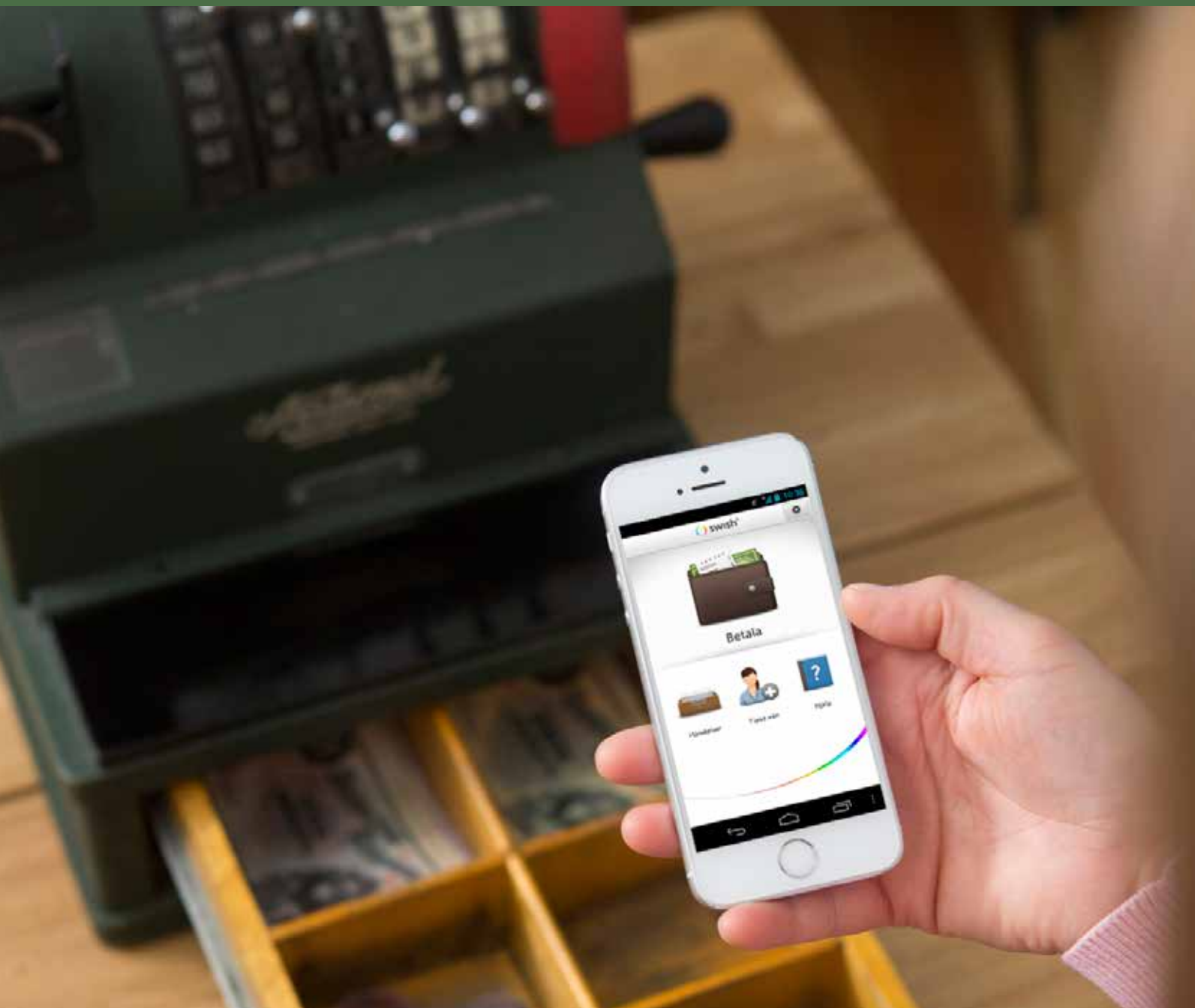




Länsstyrelserna



**Bevakning av grundläggande
betaltjänster 2014**

Omslagsbild: Maria Hansson

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen Dalarnas webbplats: www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer.

Den kan även beställas från Länsstyrelsen Dalarna, telefon 010 22 50 000.

Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län, ISSN: 1654-7691.

Tryck: Länsstyrelsen Dalarnas tryckeri, november 2014.

Bevakning av grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsernas årsrapport 2014

Christina Rehnberg
Monica Rönnlund



Länsstyrelserna

Innehållsförteckning

Sammanfattning	5
Bakgrund	6
Uppdraget	6
Genomförande	6
Utgångspunkter och ställningstaganden	7
Problematiken	8
Länsstyrelsernas samlade bedömning	8
Privatpersoner	9
Företagare	13
Föreningar	17
Geografiska områden	18
Länsstyrelsernas insatser	21
Betaltjänstombud	22
”Stödprojektet”	22
Arbetsgruppen ”Betaltjänstlösningar”	23
Arbetsgrupperna ”Service och tillgänglighetsdata” och ”Processbaserat serviceunderlag”	23
Arbetsgruppen ”Individer och kommunsamverkan”	24
”PRO-projektet”	24
Föreningsprojekt	25
Övriga exempel på utvecklingsinsatser	26
Omvärldsbevakning	27
Horisontella mål	29
Framtid	31
Länsstyrelsernas bevakning 2014	33
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län	34
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län	37
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län	40
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län	43
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län	46
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län	48
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län	50
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län	53
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län	56
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län	59

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skånes län	62
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län	65
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län	68
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län	71
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län	73
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län	76
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län	79
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län	81
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län	83
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län.....	86
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län.....	89
Referenser	92

Sammanfattning

Länsstyrelsernas gemensamma bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov, särskilt inte för de personer som är äldre och/eller funktionsnedsatta. Under året har även ett antal orter och områden i landet fått sämre tillgång till grundläggande betaltjänster än de hade under 2013.

Att betala och att ta betalt är tjänster som oftast fungerar tillfredsställande för de flesta i samhället. Men det är vanligt att även de som tycker att det går att utföra sina betaltjänster upplever problem vid vissa tillfällen, till exempel för att man behöver vara beredd på att kunna betala på flera olika sätt eller för att man hamnar i en situation där man behöver hjälpa någon med en betaltjänst. Utöver det finns det grupper i samhället som ständigt har svårt att sköta sina betaltjänster och är i behov av hjälp. Det handlar om personer som är äldre, funktionsnedsatta, nyanlända, föreningsaktiva och företagare (främst på landsbygden och i skärgårdarna). Särskilt föreningsaktiva har under året fått svårare att sätta in föreningens dagskassor då insättningsmöjligheterna har begränsats ytterligare på grund av regelförändringar och högre krav.

I förlängningen innebär detta att fler är berörda av betaltjänstproblematiken 2014 än 2013.

Det finns många olika typer av problem med utförandet av grundläggande betaltjänster. Problemen varierar beroende på situation, men bottnar ofta i samma grundorsaker:

- Ø Bredbandstäckning och mobilnätstäckning är inte tillräckligt utbyggd eller saknar tillräckligt med kapacitet i näten.
- Ø Det geografiska avståndet till banker som hanterar kontanter växer för varje år.
- Ø Det är svårt att få lönsamhet i lösningar för föreningar som hanterar dagskassor.
- Ø Befintlig teknik på betaltjänstmarknaden brister ofta i användarvänlighet.
- Ø Beteendeförändringar tar tid och kan inte tvingas fram utan kräver att förändringar upplevs som förbättringar.
- Ø Det finns personer som av olika skäl står utanför det digitala samhället och därför inte har tillgång till de digitala lösningarna.
- Ø Det finns ett stort behov av informations- och utbildningsinsatser kring förändringarna på betaltjänstmarknaden och vad dessa innebär.

Under året har länsstyrelsernas kontaktpersoner och processledare inom betaltjänstområdet samlat in mycket kunskap kring läget i landet och nästan alla län har pågående eller påbörjade insatser. Länsstyrelserna har samverkat i mycket hög grad med varandra. 18 av 21 länsstyrelser arbetar med ett eller flera samverkansprojekt och insatser. Samtidigt finns det många yttre faktorer som påverkar arbetet negativt, till exempel det driftstopp som 12 betaltjänstombud med statligt stöd haft större delen av året på grund av Finansinspektionens beslut gällande Exchange Finans. En annan faktor är att det ännu inte finns några föreskrifter och arbetsprocesser för arbetet kopplat till förordning (SFS 2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster, vilket gör att konkreta insatser inte kan göras ännu.

Länsstyrelserna föreslår att regeringen säkerställer att det finns långsiktiga resurser till arbetet med att minska problemen kring kontanthanteringen, att länsstyrelserna får tydligare betaltjänstuppdrag och att den nationella beredskapen inför sedelbytet förstärks.

Bakgrund

Det är sjätte året som länsstyrelserna bevakar tillgången till grundläggande betaltjänster och hur tillgången motsvarar samhällets behov. Problembilden är i stort sett oförändrad jämfört med 2013. Utökningen av länsstyrelsernas uppdrag har under de senaste två åren inneburit att det nu är många nya initiativ på gång för att hitta lösningar på problematiken.

Grundläggande betaltjänster är tjänster som gör det möjligt för dig att:

- Ø ta ut och sätta in kontanter
- Ø betala räkningar
- Ø sätta in ditt företags eller förenings dagskassa på bankkonto

Uppdraget

Med anledning av att lagen om grundläggande kassaservice avskaffades 2007 fick länsstyrelserna i uppdrag att bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov¹. Bevakningen inleddes när förändringen trädde i kraft 2009. Det är nu sjätte året som länsstyrelserna genomför detta uppdrag. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning, samt tillgången till tjänsterna i gleset befolkade områden. Länsstyrelsen Dalarna har ansvar för att samordna arbetet. Under senare år har länsstyrelsernas uppdrag utökats till att även omfatta arbete med att initiera och genomföra regionala stöd- och utvecklingsinsatser. Dessa insatser är aktuella på orter och i områden där marknaden misslyckats med att tillgodose behoven. Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatser ska redovisas årligen i en rapport till Näringsdepartementet.

Genomförande

För genomförande av bevakningsuppdraget har varje länsstyrelse utsett en kontaktperson som utreder tillgängligheten gällande grundläggande betaltjänster i sitt län. För uppdraget att initiera och genomföra stöd- och utvecklingsinsatser har majoriteten av länsstyrelserna en processledare.



Lärseminarium om betaltjänster för länsstyrelserna och PTS, juni 2014. Foto: Christina Rehnberg

Utvecklingsarbetet sker ofta nära kopplat till de regionala serviceprogrammen och landsbygdsprogrammet. Bevakningen sker kontinuerligt under året genom att följa händelserna i respektive län enligt olika metoder för omvärldsbevakning. Bevakningen ligger till grund för

¹ förordning 2007:825 med länsstyrelseinstruktion uppdras länsstyrelserna, §64. Samma uppdrag framgår av länsstyrelsernas årliga regleringsbrev. I regleringsbrevet för 2014 anges uppdraget i §39.

djupare kartläggningar och bedömningar om behov av insatser på regional nivå. För att identifiera trender och få en djupare förståelse för aktuella problem genomförs aktiv informationssökning inom utvalda områden av Länsstyrelsen Dalarnas utredare och ansvarig samordnare för bevakningsuppdraget. En gemensam projektarena har byggts upp för kommunikation och omvärldsbevakning. Utöver det har länsstyrelserna regelbundna möten och konferenser för att öka kompetensen, byta erfarenheter och för att utveckla samverkan.

Arbetet med årets rapport inleddes vid en gemensam konferens i mars, där bland annat länsstyrelsernas kontaktpersoner och processledare, Post och telestyrelsen (PTS), Tillväxtanalys och Riksbanken medverkade. För erfarenhetsutbyte, kunskapsspridning och lärande arrangerades ett seminarium i juni. Under hösten genomfördes tre regionala möten för genomgång av pågående arbete och kompetenshöjning.

Utgångspunkter och ställningstaganden

Rapporten bygger på resultatet från länsstyrelsernas respektive bevakningar, samt resultat från arbetsgrupper, gemensamma utvecklingsarbeten och pilotprojekt runt om i landet.

Länsstyrelserna har inom ramen för de bevakningar som gjorts under åren intervjuat flera tusen personer och redan vid uppstarten av årets arbete konstaterades en mättnad i möjligheten att finna nya svar. Bilden som återges i årsrapporten för 2013 är aktuell även för 2014. Därför har omfattningen av årets rapport begränsats i syfte att främst lyfta förändringar och arbetet med de regionala insatserna. För de länsvisa redovisningarna har textutrymmet för varje avsnitt begränsats. En digital populärversion har gjorts för att sprida information till samverkanspartners och allmänheten.

Frågor som kommit upp till diskussion under årets arbete är:

- Ø Det finns ett behov av att skapa en gemensam syn på och en definition av vad som kan klassas som bristande tillgång på grundläggande betaltjänster. Detta skulle skapa en bättre grund för beslut om när stöd- och utvecklingsinsatser kan anses vara befogade.
- Ø Länsstyrelsernas stöd- och utvecklingsuppdrag är nytt. Såväl arbetet med att finna formerna, som insatserna har precis påbörjats. Många nya initiativ tas och samverkansformer håller på att etableras, bland annat med kommuner och regionförbund. Detta är ett långsiktigt arbete som kräver långsiktiga resurser.
- Ø Förordning (SFS 2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster har trätt i kraft, men föreskrifterna blir klara först i april 2015. Det innebär troligen att konkreta insatser kopplat till förordningen inte påbörjas förrän under våren 2015.
- Ø Betaltjänster har en mer framträdande roll i de nya regionala serviceprogrammen.
- Ø Uppdrag och roller inom betaltjänstuppgiften behöver förtydligas framöver, särskilt med tanke på att det regionala utvecklingsansvaret i en majoritet av länen ligger på regionförbund och landsting från 2015.
- Ø Betaltjänstombuden, som de fungerar idag, täcker de behoven som finns? Att 12 av de 15 statligt subventionerade betaltjänstombud som varit i drift inte har kunnat utföra sina tjänster under större delen av 2014 har orsakat problem, men inte i så hög grad som vi förväntat oss.
- Ø Det finns behov av att även framöver ha mötesplatser för erfarenhets- och kunskapsutbyte, framförallt för det nya stöd- och utvecklingsuppdraget.

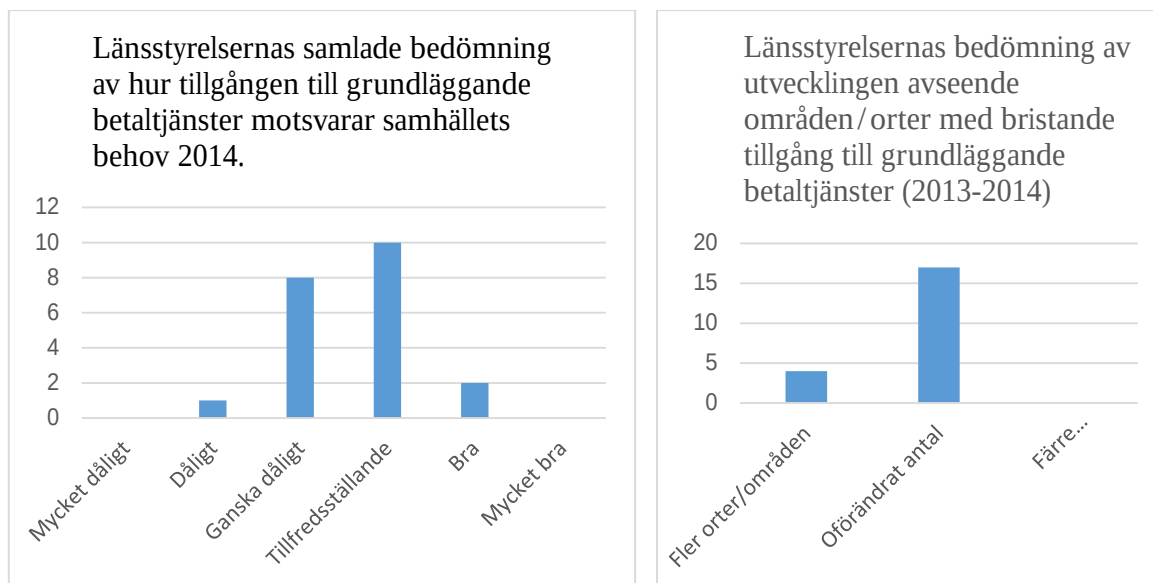
Problematiken

Det finns både privatpersoner, företagare och föreningsaktiva som av olika skäl har svårt att hänga med i utvecklingen mot ett samhälle med minskad användning av kontanter. I många fall är kontanter det enda fungerade alternativet. Överallt i Sverige finns orter eller områden där tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Under året förvärrades detta då Exchange Finans kontor stängdes ner och 12 betaltjänstombud med statligt stöd har haft långvarigt driftstopp. Dessutom har insättning av förenings dagskassor blivit mer problematiskt.

Länsstyrelsernas samlade bedömning

En återkommande diskussionspunkt under årets, liksom tidigare års arbete, har varit behovet av en definition och gemensam syn på när tillgången till grundläggande betaltjänster kan anses vara tillfredsställande. Inom ramen för årets arbete har vi kompletterat länsstyrelsernas bevakningar med en enkät för att få en sammanvägd nationell bedömning.

Enkäten visar att merparten av länsstyrelserna bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är ganska dålig eller tillfredsställande. Alla län utom ett uppger att det finns orter eller områden med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. I förhållande till 2013 uppger fyra län att det är fler orter/områden som haft problem under 2014.



Tillgången till grundläggande betaltjänster för äldre personer bedöms av de flesta länsstyrelser vara dålig (10 län) eller tillfredsställande (8 län). 13 län anger att situationen är oförändrad i förhållande till föregående år och sju län uppger en försämring.

För personer med funktionsnedsättningar bedöms läget av 14 län vara oförändrat jämfört med 2013, medan fem län bedömer att läget har försämrats. Tio län bedömer att tillgången är dålig och lika många att den är tillfredsställande.

Privatpersoner

De problem som privatpersoner upplever är främst kopplat till kontanter. Betalning av räkningar fungerar bra i de flesta fall då möjligheten att betala med girobrev är tillgänglig och används av många. Problem som kan uppstå handlar om att personer av olika skäl inte kan eller vill betala digitalt och därför har behov av kontanter. Det handlar också om att kontanter kan vara det enda möjliga sättet att betala vid vissa tillfällen. Däremot är kontanter inte längre ett betalsätt som fungerar överallt. Länsstyrelsernas bevakning visar t.ex. att det har blivit vanligare med kontantfria bussar runt om i landet. Det har äldre reagerat negativt på.

Privatpersoner påverkas av problemen på olika sätt, både direkt och indirekt. De som berörs direkt i första ledet är:

- Ø äldre personer som har problem med att lära sig den teknik som krävs,
- Ø äldre personer som på grund av svag ekonomisk situation inte kan införskaffa utrustning och abonnemang,
- Ø funktionsnedsatta som har svårt att använda tekniken på grund av att betaltjänstlösningarna inte är tillgänglighetsanpassade,
- Ø nyanlända som befinner sig i glappet mellan att vara asylsökande (där migrationsverket har ansvaret) och att ha fått svenska identitetshandlingar vilket möjliggör anskaffande av bankkonto och betalkort,
- Ø personer som av någon anledning befinner sig utanför det digitala samhället,
- Ø och personer som av olika skäl vill använda kontanter som betalningsmedel.



Foto: Janne Eriksson.

Personer som berörs i det andra ledet är de som hjälper dem som inte kan utföra sina betaltjänster på egen hand, t.ex:

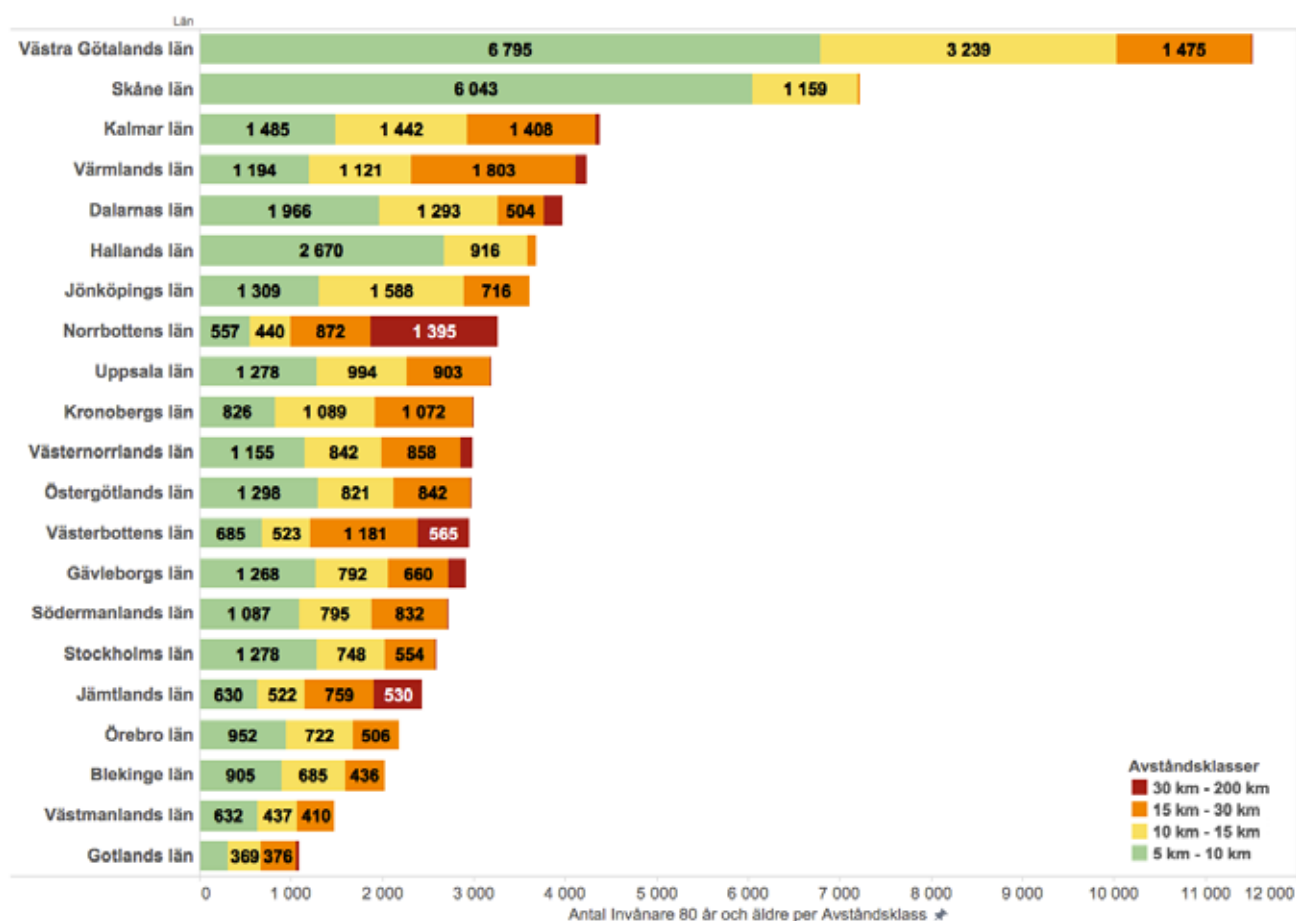
- Ø anhöriga,
- Ø hemtjänstpersonal,
- Ø personliga assistenter,
- Ø gode män,
- Ø lanthandlare.

För dessa personer uppstår det problem när det sällan finns ett tryggt och rättsäkert sätt att hjälpa någon att ta ut kontanter eller att betala.

I ett tredje ledet berörs organisationer, som genom uppdrag ska arbeta för lösningar på problematiken, såsom länsstyrelser och kommuner.

Pensionärsföreningarna pekar på att många äldre har problem med tillgången till betaltjänster. Framför allt lyfts tillgången till kontanter fram. Diagrammet nedan visar hur långt personer som är 80 år eller äldre har till närmaste kontantuttag. Siffrorna i staplarna anger antal personer².

Kontantuttag 2014 - Avståndsklasser - 80 år och äldre

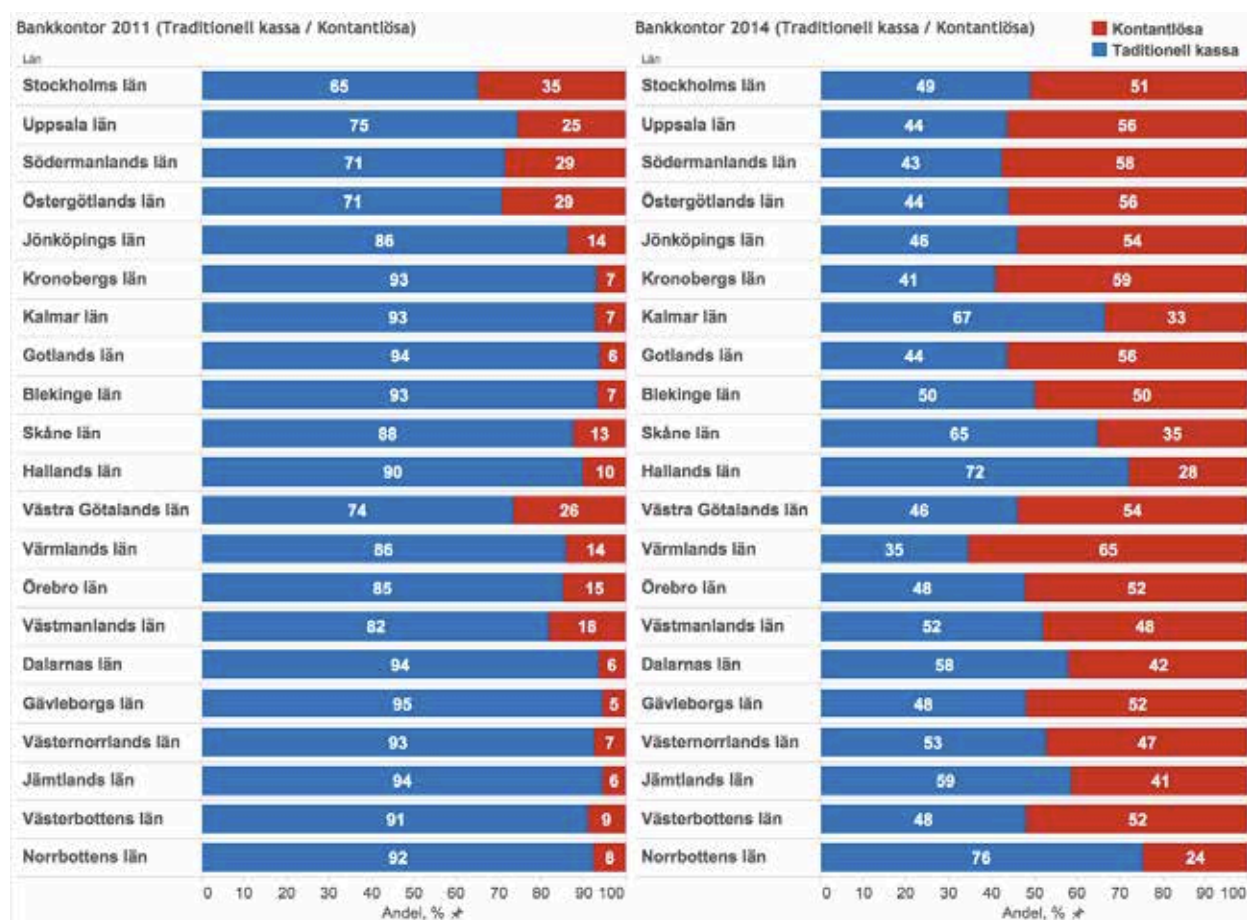


Källa: Argomento

² Observera att skalan för avståndsklasserna börjar med 5-10 km. Antal personer med mindre än 5 km till närmaste kontantuttag framgår inte av diagrammet.

