtjänsten endast gäller inom kommunen och alla banker finns inte i alla kommuner.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Människor som själva inte tar sig till banken och som inte kan nyttja brevgirot och bankgirot eller internet är hänvisade till grannar eller släktingar för att sköta sina betaltjänster. Detta är väldigt sårbara lösningar eftersom, man hamnar i beroendeställning till den som hjälper, anhöriga/grannar kan vara en svag länk för att ordna betaltjänster, den privata integriteten försvinner när insynen i den egna ekonomin inte längre är privat, säkerhetsaspekten.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Många uppger att de är nöjda med att få hjälp från bekanta och vill fortsätta göra så.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Det finns ett uttagsautomatföretag (Kontanten AB) som inte tillhandahålls av någon bank. Men för att dessa uttagsautomater ska kunna nyttjas måste bankerna godkänna att deras uttagskort får användas i dem. Dessa uttagsautomater skulle kunna vara en lösning på många orter med långa avstånd till närmaste bank men bankerna har hittills varit ovilliga att samarbeta när det gäller perifera orter i länet.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet. Länsstyrelsen anser att det finns ett behov av betalserviceombud, främst i fjällområdena i länet. Där görs stora investeringar inom turistnäringen och det är en stor nackdel att avstånden till närmaste bank/bankomat är upp till 130 kilometer.

8b. Brevgirot?

Bara en respondent använder tjänsten. Företaget skickar dagskassor via brevgirot i rekommenderade brev. Problemet är att de inte får skicka mynt via brevgirot och i den verksamhet som bedrivs betalar många med mynt. Dessutom tycker företaget att det är dyrt, men det finns inga andra alternativ.

Många uppger att de inte har fått information eller fått felaktig information om brevgirot. En del trodde att brevgirot skulle ersätta lantbrevbärarnas alla tidigare tjänster och blev besvikna när de upptäckte att så inte var fallet. Några har uppgett att de är "fattigpensionärer" och därför inte har råd med brevgirot.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Ingen av de intervjuade personerna eller lantbrevbärarna som intervjuats känner till någon som nyttjar tjänsten Utsträckt service. Huvuddelen av respondenterna kände inte till denna service. I PTS lista på områden och orter för utsträckt service via lantbrevbäring finns orter som trots att de är med på listan inte har lantbrevbäring. Exempel på sådana orter är Kittelfjäll och Ammarnäs. På dessa orter körs posten ut av ett bussföretag som har fått uppdraget på entreprenad. De personer som intervjuats uppger att de inte får någon hjälp/service från busschaufförerna. En stor del av de lantbrevbärare som kontaktats känner inte till vad brevgirot är. PTS använde avståndskravet mer än 30 km till närmaste bank när de upphandlade lantbrevbärlinjer för utsträckt service. Länsstyrelsen har identifierat flera områden/orter i länet som uppfyller kravet men som inte har upphandlad utsträckt service.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Positiva förändringar - Det sker en ständig utbyggnad av bredbandsnätet vilket är positivt eftersom allt fler får tillgång till internetbetalningar.

Negativa förändringar - Nedläggning av bankkontor/uttagsautomater.

Indragning av postens tjänster som bland annat tillhandahålls av glesbygdsbutiker innebär ett hot för butikerna på grund av minskat kundunderlag. När butikerna läggs ner så försvinner oftast också möjligheten till bland annat kontantuttag.

Framtida negativa förändringar - Tack vare de små glesbygdsbutikerna som också är ”sista butiken på orten” finns en möjlighet för människor i glesbygden att göra mindre kontantuttag. Många av dessa glesbygdsbutiker har en stadigt minskande omsättning och riskerar nedläggning inom de närmaste åren. När/om de försvinner så kommer tillgången till grundläggande betaltjänster att kraftigt försämrast.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Tillgången till grundläggande betaltjänster i centralorterna motsvarar i stort sett samhällets behov. Tillgången till grundläggande betaltjänster på landsbygden/glesbygden med mer än tre mil till närmaste bank motsvarar inte samhällets behov.

Kontaktperson i Västerbottens län: Gunilla Hedman (Adisak Namuang)



LÄNSSTYRELSEN

VÄSTERNORRLAND

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen har genomfört mer systematiska bevakningsinsatser senaste året vid två tillfällen: Dels under januari-februari i samband med analys och utarbetande av Regionalt Serviceprogram, RSP, dels under hösten inför förestående årsredovisning. Därutöver har uppgift getts till det pågående mentors-projektet för lanthandeln att vara uppmärksam på och rapportera utvecklingen inom betaltjänstområdet för såväl kunder som lanthandlarna själva. Diskussioner har därefter förts i mentorsprojektets styrgrupp för kommersiell service. Länsstyrelsen har dessutom deltagit i den nationella dialogen om uppdraget tillsammans med samordnande Länsstyrelsen Dalarna. I samband med RSP-arbetet har en uppföljande analys av serviceläget inom post- och betaltjänstområdet genomförts utifrån befintliga statistikuppgifter om servicens tillgänglighet och via intervjuer med kommunerna, Kuponginlösen, Svensk Handel, Posten, handikapprörelsen m.fl. I dokumentet Regionalt Serviceprogram för Västernorrlands län 2010-2013 redovisas analysen liksom målformuleringar och åtgärdsförslag. RSP har remissbehandlats och varit föremål för partnerskapsöverläggningar, där även betaltjänstproblematiken lyfts fram. Höstens bevakningsarbete har organiserats med stöd av en länsstyrelseintern arbetsgrupp till vilken har knutits särskilt anställd utredare. Arbetet har innehållit en bredare upplagd intervjuiserie på basis av fjolårets erfarenheter med ett 25-tal intressenter, aktörer och kunder liksom studier av kompletterande servicestatistik/-uppgifter. Det har funnits en ambition att försöka förstå den behovsstruktur, som endast delvis sipprar upp till myndigheter och organisationer. Men vi kan konstatera att många frågor om tillgodosedda eller inte tillgodosedda behov lämnar oss svarslösa. Skälet är bedömningsvis att vi snabbt kommer in på känsliga frågor om hur folk hanterar sin ekonomi och därför lämnar man undandligande svar. På grund av detta måste vi använda flera olika uppgiftslämnarens information för att om möjligt "gaffla in" en realistisk uppfattning om situationen.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Bilden är splittrad. Kortanvändningen har generellt sett ökat påtagligt på bara några år till fördel för många, även om ett antal mindre företag "stretar emot" av kostnadsskäl och vissa (marginella) persongrupper inte litar på kort eller ges tillgång till kort. Den stora skillnaden – som vi angav också i fjol – är för dem som tidigare hade möjlighet att ta ut kontanter via lantbrevbäringen. Successivt har den pågående nedläggningen av bankkontor liksom bankernas förkortade öppettider för kontanthantering haft negativt inflytande på möjligheterna till kontantuttag. De 50-talet bankanknutna bankomaterna i länet är ett alternativ, som hittills inte begränsats. Men av dessa finns bara ca tio i landsbygdsanknutna orter, så f.ö. måste andra utvägar nyttjas. I sammanfattning ser strukturen i övrigt ut enligt följande:

De ursprungligen ca 30 kontorsorterna för Svensk Kassaservice hade 2008 minskat till 15. Nedläggning har skett på 9 orter som i dag också är utan bank. På 8 orter kompenseras nedläggningen av kassaservicen med butiker med Kassagirot. Men på fyra orter (Sundsbruk, Söråker, Bollstabruk och Själevad), alla nära större tätorter, finns vare sig bank eller kassagirotjänst (se vidare 2b).

Viktigt för kontantuttag – om än till begränsade belopp – är de numera 85 butikerna/serviceställena, där kontantuttag kan göras via Plusgirot (förutsatt kontantkapacitet på servicestället). Av dessa finns 16 i landsbygdsanknutna områden och därtill 11 i glesbygd. Utöver detta finns möjligheter att ta ut kontanter till mindre belopp i ett antal kiosker, närbutiker och bensinstationer (åter igen förutsatt att kontanter finns tillgängliga).

Brevgirot – till vilket i fjol ca 80 hushåll hade anmält sig – är använt av ett fåtal av dessa. Det är uppenbart att andra, högst varierande lösningar väljs för att skaffa kontanter.

Utan att ha stadigt statistikunderlag kan vi utifrån gjorda intervjuer hävda att det blir en allt mindre grupp som är beroende av frekventa kontantuttag, främst beroende på ökad kort-/Internetanvändning. Men kvarstående konsumenters och orters problem måste även fortsättningsvis uppmärksammas. Likaså de serviceavgifter, kortterminalkostnader och borgenskrav, som tenderar att hindra mindre företag från att acceptera köp via kort.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Här finns vid sidan av betalning via Internetbanker ett mer begränsat utbud och på många orter en påtaglig försämring sedan 2008, främst genom att lantbrevbärrarmöjligheten försvann.

Kassagirot finns i dag på 14 orter varav hälften i landsbygd/glesbygd. På sju av orterna kan vi tala om en förbättring då Svensk Kassaservice inte fanns där 2008. Variationen i nyttjandet förefaller dock vara stor och tycks bl.a. hänga samman med hur smidigt övergången från Svensk Kassaservice skedde. På vissa orter är kontantanvändningen fortfarande stor, medan på andra dominerar kortanvändningen. Åter på andra orter är användningen av Kassagirot så begränsad att avveckling av servicen ses som ekonomiskt nödvändigt.

Brister inom vissa områden i länet i fråga om tillgängligheten till fungerande IT-kommunikation, särskilt mobilt bredband, har visat på svårigheter att komma i kontakt med Internetbank. Detta gäller inom kuperade landskapsavsnitt och områden där fast telefoni tagits bort (bl.a. delar av Höga Kusten) och berör såväl fastboende som turister.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Vår bedömning är att det skett klara försämringar, även om användningen av kort begränsat kontantvolymerna. På vissa orter är det tydliggjorda bankningsproblem genom fortsatt långa avstånd till lämplig bankkort inkl. effekterna av banknedläggningar och sämre service som förvärrar bilden (alla banker tar inte emot dagskassor; Loomis serviceboxar finns bara i kommunernas centralorter + Bjästa). Kraven på transportsäkerhet från försäkringsbolagen sida bidrar också till svårigheterna.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Dagskassefrågan och kostnaderna för korthantering är de problem som flitigast är nämnda i länsstyrelsens kontakter med företagen. Några exempel:

Utöver 2c kan sägas att den kommersiellt drivna utvecklingen av kontantkassahanteringen leder till successivt ökade kostnader i tid och pengar för de företag som har frekventa bankningsbehov. Man provar olika alternativ att minska problemen genom att stimulera kunders uttag via kort och Plusgirot men går också omvägen via egna privata konton i bank, bank-i-butik och enstaka gånger brevgiro (begränsning 10 000 kr). De sistnämnda med avsikt att minska såväl reskostnader som bankningsavgifter. Användningen av Loomis och andra värdetransportföretag verkar användas sporadiskt av mindre företag och företag i länets glesare delar. Orsaken är de enligt företagen mycket höga avgifter som tas ut. Problemen med att sköta stora dagskassor har även lyfts fram som orsak bakom att så relativt få butiker (motsv.) knutit an till Kassagiroupplägget (som ju innebär att också betalning görs i butiken och ökar volymen av kontanter).

Ett sätt att underlätta för företagen skulle vara att göra undantag i brevgiroreglerna så att företagare kunde banka säg upp till 50 000 kr genom lantbrevbäringens brevgirotjänst. Vi har också fått exempel på att brist på kontantkassavolym hos lanthandlare på orter utan alternativ uttagsmöjlighet gör att kunder söker sig till andra orter för att göra större uttag och samtidigt gör sina varuinköp där, som då undandras den ursprungliga orten. Beträffande Kassagirot har företag också påpekat obalanser i Kuponginlösens handläggning av pengaflödena så att vid betalning av räkning via Kassagirot drar Kuponginlösen omgående från butikens konto (= > försvagad soliditet + högre kassavolym) samtidigt som det dröjer upp till tre dagar efter att pengar betalats ut via kort eller avi innan butiken kompenseras med uppräknings av eget konto (= > ränteförlust). I sammanhanget belastas företagen med utökade borgensåtaganden. Företrädare för Svensk Handel har utan framgång länge försökt förmå bankerna/ bankkartellerna (enligt utsaga) att sänka sina avgifter för betalkortshantering. Man menar att det är oproportionerligt höga avgifter i förhållande till bankernas kostnader och att en prissänkning skulle stimulera också små företag att använda betalkortsystemen.

3b. Pensionärer:

För många äldre är de nya teknikerna skrämmande och otrygga. Man känner fortfarande en motvilja att betala eller ta ut pengar med kort. Man har ingen tillgång till dator eller Internet, men även om man har tillgång är det inte alla som litar på eller känner sig trygga med Internetbank. Man är rädd för att göra fel eller att någon ska kunna komma åt ens uppgifter eller att det blir tekniskt fel så att betalningar inte dras eller dras flera gånger.

Ett annat problem är transportmöjligheter. Har man ingen bil själv måste man förlita sig på grannar eller släkt, om man ens har den möjligheten. Här kommer också en rad integritetsproblem in i bilden (beroendet av främmande människor, utlämning av kort och koder, etc.). På många ställen har busslinjer dragits in, avgångstiderna har blivit färre eller hållplatserna flyttats. Att beställa färdtjänst kan ibland innebära väntetider i flera timmar.

Det kan också vara svårt att ta till sig den nya informationen. Även om den fysiskt nådde ut till alla berörda (vilket är svårt att avgöra) är det långt ifrån säkert att alla förstod vad förändringen innebar. Det nya systemet kan kännas krångligt, med olika betaltjänster i utbudet, men samtidigt kan vissa tjänster bara användas på vissa ställen.

3c. Funktionsnedsatta:

De längre avstånden mellan serviceställen är ett problem för dem som har besvär med rörligheten. Bland fysiskt handikappade är det dock ofta en mer åldersrelaterad fråga än handikappsrelaterad. De yngre kan ordna med det mesta via Internet och andra tekniska lösningar, medan de äldre och särskilt de som bor i glesbygd har svårare att ta sig till serviceställen. Ett utbrett problem för stor del av de handikappade är möjligheten att ta ut kontanter ur uttagsautomater eller lämna in deponeringspåsar. Många gånger är de placerade för högt, t ex en person i rullstol har ingen möjlighet att nå deponeringsluckan eller någon av uttagsautomatens funktioner, så som knappatsen, sedelfacket eller springan där man stoppar in kortet.

En annan grupp som stöter på problem är personer som har ett mentalt handikapp. De personer som har en lindrig utvecklingsstörning kan sköta sin vardag på egen hand. Men när det gäller ekonomi förstår de bara om de får hantera kontanter. Får de se t.ex. sitt bankkontoutdrag förstår de inte att siffrorna representerar sedlar och mynt. Det måste ligga på en konkret nivå.

3d. Personer med språksvårigheter:

Den första tiden när en person från ett annat land kommer till Sverige får han/hon hjälp med att betala räkningar av kommunernas integrationsenheter. De får också lära sig att använda bankgiro och Internetbank, vilket de allra flesta fortsätter med. Språksvårigheter tycks inte vara något större dilemma.

Däremot är det största problemet för personer som kommer från andra länder att få ID-handlingar. Många reser ensamma utan släktingar som kan bekräfta deras identitet och alla har inte heller med sig identitetshandlingar från sitt hemland. I en del fall har kommunala tjänstemän bekräftat personens identitet efter att personen vistats en bestämd tid i landet, men det

rekommenderas inte alltid eftersom det är tjänstemannen som hamnar i knipa om det visar sig att identiteten var falskt.

Ett s.k. LMA-kort utfärdas av Migrationsverket i ett försök att till viss mån lösa problemet med att invandrare ofta inte tillåts skaffa legitimation. Detta kort har dock en mycket begränsad giltighetstid och visar endast att en person med de personuppgifterna är registrerad hos Migrationsverket. Den som får uppehållstillstånd skrivs dock ut från Migrationsverket och sedan inget nytt kort efter att det gamla löper ut. LMA-kortet gäller för sjukvård och uthämtning av recept på apotek. De gäller inte på bankerna eftersom identiteten inte är garanterad, vilket framgår på kortets baksida.

Fr.o.m. 1 oktober 2010 kan den som har uppehållstillstånd i Sverige, men inte kan visa vem de är genom godkänd id-handling, låta Skatteverket jämföra uppgifterna i ansökan med motsvarande uppgifter hos Migrationsverket och därefter utfärda id-handling. Man jämför då namn, längd, foto, underskrift, resehandling samt bevis om uppehållstillstånd. Förhoppningsvis kommer detta att lösa det tidigare problemet.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Sammanfattningsvis är detta en mycket vanskelig uppgift. Vi har inte underlag för annat än att antydningssvis gissa var nivåerna skulle kunna ligga.

Av länets 26 000 företag finns ca 12 000 på landsbygden och av dem 2500 i jordbruksföretag och 7 000 i areella näringar i övrigt (inkl. jord-/skogsägare). Om vi grovt kalkylerar med att 1/10 av landsbygdsföretag exkl. övriga i areella näringar skulle ha problem handlar det om storleksordningen 400 företag. Rimligen är det betydligt fler som har konkurrensnackdelar av servicesituationen. En jämförelse kan göras med att ca 15 procent av företagen inte använder Internet (enl. PTS). Risk för vissa betaltjänstproblem skulle så tolkat handla om upp mot 2500 företag. Obs alltså närmast en gissning.

4b. Pensionärer:

De pensionärer som är mest berörda är främst de i glesbygd som inte har möjlighet att ta sig flera mil till närmsta serviceställe utan hjälp från grannar eller släkt. Om vi högst hypotetiskt kalkylerar med att antalet personer 80+ representerar dem med svårigheter och att det geografiskt avser de mest utsatta länsdelarna (fråga 5) handlar det om ca 1200 personer (ca 7 %). Om vi använder tillgängligheten till dagligvarubutiker som måttstock är det ca 8000 personer som har 10-20 minuters bilresa och 4-500 med längre restider. Om problemen t.ex. hänförs till andelen 65+ av dessa hamnar risknivån på runt 1500 invånare. Men bedömningsvis är det väsentligt fler över hela länet som känner sig berörda av svårigheterna.

4c. Funktionsnedsatta:

Det är näst intill omöjligt att uppskatta hur stor del av personer med funktionsnedsättning som kan känna sig berörda, med tanke på hur många olika former, grader och kombinationer av funktionsnedsättning som finns. Det största problemet för många är dock förmodligen tillgängligheten, något som varit ett problem under lång tid i flera områden. Förutom att det är färre ställen som erbjuder betaltjänster och därmed kan orsaka långa transportsträckor, kan det också finnas problem vid utförandet av tjänsterna. Allt från relativt små och lättåtgärdade problem som att vinkla kortläsare så att synskadade lättare kan se displayen till att det finns ramper och automatiska dörröppnare för dem med rörelsesvårigheter.

4d. Personer med språksvårigheter:

Då de flesta personer som kommit hit från andra länder fått lära sig tidigt att använda bankgiro och Internetbank är det förmodligen inte någon större grupp som p.g.a. just språksvårigheter har problem med att sköta sina ekonomiska ärenden. Det gäller också teckenspråkiga men självfallet inte för dövblinda personer.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

De geografiska områden som genom brist på servicepunkter är mest utsatta är Haverö socken i Ånge kommun, Stöde och Holm i Sundsvall, Ljustorp i Timrå, Viksjö i Härnösand, Nora, Skog och Vibyggerå i Kramfors, Graninge, Helgum, Edsele och Resele i Sollefteå samt övre Anundsjö och övre Björna liksom Gideå i Örnsköldsviks kommun. Sammanlagt bor 17 000 personer i dessa församlingar. Dessutom finns härutöver invånare och företag i övriga glesa delområden med generellt långa avstånd till tätorter, främst i länets västra delar. Större orter med begränsad betalservice är Långviksmon, Mellansel, Söråker och Torpshammar. Speciella problem finns givetvis också på öar utan fast landförbindelse som Ulvön, Trysunda och Hemsön och de förstärks av att närmaste fastlandstätort inte heller har bank eller Kassagirolösning.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Att det trots allt är en mindre grupp personer som anger svårigheter beror troligtvis på att de flesta berörda vid behov kan vända sig till släktingar, grannar, kommunens hemtjänst eller tillmötesgående varubud från lanthandeln. Dessa lösningar är dock bedömningsvis inte hållbara över tid från såväl integritets- som säkerhetsperspektiv. Att exempelvis lämna ut kontokort med tillhörande kod till hemtjänstpersonal innebär självklart betydande risker.

Ordföranden för PRO Distrikt Ångermanland, Lars Åkerlind, säger att den största bristen är att lantbrevbärarnas tidigare tjänster togs bort. I dag träffar lantbrevbärarna sällan sina kunder och har därför liten uppfattning om vilka personer som kan ha problem med att kunna utnyttja betaltjänster, men de själva tycker att det är synd att lantbrevbärarna inte fick fortsätta som penningbärare.

På några orter har det framgått att flertalet pensionärer – trots motstånd i början tillvant sig att använda betalkort medan läget är annorlunda på andra orter. Det visar att det går att ändra attityder genom positiva erfarenheter och vägledning.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Det är som sagt inte många som använder sig av brevgirot och en av orsakerna till det är sannolikt att en del äldre fortfarande känner stor osäkerhet. Även fastän informationen har nått ut till en person kan det vara förvirrande för de äldre att hålla reda på vilka ställen som är till för vilka tjänster. Förr vände man sig till ett och samma ställe, Svensk kassaservice eller lantbrevbäraren, för alla sina ekonomiska ärenden. Det kan kännas kymigt att istället få gå till t ex en bensinmack för att ta ut sin pension, det känns inte alltid naturligt eller tryggt för en del äldre. Pensionärer som bor på ålderdomshem eller har särskilt boende har möjligheten att få hjälp av de anställda eller en ledsagare. De som däremot bor ensamma och som dessutom kanske inte är medvetna om att det finns hjälp att få, är de som har de största problemen, men det är också väldigt svårt att uppskatta hur många de är eftersom de inte kan, vill eller vågar göra sig hörda. De allra flesta vill klara sig själv i största möjliga mån, av självständighetsskäl men också för att man inte vill vara till besvär.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

De önskemål som har kommit fram gäller dels en lösning som Kuponginlösen redan tagit sig an, nämligen kontoinsättning, dels en s.k. paystation, alltså en automatisk betalstation. Den senare skulle bl.a. innebära besparad tid för både personal och kunder och förmodligen även ge utrymme för lägre avgiftskostnader för kunden. Betalstationer har redan testats på några platser i landet och det finns intresse bland servicegivare i länet att snabbt pröva tekniken.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Används ytterst litet, även av dem som tidigare ansökt. En orsak kan mycket väl vara att en del äldre fortfarande är osäkra på var man kan betala räkningar, vad en lantbrevbärare kan hjälpa till med o.s.v. Det är svårt att förstå det nya systemet och för vissa är det även svårt att komma ihåg vad som ändrats. Det blir en frustration att mötas om och om igen med det faktum att den tjänst man en gång använde sig av inte längre fungerar på samma sätt.

Brevgirot fungerar dock bra i de få fall det används även om opposition mot avgifternas storlek finns där. Lägre avgifter och en fördjupad och anpassad information bör rimligen stimulera till att fler nyttjade tjänsten. Men det är egentligen inte rimligt att kostnaderna för att nyttja betaltjänster ska skilja så mycket mellan land och stad som i dag är fallet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Fungerar bra i de få fall det används även om opposition mot avgifternas storlek finns där. Lägre avgifter och en fördjupad och anpassad information bör rimligen stimulera till att fler nyttjade tjänsten. Det är egentligen inte rimligt att kostnaderna för att nyttja betaltjänster ska skilja så mycket mellan land och stad som i dag är fallet.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Försämringar genom fortsatt nedläggning av bankkontor, inskränkning av bankernas öppettider och kontant-service liksom inskränkning av bankkontor som tar emot dagskassor. Nedläggning av bankkontor innebär att det nu bedömningsvis är fler än 30 000 invånare som har längre än 20 minuters bilresa till bankkontor.

Försämring: Posten genomför med början 2010 en ytterligare indragning av lantbrevbärrlinjer och minskning av antalet dagsturer från t.ex. fem till tre dagar i veckan. Detta drabbar såväl enskilda som företag (inkl. stor negativ inverkan för företag med viktiga postförsändelser).

Förbättringar: Något fler orter med Kassagiro-service och Plusgiro-service genom avtal med Kuponginlösen.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej. I det svenska samhället finns en brett spridd uppfattning att utvecklingen inte drivs framåt om vi har för stora klyftor mellan människor. Många - även i forskarvärlden - menar att detta också är nödvändigt för en hållbar tillväxt. En strävan enligt politiska grundsatser är likvärdiga förutsättningar för människor i hela landet, oberoende av var man bor. Den grundläggande servicen ska kunna lämnas till rimliga priser. Det betyder att samhällets behov måste tolkas utifrån sådana ambitioner: Att nå service ska inte vara förenat för vissa med orimliga kostnader, restider och väntan eller långtgående kunskapskrav och kontaktnät, medan det för andra endast fordras en marginell resursinsats.

Årets genomgång har inte entydigt visat på förbättringar i utbudet av betaltjänster eller invånarnas/företagens förutsättningar att täcka sina betaltjänstbehov. Det är snarare så att

strukturförändringar försämrat möjligheterna som inte balanseras av Internetutvecklingen eller andra distansöverbryggande tekniker. Tillräckligt många områden och befolkningsgrupper i länet har fortfarande en sådan otillräcklig och/eller svåröverkomlig betaltjänsttillgång att samhällets behov inte kan bedömas uppfyllt.

Kontaktperson i Västernorrlands län: Lars-Gunnar Rönnqvist



Länsstyrelsen Västmanlands län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Vi har gått ut med en annons till 4 lokala tidningar och på så sätt nåddes 181 000 prenumeranter samt ett okänt antal webbläsare och personer som köpt lösnummer. I annonsen har vi vänt oss till befolkningen och bitt dem lämna sina synpunkter, vilket de kunde göra på flera sätt.

Vi har haft information om vår undersökning på vår hemsida, där man också kunde lämna synpunkter.

Vi har skickat ut en enkät till medlemmar av LRF, DHR, PRO och SPF samt vissa hembygdsföreningar efter att tidigare kontaktat dem per telefon eller/och mail.

Vi har också varit i kontakt, både per mail och telefon, med kommunansvariga för flyktmottagning/integration/samhällsinformation, vård/omsorg/sociala frågor, handikapp- och LSS-frågor. Därutöver har vi kontaktat: överförmyndare, Röda korset, studieförbund, Väntjänsten och Länsbyggerådet.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Svar på fråga 2a och 2b:

Nedläggningen av Svensk kassaservice har inneburit en stor omställning för många, främst för landsbygdsborna, varav äldre framstår som mest drabbade. De har blivit tvungna att hitta lösningar i den nya situationen. De anser att det har blivit svårare och krångligare, inte sällan också dyrare att utträta betalärenden, i en del fall omständligt när man har blivit tvungen att förlita sig på andras hjälp.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Samma svar som 2a.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Av de företag vi kontaktat har de flesta haft andra lösningar redan när kassaservice fanns. De som hade kassaservice har bytt till banker i närbelägna orter. Västmanland är ett till ytan ganska litet län. Vissa har fått hålla lite större kassor eftersom många vill ta ut pengar i samband med att de köper något. Det innebär en lite större risk för dem, men de ser det inte som något problem.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Vissa företag får stå för att tillhandahålla kontanter till personer som behöver dem. Företagare kan dock inte alltid låta kunder ta ut extrapengar på kort eftersom avgiften till kortbolagen är för höga. De som har lägre kortavgifter har inte alltid tillräckligt med pengar, speciellt inte vid löneutbetalningar. En del privatpersoner får ringa företaget först om de skall ta ut belopp på några tusen. Många lanthandelsbutiker har så kallad hemsändning till personer som har svårt att

ta sig till butiken, och de hjälper även till med att ta postgirokuvert till en brevlåda. Sådana tjänster är enligt uppgift från en företagare vanligare på vintern, när äldre har svårare att ta sig ut.

3b. Pensionärer:

Pensionärer har fått det svårare i en del fall. Främst de som bor på landsbygden och är i sämre skick, kör inte bil i lika stor utsträckning, har svårare att transportera sig. Om de själva inte kan sköta sina betalärenden, och om byn/orten saknar dessa möjligheter och de har långt till postlådan/buss hållplatsen/närmaste tätort, så måste de anlita närstående/grannar. En del är tvungna att åka med buss eller t.o.m. färdtjänst till tätorten. Vi har också fått höra klagomål på att en del postlådor har tagits bort, vilket bl.a. har försvårat möjligheten att posta räkningar. Vidare har vi fått klagomål från landsbygden på att ICA och Coop ibland inte har tillräckligt med pengar då folk vill göra uttag och att man saknar bankomat (den närmaste kan ligga upp till några mil ifrån orten).