Kontanthanteringsutredningen³ konstaterar att kontanthanteringskedjan i stort sett fungerar, men att störningar skapar stora problem för enskilda och näringsliv. Utredningen menar ändå att en heltäckande kontanthanteringskedja ska kunna uppnås utan att kräva att bankerna hanterar kontanter. Ett problem som påtalas av många länsstyrelser är stora brister i såväl mobilnät som bredbandsnät i vissa områden, vilket innebär att det blir kontanterna som säkerställer att betalningar kan utföras.

Diagrammen nedan visar hur stor andel av bankkontoren som har (blå färg) respektive inte har (röd färg) kontanthantering. Siffrorna i staplarna anger antal bankkontor. Den vänstra tabellen visar läget 2011 (då bankernas förändring påbörjades) och den högra tabellen läget för 2014.



Källa: Argomento

Under 2013 års bevakning var bankernas utveckling mot kontantlösa kontor en stor fråga. Årets arbete har visat på hur viktiga de kontor som fortfarande hanterar kontanter är för vissa personer och områden. Men vi har också uppmärksammat att vissa bankkontor har lyssnat på kunderna och hjälper till med lösningar t.ex. att ta emot insättningspåsen över disk om det är svårt för kunden att ordna det på annat sätt eller genom att anordnar utbildningar.

³ Svensk kontanthantering, Betänkande av kontanthanteringsutredningen, SOU 2014:61

Allt fler tekniska lösningar för betaltjänster introduceras på marknaden. Tendensen är dock att det i första hand är personer som redan har tillgång till grundläggande betaltjänster som använder dessa. Därför kvarstår de problem som beskrivits tidigare år.

Olika initiativ tas till utvecklingsprojekt för att förbättra förutsättningarna för äldre att använda de tekniska lösningar som finns på marknaden. Som exempel kan nämnas "Tryggare ekonomi på äldre dar", ett utbildningsinitiativ riktat till pensionärer som togs våren 2014 av Finansinspektionen och Pensionsmyndigheten i samarbete med Sveriges fem största pensionärsorganisationer⁴. Liknande initiativ tas även på lokal och regional nivå.

Samverkansprojekt för att utbilda nyanlända i hur de svenska betaltjänsterna fungerar sker på olika håll i landet. Olika former av servicepunkter och bibliotek är aktörer som medverkar med utbildning och rådgivning.

När det gäller funktionsnedsatta är problemen i stort sett oförändrade, det digitala samhället är inte tillräckligt anpassat för att alla ska kunna delta. Projekt pågår där nya betaltjänster testas för olika grupper, men utvecklingen av innovationer och ny teknik anpassad för funktionsnedsatta tycks gå långsamt. Ett exempel är att Länsstyrelsen Dalarna driver ett projekt för att testa om en innovationsupphandling kan vara ett sätt att stimulera fram nya lösningar.



⁴ PRO, RPG, SPRF, SPF och SKPF

Företagare

Företagare har problem med att sätta in dagskassor på bankkonto och få tillgång till växelpengar. Problemen är störst för besöksnäring och handel. Problemen berör framförallt företagare i glest befolkade områden, men även företagare i tätorter kan ha problem.

Precis som under 2013 handlar problemen om avgifter för deponering av dagskassor, transaktionsavgifter vid betalning med kort, långa avstånd till närmaste insättningsmöjlighet och brister i den digitala infrastrukturen.

Länsstyrelserna har fått signaler om att bristande tillgång till grundläggande betaltjänster orsakar hinder för små företags tillväxt. Avgifterna att deponera dagskassor och transaktionsavgifterna anses av många företagare och föreningsaktiva vara höga. Detta drabbar företagare med små marginaler hårt och det kan vara ett hinder för personer som har planer på att starta företag.

I rapporten från Stockholms län påtalas denna problematik som mynnar ut i stora kostnader för företagarna. Kortavgifterna till bankerna ligger vanligtvis på omkring tre konor per köp. Denna kostnad äter ibland upp hela marginalvinsten på en vara. Ofta behöver företagaren också addera uppringningskostnader till denna post. Ett exempel från i år är ett företag i Stockholms skärgård där fyra procent av den totala omsättningen har gått till kostnader för kortanvändning.

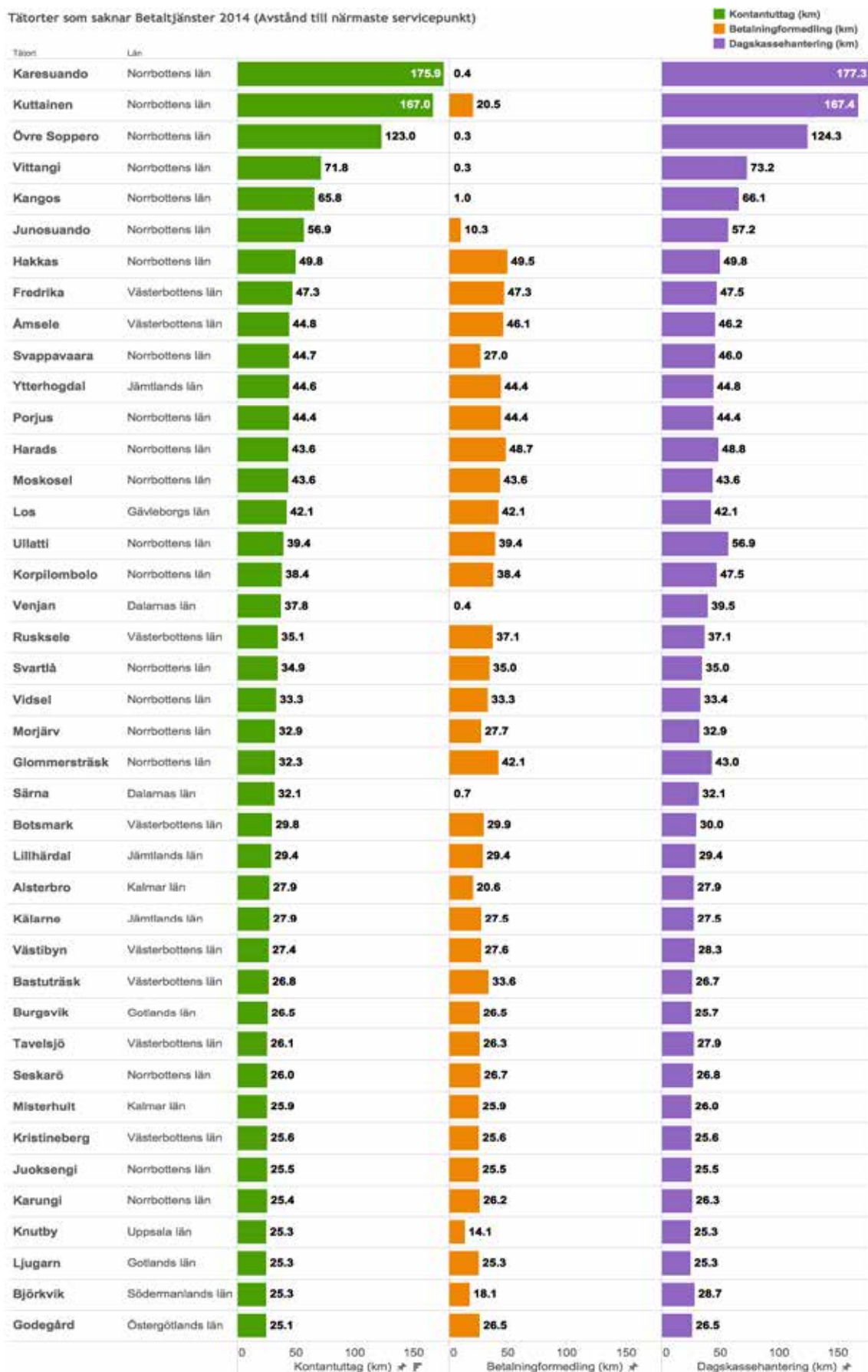
Eftersom bankerna går ifrån kontanthantering hamnar ansvaret för att förse privatpersoner, föreningar och företag med kontanter på butiker eller andra serviceföretag. I glest befolkade områden blir många människor beroende av att servicestället har eller kan ta emot kontanter. Företagaren förväntas på det sättet ta ett ansvar han eller hon egentligen inte har. De långa avstånden och höga avgifterna gör att företagare förvarar sina pengar hemma och kan därför utsättas för rånrisk i hemmet eller vid transporten till banken. Ett annat problem är att det är dyrt för handlare när utländska kort används för att ta ut kontanter.



Betaltjänstombud i Lesjöfors.

Foto: Henrik Lindholm

Tätorter som saknar Betaltjänster 2014 (Avstånd till närmaste servicepunkt)



Källa: Argomento

"Hos oss går det som mest att ta ut 500 kronor åt gången. Det är en begränsning från banken. Tänk han som hade två barn i seglarskolan och behövde sammanlagt 8 000 kronor, det blev 16 stycken uttag!"
(lanthandlare i Stockholms skärgård)

"Det har hänt väldigt mycket under åren. Det går inte att jämföra en livsmedelsbutik på 60-talet med en idag. Kontanter är fortfarande ett vanligt sätt att betala. Under en vecka i somras betalade 52% av kunderna kontant."
(ICA-handlare i Värmland)

"Det blir stora problem för oss när det är marknader. Det kan bli många upprörda när vi inte kan ge ut mer kontanter, besökarna förväntar sig att vi ska vara bank".
(handlare i Jönköpings län)

Det finns även problem med att ta betalt i områden där infrastrukturen för digital kommunikation är dåligt utbyggd eller har bister i kapaciteten. Ett problem som uppmärksammats vid årets bevakning är att det vid tidpunkter då många personer är uppkopplade uppstår kapacitetsproblem. Till exempel vid tidpunkter när turister passerar genom en ort och barnen i bilen använder uppkopplade läsplattor och smartphones för att spela eller titta på film. Det får till följd att betalterminalerna inte fungerar och kunderna inte kan betala.

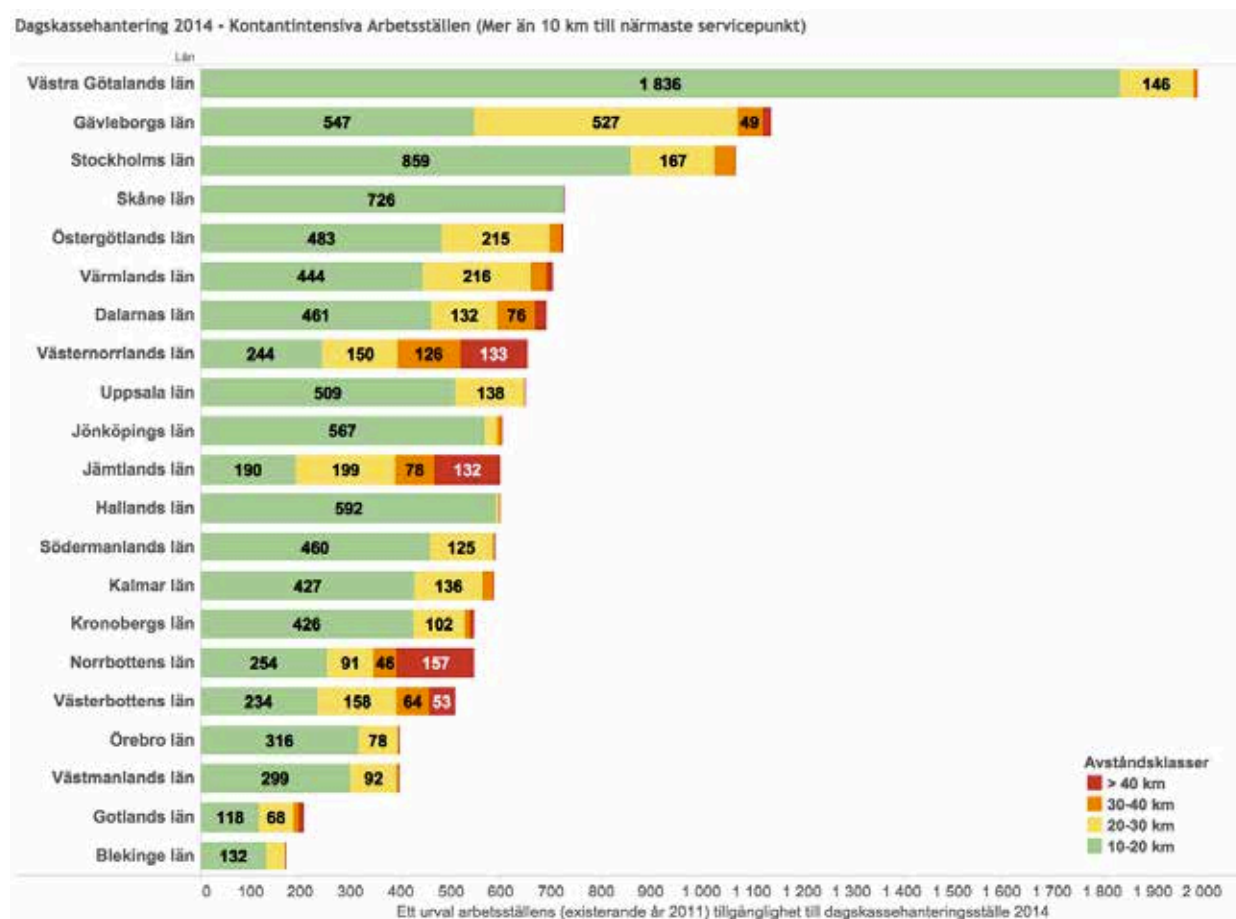
Antal uttagsautomater har mellan åren 2011 och 2014 minskat med 570 stycken (15%).

Från 2011 till 2014 har andelen bankkontor som hanterar kontanter minskat med 40%. I t.ex. Värmland var minskningen hela 50 %.

Det finns nästan 150 000 kontantintensiva arbetsställen i Sverige. Av dem har ca 1 150 mer än 30 km till närmaste dagskassehantering.

175 orter i Sverige ligger längre än 15 km från en ort med möjlighet till kontantuttag.

Avståndet till närmaste ställe för att lämna eller sätta in sin dagskassa kan ofta vara långt. Diagrammet nedan visar kontantintensiva⁵ arbetsställen utifrån hur långt de har till närmaste dagskassahantering. Norrbottens, Västernorrlands och Jämtlands län har förhållandevis många kontantintensiva arbetsställen som har mer än 40 kilometer att åka för att sätta in sina kontanter.



Källa: Argomento

Flera länsstyrelser bedömer att det finns ett behov av informationsinsatser i samband med kommande sedelbyte, som till skillnad från 2013 kommer att ske genom handeln. T.ex. lyfter Länsstyrelsen Gotland att det är få företagare som är fullt insatta i vad det pågående sedelbytet kommer att innebära. Det handlar om allt ifrån uppgradering av kassasystem och försäkringar till förvaring och transporter av sedlar och mynt. Oro finns också för en ökad rånrisk.

⁵ Kontantintensiva företag definieras som: G-Handel, I-Restauranger och hotell, R-Kultur och Fritid samt del av S-Annan serviceverksamhet nämligen Andra konsumenttjänster SNI 95110-96090.

Föreningar

Föreningsaktiva har liknande problem som företagarna. Under årets bevakningsarbete har signaler från föreningar kommit fram som tyder på att deras problem har förvärrats under året. En följd av den nya penningtvättlagen är att det blivit svårare att bli av med kontanter, vilket drabbar föreningar, som ofta arbetar med kontanter som betalningsmedel. För föreningar, som ofta har låg omsättning blir även bankernas avgifter extra kännbara. De har inte råd med betaltjänstfunktioner och är därför hänvisade till kontanthantering. Framförallt finns det en irritation över att föreningar och företag har samma avgifter för deponi av dagskassa.



Automat för myntinsättning på en CashShop. Foto: Christina Rehnberg.

Vi har också fått signaler om att engagemanget i föreningslivet påverkas negativt av problemen med betaltjänster. De föreningsaktiva måste ibland ta på sig ansvar och arbetsuppgifter som de vare sig har ersättning eller utrusning för. Rånrisk och trygghetsaspekter är viktiga att beakta i detta sammanhang. Effekter av problemen är svårigheter att rekrytera administrativ personal, bland annat kassörer.

Sverige har ett rikt föreningsliv och många av de aktiva är äldre. Det innebär att problemen när det gäller privatpersoner och äldre även finns för föreningarna. Man arbetar med invanda rutiner och på sätt som fungerat under många år och har små resurser för att arbeta med administrativ utveckling för egen del. Det kan även bli problem kopplat till barn och ungdomars försäljning i samband med olika arrangemang då kontanter är det enda alternativet.

Föreningslivet är en viktig del för kommuners attraktionskraft, inte minst i de glest befolkade områden där besöksnäringen är en betydande del av näringslivet. För turistföretagen är föreningarnas aktiviteter, som t.ex. försäljning av lokalproducerade varor, av stort värde för att attrahera kunder. Föreningarna är också en stor tillgång när såväl små och stora evenemang ska arrangeras. För att bevara och utveckla det ideella engagemanget är det viktigt att betaltjänsterna fungerar även för föreningslivet.

I somras orsakade Bråvallafestivalen, en musikfestival i Norrköping, stora rubriker i media när deras nya betalsystem kraschade. Festivalen var kontantlös och pengar laddas ner i ett chip i festivalarmbandet. Detta innebar att ingen kunde betala för mat och dryck på festivalområdet. Förutom olägenheterna för besökarna förlorade arrangören stora pengar och fick dålig publicitet.

BRÅVALLAFESTIVALEN 2014
Kaos med betalningarna Bråvalla
 Publicerad 2014-06-26 19:25

Med hjälp av armband som laddas ner i ett chip i festivalarmbandet. Detta innebar att ingen kunde betala för mat och dryck på festivalområdet. Förutom olägenheterna för besökarna förlorade arrangören stora pengar och fick dålig publicitet.

Betalningssystemet kraschade under Bråvalla. En månad senare rasar drabbade kunder sina pengar tillbaka. – Det har gått så långt att vi har hotat besökaren Jessica Eriksson.

Bråvallafestivalen skulle vara kontantlös. Men redan på första dagen kraschade systemet. Men redan på första dagen kraschade systemet. Men redan på första dagen kraschade systemet. Men redan på första dagen kraschade systemet.

Conny Andersson, matförsäljare från Stockholm

VAKEN.SE

Studera Om Vaken

BRÅVALLA-FESTIVALEN KONTANTLÖS I ÅR KATASTROF FÖRSTA DAGEN
 2014-06-26 2014

En kontantlös festival skulle minska köerna och öka bekvämligheten för publiken på Bråvalla. Men systemet fungerade dåligt på festivalens första dag och nu kompenseras besvikna besökare.

När Bråvalla i Norrköping öppnade på torsdagen hade festivalen slagit alla tidigare svenska publikrekord med drygt 55 000 sålda biljetter. Det stora evenemanget satsar i år på en ny teknisk lösning där inga kontanter används och all försäljning sker med hjälp av mikrochip på festivalarmbanden. Tanken är att tekniken ska minska köerna och öka bekvämligheten för publiken, men det nya systemet blev en flopp under festivalens första dag.

– Jag har köpt en Bråvalla Club-biljett för 4 500 kronor, men jag kan inte ens köpa en öl på VIP-området, säger Patrik Engberg, 49 år, från Bromma.

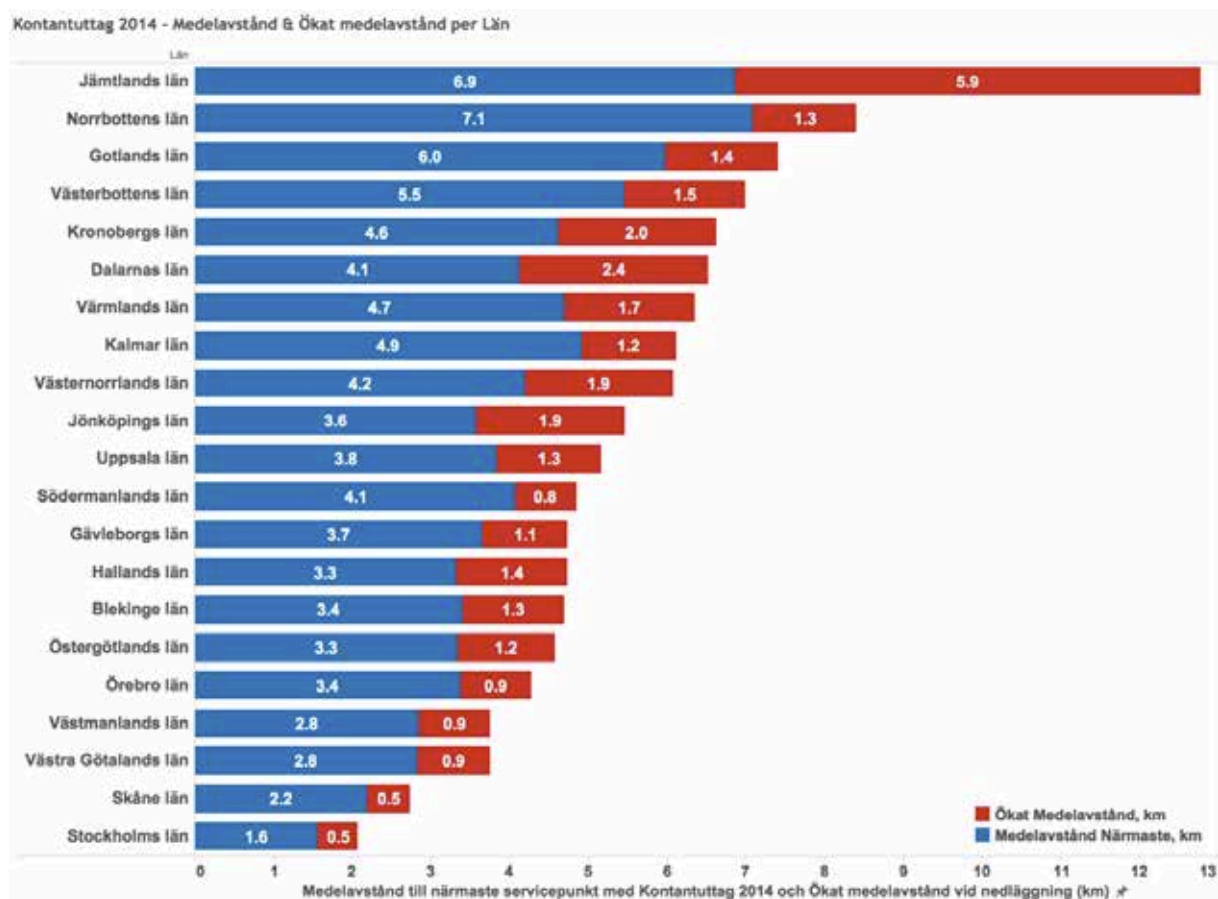
Ledningen för Bråvalla-festival har skruvat i media om att de var den första kontantlösa festivalen. Nu på premiärdagen har hela systemet visat sig vara katastrof från början till slut – försäljare på området har inte kunnat ta betalt via RFID-chippet som besökarna skulle få ladda på med pengar, så de slapp bära runt på

Källa: DN, Aftonbladet, Vaken.se, Expressen.

Geografiska områden

Vid 2013 års bevakning gjordes en bedömning av sårbara orter, d.v.s. orter som skulle få väldigt långt till kontantuttag om befintlig funktion för kontantuttag skulle läggas ned. Under 2014 har situationen förvärrats i vissa områden på grund av att 12 betaltjänstombud med statliga bidrag har varit nedstängda stora delar av året och på grund av att flera hundra kontor som drevs av Exchange Finans stängts efter ett beslut av Finansinspektionen.

Diagrammet nedan visar medelavstånd till närmaste kontantuttag idag (blå stapel) och ökat medelavstånd (röd stapel) om närmaste kontantuttagsställe läggs ned. Jämtlands län sticker ut med stora försämringar vid nedläggning av kontantuttagsställen på orter som idag har endast en möjlighet till kontantuttag. Detta förklaras av att länet fortfarande har en mer spridd bebyggelsestruktur än övriga landet med ett mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta och ett fåtal tätorter med en befolkning mellan 1 000 och 4 000 invånare.



Källa: Argomento

I våra glest befolkade områden är marknadsmisslyckandet när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster tydligt. Utsatta områden är bland annat skärgårdar och fjällregioner, d.v.s. områden där turistföretag och handel är näringar som har stor betydelse för sysselsättningen. I dessa områden finns också många mikroföretag med små marginaler. Besöksnäringarna är fortfarande kontantintensiva även om acceptansen för de mobila betaltjänsterna verkar öka under den senaste tiden⁶. Till problembilden hör att dessa områden ofta har begränsad mobiltäckning och bredbandsutbyggnad. Eftersom användningsområdena för den digitala tekniken ökar blir problemen allt större i dessa områden.

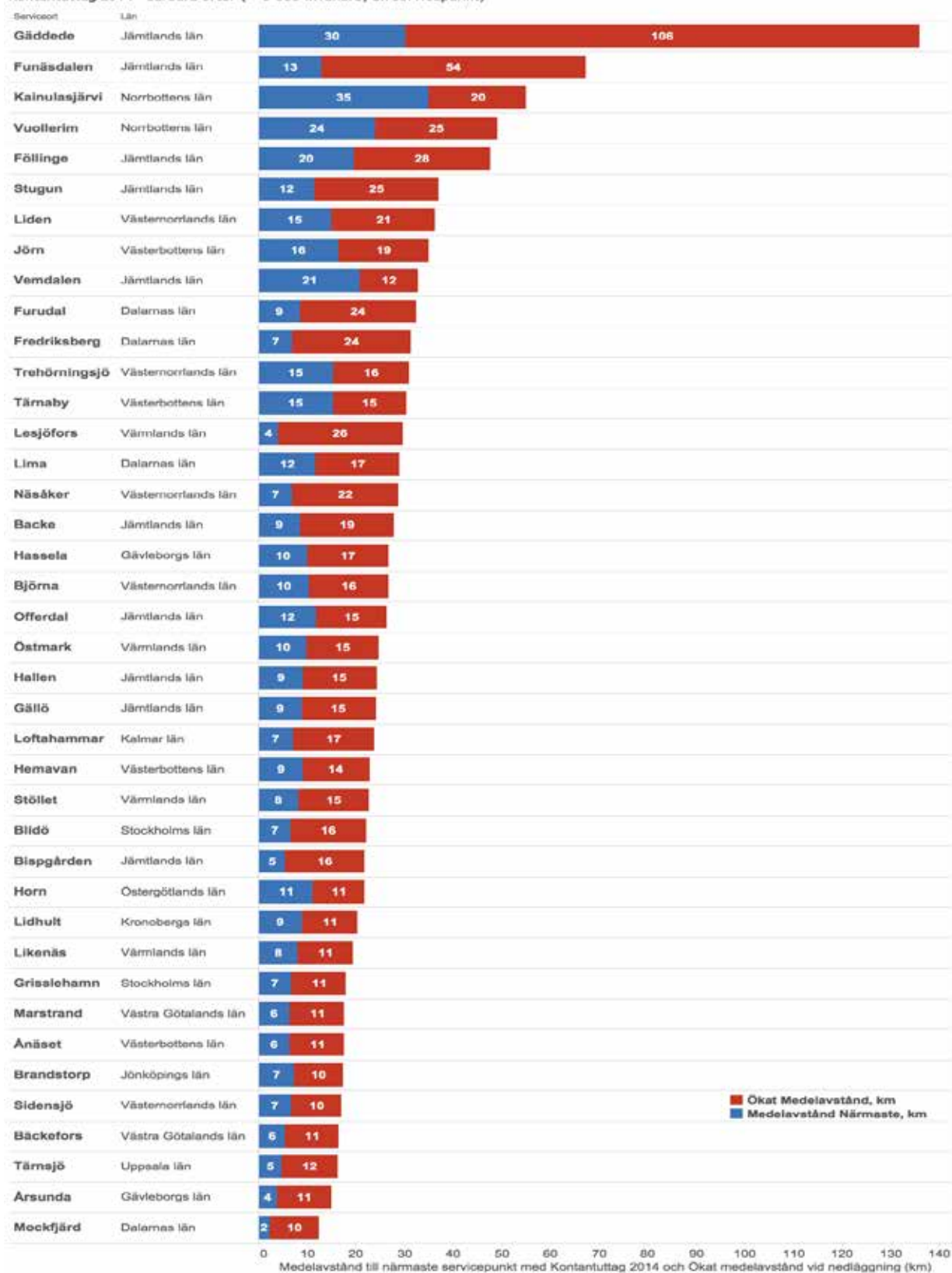
Under 2014 bedöms följande orter (som visas i diagrammet på nästa sida) med färre än 3 000⁷ invånare vara mest sårbara då orterna bara har en servicepunkt kvar för kontantuttag. De röda staplarna visar ökningen i medelavstånd om nuvarande servicepunkt på respektive ort försvinner. Vilka orter som är sårbara skiljer sig åt i förhållande till föregående år. Det beror på driftsstoppet för 12 statliga betaltjänstombud, stängningen av Exchange Finans kontor och att utvecklingen

⁶ Intervju Barbro Trum, utbildare i Kurbits samt Niklas Rudholm, professor HUI

⁷ För orter med 3 000 personer (inkl. omland) eller fler bedöms marknaden fungera.

mot allt fler kontantlösa bankkontor fortsätter, vilket innebär en ständig förändring av vilka orter som är sårbara.

Kontantuttag 2014 - Sårbara orter (> 3 000 invånare, en servicepunkt)



Källa: Argomento

Länsstyrelsernas insatser

Länsstyrelserna initierar och genomför regionala och lokala stöd- och utvecklingsinsatser för att fördjupa kunskaperna kring olika gruppers problem och att testa nya lösningar. Den gemensamma projektarena som byggts upp ligger till grund för ett kontinuerligt erfarenhets- och kunskapsutbyte som utmynnat i många länsövergripande samarbeten.

Länsstyrelserna har under flera år haft uppdraget att följa utvecklingen och peka på de problem som finns. Kontaktpersonerna genomför kontinuerligt aktiviteter, såsom enkätundersökningar, intervjuer och dialogmöten för att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster i sitt län.

Det finns många lärdomar från bevakningsarbetet under åren att ta tillvara. Dessa ligger till grund för de stöd- och utvecklingsarbeten som initierats. Stöd- och utvecklingsdelen i vårt bevakningsuppdrag är nytt och det är viktigt att arbetet sker inom eller är kopplat till andra verksamheter som ligger nära betaltjänstområdet, såsom:

- Ø länsens nya regionala serviceprogram, vars arbete påbörjades i april 2014,
- Ø Landsbygdsprogrammet, som ännu inte är fastställt,
- Ø den nya förordning (SFS 2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster, där föreskrifterna inte är klara, vilket innebär att konkreta insatser kopplat till förordningen kan påbörjas tidigast våren 2015.

Utvecklingsuppdraget innebär *inte* att länsstyrelserna har vare sig mandat eller möjlighet att lösa alla betaltjänstproblem i samhället. Däremot har även det ursprungliga bevakningsuppdraget utvecklats och fördjupats.

Länsstyrelserna samverkar på flera olika sätt och flera pilotprojekt sjösätts för att testa nya lösningar. För ett långsiktigt hållbart arbete med stöd- och utvecklingsinsatser byggs mötesplatser upp för ett närmare samarbete med kommuner, regionförbund, företagarföreningar och den sociala ekonomin.

Några län har kommit långt i att utveckla ett strukturerat arbetssätt kopplat till serviceprogram och andra näraliggande utvecklingsprogram. T.ex. har Länsstyrelsen i Gävleborg fokuserat på att utveckla kommunikationskanalerna med kommunerna. Länsstyrelsen i Jönköping har valt att prioritera informationsinsatser för att skapa dialog. I Västra Götaland har Länsstyrelsen arbetat med dialogmöten tillsammans med Västra Götalandsregionen.

Att sprida kunskaperna som utvecklas inom bevaknings- och utvecklingsuppdragen kan också bidra till nya innovationer och på sikt nya, växande företag inom betaltjänstområdet.

På kommande sidor följer en sammanfattning av insatser och projekt som länsstyrelserna samverkar nationellt kring även fast genomförandet sker regionalt och lokalt.

Betaltjänstombud

Hittills har den vanligaste insatsen för att lösa betaltjänstproblematiken varit att skapa möjligheter för företagare att vara betaltjänstombud på utsatta orter i landet. Länsstyrelserna har utgjort ett stöd i detta arbete och 18 ombud har beviljats bidrag av Post- och telestyrelsen. Av dessa har 15 ombud dragits igång. Tre av de 18 ombuden har valt lösningar från Kuponginlösen AB, övriga har valt lösningar från West International AB.

Under januari 2014 drog Finansinspektionen in tillståndet för Exchange Finans, som var en underleverantör till West International AB. Det fick till följd att 12 av de ombud med statligt stöd som varit i drift fick driftstopp under större delen av året. I de län som drabbades av detta har ett intensivt arbete pågått för att hitta lösningar. Huvudansvaret för detta har legat på leverantören, West International AB. Länsstyrelserna och PTS har följt och informerat om arbetet.



Foto: Christina Rehnberg

Länsstyrelserna kan konstatera att ombudens driftstopp skapade problem, men inte i den omfattning som befarats. På grund av detta har en diskussion om hur väl betaltjänstombuden, som de är utformade idag, tillgodoser samhällets behov och om kostnaderna för ombuden är rimliga. Vi kommer att analysera frågan vidare under 2015.

”Stödprojektet”

Länsstyrelsen Dalarna driver ett projekt som kallas ”Stödprojektet”. Målet är att utgöra ett stöd till länsstyrelsernas kontaktpersoner och processledare i arbetet med de regionala stöd- och utvecklingsinsatserna. Det sker genom utbildningar, omvärldsbevakningar, nätverkande och en virtuell projektarena som används flitigt för kommunikation, informationsspridning, mötesbokningar och dokumentförvaring. Stödprojektet har också som mål att ta fram ett förslag till Regeringskansliet om hur länsstyrelserna vill utveckla betaltjänstuppgiften från 2016 och framåt. I projektgruppen ingår länsstyrelserna i Kronoberg, Norrbotten, Södermanland, Västra Götaland, Örebro och PTS. I projektet ingår även fyra arbetsgrupper som beskrivs nedan.

Arbetsgruppen "Betaltjänstlösningar"

Länsstyrelsen i Norrbotten driver tillsammans med länsstyrelserna i Dalarna, Stockholm, Västerbotten och Östergötland samt PTS en arbetsgrupp med syfte att bevaka den svenska betaltjänstmarknaden och göra analyser av nya tekniska lösningar och aktörer. Genom den kunskapsuppbyggnad som sker inom gruppen kan de ge övriga länsstyrelser stöd och rådgivning när det gäller val av lösningar, samt att stimulera till innovation. Gruppen ska också utvärdera statligt finansierade betaltjänstlösningar för dagskassahantering, kontantuttag och betalningsförmedling.



En wifi-zon ökar kapaciteten i nätet på skärgårdsön Utö. Foto: Elisabeth Karlsson

Arbetsgrupperna "Service och tillgänglighetsdata" och "Processbaserat serviceunderlag"

Två arbetsgrupper fokuserar på utveckling av statistik och analysverktyg. Syftet är dels att underlätta prioriteringar av insatser, dels att skapa bättre förutsättningar att kunna agera proaktivt för att tillgodose behoven av betaltjänster.

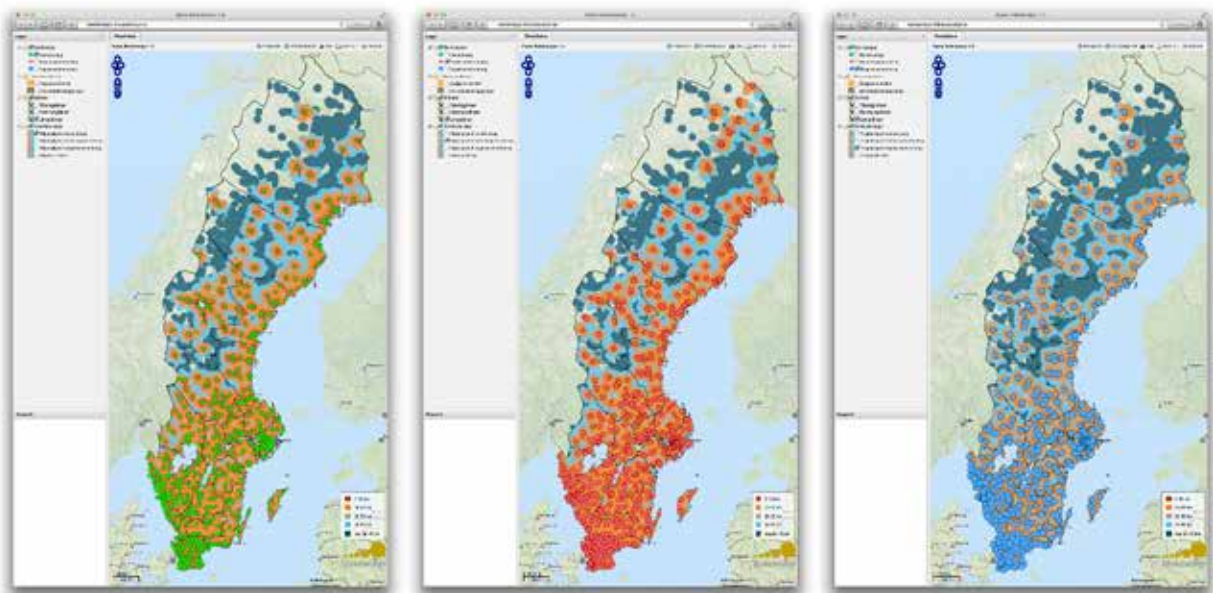
Gruppen "service och tillgänglighetsdata" leds av Länsstyrelsen i Jämtland tillsammans med länsstyrelserna i Kronoberg, Stockholm, Östergötland samt PTS. Arbetsgruppen tillkom för att titta på behovet av och nyttan med kart- och statistikjänster i länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppgifterna. Arbetsgruppens aktiviteter bygger på Tillväxtanalys arbete med att utveckla gränssnitt för visualisering och förmedling av betaltjänstrelaterade data.

Gruppen "processbaserat serviceunderlag" leds av Länsstyrelsen Dalarna tillsammans med länsstyrelserna i Gävleborg, Västra Götaland samt PTS. Gruppen ska utveckla ett serviceunderlag

som visar hur servicen påverkas av den demografiska utvecklingen. Serviceunderlag ska kunna användas av länsstyrelserna i dialoger med kommuner och andra samarbetspartners om nuläge och den framtida serviceutvecklingen.

Det finns i dagsläget inget serviceunderlag som utgår från hur befolkning förändras över tid och visar detta på län, kommun och ortsnivå. Målet är att visa detta genom GIS-kartor och beskriva hur länsstyrelserna och andra parter kan använda detta underlag. Serviceunderlaget bygger på befintliga data och resultatet ska harmonisera med de befintliga verktygen Pipo och rAps.

Kartorna nedan visar några möjligheter att visualisera tillgången till betaltjänster (Första bilden visar kontantuttag, den andra betalningsförmedling och den tredje kartan åskådliggör avstånden till dagskassahantering).



Källa: Tillväxtanalys

Arbetsgruppen "Individer och kommunsamverkan"

Länsstyrelsen i Örebro leder en arbetsgrupp som utforskar vilka typer av stöd samhället har för individer som inte klarar sig helt själva och hur den hjälpen berör de grundläggande betaltjänsterna. I arbetsgruppen medverkar länsstyrelserna i Värmland, Västra Götaland och Uppsala samt PTS.

Arbetsgruppen har intervjuat personal inom socialtjänsten på olika nivåer i kommuner, banker, privata företag inom hemtjänstsektorn, anhöriga och handlare för att få olika pusselbitar i hur det fungerar. Resultatet från enkätundersökningen och intervjuerna har därefter diskuterats med representanter för kommuner. Detta kommer att mynna ut i en PM till hjälp för länsstyrelserna, med en samling goda exempel. Avsikten är att erfarenheter ska sprids mellan olika kommuner och instanser. Samlingen håller för närvarande på att sammanställas.

"PRO-projektet"

Länsstyrelserna i Örebro, Jämtland, Uppsala och Kalmar har tillsammans med PRO genomfört en enkätundersökning bland PRO-medlemmar i ovan nämnda län. Fokus har varit hur medlemmarna löser sina grundläggande betaltjänster och hur de anser att tjänsterna fungerar.

Enkäten gick ut till PRO-föreningar i de aktuella länen som själva anmälde intresse och 4 482 personer har svarat.

Undersökningen visar att möjligheten att betala räkningar via girotjänster är mycket viktig. Hälften av de tillfrågade betalar på detta sätt. Det framkom också att det är viktigt att kostnaden hålls nere, då många användare hör till en ekonomiskt svag grupp. Sju procent av de som svarade på enkäten använder endast kontanter som betalningsmedel.

Många upplever problem med kontantuttag och de nämner att bankerna borde ha kontanter. Förr visste de att det gick att gå till banken eller posten och utföra sina betaltjänster. Idag är tjänsterna mycket mer varierande och skiljer sig åt mellan olika leverantörer.

Det är till stor del anhöriga som hjälper till med de grundläggande betaltjänsterna. Dispositions rätt⁸ tycks användas i begränsad utsträckning. Ofta lånar den som behöver hjälp ut kort och kod, vilket inte är ett säkert sätt för någon av parterna. Undersökningen visar vidare att kommunerna har olika regelverk för hur personalen inom äldreomsorgen får hjälpa till med grundläggande betaltjänster.

Lärdomar från projektet är bland annat att det finns ett informationsbehov om vilka betaltjänster som finns och att många tjänster utförs på sätt som inte är säkra, t.ex. att koder och kort lånas ut.

Föreningsprojekt

Länsstyrelserna i Skåne och Västra Götaland driver projekt riktat till föreningslivet. I Skåne är Hela Sverige ska leva och Skånes hembygdsförbund utförare av projektet, som handlar om att kartlägga problematiken och utmaningarna. En fråga som lyfts är om förbättrade och utökade betalningsmöjligheter kan öka intäkterna för föreningar och företagare. Man har inte tänkt på det sättet tidigare.

Projektet pekar på att det finns:

- Ø Informationsbrist kring betaltjänstlösningar.
- Ø Utbildningsbehov hos företagare, föreningar, kommuner.
- Ø Bristande dialog mellan olika parter.
- Ø Utvecklingen går så snabbt att alla inte hänger med.
- Ø Det handlar mer om vanor än behov.
- Ø Alternativ till bankernas kontanthantering upplevs för dyra.
- Ø Lokala butiker är substitut för bank (växelpengar).
- Ø De som har goda relationer med sin bank har lyckats lösa kontanthanteringen (det gäller både företag och föreningar).

I Västra Götaland samarbetar Länsstyrelsen med Riksidrottsförbundet i ett projekt för att analysera föreningars problem med grundläggande betaltjänster samt föreslå lösningar. Projektet har sammanfattat föreningarnas behov i fyra S; Säkerhet, Snabbhet, Signaler och Samverkan. Under 2015 ska fler idrottsförbund runt om i landet delta i projektet.

⁸ Dispositions rätt innebär att dispositions rättshavaren har rätt att disponera ett konto för annan persons räkning. Innehållet i dispositions rätten styr vad man har rätt att göra.

Övriga exempel på utvecklingsinsatser

Förutom de gemensamma projekten genomförs även andra projekt och aktiviteter i länen. Dessa sker ofta i samverkan med föreningar, kommuner och andra organisationer som är aktiva i olika regionala utvecklingssammanhang.

Några exempel på pågående aktiviteter:

- Ø Kustlänsgruppen – länsstyrelserna i Blekinge, Gotland, Kalmar och Södermanland samverkar i genomförande av utvecklingsinsatser och har en gemensam processledare. Gotland leder arbetet.
- Ø Länsstyrelserna i Dalarna, Norrbotten, Västmanland och Västra Götaland samverkar i en arbetsgrupp som utgör ett stöd för PTS i arbetet med att ta fram föreskrifter till förordningen. Västra Götaland leder arbetet.
- Ø Länsstyrelsen Dalarna driver ett projekt för att ta reda på om det är möjligt att genom en innovationsupphandling finna lösningar för de grupper som inte får sitt behov tillgodosedda av marknaden. Projektet finansieras av VINNOVA.
- Ø Etablering av servicepunkter sker i flera län. I Gävleborgs län är ambitionen att etablera tre servicepunkter i varje kommun.
- Ø Länsstyrelsen i Kalmar län genomför ett pilotprojekt i Gullringen för att undersöka behovet av hjälp med att betala räkningar på ortens bibliotek som är tänkt att bli en servicepunkt. Utgångspunkt för projektet är en förstudie gjord av Leader Astrid Lindgrens Hembygd samt de lokala utvecklingsplaner som gjorts inom ramen för projektet Service skapar tillväxt i Kalmar län.
- Ø I Västerbotten pågår ett pilotprojekt för mobila betaltjänstlösningar via ett wifi-nät. Bygdeföreningen vill komplettera sin försäljning av led och spårpass med en mobil betaltjänst.



Servicepunkt i Harads. Foto: Christina Rehnberg.

Omvärldsbevakning

Utvecklingen mot ett samhälle med en minskad användning av kontanter pågår runt om i världen och nya digitala lösningar introduceras på marknaden i rask takt. Detta skapar ett stort informations- och utbildningsbehov som sannolikt kommer att finnas i många år framöver.

Sverige är inte unikt när det gäller utvecklingen mot en minskad användning av kontanter. Trots att allt färre betalningar sker med kontanter finns i Sverige ingen politisk målsättning att avveckla kontanthantering. Kontanter beräknas finnas kvar som betalningsmedel under överskådlig tid. Ett tecken på det är att ett mynt- och sedelbyte har påbörjats och kommer att pågå till halvårsskiftet 2017. Men i ett globalt perspektiv händer det väldigt mycket. Som exempel kan nämnas att i Israel har regeringen tillsatt en kommitté som ska undersöka ett sätt att eliminera kontanter från den israeliska ekonomin.

Jonas Hedman, forskare vid Copenhagen Business School, ser nya möjligheter till utveckling och tillväxt genom att satsa på forskning och innovation i betalningslösningar som fungerar. Sverige har en del företag som arbetar på den internationella arenan och det finns utvecklings- och tillväxtmöjligheter inom betaltjänstbranschen. De flesta problem går att lösa tekniskt, men det finns grupper som behöver hjälp. Han poängterar vidare att det finns framtida utbildningsbehov och utmaningar, uppskattningsvis 20 år framåt i tiden p.g.a. de beteendeförändringar som krävs för att vi ska ta till oss de nya sätten att betala och ta betalt. Att Sverige inte har tagit tydlig ställning när det gäller kontanternas vara eller inte vara innebär att det är bankerna och marknaden som styr i Sverige.

I Sverige, liksom våra nordiska grannländer, Schweiz, Nederländerna och Kanada har en stor del av befolkningen tillgång till ett bankkonto och betalning med någon form av kort är vanlig. I utvecklingsländer där många saknar bankkonto utvecklas andra lösningar. I Kenya lanserades redan 2009 en mobil betaltjänst (M-Pesa, en gratis öppen standard) Användaren öppnar ett konto hos mobiloperatören och använder kontot för att överföra pengar. 2011 hade M-Pesa och liknande lösningar 19 miljoner användare. På så sätt har kontanthantering minskat.



Foto: WordPress.com

Danmark har en lag som tvingar butiker att ta emot kontanter och säkerställer på så sätt att betalningar fungerar för alla. Här baseras marknaden i högre grad på samarbeten mellan företag, samhälle och medborgare som ligger till grund för en gemensam lösning. Man har ett nationellt debitskortsystem och nationellt bank id kort (Nem-id) och alla har samma lösning. Kortbetalningar i Danmark är billigare än i Sverige (40-50% billigare), även när man tar ut kontanter i butik. I Norge finns post i butik kvar och bidrar till god tillgänglighet till betaltjänster.

SEPA⁹ är en viktig del i att förverkliga EU:s vision om att skapa en gemensam inre marknad för Europa. Målet är att stärka den europeiska integrationen och Europas konkurrenskraft internationellt genom en enhetlig betalningsstruktur för alla kontantlösa euro-betalningar som utförs elektroniskt.¹⁰ Anpassningen till SEPA har inneburit en utveckling av system för att kunna skicka och ta emot kontantlösa betalningar i euro till mottagare i Europa på samma sätt som det fungerar på nationell nivå.



⁹ SEPA står för Single Euro Payments Area

¹⁰ Svenska bankföreningen

Horisontella mål

Länsstyrelserna har noterat att möjligheten att uppnå vissa horisontella mål som riksdagen satt kan påverkas negativt av problemen inom betaltjänstområdet.

I samband med vårens upptaktskonferens väcktes frågan om hur problemen med de grundläggande betaltjänsterna påverkar nationella mål avseende jämställdhet, integration, mångfald, barnperspektivet och miljö. Länsstyrelserna har sökt efter studier och forskning för att få en djupare kunskap om hur brister på betaltjänstmarknaden påverkar måluppfyllelsen för de nationella horisontella målen. Men betaltjänstområdet är ett smalt område och tillgången till forskning som kan svara på dessa frågor är begränsad.

När det gäller tillgänglighet och mångfald är det aspekter som belysts grundligt vid tidigare års bevakningar. Även årets bevakningsarbete pekar på att det fortfarande finns brister när det gäller lösningar som gör att produkterna för grundläggande betaltjänster. Bristerna gör att tjänsterna inte fungerar för t.ex. funktionsnedsatta, äldre och nyanlända. Vår bedömning är att utvecklingen går långsamt i detta avseende och att situationen t.o.m. har förvärrats på grund av att många nya betaltjänster utvecklas utan anpassning till funktionsnedsattas problem. Historien visar att tjänster och produkter som från början anpassas till de som har det svårast att använda dem är bäst för alla. I rapporten "Sverige Betalar"¹¹ framgår att de allra flesta skulle prioritera betallosningar som alla kan använda.

En representant för Synskadades riksförbund i Västerbotten säger att de upplever att problembilden har förändrats och blivit mer komplicerad för synskadade. Orsaken är att det finns alltfler tjänster och alltfler enheter att välja mellan.

Nyanlända har problem med att ta ut kontanter och betala räkningar när de befinner sig i "glappet" mellan att vara asylsökande, där migrationsverket har ansvaret och innan de har fått svenska identitetshandlingar, som möjliggör anskaffande av bankkonto och betalkort.

Det finns behov av utbildningsinsatser och rådgivning eftersom vissa grupper är vana vid kontanter och inte har datorvana. Initiativ till sådana insatser tas runt om i landet. Länsstyrelsen i Jönköping pekar på att nysvenskar drabbats av skärpta bankregler. Länsstyrelsen i Södermanland lyfter att flyktingströmmen ökar, vilket gör frågan än mer angelägen. Länsstyrelsen i Värmland lyfter att det höga mottagandet av asylsökande var en bidragande orsak till fortsatt behov av betaltjänstombud i Lesjöfors.

För de nationella målen avseende jämställdhet har ett antal infallsvinklar framkommit från bevakningarna i länen, från arbetsgrupper och från seminarier inom ramen för årets arbete. Länsstyrelserna i Gotland, Gävleborg och Stockholm tar upp jämställdhetsaspekter i sina bevakningsrapporter.

Exempel på infallsvinklar som berör jämställdhet:

- Ø Det är ofta kvinnor än män som ansvarar för företagens betalningar.
- Ø Fler kvinnor än män arbetar inom hemtjänsten.

¹¹ Rapporten "Sverige betalar", Insight Intelligence

- Ø Många kvinnor startar företag inom de kontantintensiva branscherna.
- Ø Många kvinnor har låg pension och har inte råd med dator och abonnemangskostnader. 80% av de pensionärer som har garantipension är kvinnor¹².
- Ø Av de äldre är det vanligare att män har körkort än kvinnor.

Det finns miljövinster med övergången mot ett samhälle med mindre kontanter i omlopp. Det innebär minskade transporter av kontanter, mindre resor för att skaffa sig eller bli av med kontanter, miljöavtryck när pengarna ska tillverkas, behov av utrustning för hantering av dem m.m. Tillverkning och ökad användning av datorer, servrar m.m. som krävs när kontanthantering minskar drar å andra sidan mer energi och material. Energianvändningen för nätet ökar lavinartat som helhet och betaltjänsterna är en del av detta.¹³

Riksbankens införande av den nya svenska sedel- och myntserien har inletts. Vinsten med den nya myntserien är främst att transport- och hanteringskostnaderna minskar samt att uttaget av råvara blir mindre. Dessutom minskar antalet mynt på grund av 2-kronans återinförande.

En ny infallsvinkel på utvecklingen mot ett samhälle med mindre användning av kontanter är barnperspektivet. Pengar används ofta som illustration i matematikundervisningen för de yngre barnen och har ett pedagogiskt värde. Den minskade kontantanvändningen har också inneburit att allt färre barn får veckopeng. De får istället pengar vid behov eftersom det har blivit krångligt med kontanter. Traditionen att ge barnen fickpengar, som de själva får ta ansvar för anses ge en god grund för att de senare i livet ska kunna hantera sin ekonomi.¹⁴



Foto: Mostphotos

¹² Garantipensionen är en statligt finansierad del av den allmänna pensionen för pensionärer som har fyllt 65 år och har låg eller ingen inkomstgrundad pension. Full garantipension 2014 är 7 030 kronor per månad för den som är gift och 7 881 kronor per månad för den som är ogift. 37 procent av pensionärerna, 761 600 personer, har garantipension. 80 procent, av dem som får garantipension är kvinnor. Källa Pensionsmyndigheten.

¹³ Intervju Magnus Eriksson, Länsstyrelsen i Dalarna

¹⁴ DN 2014-08-25, I enligt Ingela Gabrielsson, Nordea

Framtid

Länsstyrelserna bedömer att det även framöver kommer att krävas statliga resurser för ett långsiktigt arbete inom betaltjänstområdet. Vi står inför flera utmaningar, en av dessa är det omfattande bytet av sedlar och mynt.

Den digitala utvecklingen fortsätter men kontanter kommer att vara viktiga på grund av att det finns personer och organisationer som av olika skäl väljer att fortsätta använda kontanter. Att infrastrukturen inte är tillräckligt utbyggd och systemen inte är helt säkra är orosmoment som måste tas på allvar. Ett exempel på tekniskt haveri som fick stora konsekvenser har redan omnämnts i rapporten (Bråvallafestivalen). Ett annat var när Swedbank hade ett större haveri som fick som konsekvens att varken mobil- eller nätbanken fungerade¹⁵ tillfälligt.