3c. Funktionsnedsatta:

För de personer med funktionshinder (LSS) som själva kan utföra kontantuttag och betala räkningar har det blivit svårare, då banken om den finns på orten inte har öppet hela dagarna och personerna arbetar till sen eftermiddag. Annars är det så att de flesta som bor i LSS-bostäder (grupp- och servicebostäder) har god man/förvaltare som sköter deras ekonomi. Det är därför svårt för de ansvariga i kommunen som vi har kontaktat att ta ställning till frågorna vi ställt gällande hanteringen av betalärenden, då de inte har den insyn som krävs kring de boendes ekonomi eller deras sätt att hantera sina pengar.

Vissa handikappade personer har påpekat att det nu finns färre ställen att uträtta betalärenden på, och att den närmaste postlådan försvann, vilket har försämrat deras möjligheter att posta räkningarna.

3d. Personer med språksvårigheter:

Enligt de signaler vi fått, har flyktingförläggningar aldrig använt Svensk kassaservice, utan bank. Kommunplacerade flyktingar får hjälp av kommunen att lära sig att utnyttja banktjänster.

Vad gäller personer med invandrarstatus - främst s.k. kärleksinvandrare - så får de vanligen hjälp av sin partner med betalärenden, tills deras språkkunskaper tillåter dem att sköta det själva.

Därför är frågan om problem/hinder i samband med nedläggningen av Svensk kassaservice inte särskilt relevant vad gäller denna grupp.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Det tycks inte ha uppstått några större problem för företagare som en följd av Svensk kassaservice nedläggning.

4b. Pensionärer:

Länsstyrelsen kan inte besvara frågan.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen kan inte besvara frågan.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen kan inte besvara frågan.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Länsstyrelsen kan inte besvara frågan.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Privatpersoner överlag har klarat omställningen relativt bra. De flesta äldre personer betalar sina räkningar genom att lägga räkningarna i kuvert på postlådan, d.v.s. genom postgiro, andra har skaffat sig autogiro, och pengarna dras av från deras konto. De seniorer som ändå går och betalar sina räkningar på bank (få) tycker att det är mycket kostsamt, genom att det tas ut en avgift för att betala räkningarna. Andra får hjälp av sina anhöriga/grannar/god man, t.ex. vad gäller att sammanställa betalningsuppdraget eller bara posta kuvertet med girobetalningen.

Överförmyndare har dock inte märkt en ökad förfrågan på god man i samband med nedläggningen av Svensk kassaservice. Många privata personer använder dator, det är dock inte allmänt förekommande bland gamla, främst bland dem som är över 70-75 år gamla. Här finns det ett motstånd till att skaffa sig datorkunskaper, har vi erfarit. Vissa tillfrågade, främst kommunansvariga, hävdar att det blir fler och fler äldre som använder dator vid betalärenden, majoriteten av svaren lutar dock mot att det är en någorlunda konstant siffra - oftast handlar det om dem som använt dator redan innan nedläggningen av Svensk kassaservice. Också enligt de ansvariga för studieförbund har inte antalet seniorer som anmäler sig till grundläggande datakurser ökat under den relevanta perioden.

Vid betalningar verkar kontokortbetalningen vara vanligt förekommande. Det gäller även äldre, då många inte vågar ha mycket kontanter hemma p.g.a. stöld-/rånrisken. En del äldre upplever dock motstånd till kontokorthanteringen. Antingen upplever de det som för krångligt eller är de rädda för skimming som de sett reportage om på tv. På vissa ställen kan man skriva upp inköpen hos handlaren och räkning skickas till den som man kommit överens om en lösning som är populär på landsbygden (där det finns lanthandlare).

Vad gäller kontantuttag, så har många, däribland äldre, ett kort som gäller i en viss affärskedja, t.ex. ICA eller Coop. De kan då skicka ett större belopp till sitt kortkonto och i sin affär göra kontantuttag. Andra föredrar att göra uttag på banken. Kontantuttag sköts också ofta av anhöriga till äldre eller andra personer med fullmakt.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Det framstår att majoriteten är nöjda med betaltjänsters fungerande, men en del hade föredragit att klara sig själva (de närmaste eller grannar kan säker inte alltid ställa upp eller vill man inte vara till last).

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Exempel på sådana lösningar hittade vi i uttalanden av representanterna för PRO och SPF:

”Flera platser att utföra betaltjänsterna på. Lantbrevbärare ska kunna ta kort!” (PRO-representanten) ”Det vore tacknämligt om någon på uppdrag av Posten och bankerna kunde åka runt till namngivna pensionärer för att hjälpa till med kontanter och betalningar, förslagsvis två gånger per månad, i samband med pensionsutbetalning och månadsskifte.” (SPF-representanten om problem knutna till hur betaltjänster fungerar på landsbygden)

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Vi har inte kommit i kontakt med några som verkar känna till att det finns ett sådant system.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Förra året konstaterade vi att det bland annat fanns problem med att ta ut pengar. En av dem som kontaktade oss löste problemet med att lämna fullmakt till en anhörig att ta ut pengar i en närbelägen tätort. I år har vi gjort en betydligt mer omfattande undersökning, med både annons, utskick och telefonsamtal. Det går dock inte att säga om problemen ökat eller minskat.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i vårt län i det stora hela motsvarar samhällets behov, eftersom det i samtliga kommuncentra finns banker och majoriteten av de tillfrågade är nöjda med betaltjänsters fungerande. Däremot fungerar det sämre i en del mindre tätorter och på landsbygden. I de samhällen där det inte finns möjligheter att uträtta betalärenden, då det inte ens finns en affär att göra uttag i, utan man måste åka till en större ort, och där det är långt till den närmaste postlådan kommer sköra människor i kläm. De har fått det svårare att utföra sina betalärenden efter nedläggningen av Svensk kassaservice.

Kontaktperson i Västmanlands län: Roger Lilja



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Vi har valt att komplettera en mailenkät till länets 49 kommuner (16 svarade) med ett stort antal intervjuer. Med god spridning över länet har vi pratat med pensionärer och företrädare för pensionärsföreningar, företagare och företrädare för företagareföreningar, kommunala näringslivssekreterare och landsbygdsutvecklare, biståndsbedömare, gode män och förvaltarföreningar, handikapporganisationer samt lantbrevbärare och lanthandlare.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Svensk Kassaservice lade ner 66 kontor i vårt län. Av dessa låg merparten på orter med fullgod bankservice varför förutsättningarna inte förändrades i någon större utsträckning. Dock har de privata alternativens avgifter och öppettider lett till en försämring. Vi har ingen sammanställning över vilka bankomater som läggs ner/öppnas i länet. För närmare problembeskrivning se nedan.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Svensk Kassaservice lade ner 66 kontor i vårt län. Av dessa låg merparten på orter med fullgod bankservice varför förutsättningarna inte förändrades i någon större utsträckning. Dock har de privata alternativens avgifter och öppettider lett till en försämring. För närmare problembeskrivning se nedan.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Svensk Kassaservice lade ner 66 kontor i vårt län. Av dessa låg merparten på orter med fullgod bankservice varför förutsättningarna inte förändrades i någon större utsträckning. Dock har de privata alternativens avgifter och öppettider lett till en försämring. För närmare problembeskrivning se nedan.

3. Vilka är de huvudsakliga problem / hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Hantering av dagskassan. Ökad risk för rån vid transport eller tillfällig förvaring. Ett annat problem är att paketutlämning sker via lokaler som inte ligger centralt vilket försämrar servicen för mindre företag.

Färgelandas kommun anför att företrädare för företagen upplever att hanteringen av dagskassor är omständlig och dyr. Företag som hanterar dagskassor tecknar endast avtal på årsbasis vilket får till följd att många företagare lämnar in dagskassorna på den lokala Ica-banken.

Enligt Färgelanda och Ulricehamns kommuner görs sig problemen för samtliga identifierade grupper gällande främst på landsbygden där tillgången till olika service är sämre än i tätorten.

3b. Pensionärer:

Det finns äldre som går med räkningarna till banken, vilket blir dyrt. Det finns också en rädsla att hämta ut pengar vid bankomater utomhus. Bankens betalservice har avgifter. Äldre är ofta inte förmånskunder/motsvarande och har därmed inte nedsatta avgifter.

Enligt Färgelanda och Ulricehamns kommuner görs sig problemen för samtliga identifierade grupper gällande främst på landsbygden där tillgången till service är sämre än i tätorten.

3c. Funktionsnedsatta:

Stora problem bland synskadade och rullstolsbundna. Utformningen av uttagsautomaterna är ofta inte anpassade. Talfunktionen fungerar inte, för högt placerade automater, dålig anpassning av tangenterna för synskadade.

Enligt Färgelanda och Ulricehamns kommuner görs sig problemen för samtliga identifierade grupper gällande främst på landsbygden där tillgången till olika service är sämre än i tätorten.

3d. Personer med språksvårigheter:

Trollhättans kommun skriver att personer som lider av analfabetism eller har dålig språkbakgrund kan ha svårt att klara att utföra sina betaltjänster själva. Detta problem avhjälpas inte genom att de hemsidor eller tjänster de behöver använda översätts till personens modersmål då personen inte klarar av att läsa det.

Trollhättans kommun nämner i detta sammanhang att även nyanlända flyktingar är en grupp med stora problem att utföra sina betaltjänster. Gruppens problem bottnar i att de inte kan legitimera sig, därmed inte få ett svenskt id-kort med konsekvens att de inte kan utnyttja de olika grundläggande betaltjänster som samhället erbjuder.

Enligt Färgelanda och Ulricehamns kommuner görs sig problemen för samtliga identifierade grupper gällande främst på landsbygden där tillgången till olika service är sämre än i tätorten.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Länsstyrelsen kan inte uppskatta detta.

4b. Pensionärer:

Vi har endast fått kvantifierade uppgifter från PRO i Dals-Ed. På möte med 70 deltagare upplevde endast en person problem med att utföra sina betaltjänster.

4c. Funktionsnedsatta:

Länsstyrelsen kan inte uppskatta detta.

4d. Personer med språksvårigheter:

Trollhättans kommun rapporterar att invandrare som är analfabeter eller med dålig skolbakgrund har svårt att genomföra betaltjänster själva. Kommunen bedömer att ett 40-tal flyktingar saknar id-kort vilket gör att de inte kan öppna bankkonto. Bankerna tar då ut fulla avgifter för att lösa ut checkar/utbetalningsavier samt för att betala fakturor.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Öar utan fast landförbindelse har eller kommer att få speciella problem. Befintliga bankomater riskerar nedläggning beroende på ett litet kundunderlag vintertid. Samtidigt finns betydande säkerhetsproblem när dagskassar från butiker ska förvaras i avvaktan på transport till bankkontor på fastlandet.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

De får hjälp av släktingar, anhöriga, grannar och gode män. Äldre använder liknande betaltjänster som övriga samhället. Vid kontakter har det framkommit att främst autogiro, bankernas egen betalningslösning per brev eller betalning över disk på banken används.

En del av de kontaktade kommunerna har på olika sätt försökt av att avhjälpa problemen för funktionsnedsatta och äldre. Dock tycks de olika insatserna inte vara i någon strukturerad form utan hjälpen ingår i annan behovsprövad hjälp och exakt hur hjälpen ser ut varierar mellan kommuner och individer. Exempelvis bistår hemtjänsten i en del kommuner med kontantuttag i samband med matinköp. Kommunen ombesörjer även förrättandet av gode män för dem som så önskar eller har behov av.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Ja, de känner sig beroende. Särskilt svårt för dem som inte kan ta hjälp av egna barn. En del organisationsföreträdare har hört att medlemmarna i förbunden inte tycker om att behöva förlita sig på goda män. De har inte någon naturlig relation till varandra och det kan vara svårt att bygga upp det förtroende som krävs för att låta någon annan ta del av den egna ekonomi m.m.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

I Västra Götaland finns 369 lantbrevbärlinjer som betjänar 127 523 hushåll. Vi har inte fått tillgång till någon uppgift om hur många av hushållen som har utsträckt service.

Såvitt vi förstår utnyttjas emellertid denna tjänst i begränsad omfattning. Vid vårt besök på Koster framkom att det endast fanns ett hushåll som utnyttjade den utsträckta servicen.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Kontanthanteringen på bankerna har minskat. Problem har framförts av gode män samt äldre utan bankomatkort. Kortare öppettider på bankkontoren jämfört med posten. Längre transporter av kontanter för företagare.

En del respondenter uttrycker att det mer kontantlösa samhället ökar de äldres problem. Detta exemplifieras med ett besök på den lokala vårdcentralen. Vårdcentralen tar ej betalt med kontanter och patienten saknar betalkort. Den faktura som då skickas upplevs som ett problem och en stor merkostnad för den enskilde.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Ja. Vi har konstaterat problem för äldre utan tillgång till dator eller anhöriga, för funktionsnedsatta samt för boende på öar utan fast landförbindelse

Kontaktperson i Västra Götalands län: Ruddi Laang



Länsstyrelsen Örebro län

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen i Örebro län har bevakat området grundläggande betaltjänster genom att dels skicka ut en elektronisk enkät, dels genom intervjuer med nyckelpersoner som företrädar strategiska intresseorganisationer. Den elektroniska enkäten har spridits till samtliga socialchefer, näringslivschefer och integrationsansvariga hos länets samtliga tolv kommuner. Enkäten har också distribuerats till Länsbygderådet, PRO, Företagarna och Handikappföreningarnas samarbetsorganisation. Med företrädare för dessa organisationer har Länsstyrelsen även genomfört intervjuer. De organisationer som fått enkäten har för att kvalitetssäkra svaren i sin tur hämtat information från personer och organisationer man bedömt haft god insikt i frågan. Synpunkter i frågan har också inhämtats från Regionförbundet Örebro.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

Länsstyrelsens undersökning visar att möjligheterna till kontantuttag minskat i Örebro län efter Svensk kassaservices nedläggning. Minskningen är dock högst marginell då allt fler livsmedelsbutiker tillhandahåller service med kontantuttag. Möjligheten att betala med kort har inte i någon större omfattning påverkats av Svensk kassaservices nedläggning. Trenden är att möjligheterna att betala med kort successivt växer.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Medan privatpersoners möjlighet till kontantuttag och betalning med kort endast minskat marginellt eller inte alls har möjligheterna att betala räkningar inskränkts i större omfattning. Inskränkningarna gäller framför allt för utsatta grupper i samhället; äldre pensionärer, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter. Gemensamt för dessa grupper är att man inte har tillgång till datorer och kunskaper om Internet mm i den utsträckning som övriga delen av befolkningen har.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Företag som hanterar dagskassor har framför allt fått längre resväg för att lämna dagskassorna. En del kan inte åka och lämna dagskassan varje dag vilket innebär mer kontanter i butiken och därmed ökad rånrisk. Kostnaderna har också ökat för företagen genom att många banker infört avgifter för att ta emot dagskassor. I 2009-års undersökning konstaterade Länsstyrelsen att Svensk kassaservices nedläggning endast påverkat företagen marginellt eller inte alls. I 2010-års undersökning framtonar en annan bild där hanteringen av dagskassor utgör ett problem framför allt i Örebro läns glesbygd. Länsstyrelsen tror inte att den egentliga skillnaden är så stor mellan

2009 och 2010, utan snarare handlar det om att detta perspektiv av olika anledningar inte kom fram i 2009-års undersökning.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Resvägen har blivit längre för de företag som hanterar dagskassor och därmed åsamkas företagen större kostnader, dels för drivmedel för att ta sig till centralorten, dels på grund av mer nedlagd tid för transport av dagskassan. Kostnaderna för företagen har även ökat genom att många av bankerna infört en avgift för att ta emot dagskassor. Konsekvenserna blir att en del företagare inte kan eller har inte råd (för företag som hanterar små dagskassor kan bankernas avgift för att ta emot pengarna äta upp marginalen på intjänade medel) att åka varje dag och lämna dagskassan vilket i sin tur innebär mer kontanter i butiken och därmed ökad rånrisk. Inga nya problem har uppstått under 2010 med undantag för att rånrisken möjligen ökat.

3b. Pensionärer:

Det överskuggande problemet för gruppen pensionärer är att betalningen av räkningar försvårats eftersom en icke oansenlig del av pensionärerna tidigare hade för vana att utnyttja Svensk kassaservices tjänster för att betala räkningar. Kontantuttag har också försvårats, men till viss del kompenseras för detta genom att fler butiker erbjuder möjlighet till kontantuttag.

3c. Funktionsnedsatta:

Det huvudsakliga problemet för funktionsnedsatta handlar om att det blivit svårare att betala räkningar utan hjälp från andra. Funktionshindrade är en stor grupp i samhället med mycket olikartade funktionshinder vilket innebär att vissa inte alls berörs av Svensk kassaservices nedläggning medan andra blivit mer beroende av stöd från andra (släkt, anhöriga, vänner) för att klara sina grundläggande betaltjänster.

3d. Personer med språksvårigheter:

Två huvudsakliga problemområden har identifierats för personer med språksvårigheter på grund av Svensk kassaservices nedläggning. För det första kunde flyktingar och nyanlända tidigare få id-kort via Svensk kassaservice vilket underlättade användningen av olika betaltjänster. Många flyktingar och nyanlända har heller inte tillgång till dator eller kunskaper om Internet mm för att kunna sköta sina grundläggande betaltjänster. Huruvida det föreligger någon förändring av läget i länet jämfört med 2009 för personer med språksvårigheter framgår inte då detta perspektiv inte fanns med i 2009-års undersökning. Troligtvis har problemet inte minskat då Örebro län tar emot ett relativt stort antal flyktingar och invandrare på årlig basis.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Den här frågan är svår att svara på, men det är ett betydande antal då många företag ligger utanför centralorterna i Örebro län. Som exempel kan nämnas att Laxå, en kommun i södra delen av Örebro län med ungefär 5 000 invånare anger att 10-15 företag har problem. Förutsatt att Laxå är representativt för Örebro län skulle detta innebära att närmare 700 företag berörs. Denna uppskattning får givetvis betraktas som en kvalificerad gissning.

4b. Pensionärer:

Det har inte varit möjligt att få fram tillförlitliga uppgifter om hur många pensionärer som har problem med grundläggande betaltjänster i Örebro län. Den gängse uppfattningen som finns är emellertid att en icke oansenlig del av de äldre pensionärerna som aldrig hann komma i kontakt med datorer mm under sitt arbetsliv har problem att utföra många av de grundläggande betaltjänsterna på egen hand.

4c. Funktionsnedsatta:

Det är svårt att bedöma hur många som har problem med grundläggande betaltjänster bland personer med funktionsnedsättningar. Merparten av de organisationer och kommuner som ingått i Länsstyrelsens undersökning vågar inte uppskatta hur stort problemet är.

Handikappföreningarnas Samarbetsorgan i Örebro län beräknar att antalet berörda grovt uppskattat är ca 5 000. Hur många av dessa som egentligen har problem är dock oklart.

4d. Personer med språksvårigheter:

I Örebro kommun som är länets i särklass största kommun (ungefär hälften av länets 275 000 invånare bor i Örebro kommun) finns uppskattningsvis 1500 personer som är berörda av problem med grundläggande betaltjänster. I Lindesbergs kommun (23 000 inv.) finns ett hundratal personer med problem. Karlskoga kommun (30 000 inv.) och Nora kommun (10 000 inv.) bedömer att det finns ett tjugotal personer i vardera kommunen som har problem. Övriga kommuner i Örebro län har svårt att bedöma hur många som berörs. Den samlade bedömningen utifrån den information som kommit Länsstyrelsen tillhanda är att det grovt tillyxat finns ca 2000 personer med språksvårigheter i Örebro län som har problem med grundläggande betaltjänster. Denna siffra bygger dels på de siffror som kommunernas integrationsansvariga lämnats, dels på Länsstyrelsens egna uppskattningar. Länsstyrelsens egna uppskattningar bygger i huvudsak på hur många flyktingar som tagits i mot i länet i respektive kommun. Troligtvis har antalet personer med språksvårigheter som har problem med betaltjänster ökat det sista året på grund av att Örebro län tar emot ett relativt stort antal flyktingar och invandrare.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Ser vi till företagen finns problemen framför allt i Örebro läns norra delar där det är stora områden med långa avstånd till centralorter med service. I första hand handlar det om Hällefors och Ljusnarsbergs kommuner, men till viss del även Nora och Lindesbergs kommuner. Vissa problem finns också i Degerfors kommun i länets sydvästra del. Problemen för företagen är alltså som störst i den del av Örebro län som får betraktas som glesbygd. I 2009-års undersökning konstaterades att det möjligen fanns problem för företagen i länets glesbygd. 2010 kan vi konstatera att problemen är en realitet i allra högsta grad. Avseende pensionärer sammanfaller den geografiska problembilden i mångt och mycket med företagens, dvs. problemen finns främst i länets glesbygd. I viss mån finns problem för pensionärerna även i de yttre stadsdelarna av centralorterna då de yttre stadsdelarna ibland saknar servicefunktioner.

För personer med funktionsnedsättningar sammanfaller den geografiska problembilden i stort sett med den som gäller för pensionärerna. För personer med språksvårigheter finns inte problemen i glesbygden utan huvudsakligen i Örebro kommuns s.k. miljonprogramområden. I Vivalla som är kommunens befolkningsrikaste stadsdel finns flest personer som har problem med grundläggande betaltjänster på grund av språksvårigheter. Problemen som finns i Vivalla härrör från att Vivalla tar emot en mycket stor del av flyktingar och invandrare som kommer till Örebro län. Vissa problem finns också i Lindesbergs kommun som är den kommun som tagit emot mest flyktingar och invandrare efter Örebro kommun.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

För personer med språksvårigheter visar Länsstyrelsens undersökning att vissa nyanlända tar hjälp av kommunernas flyktinghandläggare för att betala via banken. Även flyktingmottagningen ställer upp med hjälp att betala räkningar, vilket innebär ett visst extra arbete för flyktingmottagningen. Avseende pensionärer visar Länsstyrelsens undersökning att många äldre får hjälp av anhöriga, vänner och andra närstående att ombesörja sina betalärenden när man inte längre klarar det själv. Personal på äldrehem mm är i viss utsträckning också behjälpliga. I likhet med pensionärerna löser de funktionshindrade som inte längre har möjlighet att klara sig på egen hand sina betaltjänster med hjälp av anhöriga, släkt eller vänner.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Kunskapen om huruvida de personer som inte längre klarar sina grundläggande betaltjänster på egen hand är nöjda eller inte är dessvärre låg. Det står emellertid klart att nedläggningen av Svensk kassaservice inneburit att många äldre, funktionshindrade mm blivit mer beroende av anhöriga, vänner etc. för att klara sina ärenden. Väljer man att se detta ökande beroende som negativt har Svensk kassaservices nedläggning definitivt inte varit lyckad. Kanske följande uttalande från Handikappföreningarnas Samarbetsorganisation speglar frågan i ett nötskal; Svensk kassaservice är naturligtvis bäst men släkt och vänner är acceptabelt.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen i Örebro län har inte under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra till andra län.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Tjänsten finns inte i länet.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Enligt Kuponginlösen finns det tre personer i Örebro län som anmält intresse för utsträckt betalservice. En av de tre har avlidit. Vad gäller de två andra är det okänt om de utnyttjat tjänsten. Kuponginlösen vill inte lämna ut uppgifter om vilka personer är vilket gör det omöjligt att svara på hur väl tjänsten fungerar.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Länsstyrelsen har inte kunnat konstatera att förutsättningarna för grundläggande betaltjänster förändrats i nämnvärd omfattning under 2010. Effekterna av Svensk kassaservices nedläggning slog igenom redan under 2008/2009 i Örebro län.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsens samlade bild är att tillgången på grundläggande betaltjänster är relativt tillfredställande överlag i Örebro för privatpersoner och företag. De problem som finns är i huvudsak koncentrerade till utsatta grupper i samhället som äldre pensionärer, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter. Vissa problem finns också för företag i den norra delen av länet som karakteriseras av glesbygd. Länsstyrelsen vill i sammanhanget understryka att huruvida man bedömer om tillgången till grundläggande betaltjänster i Örebro län motsvarar samhällets behov handlar i mångt och mycket vilket perspektiv man har. Har man som utgångspunkt att alla i samhället ska klara sina grundläggande betaltjänster på egen hand har Svensk kassaservices nedläggning varit ett misslyckande. Nedläggning har skapat ett samhälle där utsatta grupper (äldre pensionärer, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter) blivit mer beroende av ideella insatser för att få sina grundläggande behov av betaltjänster uppfyllda. Anlägger man däremot ett snävare ekonomiskt synsätt på frågan blir svaret att Svensk kassaservices nedläggning endast haft marginell betydelse eftersom i stort alla företag och privatpersoner klarar att få sina betaltjänster utförda.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Örebro: Anders Niklasson, Patrik Pettersson



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

1. Redovisa hur Länsstyrelsen bevakat om det i ert län finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov?

I september skickade Länsstyrelsen Östergötland ut en enkätundersökning till 80 stycken aktörer. Bland dessa fanns bl.a. kommuner, PRO och HSO. Av dessa utskick inkom 32 svar vilket gav en svarsfrekvens på ca 40 procent. Tolv stycken (ca 38 procent) av de svar som kom in angav att dess organisations situation har förändrats gällande betaltjänster sedan Svensk Kassaservice lades ner.

Vi har därefter haft ett antal telefonintervjuer samt personliga kontakter med berörda personer, organisationer och företag.

2. Hur har förutsättningarna i ert län förändrats sedan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB gällande:

2a. Privatpersoners möjlighet till kontantuttag och att betala med kort?

De förändringar av förutsättningar vi har fått rapporterat om gäller uteslutande äldre personer eller företag på landsbygden. Av de 18 Svensk Kassaservicekontor som fanns i Östergötland låg endast två kontor på landsbygden i mindre tätorter.

Tolv stycken organisationer angav att möjligheten till kontantuttag för deras medlemmar har försämrats. Det finns en problematik kring äldre personer som idag saknar bankkort och eller tillgång till bil eller körkort. Några pensionsorganisationer uppger att många äldre har svårt att hantera bankomatkort och litar inte på dessa, de är vana att kunna sköta bank- och postärenden genom manuella kassan. Några organisationer säger att de själva har fått ta ett större ansvar för deras brukares eller medlemmars uttag av kontanter samt betalning av räkningar.

Uttagspunkterna har ökat markant i länet sedan butikerna har tillgång till bankfunktioner som exempelvis ICA bank. En sökning på Eniro visar på över 135 bankkontor i Östergötland eftersom alla ICA butiker har bankfunktion. Detta förutsätter dock att privatpersonen kan ta sig till uttagspunkten.

2b. Privatpersoners möjlighet att betala räkningar?

Vissa anger att privatpersoners bekanta har fått ta ett större ansvar vad gäller in- och utbetalningar. Några organisationer, till exempel kommunal hemtjänst, säger att de har fått ta ett större ansvar för uttag av kontanter samt betalning av räkningar. Det har även medfört en viss arbetsbelastning att bistå äldre med att föra över betalningar till autogiro och andra betalningsmöjligheter. Flera av de butiker vi har haft kontakt med erbjuder möjlighet till tjänsten Kassagiro.

2c. Företagens och föreningarnas hantering av dagskassor?

Fördyring av dagskassehantering från lanthandlare/företagare när de måste använda sig av privata alternativ som exempelvis LOOMIS. Några av de butiker som erbjuder Kassagiro upplever problem med deponering och likviditet. Kostnaden för värdetransport gör att många av

lanthandlarna själva deponerar sina dagskassar. Denna hantering upplevs obehaglig på grund av ökad rånrisk samt att vid tillfällen är dagskassan så stor att försäkringsbolagen kräver värdetransporter. Det tar även lång tid mellan deponering och tillgång av pengarna på företagskontot. Motsatt förhållande är för de lanthandlare som fungerar som bank i sin bygd. Den kontanta dagskassan räcker inte till när bygdens befolkning tar ut kontanter och handlaren blir tvungen att ta ut mer växelkassa från bank. Handlaren upplever obehag av att ha så stora summor med sig från banken samt ha dessa förvarade i butiken på grund av rånrisken.

3. Vilka är de huvudsakliga problem/hinder som följande grupper i ert län uppger?

3a. Företagare:

Dagskassar, hantering av kontanter, se fråga 2.