Utmaningar framöver:

- Ø Beteende- och attitydförändringar tar lång tid. En utmaning är att många inte tror att de kan påverka banker och teleoperatörer, därför försöker man inte ens¹⁶.
- Ø Det finns ett stort informationsbehov i samhället. Varannan ny betaltjänst är okänd för svenska folket och man vet inte vilken tjänst man använder (t.ex. är SEQR den vanligaste nya lösningen i butiker, men få förstår att de betalar med SEQR)¹⁷.
- Ø Säkerheten hos de nya betaltjänsterna behöver tydliggöras. Sannolikt behövs någon form av certifiering.
- Ø Nya tjänster utvecklas ständigt men tillgänglighetsanpassningar går långsamt. Tjänster och produkter som anpassas från början fungerar bäst för alla i samhället.
- Ø Det finns en sårbarhet kring säkerheten och förberedelserna inför mynt- och sedelbytet.
- Ø Den verkliga täckningen i näten behöver bli bättre.



Bild: Mostphotos

¹⁵ "I natt drabbades Swedbank av ett stort teknikhaveri. I flera timmar fungerade varken mobil- eller nätbanken och det gick inte att betala med bankkort. Swedbanks kunder hade plötsligt ingen möjlighet att betala taxi, restaurangbesök eller inköp i Sverige såväl som i andra länder. Det är inte första gången någon av storbankerna drabbas av problem. Allt fler svenskar använder över huvud taget inte kontanter längre. I går natt fick vi se baksidan av utvecklingen". Aftonbladet 2014-04-11.

¹⁶ Kartläggning, Skåne

¹⁷ Rapporten "Sverige betalar", Insight Intelligence

För att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster i samhället föreslår länsstyrelserna följande åtgärder:

1. Säkerställa att det finns långsiktiga resurser till att minska problemen kring kontanthantering.

De största problemen med grundläggande betaltjänster är kopplat till kontanter och hanteringen av dessa. Det är även inom detta område som marknadsaktörerna i stor utsträckning har misslyckats med att tillgodose samhällets behov. Länsstyrelserna bedömer att det alltid kommer att finnas grupper i samhället som kommer att ha problem med grundläggande betaltjänster, även om de som berörs kan bli färre i antal framöver. Därför är det viktigt att det finns medel kopplat både till förordning (SFS 2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster och till andra insatser och projekt med syfte att minska problem kring kontanthanteringen. Länsstyrelserna ser även positivt på förslaget från den statliga kontanthanteringsutredningen som handlar om att Riksbanken borde få en nationell samordningsroll för kontanthanteringen.

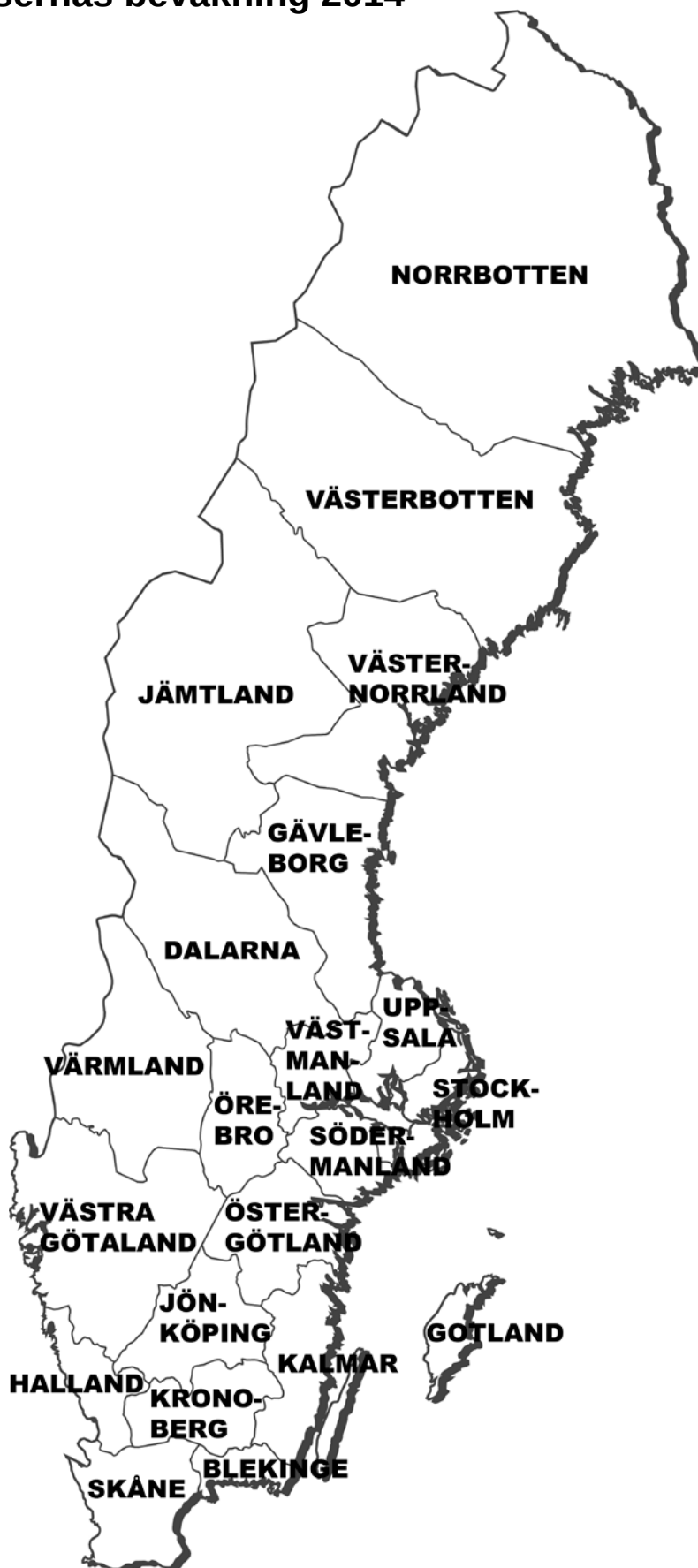
2. Tydligare uppdrag till länsstyrelserna.

Länsstyrelsernas har lång erfarenhet av att arbeta med betaltjänstuppgifterna och är en naturlig länk mellan nationella och regionala nivå. Därför ser vi det som en fördel att länsstyrelsernas har det fortsatta ansvaret för betaltjänstuppgifterna. För att förbättra möjligheterna för länsstyrelserna att initiera och genomföra relevanta, regionala stöd- och utvecklingsinsatser behöver dock uppdraget i de årliga regleringsbrev förtydligas. Ansvaret för den regionala utvecklingen kommer från 2015 att i en majoritet av länen ligga hos regionförbund och landsting. Därför är det extra viktigt att förtydliga uppdragen och rollerna inom betaltjänstområdet. Länsstyrelserna kommer att ta fram ett förslag under 2015 om hur detta kan ske. Vi vill också betona vikten av att det finns resurser för att arbeta med såväl bevaknings- som stöd- och utvecklingsuppdraget även framöver. Trots den snabba teknikutvecklingen är problemen för vissa grupper i stort sett oförändrade. Vi bedömer att problemen på lång sikt kommer att minska, men att det krävs ett uthålligt arbete.

3. Ökad beredskap inför sedelbytet.

Länsstyrelserna bedömer att det finns bristande kunskap i samhället om det kommande sedelbytet, som till skillnad från 2013 främst kommer att ske ute i handeln. De signaler länsstyrelserna har fått är t.ex. att få företagare har förberett sig för bytet av sedlar och mynt. Därför behöver det nationellt finnas beredskap både för förebyggande informationsinsatser av olika slag och för snabba insatser ifall stora problem uppstår. Den beredskapen kan omfatta flera myndigheter och eventuellt samordnas i ett projekt.

Länsstyrelsernas bevakning 2014



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen har genomfört årets bevakningsuppdrag via telefonintervjuer, framför allt med representanter för pensionärsorganisationer. Det kan konstateras att de upplevda problem som framkom vid förra årets bevakning i stort sett kvarstår. Framför allt rör det sig om tillgången till och hanteringen av kontanter hos privatpersoner och föreningar. Synpunkter som framkom avsåg bl.a. bankernas service, möjligheten att erhålla kontanter, uttagsautomater i offentliga miljöer, kontantfria bussar, den snabba teknikutvecklingen, insättning och anskaffande av växelpengar, insättningsautomater samt bredband.

För de flesta invånare och verksamheter i länet fungerar de grundläggande betaltjänsterna tillfredsställande. I fall där förändringar inom betaltjänsterna inträffat har man oftast funnit andra lösningar. Fortfarande är det dock många grupper i samhället som upplever problem av olika slag. Det är därför viktigt att även fortsättningsvis bevaka utvecklingen på området och att, där så är möjligt, genomföra utvecklingsinsatser där marknaden inte själv finner lösningar.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Vid kontakt med olika pensionärsorganisationer framkommer bl.a. synpunkter om kontantsituationen, att flera banker ej längre hanterar kontanter över disk. Uttag från automater på öppna gator kan kännas stressigt och otryggt, vilket även gäller insättningsautomater.

Fortfarande används oftast giro vid betalningar. Många uttryckte oro för att denna tjänst kommer att tas bort och därmed tvinga folk att övergå till internetbank. Mobilen används främst till att ringa med, inte för betalning. Den snabba teknikutvecklingen upplever många som besvärlig. Det är framför allt gruppen äldre pensionärer som upplever problem av olika slag med de grundläggande betaltjänsterna.

Det framkom många synpunkter om busstrafiken i länet. Från och med december i år går det inte längre att betala med kontanter på Blekingetrafikens bussar. Det blir istället möjligt att, förutom vanliga laddningsbara busskort, betala med bankkort. Denna nyordning ses inte med blida ögon, många vill av olika anledningar kunna betala sina bussresor med kontanter.

Många föreningar, speciellt de mindre utanför tätorterna, upplever en problematik vad avser tillgången till och hanteringen av kontanter. Oftast hanteras endast kontanter vid deras evenemang. Föreningarna måste ha växelpengar och de ska hantera intäkterna. Växelpengar erhålls och lämnas på olika vis, t.ex. genom uppbyggda relationer med butiker på orten. Medlemmarna kan också bidra med växel som sedan regleras mot föreningen. Ibland används ICA-banken.

Rör det sig om större summor som ska sättas in kan det bli problematiskt. Insättningsautomater har summabegränsning. Tillfällena för insättning måste då spridas ut, med risk att relativt stora

belopp förvaras hemma. Andra lösningar som förekommer är att medlemmarna sätter in pengarna på sitt privatkonto och sedan för över dessa till föreningen. Det förekommer även att den kontanta intäkten delas upp av medlemmarna som sedan för över motsvarande summa från privatkonto. Serviceboxar är oftast inget alternativ för mindre föreningar.

En uppgift som framkom under intervjuerna rör färdtjänst och sjukresor. Här tillåts endast kontanter, inte betalkort. På Blekingetrafikens ordinarie trafik kan kortbetalning ske. Det är inte alltid så att den enskilde resenären har tillgång till kontanter, vilket ger som konsekvens att kunden istället faktureras med ett kostnadstillägg. Totalsumman för resenärer blir då klart högre än det högsta belopp som landstinget beslutat ska gälla.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Blekinge är ett litet län med relativt korta avstånd till service av olika slag. Rent allmänt gäller att norra delen av länet uppvisar en sämre tillgång till betaltjänster än länets södra del. Fyra av länets fem centralorter är lokaliserade längs sydkusten. Landsbygden har en sämre servicestruktur än tätorterna. I länet finns idag 19 dagligvarubutiker på landsbygden. Sedan 2012 har fyra butiker lagts ner. Butikerna var de enda på orten. Försämring av service på landsbygden har pågått under många år.

Ett område i länet som uppmärksammas i bevakningsarbetet är Listerlandet i södra delen av Sölvesborgs kommun. Under sommarhalvåret rör sig mycket människor i området. Orten Hällevik ligger vid kustbandet och gästas av mycket turister, varav många kommer sjövägen från övriga Sverige och från utlandet. Under sommaren äger flera arrangemang rum i området. Tankar om en uttagsautomat på orten uppkom förra året i samband med att fibernätet hos en teleoperatör havererade. Avbrottet varade i några dagar och drabbade flera verksamheter i trakten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har påbörjat en studie kring möjligheten att lokalisera en uttagsautomat på orten Hällevik i Sölvesborgs kommun. Länsstyrelsen bedriver sitt bevaknings- och utvecklingsarbete i samråd med länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland och på Gotland. Till Kustlänsgruppen är en processledare knuten. Samarbetet fungerar väl. Ett antal bildtelefonmöten har hållits under året. Dessutom har gruppen träffats, förutom vid region- och riksträffar, vid ett tillfälle på Gotland.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Det är svårt att bedöma det framtida behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser eller hur de kan komma att se ut. Troligt är dock att den minskande hanteringen av och tillgången till kontanter i samhället även framöver kommer att skapa problem för vissa grupper av människor. Även hos föreningar och företag där användande av kort eller betalning via mobilen oftast inte är något alternativ kan problemen bestå. Detta gäller speciellt för boende och verksamheter som finns på landsbygden.

Länsstyrelsens upprättade regionala serviceprogram nämner vikten av att regionala och lokala aktörer samverkar för att skapa en god tillgång till service i gles- och landsbygder. För att upprätthålla en attraktivitet för boende och företag på en ort är det viktigt att servicen bibehålls och utvecklas. Det är viktigt att dagligvaru- och drivmedelservice samordnas med annan service som t.ex. ombudskap för spel eller apotek. Servicen kan också bestå av betaltjänster som möjliggör betalning av räkningar eller att ta ut eller sätta in pengar.

Vidare kommer det bli mer betydelsefullt att utveckla samordnade servicelösningar av olika slag. T.ex. kan till butiken samlokaliseras kommunal service som bibliotek eller turistinformation. För att betaltjänster och övrig service ska fungera tillfredsställande är det mycket viktigt att det finns en bra och säker bredbandsinfrastruktur upprättad.

Bevakningsuppdraget och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg.



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av årets bevakning

Bevakningsuppdraget har fokuserat på att involvera fler aktörer i arbetet med att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster för enskilda, föreningar och företagare. Arbetet har genomförts inom ramen för det nya regionala serviceprogrammet. I första hand har det skett genom dialogmöten med representation från kommuner, näringsliv och föreningsliv. Vi har sammanfattat det med att tala om mat, pengar, drivmedel och paket i hela Dalarna. I serviceprogrammet slår Länsstyrelsen fast att tillgänglighet till grundläggande betaltjänster är en central del i möjligheten att verka och bo på landsbygden.

Grupper med sämst tillgänglighet till betaltjänster prioriteras. För att involvera fler aktörer har aktiviteter riktat mot organisationer och kommunverksamma med uppgift att utveckla och stötta individer och småföretag genomförts. Aktiviteterna har inkluderat pilotverksamheter eller startade regionala/lokala strategiska arbeten. I kommunerna har arbetet med att revidera eller upprätta serviceplaner startat. På regional nivå pågår arbetet med att ta fram en digital agenda där det digitala innanförskapet är ett av sex definierade utvecklingsområden. Tillgänglighet till stabil uppkoppling till mobilnätet är en förutsättning för mobila betallosningar. Det är ett område som bevakas och undersöks genom ett projekt i länets kommuner, det s.k. Sopbilsprojektet där den verkliga uppkopplingskapaciteten mäts.

Den samlade bedömningen för Dalarnas län är att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande, förutom för äldre och funktionsnedsatta och i vissa delar av länet för företagare och föreningsaktiva.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Inga större förändringar har noterats när det gäller grupper med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Det handlar fortfarande om äldre och funktionsnedsatta. Vid sidan om dessa grupper vill vi lyfta fram personer som bor i glesbygd med dålig internetuppkoppling. Problemen påtalas allt mer och främst kommer signalerna från små näringsidkare inom turismnäringen. Dalarna har haft en ökning av antalet besökare under 2014, vilket kan vara anledningen till att problemen med instabil internetuppkoppling har uppmärksammats i högre grad. Långa avstånd till kontantuttag är också en anledning till att företagare i vissa områden anser sig förlorat kunder under denna säsong.

Kontanthantering med uttag och insättning är problematiskt för funktionsnedsatta där de ”nya” betalsystemen är utmaningar. För synskadade är digitala betalningar ett särskilt problematiskt område.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Dalarna har sju identifierade orter som bevakas ur ett riskperspektiv. Förändringar i negativ riktning på någon av dessa orter skulle medföra drastiskt ökade avstånd. Två orter har särskilda lösningar och de övriga har idag fungerande service via banker eller i kombination med butik och lösningar därigenom. I Särna har betaltjänstombudet inte kunnat utföra sina tjänster under 2014 på grund av att den kedja de är knutna till fick sitt tillstånd indraget. Detta har inneburit täta kontakter med inblandade parter för att hitta en lösning. Dialogerna har resulterat i att system och ombud byts i Särna.

När det gäller övriga fem orter, som har banker/butikskoppling, är det svårt att få tillräcklig information för att göra bedömningar inför framtiden. Bankstrategier och sekretess gör att informationen blir knapphändig. Det är i dessa lägen viktigt med upparbetade kontakter med föreningar i dessa områden, som bättre kan bedöma eventuella förändringar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Kommunernas näringslivs- och landsbygdsutvecklare är viktiga partners. Regelbunden dialog sker med dem inom ramen för det regionala serviceprogrammet, där grundläggande betaltjänster är en central del. Under 2014 har fyra pilotarbeten startats. Handikapporganisationen inklusive synskadade testar en teknisk lösning (iZettle) för betalningar (talsyntesfunktion).

Två aspekter är i fokus för utvecklingsprojekten, dagskassehantering och säkerhetsfrågor. Eftersom färre banker tar emot kontanter blir avstånden längre för att hantera dagskassar. Bankernas avgifter för dagskassehantering och längre avstånd gör att kostnaderna stigit och blir en stor utgiftspost för mindre föreningar. För synskadade är säkerhets/trygghets/ oberoende-aspekter vid betalningar viktiga. En talsyntesfunktion, som löser dessa problem är utgångspunkten för SRFs test av iZettle.

Dalarnas idrottsförbund testar Swish för att minska kontanthanteringen vid t.ex. bytesdagar. Insatsen kommer att kopplas till ett föreningsprojekt i Västra Götaland. När det gäller efterfrågan på personlig hjälp inom betaltjänstområdet drivs två pilotverksamheter (Fixit Dala-Järna) med en ideell organisation som förmedlare av personliga tjänster. Test av förmedlingstjänster har gjorts inom området trädgård och hushållstjänster. I detta fall har utökning gjorts till datatekniska servicetjänster, såsom betaltjänster. Liknade utgångspunkter har pilotverksamheter vid tre biblioteksfilialer. I dessa fall är efterfrågan på support vid datoranvändning och vad det innebär för personalen i fokus. Även gränsdragningsproblematik kring vilka tjänster som ska utföras (från att beställa biljetter till att betala räkningar via nätet) är en viktig fråga.

Uppföljning och erfarenhetsinsamling kommer att starta i slutet på 2014 genom uppföljning av pilotverksamheterna och en studie för att få en bild av konsekvenser för företagare i glest bebyggda områden vid instabil eller dålig uppkoppling mot nätet.

Länsstyrelsen Dalarna leder arbetsgruppen Processbaserat serviceunderlag och ingår med representanter i arbetsgrupperna Betaltjänstlösningar och Betaltjänstförordningen och föreskrifterna.

Länsstyrelsen Dalarna driver även ett innovationsprojekt inom betaltjänstområdet. Målet är att genomföra de tre första stegen i en innovationsprocess för att ta reda på om det är möjligt att genom en innovationsupphandling finna lösningar för de grupper som inte får sitt behov tillgodosett av marknaden. Projektet finansieras av VINNOVA.

Förutom de regionala insatserna har Dalarna även nationellt ansvar för samordningen av bevakningsuppdraget, samt projektledningen av det nationella stödprojektet som utgör ett stöd till övriga länsstyrelser i arbetet med de regionala insatserna.

Totalt har Dalarna drygt 3 tjänster för betaltjänstarbetet fördelat på en nationell samordnare och projektledare, en nationell projektmedarbetare, en nationell utredare, en regional processledare, en regional delprocessledare och en projektekonom.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Nya tekniska lösningar utvecklas som resulterar i allt fler alternativ att betala och ta betalt. Dock fortsätter kontanter att vara viktiga. Det arbete som nu bedrivs med gemensamma projekt, pilotverksamheter, uppföljningar samt att stötta orter som har långa avstånd till andra alternativ med betalombud, är viktigt. Arbetet gör det möjligt att proaktivt stötta med tekniska lösningar och kunskapsinsatser så att fler kan hantera betalningar e.t.c. på egna villkor. Det regionala serviceprogrammet och arbetet med att forma den digitala agendan kommer att vara centrala för insatser inom grundläggande betaltjänster. Vi ser bl.a. biblioteksfilialer och studieförbund som viktiga partners i det fortsatta arbetet.

Frågan kring sedelbytet blir en viktig uppgift för 2015 där samarbetet med Svensk handel och Företagarna kommer att ske. Det finns en beredskap inom Länsstyrelsen för att vid behov stötta med informationsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Sten-Rune Lundin.



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen anser inte att tillgången till grundläggande betaltjänster i Gotlands län fullt ut motsvarar samhällets behov. Det är främst de funktionsnedsatta och äldre som upplever brister i tillgången till grundläggande betaltjänster. Det är länsstyrelsens uppfattning att fler betalningsalternativ borde finnas för dessa grupper.

Länsstyrelsen finner även att den bristande tillgången till grundläggande betaltjänster gäller i första hand möjligheten till kontanter men även den begränsade möjligheten till ny betalningsteknik beroende på dålig mobiltäckning, främst på landsbygden.

Länsstyrelsens noterar med tillfredsställelse att under året öppnade Gotlands första insättningsautomat med röststyrningsfunktion för kontanter på offentlig plats. Den placerades i centrala Visby och är ett samverkansprojekt med tre banker (Swedbank, Sparbanken Gotland och SEB). En ny uttagsautomat kommer också att placeras utanför Gallerian på Öster mot en stor kundparkering.

Länsstyrelsen antecknar också, efter påpekanden i årsrapporten för 2013, att det nu är fullt möjligt att på flyget (Gotlandsflyg) mellan Visby och Bromma betala både med kort och med kontanter.

Positivt därutöver är att bredbandsutbyggnaden fortsätter kraftfullt på den gotländska landsbygden.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen har sammanträffat med representanter för olika handikapporganisationer på Gotland. Ordföranden för neurologförbundet på Gotland framhöll då att många funktionsnedsatta har önskemål om att fler uttagsautomater ska placeras inomhus för att både minimera risker för rån men också för att funktionsnedsatta och då inte bara synskadade, vill nyttja röstfunktionen. Man upplever en integritetskränkning när röstfunktionen riskerar att höras alltför starkt utomhus. Vidare önskar man att bankomaterna ska vara höj- och sänkbara.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Tillgänglig statistik visar att förutom Norrbotten och Jämtland är Gotland det län som har längst ökat medelavstånd till närmaste servicepunkt med kontantuttag vid nedläggning av bankkontor och bankomater.

Fårö är fortfarande ett område som har dålig bredbandstäckning och som saknar uttagsautomater och bankkontor. Detta är inte acceptabelt eftersom Fårö under sommartid kan ha upp mot hundratusen besökare.

Länsstyrelsens regionala utvecklingsinsatser

De regionala utvecklingsinsatserna kan sammanfattas enligt följande:

- v Regionalt statligt stöd åt två betaltjänstombud. Länsstyrelsen har medverkat i två ansökningar om regionalt statligt stöd till betaltjänstombud. Tyvärr har den tekniska lösningen inte varit funktionell varför Länsstyrelsen konstaterar att det trots beslut fortfarande saknas genomförande av detta beslut.
- v Initiativtagare och deltagande i den s.k. kustlänsgruppen (Länsstyrelserna i Gotland, Södermanland, Blekinge och Kalmar). Genom detta har vi blivit en grupp som tillsammans diskuterar och analyserar betaltjänstfrågor. Vi har:
 - gemensamt anställt en regional processledare
 - påbörjat en inventering av regionalt statligt stöd till Burgsvik, vilken av Post- och telestyrelsen pekats ut som en särskilt sårbar ort vad gäller grundläggande betaltjänster. Detta ska ske i samarbete med den regionala processledaren
 - genomfört studiebesök vid PayEx AB och Region Gotlands näringslivsenhet i Visby för att diskutera samarbete om betallosningar för föreningar
 - tillsammans påbörjat en förstudie av hur föreningar hanterar kontanter. Även detta ska ske i samverkan med den regionala processledaren
- v Informationsinsatser årligen på företagsmässor t.ex. i Länsstyrelsens monter på Företagardagen där vi informerar om grundläggande betaltjänster samt sedelbyte och kontanthantering.
- v Länsstyrelsens initierade under 2014 ett möte med banker på Gotland där bankchefer från Swedbank, Sparbanken Gotland, SEB, Nordea och Handelsbanken deltog. Syftet med mötet var att föra en dialog om utvecklingen vad avser nedläggningen av bankomater, indragning av bankkontor, kontanthantering i stort, sedelbytet, mm. Länsstyrelsen gavs också möjlighet att klargöra Länsstyrelsens roll i sammanhanget.

Bankerna accentuerade vid mötet att ansvaret för bankomaternas utformning, placering, funktionssätt mm åligger BAB (Bankernas Automatbolag AB). Vidare hävdade bankerna att tillgången till kontanter är tillgodosedd genom att Forex Bank sedan sommaren 2013 etablerats i Visby.

- v Sammankomster med handikapporganisationer i länet.
- v Länsstyrelsen i Gotland medverkar i den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen vill vid en omvärldsanalys och med beaktande av de horisontella målen framhålla fyra områden i bevakningen av grundläggande betaltjänster på Gotland.

Kontanthanteringen

Länsstyrelsen anser att bristen på kontanter utgör ett växande problem. Framförallt pensionärer upplever att de har problem med ett alltmer kontantlöst samhälle. Undersökningar från pensionärsorganisationer i övriga Sverige stödjer detta.

Det finns även studier som pekar på att kontanter ofta är något billigare att hantera än betalkort. För små butiker och restauranger, sådana som oftast finns i glesbygd och är viktiga för turistnäringen, är kontanter det övervägande billigaste betalningssättet. Betalningsautomater är relativt dyra i inköp och fungerar inte alltid på landsbygden på grund av dålig mobiltäckning och hastighet vilket gör det till en glesbygdsfråga.

Sedelbytet

Länsstyrelsen i Gotland bedömer att få företagare är fullt insatta i vad det pågående sedelbytet kommer att innebära för deras del, alltifrån uppgradering av kassasystem till förvaring och transport av de nya sedlarna. Ett omfattande informationsbehov föreligger. Det är Riksbanken som är ansvarig för sedelbytet, men länsstyrelserna borde kunna involveras i detta arbete.

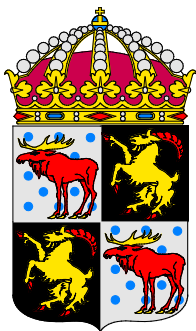
Jämställdhetsperspektivet

Länsstyrelsen i Gotland menar att grundläggande betaltjänster måste sättas in i ett sammanhang där jämställdhetsfrågorna blir implementerade. Det saknas studier på om hur t.ex. kvinnors företagande drabbas när tillgången till grundläggande betaltjänster inte fungerar. Tar kvinnor i större utsträckning än män på sig uppdrag som kassörer i föreningar? Är det oftare kvinnor som inte tar del av den nya digitala tekniken? Studier som omfattar de frågeställningarna borde initieras.

Den nya diskrimineringslagen

I Länsstyrelsens arbete ingår också att följa den nya diskrimineringslagen som träder i kraft 1 januari 2015 och om denna även är tillämplig för att påvisa bristande tillgänglighet till grundläggande betaltjänster.

Bevakningsuppdraget och rapporteringen har utförts av Morten Spencer.



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsens bevakning av grundläggande betaltjänster och de insatser som genomförts under året har varit en del av arbetet i länets regionala serviceprogram.

En del av bevakningsarbetet har varit att i varje kommun utse en kontaktperson för grundläggande betaltjänster och den kommersiella och offentliga servicen. Alla 10 kommuner har fått besök där vi bland annat träffade kommundirektören, kommunalrådets ordförande, näringslivschefen, äldreomsorgschefen och i de fall det finns en landsbygdsutvecklare. Servicefrågorna och då framförallt grundläggande betaltjänster lyftes.

Flertalet av länets kommuner är landsbygdskommuner och servicefrågorna är högst aktuella så dessa träffar var mycket uppskattade och givande.

Resultatet av detta är att det är en snabb och enkel väg in i kommunen, kommunikationen har förbättrats och vi får snabbt svar på våra frågor. 8 av 10 kommuner har lämnat in varuförsörjningsplaner. Två kommuner har tagit politiska beslut om att starta upp servicepunkter.

I länets västra och norra delar är tillgången till grundläggande betaltjänster mycket begränsad och problemen som störst. I mars skickades en enkät ut, till företag på tre orter inom dessa områden, med frågor rörande grundläggande betaltjänster. Enkäten är sammanställd och individuella intervjuer med företagare, privatpersoner och föreningar har påbörjats. Byamöten är också inplanerade.

På dessa orter var det framförallt föreningar och företag inom service och besöksnäringen samt nyanlända svenskar som har problem. Vi kan även se att det är företag som *traditionellt drivs av kvinnor* som drabbas då de ofta är kontantintensiva, såsom frisörer, behandling, caféer, butiker och turistföretag m.m.

Frågor har även skickats till de som ansvar för äldreomsorgen och resultatet beräknas bli klart till årsskiftet.

Då både antalet bankkontor och ombud med betalningsförmedlingstjänsten har minskat under året, har situationen jämfört med tidigare år försämrats för samtliga grupper.

Konsekvenserna av den försämrade tillgången till service är att området blir mindre attraktivt för företagsetablering och inflyttning. Besöksnäringen minskar och utflyttningen ökar. Utan service får vi ingen utveckling och därmed ingen tillväxt.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

De grupper som har störst problem med grundläggande betaltjänster är företag och föreningar på landsbygden, i glesbygdsområden och på mindre tätorter och då främst inom service- och besöksnäringen. Det är främst företag som traditionellt drivs av kvinnor som drabbas då de ofta är kontantintensiva, såsom frisörer, behandling, caféer, butiker och turistföretag m.fl.

Nyanlända svenskar är en grupp som ofta har problem med grundläggande betaltjänster. Både på grund av att de använder sig av kontanter i större utsträckning än svenskar i allmänhet och på att de ofta saknar eller att det tar lång tid att få ett personnummer och därmed ett bankkonto.

Då det gäller äldre och funktionsnedsatta har vi ställt ett antal frågor rörande grundläggande betaltjänster till de ansvariga för äldreomsorgen i resp. kommun. I slutet av året har vi en sammanställning och ett resultat.

För samtliga dessa grupper har det skett en försämring då de flesta banker under de senaste åren upphört med kontanthantering.

Konsekvenserna är att området blir mindre attraktivt för företagsetablering och inflyttning. Besöksnäringen minskar och utflyttningen ökar. Utan service får vi ingen utveckling och därmed ingen tillväxt.

Ett antal föreningar aviserar att de fått så stora problem med kontanthanteringen att en avveckling kan bli aktuell.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Det är främst i länets västra och nordvästra delar som problemen är störst. Det är områden som har långt till en större tätort och där det inte längre är lönsamt för marknaden att tillgodose samhällets behov.

På samtliga orter inom dessa områden har det skett en försämring då både antalet bankkontor och ombud med betalningsförmedlingstjänsten har minskat under året.

Inom dessa områden har tre orter, Loos, Ramsjö och Svågadalen valts ut för en djupare utredning.

Här ska också nämnas att det inte enbart är på landsbygden och i glesbygden som det har skett en försämring även mindre och medelstora tätorter har drabbats.

Konsekvenserna framgår av beskrivningarna under avsnittet om grupper med problem att genomföra sina betaltjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Arbetet har skett både inom ramen för det regionala servicearbetet och inom grundläggande betaltjänster.

Följande har gjorts:

- En person på varje kommun har utsetts till ansvarig för servicefrågor på landsbygds- och i glesbygdsområden – det är antingen näringslivschefen eller i de fall det finns en landsbygdsutvecklare.
- Länets alla 10 kommuner har fått besök och information kring grundläggande betaltjänster samt om kommersiell och offentlig service.
- En kartläggning genom en enkät och personliga intervjuer har gjorts på tre tidigare identifierade orter Ramsjö, Loos och Svågadalen. Byrådsmöten har planerats.
- Frågor har skickats ut till kommunernas ansvariga för äldre omsorgen. Resultatet beräknas vara klart i slutet av året.
- Ett arbete kring etablering av Servicepunkter har börjat. Målet är minst tre servicepunkter i varje kommun. Två kommuner har tagit politiska beslut i frågan med start 2015.
- Frågor kring grundläggande betaltjänster, kommersiell och offentlig service har tagits upp på partnerskapsmöten samt i beredning hos landshövdingen.
- Länsstyrelsen Gävleborg medverkar i arbetsgruppen ”Processbaserat serviceunderlag”.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Den stora utmaningen som länet står inför är att skapa bra förutsättningar och attraktiva miljöer för företagande, boende, föreningar och besöksnäringen. Att vända trenden från utflyttning till inflyttning.

Det är oerhört viktigt att staten fortsätter att bevaka och stötta med insatser inom grundläggande betaltjänster på orter där marknaden inte tillgodoser samhällets behov.

Långsiktiga och hållbara lösningar då det gäller kommersiell- och offentlig service och grundläggande betaltjänster är nödvändigt för att få en utveckling och därmed en ökad tillväxt i området. Ett fungerande mobil- och bredbandsnät är ytterligare ett av incitamenten.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Mariana Femling och Ola Sjöström.

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av årets bevakning

Hallands övergripande mål är att regionala myndigheter, i samarbete med kommuner och deras prioriteringar, verkar för att det i rimlig omfattning och inom rimligt avstånd finns service tillgängligt för alla invånare i Hallands län.

Vi har under 2014 års bevakning gjort stickprovsuppföljning på de telefonintervjuer, enkäter och andra kontakter som tagits vid tidigare års bevakning.

Informationsutbyte och diskussioner när det gäller kontanthantering- och betalningsfrågor sker löpande med regionen.

Vi har inte fått några nya signaler under detta årets bevakningsarbete som visar någon större försämring vad gäller de grundläggande betaltjänsterna i Hallands län.

Avstånden mellan städer/tätorter/landsbygd i Hallands län är korta. Många invånare bor i kustområdet och pendlar till arbetstillfällen i inlandet och så även tvärtom, varför avstånden till grundläggande betaltjänster inte kan ses som något stort problem.

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är förhållandevis god i Hallands län.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Gruppen äldre och funktionsnedsatta har, som tidigare år, inga stora problem som de belyser. Fortfarande finns det svårigheter och begränsningar vad gäller uttag av kontanter. Det förekommer också att kort tillsammans med personlig kod lämnas till personal inom hemtjänsten eller anhöriga för uttag av kontanter. Detta är ingen acceptabel lösning och får inte vara ett sätt att försöka lösa problemet på. Automater med kontanter försvinner men på orter där det fortfarande finns en bank kan man i många fall få personlig hjälp.

Många äldre får hjälp med sina räkningar, främst av anhöriga. De som sköter betalning av sina räkningar själva föredrar fortfarande girobetalningar. Gruppen funktionsnedsatta har fortfarande problem med automater som sitter för högt och de som är synskadade kan ha problem med displayer som är dåligt upplysta eller har små siffror och bokstäver. För dessa två grupper har inte några stora förändringar skett, varken till det bättre eller till det sämre.

Företagen har åsikter vad gäller bankernas avgifter för att ta emot dagskassar. Höga avgifter gör att mindre företag samlar ihop ett antal dagskassar som sätts in vid färre antal tillfällen. Detta är ingen bra lösning som dessutom känns obehaglig t.ex. vid rånrisk. Bristen på möjligheter att hantera kontanter slår också hårt mot föreningar som har stor del av sin inkomst via loppis, lotterier, kakförsäljning m.m. Den ideella sektorn är värdefull för landsbygdens attraktivitet.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Ett fåtal orter i länet kan få försämrad service om möjligheten till kontanthantering försvinner. Dessa områden ligger främst i inlandet i Hylte och Falkenbergs kommuner. Kartmaterial som belyser alla kommuner i Halland har tagits fram för att titta på hur det ser ut i länet när det gäller kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering. Kartmaterialet visar att täckningen för dessa tre servicetyper är relativt jämn i länet.

I det regionala serviceprogrammet framgår också att avståndet är relativt likt över länet med jämna avstånd till banktjänster/betaltjänster.

Bredbandstillgång med hög överföringshastighet är begränsad i Hallands inland. En regional bredbandsstrategi kommer att tas fram inom ramen för Region Hallands ordinarie arbete 2014. Inom nya landsbygdsprogrammet finns möjlighet till stöd för att öka bredbandstillgången. Prioriterade områden sammanfaller med de delar av länet som har långa avstånd till service-tjänster.

Avstånden mellan städer/tätorter/landsbygd i Hallands län är korta. Många invånare bor i kustområdet och pendlar till arbetstillfällena i inlandet och även tvärtom, varför avstånden till grundläggande betaltjänster inte kan ses som något stort problem.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Hallands län har genomfört regionala stöd- eller utvecklingsinsatser under 2014. Tidigare genomfördes en inventering av Region Halland "Tillgänglighetsinventering av banker på landsbygden i Halland", på begäran av Länsstyrelsen. Denna inventering visar att tillgängligheten är generellt god för betal- och kontanthantering på landsbygden. Kartmaterial från Tillväxtanalys visar att ingen större förändring har skett vad gäller bankernas tillgänglighet sedan utredningen gjorts. Länsstyrelsen har inte heller under bevakningsuppdragets arbete fått några indikationer på att marknaden inte tillgodosett samhällets behov gällande grundläggande betaltjänster. Den huvudsakliga anledningen till detta måste ses till att det inte är några långa avstånd för invånare i Hallands län.

Inom landsbygdsprogrammet har Länsstyrelsen beviljat stöd till bredbandsföreningar för anläggning av bredband i flera av de områden i länet där servicetillgången riskerar att bli begränsad. Tillgång till bredband bedöms som grundläggande för bl.a. service.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Det finns en risk att butiker och serviceställen läggs ner och därmed kan det bli en avsevärd och sämre förutsättning vad gäller utnyttjandet av tjänster som ingår i vårt uppdrag.

Länsstyrelsen får, enligt förslag till nya landsbygdsprogrammet, möjlighet att ge ekonomiskt stöd till serviceföretag på landsbygden. Stöd kan ges till en större grupp av små företag än vad som är tillåtet idag. Länsstyrelsen kommer att kunna prioritera stödansökningar så att grundläggande betaltjänster vidmakthålls i oförändrad eller större omfattning i länet. Detta bör gynna landsbygden och de mindre företagen på orter med begränsad hantering av t ex kontanter.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingela Norell.



Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen ser inga större förändringar eller skillnader i tillgängligheten till betalservicen i år från föregående år. Det som sker i länet är att marknadsaktörer har investerat i betaltjänstlösningar. Länsstyrelsen bedömer att samhällets behov av betalservice tillgodoses med den nya tekniken och lösningar som finns för de allra flesta, även för äldre och personer med en funktionsnedsättning. De problem som finns och kan finnas är på individuell nivå.

Jämtlands län är glest befolkat med spridd bebyggelsestruktur, det bor ca 2,5 invånare per kvadratkilometer och det finns många småorter och ett fåtal tätorter med en befolkning mellan 1000 och 4000 invånare. Invånarantalet i Östersunds tätort är större än summan av invånarna i samtliga övriga tätorter i länet. Av länets befolkning bor 65 procent i byar och små samhällen. Detta ställer också krav på den enskilde individen att hitta funktionella lösningar då det blir långa avstånd till all grundläggande service så som dagligvaror, drivmedel och betalservice.

Länsstyrelsen i Jämtlands län har i årets bevakning använt samma metod som i förra årets bevakning - telefonintervjuer och personliga intervjuer med företrädare för myndigheter och organisationer som arbetar med eller kommer i kontakt med de grupper som är i fokus för bevakningsuppdraget.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen ser inga större förändringar från i fjol. När det gäller grupperna äldre personer visar resultatet av enkäten i PRO projektet (Örebro länsstyrelse projektägare) att giro och internetbank är de främsta sätten som äldre betalar sina räkningar på. De individer som har hemtjänst och inte klarar sig själva är de som lyfts fram som de som gärna vill ha kontanter. Gruppen nyanlända och asylsökande har tillgång till ett betalkort, där de får sin ersättning insatt. När det kommer till föreningslivet löser föreningarna kontanthanteringen på lite olika sätt, många har avtal med sin bank om antal insättningar per år till en viss summa, Swish används också allt mer. För gruppen individer med funktionsnedsättning är läget inte förändrat från föregående års rapportering. Enligt Handikappsamverkan är de problem som finns på individnivå utifrån funktionsnedsättning. Tillgängligheten är många gånger beroende av yttre förhållanden så som yttreskötsel, som kan minska framkomligheten.

Oron för bytet av kontanter lyftes i fjolårets rapport som ett eventuellt problem för företagen, främst inväxlingen av 1000 kr sedlarna. Detta har flutit på bra i landet enligt Swedbank AB - Kontantenheten, för inlämning av 1000 kr sedlar är det 11,5 miljarder inlämnat och kvar i omlopp är ca 1,5 miljarder. Inga signaler finns på att det varit några problem i länet med inläm-

ningen. Det är främst BDB Bankernas depå AB och Riksbanken som kan få största belastningen kommande år. Prepaid kortet är igång för kommunerna och det fungerar bra. Det är inga stora volymer ännu men bra funktionalitet, Swedbank AB - Kontantenheten.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Länsstyrelsen ser inga specifika områden med problem med tillgång till grundläggande betal-service, inkluderat de områden med de finansierade betaltjänstlösningarna, vilka dock inte har fungerat under året.

Jämtlands län skiljer sig från övriga landet genom att länet är ytmässigt mycket stort, omfattar 12 procent av Sveriges landyta med endast 1,3 procent av landets befolkning eller 126 000 invånare. Länets befolkning är inte större än att halva befolkningen ryms på Friends Arena samtidigt. Det gör länet till en av de mest glest befolkade regionerna inom både Sverige och EU. Jämtlands län har också en mer spridd bebyggelsestruktur än övriga landet med ett mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta och ett fåtal tätorter med en befolkning mellan 1000 och 4000 invånare. Många av länets invånare har långa avstånd till grundläggande service, detta är ett faktum för alla som bor i länet. Konsekvensen av detta är att invånarna i länet har under en längre tid behövt hitta funktionella lösningar för att kunna fortsätta att bo och verka i länets alla delar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2013 genomfördes två regionala insatser, en i Ytterhogdal – Härjedalens kommun, och den andra i Gäddede – Strömsunds kommun. Tyvärr har båda dessa stått och inte gått att använda på grund av Exchange Finans problem med återkallande av banktillståndet från Finansinspektionen. Inga regionala stöd eller utvecklingsinsatser har genomförts under 2014.

Länsstyrelsen i Jämtlands län väljer att avvakta utvecklingen på betaltjänstfronten. Det är mycket som händer på marknaden, det är ett faktum att mängden kontanter minskar och att andra alternativa lösningar används allt mer. Länsstyrelsen leder arbetsgruppen ”Service och tillgänglighetsdata” som tittar på behovet av kart- och statistikjänster i arbetet med betaltjänstuppgifterna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen ser fortfarande en fara i att gå in för tidigt med statliga medel till insatser för specifikt betaltjänstlösningar i olika områden. Statliga medel ska inte användas då de kan tränga undan marknadsanpassade lösningar. Det som Länsstyrelsen ser som viktigt är att uppmuntra och underlätta för företag att samlokalisera servicen ute på landsbygden för att stärka bygder och samhällen för att skapa attraktivitet för området så att människor ska kunna bo och verka där. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att uppmuntra användandet av mobila betaltjänster för att ytterligare minska kontanterna på vår landsbygd. Länsstyrelsen anser också att det är av största vikt att fortsätta arbetet med att bygga ut fiber och det mobila nätet i länet.

Bevakningsuppdraget och rapporteringen har utförts av Else-Marie Norin.



Länsstyrelsen i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av årets bevakning

Kartläggningen för betaltjänster i Jönköpings län under 2014 visar att vissa grupper fortfarande har svårigheter att utföra betaltjänster. Gruppen äldre visar en något positiv trend med färre i digitalt utanförskap jämfört med föregående år. Funktionsnedsatta har fortsatt utmaningar på vissa områden. Företagare har fått större problem att få tag på växelkassa och avstånden till att lämna in dagskassa har ökat efter att bankkontor lagt ner. Nysvenskar har fått en negativ utveckling i relation till betaltjänster då bankregler har skärpts under året.

Länsstyrelsen har påbörjat ett projekt för betaltjänster under året. Efterfrågan på informationsinsatser är stort och några insatser för investeringar kan bli aktuella under 2015.

Genom en kombination av både kvantitativ och kvalitativ information har årets kartläggning givit en bättre beskrivning av situationen i länet än tidigare. Länsstyrelsen har använt olika metoder för att få en så verklighetsnära bild som möjligt av situationen i länet. Arbetet innefattar bland annat intervjuer. Intervjuerna har genomförts med utsatta grupper, organisationer och kommuner.

Även tre typer av enkäter har använts, två webbenkäter dels tillsammans med organisationen Företagarna och med ytterligare en näringslivsförening dels en enkät i två separata grupper i samarbete med SPF. Länsstyrelsen i Jönköpings län har även lagt upp på en funktion på sin hemsida där allmänheten kan ge synpunkter gällande betaltjänster.

Statistik har använts från databasen Pipos Betalanalys samt webbverktyget Tableau där kommunala och regionala översikter har gjorts.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Ungefär 25-30 procent av pensionärerna upplever problem med betaltjänster enligt pensionärsorganisationerna. Andelen har minskat något det senaste året tack vare digitala utbildningar. Enkätundersökningarna visar att yngre pensionärer generellt har mindre problem än äldre samt även att Swish har börjat användas bland yngre pensionärer.

"Det kontantlösa samhället leder inte till ett mer tillgängligt samhälle – snarare tvärtom"

Intervju med funktionsnedsatt

Situationen för funktionsnedsatta är i stort sätt oförändrad. Problemsituationer är exempelvis att uttagsautomaternas ljudassistans fluktuerar i volym och att betalstationer i butiker är högt placerade och är stationära. En närmare dialog mellan funktionsnedsatta och bankerna efterfrågas.

Många föreningar och företag upplever ökade svårigheter såsom:

- Tillgången till växelkassa.
- Kostnaden för teknisk utrustning.
- Resekostnader.

Enkätundersökningen bland företagarna visar att 16 procent upplever en försämring under 2014 i att genomföra betaltjänster, 2 procent uppger att det blivit bättre och 62 procent säger att det varit oförändrat. Särskilt problematiskt upplever turismnäringen situationen.

Konsekvensen för de utsatta grupperna är att utanförskapet späds på och att verksamheter inte kan fortsätta.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

"Det blir stora problem när det är marknader exempelvis, det kan bli många upprörda då när vi inte kan ge ut mer kontanter, de förväntar sig att vi ska vara bank".

Intervju med handlare

Intervjuer och statistiksammanställningar visar att det finns några utsatta områden i länet. Dessa är särskilt Visingsö, Bottnaryd, Brandstorp, Malmbäck, Korsberga. På dessa ställen så tillhanda-håller butiken begränsade möjligheter till uttag samt möjlighet att betala räkningar.

Av enkäten framkom att det finns särskilda behov på Visingsö där det i dagsläget inte finns möjlighet att få tag på kontanter annat än i butiken mitt på ön.

Gislaveds kommun har varit särskilt utsatt där flest bankkontor har upphört med kontant-hantering. Detta har gjort det svårare för företag och föreningar att bedriva sin verksamhet.

En viktig del i analysen är orter som har service men om den försvinner så blir avstånden väldigt långa, Mariannelund är ett sådant exempel.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Grundläggande betaltjänster finns beskrivet i det regionala serviceprogrammet och insatser för betaltjänster finns beskrivna i handlingsplanen för 2014. Inom ramen för serviceprogrammet har ett partnerskap för servicefrågor utvecklats. Frågor som diskuterats är informationsspridning kring betaltjänster, teknik, enortsbutiker samt service och tillgänglighet. Partnerskapet består av Länsstyrelsen, länets kommuner och organisationer.

Länsstyrelsen har haft kommunala träffar för att diskutera utsatta orter utifrån analysunderlag från bland annat Pipos Betalanalys. Detta har konkretiserat problembilden och Länsstyrelsen har utifrån underlaget kunnat göra en geografisk-, och aktivitetsprioritering tillsammans med kommunerna. Förslag på insatser och dialog förs med lanthandlare och kommuner.

En dialog förs med offentlig-, privat sektor samt ideella föreningar. Företrädare för samtliga pensionärsföreningar har bjudits in till samråd om betaltjänster, vilket har lett till en ökad efterfrågan av Länsstyrelsens informationsträffar.

Länsstyrelsen har under året spridit information via Länsstyrelsens tidning Förvetet samt genom webbpublikationer.

I bevakningsuppdraget har enkäter gällande betaltjänster använts. Dels en webbenkät tillsammans med Företagarna, samt två webbverktyg på hemsidor för att kunna skriva in eventuella synpunkter. Även pappersenkäter till pensionärer gått ut och kommentarerna visar på stort engagemang från målgruppen.

Länsstyrelsen startade under året igång ett projekt för betaltjänster. Samverkan med kommuner har prioriterats i syfte att ta fram en regional handlingsplan.

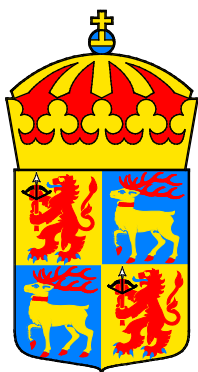
Länsstyrelsen har tillsammans med Regionförbundet Jönköpings län och Landstinget tagit fram en regional digital agenda vars mål är digital utveckling med människan i centrum.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen prioriterar informationsinsatser under 2015 i syfte att skapa dialog och visa på tekniska lösningar och andra samverkanslösningar. Det är många föreningar och företag i länet som behöver stöd och efterfrågar information. Även fortsatt arbete krävs genom workshop och utbildning för kommuner som leder till fördjupad dialog och samverkan kring betaltjänstfrågorna regionalt. Att motverka det digitala utanförskapet och finna lösningar som är hållbara för sårbara grupper är viktigt. Ett förslag från föreningar för funktionsnedsatta är en standardisering av bankomater och kortläsare nationellt.

Under 2014 kommer en länsträff att äga rum angående betaltjänster. Under konferensen kommer information att ges om de praktiska lösningar som finns att tillgå och diskussioner kommer att föras i workshops kring det fortsatta arbetet med betaltjänster. Digitala utvecklingsinsatser i samverkan med andra aktörer är viktiga för de utsatta grupperna.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Emanuel Schmit och Helena Liljergren.



Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av årets bevakning

Sammanfattningsvis har inga stora förändringar kommit Länsstyrelsen i Kalmar län till kännedom vad gäller tillgången på grundläggande betaltjänster 2014 jämfört med 2013.

Utvecklingen mot ett mer kontantlöst samhälle har fortsatt med ökad kortanvändning och fler företag inklusive busstrafiken har blivit kontantlösa vilket upplevs som ett stort problem av äldre. I viss mån har dagligvarubutiker ersatt bankerna vad gäller att tillhandahålla kontanter.

Övergången är dock inte helt problemfri och på landsbygden uppger många butiker att man tycker kontanthantering och växel är problematiskt och att man ibland får neka kunder att ta ut kontanter.

Bevakningen har skett i huvudsak genom telefonintervjuer med representanter för pensionärer, nyanlända och funktionsnedsatta samt med enskilda företagare, föreningar och banker. Länsstyrelsen i Kalmar har också haft löpande kontakt med Regionförbundet i Kalmar län, Hela Sverige skall leva, Landsbygdsmentorerna och landsbygdsutvecklare i kommunerna för att bevaka grundläggande betaltjänster i ett serviceperspektiv.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Liksom tidigare år upplever många äldre det som problematiskt att få tag på kontanter. De upplever en försämring i och med att fler företag blivit kontantlösa men också en förbättring då butiker ersatt en del av de automater som försvunnit i och med skapandet av bankernas automatbolag AB (BAB). Intervjuade som är rullstolsburna uppger att även de nya bankomaterna som BAB placerat ut sitter för högt.

Nyanlända som har problem med att ta ut kontanter och betala räkningar befinner sig ofta i "glappet" mellan att vara asylsökande där migrationsverket har ansvaret och att ha fått svenska identitetshandlingar vilket möjliggör anskaffande av bankkonto och betalkort. Ett förslag från integrationshandläggaren på Länsstyrelsen i Kalmar är att nyanlända skall kunna använda det Ica-kort migrationsverket tillhandahåller fram till att de får sina svenska identitetshandlingar. I Nybro har kommunen själva skaffat sådana kort som fungerar som ett Mastercard och menar att detta fungerar utmärkt.

Flera intervjuade föreningar upplever det som dyrt och besvärligt att "banka" de intäkter de får från försäljning av lotter, marknader, fika eller secondhand. Det kan i vissa fall röra sig om stora belopp som ibland förvaras hemma med otrygghet och rånrisk som följd. Det förekommer

många kreativa lösningar för att sätta in kontanter eftersom bankernas och värdetransportföretagets lösningar anses för dyra. PRO i Läckby har funnit en bra lösning där växel lämnas till den lokala handlaren mot kredit i butiken.

De problem som företagare upplever är också knutna till kontanthantering och i några fall till bristande kapacitet i det mobila nätet. Intervjuade företagare uppskattar att 70-80% av betalningarna nu görs med kort.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksamats

Liksom tidigare år anges glesbygdsområden i norra länsdelen och på norra Öland mer utsatta vad gäller tillgången på grundläggande betaltjänster. Detta då avstånden är relativt långa och befolkningen är gles vintertid men mångdubblas under turistsäsongen. Här upplever butiker svårigheter att möta inhemska och utländska turisternas efterfrågan på kontanter för exempelvis loppis och riskerar därmed att förlora kunder som åker till centralorterna istället. Ett annat problem är att mobilnätet överbelastas.