3b. Pensionärer:

Möjligheten till att utföra in- och utbetalningar samt kontantuttag. Vissa kan fortfarande lösa detta med tycker att det skett en negativ förändring vilket gjort det mer tidskrävande att utföra dessa aktiviteter. Andra, som inte har tillgång till bil eller körkort, har fått det praktiskt svårt att utföra dessa.

3c. Funktionsnedsatta:

Generellt har det inte inkommit några synpunkter från några speciella grupper av funktionsnedsatta. Enstaka grupper har rapporterat att det blivit mindre tillgängligt att utföra bankärenden om den bank som de har inte finns på orten. Innan kunde dessa ärenden skötas via Svensk Kassaservice.

3d. Personer med språksvårigheter:

Denna fråga är ej specifikt utredd.

4. Uppskatta hur stor del i ert län som känner sig berörda av problem med grundläggande betaltjänster av följande grupper:

4a. Företagare:

Flera av dem som angav att deras organisation inte har upplevt några förändringar sedan Svensk Kassaservice lades ner anger att de känner till flera stycken som har påverkats av förändringen. De företag som berörs och som kommit oss tillkänna är lanthandlare, berör ca 20 butiker.

4b. Pensionärer:

De svar vi fått in från PRO i länet visar alla på svårigheter att ta sig till en plats där in-/utbetalningar eller kontantuttag kan göras. De uppger även att de finns de som visserligen fysisk kan ta sig till en sådan plats med att aktiviteten har blivit mer tidskrävande. Vi uppskattar därmed att en relativt stor andel av äldre på landsbygden har påverkats negativt av nedläggningen av Svensk Kassaservice.

4c. Funktionsnedsatta:

Problemet uppfattas inte som stort för denna grupp om det inte hör samman med ålderdom och att personen bor på landsbygden.

4d. Personer med språksvårigheter:

Länsstyrelsen kan inte uppskatta detta.

5. Finns det delar av länet där problemen är särskilt stora? Varför?

Av de svar vi fått finns problemet främst i landsbygdsområden samt mindre orter. Vi kan inte se att problemen ska vara större i vissa delar av länet.

6. När Länsstyrelsen bevakat den sociala aspekten och fått information om hur privatpersoner som tidigare själva kunde sköta sina betaltjänster via Svensk Kassaservice har drabbats. Har det framkommit:

6a. Hur dessa personer numera sköter sina betaltjänster?

Informationen från några kommuners hemtjänster är att de i anslutning till Svensk Kassaservice nedläggning fick mer arbete med att hjälpa vårdnadstagare att lösa betalerviceärenden, till exempel genom autogiro. Någon hemtjänst svarar att de fortfarande är behjälpliga med kontantuttag och betalning av räkningar. Pensionärsorganisation i länets östra delar informerade om ett fall av två äldre damer som är över 80 år. Dessa damer får hjälp att en gång i vecka följa med ett yngre pensionärspar när de åker in till Valdemarsvik och veckohandlar. Under dessa stadsbesök uträttas även bankärenden och kontanter tas ut för att ha till hands tills nästa stadsresa.

6b. Om dessa personer är nöjda med lösningarna?

Länsstyrelsen saknar uppgifter på detta.

7. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej.

8. Hur fungerar de upphandlade tjänsterna i ert län gällande:

8a. Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i länet.

8b. Brevgirot?

Ett av de områden som upphandlades för brevgirot ligger i Östergötland, Arkösund i Norrköpings kommun. Vid kontakt med Postens lantbrevbäring framkom att ingen i detta område nyttjar brevgirot och enligt uppgift beror detta på högt pris och omständlig hantering vid betalning av räkningar.

8c. Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Posten uppger att det är endast två personer som har denna tjänst, en i Finspångs kommun och en i Linköpings kommun. Det framkommer fortfarande att informationen har varit dålig kring denna möjlighet.

9. Har det under 2010 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Nej, inte av större betydelse. Det har försvunnit några bankkontor på några orter men där finns andra bankkontor kvar så grundläggande betalervice kvarstår.

10. Sammanfattningsvis utifrån den bevakning Länsstyrelsen utfört – bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Nej, eftersom det finns exempel där kommunala hemtjänster, distriktssköterskor och anhöriga hjälper till med att ta ut kontanter och betala räkningar åt vårdnadstagaren eller äldre personer, eftersom de inte kan ta sig till bankkontor själva eller inte har tillgång på utsträckt betalervice. Grundläggande betaltjänsterna är även bristfälliga gällande hantering av dagskassor för de perifera landsbygdsbutikerna, som har fått ytterligare en stor utgiftspost som ska täckas med en redan låg omsättning. Risken finns att den lokala lanthandeln försvinner och kommunen får stora kostnader för att tillgodose medborgarnas rätt till varuförsörjning genom hemtjänst och färdtjänst.

Tillgängligheten för bankärenden har ökat genom butikernas bankfunktioner både i tätort och på landsbygd. Samtidigt har det blivit svårare för de personer som inte har möjlighet att ta sig till dessa punkter. För dessa personer har den service som tidigare förmedlades av lantbrevbärare inte kunnat upprätthållas genom nuvarande system. Brevgirot utsträckt betalervice ger inte

samma service som lantbrevbäraren kunde bistå med genom personlig service med betalning av räkningar och kontanthantering.

Vid samtal med pensionärsorganisationer så framkom önskemål om återgång till gamla systemet med att lantbrevbärarna hade möjlighet att utföra betaltjänster. Detta kan vara något som PTS kan undersöka och möjligen upphandla. Upphandlingen skulle kunna vara utsträckt betalservice för lantbrevbärare och hemtjänst så att de organisationerna får möjlighet att bistå med denna tjänst och att detta är reglerat i förordning.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Östergötland: Patric Andersson

Bilaga 2

Fallstudier 2010



Grundläggande betaltjänster 2010
- fallstudier i Dalarnas län

Johanna Jansson
Dalarnas forskningsråd, 2010-10-28

Projektrapport Dalarnas forskningsråd
© Dalarnas forskningsråd och författaren 2010

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
Inledning	4
<i>Upphandling av betaltjänster</i>	4
<i>Nytt uppdrag för PTS</i>	6
<i>Länsstyrelsen Dalarnas uppdrag</i>	6
<i>Dalarnas forskningsråds uppdrag</i>	7
Syfte	7
Metod	7
Disposition	8
Betaltjänster i Dalarna	9
Betalserviceombud	9
<i>Tidigare erfarenheter</i>	9
<i>Erfarenheter 2010</i>	10
Äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter	11
<i>Tidigare erfarenheter</i>	12
<i>Erfarenheter 2010</i>	12
Föreningar	6 1
<i>Grängärdebygdens intresseförening</i>	16
<i>Snöåns byalag</i>	17
<i>SPF i Älvdalen</i>	17
Företag	8 1
<i>Tidigare erfarenheter</i>	18
<i>Erfarenheter 2010</i>	18
Kommuner	1 2
Sammanfattning och slutsatser	22
Dagskassor	2 2
Kontantuttag	2 2
Att betala räkningar	23
Slutsatser	3 2
Referenser	5 2
Internetkällor	5 2

Inledning

I juni 2007 beslutade Riksdagen att lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice skulle upphävas den sista december 2008. Som en följd av detta avvecklades Svensk Kassaservice AB under andra halvåret 2008. Bakgrunden till beslutet var att internetbanker användes i allt större utsträckning. Från 2001 tappade Svensk Kassaservice AB en femtedel av kunderna varje år vilket innebar stora kostnader för staten för att upprätthålla servicen. Lagen om grundläggande kassaservice ersattes av det politiska målet att ”alla i samhället skall ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. Vad som menas med tillgång till och rimliga priser har inte preciserats av regeringen.

Som betaltjänster räknas följande:

- ta ut kontanter
- betala räkningar
- företagens och föreningars möjlighet att sätta in dagskassor eller ta ut växelpengar

Innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes hade Svensk Kassaservice AB 370 kontor runt om i landet. Dessutom kunde man genom postens lantbrevbärare utföra samtliga betaltjänster som var kopplade till Svensk Kassaservice AB:s kontor.

Förändringar, vad gällde lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor, hade skett redan innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes. Den 1 juli 2005 införde Svensk Kassaservice AB en ny prismodell och i samband med detta fick lantbrevbärarna **inte** längre fick ta emot dagskassor. Detta genomfördes främst på grund av säkerhetsskäl. Det tog tid innan förändring genomfördes i praktiken. Många företagare fortsatte att lämna sina dagskassor till lantbrevbärarna, exempelvis genom att använda tjänsten ”insättning på konto” istället för den indragna tjänsten ”dagskassa”. På grund av detta infördes beloppsbegränsningar för insättningar och betalningar för att få ner det kontantbelopp som lantbrevbärarna transporterade. Svensk Kassaservice AB:s kontor kunde fortfarande ta emot dagskassor.¹

Upphandling av betaltjänster

Regeringen har beslutat att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster. I första hand bör marknaden tillhandahålla dessa tjänster. Staten övervakar att det sker men deras ansvar omfattar endast de orter och den landsbygd där behovet av

¹ Rehnberg, Christina, 2010-10-19 *Underlag till PowerPoint presentation gällande grundläggande betaltjänster.* Länsstyrelsen Dalarna

grundläggande betaltjänster inte tillgodoses av marknaden. För att tillgodose statens ansvar vad gällde grundläggande betaltjänster gav regeringen i uppdrag till Post- och telestyrelsen (PTS) att upphandla dessa. För att en ort skulle omfattas av upphandlingen skulle den finnas med på Svensk Kassaservice AB:s lista över de 153 orter som (den 14 september 2007) hade Svensk Kassaservicekontor och saknade bankkontor, eller vara en ort som bildar en naturlig knutpunkt för ett större antal boende.

Upphandlade tjänster är:

1. Betalserviceombud - ICA-banken och Kuponginlösen fick efter upphandlingen i uppdrag att tillhandahålla grundläggande betaltjänster genom betalserviceombud på 15 orter i landet.

Hos betalserviceombuden kan man:

- Betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter eller kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank.
- Lösa in Plusgiroavier.
- Göra kontantuttag med kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank.

Uppmärksammade problem med betalserviceombuden:

- De går endast att göra kontantuttag med kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. Fler banker kan ansluta sig om man kommer överens om de kommersiella villkoren.
- Det går inte att göra uttag med utländska bankkort.
- Det går inte att göra överföringar mellan konton (räknas dock inte som en betaltjänst).
- Ombuden får inte ta emot dagskassor.

2. Brevgirot – finns på 73 landsbygdsområden i landet. Genom lantbrevbärarna i dessa områden kan tjänsten Brevgirot nyttjas. Det innebär:

- Betala räkningar med kontanter eller utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot.
- Ta ut kontanter (endast sedlar, ej mynt) med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot.

Brevgirots tjänster hanteras i slutna rekommenderade brev. Lantbrevbäraren hanterar inte pengarna eller avierna direkt. Istället för växelmynt lämnas värdeavier som kan användas till att betala senare betaltjänsteuppdrag eller vid handel eller inlösen i en butik. Förutom avgifterna för räkningarna och avierna tillkommer postens avgifter för rekommenderade brev.

3. Utsträckt service - till personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. Dessa personer kan få tjänsten Brevgirot till tomtgränsen eller vid särskilda behov till dörren. En förutsättning är att alla i

hushållet är över 80 år eller har funktionsnedsättning. Tjänsten gäller på samtliga lantbrevbärlinjer i landet. Utsträckt service har funnits tidigare (före PTS upphandling) men var då en del av en posttjänst. Under 2008 upphandlade PTS ett nytt avtal med Kuponginlösen för denna tjänst. För att få tillgång till utsträckt service måste man lämna in en ansökan till Kuponginlösen.

Värt att notera är att dagskassehanteringen inte ingick i upphandlingen. Detta beslutades av PTS efter att de fått signaler från värdetransportbranschen att marknaden skulle klara av dagskassehanteringen själva. PTS upphandling gäller till och med 22 juni 2012.²

Nytt uppdrag för PTS

I juli 2010 fick PTS ett nytt uppdrag från regeringen. Uppdraget innebär att PTS ska:

- kartlägga och analysera behov av grundläggande betaltjänster efter 22 juni 2012.
- föreslå och förbereda för nödvändiga statliga insatser för att trygga tillgången till betaltjänster efter 22 juni 2012.
- beräkna kostnaden för eventuella statliga insatser.
- vid behov vidta åtgärder som har syftet att utveckla lösningar för betaltjänsterna, särskilt vad avser dagskassehanteringen.

Arbetet ska ske i samråd med Tillväxtverket och Tillväxtanalys samt

Länsstyrelse i Dalarna eftersom Länsstyrelsen Dalarna har ett samordnande ansvar för samtliga Länsstyrelser i landet vad gäller Betaltjänster. Arbetet ska även ske i samverkan med marknadens aktörer och andra berörda.³

Länsstyrelsen Dalarnas uppdrag

När lagen om grundläggande kassaservice upphävdes gav regeringen länsstyrelserna ett bevakningsuppdrag av gällande grundläggande betaltjänster. Uppdraget beskrivs i förordningen med länsstyrelseinstruktion (2007:825). Två nya paragrafer skrevs in 15 maj 2008. Enligt 64 § ska länsstyrelserna bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna ska också bedöma om tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Enligt 65 § har Länsstyrelsen Dalarna ett samordningsansvar för bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna. I länsstyrelsernas regleringsbrev framgår att länsstyrelser ska lämna underlag till Länsstyrelsen Dalarna med en bedömning av

² Rehnberg, Christina, 2010-10-19 *Underlag till PowerPoint presentation gällande grundläggande betaltjänster.* Länsstyrelsen Dalarna

³ Rehnberg, Christina, 2010-10-19 *Underlag till PowerPoint presentation gällande grundläggande betaltjänster.* Länsstyrelsen Dalarna

hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov i länen. Länsstyrelsen Dalarna ska sammanställa en rapport utifrån detta underlag. Rapporten ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 1 december varje år.⁴

Dalarnas forskningsråds uppdrag

Länsstyrelsen Dalarna har givit Dalarnas forskningsråd uppdraget att göra en fallstudie av hur situationen ser ut i länet vad gäller grundläggande betaltjänster. Fallstudien är en uppföljning av en tidigare fallstudie som gjordes 2009. Även den tidigare fallstudien gjordes av Dalarnas forskningsråd på uppdrag av Länsstyrelsen Dalarna.

Syfte

Syftet med fallstudien är att ge en bild av hur situationen ser ut i länet, och i synnerhet på landsbygden, vad gäller grundläggande betaltjänster. Studien syftar även till att klargöra om det förekommer skillnader i denna studies resultat jämfört med studien från 2009. Detta för att få en bild av i vilken riktning utvecklingen av grundläggande betaltjänster går samt hur olika aktörer i samhället påverkas av det.

Metod

Föreliggande studie är en fallstudie med avsikt att teckna en bild av berörda aktörer och personers erfarenheter sedan avvecklingen av Svensk Kassaservice AB. Aktörer i fokus för fallstudierna är betalserviceombud, företag på landsbygden, föreningar, kommuner och privatpersoner, specifikt äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter.

Studien bygger på intervjuer. Intervjuerna har gjorts via telefon och har varit halvstrukturerade till formen. Anteckningar har förts under telefonsamtalet, dessa har renskrivits direkt efter samtalet.

Totalt har 27 intervjuer genomförts, närmare bestämt med de två betaltjänstombuden, med representant från tre kommuner, med tre föreningar på landsbygden, med fem företag på landsbygden, med en representant från Företagarna samt med ett värdetransportföretag. Intervjuer har även gjorts med tre enhetschefer för hemtjänsten i landsbygdsområden, med en representant från en hemtjänstgrupp samt med två äldre personer. För att få information om hur situationen ser ut för funktionsnedsatta har en konsult som arbetar med tillgänglighet för funktionsnedsatta intervjuats. En representant från

⁴ Rehnberg, Christina, 2010-10-19 *Underlag till PowerPoint presentation gällande grundläggande betaltjänster.* Länsstyrelsen Dalarna

Handikappföreningarnas Samarbetsorgan har även kontaktats. Hon gjorde en rundringning till föreningens medlemmar för att kartlägga deras behov och återkom med resultatet. En representant från tre kommuners integrationsenheter kontaktades samt en representant från internationella föreningen i Borlänge.

I så stor utsträckning som möjligt har samma personer och aktörer kontaktats i denna studie som i föregående. Detta för att lättare se om personer och aktörers situation har förändrats över tid.

Föreliggande studie har omfattat två veckors arbetstid varvid begränsningar av antal intervjuer och tid för bearbetning av materialet har varit nödvändiga. Studien är en fallstudie och resultatet visar exempel på hur situationen med betaltjänster ser ut i Dalarna. På grund av det begränsade antalet intervjuer kan man inte dra slutsatsen att studien visar en heltäckande bild av hur situationen ser ut i länet eller att alla problemområden är identifierade.

Disposition

Detta inledande stycke följs av en resultatdel där svaren från intervjuerna redovisas. Resultatdelen består även av kortfattade redovisningar av intervjusvaren från fallstudien som gjordes 2009. Resultatdelen är indelad i fem stycken med rubrikerna: *betaltjänstombud, äldre funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter, föreningar, företag och kommuner*. Efter resultatdelen kommer kapitlet *sammanfattning och slutsatser*. I det kapitlet redovisas problemområden som framkommit genom studien.

Betaltjänster i Dalarna

Dalarna är ett län som karaktäriseras av en landsbygd bestående av många byar och små orter. Inom vissa kommuner finns stora områden med glesbygd. Turism är en viktig näring inom länet, inte bara i tätorterna utan även på små orter och i byar på landsbygden.

Betalserviceombud

I Dalarna finns två ombud som fått i uppdrag att tillhandahålla betaltjänster. De ligger i Fredriksberg och Särna.

Fredriksberg tillhör Ludvika kommun och är beläget i den södra delen av Dalarna. Orten ligger cirka sex mil från Ludvika där närmaste bank finns. I Fredriksberg finns 850 invånare och orten domineras i dagsläget av turistnäringen.⁵ Efter nedläggningen av postkontoret i Fredriksberg blev Preem ombud för betalsericen. Konsumbutiken blev postombud.

Särna tillhör Älvdalens kommun som är belägen i den norra delen av Dalarna. Orten består av cirka 1 000 invånare. Närmaste bank finns i Älvdalen, cirka 11 mil bort. Skogsbruket har stor betydelse på orten och i området finns idag en betydande fjällturism⁶. I Särna är det Konsumbutiken som tillhandahåller betalsericen sedan Svensk Kassaservice AB avvecklades. Konsumbutiken är även postombud och har hand om bussgoods.

Tidigare erfarenheter

Fallstudien från 2009 visar både positiva och negativa erfarenheter vad gäller betaltjänsterna. Båda ombuden uppgav att systemet var lätt att lära sig och fungerade bra tekniskt sett. De tyckte även att de fick en rimlig ersättning för att tillhandahålla denna tjänst. Båda uppgav att tjänsten användes av ortsborna och att somliga betalade sina räkningar genom det nya systemet. I Fredriksberg var det främst äldre som betalade räkningar genom ombudet medan det i Särna främst var personer i arbetsför ålder som betalade ströräkningar.

⁵ <http://www.safsbygden.se/content.asp?ID=42> & <http://www.ludvika.se/toppmeny/kommunen/forvaltningar/kommunledningskontoret/markochplaneringsenheten/industritomter/fredriksberg.4.44d64cd810ae049b17f8000305.html> 2009-10-08

⁶ <http://www.alvdalen.se/Kommunfakta/Kommunfakta/Storkommunen/> & <http://www.sarnaturism.se/>

Det främsta problemet med systemet var enligt informanterna att det inte gick att göra kontantuttag från andra banker än ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. I Särna poängterade man särskilt detta problem. Butiksägaren i Särna tyckte inte att tjänsten kunde kallas service eftersom den inte var öppen för alla.

Ett annat problem som båda ombuden lyfte fram var att det inte gick att göra uttag med utländska bankkort. Det skapade problem eftersom båda orterna kännetecknas av turism. En ytterligare brist var att det inte gick att göra överföringar mellan konton. För att göra detta var man tvungen att åka till närmaste bank.

För de lokala företagen var det ett problem att serviceombuden inte kunde ta emot större dagskassor. Företagarna tvingas anlita värdetransportföretag eller åka till närmaste bank för att sätta in dagskassorna. Ombudet i Fredriksberg påpekade, trots vetskapen om brister i systemet, att man skulle vara tacksam för den service man fick behålla på orten.

De reaktioner, vad gäller Svensk Kassaservice AB:s avveckling, som ombuden hade hört från allmänheten i områdena var främst negativa. Mackägaren i Fredriksberg uttryckte att det ofta förekommer negativa attityder till förändringar. Många tar för givet att förändringar betyder försämringar.

Erfarenheter 2010

Båda betalserviceombuden berättar att betaltjänstsystemet inte hade förändrats under det gångna året. De kunde erbjuda samma tjänster som vid starten.

I Fredriksberg hade man däremot minskat mackens öppettider. Eftersom det inte fanns underlag för att ha öppet fem dagar i veckan så hade man dragit ned till tre dagar mellan kl 14.00 och 18.00. Övriga tider är macken fortfarande en automatstation för tankning. Kravet för att få ha en betalservicestation, vad gäller öppettiderna, är enligt mackägaren att man ska ha öppet minst tre dagar i veckan. Macken i Fredriksberg klarar därmed det kravet.

Båda betaltjänstombuden berättar att den tjänst som nyttjas mest är kontantuttag. Mackägaren i Fredriksberg menar att äldre inte litar på kort och därför vill ta ut kontanter. Han tillägger att det även finns en del medelålders personer i området som inte heller använder kort. Det förklarar han utifrån bruksmentaliteten som han menar går i arv.

Det är inte lika många som betalar räkningar genom systemet. I Särna berättar ombudet att det var många som övergick till att betala via brevgirot när Svensk Kassaservice AB:s kontor lades ned. Antalet personer som betalar räkningar genom systemet har däremot varit relativt konstant sedan starten. Det är i stort sätt samma personer som betalar räkningar nu som vid starten, varken fler eller färre. I Fredriksberg är det inte så många som betalar räkningar genom systemet, man gör det via Internet eller brevgirot.

Ombudet i Särna berättar att inställningen till betaltjänsterna hos allmänheten i området är densamma som året innan, dvs. att de fortfarande är litet besvikna på tjänsten.

Ombudet i Fredriksberg berättar att många till en början var negativa till avvecklingen av Svensk Kassaservice AB men att de reaktionerna har lagt sig något. Han upplever att man har accepterat det nya systemet och vant sig vid det. Hellre har man betalservicen än ingen service alls. På landsbygden har man fått vänja sig vid försämrade service och på något sätt accepterat att det är så.

Båda betaltjänstombuden berättar att problemen med betalservicen är desamma som vid studien 2009. Ett av problemen är att det fortfarande bara går att göra kontantuttag med bankkort som är kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea eller Länsförsäkringar Bank och att det inte går att göra kontantuttag med utländska bankkort. Det sistnämnda är ett problem då båda orterna besöks av en betydande del turister. Turisterna kan inte heller betala räkningar via systemet vilket ställer till med besvär för de turister som stannar länge. I Särna påpekar man att det faktum att turister har svårt att göra kontantuttag får negativa konsekvenser för hela bygden. Framförallt drabbas småföretagare som inte har råd med kortautomat. De utländska turisterna har svårt att betala med kontanter eftersom de inte kan ta ut några.

En annan begränsning i systemet, som även nämndes vid den tidigare fallstudien, är att det inte går att göra överföringar mellan konton, varken mellan sina egna eller till någon annans konto. Detta problem har blivit alltmer tydligt då det är en tjänst som efterfrågas. Det är vanligt att äldre vill göra överföringar till barns eller barnbarns konton. Överföringar mellan konton upphandlades inte som en betaltjänst men trots detta finns ett behov av denna tjänst enligt intervjuerna med betalserviceombuden.

Betaltjänstombuden kan, liksom vid fallstudien från 2009, inte ta emot större dagskassor från företag. Mackägaren i Fredriksberg tycker att man måste se över företags möjlighet att använda tjänsten då han vet att många företag har problem med bland annat hanteringen av dagskassor. Dagskassehanteringen har dock inte upphandlats av PTS eftersom marknaden förutsattes täcka denna tjänst. Intervjuerna visar att det trots detta finns behov att fylla vad gäller dagskassorna.

Utifrån de problem som nämns bedömer båda ombuden att de tjänster som de kan erbjuda inte är tillräckliga.

Äldre, funktionsnedsatta och personer med språksvårigheter

I fallstudien från 2009 kontaktades tio personer. En av dessa var anhörig till en funktionsnedsatt person och resterande nio var äldre och/eller hade funktionsnedsatta.

I fallstudien 2010 togs ett mer omfattande grepp för att kartlägga situationen för privatpersoner. I denna studie kontaktades tre enhetschefer för hemtjänst samt en kvinna som jobbar i en hemtjänstgrupp. Utöver det kontaktades två äldre personer. En representant vardera från tre kommuners integrationsenheter kontaktades liksom en representant från en invandrarförening.

En konsult som arbetar med tillgänglighet för funktionsnedsatta kontaktades liksom en representant från Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO).

Tidigare erfarenheter

En erfarenhet var att det var svårt att hitta personer som påverkats av Svensk Kassaservice AB:s avveckling. De flesta hade hittat andra lösningar redan innan avvecklingen. Intervjuerna från 2009 visade att anhöriga ofta var till hjälp med att betala räkningarna. Några använde autogiro och två berättade att de använde Internet på egen hand. Personen som var anhörig till en funktionsnedsatt kvinna berättade att en ”god man” skötte ekonomin. I det här fallet var den ”gode mannen” kvinnans pappa.

Flera av de intervjuade berättade att de själva gjorde ärenden till centralorten och då passade på att göra kontantuttag. Andra hade anhöriga som gjorde kontantuttag åt dem.

Två av de intervjuade tyckte att servicen försämrats eftersom de inte längre kunde ta ut kontanter via lantbrevbäraren. Konsekvensen blev att de tvingas göra långa resor till centralorten. Då de inte hade ärenden till centralorten särskilt ofta tvingas de ta ut större summor kontanter, någonting de upplevde som obehagligt på grund av rånrisken. En kvinna berättade att hon tvingades använda betalkortet i större utsträckning nu än tidigare och att hon tyckte att det var obehagligt.

Erfarenheter 2010

ÄLDRE

De tre enhetschefer som intervjuats berättar att de äldre som inte längre kan betala räkningar och ta ut kontanter på egen hand ofta får hjälp av anhöriga eller någon god man. Hemtjänsten hjälper sällan till med sådana tjänster. De gånger hemtjänsten hjälper de äldre med detta görs det i form av ledsagning. Det betyder att personalen följer med de äldre för att ta ut kontanter eller göra bankärenden. Till det måste man få bistånd beviljat från kommunen. Samtliga tre enhetschefer berättar att hemtjänstpersonalen hanterar betydligt mindre kontanter nu än tidigare vilket de tycker är positivt.

Samtliga tre enhetschefer tycker att servicen vad gäller betaltjänster för äldre på landsbygden är otillräcklig och att den har blivit sämre sedan Svensk Kassaservice AB avvecklades. Att ta ut kontanter och betala räkningar har blivit svårare när lantbrevbäraren inte längre kan erbjuda dessa tjänster.

En enhetschef berättar att det är många äldre inom hennes hemtjänstområde som saknar legitimation. Det ställer till med problem vid ärenden på banken och när de äldre ska hämta paket eftersom man vid sådana tillfällen måste uppvisa legitimation.

Enligt en av enhetscheferna kan de äldre beställa kontanter som levereras av lantbrevbäraren. De får fylla i och skicka en beställningsblankett. Kontanterna levereras mot en kostnad av lantbrevbäraren.

En enhetschef poängterar särskilt att den försämrade servicen får konsekvensen att vissa äldre inte klarar av att uträtta sina egna ärenden utan får överlåta det till andra. Även om det praktiskt fungerar bra att låta andra utföra dessa tjänster så fråntas de äldre känslan av att klara sig själva. Det missar även tillfällen att komma ut och få de sociala kontakter som är viktiga för att inte bli isolerad. Att komma ut och möta folk stärker även känslan av samhörighet. En risk när man slutar göra saker är att man mister förmågor.

Samma enhetschef efterfrågar servicestationer där man kan göra bankärenden men även andra ärenden som att beställa varor från systemet, posta brev osv.

Enhetscheferna berättar att det är en hög toleransnivå bland äldre på landsbygden vad gäller försämringar av service. Man accepterar detta utan att klaga. På landsbygden finns starka sociala nätverk som fyller ut de luckor som uppstår när servicen försvinner.

Representanten från den hemtjänstgrupp jag pratat med bekräftar att de äldres sociala nätverk har hjälpt dem med de problem som avvecklingen av Svensk Kassaservice AB har medfört. Hon har inte hört någon av de äldre klaga men menar att de är väldigt anpassningsbara. Många använde brevgirot även innan avvecklingen av Svensk Kassaservice AB.

Två äldre har intervjuats i denna studie. Båda har sett problemen med avvecklingen av Svensk Kassaservice AB. En av de intervjuade fick problem med kontantuttag, något hon tidigare kunde göra via lantbrevbäraren. Nu får hon åka till Leksand för att göra detta, en resa på 2,2 mil enkel resa. Än så länge kan hon köra bil vilket underlättar hennes situation. Hon oroar sig för den dagen då hon inte längre kan göra det, framförallt eftersom det inte längre går någon kollektivtrafik till hennes by.

Den andra av de intervjuade hade inte själv problem med betaltjänster men upplever att det fanns andra äldre som hade det. Han menar att man får problem om man inte längre klarar av att betala via brevgirot. Han tycker att det är alldeles för dyrt att betala räkningar på banken och att det borde finnas ett regelverk för bankerna som hindrar dem att ta ut oskäliga avgifter från kunderna. Han tror att det finns dem som inte vill låta anhöriga hjälpa dem med ekonomin eftersom de då får stor insyn i personens ekonomi. Kontantuttag kan man göra på ICA, så enligt honom bör detta inte vara något problem. Han berättar att det är bättre att använda ICA-banken än andra banker. De kan i alla fall ta emot pengar, växla pengar och det

går även att göra kontantuttag där. Han går hellre till ICA än till banken för att växla pengar. Den intervjuade personen påpekar att han är mycket besviken på bankerna och tycker att de erbjuder dålig och inte minst dyr service. Enligt honom drabbar det äldre samt små företag på landsbygden. Han tycker att det skulle vara bra med en betalcentral dit man kunde gå och betala räkningar kontant eller med kort.

PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

En konsult som arbetar med tillgänglighet för funktionsnedsatta och själv är rullstolsburen kontaktades inom ramen för studien. Han berättade att det oavsett avvecklingen av Svensk Kassaservice AB finns problem med kontantuttag för funktionsnedsatta. Automaterna för kontantuttag är ganska väl anpassade för synskadade. Ofta finns talfunktioner och taktila symboler. De är sämre anpassade för rörelsehindrade och rullstolsburna. De är ofta placerade för högt upp och för långt in i väggen. Det kan vara svårt att ta ut kontanter utan hjälp.

Hur det fungerar att betala räkningar för funktionsnedsatta tycker han inte att han har tillräckligt stor kunskap om för att vilja uttala sig kring. Det beror naturligtvis på vad man har för funktionsnedsättning. Han berättar att vissa banker jobbar med tillgängligheten på Internet för funktionsnedsatta.

Jag frågar om lantbrevbärarens neddragna tjänster har påverkat funktionsnedsatta. Han svarar att han har för lite kunskap om det för att kunna besvara frågan men poängterar att försämrade service, som gör situationen omständigare för vissa, kan göra det helt omöjligt för personer med särskilda behov.

Inom ramen för studien kontaktades Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO). Representanten därifrån hade inte tillräckligt stor kunskap om hur situationen ser ut för funktionsnedsatta för att vilja uttala sig. Hon gjorde däremot en rundringning till fem av medlemmarna i organisationen för att få en bild av situationen.

Resultatet från hennes rundringning visar att de flesta hon kontaktat tycker att servicen var bättre förr, när det fanns banker på varje ort och lantbrevbäraren kunde utföra fler tjänster. De flesta anser att det inte finns någon service på landsbygden, man drar ner på mackar, affärer, posttjänster och banker. På några ställen i länet har affären eller macken tagit över posten, men så ser det inte ut överallt.

Bussturerna har på många ställen dragits ned eller dragits in. Det ställer bland annat till problem om man vill ta bussen in till närmaste centralort för att utföra bankärenden. Det finns fortfarande banker som inte är handikappanpassade vilket betyder att personer med funktionsnedsättning inte kommer in på banken. Ofta är bankpersonalen snälla och går ut och tar emot bankärendet och går in och uträttar ärendet åt kunden. Kunden känner sig ändå kränkt av att inte kunna komma in på banken.

Hennes rundringning visar att det fortfarande finns en del som betalar räkningar via lantbrevbäraren, även om det inte är inte många. Pensionärer får betala 25 kr för varje avi medan förtidspensionärer får betala ordinarie avgift. Det slår hårt mot alla

förtidspensionärer, som de har många av i deras föreningar. Hon tycker att det är ett orättvist system eftersom man inte kan rå för att man blivit sjuk och inte kan jobba.

Sammanfattningsvis uppger hon att de hon har kontaktat är missnöjda över servicen på landsbygden i länet.

PERSONER MED SPRÅKSVÅRIGHETER

Att utföra betaltjänster kan vara svårt för personer med språksvårigheter. Kommunerna har ett ansvar för ensamkommande flyktingar som är utplacerade av migrationsverket. Intervjuerna med representanterna från de tre kommunerna visar att kommunerna tar olika stort ansvar för nyanlända flyktingar. En kommun erbjuder omfattande hjälp. Lär flyktingarna använda internet, hjälper dem att kontakta myndigheter och företag. Hon hjälper dem även att skaffa bankkort samt lär dem hur man använder det.

En annan kommun berättar att hjälpen de erbjuder är individanpassad och utgår från behov. Kommunen hjälper flyktingarna att betala räkningar via brevgirot men inte via internet. Det får de själva ansvara för att lära sig.

Den tredje kommunen hjälper inte flyktingarna i särskilt stor omfattning. De får lära sig genom bekanta.

De tre kommunrepresentanterna berättar att betaltjänster kan utgöra ett problem för flyktingar och invandrare. De händer att de får betalningsanmärkningar på grund av okunskap om systemet samt språksvårigheter.

Inom ramen för studien gjordes även en intervju med en representant från internationella föreningen i Borlänge. Han berättar att det har blivit svårare för flyktingar och invandrare att utföra betaltjänster sedan Svensk Kassaservice AB avvecklades. Kassaservicekontoren fungerade bra och hade mycket kunnig personal. De kunde hjälpa personer med språksvårigheter på ett bra sätt. Det fanns en tydlig plats att gå till för att utföra sådana ärenden. Att gå till banken för att få hjälp är alldeles för dyrt.

I dagsläget är de nyanlända flyktingarna och invandrarna i behov av hjälp från, släktingar, bekanta eller bekantas bekanta. Det händer ofta att föreningen får hjälpa personer som har fått problem med betalningsanmärkningar, eller ännu värre, med kronofogden.

Svensk Kassaservice AB:s kontor hade en stor betydelse för de nyanlända flyktingarna och invandrarna ur ett socialt perspektiv. Det fanns en plats att vända sig till för dessa ärenden. Det bidrog till en känsla av trygghet. Att klara sig själv ökar även känslan av integrering.

All service som försvinner får större konsekvenser för svaga grupper än för andra. Nya regler är ofta anpassade för starka grupper som inte är i behov av servicen. Servicen måste få finnas kvar för dem som behöver den mest.

Föreningar

Samma två föreningar kontaktades vid föregående och gällande fallstudie: Grangärdebygdens intresseförening och Snöåns byalag. Inga större förändringar hade skett mellan de två intervjutillfällena. Ingen av de två föreningarna hade för egen del problem med att utföra betaltjänster, varken vid det första eller vid det andra intervjutillfället. Båda upplevde dock att det finns personer, främst äldre, i områdena som har problem med att betala räkningar och ta ut kontanter.

Föreliggande fallstudie har kompletteras med kommentarer från en representant från SPF i Älvdalen.

Grangärdebygdens intresseförening

Representanten från Grangärdebygdens intresseförening menar att det inte på något sätt hade blivit bättre sedan föregående fallstudie. Vid fallstudien 2009 berättade hon att det fanns en del äldre i området som hade berörts negativt av avvecklingen. Hon berättar att deras situation inte hade förändrats till det bättre under det gångna året. Främst beror detta på att möjligheten till att betala räkningar och ta ut kontanter ser ut på samma sätt som vid föregående fallstudie.

Den service som finns i Grangärde är Handelsbanken och en ICA-butik. Det går att ta ut kontanter på ICA om det finns tillräckligt i kassan men det blir mindre och mindre kontanter i kassan beroende på att fler handlar med kort. Det gör att det blir svårare och svårare att ta ut kontanter. Det märks framförallt vid aktiviteter på bygden. När någon aktivitet ordnas så försvinner kontanterna hos ICA. Vid exempelvis marknader blir det ett problem eftersom försäljarna oftast inte tar kort och kunderna inte kan ta ut kontanter. En bankomat på orten hade löst många problem. Representanten hade hört sig för om en sådan redan innan föregående fallstudie men fått svaret att rånrisken är för stor. I dagsläget är det 2,2 mil till närmaste bankomat.

Representanten berättade redan vid intervjutillfället 2009 att det finns ett behov av en servicestation där man kan betala räkningar. Hon menade att vi inte kan utgå från att alla vill betala med kort och använda Internettjänster. Det kan även kännas osäkert att betala räkningarna via brevgirot eftersom man inte får något kvitto på att de blivit betalda.

Representanten poängterar vid båda intervjutillfällena att försämrade service på landsbygden kan få stora konsekvenser. Tvingas man åka till Ludvika för att uträtta ärenden är det troligt att man samtidigt uträttar andra ärenden där. Det kan leda till en utarmning av landsbygden. Ju mer service man får behålla desto större möjligheter finns det för orten att utvecklas.

Vid intervjun 2010 berättar representanten att det finns många företag i bygden som har problem med dagskassorna. Det är för dyrt att anlita värdetransportföretag. Många har löst det genom att låta kunderna betala via faktura, något som kräver extrajobb.

Representanten bedömer att servicen på landsbygden inte är tillräcklig och att de som inte har bil, och därför har svårt att ta sig till Ludvika, drabbas hårdast.

Snöåns byalag

Representanten från Snöåns byalag tycker inte att servicen är tillräcklig på landsbygden. Han menar att servicen hela tiden försämras eller försvinner och att avvecklingen av Svensk Kassaservice AB är en del av den negativa utvecklingen. Han är övertygad om att en del, främst äldre, har fått problem efter avvecklingen av Svensk Kassaservice AB.

Han berättar även att det saknas kunskap om säkerheten vad gäller banktjänster på Internet. Framförallt äldre litar inte på det systemet och tycker inte att koderna räcker som säkerhet. Därför vill man inte använda Internet för att utföra banktjänster. Representanten ser även att det finns ett stort problem i området vad gäller kontantuttag. Man tvingas åka till Smedjebacken eller Ludvika för att ta ut pengar.

Snöåns byalag har gjort två försök att möta det behov som förväntades finnas efter Svensk Kassaservice AB:s avveckling. Ett försök gick ut på att arrangera kontinuerligt återkommande träffar i bystugan där man skulle erbjuda hjälp med att betala räkningar och utföra andra bankärenden via Internet. Det andra försöket var att man genom byföreningen gjorde ett system för samåkning. Syftet var att de som inte kör bil själva skulle kunna åka med dem som ändå hade ärenden in till stan. Föreningen fick inget gensvar på försöken. Kontaktpersonen var noga med att påpeka att det troligen inte berodde på att behovet inte fanns. Det är mer troligt att förslagen inte passade dem de avsågs för. Han erfar även att framförallt äldre inte gärna vill ta emot hjälp. De vill inte besvara andra utan klara sig själv.

SPF i Älvdalen

SPF i Älvdalen har sedan flera terminer bedrivit en kiosk på Naturbruksgymnasiet. De kan inte anlita bankerna för att emot mynten från deras växelkassa eftersom det är för dyrt. De tar betalt trots att de har en maskin som sorterar mynten och ger besked om beloppet. Representanten tycker att bankerna måste sluta ta betalt om de ska få driva bankverksamhet. Kiosken anlitar istället ICA som själva hanterar mynt. Växelpengarna kan enkelt sättas direkt in på kioskens konto i ICA-banken. Representanten menar att ICA-banken lätt skulle kunna skaffa sig ett nytt kundsegment av småföretag.

Företag

Samma fyra företag har kontaktats i fallstudien 2009 och i föreliggande fallstudie, två företag i Älvdalens kommun, ett företag i Vansbro kommun och ett företag i Falu kommun. Ett av företagen i Älvdalens kommun hade bytt ägare sedan intervjun 2009. Föreliggande fallstudie har kompletterats med en intervju med ett ytterliggare företag i Älvdalens kommun, en representant från Företagarna och ett värdetransportföretag.

Tidigare erfarenheter

Intervjuerna från 2009 visade att företagen främst hade problem vad gällde hanteringen av dagskassor. Lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor hade förändrats redan 2005 även om det tog ett tag innan förändringen slog igenom rent praktiskt. Dagskassorna kom inte att upphandlas av PTS eftersom marknaden ansågs fylla det behovet. Intervjuerna visar trots detta att det finns ett behov hos företagen vad gäller dagskassehanteringen som inte är täckt. I dagsläget tvingas företagarna själva åka till närmaste centralort för att sätta in dagskassorna på banken. För somliga var det en lång och tidskrävande resa. Företagarna kom även att förvara dagskassorna i hemmen eftersom de inte hade möjlighet att åka och lämna dem varje dag. Det resulterade i en ökad känsla av otrygghet, främst med tanke på rånrisken.

En annan förändring som upplevts som negativ var att det inte längre gick att få växelpengar genom lantbrevbärarna. Det innebar problem då kunder i större utsträckning än tidigare gjorde överruttar när de betalade med kort för att få kontanter.

En företagare berättade att han hade kontaktat ett värdetransportföretag men att tjänsterna de kunde erbjuda inte passade honom eftersom det tog för lång tid innan pengarna nådde kontot. Som ombud för ATG och Svenska spel krävdes det att pengarna kom snabbare in på kontot än vad som var möjligt om han anlät värdetransportföretag.

Ett annat problem, som ett företag hade stött på, var att det inte gick att sätta in pengarna på närmaste bank. Banken tog inte mot pengar till företagskonton så till vida företagen inte hade ett särskilt avtal med Securitas. Det avtalet var för dyrt enligt företagaren.

En företagare berättade att avvecklingen även medfört problem med pakethanteringen. Efter avvecklingen av Svensk Kassaservice AB tvingas han åka sju mil för att hämta paket.

Erfarenheter 2010

Vid intervjuerna inför denna studie framgick att de problem som nämndes vid föregående kartläggning fortfarande gäller. Situationen hade inte förändrats sedan

förra fallstudien. Dagskassehanteringen är fortfarande ett problem liksom möjligheten att få tag i växelpengar.

Att anlita ett värdetransportföretag ser ingen av de intervjuade som en möjlighet eftersom de bedömer att det är för dyrt. En företagare berättar att det inte heller skulle gå att få ett värdetransportföretag att köra ut till hans företag. En annan företagare som är ombud för ATG och Svenska Spel kan inte heller anlita värdetransport. Det tar längre tid att få pengarna på kontot än vad ATG och Svenska Spel kräver. Representanten från Företagarna bekräftar att de företagare hon diskuterat problematiken med uttrycker att den tjänst värdetransportföretagen kan erbjuda är för dyr.

För att få växelpengar berättar en företagare att han tvingas skicka pengar via en bankbox. Det kan ta upp till två veckor att få växeln. En annan företagare som har sin verksamhet i centrala Älvdalen berättar att det är orimligt dyrt och omständigt att anlita banken för bankärenden. För att växla ett rör femkronor får man betala 75 kronor. Man får dessutom fylla i en rekvisition och växelpengarna levereras dagen efter.

I denna fallstudie liksom i den föregående berättar företagarna att de upplever en otrygghet vid dagskassehanteringen, då de själva tvingas frakta pengarna till banken samt även förvara dem i hemmet eller i butiken. En företagare är kritisk till att det inte finns någon försäkring som täcker dagskassehanteringen.

Företaget, som bland annat ordnar vildmarksäventyr, har löst dagskasseproblematiken genom att låta kunderna betala via faktura i förväg. Det fungerar oftast även om hon uppger att det inte går att komma ifrån dagskassorna helt. Får hon kontanter måste hon åka till banken med dem. Hon får inte sätta in pengarna direkt på företagets konto på grund av att hon inte har ett speciellt avtal med Securitas. Hon tvingas sätta in dem på sitt privata konto och sedan direkt föra över dem på företagets konto via Internet, något som hennes revisor godkänt. För henne är det inget alternativ med en kortautomat eftersom det inte finns ström där hon har sin verksamhet.

Även representanten från Företagarna berättar att dagskassehanteringen är ett problem, framförallt för företag i norra Dalarna som har långt till banken. Detta är en högaktuell fråga bland företagarna på landsbygden. Trots detta är det ingen som vågar lyfta frågan med tanke på rånrisken. Ingen vill tillkännage att de fraktar dagskassan på egen hand. Dagskasseproblematiken försvårar situationen för företagare på landsbygden enligt representanten från Företagarna.

En företagare berättar att kunderna gör fler överuttag för att få ut kontanter efter avvecklingen av Svensk Kassaservice AB. Han upplever att han blir mer och mer som en bank. En annan företagare bekräftar detta och menar att han ofta får säga nej till överuttag eftersom han inte har tillräckligt med kontanter i kassan på grund av att så många vill ta ut. Även en tredje företagare tar upp svårigheten för privatpersoner att ta ut kontanter i området, särskilt för utländska turister. Det blev

tydligt under en marknad i Idre där företaget hade en monter. Den enda bankomaten i Idre var trasig och kunderna hänvisades till ICA som snart fick slut på kontanter. Det resulterade i att många inte kunde handla på marknaden. Företagen tappade på så vis kunder.

En företagare bedriver en web-shop, och där innebär pakethantering en problem. Paketerna ska lämnas till livsmedelsbutiken på närmaste ort. Där går paketleveransen innan butiken öppnar på morgonen. Det är med andra ord omöjligt att skicka ett paket samma dag. Ibland tar det upp till fyra dagar för paketet att komma fram till mottagaren. Den långa leveranstiden gör att företagen tappar kunder till dem som kan leverera snabbare. Företagaren upplever att det nästan inte går att driva internetshop där hon bor.

Samtliga företagare är överens om att servicen för företagare på landsbygden är otillräcklig. Två företagare berättar att man får vara kreativ om man ska bedriva företag på landsbygden. Man får hitta egna vägar för att lösa problem och man får lära sig att leva med dålig service. En företagare tycker att servicen är obefintlig i hans område. Han berättar att man på landsbygden får skapa sin egen service, vilket betyder att privatpersoner bygger upp infrastrukturen. Det blir väldigt personbundet och det finns inget skyddsnät kring servicen. Flyttar eller slutar någon privatperson försvinner servicen från bygden. I förlängningen försvinner även bygden.

VÄRDETRANSPORTFÖRETAG

Företrädaren för det värdetransportföretag som kontaktades berättar att företaget i princip finns på alla orter i landet. Jag frågar om prisuppgifter men får svaret att det är svårt att säga något om detta eftersom det beror på vad kunden vill ha för service och om det går att få till samordningsvinster med andra företag i närheten. Därför ville han inte ge något prisexempel. Priset blir dock högre om det är långt till kunden och det inte går att få samordningsvinster.

Det är inte heller säkert att värdetransportföretaget är på orten alla dagar. Det beror på behovet på orterna. I fjällen, för att ta ett exempel, görs fler besök under högsäsong när behovet är större.

Den intervjuade personen menar att värdetransportföretaget kan erbjuda en flexibel service. Han berättar att serviceboxar, där företag kan banka in dagskassorna, kan vara ett bra alternativ på landsbygden. Värdetransportföretaget kan sköta dessa boxar men det krävs att det finns en huvudman för dem. Ibland kan denna huvudman vara en kommun.

I snitt tar det två bankdagar för pengarna att komma in på bankkontot. Pengarna räknas på natten efter att de hämtats och sätts därefter in på kundernas konton. Det tar ett tag innan banken gör pengarna disponibla på kontot. Hur länge beror på banken.

Representanten från företaget berättar att små företag ofta har ett större behov än stora företag av att få in pengarna på kontot snabbt. Det beror på att de oftast

inte har så stora ekonomiska marginaler. Det är också oftast de små företagen som inte har råd att anlita värdetransportföretag.

Kommuner

I fallstudien 2009 kontaktades tre kommuner, närmare bestämt Falun, Ludvika och Älvdalen. Samma kommuner kontaktades även i föreliggande studie. I denna liksom i föregående studie tillfrågades en representant från vardera kommun om de hade tagit del av några reaktioner från kommuninvånarna gällande avvecklingen av Svensk Kassaservice AB.

Representanten från Falu kommun berättar vid intervjun 2010 att hon fått klagomål från två företagare som var irriterade över dagskassehantering. Även representanten från Älvdalens kommun har hört att företagare har problem med kontanthantering och framförallt dagskassehantering. Det gällde främst företagen i Särna och Idreområdena. Dessa reaktioner tog hon del av vid en årligt förekommande företagarkonferens i Älvdalen. Utöver detta hade ingen av de tillfrågade fått ytterligare reaktioner eller klagomål från kommuninvånarna, varken vid intervjutillfället 2009 eller 2010.

Representanten från Falu kommun berättade vid intervjun 2009 att det fanns en oro innan avvecklingen av Svensk Kassaservice AB för av vad detta skulle innebära för framförallt äldre. Efter avvecklingen hade hon däremot inte hört några klagomål från detta håll

Sammanfattning och slutsatser

De tjänster som ICA-Banken och Kuponginlösen erbjuder har inte förändrats sedan de tog över ansvaret för betaltjänster. Servicen är densamma vid denna studie som vid föregående studie från 2009. Denna studie visar problem inom samtliga betaltjänstområden.

Dagskassor

Dagskassorna är ingen tjänst som upphandlats av PTS. Det berodde på att marknaden ansågs kunna uppfylla detta behov. Intervjuerna med företagarna på landsbygden visar att så inte är fallet, marknaden tillgodoser inte på ett tillfredställande sätt företagarnas behov.

För företagare på landsbygden uppstod ett stort problem då lantbrevbäraren inte längre kunde ta emot dagskassor. Detta vittnar de kontaktade företagen och betalserviceombuden om samt två av kommunrepresentanterna som tagit del av klagomål från företag som hade problem med detta. Även en av de äldre som intervjuats hade kännedom om detta problem. Värt att notera är att lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor inte är en konsekvens av avvecklingen, denna förändring hade gjorts redan tidigare.

Problemet innebär rent praktiskt att företagarna själva tvingas frakta dagskassorna till banken. Det tar mycket tid samt känns osäkert med tanke på rånrisken. Företagarna har inte möjlighet att sätta in pengarna på banken varje dag vilket betyder att de tvingas förvara kontanterna i hemmet eller i butiken. En företagare var upprörd över att det inte gick att teckna någon försäkring för dagskassehantering.

De företagare som intervjuats ansåg att det var för dyrt att anlita ett värdetransportföretag som ett alternativ till lantbrevbärarens tidigare service.

Kontantuttag

Att det är svårt att ta ut kontanter på landsbygden är ett problem för företagare på landsbygden. De förlorar kunder, framförallt turister, som inte kan ta ut kontanter att handla med. Ofta vill de göra spontana inköp av exempelvis souvenirer. Dessa köp uteblir om de inte har kontanter. Extra tydligt blir det vid marknader eller andra evenemang som kräver kontanthandel. Vid dessa tillfällen tar pengarna slut i kassan på matbutikerna vilket betyder att det inte går att göra fler överuttag.

Personer som bor på landsbygden och tidigare tagit ut kontanter via lantbrevbäraren har fått problem sedan tjänsten togs ur bruk. De tvingas till långa resor till tätorterna för att ta ut pengar. Det drabbar främst dem som inte gör regelbundna resor till tätorterna (som exempelvis inte arbetar där) och framförallt dem som inte kör och/eller inte har bil.

Somliga, främst äldre, vill handla med kontanter. De är inte vana vid att handla med kort och/eller känner sig inte trygga med det.

Ett ytterligare problem relaterat till kontantuttag är att det inte går att ta ut kontanter med bankkort från samtliga banker hos betaltjänstombuden.

Att betala räkningar

Att betala räkningar är ett problem för dem som av olika anledningar inte använder Internet eller Brevgirot. Äldre och funktionsnedsatta som inte klarar detta får vanligtvis hjälp att utföra denna tjänst av anhöriga eller god man. Situationen ser värre ut för nyanlända flyktingar som ofta får relativt litet hjälp med detta. Representanten från den internationella föreningen berättar att detta är ett stort problem för flyktingar som ännu inte lärt sig språket. Han menar att problemet blivit betydligt större sedan Kassaservicekontoren lades ned. Tidigare visste flyktingarna vart de kunde vända sig för att få hjälp med dessa tjänster, och den hjälpen fungerade mycket bra.

Den sociala aspekten av att kunna betala räkningar och på så vis känna att man klarar sig själv är viktig enligt två personer som intervjuats. För de äldre är det viktigt för känslan av delaktighet. Det kan betyda ett tillfälle att ta sig utanför hemmet och träffa andra människor. Det i sin tur minskar känslan av isolering och ensamhet. Slutar personen utföra något så försämras även dennes förmågor enligt en av enhetscheferna.

För flyktingarna försvårar detta integrationen. Att gå till ett kassaservicekontor skapar möten med andra samt skyndar på lärandet av det nya språket. Känslan av utanförskap förstärks när man inte behärskar det nya systemet, i det här fallet betaltjänsterna.

Slutsatser

Studien visar att det finns problem i länet vad gäller betaltjänster. Företagares problem med kontanthantering och framförallt dagskassorna framträder tydligt i intervjuerna. Det är lätt att hitta företagare på landsbygden som har problem med detta. Lantbrevbärarnas möjlighet att ta emot dagskassor togs bort redan innan avvecklingen av Svensk Kassaservice AB vilket betyder att den problematiken inte är en konsekvens av avvecklingen. Ändå är det ett problem i länet varvid det lyfts fram i denna rapport. Dagskassorna kom inte att upphandlas av PTS eftersom

marknaden ansågs kunna fylla det behovet. Intervjuerna visat trots detta att företagare på landsbygden har problem med hanteringen av dagskassorna och att marknaden inte tillgodoser detta på ett tillfredställande sätt.

Det är svårare att få en bild av hur situationen ser ut för privatpersoner. De grupper som drabbas tillhör de som generellt inte hörs i samhället och som kan ha svårt att uttrycka sina åsikter och behov. Vanligtvis löser de sina problem på egen hand, ofta genom sina sociala nätverk. Man är van vid att anpassa sig och accepterar försämringar i servicen. Trots att situationen ofta löser sig rent praktiskt är det andra sociala aspekter som går förlorade. Att inte klara sig själv och ha kontroll över sitt eget liv får effekter på personernas självbild och integritet.

I Dalarna finns stora områden med landsbygd vilket betyder att lantbrevbärarnas neddragna tjänster får konsekvenser, både för företag och för privatpersoner. De som berörs av detta tvingas till mer eller mindre långa resor för att utföra tjänster de tidigare gjorde genom lantbrevbäraren.

Som nämndes i föregående kapitel kännetecknas länet av turism, även på mindre orter och i byar. Studien visar att det finns luckor att fylla vad gäller turisternas möjligheter att ta ut kontanter och betala räkningar.

Sammanfattningsvis kan sägas att situationen vad gäller betaltjänster inte har förändrats i någon större utsträckning sedan Svensk Kassaservice AB avvecklades. De problem som fanns vid studien 2009 har inte fått någon lösning under det gångna året.