Under årets bevakning har Länsstyrelsen även kommit i kontakt med andra orter som upplever kontantbrist och börjat följa upp detta. Orterna är Degerhamn som föregående år hade ett bankkontor samt Överum. Båda orterna ingår i serviceprojekt som drivs tillsammans med regionförbundet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Kalmar län har tillsammans med Länsstyrelserna i Jämtland, Uppsala och Örebro deltagit i ett projekt tillsammans med PRO för att undersöka hur äldre hanterar betaltjänstproblematiken utifrån ett större underlag. Drygt 4500 pensionärer har besvarat en enkät som kompletterats med djupintervjuer. Resultatet går det att läsa om i den gemensamma delen av bevakningsrapporten.

Länsstyrelsen i Kalmar län genomför med stöd av Post och telestyrelsen ett pilotprojekt i Gullringen för att undersöka hur efterfrågan ser ut för att få hjälp med att betala räkningar på ortens bibliotek som är tänkt att bli en servicepunkt. Utgångspunkt för projektet är en förstudie gjord av Leader Astrid Lindgrens Hembygd samt de lokala utvecklingsplaner som gjorts inom ramen för projektet Service skapar tillväxt i Kalmar län.

Länsstyrelsen i Kalmar län samarbetar med länsstyrelserna i Blekinge, Södermanland och Gotland i Kustlänsgruppen. Kustlänsgruppen har anställt en gemensam processledare som under året genomfört en enkätundersökning mot länens kommuner samt besökt orter för att ta fram underlag för framtida insatser. Tillsammans med kontaktpersonerna har tre fokusområden identifierats, föreningar, servicepunkter och integration. När det gäller föreningars betaltjänstproblematik avser Kustlänsgruppen att dra lärdom av arbetet som gjorts i Västra Götaland och pröva potentiella lösningar i fas 2. Ett antal föreningar har därför intervjuats under året. För att underlätta för nyanlända är avsikten att informera om betaltjänster i samband med samhällsorienteringen för nyanlända och kontakter för detta ändamål har tagits. När det gäller servicepunkter utreds behovet av processledaren.

Länsstyrelsen i Kalmar har också samarbetat med regionförbundet angående service och betaltjänster vilket resulterat i en enkät om betaltjänster som skickats till 52 butiker på landsbygden varav 25 svarat. Av enkäten framgår bl.a. att kunderna efterfrågar kontanter i samtliga svarande butiker och att 6 av dessa inte anser sig kunna möta detta behov.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Utvecklingen mot det digitala kontantlösa samhället fortsätter och ger många möjligheter till för-
enkling och nya tekniska lösningar. Men de som inte följt med i denna teknikresa riskerar att bli
isolerade. Därför får det inte bli ett krav att använda kort eller internetbanken, det måste finnas
alternativ.

Med det sagt finns i dagsläget ett antal mogna tekniklösningar som skulle kunna underlätta kon-
tanthantering i föreningar och mindre företag. Detta är i sin tur beroende av en stabil uppkopp-
ling. Vi ser på detta sätt allt mer hur servicefrågorna går in i varandra vilket kräver att vi ser på
begreppet service som en helhet där betaltjänster ingår. Detta kommer att kräva mer samarbete
mellan statliga aktörer, kommuner företag och föreningar. Servicepunkter är typexemplet på ett
sådant sammabete som vi troligtvis kommer att få stödja framöver för att kunna behålla god en
service på landsbygden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av årets bevakning

Bevakningen av grundläggande betaltjänster har skett löpande under året. Inför årsrapportens färdigställande har Länsstyrelsen särskilt kontaktat kommunernas socialtjänst, näringslivs-utvecklare och landsbygdsutvecklare, lokala företagarföreningar och Hela Sverige ska leva.

Länsstyrelsen kan utifrån bevakningsarbetet konstatera att, även om problem kvarstår för vissa grupper, tillgången till betaltjänster överlag är tillfredsställande. Detta bygger till stor del på närvaro av Handelsbanken och lokala sparbanker som fortfarande upprätthåller kontant-service. Vidare tar dagligvaruhandeln på landsbygden ett stort ansvar och håller en hög servicenivå. Grupper som kan ha besvär med att utföra betaltjänster är i första hand funktionsnedsatta samt föreningar och småföretag på landsbygden.

Under 2013 nedlagd bankservice i Uppvidinge kommun har under 2013 och 2014 ersatts av service i dagligvarubutiker. Genom detta är utbudet av betaltjänster i stort oförändrat jämfört med 2013.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Personer med någon form av funktionsnedsättning, fysisk eller psykisk, har inte sällan större eller mindre problem med att utan hjälp genomföra betaltjänster såväl som andra handlingar i och utanför hemmet. Detta förhållande kvarstår i stort sett oförändrat.

När det gäller personer med psykisk funktionsnedsättning kan det exempelvis vara svårt att förstå att elektroniska betalningar är kopplade till att det dras pengar på ett konto. Det är lättare att förstå betalningar med fysiska pengar.

Fortfarande finns en motvilja hos äldre mot kortbetalningar och att använda dator för internet-betalningar. Beroendet av kontanter och att kunna betala räkningar via privatgirot kvarstår i betydande grad även om det rimligen borde vara i avtagande. Det uppges från socialtjänsten i en kommun att man har stött på önskemål från äldre att socialtjänsten ska kunna förmedla kontanter och på så sätt agera "bank".

Av allt att döma har resurssvagare personer större bekymmer med betaltjänster än övriga i samhället. Vissa invandrargrupper som nyligen har kommit till Sverige kan vara en sådan grupp. Inte sällan placeras nyanlända långt från större orter vilket innebär problem med att tillgodose ett relativt stort kontantbehov hos dessa personer.

Fortfarande är kontanthanteringen hos föreningar och hos vissa företag, till exempel turistföretag på landsbygden, omfattande. Avstånd till serviceställen där det är möjligt att sätta in dagskassar är besvärande på många håll. Medelåldern i föreningsstyrelser är ofta relativt hög vilket medför ett visst motstånd mot att testa nya tekniska lösningar för betalningar. Problemen kring kontant-betalningar påverkar föreningarna på flera sätt, inte bara ekonomiskt genom fördyrad hantering

och risk för intäktsbortfall. Det gör det också än mer svårt att hitta personer som är villiga att åta sig uppdrag i föreningar genom att arbetsbördan har ökat när det gäller ekonomi-administrationen. Vidare finns risk för sammanblandning av styrelsemedlemmars privata ekonomi och föreningens ekonomi.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Genom att Handelsbanken, de lokala sparbankerna och dagligvarubutiker fortfarande upprätthåller en god service är utbudet av betaltjänster i länet överlag att betrakta som tillfredsställande. Liksom tidigare år är nätet av servicepunkter glesast i länets västligaste delar. Området är emellertid också gles befolkat varför den lägre servicegraden inte drabbar så stor del av befolkningen.

I Uppvidinge kommun drabbades 2013 två relativt närliggande orter av minskad betaltjänst-service då Swedbank upphörde med kontanthantering. Detta innebar en kännbar försämring och avståndet till service blev betydande. Denna lucka har nu fyllts genom att dagligvarubutikerna i dessa båda orter har etablerat motsvarande service under 2013 och 2014.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen medverkar i två länsstyrelsegemensamma projekt, det nationella stödprojektet och arbetsgruppen för service och tillgänglighetsdata. Det finns en särskild åtgärd i det regionala serviceprogrammet för Kronobergs län som innebär att en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken ska genomföras och att Länsstyrelsen ska medverka till att betaltjänstlösningar kommer till stånd där det finns behov.

Under 2013 och 2014 har Länsstyrelsen samverkat med Uppvidinge kommun, som i ett särskilt projekt arbetar med serviceutveckling och attraktiva orter. I detta projekt har bland annat betaltjänstproblematiken behandlats. Frågan blev extra het i och med att Swedbank slutade med kontanthantering i två orter under projektets gång. Detta föranledde projektet att ta ett helhetsgrepp på betaltjänsterna i kommunen. Diskussioner fördes kring behov och möjliga lösningar i fem orter där bankservice saknas. Dagligvarubutikerna i två orter etablerade relativt omgående betaltjänst med förhoppningen att erhålla visst stöd för verksamheten. En dagligvarubutik har avvakat med investering på grund av osäkerhet kring finansieringen. I övriga orter är det inte aktuellt med utökad service i dagsläget.

Länsstyrelsens avsikt var att, för flera orter i kommunen, göra en samlad ansökan om medel från Post- och telestyrelsen för att täcka eventuella underskott när det gäller tillhandahållandet av betaltjänster. Efter avslutade diskussioner har Länsstyrelsen ansökt om och beviljats medel avseende två orter. Vidare har Länsstyrelsen med stöd av förordningen om stöd till kommersiell service beviljat investeringsbidrag till en butik för installation av utrustning kopplad till betaltjänster.

Länsstyrelsen har för avsikt att på motsvarande sätt gå igenom återstående sju kommuner i länet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

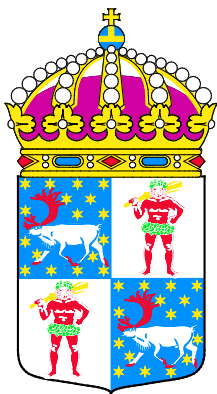
Som tidigare bedömer Länsstyrelsen att kontanthanteringen kommer att minska om än långsamt. Farhågan kring att återstående banker väljer att på sikt upphöra med kontantservice kvarstår.

Den tekniska utvecklingen torde innebära att även de minsta företagen och föreningar på landsbygden i större utsträckning kan bli kontantlösa. En kritisk faktor är den i vissa områden bristfälliga kapaciteten i mobiltelefoninäten. Även om utbyggnad nu sker kommer det enligt operatörerna att kvarstå områden med bristfällig täckning. Insatser från samhällets sida krävs här.

I övrigt när det gäller behov inom betaltjänstområdet kan ett upphörande av kontanthantering i Handelsbanken och de lokala sparbankerna komma att kräva insatser från Länsstyrelsens sida.

Vad gäller insatser för enskilda funktionsnedsatta bedömer Länsstyrelsen att detta i första hand är en kommunal fråga. Målet är att människor ska klara att utföra så mycket som möjligt utan assistans från samhället och anhöriga. Det är viktigt att det utvecklas tekniska lösningar som bidrar till att uppfylla detta mål.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Allan Karlsson.



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av årets bevakning

För år 2014 bedömer Länsstyrelsen, precis som under år 2013, att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län inte motsvarar samhällets behov. Problemen är störst i fjällvärlden och länets lands- och glesbygd men även tätorter påverkas i viss omfattning. Problemen gäller främst tillgången till kontanter men även den begränsade möjligheten till betalningar på grund av avsaknad av bredband och bristfällig mobiltäckning. Bredbandsutbyggnad pågår på många håll i länet och läget bedöms förbättras år 2015.

Länsstyrelsen i Norrbotten finansierar via medel från PTS sex betaltjänstombud under år 2014. Dessa ombud finns i Kainulasjärvi, Karesuando, Vittangi, Skaulo, Kangos och Övre Soppero. Fem av dessa ombud har en s.k. Centrelösning, dessa ombud har varit ur drift stora delar av år 2014. Driftsstoppet har inverkat negativt på utvecklingen i länet, ombuden har uttryckt att problemen är störst gällande kontantuttagen. Kontantuttag är den viktigaste och mest använda funktionen hos betaltjänstombuden. Länsstyrelsen har under driftsstoppet fokuserat på att stötta betaltjänstombuden och hitta tillfälliga lösningar för att lösa de akuta problem som uppstått. Dock har de akuta problemen varit små och kunnat lösas med ett antal taxitransporter i länet. Reaktionerna från allmänheten har varit sparsamma. Ombudet i Kainulasjärvi har en lösning från Kuponglösen och har inte påverkats av driftsstoppet.

Länsstyrelsen utreder tillsammans med andra aktörer i länet kontinuerligt förutsättningarna för nya betaltjänstombud, dels var i länet behovet finns och dels vilka tjänster som efterfrågats. Länsstyrelsen har bland annat använt sig av karttjänsten Pupos Betalanalys för att kartlägga behoven.

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport genomfört intervjuer med länets betaltjänstombud, Coompanion, Sparbanken Nord, Handikappförbundet (HSO) och Pensionärernas Riksorganisation (PRO).

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster är precis som föregående år äldre, funktionsnedsatta, invandrare, föreningar och företag på landsbygden. Framförallt har besöksnäringen påtalat problem med att kunna ta emot betalningar p.g.a. den bristfälliga IT-infrastruktur som råder i vissa delar av länet. Även privatpersoner har i viss mån problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster, då är det främst kontanttillgången som avses men man upplever även problem som kan kopplas samman med den bristfälliga IT-infrastrukturen.

År 2014 har problemen med att klara de grundläggande betaltjänsterna varit större än föregående år på grund av det driftsproblem som uppstått hos fem av de sex betaltjänstombuden under stora delar av år 2014.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Områden med begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster är främst fjällvärlden och länets lands- och glesbygd. Företagare i dessa områden upplever problem med kontanthantering och betalningar p.g.a. bristande mobiltäckning. Besöksnäringen och handeln i dessa områden är särskilt utsatta gällande dagskassahantering och värdetransporter som ofta sker i egen regi.

Post- och paketservicen samt kontantuttag ingår ofta i dagligvarubutikernas serviceutbud och dagligvarubutikerna upplever en stor efterfrågan på kontanter. En nedläggning av dagligvarubutiker innebär att tillgången till denna service försämras eller försvinner helt från många orter. Under år 2014 har en dagligvarubutik upphört och två är på väg att upphöra. Även tätorterna upplever vissa problem men då främst gällande kontant- och dagskassahanteringen.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Norrbotten stöttar länets sex befintliga betaltjänstombud. Länsstyrelsen undersöker även möjligheterna för att etablera nya betaltjänstombud i länet där behovet av grundläggande betaltjänster inom rimligt avstånd ej kan anses uppfyllt. Detta görs i samråd med till exempel det regionala serviceprogrammets partnerskap. Länsstyrelsen har bland annat använt sig av karttjänsten Pupos Betalanalys för att kartlägga behoven.

Länsstyrelsen i Norrbotten stöttar olika satsningar för att utveckla näringslivet i länet och grundläggande betaltjänster är ett av områdena som prioriteras. Grundläggande betaltjänster har varit en del av länets regionala serviceprogram för perioden 2010-2013 och det lyfts fram som ett prioriterat insatsområde i länets regionala serviceprogram för perioden 2014-2018.

Länsstyrelsen har en processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i länet. Processledaren har under året haft löpande kontakt med betaltjänstombuden för att hantera driftsstörningarna. Processledaren leder en nationell arbetsgrupp vars fokus ligger på att hitta nya tekniska lösningar på betaltjänstmarknaden. Arbetsgruppen har påbörjat arbetet med att ta fram en matris som ska avhandla nya tekniska betaltjänstlösningar som finns tillgängliga på marknaden. Länsstyrelsen i Norrbotten medverkar också i projektgruppen för Stödprojektet, i gruppen Betaltjänstförordningen och föreskrifterna samt den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget.

Processledaren har anordnat en studieresa till Tromsö i Norge för att undersöka hur man jobbat med grundläggande betaltjänster i Norge.

Länsstyrelsen i Norrbotten har anordnat det årliga nordliga regionmötet för betaltjänster under hösten 2014. Länsstyrelsen i Norrbotten har även genomfört en servicekonferens där grundläggande betaltjänster lyftes upp som en informationspunkt.

Grundläggande betaltjänster ingår även som en del i Norrbottens läns digitala agenda vilken bland annat avhandlar bredbandsutbyggnaden i länet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

För att Norrbotten ska kunna ha en levande landsbygd med bra förutsättningar för företag, föreningar och privatpersoner är det nödvändigt med bland annat:

- Bättre mobiltäckning och internettillgång.
- Bra leveransvillkor av post och paket.
- Samlingspunkter för insättning och uttag av kontanter.
- Fungerande kortbetalning.
- Förbättrad dagskassehantering.
- Samlokalisering av olika serviceslag.

Grundläggande betaltjänster lyfts fram som ett prioriterat insatsområde i länets regionala serviceprogram perioden 2014-2018. Länsstyrelsen i Norrbotten avser att fortsätta stödja de befintliga betaltjänstombuden ekonomiskt under förutsättning att PTS tillhandahåller finansiering för detta. Länsstyrelsen avser även att undersöka behov och förutsättningar för att etablera nya betaltjänstombud i länet samt att testa nya tekniska lösningar. Länsstyrelsen bedömer att utvecklingen inom grundläggande betaltjänster kommer att påverkas positivt gällande mobila betallosningar men att problemen kring kontanthantering kvarstår.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Camilla Häggström och Roger Ylinenpää.



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skånes län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen bedömer att samhällets behov av grundläggande betaltjänster i stort sett är tillgodosedda i Skåne. Utifrån ett statistiskt perspektiv är det endast Ven som har en problematisk situation och där behoven inte är tillgodosedda. Ön är att betrakta som glesbygd och man brottas med alla de utmaningar som finns i de mer glesbefolkade länen norrut. Statistiken visar dock inte allt. Bankernas utveckling med nedläggning av lokala kontor och en minskad kontanthantering medför ökande problem för olika gruppers verksamhet och inte minst för den idéburna sektorn i samhället. Detta är ett stort problem i Skåne, eftersom det berör många föreningar, företag och boende, främst på landsbygden.

Under 2014 har Länsstyrelsen fortsatt att föra en dialog med Hvens byalag som äger frågan att hitta och driva en fungerande betaltjänstlösning på ön. Vi har haft avstämningar under året för att komma vidare i processen. Vi för även dialoger med olika leverantörer av betaltjänstlösningar och med PTS i frågan. När det gäller problematiken med kontanthantering som rör föreningar, företag och boende, har vi i ett projekt haft omfattande kontakter med dessa målgrupper för att identifiera vilka problem som finns och hur vi kan stödja olika insatser för att hitta lösningar för dessa behov. Vi har även involverat representanter från banksektorn i projektet för att försöka gifta ihop utbuds- och efterfrågesidan när det gäller kontanthantering och digitala betallosningar. I den processen har Länsstyrelsen ett nära samarbete med Region Skåne, som har det regionala utvecklingsansvaret i Skåne och dessutom har ansvar för det regionala serviceprogrammet i länet.

Vidare har Länsstyrelsen deltagit aktivt i den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget. Vi har även anordnat det årliga regionmötet för länsstyrelserna i den södra delen av landet. Mötet hölls på Ven.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Problem med betaltjänster hänger i första hand samman med utvecklingen i banksektorn och avser minskad kontanthantering i kombination med bristen på anpassade digitala betallosningar. När det gäller grupperna äldre och funktionsnedsatta samt nyanlända följer problemen i stor utsträckning möjligheterna att kunna hantera kontanter och om det finns anpassade lösningar för dessa målgrupper.

Länsstyrelsen bedömer att behoven i stort är tillgodosedda för äldre och funktionsnedsatta, men att det finns individer som har problem. Saker som tagits upp när vi under 2014 haft kontakt med målgrupperna är att man inte kan betala med kontanter på resor med kollektivtrafik och att man har olika former av betalningsproblem när man ska åka färdtjänst. I det senare fallet får vård-

personal en otydlig roll med arbetsuppgifter som inte ingår i tjänsten (t.ex. att hantera vårdtagares ekonomi), vilket även skapar rättsosäkerhet för denna grupp. När det gäller gruppen nyanlända (papperslösa och asylsökande) finns krav på uppehållstillstånd, personnummer m.m. för att kunna öppna bankkonto och därmed få ett bankkort, vilket skapar problem med kontanthantering och andra grundläggande betaltjänster.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

På Ven är samhällets behov av betaltjänster inte tillgodosett. På Ven finns i princip alla problem kopplade till grundläggande betaltjänster: privatpersoners uttag och insättning av kontanter, samt betalningsförmedling; föreningars hantering av dagskassor och växelpengar; företags hantering av dagskassor och växelpengar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har med medel från PTS under år 2014 arbetat vidare med ett utvecklingsprojekt på Ven för att lösa problemen med betaltjänster på ön. Projektet beräknas pågå t.o.m. år 2015. Projektet har försenats p.g.a. svårigheter med att hitta ett lämpligt ombud. Representanter för Hvens byalag – som är den organisation som driver frågan – är fortfarande positiva till att hitta en lösning som ska komma igång under 2015. De är i dagsläget inställda på att hitta en kombinerad lösning tillsammans med annan medborgarservice.

Länsstyrelsen har med medel från PTS under år 2014 koordinerat ett förstudieprojekt i Skåne som har undersökt och identifierat vilka problem med grundläggande betaltjänster som finns i länet. Skånes Hembygdsförbund driver projektet tillsammans med Hela Sverige Ska Leva Skåne och såväl Region Skåne som representanter från banksektorn ingår i styrgruppen. Projektet samarbetar med Länsstyrelsen i Västra Götaland som koordinerar ett projekt om betalningar i samband med idrottsevenemang som Västergötlands Idrottsförbund driver.

Förstudieprojektet har uppmärksammat att föreningar på landsbygden är en viktig målgrupp som har behov av stödinsatser. Även småföretagare på landsbygden har liknande problem. Det är främst bristen på kontanthantering hos bankerna som försvårar deras verksamheter. Samtidigt har föreningar och företagare problem med att ta betalt i samband med olika evenemang om de endast tar emot kontanter. Besökare har inte kontanter med sig i samma utsträckning som förr i tiden. Projektet har därför identifierat olika typer av digitala betallösningar som redan finns på marknaden eller som skulle kunna utvecklas för att passa dessa målgruppers behov.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsens bedömer att det även framöver är angeläget att följa utvecklingen inom banksektorn vad gäller strukturen för betaltjänster och inställningen till hantering av kontanter, eftersom denna utveckling i förlängningen får stora konsekvenser för olika grupper i samhället. Det är i nuläget svårt att bedöma i vilken utsträckning marknaden kan komma att ta över och därför är det också svårt att bedöma behoven av statliga insatser. I sammanhanget bör även bedömas om statliga insatser också bör ske genom regleringar av banksektorn.

När det gäller förstudieprojektet om grundläggande betaltjänster är vår ambition att med hjälp av medel från PTS gå vidare med ett genomförandeprojekt. I det projektet vill vi sammanföra utbuds- och efterfrågesidan i olika konstellationer och med hjälp av kompetensutveckling hitta digitala betallösningar som passar stora delar av målgruppen. Vi vill även försöka involvera fler aktörer, som kommuner och företagarföreningar, i detta arbete. Det är viktigt att poängtera att man inte kan ta bort kontanthantering för föreningar och småföretagare, men att man med

största sannolikhet kan reducera den samtidigt som de kan öka sina intäkter. Flera digitala transaktioner medför förenklad och mera automatiserad bokföring, vilket minskar kostnader och arbetsbelastning för ideellt engagerade människor. Minskad kontanthantering innebär också ökad säkerhet för föreningsaktiva och företagare, eftersom rånrisken och rättsosäkerheten minskar när man har lägre summor kontanter att hantera.

Bevakningsarbetet har utförts av Tobias Dalhammar och Bengt-Olof Svensson. Rapporteringen har utförts av Tobias Dalhammar.



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen i Stockholm ser inga större skillnader i årets bevakning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet jämfört med år 2013. Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glesbygd fortfarande är mycket begränsad och inte kan anses tillfredställande. Då det saknas marknadsmässiga krafter som kan bära ansvaret för grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glesbygd är behovet av statliga insatser av avgörande betydelse. Den största problematiken ligger i Stockholms skärgård, med förklaring i de geografiska förutsättningar som skärgården präglas av. Länsstyrelsen ser skillnader bland öarna och dess möjlighet att hantera och erbjuda grundläggande betaltjänster, mycket kopplat till lokalt engagemang samt olika systemleverantörer. Möjligheten att ta ut kontanter samt att lämna dagskassor är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som viktigast.

Länsstyrelsen gör bedömningen att skärgårdens kontantmängder är fortsatt höga efter den slutrapport som inkommit från leverantören av värdetransporttjänsten samt att andelen kortköp ökat marginellt, med cirka fem procent, under 2014. I årets bevakning har vi sett en fortsatt minskning av antalet bankomater, varav många frånfall finns i länets skärgårdskommuner. Vi bedömer även i år att det kommer att finnas ett ökat behov av olika typer av mobila betaltjänster och IT-infrastruktur som säkerställer dess möjlighet att fungera. Länsstyrelsen vill betona den eventuella problematik som förutspås inför nästa års sedelbyte där vi tror att en stor del av sedelbytet kommer att äga rum i dagligvaruhandeln och således generera en ökad kontanthantering på redan säkerhetsmässigt utsatta områden.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

"Hos oss går det som mest att ta ut 500 kronor åt gången, det är en begränsning från banken. Tänk han som hade två barn i seglarskolan och behövde sammanlagt 8000, det blev 16 stycken uttag."

Lanthandlare på skärgårdsö i Stockholm

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att det är svårt att peka ut specifika grupper. Tillgången till grundläggande betaltjänster på vissa öar är så pass dålig att det handlar om i stort sett alla grupper.

Företagarna i glesbygden är extra utsatta när det gäller att bli av med sina dagskassor. Vi fortsätter att se ökade kontantmängder i Stockholms skärgård på grund av en växande turism och uttrycker en stor oro för säkerhetsaspekten i att företagarna själva reser långa vägar med flertalet byten av transportmedel för att lämna sina dagskassor. Resvägen fortsätter att bli längre då flera bank-

kontor har stängt igen alternativt slutat med kontanthantering. Vi får även indikationer från företagarna att de kan tvingas resa till olika orter för att lämna dagskassor respektive hämta växel, något som blir mycket tidskrävande. En annan problematik som mynnar ut i stora kostnader för företagarna är kortavgifterna till bankerna som vanligtvis ligger på omkring tre konor per köp. Denna kostnad åter ibland upp hela marginalvinsten på en vara. Ofta behöver företagaren också addera uppringskostnader till denna post. Ett exempel från i år är ett företag i Stockholms skärgård där fyra procent av den totala omsättningen har gått till kostnader för kortanvändning.

Länsstyrelsen i Stockholms län planerar att genomföra en könskonsekvensanalys av arbetet med betaltjänster för att säkerställa att insatserna riktar sig till både kvinnor och män samt för att få förståelse för om kvinnor och män har olika problematik. Exempelvis vet vi att kvinnor i lägre utsträckning än män har körkort respektive båtkörkort.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Länsstyrelsen har i år genomfört studiebesök på flertalet platser i länet och ser stora svårigheter vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster i lands- och glesbygd, men också i Stockholms närförorter där banker och bankomater stängt i bland annat brottsutsatta områden. Länsstyrelsen ser dock att den största problematiken återfinns i Stockholms skärgård med anledningen av dess speciella geografiska förutsättningar. Det är dyrare, mer tidskrävande samt mer problematiskt att färdas på vatten än på land, särskilt vintertid. Skärgården har även en undermålig IT-infrastruktur jämfört med resten av länet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under våren genomförde Länsstyrelsen en mer långsiktig upphandling avseende värdetransporter för åren 2014-2015 med option på 2016. Leverantören har i sommar hämtat upp dagskassor på 19 stycken öar i Stockholms skärgård. Hämtning har skett 5-7 gånger, med helikopter under en sju-veckors period. Utvärdering av sommarens lösning har genomförts både vad gäller en slutrapport från leverantören samt en enkät till brukarna. Responsen i enkäten var överlag mycket positiv. Det styrks även av den rapport som leverantören har lämnat in där Länsstyrelsen kan se att tjänsten har nyttjats flitigt, är välbehövad avseende kontantmängderna och således viktig ur ett säkerhetsperspektiv.