Referenser

Rehnberg, Christina, 2010-10-19 *Underlag till PowerPoint presentation gällande grundläggande betaltjänster*. Länsstyrelsen Dalarna

Internetkällor

<http://www.pts.se/upload/Ovrigt/Post/pm-upphandling-av-grundlaggande-betaltjanster-080108.pdf> 2009

http://www.kuponginlosen.se/index.php?option=com_content&view=article&id=136&Itemid=149 2010-09-01

http://www.kuponginlosen.se/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=148 2010-09-01

<http://www.safsbygden.se/content.asp?ID=42>

<http://www.ludvika.se/toppmeny/kommunen/forvaltningar/kommunledningskontoret/markochplaneringsenheten/industritomter/fredriksberg.4.44d64cd810ae049b17f8000305.html> 2009-10-08

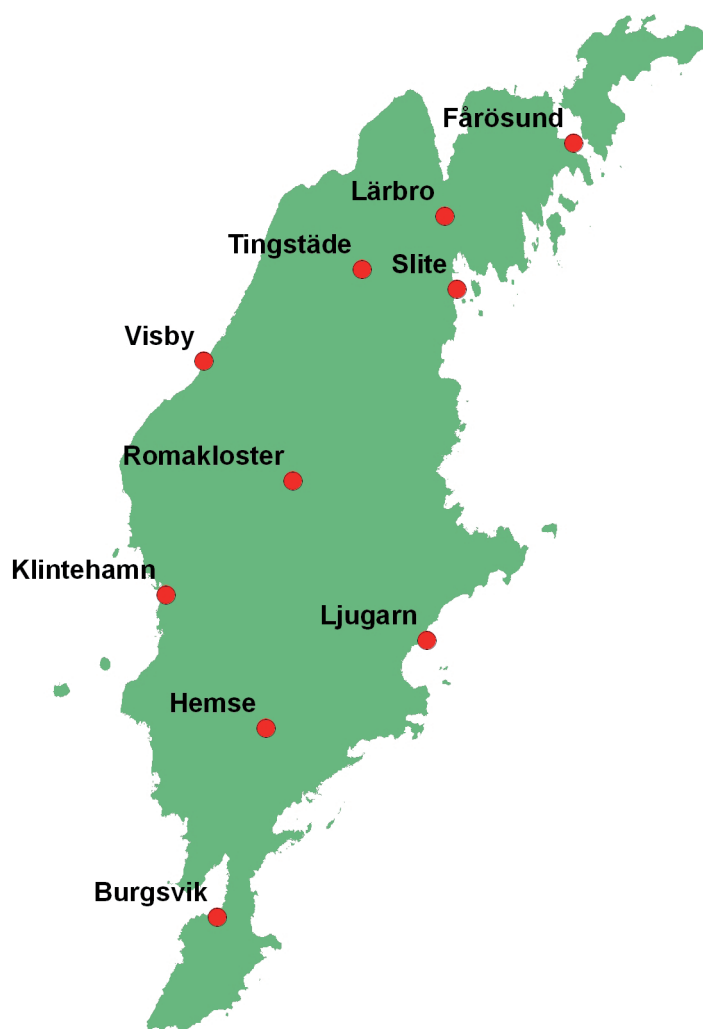
<http://www.alvdalen.se/Kommunfakta/Kommunfakta/Storkommunen/>

<http://www.sarnaturism.se/>

Grundläggande betaltjänster 2010

- En fallstudie i Gotlands län

Rapport nr 2010:17



Länsstyrelsen
GOTLANDS LÄN

Titel	Grundläggande betaltjänster 2010. En fallstudie i Gotlands län
Författare:	Robin Pettersson
Kontaktperson	Robin Pettersson, Länsstyrelsen i Gotlands län, 621 85 Visby
	Telefon: 0498-29 21 00
	E-post: gotland@lansstyrelsen.se
	Internet: www.lansstyrelsen.se/gotland/

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	4
Syfte	4
Bakgrund	4
Fakta om grundläggande betaltjänster	4
Betalservice	4
Brevgirot	5
Kassagirot	5
PlusGirot Utbetalningskort/Värdeavier	5
2. METOD	5
3. RESULTAT	6
Intervjuer med Kassagiroombud	6
Time i Fårösund	6
Sudrets livs i Havdhem	6
Hemse tobak i Hemse	6
Myway öster i Visby	7
Resultat från dagsturen	7
Intervjuer med företag	7
Körsbärgårdens konsthall, visningsträdgård i Sundre	7
Folkeryds Konditori & Restaurang i Burgsvik	8
Intervjuer med privatpersoner	8
Synskadad man 61 år boende i Visby	8
Intervjuer med organisationer	9
PRO i Visby	9
4. REFLEKTIONER OCH SLUTSATSER	9
Kassagirot	9
Brevgirot	9
Företagen	9
Äldre privatpersoner	10
Personer med funktionsnedsättning	10
Sammanfattning av slutsatserna	11

1. INLEDNING

Syfte

Syftet med studien är att bevaka om de grundläggande betaltjänsterna uppfyller samhällets behov i länet efter att Svensk Kassaservice avvecklats. Frågorna som ska besvaras är:

- Motsvarar de grundläggande betaltjänsterna samhällets behov?
- Har tillgången till betaltjänsterna minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte tillgodoses?
- Hur ser tillgängligheten till betaltjänsterna ut för äldre personer och personer med funktionsnedsättning?

Bakgrund

Enligt Länsstyrelseinstruktionens paragrafer 64 och 65 ska länsstyrelserna bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Vidare ingår att bedöma om tillgängligheterna till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses. Länsstyrelsen i Dalarna har samordningsansvar för bevakningsuppdraget och ska senast den 1 december varje år rapportera till regeringen, på basis av respektive länsstyrelses underlag och bedömning.

Anledningen till uppdraget är att Svensk Kassaservice (370 kontor och 130 partners) avvecklades i slutet av 2008 och ersattes av grundläggande betaltjänster på vissa orter och inom vissa områden i glesbygden. Svensk Kassaservice tappade en femtedel av kunderna varje år från 2001 eftersom Internetbanker och brevgiro används i större utsträckning. Antal serviceställen för kassatjänster har minskat markant efter nedläggningen. När Svensk Kassaservice fanns utförde postens lantbrevbärare samtliga betaltjänster som var kopplade till Svensk Kassaservices kontor utmed alla lantbrevbärlinjer. Idag utför inte Postens lantbrevbärare några betaltjänster.

För att tillgodose statens ansvar för att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster gav regeringen uppdraget till Post- och telestyrelsen att upphandla såväl de grundläggande betaltjänsterna som de så kallade utsträckt betaltjänsterna (betaltjänst till personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd). ICA Banken och Kuponginlösen fick efter upphandling i uppdrag av Post- och telestyrelsen att tillhandahålla dessa tjänster under en avtalsperiod om fyra år (2009-2012).

Fakta om grundläggande betaltjänster

Grundläggande betaltjänster:

- Ta ut kontanter
- Betala räkningar
- Företags hantering av dagskassor

Betalservice

På 15 orter i Sverige finns fasta Betalservice-ombud (oftast butiker) där det går att betala räkningar till plusgirot och Bankgirot med kontanter och svenska bankkort, ta ut kontanter från vissa bankkort och lösa in Plusgirots avier. Dessa orter är Fredriksberg, Ingmarsö, Kainulasjärvi, Kangos, Karesuando, Klövsjö, Lesjöfors, Ljungdalen, Nämdö, Sandhamn,

Skälvik, Skaulo, Särna, Vittangi och Övre Soppero. På Gotland finns det inga ombud som utför betalservice. Läs mer på www.betalservice.se.

Brevgirot

Brevgirot har upphandlats av Post- och telestyrelsen och är en utsträckt betalningstjänst som tillhandahålls av ICA banken och kuponginlösen, men förmedlas via lantbrevbärare vid tomtgränsen. Tjänsten finns i 73 glesbygdsområden. Det innebär att Postens lantbrevbärare hämtar och lämnar Brevgirots kuvert och att lantbrevbäraren kan informera om Brevgirottjänsten. Brevgiro erbjuder följande tjänster:

- Betala räkningar till PlusGiro och Bankgirot
- Lösa in PlusGiro Utbetalningskort/Värdeavi

Det kostar inget att anmäla sig till Brevgirot och det utgår ingen fast årsavgift för att använda sig utav tjänsten. Dock tillkommer det kostnader vid användningen av tjänsten, 35 kronor per räkning och 25 kronor per utbetalningskort.

Postens avgifter när du använder Brevgiro är följande:

- 59 kr per rekommenderat brev upp till 5000 kronor i kontanter.
- 75 kr per rekommenderat brev för kontantbelopp mellan 5001 och 10 000 kronor.
- 6 kr i porto när brevgirot skickar växel under 300 kronor och/eller kvitto.

För äldre personer (≥ 80 år) och personer med funktionsnedsättning finns möjlighet att få lantbrevbärarservicen vid tomtgränsen.

I Gotland län finns det 18 anmälda till tjänsten Brevgiro men det är ingen av dessa som är aktiva och använder tjänsten. Läs mer på www.brevgirot.se.

Kassagirot

Kassagirot är en tjänst som erbjuds i butiker (ombud) som ger sina kunder möjligheten att betala räkningar till Plus- och bankgiro med antingen kontanter eller kort. Som privatperson kan du även lösa in dina PlusGiro utbetalningskort/Värdeavier hos ombuden för Kassaservice. Det kostar 35 kronor per inbetalningskort och 25 kronor per inlöst PlusGiro inbetalningskort.

I Gotlands län finns det 6 stycken serviceställen för Kassagirot varav tre stycken finns i Visby och resterande i Hemse, Havdhem och på Fårö. Läs mer på www.kassagirot.se.

PlusGiro Utbetalningskort/Värdeavier

Hos ombud för Kuponginlösen kan man hämta ut utbetalningskort. I Gotlands län finns det 20 stycken sådana ombud. Läs mer på www.kuponginlösen.se.

2. METOD

Studien utfördes under oktober 2010 där det gjordes telefonintervjuer och skickades ut mejl till privatpersoner, företag och organisationer. Vid ett möte med PRO svarade ett antal deltagare på en enkät. En dags biltur där orterna Roma, Ljugarn, Garde, Stånga, Hemse och Burgsvik besöktes, ställdes frågor till bl.a. Bensinmackar, livsmedelsaffärer och vårdcentraler om hur situationen är just där.

De som intervjuades är:

Pensionärernas Riksorganisation, PRO, Visby (20 pensionärer svarade på en enkät)

Synskadades Riksförbund, SRF, Stockholm och Gotlands län.

7 äldre privatpersoner (>80 år) med funktionsnedsättning.

2 privatpersoner med synnedsättning

Hushållningssällskapet Gotlands län

Länsbygderådet Gotlands län

Gotlands Kommun

Tillväxt Gotland

Fole, ICA Krampbroboden

Körsbärsgården

Broänge Gårdsbutik

Folkeryds Konditori & Restaurang

Bertil Norrby AB

3. RESULTAT

Intervjuer med Kassagiroombud

Totalt har fyra stycken ombud som erbjuder tjänsten Kassagirot intervjuats för att få en bild över hur servicen fungerar i dagsläget. Frågorna har även berört hur allmänhetens reaktioner och synpunkter varit efter nedläggningen av Svensk Kassaservice. Ombuden har uppgett att dom erbjuder följande tjänster:

- Betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot
- Lösa in Plusgiros utbetalningsavier

Time i Fårösund

Fårösund ligger cirka 56 km norr om Visby och är Gotlands nordligaste tätort. Orten har cirka 800 invånare med skola, bensinmack, brädgård och två restauranger. Kontantuttag går inte att göra. Tjänsten fungerar hyfsat men det tar lång tid att logga in i systemet enligt butiken. Det är inte så många som använder sig av tjänsten Kassagirot vilket gör att det inte är så lönsamt, eftersom dom måste betala en avgift varje år för att inneha tjänsten. Många personer frågar efter postgirolappar där man kan fylla i sina räkningar och skicka iväg, vilket man kunde göra hos Svensk Kassaservice. Ett annat problem enligt butiken är att när folk vill sätta in pengar på olika fonder eller till en begravning så kan man använda max 50 tecken i meddelandet vilket är för lite. Det krånglar ofta till det då dom måste räkna ord och det gör att det tar lång tid och skapar köer vid kassan.

Sudrets livs i Havdhem

Havdhem är ett litet samhälle med ca 500 invånare. Det finns järnaffär, skola(årskurs 1-6), bibliotek. ICA-butiken erbjuder även posttjänster. Det går att ta ut pengar från ICA-kassan men det är en begränsad summa. Det är många som använder tjänsten Kassagirot hos dom och samarbetet med Kuponginlösen fungerar bra. En del tycker det inte är bra sen Svensk Kassaservice lades ner men dom är positiva till att dom kan betala räkningar där.

Hemse tobak i Hemse

Hemse är Gotlands näst största tätort med ca 1800 invånare. Det går att göra kontantuttag med kort när kunden handlar. Uttagssumman är dock begränsad beroende på hur dagskassan ser ut

för butiken. Tjänsten Kassagirotjänst fungerar bra och nyligen gjordes en uppdatering av systemet och samarbetet med Kuponginlösen är bra. Det är inte allt för många som använder sig utav tjänsten, en anledning till det kan vara att informationen inte nått fram enligt butiksbiträdet. Många av kunderna som använder sig utav tjänsten säger att banktjänsterna är dyrare.

Myway öster i Visby

Tjänsten fungerar bra och det har bara varit några enstaka små tekniska fel någon gång under åren. Deras målgrupp är framförallt äldre och det är främst äldre damer som använder sig utav tjänsten. I några enstaka fall är det grannar eller anhöriga som gör betalärenden åt andra. Kunderna tycker att tjänsten är bra eftersom den är billigare än att utföra betalningar på banken. Enligt butiken har även banken börjat rekommendera att kunderna vänder sig till butiken med kassagirotjänst eftersom det är billigare för dem.

Resultat från dagsturen

Orter som besöktes var: Roma, Garde, Stånga, Hemse, Havdhem och Burgsvik. Det var främst personalen på vårdcentraler, bensinmackor och livsmedelsaffärer som intervjuades. Frågorna som ställdes var hur allmänheten har reagerat efter nedläggningen av Svensk Kassaservice och hur situationen är idag.

I stort låter det som om att betaltjänsterna fungerar bra på orterna och att inga direkta synpunkter har kommit in från ortsbefolkningen. Burgsvik var dock den ort där ortsborna var mest missnöjda över situationen med grundläggande betaltjänster. Där finns varken bankomat eller något serviceställe vilket ställer till det för många. Det går bara att ta ut max 2000 på Høburgshallen (ICA Nära) men det beror också på hur dagskassan ser ut. På sommaren skapar det även problem eftersom det är mycket turister som stannar till i Burgsvik. I Roma, Ljugarn och Stånga finns det små bankkontor där man kan utföra betalningar. Enligt dom tillfrågade så är dessa banker väldigt viktiga för orten, utan dom skulle det bli stora problem för många. I Hemse besöktes ett äldreboende och personalen sa att det är mest anhöriga till dom äldre som sköter betalningarna och kontantuttagen.

Intervjuer med företag

Till företagen har frågor ställts om hur situationen var innan Svensk Kassaservice lades ner och hur situationen är idag. Om det finns några problem och hur hanteringen utav dagskassor fungerar.

Körsbärsgårdens konsthall, visningsträdgård i Sundre

Sundre är Gotlands sydligaste socken och har 23 bofasta invånare (2009).

Körsbärsgården har en visningsträdgård, konsthall, ett café med försäljning utav antika föremål, möbler, plantor och delikatesser. Dom har öppet tisdagar - söndagar under sommaren.

Alla i omgivningen som ägnar sig åt företagande har drabbats av nedläggningen och är frustrerade. Eftersom närmaste serviceställe ligger i Hemse cirka 37 km bort har det blivit problem för många företag med hantering utav dagskassan. Innan nedläggningen av Svensk Kassaservice behövde ortsborna bara åka till Burgsvik 12 km från Sundre för att utföra betalärenden.

Uttag av kontanter går att göra i Burgsvik på Hoburgshallen när tillgången på kontanter finns, maxbeloppet man kan ta ut är 2000 kronor, vilket inte är av intresse för företaget. Detta gör att det blir svårt med kontanthantering eftersom det behövs gentemot kunderna.

För insättning av dagskassan måste dom åka till Visby som är 87 km bort. Det finns dock en bank i Hemse ca 37 km bort man kan lämna in dagskassan men problemet är att banken inte har öppet när dom stänger. Följden blir då att dom väntar hela sommaren med dagskassan, en oerhörd nackdel ur alla synvinklar. Speciellt obehagligt är det att förvara så stora belopp på ett och samma ställe under hela sommaren på grund utav rånrisken

Folkeryds Konditori & Restaurang i Burgsvik

Företaget startades 1963 och erbjuder bageriprodukter som saffranspannkaka, bröd och tårter sen bedriver dom även en restaurang som har lunchservering måndag - söndag.

Hantering utav dagskassan har försvårat det för dom sen svensk Kassaservice lades ner. Förut kunde dom lämna in dagskassan på ICA i Burgsvik men idag måste dom åka till Handelsbanken i Hemse (ca 25 km) för att göra det. Vintertid åker dom in med kassan 1 gång i veckan men på somrarna blir det oftare eftersom det är en del turister då. Önskemål som företaget har är att det hade varit mycket lättare om bankerna tog bort avgifterna på kort för företagarna och istället satte avgifterna på kontanthantering, så att fler väljer kortbetalning istället för att betala med kontanter. Fördelar med det är att dagskassan kommer direkt in på banken och minskar på så sätt rånrisken.

Intervjuer med privatpersoner

Synskadad man 61 år boende i Visby

När svensk Kassaservice fanns i Visby fanns det rätt många ställen att gå till och det var inte speciellt besvärligt enligt honom själv. I dagsläget finns det flera bankomater, dock inte alla som är utrustade med tal och även banker samt affärer inom rimligt avstånd, där han oftast gör sina kontantuttag. Han har inte drabbats speciellt mycket av förändringen. Dom som drabbats mest av förändringen är dom som bor på landsbygden som skötte sina kontant- och betaltjänster via lantbrevbäringen enligt honom.

Ett problem med att vara synskadad är att ingen banklokal på Gotland, oavsett bank, har ett kösystem som de synskadade kan vända sig till. Dom får leta sig fram till kassan och tala om att man är där vartefter de plockar in en emellan två kunder. Samma problem var det vid Svensk Kassaservice. Ett annat problem som berör många synskadade är att det endast är ett fåtal som har de senaste datoranpassningarna, vilket är ett måste för att använda internetbanktjänster för betalning. För äldre är datoranvändningen mycket liten och dom flesta använder sig utav autogiro. Det är färdtjänst som är det enda resealternativet om man inte har ledsyn. Det kostar idag 40 kr och stigande till 95 kr är kostanden kommunen tar ut för en resa. En enkelresa under 5 km kostar 40 kr och en enkelresa över 5 mil kostar 95 kr, jämfört med buss är det dyrare. Ta sig till serviceställena kommunalt med buss är inget bra alternativ eftersom bussen ofta stannar långt ifrån stället man ska till.

Intervjuer med organisationer

PRO i Visby

PRO föreningen i Visby har 553st medlemmar av totalt 1850st på hela Gotland.

På ett medlemsmöte den 20 oktober 2010 fick vi chansen att se hur pensionärernas bild av grundläggande betaltjänster ser ut. Totalt var det 80 st på mötet och åldern på deltagarna varierade från 60 upp till 84 år.

Ett frågeformulär delades ut under mötet och det var totalt 20 stycken som svarade på den. Under mötet var det fler av deltagarna som sa att det är främst aktiva och friska människor som är på mötena. Det kan i sin tur ge en fel bild av att dom grundläggande betaltjänsterna fungerar bra för dom äldre. Flera tyckte att äldre som hade svårt att ta sig från hemmet skulle kontaktas, vilket har gjorts. Enligt enkätundersökningen kom det inte fram några direkta stora problem för hur pensionärerna i Visby klarar av att betala räkningar, få ut pensionen och ta ut kontanter. Det är främst banktjänster som de flesta använder sig utav.

Flera tycker att bankerna tar ut för höga avgifter för sina tjänster, önskemålet är att det borde vara gratis. Ett annat problem som framkom var användandet av dator i samband med betalningar. Eftersom många äldre aldrig har suttit framför en dator skapar det ett problem eftersom många banker hänvisar till att använda internetbank idag.

4. REFLEKTIONER OCH SLUTSATSER

Kassagirot

I intervjuerna med de fyra Kassagiroombuden framkom det att många, framförallt äldre personer hade en oro i början av nedläggningen av Svensk Kassaservice. På senare tid har det lugnat ner sig. Flera av dom som använder sig utav tjänsten är tacksamma att dom kan betala sina räkningar där. Inga direkta stora problem med systemet för Kassagirot har nämnts under intervjuerna, det kan dock ibland ta lång tid att logga in vilket skapar köer vid kassan enligt ombuden. Ett annat problem som några utav ombuden nämner att det inte är allt för många som använder sig utav tjänsten och att det knappt går runt. Kanske kan det vara så att det har informerats för dåligt ut till allmänheten att tjänsten finns?

Tjänsten Kassagirot är i förhållandevis rätt bra spritt över Gotlands län men det skulle nog inte vara fel att öppna några fler.

Brevgirot

I ett samtal med Kristina Westergren som är områdeschef för betaltjänsterna hos Kuponginlösen, framkom det att endast 18 st är anmälda till tjänsten men ingen av dessa är aktiva och använder tjänsten. Problemet att inte fler använder sig utav tjänsten kan vara brist på information, framförallt till dem äldre.

Företagen

Enligt studien har det framkommit att efter nedläggningen av Svensk Kassaservice kan inte företagen längre ta ut kontanter och sätta in dagskassan som det var förr. Förändringen som skett är att nu åker de flesta med sina dagskassor till banken och det gör att vissa har längre att åka än andra. Mest missnöje och där problemen är störst bland företagen på landsbygden i södra delen utav Gotland, runt Burgsvik och söderut. Före nedläggningen av Svensk

Kassaservice fanns det ett kassakontor i Burgsvik vilket gynnade företagen. Idag finns det företag som måste åka längre än tre mil för att kunna lämna in dagskassan.

Det som företagen är mest missnöjda med som kommit fram i intervjuerna är att bankerna har för höga avgifter vid insättning av dagskassor.

I studien har det framkommit att problematiken kring hanteringen utav dagskassor inte är något stort problem på Gotland men det finns missnöje hos vissa företagare på landsbygden (lokalt). Slutsatsen blir den att det finns ett fåtal företag (södra delen av Gotland) som har mer än tre mil att åka till närmaste bank/serviceställe, vilket alltså inte tillgodoser samhällets behov. En lösning till det kan vara att öppna ett serviceställe i Burgsvik men frågan är om det skulle vara lönsamt? Det är en fråga som får diskuteras vidare på högre nivå.

Äldre privatpersoner

Förändringen sen Svensk Kassaservice lades ner har inte förändrat dom äldres situation nämnvärt enligt studien. Det huvudsakliga problemet som har kommit fram är att bankernas avgifter är för höga tycker många. De äldre personer som har kontaktats och intervjuats har uppgett i dom flesta fall att dom har någon anhörig eller vän som hjälper dom med betalning av räkningar och kontantuttag. Utan dessa anhöriga skulle det bli problem för dom. Vissa betalar dock via plusgiro och bankgiro själva som går med posten. En annan nackdel är att den sociala biten går förlorad för dom äldre när deras anhöriga sköter betalning och uttag av kontanter. Inga negativa synpunkter eller problem har annars framkommit under intervjuerna. Av dom som intervjuats är det ingen som använder sig inte utav Brevgirot eller Kassagirot som finns tillgängligt på Gotland.

Slutsatsen är den att dom äldre verkar nöjda med situationen som råder, dels att anhöriga hjälper dom eller att dom betalar via bankgiro/plusgiro och att det inte är långt till närmaste serviceställe. Det man kan diskutera är hur situationen skulle vara om dom inte hade någon hjälp utav sina anhöriga. Då skulle det säkert uppstå en rad problem som ställer till det med betalningar utav räkningar och uttag av kontanter.

Personer med funktionsnedsättning

Det gjordes intervjuer med två personer som har grav synnedsättning. Den ena är bosatt i Visby och den andra bor ute på landsbygden.

Personen som är bosatt i Visby utför sina betalärenden på bankkontor i Visby, vilket fungerar bra eftersom bankpersonalen känner till honom. Problemet kan vara om han kommer till ett nytt kontor så ställer kösystemen till det eftersom dom inte är anpassade för synskadade. Ett annat problem vid uttag av kontanter är att alla bankomater inte är utrustade med talfunktion, vilket ställer till det för honom och andra synskadade.

Den andra personen som kontaktades bor utanför Visby och utför alla sina betalningar via nätet med ett dataprogram som är anpassat för synskadade. Det fungerar bra men det finns en del i programvaran man kan göra bättre enligt henne. Hon har varit i kontakt med banken om att förbättra vissa funktioner men det har inte hänt något. Hon får hjälp med kontantuttag av sin man vilket underlättar det för henne.

Slutsatsen är den att inga stora problem verkar finnas men förbättringar kan göras såsom att införa talfunktionen på alla bankomater och förbättra programvaran för betalningen utav räkningar.

Sammanfattning av slutsatserna

Dom grundläggande betaltjänsterna på Gotlands län tillgodoser i stort samhällets behov. Det finns dock enstaka företag i södra delen utav Gotland som är missnöjda med hanteringen utav dagskassor. Orsaken till det är att det blir långt att åka till närmaste serviceställe.

För äldre privatpersoner har det inte framkommit några problem med de grundläggande betaltjänsterna. Många får hjälp av sina anhöriga men utan deras hjälp skulle nog en del problem uppstå vid betalning av räkningar och kontantuttag. Överlag är bilden positiv som framkommit från dom äldre gällande dom grundläggande betaltjänsterna.

För personer med synnedsättning fungerar hanteringen utav dom grundläggande betaltjänsterna bra. Det som kan förbättras är att införa talfunktion i varje bankomat och en uppdatering av programvaran som används vis internetbetalning för synskadade.

REFERENSER

Jansson, J. 2009. Grundläggande betaltjänster 2009 – En snabbstudie i Dalarnas län

Wikblom, A. 2010. Studie av grundläggande betaltjänster på landsbygden i Södermanlands län.

Nilsson, A. 2009. Grundläggande betaltjänster 2009. Fallstudier i Norrbotens län.

Länsstyrelsen Dalarnas län. 2009. Årsrapport. Länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster.

Internetkällor

<http://www.kuponginslosen.se/>

<http://www.gotland.net/>

<http://www.pro.se/>

<http://www.spfportal.se/>

<http://www.srf.nu/>

<http://www.gotland.se>

<http://hs-i.hush.se/>

<http://www.posten.se/>



Länsstyrelsen
Gävleborg

Lars Jansson
Bertil Karsbo

Tillgång till grundläggande betal- tjänster i Gävleborgs läns gles- och landsbygd 2010

Inledning		3
Syfte och metod		4
Intervjuer		5
Lantbrevbärare		
Privatpersoner		
Organisationer/ samhällsföreningar	6	
	<i>Länsbygderådet X-ing</i>	
	<i>Ramsjö Byaråd</i>	
	<i>Loos Byaråd</i>	
	<i>Orsa Finnmarks Bygdekommitté</i>	
	<i>PRO</i>	
	<i>HSO</i>	
Företag		7
	<i>Familjekiosken Hassela</i>	
	<i>Tempo Ramsjö</i>	
	<i>Stamnäs Lanthandel</i>	
	<i>Ängebo Livs</i>	
Kommuner	8	
	<i>Ljusdals kommun</i>	
	<i>Svågadalsnämnden</i>	
Sammanfattning		9
Referenser		10

Inledning

Riksdagen beslutade i juni 2007 att lagen om grundläggande kassaservice skulle upphävas den sista december 2008. Bakgrunden till beslutet är att Internetbanker och brevgiro används alltmer. Svensk Kassaservice tappade en femtedel av kunderna varje år från 2001. Svensk Kassaservice avvecklades under andra halvåret 2008. Avvecklingen medförde att en nedläggning av 370 kontor i landet skulle ersättas av det politiska målet att ”alla i samhället skall ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.

ICA och Kuponginlösen fick efter upphandling i uppdrag av Post- och Telestyrelsen att tillhandahålla dessa tjänster under en avtalsperiod om fyra år. Målet var att hushåll inte ska ha längre än cirka tre mil till närmaste betalservicealternativ vilket vanligtvis är en bank. Betalservicen sker annars genom ombud som kan erbjuda följande tjänster;

- inbetalning av räkningar till Plusgirot och Bankgirot
- inlösen av Plusgirot utbetalningskort/värdeavier
- kontantuttag med svenska bankkort

I dagsläget kan lantbrevbäraren endast erbjuda tjänsten Brevgirot vilket innebär betalningsförmedling till Plusgirot och Bankgirot samt inlösen av Plusgirots utbetalningsavier. Betalningsförmedlingen sker alltid genom rekommenderade brev vilket betyder att Postens avgifter tillkommer. Personer som är 80 år eller äldre samt personer med funktionsnedsättning kan få lantbrevbärarservice vid tomtgränsen.