Länets recyclingmaskiner har haft stora leverantörsproblem och ej varit i drift under 2014. Vi har omplacerat en maskin till ett annat län efter önskemål från ombudet. Tillsammans med ombuden bedömer vi inte maskinernas funktion som tillfredställande och kommer således arbeta för en avveckling.

Länsstyrelsen har fortsatt sitt arbete med att finna olika mobila betaltjänstlösningar som kan vara lämpliga att använda i skärgården. Förutsättningarna för detta är större satsningar på IT-infrastrukturen, då den är mycket undermålig i Stockholms skärgård. Länsstyrelsen ser stora fördelar i att skala upp det pilotprojekt som genomförts under året på Utö med mobila betaltjänster. Inte enbart för att öppna upp för andra betalningsmöjligheter utan även för att säkerställa möjligheten till kortbetalning som i dagsläget står för cirka 80 procent av alla pengatransaktioner och ofta blir lidande av överbelastade nät.

Länsstyrelsen har under året medverkat i arbetsgrupperna Betaltjänstlösningar och Service- och tillgänglighetsdata.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen i Stockholm gör bedömningen att lämna sina dagskassor samt ta ut kontanter är det mest primära behoven som finns i Stockholms skärgård. Vi ser även en utveckling av fortsatt stora kontantmängder i området. Upphandlingen av värdetransporter för 2015 med option på 2016 är redan klar och kommer att fungera på liknande sätt som 2014 men givetvis med vissa justeringar efter årets utvärdering från brukarna och leverantören.

Vi fortsätter arbeta med att finna nya lösningar för de orter där vi identifierat störst behov och ser potential i den wifi-zon som drivits som pilotprojekt 2014 på Utö. Utvärderingen visar på att wifi-zonen har tillgängliggjort mobila betaltjänster och stärkt upp det befintliga nätet samt säkerställt bland annat kortbetalningar när 3G och 4G nätet blir överbelastat och går ner, vilket är vanligt förekommande.

Länsstyrelsen i Stockholms län har sett en fortsatt ökning i användandet av både kort och kontanter under 2014 och bedömer att denna ökning kommer att fortsätta år 2015. Vi förutspår även generellt ökade behov av att kunna ta betalt eller betala för sig, vilket nödvändigtvis inte behöver inkludera kort eller kontanter. Länsstyrelsen ser inga indikatorer på att marknadsmässiga krafter ska bidra till en förbättring vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll.



LÄNSSTYRELSEN Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen har under drygt sex år genomfört bevakning av betaltjänstfrågan och problembilden börjar bli välkänd. Sedan har naturligtvis förändringar inträffat under de år som gått, både vad gäller problemen i sig och möjligheterna att lösa dem.

Länsstyrelsen har ringt till pensionärsorganisationer, handikappföreningar och företagarföreningar i länet. En intervju har gjorts med länsstyrelsens integrationsansvariga. Kunskaper och erfarenheter har också diskuterats inom Kustlänsgruppen (som är ett samarbetsprojekt mellan länsstyrelserna i Södermanland, Kalmar, Blekinge och Gotland.)

Den generella problembilden för länet är i stort densamma som tidigare år. Det är främst de äldre-äldre som har problem med betaltjänster. De som inte har använt dator i sitt arbetsliv vill ibland inte skaffa sig det nu heller. Detta ställer till en del problem i dagens IT-samhälle där det blir allt svårare att utföra betaltjänster och andra samhällstjänster utan att använda digitala verktyg. Nyanlända är en utsatt grupp där det kan finnas behov av insatser. Vad gäller bankerna noteras inga förändringar mot förra året.

Länsstyrelsen har inte heller i år har fått några samtal eller signaler om att det skulle vara problem med betaltjänster i länet. När man aktivt undersöker frågan och genomför samtal och intervjuer märks dock att det finns en del problem. Föreningars möjlighet att ta betalt vid olika aktiviteter påverkas negativt av att allt färre bär med sig kontanter. Däremot verkar butikernas problem med dagskassor ha minskat eftersom allt fler skaffat kortterminal. Svårigheten att ta ut kontanter märks på några ställen i länet. Det handlar framförallt om orter med mycket turism.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Äldre-äldre är fortsatt en utsatt grupp. De har ibland en skepsis till ny teknik och det inbegriper både dator och betalkort. Räkningsbetalningar är dock ett mindre problem då de flesta äldre som inte har dator verkar använda girobetalning. Det framkommer i år liksom tidigare att många tar hjälp av anhöriga och vänner för att lösa sina betaltjänster. För de funktionsnedsatta noteras inga förändringar mot förra året. Föreningar har fått det svårare att ta betalt för försäljning i pauser o.s.v. Detta sker i takt med att färre använder kontanter. De börjar dock ta till sig nya lösningar bland annat i Zettle. De nyanländas problem är kopplat till utbildningsnivå. I rapporten; Att avkoda systemets regler – Nyanlända invandrares berättelser om mötet med etableringen av fil.dr. Caroline Tovatt, berättas bland annat om en somalisk kvinna som aldrig fått gå i skolan. Hon berättar att hon genom sin lott lärt sig betala räkningar via internet. De nyanlända som i sitt hemland haft möjlighet till utbildning har inga eller små problem med betaltjänster. Hur nyanlända löser sina behov av betaltjänster verkar dock se olika ut. Det kan vara genom anhöriga, sin

lots, medborgarkontor eller andra mötesplatser. Den samhällsorientering som alla nyanlända har rätt till verkar inte ha något särskilt fokus på betaltjänster.

Situationen för nyanlända bedöms som oförändrad jämfört med förra året, men eftersom flyktingströmmen i år är betydligt större är frågan mer angelägen.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Inga större förändringar i länet. Avstånden mellan orterna är relativt korta i Södermanland och länet är ett av få i landet där befolkningen på landsbygden ökar. Detta skapar förutsättningar för att servicen finns kvar också på mindre orter. Servicen i Nyköpings kommun har förbättrats genom att två servicepunkter öppnats, i Vrena respektive Näveklarn. De håller en viss grundnivå på betaltjänster. Detta ger förutom bättre service på de aktuella orterna också en ringar på vattnet effekt och sprider positiva signaler till andra kommuner i länet. Länsstyrelsen utreder just nu ihop med de lokala aktörerna om mer insatser behövs. Se vidare nästa punkt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har inom ramen för det regionala serviceprogrammet gett stöd till två projekt som syftar till förbättrad service på landsbygden. LDL (lokalt driven landsbygdsutveckling) och InnoV, innovativa Vingåker. LDL projektet har resulterat i två servicepunkter, Vrena och Näveklarn. Här finns bland annat butiker som även ger en grundnivå av betaltjänster. Till exempel kan handlarna ge viss kontantservice genom att kunden handlar över beloppet. I fallet Näveklarn, som är en turistort har detta behov blivit så stort att Länsstyrelsen kommer utreda frågan om stöd till en uttagsautomat. Även i Vrena kan detta bli aktuellt. Vad gäller nyanlända kommer länsstyrelsen samordna arbetet betaltjänster – integration för att undersöka om insatser kan göras. Steg ett i detta är att prata med de personer engagerade i samhällsorientering och medborgarkontor som i första hand träffar de nyanlända. På så vis hoppas vi fånga upp de behov som finns av stöd på området betaltjänster.

På området föreningar kommer Länsstyrelsen fortsätta att undersöka behovet. Det verkar finnas anledning till insatser på området. Det kan handla om information eller att ett pilotprojekt genomförs med ett antal föreningar. Länsstyrelsen samarbetar i den s.k. Kustlänsgruppen, som förutom Södermanland, består av Blekinge, Gotland och Kalmar. Vi har en gemensam processledare och förutom kunskapsöverföring och informationsutbyte hittar vi också synergier och samordning på samtliga ovan nämnda insatsområden. Sammanfattningsvis kan sägas att Länsstyrelsen ser betaltjänstfrågan som en del i ett större sammanhang och frågan är integrerad i såväl det regionala serviceprogrammet som den regionala digitala agendan. Länsstyrelsen medverkar i projektgruppen för stödprojektet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen kommer inom ramen för samverkan i Kustlänsgruppen fokusera på tre insatsområden: Servicepunkter, föreningar och integration. Det är inom dessa områden vi uppmärksammar problem och det är här som insatser i första hand kommer göras. Utvecklingen i länet ser positiv ut. De serviceprojekt som Länsstyrelsen givit stöd till i Nyköpings och Vingåkers kommuner har rönt intresse både inom och utanför länet. Servicepunkterna är en bra plattform för vidare insatser för betaltjänster i fler kommuner.

Länsstyrelsens arbete med stöd till utbyggnad av modern IT-infrastruktur bidrar till att fler får en bättre och mer stabil uppkoppling, vilket också gynnar betaltjänstfrågan. Frågan om nyanländas behov av mer information och stöd gällande betaltjänster kan förmodas öka eftersom flyktingströmmen till Sverige är stor och Södermanland är ett av de län som tar emot flest flyktingar, relativt sin storlek. Inom detta område kommer sannolikt insatser behövas. Se punkten ovan för vidare beskrivning av Länsstyrelsens insatser på de tre fokusområdena.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson.



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen bedömer att tillgången och tillgängligheten till betaltjänster inte har förbättrats under det gångna året. Läget i länet är något försämrat i och med att kontanthantering har tagits bort från något fler bankkontor samt att flera uttagsautomater har tagits bort på ett antal ställen runt om i länet. Borttagning har framförallt skett i tätorter.

Äldre och funktionsnedsatta är grupper som är särskilt negativt påverkade av borttagning av betaltjänster. För denna grupp kan även små avståndsökningar innebära en stor försämring. Tillgängligheten till dagskassahantering är vidare låg i flera av länets södra kommuner där den är koncentrerad till centralorten. Både företagare och utsatta grupper i länet löser av nödvändighet sina problem med betaltjänster, men lösningarna är inte alltid tillfredsställande. Många lösningar är inte acceptabla ur ett säkerhetsperspektiv. För företag, handlare och föreningar kan det innebära osäker förvaring och transport av kontanter och för äldre att ansvaret för ekonomin överläts till andra parter informellt och oreglerat. Det finns också en utbredd sårbarhet, där en ytterligare neddragning av betaltjänstservice i en ort kan ge stora negativa konsekvenser.

Tillgången till fibrer är fortfarande låg utanför de större tätorterna, vilket innebär att övergången till en internetbaserad hantering av vissa betaltjänster försvåras av otillräcklig infrastruktur.

Under året har flera geografiska studier av länets tillgänglighet till betaltjänster gjorts via de två karttjänsterna Pipos Betalanalys och Argomento. I övrigt har bevakningen skett genom en enkätstudie till äldre personer samt kontakter och dialog med föreningsliv, företag och kommuner.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Under året har en särskild undersökning gjorts av gruppen äldre, via PRO. Enkäten representerar dock bara de äldre som är tillräckligt aktiva och pigga för att ta sig till medlemsmöten. Undersökningen ger därmed inte en bild av de äldre som troligtvis har störst problem med betaltjänster. Huvudbudskapet som förmedlas är att betaltjänsterna fungerar för de flesta äldre i länet idag, men i en djupare analys framkommer det tydligt att detta snabbt kan förändras. Detta resultat tolkas som att det bland äldre finns en utbredd sårbarhet. Att det fungerar idag villkoras med kom-

mentarer som *"Det fungerar bra, så länge uttagsautomaten inte är trasig"*. *"Det fungerar bra, så länge jag kan köra bil"*. I enkäten framkommer också att de som uttrycker störst problem med betaltjänster i länet inte alltid är de som har längst geografiskt avstånd till dessa tjänster.

Problemen med att hantera kontanter för företag och föreningar på landsbygden består, och bedöms vara lika problematiska som föregående år. De nya tekniska lösningar som har kommit har överlag inte bedömts vara tillräckligt enkla och bra.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Analyserna i Pupos Betalanalys och Argomento har visat att det i länet framförallt finns två större områden med särskilt låg tillgänglighet till betaltjänster, definierat som långa geografiska avstånd till kontantuttagsställen och dagskassahanteringsställen. Dessa regioner kommer att undersökas mer i detalj och kontakt kommer att tas med handlare, föreningsliv och utsatta grupper i dessa områden för att kunna diskutera eventuella lösningar. Det bör dock understrykas att problem med betaltjänster inte endast kan begränsas till geografiska avstånd. För vissa grupper är det lika svårt att förflytta sig 200 meter som det är för andra grupper att förflytta sig 20 kilometer.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

En dialog med företrädare för utsatta grupper, företag, handlare och föreningsliv liksom med länets kommuner har initierats, för att Länsstyrelsen på så sätt ska få förslag på lösningar på de lokala problem som finns och för att kommunerna och gruppföreträdare ska kunna precisera sina behov och inkomma med begäran om hjälp från Länsstyrelsen och/eller PTS. Under året har Länsstyrelsen medverkat i PRO-projektet

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen bedömer att problem med betaltjänster kommer att kvarstå. Den tekniska utvecklingen och innovationsviljan på området är stor så för vissa grupper kan det förmodligen komma nya tekniska lösningar som kan förbättra möjligheten att genomföra sina grundläggande betaltjänster på ett mer tillfredsställande sätt. Men för andra grupper bedöms dessa tekniska innovationer inte som en lösning på betaltjänstproblemen. Alla grupper kan inte tillgodogöra sig denna nya teknik. Det finns också som tidigare nämnts problem med bristande bredbands-täckning i flera delar av länet. Betaltjänster över internet skulle där bli alltför osäkra. Staten kommer därför behöva engagera sig i betaltjänstfrågan en lång tid framöver för att säkra att alla har tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.

Bevakningsarbetet har under början av året utförts av Lars Strand. Under den senare delen av året har Emma Holmqvist skött bevakningen och stått för rapporteringen.



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av årets bevakning

Kartläggning har genomförts dels genom enkäter, intervjuer och kontakter med berörda ute i länet, dels med hjälp av verktygen Pipos Betalanalys och filtreringsmodellen.

Under årets bevakning har följande information framkommit vilket lett till ny kunskap och nya insikter för oss som arbetat med betaltjänstuppdraget:

- Sedelutbytet förutspås öka behovet av dagskasseinsättningar. Dessutom finns en ökad oro för penningtvätt och hantering av falska sedlar i samband med sedelutbytet bland småföretagare och föreningar.
- Nya digitala betaltjänster anses vara förenade med dyra inköps- och abonnemangskostnader. Utbildning krävs för de personer som deltar i försäljning.
- Information och utbildning krävs för att höja kunskapsnivån kring nya tekniska betaltjänstlösningar. Många upplever det problematiskt att välja, då man söker alternativ eller komplement till konthanteringen.
- Serviceboxinsättning används inte fullt ut av föreningar och småföretag. Anledningen är att avgifterna anses för höga och/eller att tiden från insättningen till att pengarna når kontot anses för lång. Ju längre avstånd till servicebox, desto högre total kostnad för att nyttja tjänsten.
- Många föreningar löser den egna problematiken med växelkassa och kontantinsättningar genom att ha goda relationer och muntliga överenskommelser med lokala handlare, bensinmackar och banker. Sådana lösningar upplevs som orättvisa då vissa föreningar därmed kan gynnas gentemot andra.
- Några kommuner har svårigheter med att rekrytera god man för vissa grupper, vilket påverkar olika grupper tillgänglighet till grundläggande betaltjänster.
- En del kommuner har problem att ge ut ekonomiskt biståndet till nyanlända som fått uppehållstillstånd men ännu inte fått igång etableringsersättningen. Ofta omnämns detta som ”glappet”.
- Äldre och funktionsnedsatta använder sig i högre utsträckning av kontantuttag i butikskassa än uttagsautomat pga. oro eller att pga. uttagsautomaten inte är anpassad till funktionsnedsatta.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

De grupper som bedöms ha störst problem är personer i det digitala utanförskapet, funktionsnedsatta, äldre över 80 år, asylsökande, föreningar samt säsongsbaserade företag.

Äldre över 80 år samt de funktionsnedsatta är extra utsatta. De kan sakna stöd från anhöriga eller god man, vara boende på landsbygd och/eller har funktionsnedsättningar. Under 2014 drabbades ovan nämnda grupper än mer i orter med ombud anslutna till Exchange Finans som i början av 2014 fick sitt tillstånd indraget av Finansinspektionen. Konsekvensen blev ett flertal ärenden hos Kronofogden.

Försämrade tillgänglighet till dagskassainsättning är ett problem för föreningar och småföretag och skapar oro för rån. Nya digitala lösningar, som komplement till kontanter vid olika evenemang, kan leda till förbättringar, men kräver hög mobil täckningsgrad.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Vår kartläggning visar att idag finns sex mindre orter som saknar etablerade betaltjänstlösningar och har mellan 19-25 km till närmaste ort som erbjuder dessa. Utredning pågår av Länsstyrelsen om statliga insatser är rimliga. Ytterligare sex till åtta orter bedöms som sårbara om negativa förändringar sker hos de aktörer som idag är verksamma på orten. Den bristande täckningsgraden av bredband påverkar tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Överbelastning av nätet förekommer i vissa områden, vilket påverkar lanthandlarnas möjlighet till betalning via kort-terminalerna. En uttagsautomat har tillkommit i Likenäs under 2014, vilket innebär en förbättring för boende och turismen i norra Värmland.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I början av året gjordes en utvärdering över behovet av betaltjänstservice i Lesjöfors.

Utvärderingen gjordes med hjälp av filtreringsmodellen, statistikinsamling samt kontakter och intervjuer med berörda parter. Resultatet av denna utvärdering ledde till att en förenklad upphandling av betaltjänstservice i Lesjöfors genomfördes under året.

Det upphandlade betaltjänstombudet i Lesjöfors erbjuder möjligheten till att ta ut kontanter, betala räkningar och sätta in dagskassa på bankkonto/bankgiro. Denna lösning har fallit väl ut och fyller en viktig funktion för ortens äldre, föreningsliv och de asylsökande. Det höga mottagandet av asylsökande i Lesjöfors var en bidragande faktor till fortsatt behov av betaltjänstombud. Ombudet har tack vare stödet rekryterat ytterligare timanställd personal för att klara den dagliga driften av ombudstjänsten. Det har framförts att ombudet står för en viktig samhällstjänst i Lesjöfors som underlättar vardagen för invånare, föreningar och näringsliv.

Året har även inneburit extra bevakning och dialog med ombud som drabbades av att Finansinspektionen drog in tillståndet för Exchange Finans. Personer ur de utsatta målgrupperna fick problem på vissa orter som saknade alternativ till betaltjänstlösningar.

Under hösten togs initiativ till en workshop där samtliga kommuner i länet bjöds in för att bl.a. informeras om befintliga och framtida betaltjänstlösningar. Även olika projektidéer kom att diskuteras.

Under året har grundläggande betaltjänster lyfts in som ett av fem prioriterade områden i det regionala serviceprogrammet för 2014-2020, vilket lett till att saken diskuteras regelbundet inom länets samverkansgrupp "Partnerskapet för Kommersiell Service". Tillgängligheten till grundläggande betaltjänster har även inkluderats i den nyss antagna Regionala Digitala Agendan 2014-

2020, under temat digitalt innanförskap. Detta innebär att betaltjänster ingår som en del i ett större sammanhang då det kopplas både till servicefrågan och handlingsplanen för digitalisering i länet.

Länsstyrelsen har medverkat i de den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget och i arbetsgruppen för Individer och kommunsamverkan.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

För att kunna erbjuda tillgång till betaltjänstlösningar krävs en fortsatt utbyggnad av bredband och mobilnät. Det finns även ett uttalat behov av samordnade informations- och utbildningsinsatser för att öka kunskapen och användandet av digitala betaltjänstlösningar. Ett sätt att möta behovet är att starta upp projekt för utsatta grupper och föreningar som inriktar sig på nya digitala betaltjänstlösningar och hjälpmedel.

Lanthandlarnas osäkra framtid kan komma att påverka tillgången till kontanter på landsbygden. En möjlig åtgärd är att stärka lanthandeln genom att ge lanthandlarna möjlighet att erbjuda enstaka betaltjänstlösningar för att stärka de grupper som är extra utsatta på mindre orter.

Sedelbytet förutspås medföra ett ökat behov av dagskasseinsättning och en ökad risk för att mindre företag kan komma att användas för penningtvätt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Lindholm och Anneli Alsterlind.



Länssstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länssstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av årets bevakning

Problembilden i Västerbotten vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster är densamma som föregående år. Det finns minst en bank med kontanthantering, en deponi och en uttagsautomat i varje kommun. En del människor har svårt att anpassa sig till det utbud som finns idag eller har svårt att hitta en anpassad eller kostnadseffektiv lösning för företaget, föreningen eller det personliga behovet. Länssstyrelsen i Västerbottens bedömning är därför att tillgången till grundläggande betaltjänster inte fungerar tillfredställande och att behov av information och insatser kvarstår.

De insatser som påbörjats under året rör fjällturistorterna Saxnäs och Kittelfjäll, som tidigare pekats ut som orter där marknaden själv inte löser problemen. Orterna har en låg andel bofasta, långa avstånd till närmsta betalningsförmedling och turistsäsonger som ökar kontantflödet och överbelastar betaltjänster, internet och telefonitäckning.

I år har fler föreningar intervjuats och de flesta menar att kontanthantering är besvärlig med långa avstånd till deponering, kostnader förknippade med deponeringen, lämplig förvaring av dagskassorna samt deponeringens öppettider. Dagskassorna består nästan uteslutande av kontanter. Även om flera föreningar känner till nya betaltjänstlösningar och letar efter ett komplement eller helhetslösning uppger de sig ha svårt att hitta en passande lösning. Detta beror på en för liten mängd transaktioner, för högra transaktionskostnader eller avsaknad av kvitto/bekräftelse. Även webbsidor med för lång sökväg till själva betalningen samt betaltjänster med sms-bekräftelser vars leveranstid påverkas av överbelastade nät nämns som påverkande orsaker.

Bevakningen har genomförts genom kontakter med föreningar och kommuner, bland annat; Synskadades riksförbund i Västerbotten, Visma Asyl, PRO, Svenska jägarförbundet, Vilhelmina kommun, Kultsjö fiskevårdsområde, och Vilhelmina bygde och skoterförening.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Problembilden för nyanlända, äldre och funktionsnedsatta är också densamma som föregående år. Hos personer med funktionsnedsättningar är problemen ofta tekniska och relaterade till vilka versioner, programvaror och produkter som används. Hos nyanlända är problemen ofta administrativa med långa handläggningstider och avsaknad av uppehållstillstånd och personnummer. Bland äldre personer är problemen ofta tekniska och beteenderelaterade. Många är vana att sköta sin ekonomi med kontanter, saknar tillgång till internet och finner det svårt att lära sig om betaltjänster och betalkortens funktion samt komma ihåg koder. I två fall är taxitjänst upphandlad som ger personerna möjlighet att kostnadsfritt resa med taxi till närmsta serviceställe där det är möjligt att betala räkningar och ta ut kontanter.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Avstånden till betaltjänsterna i samma kommun kan variera med uppåt tolv mil. Ett annat återstående problem är vid högsäsonger där betalinfrastrukturen slås ut av överbelastning. En ort med en hundra bosatta har en väl fungerande infrastruktur vid lågsäsonger, men saknar kapacitet att förse tusentals besökare med samma betalservice.

Bredbandsinfrastrukturen, som är en förutsättning för privatekonomin och nya digitala betaltjänster, är väl utbyggd i länet men brister i extrem glesbygd. En förbättring som skett är fiberförbindelsen mellan Vilhelmina och Saxnäs. Genom fiberuppkopplade kortläsare tror företagarna i Saxnäs att problemen med betalningar kan komma att förbättras inför kommande säsong.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I 2010 års filtreringsmodell, med syftet att bilda en uppfattning om hur stor mängd kontanter som finns i speciellt område med eventuella säsongvariationer, pekades fjällturistorter ut som de orterna i länet med störst omsättning kontanter. För att koncentrera arbetet för mer långsiktiga lösningar valdes orterna Saxnäs, Ammarnäs och Kittelfjäll ut. De två förstnämnda har bägge 9 mil till närmsta betaltjänstförmedling och Kittelfjäll har 12,5 mil. I kartläggningen som utfördes 2013 över tillgängligheten till grundläggande betaltjänster gjordes fördjupande analyser och en uppdatering av filtreringsmodellen över dessa tre orter som tillsammans utgör grunden för regionala insatser utformade efter orternas behov. I dagsläget är regionala insatser för Saxnäs och Kittelfjäll aktuella.

I Saxnäs pågår ett pilotprojekt för mobila betaltjänstlösningar via ett wifi-nät. Bygdeföreningen i Saxnäs vill komplettera sin försäljning av led- och spårpass med en mobil betaltjänst. Idag sker betalningarna främst med kontanter eller inbetalning till ett pg-konto. Föreningen har under en längre period velat komplettera betalningsmöjligheterna med en mobil betaltjänst. Under högsäsongen överbelastas ofta telefonnätet varav betalning via sms inte är aktuell. De flesta företag i Saxnäs är inriktade mot turism och ett wifi-nät kan också avlasta det vanliga nätet under högsäsong och ge företag och föreningar en plats för marknadsföring. Insatsen pågår under år 2014-2015.

Kittelfjäll har en skidanläggning och mer kontanter i omlopp varav kontanthanteringslösning är mer aktuell. I dagsläget pågår diskussioner om en passande lösning med företag på orten.

Länsstyrelsen i Västerbotten har en anställd processledare under 2014-2015, som följer förändringar av betydelse för grundläggande betaltjänster samt inhämtar och sprider kunskap om nya lösningar. Processledaren deltar i samverkan mellan serviceprogram och övriga servicerelaterade insatser inom andra regionala program, strategier och uppdrag samt är med i den nationella arbetsgruppen för betaltjänstlösningar. Processledaren medverkar också i Länsstyrelsens uppdrag att främja och skapa förutsättningar till bättre bredbandsinfrastruktur och mobiltäckning kopplad till betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Länsstyrelsen i Västerbotten anser att det finns många utmaningar. En minskande och åldrande befolkning på landsbygden påverkar betaltjänsternas underlag och ökar risken att fler insatser kommer att bli nödvändiga på fler områden allteftersom marknaden själv inte löser problemen. Här har Länsstyrelsen ett viktigt arbete med att kartlägga behov och utröna vilken typ av lösning som lämpar sig för olika områden i länet.

Nya tänkbara lösningar kan vara mobila/digitala vad gäller betaltjänster men också annan service. På grund av de demografiska utmaningarna, den pågående digitaliseringen och länets fibernät skapas förutsättningar och nya möjligheter att ta tillvara på.

Det är också viktigt med fortsatt statligt stöd och kompetenshöjande insatser för länsstyrelserna vad gäller grundläggande betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Elisabeth Karlsson.



Länssstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länssstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av årets bevakning

De faktiska förhållandena, d.v.s. antalet orter med bankkontor, uttagsautomat eller servicebox har inte förändrats under året. Däremot förefaller irritationen över svårigheterna att deponera kontanter ha ökat.

I den löpande bevakningen har det inte framkommit något som antyder problem med att betala räkningar eller att skaffa kontanter. Kort- och andra slag av elektroniska betalningar har slagit igenom, men det finns en oro för att det blir allt dyrare och krångligare att skaffa kontanter och att allt fler serviceinrättningar kräver att kunderna ska betala med kort. Det är, framförallt för de äldsta, av största vikt att möjligheten att betala med kontanter finns kvar även i framtiden.