I länsstyrelseinstruktionen enligt § 64 och § 65 och i regleringsbrevet för 2009 framgår det att Länsstyrelserna ska bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvara samhällets behov. Uppdraget innefattar även att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre och funktionshindrade. Det ingår även att bedöma om tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att behovet inte längre tillgodoses.

Mot bakgrund av detta har Länsstyrelsen bestämt att göra en snabbstudie av hur situationen ser ut i länet när det gäller grundläggande betaltjänster som skickas vidare till Länsstyrelsen i Dalarna som fått regeringens uppdrag att samordna arbetet i landet.

Syfte och metod

Syftet med studien är att ge en bild av hur situationen ser ut på gles- och landsbygden när det gäller grundläggande betaltjänster efter att Svensk Kassaservice avvecklats. I studien har fallstudier genomförts för att ta reda på berörda aktörers och personers erfarenheter. Aktörer i fokus för fallstudierna är företag på landsbygden, organisationer, kommuner och privatpersoner, specifikt äldre och/eller funktionshindrade. Fallstudierna har bestått av direkt- och telefonintervjuer.

Intervjuer

Lantbrevbärare, Arne, Ramsjö

”Det blev en våldsam försämring för de boende i glesbygden när Posten gjorde om lantbrevbäringen. Med den gamla ordningen så hade de boende efter lantbrevbäringslinjerna den bästa service. Efter denna linje så är det några som har flyttat på grund av omläggningen då de inte klarade av det praktiska i och med Postens omläggning. Lantbrevbäringsuppgiften som rekommenderade brev och paket har minskat betydligt. Direkt efter omläggningen var det ganska många som nyttjade dessa tjänster men nu är det nästan inga eftersom det är för krångligt.”

Privatpersoner

Tolv privatpersoner, medelålders, äldre och funktionshindrade har kontaktats. Bland dem som uppgivit att de inte påverkats av detta har de ofta hittat andra lösningar redan innan nedläggningen. Ofta är det en anhörig som hjälper till med att betala räkningarna eller så används autogiro.

Nedan kommer en redogörelse för de synpunkter som vi fått från personer som anser att de berörts av nedläggningen.

Man c:a 80 år, Ramsjö:

”Det har blivit betydligt sämre service sedan lantbrevbäringen slutade med kontanthantering och betaltjänster. Nu måste jag ner till Tempobutiken för att ta ut pengar och då gäller det att det finns kontanter i butiken annars får jag åka till Ljusdal eller Ånge 5,5 mil enkel resa.”

När det gäller betalningar så gör han det via postgirot. Paketutlämningen har också blivit sämre.

Man c:a 75 år, Ramsjö

”Service på landsbygden blir bara sämre och sämre. När lantbrevbäringen slutade med betaltjänsten så blev det ytterligare en försämring.”

Kontanter ordnar han genom butiken eller i Ljusdal och betalningar görs via postgirot

Kerstin Lind 73 år, Hassela

”Mycket sämre nu.”

Hon använder postgirot för betalningar och tar ut kontanter via butiken eller familjekiosken beroende på om det finns kontanter.

Madeleine Danielsson 45 år, Hassela

”Hela landsbygden utarmas, nu senast med betaltjänsterna som försvann med lantbrevbäringen. Många gamla måste ha hjälp med betalningar och kontanthanteringen, flera är utan bil och det blir dyrt med färdtjänsten och det är långa avstånd för att uträtta ärenden.”

Maria Hansson 50 år, Mörtsjön

”Det är dåligt med täckning för mobilt bredband vilket gör det svårt att vara uppkopplad via dator då kommunikationen hela tiden bryts.”

Många har inte kort som man kan ta ut pengar på utan ”bara” förmånskort.

Tage Tirén, 72 år, Skån

”Mycket negativt. Vi saknar bil och bor fem mil från Ljusdal. Nu måste vi ta ut hela pensionen när vi är i där. Vi kan åka taxi men har endast råd med det en gång i månaden.”

De gör sina betalningar via postgirot trots att de har mobilt bredband. Bredbandet fungerar dåligt.

Organisationer/samhällsföreningar

Vi har intervjuat fyra representanter för samhällsorganisationer. De har tillfrågats om sin egen situation sedan nedläggning av Svensk Kassaservice sam om deras uppfattning om allmänhetens situation.

Länsbygderådet X-ing, Kenneth Nyberg

Vad man kan säga är att servicen på landsbygden är mycket viktig, både för enskilda boende och för företagandet. I detta ligger även betalservicen och brevbäringen. De genomförda förändringarna drabbar helt klart enskilda individer men att påstå att det tagits upp som en kraftig och gemensam fråga kan jag inte påstå. Enskilda individer har dock vid några tillfällen framfört en oro.

Ramsjö Byaråd, Lars Göran Larsson

Ekonomisk förening som också driver en mack. Det är 55 km till närmaste drivmedelsanläggning.

”Blivit mycket sämre, svårt att bli av med pengarna men vi håller på att installera kortpelare och kommer att sluta med sedeltankning.”

Loos Byaförening, Bo Nilsson

Los är en tätort i Ljusdals kommun. Tätorten med omnejd har cirka 800 invånare. I Los finns en centralskola med ca 60 elever från årskurs 1 till 9. Los ligger ca 6 mil från Ljusdal. Till närmsta tätort Färila är det 4,5 mil.

Los Byaförening som driver en bensinmack i Los är också engagerade i turistnäringen genom koboltgruvan i Los.

Bo berättar att PTS gick ut med information att om det visar sig att behovet av dagskassehantering inte tillgodoses av marknaden kan det innebära att upphandling sker på vissa orter eller områden. Både i Los och Ramsjö fick vi beskedet att butikerna skulle få dessa tjänster men så blev inte fallet.

För föreningens kontanthantering fick vi under ett års tid sätta in pengar i ICA butiken i Los som är ombud för Swedbank men sedan satte banken stopp för det. Det var bara privatpersoner som kunde göra så. Nu vill vi installera en kortpelare vid bensinpumpen men får inte teckna kortinlösenavtal med Swedbank. Banken tecknar inte avtal med ekonomiska föreningar.

Orsa Finnmarks Bygdekommitté, Roland Jansson, Tandsjöborg

Tandsjöborg ligger 45 km från närmaste tätort.

”Stora problem med bank och post eftersom lantbrevbäraren inte får ha pengar med sig. De får inte heller ta emot insättningar vilket bland annat skapar problem för de föreningar och företag som finns i bygden.

PRO, Anna-Maria Winblad, PRO Järvsö

Vi anser att nedläggningen av kassaservice innebar en mycket kraftig försämring av servicen, särskilt i glesbygd. Detta i kombination med indragning av lantbrevbärarens tjänster innebär att en pensionär som bor i glesbygd endast har en möjlighet det vill säga att anlita kommunala färdmedel och ta sig till närmaste centralort och där uppsöka ett bankkontor för att kunna kvittera ut sin pension. Denna banktjänst är inte heller gratis, de flesta banker tar betalt för utbe-

talningsavier. Denna tjänst sköttes tidigare på ett utmärkt sätt av lantbrevbäraren och denna service föreslår vi återinförs.

HSO, Monika Hedman

Har inte fått några negativa reaktioner från sina medlemmar.

Företag

Vi har intervjuat fyra företag om vilka konsekvenser nedläggningen av Svensk Kassaservice medfört för deras, andra företag samt för allmänheten.

Familjekiosken, Hassela, Agneta Lund

Hassela ligger i Nordanstigs kommun i norra Hälsinglands glesbygd och gränsar i norr mot Medelpad och har 900 invånare. I Hassela finns en stor turistanläggning Hassela Sport & Konferens AB. Största industrin är Plyfa AB som tillverkar plywood.

Den nyrustade Konsumbutiken omsätter ca 15 Mkr. Drivmedelsanläggning finns i samhället. Kioskägaren berättar att hon lämnar ut kontanter när det finns. Svårt med dagskassorna. Hon får åka till Bergsjö 2,5 mil för att sätta in pengarna. Hon är utan bil och måste anlita vänner eller anhöriga för skjuts. Kiosken har paketutlämning men det kan ibland bli problem med likviditeten då pengarna dras fort från hennes konto men det kan dröja innan pengarna kommer in på kontot beroende på att hon inte ”bankar” varje dag och kortbetalningarna tar tid innan de finns på kontot.

Tempo Ramsjö, Maria Yngvesson

Ramsjö är en tätort i Ljusdals kommuns glesbygd i nordvästra Hälsingland nästan på gränsen mot Härjedalen. Samhället byggdes upp runt skogsbruket i slutet av 1800- och början av 1900-talet som mest med över 1 000 invånare. Mellan 1984 och 1991 bröt Bolidenguld i guldgruvan Enåsen. Jakt och fiske är en stor del i Ramsjö med många tjärnar och sjöar att fiska i och milslånga skogar för jakt.

Ramsjö blev första mindre tätort i länet med lokal upphandling till kommunala inrättningar. Från och med augusti 2010 infördes lokal upphandling på försök för förskolan, skolan och servicehuset. Kommunen, länsstyrelsen, landsbygdsmentorn och den nuvarande leverantören av livsmedel till kommunen har deltagit i utredningen som nu lett till en modell för lokal upphandling.

Ljusdal är närmaste ort med livs- och drivmedel. Butiken i Ramsjö omsätter 5,5 Mkr och är ombud för Svenska Spel, ATG, Apoteket och Systembolaget. Intill butiken finns en mack som drivs av byrådet.

Maria berättar det är svårt att bli av med dagskassorna, måste åka 5,5 mil (enkel resa) till Ljusdal. För att uppfylla försäkringsvillkoren måste det vara två personer som åker. Butiken som har hemsändning sköter om betalningarna åt några personer. De tar med sig räkningar och pengar och betalar via butiksdatorn sedan får kunden kvitto på betalningen veckan därpå. Detta gör butiken utan att ta ut någon ersättning.

Stamnäs Lanthandel, Lennart Eriksson

Stamnäs ligger på landsbygden 2 mil norr om Hudiksvall. ICA-butiken och macken omsätter tillsammans 3,9 Mkr. De har hemsändning.

Lennart berättar att de får åka 2 mil in till Hudiksvall för att bli av med dagskassorna. De har mycket kontantuttag i butiken och det kan hända att de får minus i kassan (kontanter). Butiken har inte Postens paketutlämning däremot DHL. Några har gode män som sköter betalningar och andra praktiska saker.

Ängebo Livs, Karl-Erik Brink

Ängebo ligger i Svågadalen tre mil norr om Delsbo i Hudiksvalls kommun. Svågadalsområdet är ett glesbebyggt område med ca 700 innevånare. De har en egen nämnd som är ett försök med lokal demokrati. Svågagården rymmer skola, barnstuga, hemtjänst, Folkets Hus, idrotts-hall, verkstäder, allmän tvättstuga och handikapplägenheter.

Butiken omsätter 3,3 Mkr. De har hemsändning och är ombud för Apoteket, Systembolaget och Svenska Spel.

Karl- Erik berättar att butiken tillhandahåller kontanter om det finns och om kunden har rätt kort. Dagskassan som lantbrevbäraren tog tidigare utan ersättning får vi nu åka in till Delsbo 3 mil för att sätta in och för att uppfylla försäkringsvillkoren så skall man vara två personer som gör det. Butiken har försökt få paketutlämning via posten men inte fått det utan paketutlämningen finns i Friggesund 1,7 mil bort. Vissa försändelser måste hämtas i Delsbo.

Kommuner

I denna studie har Ljusdals kommuns landsbygdsansvarige Tommy Svahn och ordföranden i Svågadalsnämnden (se ovan) Stig Karlsson intervjuats.

Ljusdals kommun

Ljusdal kommun är den mest glest befolkade kommun av vårt län. Tommy Svahn har inte fått någon reaktion från befolkningen om detta.

Svågadalsnämnden

Stig Karlsson tycker att det är bedrövligt att de inte kan få ut kontanter via lantbrevbäraren längre. De kan visserligen ta ut i butiken om det finns kontanter. Betalningar sker oftast via postgirot.

Kan få ut paket hos Preem i Västansjö. Postpaket kan fås via lantbrevbäringen men då tar det två dagar.

Sammanfattning

Behovet av betalervice är inte tillräckligt tillgodosett för företag, privatpersoner och organisationer på gles- och landsbygden i vårt län.

Företag har påverkats av lantbrevbäringens indragning av tjänster framförallt på grund av att lantbrevbäraren inte längre får ta emot dagskassor. Det betyder långa resor till närmaste bank och för att uppfylla försäkringsvillkoren på grund av rånrisk så skall man vara två personer med på resan. För att slippa åka så förvaras ofta stora dagskassor i hemmen vilket ökar rånrisken.

Privatpersoner har främst påverkats av att det blivit svårare att ta ut kontanter eller utföra betaltjänster. Pensionärer som bor i glesbygd har oftast bara en möjlighet det vill säga att anlita kommunala färdmedel för att ta sig till närmaste centralort och där uppsöka ett bankkontor för att kunna kvittera ut sin pension. Denna banktjänst är inte heller gratis, de flesta banker tar betalt för utbetalningsavier.

De flesta har dock löst sina betalärenden med mera på annat sätt ofta med hjälp av anhöriga eller vänner. Många önskar återgå till lantbrevbäring enligt den gamla modellen.

Alltfler äldre försöker göra sina betalningar via dator men täckningen med det mobila bredbandet är för dålig på många håll och ständiga avbrott sker.

Vi vill till sist framhålla att många butiker har betydligt högre avgifter än vad en ICA-butik har och att det blir fel när man tar fram det exempel som har de lägsta avgifterna.

Vi tycker att det mer vore rätt att ta fram siffror som är mer relevanta för landets landsbygdsbutiker. Många av landsbygdsbutikerna är inte heller med i Svensk Handel och kan nyttja deras bankkortsavtal utan de har högre kostnader för bankkortet.

Referenser

Riktlinjer gällande handläggning av ärenden rörande bevakning av grundläggande betaltjänster, Länsstyrelsen i Dalarna 2009

Jansson, Johanna 2009. Grundläggande betaltjänster 2009, Dalarnas Forskningsråd

Nilsson, Angela 2009. Grundläggande betaltjänster 2009, Länsstyrelsen i Norrbotten län



LÄNSSTYRELSEN
Södermanlands län

RAPPORT

ISSN1400-0792

Nr 2010:9

Studie av grundläggande betaltjänster på landsbygden i Södermanlands län

Titel: Studie av grundläggande betaltjänster på landsbygden i Södermanlands län
Utgivningsår: 2010
ISSN: 1400-0792
Rapportnr: 2010:9
Dnr: 300-7129-2009

Förord

Södermanland är ett län med en tätt befolkad landsbygd och med relativt korta avstånd till närmaste tätort. Men motsvarar tillgången till betaltjänster samhällets behov? Den frågan ska länsstyrelsen försöka besvara genom denna studie.

Länsstyrelserna ska från 2009 och framåt bevaka om de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. Tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning ska speciellt uppmärksammas. Under mars 2010 genomfördes en studie av betaltjänsterna på landsbygden i Södermanland som redovisas i denna rapport och kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet med frågan. Det samlade intrycket av studien är att de grundläggande betaltjänsterna i stort sett motsvarar samhällets behov även om det finns mer utsatta grupper. Företag och landsbygdsboende anpassar sig och finner i regel lösningar på sina behov även om det leder till mer tidskrävande och kostsamma. Studien och rapporten har arbetats fram av Jenny Idebro, länsstyrelsen.

Uppdraget om betaltjänsten ingår som en del av länsstyrelsens arbete med länets regionala serviceprogram. Arbetet med serviceprogrammet startade 2009 med en kartläggning av den lokala servicen på länets landsbygd och ett regionalt serviceprogram.

Information om serviceprogrammet och kartläggningen liksom betaltjänsterna finns tillgängligt på länsstyrelsens hemsida www.lansstyrelsen.se/sodermanland.

Nyköping mars 2010

Agneta Wikblom
Stabs- och utvecklingschef

Innehållsförteckning

Förord _____	3
1. Inledning _____	5
Länsstyrelsernas uppdrag _____	5
Syfte _____	5
Genomförande _____	5
Bakgrund _____	6
Svensk kassaservices nedläggning _____	6
Post och Telestyrelsens upphandling _____	6
2. Grundläggande betaltjänster på landsbygden _____	7
Utsträckt service _____	7
Utsträckt postservice _____	7
Utsträckt betalservice (Brevgiro) _____	7
Serviceställen för kassatjänster _____	8
Betalservice på vissa orter och i serviceglesa områden _____	8
Kommersiella alternativ _____	8
3. Resultat av intervjuerna _____	9
Tillgänglighet till kontanter _____	9
Betala räkningar _____	9
Hantering av dagskassor _____	10
Äldre och funktionsnedsatta personer _____	11
4. Analys _____	12
Utsträckt service används inte i Södermanland _____	12
Grupper med särskilda behov _____	12
Ett dolt problem? _____	12
5. Slutsatser _____	13
Har tillgången till betaltjänsterna minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte tillgodoses? _____	13
Hur ser tillgängligheten till betaltjänsterna ut för äldre personer och personer med funktionsnedsättning? _____	13
Motsvarar de grundläggande betaltjänsterna samhällets behov? _____	13

I. Inledning

Länsstyrelsernas uppdrag

Enligt Länsstyrelseinstruktionens paragrafer 64 och 65 ska länsstyrelserna bevaka om de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Vidare ingår att bedöma om tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte tillgodoses. Länsstyrelsen i Dalarna har samordningsansvar för bevakningsuppdraget och ska senast den 1 december varje år rapportera till regeringen, på basis av respektive länsstyrelses rapport.

Syfte

Denna studie är Länsstyrelsens i Södermanlands läns första steg att bevaka om de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov i länet. Bevakningen av betaltjänsterna kommer att ske årligen och genomförs inom ramen för länets Regionala serviceprogram. Syftet med studien är att besvara frågorna:

- Motsvarar de grundläggande betaltjänsterna samhällets behov?
- Har tillgången till betaltjänsterna minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte tillgodoses?
- Hur ser tillgängligheten till betaltjänsterna ut för äldre personer och personer med funktionsnedsättning?

Genomförande

Planering, genomförande av telefonintervjuer och sammanställning av resultatet har genomförts under mars 2010. 13 personer med bred spridning i länet har intervjuats. Bland de intervjuade finns bland annat representanter för företag, en organisation för funktionsnedsatta, pensionärsföreningar samt länsbygderådet. Studien utformades med stöd av Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Dalarna.

De som intervjuades är:

Länsbygderådet Sörmland

De Handikappades Riksförbund, DHR, Eskilstuna

Sveriges Pensionärsförbund, SPF, Näshulta

Sveriges Pensionärsförbund, SPF, Baggetorp

Företagarna, Katrineholm/Flen/Vingåker

Företagarna, Trosa

Impecta Fröhandel, Julita

Lantbrukarnas Riksförbund Södermanland, LRF

Ludgo bensin

Rinkeby Struts & Kalkon, Jönåker

Sparreholms lanthandel

Stigtomta ICA Nära

Svedäng Rum & frukost, Tosterö

Bakgrund

Svensk kassaservices nedläggning

Svensk Kassaservice lade ner sin verksamhet stegvis under 2008. Orsaken till nedläggningen var ett vikande kundunderlag och höga kostnader för staten. Svensk Kassaservice förlorade en femtedel av kunderna varje år från 2001 till 2007. 2007 använde sig endast 1-2 procent av Sveriges befolkning Svensk Kassaservices tjänster. I samband med avvecklingen tog Nordea över 75 av Svensk Kassaservices kontor och efter nedläggningen kunde ungefär hälften av Svensk Kassaservices kunder utföra sina tjänster på Nordeas kontor.

Tillgängligheten till betaltjänster på landsbygden har förändrats avsevärt efter Svensk Kassaservice nedläggning. Antalet serviceställen för kassatjänster har minskat markant. När Svensk Kassaservice fanns utförde Postens lantbrevbärare samtliga betaltjänster som var kopplade till Svensk Kassaservices kontor utmed alla lantbrevbärlinjer. Företag hade möjlighet att lämna sin dagskassa till lantbrevbäraren. Idag utför inte Postens lantbrevbärare några betaltjänster.

Post och Telestyrelsens upphandling

När Svensk Kassaservice avvecklades fick Post- och Telestyrelsen i uppdrag av regeringen att genomföra nya upphandlingar för betaltjänster. Tjänsterna upphandlades av Kuponginlösen AB och gäller från 2009 till 2012.

Tjänster som upphandlats:

- Utsträckt betalservice
- Betalservice på orter och landsbygd utan kommersiella lösningar.

Post- och Telestyrelsen gjorde bedömningen att behov inte fanns för upphandling för hantering av företagens dagskassar. Motivering till detta var att det finns kommersiella aktörer för dagskassahantering och att konkurrensen på den fria marknaden inte ska störas. Läs mer på www.pts.se.

2. Grundläggande betaltjänster på landsbygden

Grundläggande betaltjänster:

- ta ut kontanter
- betala räkningar
- företags hantering av dagskassor

Utsträckt service

Utsträckt postservice

Utsträckt postservice innebär att personer i vissa fall kan få posten utdelad vid tomtgränsen. Det gäller även personer som inte bor utmed brevbärarens ordinarie färdväg. Tjänsten innebär att lantbrevbäraren kan dela ut post, ta emot post och sälja frimärken. För att få tillgång till tjänsten ska personen i regel vara över 80 och/eller ha en funktionsnedsättning. Om hushållet delas med någon som inte är över 80 och/eller med funktionsnedsättning har man inte rätt till utsträckt betalservice. Utsträckt postservice är upphandlat av Post- och Telestyrelsen och utförs av Postens lantbrevbärare på uppdrag av Kuponginlösen AB och ICA Banken. En person som vill ta del av tjänsten ska själv anmäla sitt intresse för tjänsten till Posten.

Posten i Södermanland har inga uppgifter på om någon person i länet använder sig av utsträckt postservice. Läs mer på www.posten.se.

Utsträckt betalservice (Brevgiro)¹

Utsträckt betalservice innebär att lantbrevbärare förmedlar en tjänst kallad Brevgiro vid tomtgränsen. Konkret innebär utsträckt betalservice att Postens lantbrevbärare hämtar och lämnar Brevgirots kuvert och att lantbrevbärarna kan informera om Brevgirotjänsten. Med Brevgiro kan man betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter och lösa in utbetalningskort från Plusgirot. Brevgirot kostar 35 kronor per räkning, 25 kronor per utbetalningskort och 59 kronor i rek. avgift.

Villkoren för att få utsträckt betalservice är desamma som för att få utsträckt postservice, personen ska vara över 80 och/eller ha en funktionsnedsättning och inte dela hushållet med någon under 80 eller utan funktionsnedsättning. Personen ska själv anmäla sitt intresse till Brevgirot.

Brevgirot har till viss del ersatt de tjänster som tidigare kunde utföras genom lantbrevbäraren. Brevgiro tillhandahålls av ICA Banken och Kuponginlösen AB, men den förmedlas av Postens lantbrevbärare. Tjänsten har upphandlats av Post- och Telestyrelsen. Enligt Kuponginlösen är efterfrågan på tjänsten Brevgiro låg.

¹ Ylva Ehn, Post- och Telestyrelsen

Serviceställen för kassatjänster

Betalservice på vissa orter och i serviceglesa områden

Svensk Kassaservice har ersatts av Betalservice i serviceglesa områden som saknar kommersiella alternativ. Post- och Telestyrelsen har upphandlat denna tjänst från ICA banken och Kuponginlösen. Med Betalservice kan man betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot, lösa in Plusgirots utbetalningskort och värdeavier samt göra kontantuttag med svenska bankkort. Betalservice kostar 35 kronor per inbetalning och 25 kronor per utbetalningskort. Betalservice finns på 25 fasta stationer på landsbygden i Sverige, alla norr om Stockholm. Läs mer på www.betalservice.se.

Kommersiella alternativ

Kassatjänster kan utföras på bankkontor. Nackdelen med att utföra sina kassatjänster på ett bankkontor är att avgifterna är högre än när man använder Autogiro eller Internetbank. Tillgängligheten till kassatjänster via bank minskar alltmer eftersom bankkontoren minskar i antal samtidigt som banktjänsterna övergår till tjänster över Internet.

Kassatjänster kan också utföras hos ombud för Kassagirot. De flesta ombud finns i butiker i tätorter. Hos Kassagiroombud kan man betala räkningar med kontanter och svenska bankkort och lösa in Plusgiros utbetalningsavier. Det kostar 35 kronor per inbetalningskort och 25 kronor per inlöst PlusGiro Utbetalningskort. Butiken ska själv anmäla sitt intresse till Kuponginlösen. Läs mer på www.kassagirot.se.

Södermanlands län har 13 serviceställen för Kassagirot varav två finns på landsbygden, ett i Åkers Styckebruk och ett i Sparreholm. Gnesta, Trosa och Vingåkers kommun saknar ombud för Kassagirot.

Hos ombud för Kuponginlösen kan man hämta ut utbetalningskort. Det finns 88 sådana ombud i Södermanlands län. De flesta ombud för Kuponginlösen finns i butiker i tätorter. Läs mer på www.kuponginlosen.se.

3. Resultat av intervjuerna

Tillgänglighet till kontanter

Kortbetalning används i större utsträckning nu än tidigare men fortfarande behövs tillgång till kontanter. Kontanter behövs bland annat vid köp i butik som inte tar emot kortbetalning och används av personer som väljer att inte betala med kort. För de flesta landsbygdsboende är tillgängligheten till kontanter inte något problem. Många arbetspendlar till en tätort och får därmed del av tätorternas betaltjänstutbud.

Det vanligaste sättet att få tillgång till kontanter är att ta ut pengar över beloppet när man betalar med kort i en butik. Det går dock inte att förlita sig på att man kan ta ut kontanter i butikerna eftersom inte alla butiker tar kort. Tillgängligheten till kontanter försämras när butikerna på landsbygden läggs ner. Andra sätt att få tillgång till kontanter, som att gå till en bank eller ett ombud för Kassagirot, finns främst i tätorter. Ett annat alternativ är Plusgirot men med Plusgirot kan det ta flera dagar att få kontanter.

En del butiker på landsbygden i länet får ständigt frågan om det går bra att ta ut kontanter över beloppet medan andra butiker aldrig fått frågan. En företagare berättar att företagets revisor har sagt att butiken inte får ”agera bank” i orten längre eftersom det blir brist på kontanter i kassan. För vissa företagare kan balans mellan betalning med kort och uttag med kort innebära att dagskassan i kontanter blir minimal och lättare att hantera. För andra företagare kan privatpersonernas kontantuttag leda till brist på kontanter i kassan.

Företag behöver som regel inte kontanter i samma utsträckning som privatpersoner eftersom de oftast sköter sina betaltjänster elektroniskt. Ett sätt för företagare att få tillgång till kontanter kan vara att använda företagets kontantkassa. Men företag på landsbygden kan ha problem med mynt till växelkassan. Det går att beställa mynt i förväg hos banken och hämta det i tätorten men det tar både tid och resurser. En företagare berättar att han brukar fråga kunder och bekanta om växelmynt.

Landsbygdsboende som får ett utbetalningskort som ska lösas in måste åka till bank eller ombud för Kassagirot, oftast i en tätort. En person som bor och driver ett företag på landsbygden berättar att hon inte löser in utbetalningskort om bensinen och avgiften motsvarar eller överstiger värdet av utbetalningskortet. Det tar för mycket tid i anspråk att åka till en tätort och det är inte alltid värt besväret.

Betala räkningar

Många privatpersoner och företagare på landsbygden betalar sina räkningar genom Internet och Autogiro. För de personer som inte använder Internet är det besvärligare och betydligt kostsammare att betala sina räkningar.

Andra sätt att betala räkningar:

- Bankkontor
- Kassagiro
- Brevgiro

Om man till exempel väljer att utföra sina betaltjänster hos en bank eller ett serviceställe för Kassagiro så tillkommer avgifter för att betala räkningar och lösa in utbetalningskort.

Hantering av dagskassor

Länsstyrelsen intervjuade företagare på Södermanlands landsbygd för att få veta mer om dagskassahanteringen i länet. Situationen skiljer sig mellan olika branscher och storlek på företag. Större företag som till exempel lantbruksföretag använder inte kontanter överhuvudtaget utan sköter allt elektroniskt och därmed har de ingen dagskassa att hantera.

Många företag på landsbygden undviker kontanter och använder sig istället av fakturor och betalkort. Därmed får de ingen dagskassa, behöver inte oroa sig för att få tag på växelmynt och rånrisken minskar. De som har möjlighet att sköta betaltjänsterna elektroniskt verkar vara nöjda. I förlängningen kan minskad kontanthantering bidra till en bättre miljö och bättre arbetsförhållanden för företagare på landsbygden.