Deponering av dagskassar är ett problem för företag som får sina intäkter i form av kontanter och för föreningar. Att deponera kontanter är dyrt. På landsbygden tillkommer kostnader, merarbete och rånrisk i samband med resor till närmaste ort med deponeringsmöjligheter.

Sedelbytet 2015 kommer att kräva uppgradering eller byte av de kontanthanteringssystem som används i vissa butiker. I de fall systemen måste bytas handlar det om upp till 150 000 kr per kassa.

Bevakningen har skett genom löpande kontakter med företrädare för kommuner, butiker och genom mediabevakning. Förfrågningar har under hösten skickats till pensionärs-, handikapp-, och köpmannaföreningar.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Betala räkningar fungerar för alla, antingen genom girotjänster eller genom internetbank. Att skaffa kontanter för privat bruk är inte heller något stort problem. Deponering av kontanter är ett problem för föreningskassörer och för företag som får intäkter i form av kontanter. Det gäller företag som har privatpersoner som kunder och där köpesumman är liten, exempelvis friserier, restauranger och butiker.

Personer med nedsatt funktionsförmåga är beroende av stöd för att sköta sina betalningar. Inget tyder på att tillgången till sådant stöd förändrats under det senaste året.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Länet har stora glesbefolkade områden i Örnsköldsviks, Sollefteå och Ånge kommuner där det saknas underlag för service. Boende i dessa områden måste resa, som längst uppemot sju mil, för att tillgodose sina behov av service.

Tidigare år har osäkra internetförbindelser lyfts fram som ett hinder för elektroniska betalningar. Några sådana synpunkter har inte förts fram under 2014. Både fiber- och mobilnäten har byggts ut i viss mån, men inte så mycket att det kan ha löst alla tidigare problem. Av PTS statistik framgår att internetförbindelserna är dåliga i glest befolkade områden.

Internet via mobilnätet är inte tillgängligt i hela länet. Vissa orter som har tillgång till mobilt internet drabbas av kapacitetsbrist vid hög belastning.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Stödinsatser har under 2014 bedrivits på två orter i form av Centre-anläggningar. Stödinsatserna inleddes på båda orterna under 2013. Lösningarna utformats i dialog med Örnsköldsviks respektive Ånge kommun. Anläggningarna har placerats i butiker som också fungerar som servicepunkter. Genom att butikerna är servicepunkter tillhandahåller de på kommunens uppdrag kommunal information, dator med internetuppkoppling, kaféhörna, turistinformation m.m. Avståndet till närmaste ort med bankservice är fem respektive sex mil.

I Solberg startade försöket våren 2013. Under de första månaderna krånglade tekniken. Från butikens sida var man missnöjd med den utbildning som utlovats. Utrustningen var tänkt att användas av lokalbefolkningen, av de turister som besöker Solbergets turistanläggning och av anställda i vindkrafts- och bärplockningsbranscherna som bodde tillfälligt i Solberg. När utrustningen installerats visade det sig att det inte fanns någon efterfrågan på tjänsterna. Händelserna kring Exchange Finans gjorde att möjligheten till kontant-service upphörde i januari 2014. Under våren 2014 bedömde butiksledningen att det var meningslöst att fortsätta försöken med betaltjänster, och utrustningen ska därför flyttas och driftsättas på annan ort.

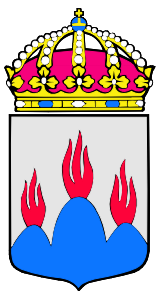
I Överturingen togs anläggningen i drift i november 2013. Man hade där liknande inkörningsproblem som i Solberg. Under den svåra stormen i december 2013 blev butiken i Överturingen utan elektricitet under tre dygn, vilket ledde till att frysvaror förstördes och till att frysanläggningen gick sönder. I detta kaos fanns ingen tid för butikspersonalen att engagera sig i den knappt startade betaltjänstservicen. Kort efter nyårshelgerna upphörde kontant-service till följd av att Exchange Finans förlorade sitt banktillstånd. Verksamheten med betalservice har med andra ord inte fått någon riktig start i Överturingen, men ska tas upp på nytt under hösten 2014.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Trots redovisade brister är tillgången till grundläggande betaltjänster god i Västernorrland, särskilt i jämförelse med andra län med gles och minskande befolkning. Den främsta förklaringen till detta är Handelsbankens starka representation i länet tillsammans med några fristående Sparbankskontor. Både Handelsbanken och Sparbankerna betonar i policydokument och årsredovisningar att den lokala närvaron är en viktig framgångsfaktor. Detta talar för att antalet bankkontor inte kommer att förändras under de närmaste åren, även om det givetvis inte går att utesluta stängning av enstaka kontor.

Det största problemet rör deponering, ”bankning”, av företagens och föreningarnas kontantkassor. Avgifterna är höga och för företag och föreningar på landsbygden tillkommer kostnader och risker i samband med transport av kontanterna. En lösning på detta problem förutsätter en närmare analys av nuvarande svårigheter och av kostnaden för alternativa lösningar.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ivar Hallin.



Länsstyrelsen

Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av årets bevakning

För år 2014 bedömer Länsstyrelsen, precis som under år 2013, att tillgången till grundläggande betaltjänster i Västmanlands län inte motsvarar samhällets behov. Problemen gäller främst tillgången till kontanter. Problemen är störst på landsbygden där bankomat eller mataffär inte finns tillgänglig.

Tillgången till grundläggande betaltjänster är i stort sett lika som föregående år. Det som förändrats i Västmanland är att ytterligare en bank, Nordea i Sala, som sista Nordeabank i länet under 2015 kommer att ta bort sin kontanthantering från bankkontoret.

Att betala i butik har blivit något enklare då fler betallösningar har lanserats såsom Swish för företag och Babs Micro.

Länsstyrelsen arbetar tillsammans med andra aktörer för att få fram fler betaltjänstlösningar i länet där avstånden till betaltjänster är långa.

Årets bevakningsrapport bygger bland annat på enkäter och intervjuer.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster är precis som föregående år nyanlända, personer med funktionsnedsättning, äldre och föreningar. Det kan bli problem för föreningar som säljer lotter och tar kaffeavgifter. När det gäller äldre och personer med funktionsnedsättning har flera banker lösningar för gode män och förvaltare beträffande betaltjänster. Den förändrade kontanthanteringen kan dock bli problem för de som inte har någon god man/förvaltare. Även nyanlända som inte hunnit få giltig ID-handling och kan ha svårt med språket har problem. I Fagersta och Skinnskatteberg har kommunen infört kontantkort för nyanlända som inte har bankkonto och det fungerar enligt uppgift alldeles utmärkt.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Områden med begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster är främst landsbygden där bankomat eller mataffär inte finns tillgänglig. Men även i kommunen Hallstahammar finns problem. Swedbank i Hallstahammar hanterar inte kontanter och Nordea i Hallstahammar slår dessutom igen helt och hållet i höst. Handelsbanken i Kolbäck, som är en närbelägen ort, har service med betaltjänster men bara för sina kunder. Pensionärsorganisationen SPF anser att situationen i Hallstahammar inte alls är bra. Den lilla orten Västerfärnebo i Sala kommun har också behov av kontantuttag på närmare håll.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Ett arbete pågår med de geografiskt mest utsatta områdena i samarbete med Sala kommun. Länsstyrelsen har en processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i länet och undersöker möjligheterna att vidta åtgärder i de områden som har fått längst avstånd till kontantuttag. Arbetet är även en del av det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen medverkar i den gemensamma arbetsgruppen Betaltjänstförordningen och föreskrifterna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

De aktörer vi varit i kontakt ger en blandad bild av utvecklingen. Länsstyrelsen räknar dock med att kontanthanteringen räknat i kronor kommer att fortsätta minska. Länsstyrelsen avser försöka vidta åtgärder så att avstånden till kontanter för de geografiskt mest utsatta områdena i länet minskar.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Roger Lilja.



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av årets bevakning

Tillgången till betaltjänster är acceptabel för flertalet av länets invånare, då en stor andel bor i eller nära tätbefolkade områden. I mer perifera delar av länet finns en annan verklighet med långa avstånd, få serviceställen och hög andel äldre befolkning. I Västra Götalands län har ca 100 000 invånare 10 km eller mer till närmaste serviceställe för betaltjänster och 53 % av dessa är över 65 år.

Den generella tendensen är att antalet serviceställen för kontantuttag och betalningsförmedling fortsätter att minska. Andelen bankkontor med bankkassa har sjunkit till 46 %. Störst är minskningen av antal serviceställen med betalningsförmedling (60 st), vilket bland annat speglar en stängning av bankkontor med full service eller förändring till rådgivningskontor utan bankkassa. Däremot är trenden positiv för platser med dagskassahantering (en ökning med 30).

Äldre och funktionsnedsatta har fortfarande behov av mer betaltjänstservice i länet. De signalerar att det inte har kommit någon ny teknik som tillgodoser deras behov av betaltjänster. Företagare och föreningar påtalar inte någon större skillnad jämfört med förra året, men det är för många fortfarande långa avstånd till närmaste serviceställe. Fortsatt fiberutbyggnad och bättre mobiltäckning är viktiga förutsättningar på landsbygden.

Bevakningen har gjorts genom frågor till berörda grupper genom telefonintervjuer och via mejl.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Gruppen äldre upplever den fortsatt minskade servicen som negativ. Inom gruppen finns även många med nedsatt syn och hörsel, vilket kan försvåra användningen av automater och digitala lösningar. Äldre ser sällan nya, tekniska lösningar som ett alternativ till personlig service.

Det senaste året har antalet nyanlända flyktingar varit stort och många placeras i kommuner i länets norra delar. Detta är områden som har långt till service och med en hög andel äldre. Nyanlända flyktingar har också ofta språkbarriärer, tillgång till bankkonto och internet som begränsande faktorer för att kunna utnyttja betaltjänster.

Föreningar upplever problem med att sätta in dagskassa och i många fall finns behov av flera små insättningar. Problemet ökar i takt med att servicen kring kontanthantering minskar.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Länsstyrelsen har pekat ut 13 områden där flera sårbara tätorter som är viktiga för lokal service ligger. Analysen är gjord med fokus på bl.a. avstånd till befintlig service och andel äldre. Områdena är prioriterade i tre nivåer, där nivå 1 är mest utsatt. De högst prioriterade områdena omfattar 12 kommuner och ligger i länets nordvästra del samt på öar utan fast landförbindelse. Områden i nivå 2 ligger främst i Skaraborg medan nivå 3 finns spridd i de mellersta och södra delarna av länet.

Ett bankkontor har stängt i Östad, Tanums kommun. Orten ligger i ett av Länsstyrelsens högst prioriterade områden. Knappt 2000 personer berörs och får ca 20 km till närmaste serviceställe. Länsstyrelsen undersöker möjligheterna till en insats på orten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser har prioriterats till de områden som har störst problem. Vi har arbetat med dialogmöten i samverkan med Västra Götalandsregionen (VGR). De som deltagit vid mötena representerar kommunernas näringslivs- och omsorgsförvaltning. Vid ett möte deltog även länsstyrelsen i Värmlands län.

Mötena har varit konstruktiva och resulterat i nya kontaktnät för dialog och utveckling. De har även varit nödvändiga för att stämma av att vi har en samsyn om vilka orter som är mest angelägna att arbeta vidare med.

I samverkan med Västergötlands Idrottsförbund driver Länsstyrelsen ett projekt som syftar till att analysera föreningars problem med grundläggande betaltjänster och föreslå lösningar. Som ett delresultat har projektet sammanfattat föreningarnas behov i 4 S: Säkerhet, Snabbhet, Signaler och Samverkan.

Under året har Länsstyrelsen deltagit i projekten Individ och Kommunsamverkan och Stödprojektet samt medverkat i VGR:s arbete med att ta fram ett nytt regionalt serviceprogram. Grundläggande betaltjänster har presenterats på dialogmöten för serviceprogrammet på olika platser i länet. Samverkan med VGR kring grundläggande betaltjänster och service på landsbygden kommer att fortsätta. Länsstyrelsen i Västra Götaland medverkar också i arbetsgruppen för Betaltjänstförordningen och föreskrifterna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Den nya tekniken ger många möjligheter till att utveckla grundläggande betaltjänster. Emellertid behövs insatser som ger individer möjlighet att komma över trösklar och börja använda nya digitala lösningar. Det handlar om åtgärder i kompetensutveckling av företag och föreningar i användning av ny teknik, att hitta samarbeten för att jobba kring äldre och smart teknik. Det kan gälla att hitta lokala lösningar på investeringar som tillgodoser behov och att ordna platser och nätverk för kompetensspridning och utveckling.

Fiberutbyggnad och snabbare överföringshastigheter är viktiga förutsättningar för att företag och föreningar på landsbygden ska kunna utnyttja befintlig och ny teknik för betalningar och ökad tillgänglighet.

En central finansiering av processledartjänster är en förutsättning för att Länsstyrelsen ska kunna fortsätta utvecklingsarbetet inom grundläggande betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Agneta Olsson, Ida Claesson och Ruddi Laang.



Länsstyrelsen Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av årets bevakning

Att ha en processledare som nu arbetat med frågorna under två år ger en större tyngd och kunskap i årets bevakning jämfört med tidigare. Nätverket inom den egna Länsstyrelsen, med andra myndigheter samt ut mot föreningar och företag har blivit större och stabilare, vilket ger en starkare bevakning. Under året har en god grund lagts för att under 2015 inleda åtgärder för att stärka tillgången till grundläggande betaltjänster.

Processledaren har drivit arbetet i arbetsgruppen för Individ- och kommunsamverkan samt PRO-undersökningen, vilka beskrivs på annat ställe i rapporten, tillsammans med övriga deltagare.

Under året har processledaren hållit kontakt med PRO, SRF och HSO samt studieförbund i länet. Deltagit i nätverksmöte för integrationsfrågor. Hållit föreläsningar i samarbete med bibliotek, ABF och en folkhögskola. Dessa har varit riktade till allmänhet och föreningar och haft tyngdpunkt på information om mobila betalningar samt inrymt diskussioner om föreningars frågor kring kontanthantering.

Processledaren deltar i arbetet inom projektgruppen för det stödprojekt till arbetet med grundläggande betaltjänster som Länsstyrelsen i Dalarna leder.

En djupare studie av förutsättningarna för företag och föreningar på mindre orter är påbörjad. Här tittar vi särskilt på orter som är utpekade i det regionala serviceprogrammet, för att binda samman dessa insatser.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Personer utan personnummer har fått svårare att skaffa bankkonto. Lagen om penningtvätt har skärpts, och därmed bankernas bedömning av vilka som kan få bankkonto. Detta skiljer sig mellan banker, exempelvis kan asylsökande få bankkonto på Swedbank i Karlstad men inte i Örebro. Att inte få teckna bankkonto försvårar ekonomiska transaktioner samt fördyrar fakturabetalningar.

För funktionsnedsatta och äldre har läget vare sig förbättrats eller försämrats sedan föregående år enligt Länsstyrelsens bedömning.

Att Swish öppnat för företag och föreningar möjliggör en förbättring, men det har inte hunnit ge effekt än.

Swedbank och Sparbankerna har infört ett förbetalt maestrokort. Det underlättar utbetalningar från kommunerna till personer som saknar bankkonto.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

Inga förändringar har skett under året, men eventuell affärsnedläggning hotar kontantuttag på åtminstone en ort.

Det finns flera orter där placeringen av uttagsautomater inte är optimal, till exempel kan den enda bankomaten vara placerad ovanför en trappa, eller automaten på ICA belägen precis vid ingången så att man ständigt har en ström av människor bakom ryggen. Detta begränsar tillgången till kontantuttag för en del personer trots att det finns uttagsmöjligheter.

I svaren från PRO-medlemmar efterfrågas uttagsmöjligheter på ett par orter som idag saknar uttagsautomat, och från många orter påpekas att automater inte alltid fungerar, eller har kvitto. Områden med enbart ett uttagsställe blir sårbara om automaten är ur funktion. Örebro län har ett tiotal orter med ett uttagsställe.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Regionala resultat från PRO-undersökningen¹⁸:

Bland dem som anser sig behöva kortare avstånd till kontantuttag verkar läget i Örebro län vara förhållandevis bra. I Örebro län ansåg 15 % att man var i behov av kortare avstånd jämfört med 25 % i övriga län. Det är 15 % av en ganska aktiv grupp pensionärer, varav många bor relativt nära service i Örebro eller andra orter. I undersökningen kan man ana att Örebro län har en högre andel uttagsautomater inomhus. De som tar ut pengar över disk på banken bor i större utsträckning på orter där det finns bank med kontanthantering, vilket visar att det finns behov av manuell betjäning om man kan få det.

I arbetet med individer som behöver hjälp har intervjuer skett i fyra olika kommuner spridda i länet, samt anhöriga och med privat företag verksamt inom vård och omsorg. I Örebro har de kommuner som vi pratat med rutiner som de själva tycker fungerar bra, och det gör de i stort. Det är ändå svårt att komma ifrån att man använder brukarens kort och kod när man ska hjälpa till att ta ut kontanter.

Vid föreläsningar för allmänhet och föreningar om mobila betalningar, har samtal förts om hur föreningarna hanterar sina kontantkassor. Det är redan kända problem med växelkassor, kostnader för kontanthantering, tillsammans med en frustration att i allt annat ideellt arbete lägga tid och arbete på att undersöka möjligheterna som finns.

¹⁸ Länsstyrelserna i Örebro, Jämtland, Uppsala och Kalmar har tillsammans med PRO genomfört en enkätundersökning bland PRO-medlemmar gällande hur de löser sina grundläggande betaltjänster och hur de anser att det fungerar. Enkäten gick ut till föreningar i de aktuella länen som själva anmälde intresse och 4482 personer har svarat.

En förutsättning för att föreningar ska lägga arbete på att använda andra betalningssätt än kontanter, är att mobiltäckningen fungerar bra där de har aktiviteterna.

En enkät som ska skickas ut till företag och föreningar håller på att förberedas. I detta arbete tittar vi mycket på orter som nämns i det regionala serviceprogrammet, där grundläggande betaltjänster även ingår.

Länsstyrelsen leder arbetet i gruppen Individer och samverkan samt medverkar i Stödprojektet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

Utmaningar: Att nå individer som behöver hjälp.

De grundläggande betaltjänsterna fungerar i dagsläget någorlunda bra, men det riskerar att snabbt förändras om förutsättningarna förändras. Mataffärer som ändrar sin kontanttillgång av olika skäl, ytterligare banker som slutar med kontanter eller andra förändringar riskerar att ställa till problem för röstsvaga individer.

Möjliga åtgärder: I PRO-enkäten har vi fått många svar i fritext som handlar om att det känns otryggt att ta ut kontanter. Att hitta metoder som kan förbättra tillgängligheten ur olika perspektiv är angeläget för acceptansen av att ta ut pengar i automater.

I bevakningsarbetet ser vi att många människor har låg kunskap om olika tjänster och hjälpmedel som finns. Här behöver banker bli bättre på att informera, men vi ser också ett behov av leverantörsberoende, målgruppsinriktad information med riktade åtgärder till grupper med särskilda behov.

Framtida behov: Länsstyrelserna har fått nya arbetsuppgifter rörande grundläggande betaltjänster. För att arbetsuppgifterna inom området ska kunna utföras är det viktigt att det finns personella resurser att jobba med frågorna, annars hamnar de vid sidan av. Det behövs även resurser att utföra åtgärder.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Åsa Ödman.



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av årets bevakning

Länsstyrelsen Östergötland, i fortsättningen länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande i länet. Inom två områden finns det dock vissa problem. Det gäller föreningar, som har problem att deponera sin kassa, samt vissa områden i skärgården som har långa avstånd till deponering av dagskassa. Skillnaden mellan dessa två är att problemen för föreningar att deponera sin kassa inte är något specifikt landsbygdproblem. Vi har bland annat av en lokal förening inom Pensionärernas Riksorganisation, PRO, med 800 medlemmar fått höra att de, på grund av att det upplevs som krångligt att bli av med föreningens kassa, har problem att hitta en kassör som vill ta ansvaret för detta.

Länsstyrelsen har genom de senaste årens bevakningsarbete tydligt märkt av att de problem som upplevs i samhället kopplade till betaltjänster främst handlar om bankerna och vad många upplever som deras försämrade service. I de fall vi har fått in information från allmänheten är det just bankerna (och deras upplevda serviceförsämring) som har tagits upp. På grund av detta valde vi att under 2014 titta extra på hur läget ser ut i länet gällande bankerna och deras servicenivå (bl.a. kontanthantering). Frågorna handlade bland annat om deras planer på förändringar i antalet kontor samt deras servicenivå. Vi ställde också frågan vilket ansvar bankerna själva tycker att de har gällande möjligheten att betala räkningar och kontanthantering för privatpersoner samt dagskassehantering för företag? Av svaren framgick att de förändringar som bankerna har tänkt sig att göra redan är gjorda. Vi har även under årets bevakningsarbete haft enkäter ute bland idrottsföreningar, pensionärsföreningar samt handikappföreningar. Av svaren har det framkommit att de som föreningar känner av en försämring kring möjligheten att hantera kontantkassor vid t.ex. arrangemang och avgifter.

Grupper med problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster

Precis som tidigare år så finns det upplevda problem hos vissa grupper, främst hos äldre. Vi kan inte se några indikationer i vårt bevakningsarbete på att dessa problem skulle ha förändrats under det gångna året. Problemens karaktär består t.ex. i en rädsla/ovilja för att ta ut kontanter i uttagsautomater samt att använda sig av betalkort. Att kunna betala räkningar upplevs i dagsläget inte som ett problem för dessa grupper. Dock skulle en försämring av möjligheterna att betala räkningar via bankgirot innebära ett stort problem för många. Troligtvis finns det ett mörkertal (hjälp av släkt & vänner) när det gäller betalning av räkningar. Under året har vi även, via Östergötlands Fotbollsforbund, Östergötlands Idrottsforbund, Handikappforbuningarna Östergötland (HSO Östergötland), Sveriges Pensionärsforbund Östgötadistriktet (SPF), Svenska Kommunal-Pensionärernas Forbund Östergötland (SKPF) samt PRO Östergötland ställt frågor om betaltjänster. Av de svarande så uppger majoriteten att de upplevt en försämring kring möjligheterna att deponera kontantkassor under de senaste åren. Förändringen beror, enligt dem, på att bankerna inte längre tar emot kontanter.

Geografiska områden där begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster uppmärksammas

För privatpersoner så är tillgången till betaltjänster, liksom vi har konstaterat de senaste åren, inte en specifik landsbygdsfråga utan utvecklingen hos bankerna har lett till att utsatta grupper känner av en förändring kring grundläggande betaltjänster oberoende av var de bor i länet. Vi kan därför inte se att några speciella områden skulle vara särskilt utsatta gällande privatpersoners tillgång till grundläggande betaltjänster.

Angående företagare och deras deponering av dagskassa, så är det några få områden som kan sägas ha viss problematik, dessa ligger samtliga i Östergötlands skärgård. Områdena inringades i en utredning som länsstyrelsen gjorde under 2013 och en betaltjänstlösning finns nu i Sankt Anna(se nedan) Vi ser i dagsläget inte behov av ombud i något annat område.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Sankt Annas skärgård finns en betaltjänstlösning. Denna skulle startat under 2013 men på grund av yttre omständigheter har den ej kommit igång än. Förhoppningen är att den ska starta under våren 2015. Länsstyrelsen har även under perioden 2014-2015 en regional processledare för grundläggande betaltjänster som arbetar med utvecklingsinsatser.

Länsstyrelsen deltar också i arbetsgrupperna ”Service- och tillgänglighetsdata” samt ”Betaltjänstlösningar”. Den förstnämnda arbetsgruppen ska bidra till att länsstyrelserna får tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst. Den sistnämnda arbetsgruppen har som syfte att utvärdera statligt finansierade betaltjänstlösningar för dagskassehantering, kontantuttag och betalningsförmedling, samt att bevaka den svenska betaltjänstmarknaden.

Under 2014 har länsstyrelsen även tittat extra på hur läget ser ut i länet gällande bankerna och deras servicenivå. Här framkom då bland annat att de banker som idag har kvar sin kontant-hantering även är de som anser att bankerna har ett större ansvar för grundläggande betaltjänster. Vi gjorde 2012 en liknande undersökning och skickade då, precis som nu, ut en enkät till länets banker.

Förutom betaltjänstombud i skärgården så tror vi att behov kan finnas att underlätta för föreningar att deponera sina kontantkassor. Insatser som syftar till att minska behovet av att deponera kontantkassor t.ex. genom att mikrobetalningar görs genom mobila betaltjänstlösningar vid arrangemang är en annan tänkbar aktivitet men denna löser inte direkt problemet ”deponering av dagskassor” enligt bevakningsuppdraget.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling inom grundläggande betaltjänster och förslag på åtgärder

De nya tekniska lösningarna inom betaltjänster går fort framåt, problemet är dock att dessa i begränsad utsträckning används av de utsatta grupperna (äldre, funktionsnedsatta m.m.) som vi är satta att bevaka. Problemen för dessa grupper tror vi inte kommer att lösas inom en snar framtid, men troligtvis inte heller öka då bankerna de senaste åren har gjort sina planerade förändringar. Vi tror att generella insatser som syftar till att öka det digitala innanförskapet skulle leda till att problemen för vissa grupper gällande grundläggande betaltjänster minskar. Om specifika individer upplever problem anser vi att kommunerna bör ha individansvaret. Självklart kan länsstyrelsen vid behov hjälpa till med information, kontakter samt samordning.

Vi har under året börjat förbereda (enkätutskick) för ett under nästa år troligtvis kommande föreningsprojekt. Arbetshypotesen är att projektet skulle kunna bestå i att Länsstyrelsen tillhandahåller utrustning till en idrottsförening kopplat till en mobil betaltjänst. Om utvärderingen skulle visa på att problemen med grundläggande betaltjänster minskar för föreningen kan metoden spridas till fler.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jonas Jernberg och Christoffer Ahlgren.

Referenser

Förordning 2007:825

Insight Intelligence. Sverige betalar. Svenska folkets attityder till olika betalmetoder och betaltjänster 2014.

KOMMISSIONENS FÖRORDNING (EU) nr 360/2012 av den 25 april 2012 om tillämpningen av artiklarna 107 och 108 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt på stöd av mindre betydelse som beviljas företag som tillhandahåller tjänster av allmänt ekonomiskt intresse.

KTH. Det kontantlösa samhället. Niklas Arvidsson.

KTH. Effekterna av minskad kontanthantering. En studie om konsekvenserna av storbankernas avveckling av den manuella kontanthanteringen.

Länsstyrelsernas regleringsbrev.

Post och Telestyrelsen. Grundläggande betaltjänster i förändring. 2014.10.

Riksrevisionen. Statliga insatser för invandrare, 2006.

SOU 2014:61. Svensk kontanthantering. Betänkande av kontanthanteringsutredningen.

Sveriges Riksbank. Penning och valutapolitik. 2014:2.

Sveriges Riksbank. Den svenska massbetalningsmarknaden

Tillväxtanalys. Tillgång till grundläggande betaltjänster. Slutrapport.

Intervjuer och mailkonversation

Kirsten Belin, Länsstyrelsen

Magnus Eriksson, Länsstyrelsen

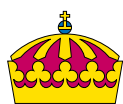
Jonas Hedman, Copenhagen Business School

Hans Lundkvist, Luleå Tekniska universitet

Marika Nordlund, The central union for the Welfare of the Aged

Niklas Rudholm, HUI

Barbro Trum, Kurbits Affärsutveckling



Länsstyrelserna