För mindre företag kan kostnaden för korthantering upplevas som betungande och därför väljer vissa butiker att inte ta emot kort. Mindre butiker på landsbygden som tar emot kontanter får själva ta hand om sin dagskassa. Värdetransportföretagen är dyra att anlita och mindre företag har inte dessa resurser. Lösningen brukar bli att personen som driver butiken åker med kontanterna till närmaste tätort. För företagaren är det både resurskrävande och ett arbetsmiljöproblem att behöva resa med pengar eftersom det tar tid och är obehagligt på grund av ansvar och rånrisk. Transporteras stora summor gäller inte företagets försäkring om de skulle bli utsatta för rån. En företagare som länsstyrelsen intervjuat säger att man inte får tänka på rånrisken – då blir det för jobbigt att hantera dagskassan.

Vissa företagare måste stänga butiken när de ska lämna dagskassan och får därmed minskade inkomster. Många företagare som driver mindre butiker på landsbygden väljer att åka in med dagskassan en gång i veckan. Problemet är att förvara dagskassan under veckan. Alternativen kan vara att pengarna ligger kvar i butikens kassa, att de göms i butiken eller att de finns hemma hos ägaren. Att förvara pengarna på dessa sätt kan vara obehagligt och innebära en rånrisk.

För företagare som lämnar in dagskassan till banken är bankens öppettider viktiga. En företagare berättar att hans bank har öppet mellan 12 och 15 och under den tiden behöver han finnas på sitt företag. Tidigare kunde han lämna in dagskassan när som helst under dagen. En annan företagare påpekar de höga avgifterna som banken tar ut för att ta emot dagskassan över disk.

För företagare som deltar i marknader och mässor som äger rum i andra delar av landet kan dagskassor vara ett problem om de är knutna till den lokala banken. Det innebär att företagaren ibland måste transportera stora belopp långa sträckor till sin lokala bank med den otrygghet det innebär.

Äldre och funktionsnedsatta personer

Länsstyrelsen har kontaktat De Handikappades Riksförbund och Sveriges Pensionärsförbund för att få information om tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta personer. Betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta på landsbygden var en fråga som inte uppmärksammats hos någon av organisationerna.

Representanten för De Handikappades Riksförbund tror att betaltjänsterna i stort sett motsvarar behovet men att vissa personer och grupper hamnar utanför. En stor del av äldre och funktionsnedsatta använder betaltjänsterna på samma sätt som övriga personer. Men grupperna hanterar kontanter mer än andra då de inte använder elektroniska tjänster och kort i samma utsträckning som övriga befolkningen. En särskilt utsatt grupp är äldre änkor om männen tidigare skött familjens ekonomi.

De som inte använder sig av betalkort har inte möjlighet att ta ut kontanter över beloppet i den lokala butiken. Vissa äldre personer löser behovet av kontanter genom att ta ut hela pensionen på en gång och förvara den i hemmet.

Ett problem som uppmärksammats är att när äldre eller funktionshindrade personer går till en bank för att sätta in pengar ställer banktjänstemannen frågor om var pengarna kommer ifrån. Eftersom funktionsnedsatta och äldre hanterar pengar i större omfattning än övriga medborgare får de oftare sådana frågor och det kan kännas jobbigt att behöva berätta.

En äldre företagare på landsbygden som länsstyrelsen intervjuade uttryckte sina problem med betalningar av räkningar. Han tycker att han är för gammal för att lära sig hur man utför betaltjänster över Internet men att andra alternativ är så dyra att han ska försöka lära sig det ändå.

Vissa äldre och funktionshindrade personer som inte får del av tätorternas utbud av betaltjänster vänder sig till sina barn, släktingar eller bekanta för att få hjälp med betaltjänster. Trots svårigheter som finns är uppfattningen hos både De Handikappades Riksförbund och Sveriges Pensionärsförbund att personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning anpassar sig till rådande förhållanden och hittar lösningar.

4. Analys

Utsträckt service används inte i Södermanland

Enligt uppgift från Posten används inte den utsträckta postservicen i länet och begreppet utsträckt service har visat sig vara okänt för de flesta personer som intervjuats.

Det kan finnas flera anledningar till att den utsträckta servicen inte används:

- Informationen har inte nått de berörda
- Okunskap om möjligheten att använda tjänsten
- Personen måste själv anmäla sitt intresse
- Svårigheter att sätta sig in i vad tjänsten innebär
- Personen har hittat en annan lösning

Grupper med särskilda behov

För grupper med särskilda behov ges bilden av att betaltjänsterna i stort sett motsvarar samhällets behov men att vissa personer hamnar utanför. Svaren från organisationerna kan ha påverkats av att de intervjuade representanterna endast hade kunskap om de generella problemen för målgruppen men var relativt omedvetna eventuella problem på landsbygden. Förhoppningen är att länsstyrelsens frågor kommer att lyfta upp frågan på organisationernas agenda.

De personer som upplevs som särskilt utsatta är de som inte använder elektroniska tjänster och personer som av olika skäl inte kan få bankkort. Det kan t ex vara personer med betalningsanmärkningar eller nyanlända invandrare. Särskilt utsatta är även äldre och funktionshindrade som inte har något socialt skyddsnät och därför inte kan få hjälp att utföra betaltjänster.

Slutligen är det viktigt att påpeka att många äldre och funktionshindrade använder sig av de betaltjänster som samhället har att bjuda på samma sätt som övriga medborgare och att den gruppen sannolikt kommer att öka. Men det kommer alltid att finnas grupper med särskilda behov.

Ett dolt problem?

Att betaltjänster inte har diskuterats i De Handikappades Riksförbund eller Sveriges Pensionärsförening kan bero på att äldre personer inte vill ta upp sina problem offentligt; hur man hanterar sina kontanter är en privat fråga och en säkerhetsfråga.

Ett företag som länsstyrelsen intervjuade ville av säkerhetsskäl inte prata om hantering av dagskassa eller kontanter. Det kan vara så att företagen har problem men att det inte kommer fram.

5. Slutsatser

Har tillgången till betaltjänsterna minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte tillgodoses?

Tillgängligheten till betaltjänster har minskat de sista åren sedan Svensk Kassaservice lades ner och betaltjänsterna genom lantbrevbäraren försvunnit. Post- och Telestyrelsen upphandling har endast delvis ersatt de betaltjänster som tidigare fanns genom Svensk kassaservice. De nya tjänsterna som samhället erbjuder verkar varken vara kända av organisationer eller landsbygdsbefolkningen.

Hur ser tillgängligheten till betaltjänsterna ut för äldre personer och personer med funktionsnedsättning?

De organisationer i länet som kontaktats i frågan visade sig inte ha uppmärksammat frågan om betaltjänster men de hade ändå bilden av att tillgängligheten till betaltjänster för de flesta äldre personer och personer med funktionsnedsättning fungerar med dagens utbud av service. En osäkerhetsfaktor i studien är organisationerna inte hade någon tydlig uppfattning om behovet av betaltjänster.

Vissa mer utsatta grupper har inte samma tillgång till samhällets utbud av betaltjänster som övriga medborgare och bor man på landsbygden ökar utsattheten och därmed kan behovet av hjälp från omgivningen öka. Det finns personer som behöver personlig kontakt för sina ärenden. Dessa personer får betala mest för sina betaltjänster.

Motsvarar de grundläggande betaltjänsterna samhällets behov?

Det sammanfattande intrycket av intervjuerna är att personer som bor och driver företag på landsbygden anpassar sig till de alternativ som finns och löser eventuella problem. De är vana att planera sina kontantuttag och att hitta nya lösningar. Ett ökande antal landsbygdsboende utför sina betaltjänster med Internet, bankkort och Autogiro. Många företag använder sig av fakturering och kortbetalning vilket minskar behovet av hantering av dagskassa. Sammanfattningsvis motsvarar i stort sett de grundläggande betaltjänsterna de behov som finns i länet även om det finns mer utsatta grupper.

Intervjuerna i studien bekräftar den bild som förmedlas nationellt av hanteringen av dagskassor för företagare på landsbygden; det är svårt för mindre företag som får in kontanter på landsbygden att hantera sin dagskassa. Företagen kan välja att köpa tjänsten att transportera dagskassan eller att göra resan själv med den kostnad i tid och resurser som det innebär. Ett annat alternativ är att förvara dagskassan i butiken eller i hemmet under kortare eller längre perioder. Dessa alternativ innebär en säkerhetsrisk och ett arbetsmiljöproblem för företagaren.

Rapporter utgivna under 2010:

Nr	Titel	Ansvarig utgivare
1	Når vi miljömålen? En lägesrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län och Skogsstyrelsen 2009	Länsstyrelsen i Södermanlands län och Skogsstyrelsen
2	Källskogar i Södermanlands län	Hans Rydberg
3	Inventering av förekomst av sikyngel på sandstränder i Trosa skärgård 2009	Annica Karlsson
4	Inventering av möjliga lokaler för linsräka <i>Limnadia lenticularis</i> i Södermanlands län 2008 och 2009	Ursula Zinko
5	Inventering av stormusslor på djupa lokaler i Södermanlands län	Ursula Zinko
6	Åtgärdsförslag för Vretaån, Bålsjöån, Ramundsbäck och Korsbäcken	Ursula Zinko
7	Bottenfauna i Södermanlands län 2009	Ingemar Brunell
8	Halter av metaller och organiska föreningar i avloppsslam från reningsverk i Södermanlands län 1990-2008	Sofi Nordfeldt

Länsstyrelsen	Ansvarig utgivare	År 2010
611 86 Nyköping Tel växel: 0155-26 40 00 sodermanland@lansstyrelsen.se	Agneta Wikblom	Nr 2010:9

Bilaga 3



Arbetsgruppens redovisningar:

- Dagskassor i Stockholms skärgård sommaren 2010
- Kortterminaler och hantering av kontokort
- Beteendeförändringar avseende användning av internet
- Ny teknik för betaltjänster

DAGSKASSOR I STOCKHOLMS SKÄRGÅRD SOMMAREN 2010



Agneta Österman, som arbetar för Skärgårdarnas Riksförbund och bor på Möja, visar hur serviceboxen för inlämning av dagskassor fungerar. Serviceboxen finns på Ljusterö.



LÄNSSTYRELSEN
I STOCKHOLMS LÄN

Kjell Eriksson
2010-11-18

Innehållsförteckning

1) Sammanfattande projektbeskrivning

2) Uppdragsbeskrivning – vad är problemet och vilka är berörda?

- Syfte med projektet
- Projektets mål
- Projektets målgrupp

3) Genomförandet av uppdraget – hur arbetet lagts upp och genomförts

- Projektorganisation
- Arbetssätt och verksamhetsbeskrivning
- Resultatspridning
- Projektavgränsning
- Kopplingar till andra projekt/insatser

4) Redovisning av arbetet – resultat

5) Slutsatser

1) Sammanfattande projektbeskrivning

För att lösa situationen med kontanthantering i Stockholms skärgård tog Länsstyrelsen i Stockholms län initiativ till att genomföra ett pilotprojekt under sommarhögssäsongen, veckorna 27 till och med 33. Näringsidkarna i området flyttar idag, på olika sätt, dagskassorna till sina bankkonton. Detta är tidsödande och samtidigt riskfyllt och för att lösa problemet föreslogs att en eller flera värdeoperatörer skulle anlitas för ett helhetsåtagande avseende hämtning av dagskassor.

Innan projektet genomfördes gjordes en förstudie som låg till grund för genomförandet av pilotprojektet. Förstudien innehöll en modell för båthämtning av dagskassor på ett 25-tal öar i skärgården.

I den upphandling av säkerhetsföretag som genomfördes fick Länsstyrelsen endast in ett anbud, från värdetransportföretaget Loomis. En helikopterlösning med dagskassehämtning på ett 15-tal öar blev lösningen. Cirka 250 företag informerades via brev om projektet.

Pilotprojektet är nu avslutat och 23 företag har deltagit i projektet. Utvärderingen visar att projektet varit lyckat. Säkerhetsaspekten är den faktor som främst lyfts fram som skäl för deltagande.

Utvärderingens slutsats är att hanteringen av dagskassor i Stockholms skärgård inte kan klaras på marknadsmässiga villkor. Förslaget för framtiden är att tjänsten upphandlas av Länsstyrelsen genom offentlig upphandling i ytterligare tre till fem år till och att upplägget därefter utvärderas och/eller omprövas. Utvärderingen har kommit fram till att minst 40 företag är intresserade av att ta del av tjänsten.

Samtidigt som pilotprojektet påbörjades initierade Tillväxtverket ett projekt med placering av en bankomat i ICA-affären på Utö. Satsningen be döms som lyckad av inblandade parter och även ansvariga på ICA Utö menade att användningen var klart över förväntan. På grund av framför allt lagstiftning och logistiska hinder, finns i dagsläget inga förutsättningar för att kunna skapa synergier mellan företags dagskassedeponering och mobila uttagsautomater.

2) Uppdragsbeskrivning – vad är problemet är berörda?

Svensk Kassaservice lades ned 2008. Detta innebar att servicen i form av grundläggande betaltjänster försvann. Med grundläggande betaltjänster avses betalningsförmedling, kontantuttag och hantering av dagskassor. Post- och telestyrelsen (PTS) har upphandlat betalningsförmedling och kontantuttag på fyra öar i Stockholms skärgård, dock inte dagskassehantering. Företagarna i skärgården måste själva transportera sina dagskassor till bank på fastlandet. Detta är både tidsödande och riskfyllt. Länsstyrelsen har upprepade gånger framfört till regeringen problemet med dagskassorna i skärgården. Eftersom inga initiativ kom från regeringen beslöt Länsstyrelsen själv att inför sommaren 2010 undersöka möjligheterna att få till stånd en provisorisk lösning av dagskassehanteringen i skärgården. Tanken var att under högssäsongen genomföra ett pilotprojekt med hämtning av dagskassor och sedan utvärdera detta för att försöka få fram en hållbar modell för kontanthantering i skärgården för framtiden.

Innan projektet genomfördes gjordes en förstudie som låg till grund för utformandet av pilotprojektet. I studien förslags en båtlösning för dagskassenhämtning på ett 25-tal öar. Dessa var Öja (Landsort), Utö, Ornö, Nämdö, Sandhamn, Runmarö, Södermöja, Möja, Södra Stavsudda, Norra Stavsudda, Husarö, Finnhamn, Ingmarsö, Lådna, Svartsö, Grinda, Gällnö, Nässlingen, Furusund, Yxlan, Blidö, Söderöra, Rödlöga, Arholma och Tynningö.

Efter intervjuer med näringsidkarna bestämdes att hämtning skulle äga rum en gång per vecka utom på vissa öar med stora konferensanläggningar där hämtning skulle ske två gånger per vecka. De öar där hämtning skulle ske två gånger per vecka var Utö, Sandhamn, Möja, Finnhamn, Grinda och Fejan.

Värdetransportföretaget Loomis upphandlades för att på uppdrag av Länsstyrelsen hämta företagets dagskassor med helikopter på ett 15-tal öar under veckorna 27-33, en eller två gånger per vecka. Helikopter valdes bland annat på grund av att tiden fram till projektstart inte medgav en säkerhetsbedömning av alla båtlinjer. Antalet öar reducerades också från 25 till 15 på grund av ekonomiska skäl.

Cirka 250 företag i skärgården informerades om projektet via brev från Länsstyrelsen. Tanken var också att företag på öar runtomkring hämtningsöarna skulle kunna lämna dagskassor för att slippa åka till fastlandet. Artiklar i tidningen Skärgården har också uppmärksammat projektet.

Enligt regeringsuppdrag ska Länsstyrelsen i slutet av varje år rapportera läget beträffande betaltjänsterna i länet. Detta görs via Länsstyrelsen Dalarna som samordnar en rapport till regeringen.

Syfte med projektet

Pilotprojektet har syftat till att långsiktig finna en modell som med liten tidsåtgång och med låg risk, transporterar kontanter från glesbygdens näringsidkare till bankkonton. Den framtida modellen borde, förutom dagskassor, inkludera tillgängligheten till kontanter i glesbygden, inklusive växelmynt.

För att få möjlighet att finna denna långsiktiga modell testades en kortsiktig lösning i Stockholms skärgård under veckorna 27 till och med 33 sommaren 2010.

Projektets mål

Problemformuleringen baserades på att det tar lång tid att transportera kontanter från näringsidkare i glesbygden till bankkonton/serviceboxar på fastlandet. Transporterna av kontanter är också förenade med hög rånrisk.

Projektets övergripande mål har varit att öka skärgårdsföretagens tillgång till effektiv och säker hantering av dagskassor.

Delmålen var att:

- finna en långsiktig, tidsbesparande och kostnadseffektiv modell för transport av dagskassor till bankkontor

- i modellen enligt ovan ska det vara en transportform som är så tidseffektiv och säker som möjligt
- modellen som tas fram ska ha en långsiktig hållbar finansiering där företagen kommer att få erlägga en avgift för tjänsten (hämtning av dagskassor).
- finna de bästa replipunkterna (platser på fastlandet från vilka ett värdetransportföretag utgår för hämtning i skärgården) och undersöka om beslutade öar där kontanter hämtas, är de öar som skall inkluderas i den långsiktiga modellen
- undersöka modellens lämplighet för övriga glesbygder i Sverige

Projektets målgrupp

Målgrupperna var:

- företagarna som har kontantförsäljning i Stockholms skärgård
- besökarna till Stockholms skärgård som har behov av kontanter
- långsiktigt även motsvarande målgrupper i övriga glesbygden i Sverige

3) Genomförandet av uppdraget – hur arbetet lagts upp och genomförts

Projektorganisation

Länsstyrelsen i Stockholms län, Avdelningen för Tillväxt, har varit ansvarig för arbetet. Det övergripande ansvaret har tillväxtdirektör Annika Rosing haft. För det dagliga arbetet har skärgårdsutvecklare Kjell Eriksson ansvarat. Avdelningen har haft uppgiften att upphandla värdetransportör för pilotprojektet sommaren 2010 och utvärderare med uppgift att komma med förslag på en långsiktig modell som kan starta sommaren 2011.

Avdelningen för Tillväxt har under sommaren 2010 samarbetat med andra avdelningar och utvärderingen kommer att presenteras för Länsstyrelsens Exekutivkommitté. Detta för att få en förankring med rätt organisationer och en samsyn kring den långsiktiga modell som ska starta sommaren 2011.

Arbetssätt och verksamhetsbeskrivning

För pilotprojektet sommaren 2010 har Länsstyrelsen valt att avropa det statliga ramavtal som finns för värdetransporter. Anbudet skickades ut torsdagen den 3 juni och sista dag för att lämna anbud var måndagen den 14 juni. Tidplanen var satt till att den första hämtningen skulle ske vecka 26 (vilket blev vecka 27) och den sista hämtningen vecka 33.

För utvärderingsarbetet har ett konsultföretag upphandlats utifrån det ramavtal Tillväxtavdelningen har.

Resultatspridning

Utvärderingen och förslaget till en långsiktig modell för hantering av dagskassor i skärgården presenteras i en separat rapport av Länsstyrelsen i Stockholm. (Ingår inte i denna rapport.)

Detaljer kring hanteringen av dagskassorna sommaren 2010 rekommenderas att inte kommuniceras till allmänheten

Projektavgränsning

Projektet är geografiskt avgränsat till Stockholms skärgård men resultatet kan utgöra en modell för hela glesbygden i Sverige.

Projektets genomförande har avgränsas tidsmässigt från vecka 27 till och med vecka 33 med efterföljande utvärdering.

Kopplingar till andra projekt/insatser

Samtidigt med detta projekt beslutade Tillväxtverket att tillsammans med ICA-banken genomföra ett försök med en tillfällig mobil bankomat i Stockholms skärgård. Bankomaten placerades i ICA-butiken på Utö. Utvärderingen innehåller också en bedömning av hur bankomatprojektet på Utö fallit ut och möjligheterna till en fortsättning.

4) Redovisning av arbetet - resultat

Länsstyrelsen i Stockholms län gav i september 2010 konsultföretaget Sweco Eurofutures i uppdrag att utvärdera pilotprojektet. Uppdraget omfattade dels en undersökning av hur det upphandlade värdetransportföretaget Loomis genomfört projektet, dels en undersökning av skärgårdsföretagens faktiska behov av värdetransport. I uppdraget ingick även att följa upp Tillväxtverkets och ICA-bankens försök att under sommaren 2010 tillhandahålla en mobil uttagsautomat i Stockholms skärgård. Utvärderingen baseras i första hand på intervjuer med olika aktörer och på en enkät som skickats till drygt 140 skärgårdsföretagare.

Sweco Eurofutures övergripande bedömning är att projektet har varit lyckat. Majoriteten av företagen är mycket nöjda med hur tjänsten levererades, när den väl kom igång; däremot riktas en del kritik mot hanteringen i uppstartsskedet, då ett antal företag uppger att man har haft problem och fördröjningar vid avtalstecknandet med Loomis.

Utfallet av projektet är att 23 företag har deponerat dagskassor på totalt 11 öar. I genomsnitt har företagen använt tjänsten sex gånger under sommaren.

De företag som valt att använda Loomis' tjänster under sommaren är oftast små- eller mikroföretag med en nära koppling till besöksnäringen. Samtliga är säsongorienterade med fokus på sommaren. Enligt Sweco Eurofutures bedömning stödjer Länsstyrelsens insats en ekonomiskt förhållandevis stor och viktig verksamhet av säsongskaraktär inom en avgränsad bransch.

Drygt 90 procent av företagen, som helt eller delvis svarat på Swecos enkät, anser att deponeringen av dagskassor är ett praktiskt och logistiskt problem, när den hanteras utan ett offentligt stöd. På frågan hur företagen hanterar deponeringen av dagskassor utan ett offentligt stöd svarar drygt 80 procent av företagen att de själva tar sig till en bank eller en servicebox på fastlandet för att deponera sin kassa. Cirka 70 procent av de företag som helt eller delvis svarat på Swecos enkät uppger att de har behov av att lämna dagskassor 1-2 gånger i veckan under högsäsong. Närmare 70 procent av dessa företag säger sig vara intresserade av att mot en viss avgift få möjlighet att deponera dagskassor i framtiden.

Säkerhetsaspekten är den faktor som främst lyfts fram som skäl för att man valt att använda Loomis' tjänst under sommaren. Flera av respondenterna uttrycker en rädsla för att personligen transportera en kassa som kan omfatta en relativt stor summa i en oskyddad miljö. I andra hand nämns tidsåtgången när företagen själva måste ta sig in till fastlandet för att kunna deponera kassor. Restiderna för detta varierar mellan ett par timmar och upp till en hel dag beroende på var man befinner sig geografiskt.

En del i Swecos uppdrag har också varit att undersöka hur Tillväxtverket och ICA-bankens försök med tillfällig uttagsautomat på ICA Utö fallit ut. Satsningen bedöms som lyckad av inblandade parter och även ansvariga på ICA Utö menade att användningen var klart över förväntan. På grund av framför allt lagstiftning och logistiska hinder ser Sweco i dagsläget inga förutsättningar för att kunna skapa synergier mellan företags dagskassedeposering och mobila uttagsautomater.

5) Slutsatser

Swecos slutsats från utvärderingen är att hanteringen av dagskassor i Stockholms skärgård inte kan klaras på marknadsmässiga villkor. Det finns ett tydligt behov av att få deponera dagskassor under sommaren, som också är större än användningen i pilotprojektet. Sannolikt blir kostnaden för de enskilda företagen för hög om dagskassehanteringen erbjuds endast till marknadsmässiga priser. Detta kan i sin tur medföra en hög kostnad för samhället som helhet på grund av ökade säkerhetsproblem och försämrade förutsättningar för att driva företag i skärgården. Sammantaget leder detta till slutsatsen att det är nödvändigt med en säkerhetsmässig godtagbar dagskassehantering, som till betydande del finansieras med offentliga medel.

Swecos förslag för framtiden är att tjänsten upphandlas av Länsstyrelsen genom offentlig upphandling i ytterligare tre till fem år till och att upplägget därefter utvärderas och/eller omprövas. Totalt bedömer Sweco att minst 40 företag är intresserade av att ta del av tjänsten. För att uppnå en så effektiv hantering som möjligt bör upphandlingsunderlaget precisera vissa krav på tjänsten, exempelvis antalet hämtningar och en högsta kostnad för uppdraget. Däremot bör frågor som transportmedel utgå från uppdragstagarens förutsättningar att hantera uppdraget och hämtningsrutt baseras på de behov som en tidig intresseanmälan bland skärgårdsföretag indikerar. Länsstyrelsen bör också ta ut en viss avgift från skärgårdsföretagen för tjänsten för att dels säkra att tjänsten faktiskt efterfrågas, dels finansiera tjänsten.

Kortterminaler och hantering av kontokort



Länsstyrelsen i Jönköpings län

Jan Enler

Sammanfattning

Det finns flera olika typer av kontokort på marknaden. Användningen av kort vid betalning eller för kontantuttag har ökat kraftigt under flera år. För medborgaren är det svårt att få en överblick över vilka kort som finns och vilka kostnader som är aktuella för respektive kort. Handlare/sälj företag får betala för korthantering i form av transaktionsavgifter samt kostnader för kortterminal. Dessa kostnader kan i regel bäras av större företag med hög omsättning, medan kostnaderna kan vara betungande för mindre företag där småköp är den huvudsakliga verksamheten. Samtidigt innebär korthantering minskade kostnader för hantering av dagskassor.

Uppdrag

I uppdraget om grundläggande betaltjänster ingår bl.a. att bevaka möjligheterna för medborgarna att ta ut kontanter och möjligheterna för företagen att hantera sina dagskassor. Ett led i uppdraget är att se över hanteringen av olika kontokort. Följande frågeställningar kan vara av intresse:

- Fördelar/nackdelar med kortterminal?
- Kostnader för korthantering? Vem sätter priset för hanteringen?
- Vilka kontokort finns på marknaden?
- Kostnader för företagare respektive konsumenter?

Genomförande av uppdraget

Uppdraget har i huvudsak genomförts genom att hämta information via olika hemsidor, genom kontakter med Svensk Handel, Företagarna i Jönköpings län och med enskilda handlare.

Resultat

Några definitioner:

1. Det finns olika typer av kort. **Kontokort** är samlingsnamnet på följande kort:
 - **Debetkort** (kallas **bankkort** om de ges ut av en bank) är ofta knutna till Visa eller Mastercard, som är de största på kortmarknaden. När man betalar med kortet debiteras det konto som kortet är knutet till direkt vid köpet.
 - **Betalkort** är sådana kort där kortinnehavaren har visst anstånd med att betala det belopp som påförts kontot under en viss period.
 - **Kreditkort** avser kort där köpbeloppet hamnar på ett skuldkonto och kortinnehavaren får normalt betala ränta från inköpsdagen.

Av alla kort svarar bankkort för ca 80 % och betal- och kreditkort för ca 20 %.

2. En **kortinlösare** ska ge sälj företaget betalt för korttransaktioner och ska i sin tur redovisa kortköp till kortutgivaren och få betalt. Sälj företaget betalar en **serviceavgift** till inlösaren för inlösentjänsten. Ett **inlösenavtal** reglerar betalningen till sälj företaget för genomförda korttransaktioner, vilka kort som får användas samt vilken ersättning inlösaren ska ha.

Korthantering - företag

För större företag med många kundkontakter/ betalningstransaktioner är det ofta nödvändigt att via en kortterminal hantera kontokort. Kostnaderna för korthantering är numera lägre än tidigare, bl.a. på grund av att bransch- och intresseorganisationer förhandlat fram bättre villkor. Det är oklart hur prisutvecklingen för dessa tjänster kommer att utvecklas framöver. Enligt uppgift från Svenska Handel betalas ca 70 % av alla köp i Sverige med kort. 30 % av alla köp sker kontant, varav merparten är småköp.

För mindre företag (småbutiker) är korthantering troligen fortfarande för dyr, t.ex. när rörelsen är säsongsbetonad, eller när försäljningen per kund i huvudsak avser små belopp, s.k. småköp. I dessa fall, med många transaktioner på små belopp, kan även relativt låga transaktionsavgifter ha stor betydelse för företagets resultat.

Transaktionsavgifterna varierar från ca 0,50 kr till ca 3,00 kr per transaktion för vanliga bankkort. Avgifterna beror till stor del på vilket avtal som tecknas med inlösande bank. Avgifterna varierar även beroende på typ av kort (kreditkort eller vanliga bankkort). Betalning med kreditkort är dyrare än med vanligt bankkort, men avgifterna beror även här på vilket avtal man har med banken. Svensk Handel har slutit avtal med PBS International om en transaktionsavgift på 0,68 kr för vanliga bankkort. På kreditkort och utländska kort är avgiften 0,68 kr + 1,2 % på köpesumman. Den genomsnittliga transaktionsavgiften för handlare i hela landet var i augusti 2010 ca 0,70 kr (för bankkort). Utöver transaktionsavgiften tillkommer ibland uppkopplingsavgift för överföringen om den sker via telefonnätet (uppkopplingsavgiften gäller inte alla företag!).

För en medelstor ICA-butik är kostnaden enligt följande exempel:

- ICA-kort: ingen transaktionsavgift,
- Visakort: 1 kr per transaktion,
- Visa-kort enligt avtal med vissa banker: 48 öre per transaktion.

Tidigare har en del handlare tagit ut en avgift för att, särskilt vid småköp, acceptera kortbetalning. Från den 1 augusti 2010 är detta inte längre tillåtet. Det kan möjligen leda till att vissa butiker inte kommer att acceptera kortbetalning, eller att kortbetalning bara godtas över vissa belopp.

Korthantering - konsument

Avgifter för kort varierar mellan olika banker. **Årsavgiften** varierar mellan banker och typ av kort. Bankkort med Visa kostar normalt 250 kr per år (lägst: Skandiabanken 230 kr. Högst: Nordea 288 kr, inkl. Mastercard). **Uttag** i bankomat (svenska kronor eller euro inom EU) är i regel kostnadsfritt. Avgifterna vid t.ex. uttag i andra valutor och för valutaväxling kan variera mycket mellan olika banker/kortutgivare.

Kortterminaler

Det finns flera olika leverantörer av kortterminaler och det finns olika typer av terminaler. Priserna på terminaler varierar i huvudsak i intervallet 5 000 – 10 000 kronor. De kan även hyras/leasas – avgifterna varierar då mellan ca 300 kr och ca 600 kr per månad per terminal.

Stationära terminaler kommunicerar via en telefonlinje eller via bredband. Mobila terminaler kommunicerar trådlöst via GSM eller GPRS. En bärbar terminal har en basstation och en bärbar handenhetsdel och kommunicerar som en stationär terminal.

Slutsatser

Mängden bank- och kreditkort har ökat stadigt från år till år. Vid årsskiftet 2009/2010 fanns det ca 16 miljoner kort i Sverige. Användningen av kort minskar behovet av kontanter och därmed sparas stora summor för kontanthantering i samhället. Kostnaderna för korthantering är dock inte försumbara, varken för säljföretagen eller för konsumenterna. Hanteringskostnaderna kan delvis förklara att vissa mindre handelsföretag inte investerar i kortterminaler. För företag som hanterar många småköp bör därför en ny modell för transaktionsavgifter utarbetas, så att inte korthantering innebär orimligt höga kostnader! För konsumenterna verkar användningen av kort vara mera accepterat idag. Det finns dock skäl att i olika sammanhang vara observant på säkerheten i kortsystemen så att förtroendet för kortbetalningar kan upprätthållas. Det bör också vara möjligt att pröva nya tekniska lösningar för att hantera betalningar, som t.ex. att sköta betalningen med hjälp av mobiltelefon. En minskad kontanthantering innebär minskade kostnader för hantering av dagskassor och även en minskad rånrisk för alla.

Beteendeförändringar avseende användning av internet



Länsstyrelsen
Västerbotten

Gunilla Hedman

Sammanfattning

Människors möjlighet att betala räkningar inryms i begreppet grundläggande betaltjänster. För att kunna betala räkningar via internetbank krävs tillgång till internet. Länsstyrelsen i Västerbotten har därför på uppdrag av nationella arbetsgruppen för länsstyrelsernas bevakningsuppdrag gällande grundläggande betaltjänster försökt hitta svaren på ett antal frågeställningar; hur stor andel av befolkningen har tillgång till internet, vilka är det som inte använder internet och varför, finns det skillnader mellan olika grupper, kommer andelen som använder internet att öka samt hur många är det idag som använder internetbank i Sverige.

Det är 91 procent av svenskarna mellan 16-75 år som har tillgång till internet. Tillgången skiljer sig mellan män och kvinnor, år 2009 var det 90 procent av männen och 88 procent av kvinnorna som hade internet i hemmet. En stor andel har tillgång till bredband i hemmet.

Av de tillfrågade som inte har internet i hemmet, uppger 5 procent att de inte har behov av internet och 5 procent att de inte vill ha internet. Tre procent anser att det är för dyrt med internetuppkoppling och 4 procent av männen och 6 procent av kvinnorna uppgav att de saknade internetkunskaper.

Tillgången till internet ökar varje år men ökningstakten har mattats av jämfört med tidigare.

De stora skillnaderna vad gäller internetanvändning gäller;

- personer över 76 år där 85 procent inte har tillgång till internet,
- personer med förgymnasial utbildning där 71 procent är regelbundna användare av internet men där 19 procent uppger att de aldrig har använt internet.

Internetbank används av 77 procent av männen och 71 procent av kvinnorna. Antalet användare har ökat med cirka 6 procent sedan föregående år. I gruppen 67 – 74 år är det 37 procent av männen och 29 procent av kvinnorna som använder internetbank.

Troligen kommer det alltid att finnas en grupp människor i Sverige (mindre än 10 procent) som inte använder sig av internet. Det innebär i sin tur att det alltid kommer att finnas människor som inte kan använda sig av internetbank och som därför har behov av andra metoder för att betala räkningar.

Uppdraget

Människors möjlighet att betala räkningar inryms i begreppet grundläggande betaltjänster. För att kunna betala räkningar via internetbank krävs tillgång till internet. Betalning via internet är en metod som är avståndsoberoende och som kan skötas från hemmet. Det är dock inte alla människor som klarar det eller som har tillgång till internet.

Länsstyrelsen i Västerbotten har på uppdrag av arbetsgruppen för länsstyrelsernas bevakningsuppdrag gällande grundläggande betaltjänster försökt ta reda på:

- Hur stor andel av människorna i Sverige använder internet?
- Hur stor andel har tillgång till bredband i Sverige?
- Vilka är det som inte använder internet och vad beror det på?
- Finns det skillnader i internet användning mellan olika grupper?

- Kommer andelen som använder internet att öka?
- Hur många använder sig av internetbank?

Metod

Metoden för att få svar på frågorna har varit att läsa utredningar och studier som har gjorts inom området. Det finns många leverantörer av internetstatistik. I denna studie har information hämtats från webbsidan www.internetstatistik.se där det finns samlad statistik från fem oberoende leverantörer av internetstatistik; World Internet Institute, SCB (Statistiska Centralbyrån), Nordicom (Mediebarometern), PTS (Post- och Telestyrelsen) och .SE. Resultat från studier har även hämtats direkt från bland annat SCB och World Internet Institute.

Resultat

Hur stor andel av människorna i Sverige använder internet?

91 procent av svenskarna mellan 16-75 år använde internet år 2009

Nyckeltalet utgörs av en sammanvägning av resultaten från tre olika studier och är hämtade från "Privatpersoners användning av datorer och internet 2009" av SCB, "Svenskarnas användning av telefoni och internet – Individundersökning 2009 – PTS-ER-2009:28" av PTS och från studien "Svenskarna och internet 2009" av World Internet Institute.

Hur stor andel har tillgång till bredband i Sverige?

78 % av svenskarna har tillgång till bredband i hemmet år 2009

Nyckeltalet utgörs av en sammanvägning av resultaten från fyra olika studier och är hämtade från "Privatpersoners användning av datorer och internet 2009" av SCB, "Svenskarnas användning av telefoni och internet – Individundersökning 2009 – PTS-ER-2009:28" av PTS, "Mediebarometern 2009" av Nordicom och från studien "Svenskarna och internet 2009" av World Internet Institute.

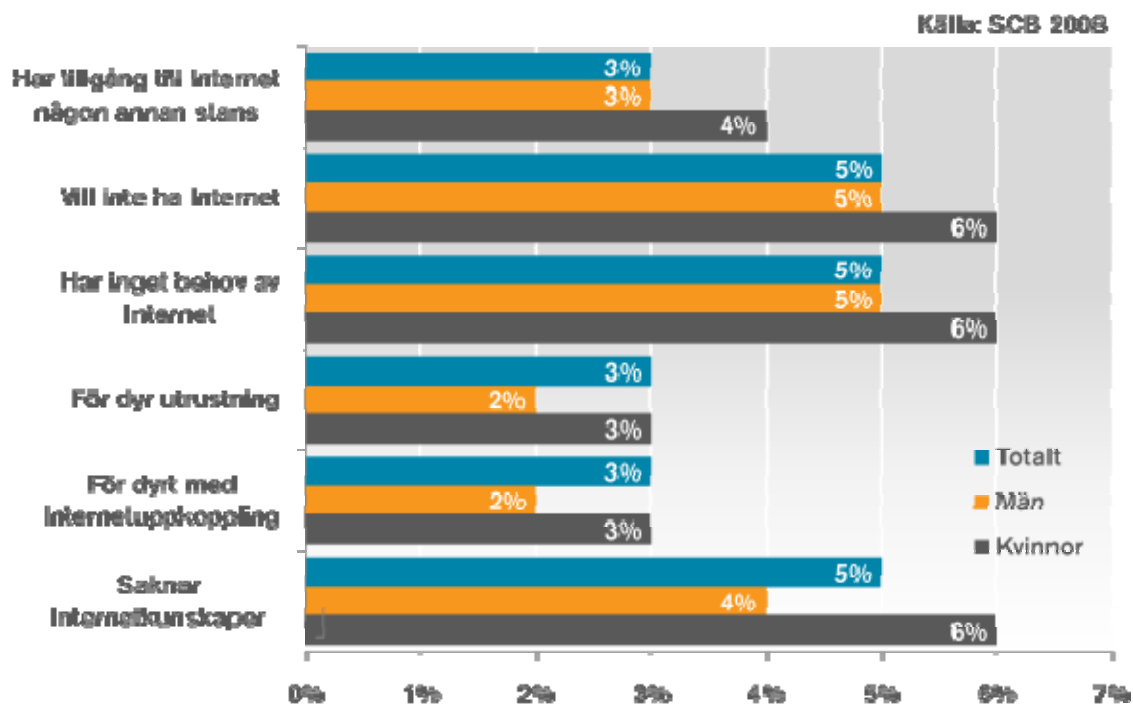
Vilka är det som inte använder internet och vad beror det på?

10 procent av befolkningen vill inte ha eller saknar behov av internet

Av de tillfrågade 16-74 år svarar 5 procent att de inte har behov av internet och 5 procent uppger att de inte alls vill ha internet. 3 procent uppger att orsaken till att de inte har internet hemma är att uppkopplingen eller utrustningen är för dyr. Med andra ord torde det finnas fog för uppfattningen att uppkopplingen mot internet idag i första hand inte är en ekonomisk fråga, åtminstone sett över hela befolkningen. (Källa: internetstatistik.se – från SCB 2008)

Andel personer 2008 som INTE har tillgång till internet hemma efter orsak

(Källa: internetstatistik.se – från SCB 2008)



Finns det skillnader i internetanvändning mellan olika grupper?

År 2009 var det 90 procent av männen och 88 procent av kvinnorna som hade tillgång till internet i hemmet

”Under våren 2009 hade 83 procent av de i åldern 16–74 år tillgång till internet i hemmet via en bredbandsanslutning. Bland männen var andelen 85 procent medan den var 80 procent bland kvinnor. Andelen personer med tillgång till bredband i hemmet ökade därmed kraftigt jämfört med 2008 då motsvarande andel var 74 procent. (Källa: SCB:s rapport ”Privatpersoners användning av datorer och internet år 2009”)

Användandet av internet är lågt för personer över 76 år

När det gäller spridningen mellan olika åldersgrupper som står utanför internetsamhället ser vi att drygt 85 procent av de över 76 år står utanför medan 8 procent i åldersgruppen 16-24 står utanför (Källa: SCB:s rapport ”Privatpersoners användning av datorer och internet 2009”).

Användandet av internet skiljer sig beroende på utbildningsnivå

”En jämförelse mellan de med längst och kortast utbildning visar att det även här finns en tydlig skillnad mellan olika grupper. De med eftergymnasial utbildning är en grupp där användningen är mycket frekvent och där endast en procent uppger att de aldrig använt internet. De med förgymnasial utbildning är inte lika flitiga användare men det är ändå 71 procent som uppger sig vara regelbundna användare. Däremot är det 19 procent bland de med kortast utbildning som säger sig aldrig ha använt internet. Detta mönster skiljer sig inte heller åt mellan kvinnor och män.” (Källa: SCB:s rapport ”Privatpersoners användning av datorer och internet 2009”)

Kommer andelen som använder internet att öka?

Internetspridningen fortsätter men saktar av

Enligt en studie som gjorts av World Internet Institute kommer det fortfarande till nya människor som skaffar sig tillgång till internet i hemmet. Men spridningen går långsamt trots att det fortfarande är en och en halv miljon svenskar som inte har internet hemma.

”I slutet på 90-talet, under den så kallad primära spridningsfasen, fram till år 2000 spred sig internet mycket snabbt ut i befolkningen. Efter fem år hade halva den vuxna svenska befolkningen skaffat sig tillgång till internet i hemmet. Sedan, under den sekundära fasen, började tillväxttakten att mattas av. Men fortfarande efter tretton år tillkommer det nya internetanvändare varje år. Under de senaste åren har omkring tre nya procent av befolkningen skaffat sig internet årligen, vilket motsvarar ungefär 200 000 nya internetanvändare för varje år.”

Hur många använder sig av internetbank?

77 procent av männen och 71 procent av kvinnorna använder sig av internetbank

Enligt SCB:s rapport ”Privatpersoners användning av datorer och internet 2009” har användningsområdet internetbank ökat med 6 procentenheter jämfört med föregående år. I gruppen 64-74 år är det dock endast 37 procent av männen och 29 procent av kvinnorna som använder internetbank och för personer med förgymnasial utbildning är motsvarande andel 48 respektive 39 procent.

Kommentarer

De studier som har sammanställts i detta uppdrag har inte alltid kommit till exakt samma resultat. Internetstatistik.se har sammanvägt resultaten från flera leverantörer och påstår exempelvis att 78 procent av svenskarna hade tillgång till bredband år 2009. Samtidigt uppger SCB i sin rapport ”Privatpersoners användning av datorer och Internet 2009” att det var 80 procent av kvinnorna och 85 procent av männen som hade tillgång till bredband i hemmet år 2009.

Slutligen kan konstateras att andelen människor som använder internet troligen kommer att fortsätta att öka men ökningstakten har mattats.

Av allt att döma kommer datoranvändningen att öka i gruppen över 76 år allteftersom människor som använder internet hamnar i den gruppen. Samtidigt finns det människor i alla åldrar som uppger att de inte vill eller har behov av internet.

Antagligen kommer det alltid att finnas en grupp, mindre än 10 procent av befolkningen, som inte använder internet. Detsamma gäller för andelen som använder internetbank, andelen ökar men med ganska hög sannolikhet kommer det alltid att finnas behov av andra metoder för att betala räkningar.

Ny teknik för betaltjänster



Illustration: Ippi



**Länsstyrelsen
Kalmar län**

Agneta Gustavsson

Kort sammanfattning

Möjligheten att kunna betala sina räkningar och att få tillgång till kontanter ser olika ut för olika grupper i samhället. Regeringen har beslutat om det politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster vilket marknaden ska tillhandahålla och staten övervaka. Statens ansvar omfattar de orter och den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden. Därutöver kan det finnas behov även för den person som är bosatt mitt i en stad, utan datorintresse eller tillgång och där man ej vill eller kan ta hjälp av släkt eller externa personer. Ny teknik har utvecklats som kan tjäna som en lösning både vad gäller kontantbehov och att kunna utföra betaltjänster. Av tidsskäl samt uppdragets omfattning enligt nedanstående uppdragsbeskrivning avgränsas redovisning av exempel på ny teknik till att omfatta ett fåtal exempel. I övrigt finns säkert globalt många lösningar som kan ha behov av att utredas ytterligare och presenteras i Sverige.

Uppdragsbeskrivning – vad är problemet och vilka är berörda?

Uppdragsbeskrivningen för uppdraget ny teknik avgränsades i arbetsgruppen för betaltjänstuppdraget till följande frågor:

1. Hur lösa befintliga problem?
Här avses:
 - problem med hög kostnad per betalningsavi
 - problem med avstånd till bank eller betalningsplats.
 - kontantbehov
2. Kan betaltjänster lösas med en gsm-tjänst?
 - problem med typ av telefon
 - anslutning
3. Kan betaltjänster utvecklas ytterligare inom mobiltelefoni?
 - möjligheter
 - aktuellt läge
 - exempel
 - nyheter i utveckling
4. Ny teknologi, nya tjänster och utvecklingsprojekt.
5. Servicepunkter i närmaste livsmedelshandel?
 - kan en tjänst utvecklas?
 - vem har behov?
 - vem finansierar?

Genomförandet av uppdraget – hur arbetet lagts upp och genomförts

Uppdraget har genomförts genom intervjuer med olika personer i organisationer som bedömts ha kunskap om uppdraget. Många goda tips har kommit via Ylva Ehn, Post- och Telestyrelsen.

Dessa personer är:

Jonas Milton, Riksbanken:

Fråga ställd ang Riksbankens eventuella roll i att minska kontanthanteringen i samhället, gör man någonting aktivt?

Ann Sundkvist, Bankföreningen:

Har man tagit aktiva steg inom området betaltjänster?

Jan Maarten Dijkgraaf, Riksgäldskontoret

Har man tagit aktiva steg inom området betaltjänster?

Fredrika Hed Rosén, A-focus AB

Har pågående uppdrag från Post- och Telestyrelsen (PTS) att kartlägga vilka utvecklingsprojekt/tekniker/försök som eventuellt redan genomförts för att betala räkningar och möjligheten att erhålla kontanter för personer med funktionsnedsättning.

Ylva Ehn, Post- och Telestyrelsen AB:

Kunskap om vad som händer inom området betaltjänster; finns planerade projekt i pipeline, kännedom om olika aktörer.

Jon Simonsson, Inview AB, Ippi:

Exempel på GSM-lösning

Per Mattson, Inga Mynt AB:

Exempel på GSM-lösning

Redovisning av arbetet – resultatet

1. Befintliga problem

Att betala sina räkningar via t e x en bank eller brevgiro innebär en ganska hög årskostnad. Det handlar om ca 30- 150 kr per räkning. För att täcka kontantbehov samt för att lösa svårighet att få hjälp tar en hel del personer ut sin pension/lön via ombud vid ett tillfälle vilket innebär både risk och ökad kostnad. Fortfarande är en stor del av befolkningen ej ansluten till Internet och därmed ej heller internetbank. Hur kan dessa problem lösas? Det finns telefonbanker som bygger på att användaren själv registrerar sina val på sin stationära eller mobila telefon. Utbudet varierar mellan bankerna och ett fåtal erbjuder möjlighet att betala räkningar. Nackdelen är att tjänsten innebär en hel del registrering, vilket kan vara ett hinder för många. Bankerna erbjuder även en service på plats på bankkontoren, men det kostar en summa och innebär en transport. Jag har därför nedan undersökt om det finns lösningar via mobiltelefon av enkel modell, i olika former, för att både betala sina räkningar och att ej huvudsakligen vara hänvisad till dator eller kontanter.

Om personen är intresserad och äger/har tillgång till en dator tillhör han/hon inte de 1.5 miljoner svenskar som inte använder Internet. Av dessa är ca 1 miljon över 66 år. Hjälpmedelsinstitutet har startat tjänsten IT-support Direkt, i Folkets Hus i Stockholm. Tjänsten, som finansieras via Arvsfonden och Post- och Telestyrelsen hjälper personer över 65 år och personer med funktionsnedsättning när tekniken krånglar. Ett enkelt 0771-nummer ger svar om allt från strejkande datorer och obegripliga mobiltelefoner till besvärliga tv-apparater. En person som nyttjat IT-support Direkt menar: *"Den som inte är vän med tekniken, har svårt att vara en del av samhället!"* Onekligen tänkvärt... Sedan 15 oktober omfattas även boende i Härryda, Hässelby-Vällingby, Malmö, Rättvik och Söderköping av tjänsten It-support Direkt.

2. Betaltjänster och gsm

En hel del banker erbjuder idag bank via mobiltelefon, om personen har en s k smartphone, dvs en för många lite avancerad telefon. Här krävs ett visst intresse för olika funktioner i telefonen. Trots en telefon med många möjligheter erbjuder få banker att kunna betala sina räkningar via telefonen. Det är överföringar och ren kontoinformation som är vanligast i dagsläget. Nordnet och Nordea erbjuder dock möjlighet till att betala räkningar och SE-banken möjlighet att betala e-faktura, vilket även är under utveckling. Generellt kan sägas att alla banker är i full gång med att utveckla egna betal- och banktjänster via mobiltelefon. Här redovisas tre exempel på betaltjänster och även kontanthantering via befintlig gsm-tjänst.

Ippi

Enkelt förklarar man säga att Ippi är en liten behändig låda i storlek med en stationär telefon som ansluts till en tv-apparat, ej äldre än 20 år, via en vanlig scartkabel. Det enda som krävs utöver det är ett gsm-abonnemang. Inga installationer behöver göras utöver detta. Ett SIM-kort finns i Ippin och man ringer upp den som en vanlig mobiltelefon. När Ippin tar emot ett samtal så blinkar den och "tar över" framför tv-programmet som visas. Ett meddelande visas med bild och text. Den som har en Ippi kan svara och prata in ett svar och skicka till avsändaren med en enkel ratt på en trådlös fjärrkontroll.

Ippin kostar enligt uppgift som "en bättre mobiltelefon" och är alltså fullt möjlig att införskaffa för t e x släktingar eller en kommunal hemtjänst. Månadskostnaden är ca 300 kr. Flera projekt pågår med Ippi inom just hemtjänsten i f n ca 15 orter i landet, enligt VD Jon Simonsson på Inview AB. Ett exempel är att hemtjänsten kan meddela vem som kommer idag med foto. Dagens meny på närmaste äldreboende, dit man går och äter. Släktingar på resa som visar foto.

Man har även planer på att utveckla Ippi till att kunna betala räkningar. Efter att en avscannad räkning visar sig i rutan trycker personen på Ippi-ratten på fjärrkontrollen och räkningen betalas med t e x med autogiro. Ippi kan ställas in i tre olika användarlägen med olika grad av komplexitet, och därmed anpassas till individens förmåga.

Pay by SMS

Företag ansluter sig till tjänsten som kostar 1 kr för kunden. Mellan 3-200 kr kan betalas per sms. Leverantör Viatel Sweden AB i Stockholm eller SMS-teknik i Munkedal AB. Denna tjänst kan minimera kontantbehov men erbjuder inte möjlighet att betala räkningar.

Inga Mynt AB

Ett nystartat företag i Karlskrona, första stad i Sverige för tjänsten, fungerar på alla sorters telefoner och är helt oberoende av operatör. Det som krävs är att butiken som man ska handla

i är ansluten med ett kortare identitetsnr till tjänsten. Avsändaren kopplar sin mobiltelefon till sitt bankkonto och skapar ett personligt lösenord som sedan används vid varje betalning. Köpet dras från användarens bankkonto via ett Inga Mynt-autogiro och därmed hamnar ingenting på mobilräkningen. Varje transaktion kostar 1 kr. Varje anslutet företag har möjlighet att locka med rabatter och just nu handlar det om erbjudande om allt från gratis strumpbyxor till % på köpet. På sidan www.ingamynt.se går man in och registrerar sig enkelt oavsett om man är butik eller kund. Kontanter behövs alltså inte om Inga Mynt-tjänsten eller liknande får spridning. I mitt uppdrag passade jag på att tipsa Ippi om Inga Mynt och korsvis, så får vi se om detta kan mynna ut i samarbete och en ny tjänst för kunderna.

Ytterligare en möjlighet är att betala med s k Tagg. Det kräver att du har en Iphone eller en Android-telefon. Då laddar man hem en tagg-läsare genom att skicka ett sms eller surfa in på en särskild hemsida där taggläsare finns. En Tagg är en typ av smart steckkod som kan läsas av via kameran i telefonen. Streckkoden innehåller information som sedan används av ett program i telefonen. Programmet omvandlar informationen till en kod som använd för att koppla upp telefonen mot handlarens kassa och betala.

Inga Mynt AB har redan idag teknologi och program klart för att erbjuda alla möjlighet att betala sina räkningar via sin mobiltelefon enligt samma metod som beskriven ovan, dvs via autogiro.

Abuni

Abuni är ett nystartat företag som digitaliserar sina kunders fakturor och eliminerar manuell registrering helt genom möjligheten att godkänna fakturan genom en knapptryckning. Detta liknar en e-faktura, men i Abuni:s exempel kan kunden få samtliga fakturor som scannats på Abuni, i digitalt format. Abuni kopplas till autogiro. Tjänsten levereras av Datakompisen i Dorotea och kostar 79 kr/månad och 6 kr/faktura.

3. Kan betaltjänster utvecklas ytterligare inom mobiltelefoni?

Svaret på den frågan måste definitivt vara ja. I mitt avgränsade uppdrag har en liten del kommit fram, vad mår inte finnas globalt?

Bl a finns tekniken NFC, dvs Near Field Communication, som är en standardiserad trådlös teknologi med kort räckvidd som möjliggör tvåvägskommunikation mellan elektroniska enheter. NFC ger konsumenter möjlighet att genomföra kontaktlösa transaktioner, komma åt digital information och koppla ihop enheter med en enkel rörelse. I tekniken ligger att användarens kreditkortsinformation sparas på SIM-kortet och betalningar kan utföras.

Betalningar kan även genomföras genom att hålla telefonen mot en avläsare istället för att ringa eller sms:a. Nokia har t e x identifierat äldre som en målgrupp för detta betalningssätt. Pilottest har utförts i Indien avseende en betaltjänst via mobilen, vid namn Nokia Money, ett exempel på en tjänst som utvecklats för funktionshindrade och äldre.

4. Ny teknik, nya tjänster och utvecklingsprojekt

Vid samtal med Fredrika Hed- Rosén, A-focus AB, har hon upplevt en viss begränsning i antalet utvecklingsprojekt, mera kan hända och ytterligare utveckling ta fart, vilket även bekräftas av Ylva Ehn, Post- och Telestyrelsen.

Riksbanken och Riksgäldskontoret följer penningmarknaden och driver ej utveckling inom t e x kontanthantering. Säkerhet och stabila transaktioner är det viktiga.

Riksgäldskontoret har tillsammans med Ica Bank upphandlat ett nytt kortsystem för att kunna betala ut pengar till personer utan bankkonto.

Bankföreningen har utvecklat en produkt där man i realtid via gsm kan föra över pengar till privatperson.

5. Servicepunkter i närmaste livsmedelshandel?

I Kalmar län planerar Länsstyrelsen ett pilotprojekt tillsammans med ett par (i dagsläget ej fastställda) kommuner i syfte att kartlägga huruvida en livsmedelshandlare under mindre kundfrekventa stunder i butiken skulle kunna erbjuda en "betaltjänst".

Tanken är att genom ett juridiskt fastställt enkelt avtal mellan kund och leverantör, fastställa skydd, ansvar och skyldigheter. Kan en tjänst utvecklas? Vem har i så fall behovet? Kan hemtjänstpersonalen/kommunen underlättas, dvs få tid över till andra vårdtagare? Hur mycket hjälper man till idag? Vem har intresse och möjlighet att finansiera tjänsten?

Rent praktiskt är tanken att personen som har behov av tjänsten tar sig till närliggande livsmedelsbutik och där – vid en uppställd dator – får tillgång till sin internetbank. Behöver personen hjälp rycker handlaren ut med full sekretess och förtroende.

Vi avser pröva detta och utvärdera därefter. Förhoppningsvis kan det mynna ut i en tjänst som finansierar sig själv.

Slutsatser

Man kan se klara bevis på att marknaden tagit steg framåt inom området betaltjänster och kontanthantering och presenterar lösningar. Säkert är nuvarande exempel bara början och det går att konstatera att man inte behöver känna sig utlämnad om man inte ha dator eller anhöriga. Dock bör ju den aktuella personen besitta en portion nyfikenhet och vilja att ta till sig en ny och enkel lösning som faktiskt kan fungera och att en smidig supportfunktion bör finnas. Både teknik för tv och mobiltelefon kommer att utvecklas och vi har förmodligen enbart sett en början.

Länsstyrelsen Dalarna
791 84 Falun
Tfn (vx) 023-81000, Fax 023-813 86
dalarna@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/dalarna



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN