



Länsstyrelserna



Bevakning av grundläggande betaltjänster 2016

Omslagsbild: Doug Olson/Mostphotos

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen Dalarnas län
webbplats:

www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer

ISSN: 1654-7691.

Tryck: Printeliten 2016

Rapport: 2016:13

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2016

Sara Ehrenberg & Johanna Jansson



Länsstyrelserna

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	4
Inledning.....	6
Betaltjänstutvecklingen nationellt	7
Den digitala betaltjänstutvecklingen	7
Kontantanvändningen i samhället.....	8
Betaltjänstutredningen	10
Digital infrastruktur	12
Säkerhet och förtroende för betaltjänster.....	13
Samverkan	15
Länsstyrelsernas samlade bedömningar	17
Privatpersoner	23
Personer med funktionsnedsättning	23
Äldre	25
Asylsökande och nyanlända	28
Företag	31
Föreningar	33
Utsatta geografiska områden	35
Sedel- och myntutbytet	38
Länsstyrelsernas insatser	40
Betaltjänstombud	41
Utvecklingsinsatser	41
Studier	42
Informationsinsatser	42
Konferenser och mässor	43
Arbetsgruppen Pipos betalanalys.....	43
Arbetsgruppen ”förordningen och föreskrifterna”	44
Lärdomar från innovationsupphandlingen	44
Framtid	46
Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2016	47

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län	48
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län	53
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län.....	58
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län.....	63
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län	69
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län.....	74
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län	79
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län	84
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län	89
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län	94
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne	97
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm	102
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanland	107
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala.....	112
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län	116
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län.....	122
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län	127
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanland	131
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län	135
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län.....	140
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötland	145

Sammanfattning

Länsstyrelserna ansvarar för att analysera hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. Vi ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre, för personer med funktionsnedsättningar samt för företag och föreningar i glest befolkade områden. Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till Näringsdepartementet. Vi vill sammanfatta 2016 års bevakning så här:

Samlad bedömning av tillgången till betaltjänster



För de flesta privatpersoner bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster vara relativt god på grund av att digitala lösningar används i stor utsträckning. Liksom tidigare år kan vi se att det främst är personer med funktionsnedsättning, äldre, asylsökande och nyanlända, små kontantberoende företag på landsbygden och föreningar som upplever problem med att utföra betaltjänster. Stora avstånd till betaltjänster upplevs fortsatt vara ett problem, främst i lands- och glesbygdsområden. Under 2016 har det tillkommit fler geografiska områden med bristande tillgång till betaltjänster. I de fall där bredband och mobiltäckningen är bristfällig är problemen än större.

Den digitala utvecklingen



Bredbandsuppkoppling och mobiltäckning har förbättrats något på en rad orter under året vilket underlättar tillgängligheten till digitala betaltjänster. Det är viktigt att utbyggnaden av fiber och mobilnät fortsätter. Användandet av betalappar har ökat, framförallt bland privatpersoner men enligt vår bevakning även bland företagare och föreningar. Men marknaden erbjuder inte digitala lösningar, produkter och tjänster som är tillgängliga för alla. Vi menar att det behövs fler och bättre lösningar för personer som av olika anledning inte kan använda dagens digitala betalningsmöjligheter.

Minskad kontanthantering



Den minskade kontantanvändningen i samhället och det förhållandet att många bankkontor har slutat med eller dragit ner på kontanthantering över disk, är en fråga som engagerar många. Utvecklingen mot kontantlösa bankkontor har gått snabbt. Det finns nu fler kontantlösa bankkontor än bankkontor med traditionell kassa. Även om fler människor väljer att betala med kort uppger var tredje svensk att de inte skulle kunna klara sig utan kontanter som samhället ser ut idag. Regeringen har aviserat tillsättandet av en parlamentarisk utredning gällande det penningpolitiska ramverket och riksbankslagen. Utredningen

kommer bland annat att få i uppdrag att se över Riksbankens ansvar för kontanthanteringen.

Asylsökande och nyanlända



De flesta asylsökande och nyanlända är beroende av betaltjänstombud eller bankkontor med kontanthantering. Många asylboenden finns i områden där tillgängligheten till service är bristfällig. Under året har det rapporterats om problem för asylsökande som har fått arbete eftersom de inte kan öppna bankkonto. Efter en överenskommelse mellan berörda myndigheter och banker finns nu en lösning även om processen beskrivs som krånglig. Det återstår dock problem med att skaffa internetbank. Hur betaltjänsterna fungerar för en nyanländ person, som har fått uppehållstillstånd, varierar. Vi kan se att det finns ett behov av information om betaltjänstfrågor. Flera kommuner och länsstyrelser har under året genomfört informationsinsatser.

Sedel- och myntutbytet



Vi har i år särskilt bevakat hur sedelutbytet under 2016 har fortlöpt. Den sammantagna bedömningen är att utbytet hittills har genomförts utan större problem. Riksbankens information verkar nått ut på ett bra sätt till företagare, föreningar och privatpersoner. Vi kan dock konstatera att handeln har fått ta ett stort ansvar i utbytesprocessen. Det har lett till ökade kostnader för att hantera gamla sedlar och mynt och för att uppgradera sina kassasystem. Många handlare uttrycker en oro inför det kommande myntutbytet under 2017 och vissa upplever redan nu problem. Utbytet av mynt befaras bli tidskrävande för butikerna och medföra extra kostnader för till exempel värdetransport.

Länsstyrelsernas insatser



Länsstyrelserna bedömer att det under de kommande åren kommer att finnas många människor som upplever problem med betaltjänster och geografiska områden med behov av särskilda lösningar. För att hantera detta behöver staten fortsätta att ge stöd till utvecklingsinsatser och ombudslösningar för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Idag finns totalt 27 betaltjänstombud med statligt stöd i landet och ytterligare fyra är på gång. Länsstyrelserna har under året genomfört en innovationsupphandling i syfte att stimulera marknaden att arbeta fram lösningar för utpekade målgrupper. Vidare har en rad utvecklingsprojekt på regional nivå initierats och genomförts. De rör sig framförallt om studier, informations- och utbildningsinsatser samt mässor och konferenser.

Inledning

2007 beslutade riksdagen att den grundläggande kassaservicen, Svensk kassaservice AB¹ skulle avvecklas. Bakgrunden till beslutet var att nya lösningar hade vuxit fram på betaltjänstmarknaden vilka minskade behovet av manuella tjänster för förmedling av betalningar och kontanthantering.²

Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att:

- sköta betalningsförmedling
- ta ut kontanter
- sätta in dagskassor på bankkonto för näringsidkare och ideella föreningar.

Riksdagen röstade under år 2007 för det politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Detta åtagande omfattar dock bara de orter och den landsbygd där behovet inte kan tillgodoses av marknaden.

Länsstyrelserna har fått i uppdrag att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov.³ Vi ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre, för personer med funktionsnedsättningar samt för företag och föreningar i glest befolkade områden.

Från och med 2013 har vi också uppdraget att när det behövs ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Dessa insatser är aktuella på orter och i områden där marknaden misslyckats med att tillgodose behoven. Länsstyrelsen bedömer behovet av åtgärder och Post- och telestyrelsen, PTS, beslutar om pengar ska beviljas.

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till Näringsdepartementet. Länsstyrelsen i Dalarnas län är nationell samordnare för detta arbete.



Foto: Camilla Zilo

¹ Svensk kassaservice var ett dotterbolag till Posten, helägt av staten som gjorde det möjligt att använda kontanter och betala räkningar över disk eller genom lantbrevbärare.

² Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55.

³ Förordning 2007:825 § 64, Regleringsbrev för budgetåret 2016 avseende länsstyrelserna § 16

Betaltjänstutvecklingen nationellt

Den digitala betaltjänstutvecklingen

Utvecklingen mot ett alltmer digitalt samhälle går snabbt både i Sverige och globalt. I Sverige är sedan många år kortköp det vanligaste betalnings sättet vid köp i butik. Enligt Riksbankens rapport om svenska folkets betalningsvanor 2016⁴ svarar drygt sex av tio att den senaste betalningen skedde med bankkort. 15 procent svarar att de betalade med kontanter. Det här visar på en tydligt nedgående trend för kontant betalning från 2012 då motsvarande siffra var en av tre. Användningen av Swish är den största förändringen i svenskarnas betalsätt under de senaste åren. 2016 använder drygt hälften av de tillfrågade Swish vilket kan jämföras med en av tio tillfrågade 2014.



Foto: Pixabay

Även globalt har de icke-kontanta betalningarna ökat. Capgemini's World Payments Report kartlägger varje år trender inom betalningar på den globala marknaden. Den senaste rapporten visar att den globala tillväxten av icke-kontanta transaktioner för första gången förväntas passera 10 procent. Den största ökningen förväntas på den kinesiska marknaden.⁵

Internetanvändningen har de senaste åren legat stabilt strax över 90 procent. 82 procent använder internet dagligen vilket är en ökning med 2 procentenheter sedan 2015.⁶

Digitaliseringen är en viktig tillväxt- och framtidsfråga. För många innebär digitala lösningar att det blir enklare att betala och ta betalt. Men alla kan inte använda den nya betaltjänsttekniken. Marknaden erbjuder ännu inte lösningar,

⁴ <http://www.riksbank.se/sv/Statistik/Betalningsstatistik>

⁵ Capgemini's World Payments Report 2016

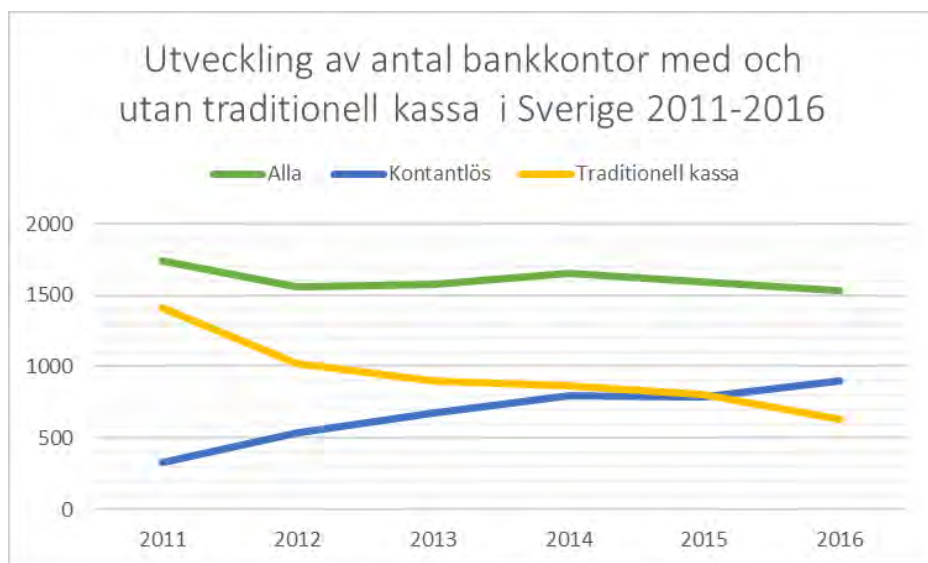
⁶ <http://www.soi2016.se/>

produkter och tjänster som är tillgängliga för alla. Vi menar att det behövs fler och bättre lösningar för personer som av olika anledning inte kan använda dagens digitala betalningsmöjligheter. Samhällets målsättning måste vara att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter inom betaltjänstområdet.

Kontantanvändningen i samhället

Den minskade kontantanvändningen i samhället och förhållandet att många bankkontor har slutat med eller dragit ner på kontanthantering över disk, är en fråga som engagerar många. Även om fler människor väljer att betala med kort uppger var tredje svensk att de inte skulle kunna klara sig utan kontanter som samhället ser ut idag.⁷

Statistiken i diagrammet nedan ger en bild av utvecklingen av bankkontor 2011-2016. Totalt har det skett en minskning med 212 bankkontor under tidsperioden. Diagrammet visar att utvecklingen mot fler kontantlösa bankkontor har gått snabbt och att 2015 är en brytpunkt. Det finns nu fler kontantlösa bankkontor än bankkontor med traditionell kassa.



Källa: Pupos, Tillväxtanalys

Regeringen har aviserat tillsättandet av en parlamentarisk utredning gällande det penningpolitiska ramverket och riksbankslagen. Utredningen kommer bland annat att få i uppdrag att se över Riksbankens ansvar för kontanthanteringen. Finansmarknads- och konsumentminister Per Bolund har under året framhållit vikten av att alla parter tar ansvar för att kontanthanteringen ska fungera. Han menar att det i första hand är önskvärt att marknadsaktörerna på eget initiativ

⁷ <http://www.riksbank.se/sv/Statistik/Betalningsstatistik>

vidtar åtgärder för att säkra tillgången till kontanter, men om det inte fungerar så kan det behövas lagstiftande åtgärder.⁸

”Övergången till ett samhälle med allt mindre kontanter måste ske på ett sätt så att ingen lämnas efter. Jag förutsätter att bankerna tar sitt ansvar i frågan och säkerställer att deras kunder kan fortsätta att använda kontanter även i framtiden.”

Finansmarknads- och konsumentminister Per Bolund, debattartikel i Aftonbladet, 27 september 2016

Under 2015 var det genomsnittliga värdet på sedlar och mynt i cirkulation i Sverige 77 miljarder kronor. Riksbanken har gjort bedömningen att kontanter kommer finnas kvar under lång tid framöver. För att förbättra säkerhetsdetaljerna och bidra till en miljövänligare kontanthantering pågår nu ett omfattande sedel- och myntutbyte i Sverige. Vi gör i avsnittet ”Länsstyrelsernas samlade bedömningar” en analys av hur sedelutbytet under 2016 har fortlöpt runt om i länen.



Luftning av ark och maskinell skärning av 200-kronors sedeln Foto: Riksbanken

Riksbanken har nyligen aviserat att man kommer att undersöka möjligheten att tillhandahålla e-kronor, alltså pengar i elektronisk form, vid sidan om kontanter. Exakt hur detta ska gå till är ännu inte klart. Riksbanken måste först undersöka ett antal tekniska, juridiska och praktiska frågor och poängterar att om man väljer att ge ut e-kronor, är det inte för att ersätta kontanterna utan för att komplettera dem. Riksbanken menar att det kan finnas ett behov hos allmänhet och företag att ha tillgång till pengar som centralbanken ger ut även i en framtid när kontanter används mindre än idag. Även den som är bosatt i Sverige och inte

⁸ <http://www.regeringen.se/artiklar/2015/05/en-fungerande-kontanthantering/>

vill ha, kan ha eller får tillgång till bankernas tjänster ska också kunna sköta sina betalningar, enligt vice riksbankschef Cecilia Skingsley.⁹

De senaste åren har olika aktörer uppmärksammat vikten av att behålla kontanterna. Ett exempel är initiativet ”Kontantupproret” som Säkerhetsbranschens ordförande Björn Eriksson står bakom. Även Pensionärernas riksorganisation, PRO, och SPF Seniorerna har uppmanat regeringen att förbättra tillgången på kontanter i samhället och överlämnat namninsamlingar för rätten att använda kontanter.

Betaltjänstutredningen

Under de senaste åren har betaltjänstfrågor diskuterats både i Sverige och inom EU. Hösten 2016 presenterade den svenska betaltjänstutredningen ett betänkande.¹⁰ Utredningens uppdrag var att lämna förslag till de lagändringar som krävs för att genomföra EU:s betalkontodirektiv och andra betaltjänstdirektiv samt att anpassa dagens lagstiftning till förordningen om förmedlingsavgifter.

Vi vill här uppmärksamma två delar av förslagen som kan komma att påverka den svenska betaltjänstmarknaden.

När det gäller det andra betaltjänstdirektivet är syftet att utveckla en EU-marknad för elektroniska betalningar och skapa bättre förutsättningar för säkra effektiva betalningar. Genomförandet av direktivet ska bland annat underlätta för tredjepartstjänster att få tillgång till data och genomföra transaktioner i bankernas system. Exempel på tredjepartstjänster är sparappar som samlar kunders information från olika banker och tjänster som möjliggör säker betalning över nätet.



Foto: Pixabay

Under året har förslag till så kallade tekniska standarder tagits fram. Dessa standarder ska utgöra regelverk för elektroniska betalningar. Utformningen av dessa har debatterats i media då kritiker menar att de direkt motverkar syftet att underlätta för tredjepartstjänster. Kritiken handlar

⁹ <http://www.riksbank.se/sv/Press-och-publicerat/Tal/2016/Skingsley-Borde-Riksbanken-ge-ut-e-kronor/> (2016-11-16)

¹⁰ SOU 2016:53 Betaltjänster, förmedlingsavgifter och grundläggande betalkonton

specifikt om reglerna för hur tredjepartstjänster tillåts ansluta till bankernas system. Det nuvarande förslaget ger enligt kritikerna bankerna för stor makt över hur gränssnitten ska se ut och fungera vilket gör tredjepartleverantörerna beroende av bankerna för att kunna tillhandahålla sina tjänster. En farhåga är att detta kommer att hindra utvecklingen för tredjepartstjänster på betaltjänstmarknaden.¹¹



Foto: Pixabay

En annan fråga gäller EU:s betalkontodirektiv. Enligt direktivet ska alla konsumenter som är lagligen bosatta inom EU ges tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. Den svenska utredningen föreslår att rätten till betalkonto, till vilka grundläggande funktioner kan knytas, ska gälla för konsumenter som är lagligen bosatta inom EES-området. Denna rätt ska omfatta konsumenter som saknar fast adress, asylsökande samt konsumenter som inte har beviljats uppehållstillstånd men som av rättsliga eller faktiska skäl inte kan utvisas. En ansökan om betalkonto ska avslås om det finns hinder enligt penningtvättsreglerna, exempelvis om kreditinstitutet inte kunnat identifiera kunden på ett tillförlitligt sätt. Ett litet utrymme ska också finnas för avslag på grund av särskilda skäl, vilket tar sikte på risken för missbruk av betalkontot. Däremot ska konsumentens ekonomiska omständigheter eller kredithistoria aldrig utgöra skäl för avslag.¹²

¹¹ <http://digital.di.se/artikel/stenhard-startup-kritik-mot-nytt-eu-forslag-kommer-doda-europeisk-fintech> 2016-10-09, & <http://www.breakit.se/artikel/5116/nytt-eu-forslag-hotar-svenska-fintechbolag-obegripligt> 2016-10-10, & <http://digital.di.se/artikel/politiker-sagar-eus-fintech-forslag-inte-acceptabelt> 2016-10-11.

¹² SOU 2016:53 Betaltjänster, förmedlingsavgifter och grundläggande betalkonton.

Allt fler betaltjänster kräver BankID som signering och/eller ett bankkonto. De som nekas bankkonto nekas även tillgång till BankID. Det gör till exempel att de inte kan använda olika digitala betaltjänster eller vissa e-tjänster hos myndigheter. Länsstyrelsernas förhoppning gällande betalkontodirektivet är att privatpersoner som idag har svårt att öppna bankkonto får rätt till det. Det gäller exempelvis asylsökande, nyanlända, personer utan fast adress och personer som har genomgått skuldsanering. Länsstyrelsen Dalarna har lämnat ett remissvar på utredningen om betalkontodirektivet. Länsstyrelsen poängterar i sitt svar att de svenska lagarna måste anpassas så att rätten till betalkonto verkligen kan genomföras.

Vi har sett exempel på konflikter mellan betalkontodirektivet och penningtvättsdirektivet för EU-medborgare, asylsökande och nyanlända som inte har tillgång till giltig svensk ID-handling. Enligt betalkontodirektivet har de rätt till ett bankkonto men enligt penningtvättsdirektivet måste bankerna kunna styrka identiteten. Vi återkommer till hur denna fråga påverkar asylsökande och nyanlända under avsnittet ”Länsstyrelsernas samlade bedömningar”.

Digital infrastruktur

En förutsättning för att digitaliseringens möjligheter ska kunna tas tillvara är tillgång till uppkoppling och stabilitet i nätet. Under 2016 har en parlamentarisk utredning lämnat ett delbetänkande. Där beskrivs grundläggande betaltjänster som en del i den kommersiella och offentliga servicen. En av utmaningarna för tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och kommersiell service i stort anges vara brister i den digitala infrastrukturen.¹³

PTS Bredbandskartläggning för 2015 visar att tillgången till fiber utanför tätort och småort fortfarande är låg men att utbyggnadstakten är högre än i tätort. En anledning till detta är det stöd till bredbandsutbyggnad som utgår framför allt till glest befolkade områden genom landsbygdsprogrammet och EU:s regionala utvecklingsfond. Resultatet av dessa insatser avspeglas nu i statistiken.¹⁴ PTS redogörelse för tillgången till mobila kommunikationsnät visar att även den mobila täckningen förbättras för varje år.

¹³ SOU 2016:26 På väg mot en ny politik för Sveriges landsbygder – landsbygdernas utveckling, möjligheter och utmaningar

¹⁴ Post och Telestyrelsens Bredbandskartläggning 2015, PTS-ER-2016:10



Foto: Pixabay

Sveriges nuvarande bredbandsstrategi lanserades år 2009. Det övergripande målet är att Sverige ska ha bredband i världsklass med hög överföringshastighet i hela landet. Det innebär att 90 procent av alla hushåll och företag bör ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020. Regeringen arbetar nu med en översyn av bredbandsstrategin för Sverige.

Säkerhet och förtroende för betaltjänster

En viktig faktor för betaltjänstmarknadens utveckling är allmänhetens förtroende för olika typer av betaltjänster. Insight Intelligence har i en attitydundersökning bl.a. ställt frågor om privatpersoners förtroende för olika betalmetoder. Kortbetalningar och kontanter har högst förtroende bland de tillfrågade. Var fjärde tillfrågad säger sig dock vara orolig för att använda kort vilket sannolikt kan kopplas till ökningen av kortbedrägerier och olika typer av kortkapningar. När det gäller betalappar har allmänhetens förtroende ökat från 12 procent 2013 till 55 procent 2016. I likhet med annan teknikutveckling är de unga mer positiva och har ett större förtroende för betalappar än äldre. Undersökningen konstaterar dock att de nya digitala betaltjänsterna är känsliga för plötsliga förtroendetapp. Rapportering i media om exempelvis bedrägerier, tekniska fel eller bristande säkerhetsrutiner kan snabbt radera förtroendet för digitala betaltjänster. Motsvarande rapportering om exempelvis förfalskade sedlar har inte lika stor påverkan på förtroendet för kontanter.¹⁵

En ökad digitalisering innebär att brottsligheten ändrar karaktär i och med att en mindre mängd kontanter är i omlopp. Riskerna för rån, svartarbete och ekonomisk brottslighet som till exempel penningtvätt eller finansiering av terrorism minskar medan riskerna för att bli utsatt för datorbedrägeri eller bedrägeri genom bluffakturor har ökat markant de senaste åren. Enligt Brottsförebyggande rådets (BRÅ) statistik har de anmälda bedrägeribrotten mer än tredubblats under den senaste tioårsperioden. Ökningen av bedrägeribrotten beror till stor del på en ökande internetanvändning i samhället. Dessutom bidrar

¹⁵ Sverige betalar 2016, Svenska folkets attityder till betalmetoder och betaltjänster, Insight Intelligence.

den tekniska utvecklingen till att allt fler typer av bedrägerier kan begås. Störst ökning uppvisade datorbedrägerier som ökade med 56 procent och bedrägeri med hjälp av bluffaktura som ökade med 20 procent.¹⁶



Foto: Pixabay

Den av regeringen tillsatta penningtvättsutredningen överlämnade den 1 februari 2016 sitt slutbetänkande.¹⁷ Utredningen har genomförts mot bakgrund av att Europaparlamentet och rådet (EU) i maj 2015 antog det fjärde penningtvättsdirektivet.¹⁸ Utredningen föreslår att den penningtvättslag som finns idag ska skärpas. Exempelvis bör fler verksamhetsutövare än tidigare omfattas av regleringen. Det gäller exempelvis värdebolagens tjänster för insamling, uppräknig, redovisning eller försäljning av kontanter. Dessutom föreslås kraven om kundkännedom och åtgärder för att motverka terrorism att stärkas.

Vi bedömer att de skärpta kraven på kundidentifiering kan påverka verksamheten för betalombud och andra aktörer som hanterar kontanter i sin verksamhet, genom ökade kostnader och en ökad administrativ börda. Detta skulle kunna leda till att intresset för att tillhandahålla betaltjänster minskar och att länsstyrelserna får svårare att hitta aktörer som kan tänka sig att vara betaltjänstombud.

¹⁶ www.bra.se/bra/brott-och-statistik.html

¹⁷ SOU 2016:8 Ytterligare åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Fjärde penningtvättsdirektivet – samordning – ny penningtvättslag – m.m.

¹⁸ <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2016/02/sou-20168/>

Samverkan

Det nationella arbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer har utvecklats under de senaste åren och fungerar nu bra. Sedan 2015 finns ett Svenskt Betalningsråd under ledning av Riksbanken. Rådet är ett samråds- och dialogforum kring den svenska marknaden för betaltjänster. Betalningsrådet har bland annat genomfört en kartläggning av hur ett antal aktörer på den svenska betalningsmarknaden arbetar med krishantering kring betalningar. Detta förutsätter samverkan mellan ett flertal aktörer som tillhandahåller den bakomliggande finansiella infrastrukturen.

Betalningsrådet kommer att starta upp ett arbetsutskott med syfte att utreda hur betalningar, utifrån ett eller flera scenarier, exempelvis ett större elavbrott, kan genomföras i en krissituation.

Under året har även länsstyrelserna påbörjat ett samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, för att diskutera betalningssystemets pålitlighet i krissituationer.

Med stöd av finansdepartementet inledde länsstyrelserna under 2015 ett samarbete med Sparbankernas Riksförbund och Svenska Bankföreningen. Exempel på frågor som har diskuterats är

behovet av girotjänster, tillgänglighetsanpassningar för Swish och utveckling av tjänster för individer som har svårt att hantera befintliga digitala betaltjänster. En viktig fråga som fortfarande är aktuell är hur information mellan banker och länsstyrelser kan kommuniceras bättre på regional och lokal nivå. Bankorganisationerna har även deltagit i Innovationsupphandlingen som beskrivs närmare under avsnittet "Länsstyrelsernas insatser".

Varje län har ett regionalt serviceprogram (RSP) vilket är ett verktyg för att skapa bra kommersiell service på landsbygden. Arbetet med att förbättra tillgången till betaltjänster sker ofta inom ramen för detta. Under de senaste åren har ansvaret för serviceprogrammen flyttats över från länsstyrelserna till regioner och landsting i flera län. Det är viktigt med ett gott samarbete mellan länsstyrelser, regioner och landsting kring servicefrågor och landsbygdsutveckling för att skapa hållbara betaltjänstlösningar. Satsningar på servicepunkter fortsätter i flertalet län då de är en viktig plattform även för betaltjänster.

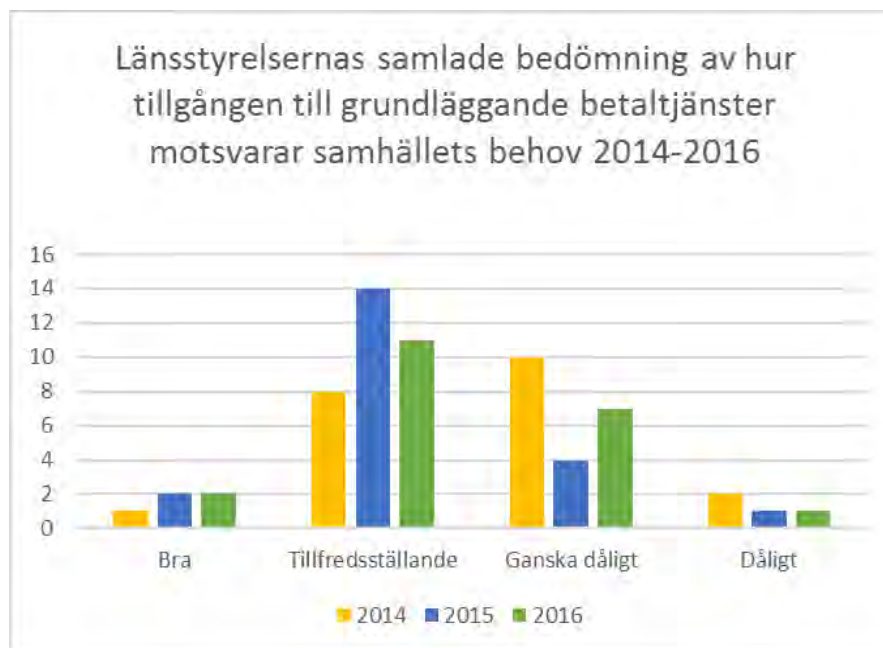


Foto: Camilla Zilo

Även samarbetet med kommunerna är centralt. Det är kommunerna som har ansvaret för att enskilda individer får sina behov av service och omsorg tillgodosedda. Under året har flera länsstyrelser inlett samarbete med kommunerna kring betaltjänstfrågor.

Länsstyrelsernas samlade bedömningar

Sedan 2014 har länsstyrelserna, i enkätform, gjort en samlad bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i respektive län. I år bedömer 13 länsstyrelser att tillgången till betaltjänster är bra eller tillfredsställande. Åtta bedömer att tillgången är ganska dålig eller dålig.



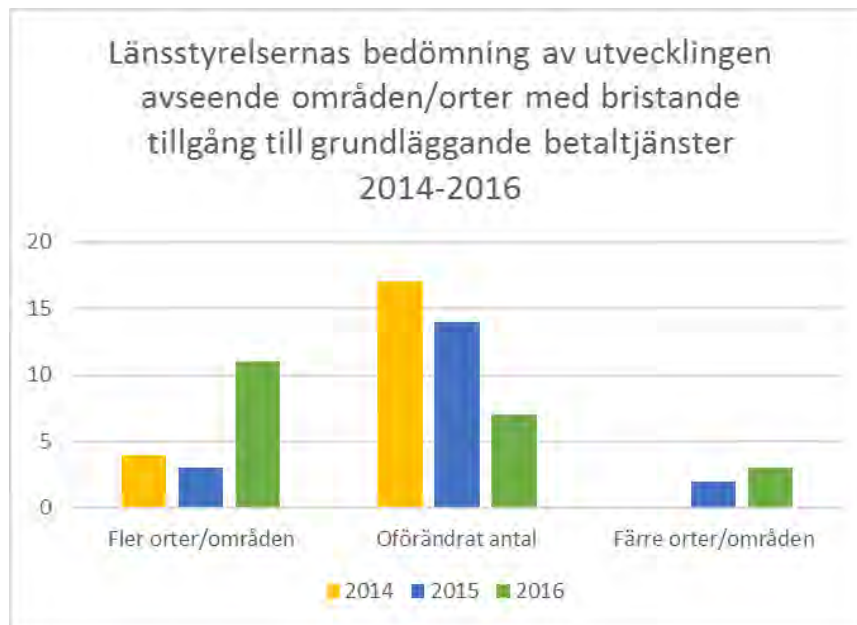
Källa: Pupos, Tillväxtanalys

I diagrammet ovan ser vi att länsstyrelserna gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats något jämfört med 2015. En förklaring till det är nedläggningar av bankkontor under året. Totalt har 61 bankkontor i hela landet lagts ned under tidsperioden (okt 2015 – okt 2016) och totalt 110 bankkontor har slutat med kontanthantering. Diagrammet visar dock att situationen 2016 bedöms vara bättre jämfört med 2014. I förra årets bevakningsrapport framgick det att förbättringen mellan 2014 och 2015 berodde på att de flesta av de betaltjänstombud som hade driftstopp under stora delar av 2014 hade kommit igång igen. Under 2016 kan vi se att det tillkommit fler ombudslösningar vilket har förbättrat situationen inom utsatta områden. I dagsläget finns 27 betaltjänstombud med statligt stöd.

Vi kan dock se stora variationer i landet när det gäller tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. Fler faktorer än antalet bankkontor påverkar som exempelvis möjlighet till fungerande internetuppkoppling, tillgång till övrig service och befolkningstäthet.

Att situationen bedöms försämrad i år jämfört med 2015 blir tydligt då vi studerar antalet områden och orter med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. I likhet med 2015 uppger samtliga länsstyrelser att det finns orter

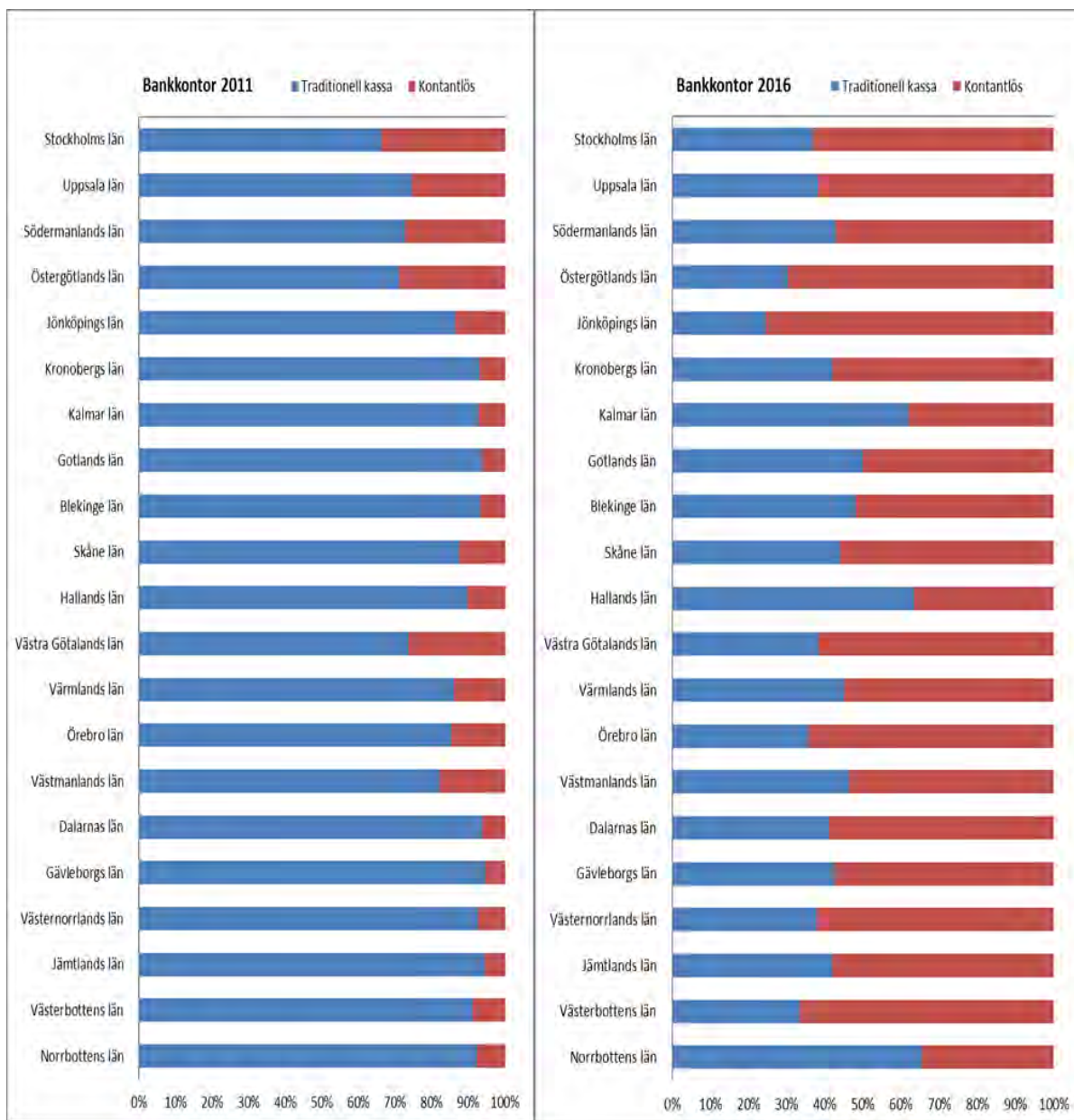
eller områden med bristande tillgång i deras län. I år är det 11 länsstyrelser som har angett att de har *fler* områden än tidigare med bristande tillgång vilket är en ökning med åtta länsstyrelser jämfört med 2015.



Källa: Pupos, Tillväxtanalys

Vi vill understryka att det är svårt att göra samlade bedömningar gällande tillgången till betaltjänster. Betaltjänstproblematiken skiljer sig åt mellan grupper, orter och län. Denna skillnad gör det svårt att sammantaget definiera när tillgången till grundläggande betaltjänster kan anses vara tillfredsställande.

Vi har tidigare i rapporten sett att utvecklingen mot fler kontantlösa bankkontor har gått snabbt i Sverige under de senaste åren. Diagrammen på nästa sida visar fördelningen av bankkontor med och utan traditionell kassa uppdelat på respektive län. Den vänstra tabellen visar läget 2011 (då bankernas förändring påbörjades) och den högra tabellen läget i september 2016.



Källa: Pipos, Tillväxtanalys

I Kalmar, Halland och Norrbottens län är det fortfarande en knapp majoritet av kontoren som har traditionell kassa men i övriga län dominerar de kontantlösa kontoren. Jönköpings län har med 75 procent högst andel kontantlösa kontor. De skriver i sin bevakningsrapport att utvecklingen av bankkontor som lägger ner sin kontanthantering har varit drastisk och ser inga tecken på att utvecklingen ska stanna av. Nedan ges några exempel från länen.

Länsstyrelsen i Östergötland noterar att få bankkontor har lagts ned eller försämrat sin service i länet under året vilket antas bero på en mycket snabb nedläggningstakt före 2016. De ser att det i dagsläget i stora drag endast är

sparbankerna som har full service på alla kontor. Länsstyrelsen har under året även bevakat konsekvenserna av Handelsbankens beslut att under hösten 2015 upphöra med kontanthantering på fem kontor. Bevakningen har inte visat några problem relaterade till detta.

Länsstyrelsen i Gävleborg konstaterar att en av länets tio kommuner helt saknar bankkontor som hanterar kontanter och tre kommuner har endast ett kontor kvar med kontanthantering. De ser en försämring av tillgången till betaltjänster jämfört med föregående år. Fler företag och innevånare har längre till betaltjänstlösningar än de haft tidigare.



Kontantlöst bankkontor

Foto: Henrik Lindholm

Även Länsstyrelsen i Örebro län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster försämrats. I slutet av 2015 slutade flera av Handelsbankens kontor i länet att hantera kontanter vilket fick konsekvenser för tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. Flera av de banker som i nuläget hanterar kontanter har dragit ned på tiderna när kontanter kan tas emot, vilket också minskar tillgången. Länsstyrelsen i Örebro län konstaterar att förändringarna med minskad kontanthantering och nedlagda lokalkontor har fortsatt under 2016.

Flera länsstyrelser beskriver att det är boende i orter med en lokal sparbank, vilka erbjuder full service, som är mest

nöjda med tillgången till grundläggande betaltjänster.

Vi har i bevakningsarbetet sett att nedläggning av bankkontor kan få fler negativa effekter än att själva bankkontoren försvinner. Ofta finns en uttagsautomat i anslutning till banklokalen som tas bort i samband med att bankkontoret läggs ned. Bankkontoren kan även inrymma en servicebox, som värdetransportföretag ansvarar för, där företagare och föreningar kan sätta in dagskassor. Det kan vara svårt att hitta och finansiera en ny lokal där värdetransportföretaget kan tillhandahålla serviceboxen. Det kan få konsekvensen att serviceboxen tas bort och att värdetransportbolag tar bort eller drar ner på antalet turer i området. Nedläggning av bankkontor får även direkta effekter för utsatta grupper då bankpersonal i vissa fall erbjuder personlig service och stöttning som egentligen inte rymms inom bankernas ordinarie serviceutbud.

”Under året har fyra bankkontor stängt. Inget av dem var kontanthanterande, men på kontoren kunde individer från de utsatta grupperna få personlig service och stöttning. Bankernas anställda vid dessa nedlagda kontor har uttryckt oro för vad som ska hända med dessa individer nu.”

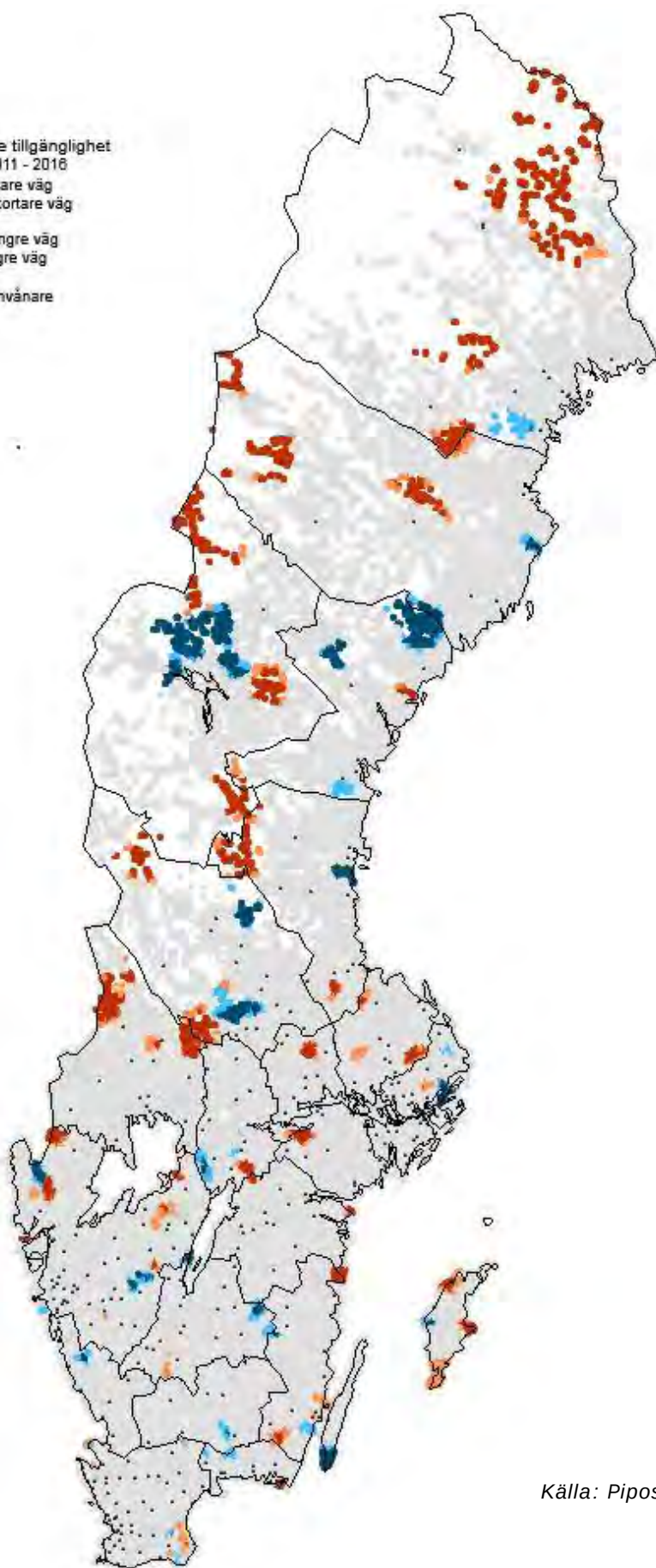
Ur Länsstyrelsen i Värmlands bevakningsrapport

Kartan på nästa sida visar befolkningens förändrade tillgänglighet till kontantuttag mellan år 2011-2016. De röda markeringarna visar områden där befolkningen har fått kortare avstånd till kontantuttag. De blå markeringarna visar områden där befolkningen fått längre avstånd. Vi kan konstatera att de röda områdena till övervägande del är de områden där det idag finns statligt finansierade ombudslösningar. Några kontantuttagslösningar inom de röda områdena (främst i Norrbotten) har tidigare fått statligt stöd för betaltjänstombud men drivs i dagsläget kommersiellt.

Befolkningens förändrade tillgänglighet
till kontantuttag mellan år 2011 - 2016

- Mer än 10 km kortare väg
- Mellan 5 - 10 km kortare väg
- Oförändrat
- Mellan 5-10 km längre väg
- Mer än 10 km längre väg
- Tätort över 3000 invånare

 Länsgräns



Källa: Pupos, Tillväxtanalys

Privatpersoner

Samtliga länsstyrelser bedömer att privatpersoner i allmänhet har en god eller tillfredställande tillgång till betaltjänster. Fem länsstyrelser upplever att tillgången har förbättrats jämfört med föregående år. Framförallt bedöms detta bero på att digitala betaltjänstlösningar nu används i allt större utsträckning. Privatpersoner som har möjlighet att använda nya digitala betaltjänstlösningar gynnas generellt av utvecklingen och påverkas inte i lika stor utsträckning av att personlig service försvinner till följd av att bankkontor läggs ned eller slutar med kontanthantering.

När det gäller privatpersoners betaltjänstsituation ska vi enligt regeringens uppdrag särskilt bevaka hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning. I förra årets rapport beslutade länsstyrelserna att vi under 2016 även skulle fokusera på situationen för asylsökande och nyanlända.

Personer med funktionsnedsättning

Att personer med funktionsnedsättning upplever problem med att utföra grundläggande betaltjänster framgår tydligt av länsstyrelsernas kartläggningar. Problemen ter sig dock olika beroende på vilken funktionsnedsättning personen har. För många uppstår problem när personlig service försvinner och ersätts med tekniska lösningar som inte är anpassade efter olika behov. För andra underlättar de digitala tjänsterna och det blir enklare och tryggare att kunna utföra betaltjänster i hemmet. Tolv länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster för personer med funktionsnedsättning är dålig och fyra att tillgången har försämrats jämfört med föregående år.

”För personer med synnedsättning upplevs en osäkerhet då uttagsautomater och kortläsare inte är standardiserade utseendemässigt. Det belopp som slås in i kortläsaren kan inte kontrolleras och det finns fall där kassören slagit in fel belopp.”

Ur Länsstyrelsen i Jönköpings läns
bevakningsrapport

”När jag inte hittar på en gång tenderar jag att börja läsa på andra flikar när jag tappar koncentrationen. Jag letade efter ordet "saldo" men jag hittade inte det.”

Testperson med ADHD om en banks
internettjänst. Ur PTS utvärdering av
tillgängligheten i bankers
internettjänster.

För en del kan tekniska hjälpmedel vara av stor betydelse. Ett problem är att internetbanker, kortterminaler och betalappar inte är tillräckligt tillgängliga och anpassade efter olika människors behov. Det finns även dålig kännedom om de alternativ som finns, ibland även hos bankpersonalen som förväntas kunna informera om de olika alternativen.

Problematiken för individer är svår att lösa. På många orter får kommunerna eller lanthandlare själva ta fram lösningar som förbättrar tillgången till grundläggande betaltjänster. Till exempel får medborgare använda datorer på biblioteket där personal finns tillgängliga som stöd. I allt större utsträckning är det butikerna som tar ansvar för servicen av betaltjänster.

Personer med funktionsnedsättning får ibland hjälp av anhöriga eller hemtjänstpersonal. De personer som hjälper till drabbas indirekt av betaltjänstproblematiken. Hjälpens sker ofta på ett sätt som är otryggt och tveksamt ur rättssäkerhetssynpunkt, exempelvis kan det handla om att kort och koder lämnas ut och att den som hjälper till får tillgång till bankkontot när räkningar ska betalas.

Ett problem som framkommit är att det tidvis varit brist på gode män. Det efterfrågas även ett större statligt ansvar gällande gode män. Detta bland annat med bakgrund av att SVT Nyheter gjort en granskning där det framgår att gode män i Sverige under en fyraårsperiod har förskingrat hundratals miljoner kronor från de människor vars ekonomi de har i uppdrag att sköta.¹⁹

Eftersom traditionell kontanthantering minskar blir det ännu viktigare att de digitala produkter och tjänster som utvecklas är anpassade efter olika behov. För första gången sedan länsstyrelserna fick uppdraget att bevaka samhällets utveckling inom betaltjänstområdet ser vi tecken på att det håller på att utvecklas marknadslösningar som kan komma att möta även dessa individers behov. På den svenska marknaden har länsstyrelsernas projekt "Innovationsupphandling av betaltjänster" bidragit till utvecklingen. Utifrån våra erfarenheter hittills bedömer vi att utsatta målgruppers problematik synliggjorts bättre och att en bättre dialog har förts kring detta med marknadsaktörer och bankorganisationer. Detta projekt beskrivs närmare i kapitlet "Länsstyrelsernas insatser".

Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO) är aktiva på flera platser i landet med att påtala betaltjänstproblem. Exempelvis har de under året påpekat vikten av att kontanter finns kvar. Inte minst med tanke på personer med kognitiva svårigheter som kan behöva alternativ till kort och betalappar.

¹⁹ <http://www.svt.se/nyheter/inrikes/svt-granskar-utsatta-manniskors-pengar-forskingras> (2016-04-24).

Äldre

Det är svårt att göra en samlad bedömning av betaltjänstsituationen för äldre som grupp. För vissa fungerar det bra att utföra betaltjänster medan andra kan uppleva stora problem. Skillnaden beror i stor utsträckning på huruvida man har möjlighet att använda digitala betaltjänstlösningar såsom internetbank, betalkort och betalappar. Vanor, okunskap om hur tekniken fungerar, eller begränsade ekonomiska möjligheter att införskaffa den teknik som krävs kan vara anledningar till att digitala betaltjänster inte används. Även äldre personer, som tidigare använt digitala betaltjänstlösningar som drabbas av åldersrelaterade funktionsnedsättningar, kan få svårt att använda digitala lösningar. Denna bild bekräftas av rapporten "Svenskarna och internet 2016". Enligt rapporten är hälften av de äldsta (över 75 år) icke-användare av internet. Men det sker stora förändringar bland de äldre. För bara några år sedan var en tredjedel mellan 66-75 år icke-användare mot bara 14 procent i dag. Rapporten framhåller ointresse som främsta orsaken till att inte använda internet, krånglig teknik är en annan anledning.²⁰



Mässa i Karlskoga om betalningar och digital teknik
Foto: Åsa Lindin

"Teknologin försvårar då syn och minne sviker med högre ålder."

Länsstyrelsen i Västra Götaland

²⁰ <http://www.soi2016.se/>

Problematiken med det digitala utanförskapet blir särskilt påtaglig för äldre som bor på landsbygden eller på orter där minskningen av traditionell kontanthantering blivit märkbar. Fem länsstyrelser bedömer att tillgängligheten till betaltjänster för äldre försämrats jämfört med föregående år.

”Det är långt ifrån alla som kan eller vågar hantera den digitala tekniken. Alla har inte heller egen dator, vilket exkluderar dem från mycket i samhället då mängder av tjänster idag hanteras över nätet.”

Ur Länsstyrelsen i Blekinges bevakningsrapport

Under året har några länsstyrelser genomfört projekt och informationsinsatser för att utbilda och stötta äldre i användning av digitala betaltjänster. Exempelvis har Länsstyrelsen i Värmland ett samarbete med Torsby kommun gällande en betalbokbuss som fokuserar på att synliggöra och tillgängliggöra de digitala betaltjänsterna. Torsby kommun har även valt att gå in i ett projekt där nyanlända ungdomar utbildar seniorer i digitala verktyg.



Utbildning i digitala betaltjänster i betalbokbussprojektet i Värmlands län. Foto: Nora Büttner

Kustlänsgruppen, bestående av länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland, har tillsammans med Länsbildningsförbundet i Södermanland genomfört en testverksamhet för informationsinsatser i form av seminarier och cirklar riktade till bland annat äldre och andra individer. Dessutom har Länsstyrelsen i Örebro län tillsammans med pensionärsorganisationerna och organisationen Hela Sverige ska leva arrangerat fyra olika mässor om betalningar och digital teknik i länet. Syftet med mässorna

var att de lokala bankerna skulle informera om sina tjänster, visa hur de fungerar samt vilka hjälpmedel som finns, till exempel stora dosor till internetbanken. Målgrupper för mässorna var äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända.

Bankernas brevbaserade girotjänster (girobetalningar) är ett bra alternativ för många äldre som saknar internetbank. Enligt Riksbankens rapport "Svenska folkets betalningsvanor 2016" har 15 procent använt den brevbaserade tjänsten den senaste månaden. Länsstyrelserna i Örebro, Västra Götaland, Värmland och Uppsala har tillsammans med PRO och PTS genomfört en enkätundersökning riktad till 4 500 äldre personer. Undersökningen visade att cirka hälften av de som tillfrågades betalar sina räkningar genom girobetalning. Bankorganisationerna uppger att det är en tjänst som kommer att finnas kvar under överskådlig tid.

Mot bakgrund av att det är en tjänst som används av många äldre bedömer vi att det är viktigt att den finns kvar och inte blir för dyr för den enskilda användaren.

Jämställdhetsaspekten är påtaglig när det gäller tillgänglighet till betaltjänster för äldre. Vi kan se att kvinnor är mer utsatta än män. Det beror bland annat på att äldre kvinnor generellt har lägre inkomst än män och därmed större ekonomiska begränsningar när det gäller att införskaffa den teknik som behövs för att utföra de digitala betaltjänsterna. De har också i mindre utsträckning tillgång till bil, vilket i vissa områden kan krävas som färdmedel då avstånden till betaltjänstservice ökar.

Organisationer som företräder äldre är aktiva i betaltjänstfrågan exempelvis genom att värna om att befintliga betaltjänstlösningar som de äldre klarar av att använda finns kvar.

Asylsökande och nyanlända

Asylsökande får i samband med placeringen och ankomsten ett kontant-utbetalningskort (Maestro) från ICA-banken. Dagersättningen till vuxna sätts in på kortet som kan användas för att betala med i butiker (som tar Maestro-kort) och ta ut pengar i uttagsautomater. Det är enbart Migrationsverket som kan sätta in pengar på kortet. När det gäller ensamkommande barn är det den som är god man för barnet som vanligen hanterar kortet.

Vi kan konstatera att de flesta asylsökande inte har tillgång till bankkonto. De är därmed beroende av betaltjänstombud eller bankkontor med kontanthantering. Därför är det viktigt att det finns betaltjänstombud och uttagsmöjligheter på rimliga avstånd. På mindre orter kan utbudet av sådana betaltjänster vara mycket begränsat.

I Fredriksberg i Dalarna har det varit en stor efterfrågan på grundläggande betaltjänster från de asylsökande. Det statligt finansierade betaltjänststöd som finns på orten har haft stor betydelse för tillgängligheten till service. Ett annat exempel som kan nämnas är från Jämtlands län där länsstyrelsen beslutat om statligt stöd till drift av en uttagsautomat till en handlare i Backe. Bakgrunden till beslutet är att ett av Migrationsverkets boenden är lokaliserad på orten vilket har ökat behovet av en uttagsautomat.

” I kontakt med Migrationsverket på Gotland lyfter de problematiken som uppstår när vissa tjänster inte går att betala på plats. Ett exempel är akutmottagningen på Gotland. Efter ett besök hos akutmottagningen skickas en faktura till patienten. Fakturan behöver därefter betalas via internetbanken eller ett betalombud som ombesörjer betaltjänster. En asylsökande har inte tillgång till internetbanken utan behöver betala fakturan via ombud. Ombuden kanske inte finns i närheten av asylboendet vilket kräver att personen ska ta bussen för att betala sin faktura. Att ta bussen kostar pengar vilket kan göra att resan inte görs och fakturan inte blir betald. De får då påminnelser och till slut inkasso. En lösning här är att det alltid ska gå att betala på plats vid kostnadsbelagd tjänst.

Ur Länsstyrelsen i Gotlands läns bevakningsrapport

Under året har det rapporterats om problem för asylsökande som har fått arbete att öppna bankkonto. Enligt penningtvättslagen kräver bankerna en giltig identitetshandling för att öppna bankkonto. Migrationsverket behåller

identitetshandlingarna tills den asylsökande fått sitt besked om uppehållstillstånd. Den asylsökande får ett s.k. LMA-kort²¹ under tiden.

Detta kort har inte godtagits av bankerna som en giltig ID-handling. Under våren har det pågått ett arbete med att förbättra de asylsökandes tillgång till bankkonton. Representanter för Svenska Bankföreningen, ett antal banker, Finansinspektionen och Migrationsverket deltog i diskussionerna och enades i somras om en lösning. För att kunna öppna ett bankkonto ska nu den sökande ha ett giltigt LMA-kort där det står att hen har undantag från skyldigheten att ha arbetstillstånd. Sökande behöver också ta med en godkänd kopia av sina inlämnade ID-handlingar när hen besöker banken. Migrationsverket har även startat en telefontjänst som ger bankerna möjlighet att ha direktkontakt med verket när de möter asylsökande som vill öppna ett bankkonto.²²

Detta har gjort det möjligt för asylsökande att öppna bankkonto även om processen beskrivs som krånglig. Dock återstår problemen att skaffa internetbank. Konsekvensen blir att många asylsökande måste ta ut pengar i en uttagsautomat och sedan betala räkningen på banken eller vid ett ombud vilket ofta är kostsamt. Swedbank uppger att det historiskt inte funnits någon större efterfrågan från asylsökande på tillgång till internetbanken, men att det på senare



Information om betaltjänster på Lindesbergsmarknaden Foto: Åsa Lindin

²¹LMA-kort är en tillfällig handling med foto som visar att innehavaren är asylsökande i Sverige och omfattas av lagen om mottagande av asylsökande m.fl. (LMA). Det utfärdas av Migrationsverket.

²² <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Nyhetsarkiv/Nyhetsarkiv-2016/2016-07-18-Ny-telefontjanst-for-banker-dar-asylsokande-vill-oppna-konto.html> (2016-11-07).

tid har förändrats. Banken uppger att de förhoppningsvis kan erbjuda en lösning inom de kommande månaderna.²³

Efter att uppehållstillstånd utfärdats övertar kommunerna ansvaret för personerna. För att skaffa bankkonto och internetbank krävs då ett svenskt personnummer, något som Skatteverket utfärdar. Denna process har i vissa fall tagit lång tid, vilket orsakat problem med betaltjänsterna för den enskilde.

Hur betaltjänsterna fungerar för en nyanländ person som har fått uppehållstillstånd varierar. Bilden är komplex och en rad faktorer påverkar. Vissa uppger att de inte har några problem med betaltjänster. Då handlar det främst om unga nyanlända som är vana vid ny teknik. Andra upplever stora hinder, ofta beroende på ovana vid digitala betalsystem, språkliga hinder, ekonomiska förutsättningar eller avstånd till närmaste betaltjänstförmedling. Vissa har från sina hemländer varit vana vid att betala med kontanter och föredrar det, ibland på grund av bristande kunskap om betalsystemet men även av rädsla kring spårbarheten med kortköp.

Handlare i närheten av asylboenden återger olika erfarenheter av de ökade flyktingströmmarna. Många ser positiva effekter i form av ökad försäljning. Men några vittnar också om att de har fått hjälpa nyanlända och informera om hur betaltjänster fungerar, vilket lett till ökade kostnader för handlaren i form av tid.

Det finns ett behov av utbildning i att betala räkningar när man blivit självförsörjande. De flesta löser problemen med hjälp av vänner och släktingar. Det är de som saknar eget nätverk i landet som uttrycker mest svårigheter.



Foto: Sara Ehrenberg

nyanlända där betaltjänster ingår. I vissa värmäländska kommuner finns

Flera kommuner har gjort insatser där man bl.a. informerar om betaltjänstfrågor. Exempelvis beskriver Länsstyrelsen i Kronoberg hur budget- och skuldrådgivare i kommunerna gör insatser för både individer och grupper. Alvesta kommun bedriver ett "Info Center" som informerar om hur man öppnar bankkonto och betalar räkningar. Regionbiblioteket i Östergötland har under året arbetat med att fortsätta sprida resultatet av sitt projekt som handlar om utökad samhällsinformation för

²³ <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/dalarna/banker-nekar-asylsokande-internetbank> (2016-11-04).

kommunala informationscenter för nyanlända som börjar få allt större betydelse för nyanlända personer som upplever problem med betaltjänster.

Även Länsstyrelserna har genomfört informationsinsatser under året. Exempelvis har Länsstyrelsen i Jönköpings län inlett ett projekt kring att uppdatera portalen Informationsverige.se som riktar sig till nyanlända. Webbplatsen kommer att uppdateras med information om betaltjänster och service. Länsstyrelserna i Värmland och Örebro län har tagit fram informationsmaterial på svenska och arabiska som beskriver vad grundläggande betaltjänster är. Detta material har spridits samt diskuterats vid de ordsbesök, marknadsdagar, språkcaféer och fältstudier som länsstyrelserna har gjort.

Företag

Länsstyrelsernas bedömning av företagens tillgång till betaltjänster är i stort sett oförändrad jämfört med tidigare år.

Liksom tidigare är det de kontantintensiva företagen, framförallt besöksnäring och handel, som upplever problem med betaltjänster. Problemen handlar om att sätta in dagskassan på bankkonto och få tillgång till växelpengar. Det är oftast avstånden och avgifterna som är problemen, inte tjänsterna i sig. De företagare som har störst problem är de som finns i gles befolkade områden och skärgårdar.

Många företag, inte minst inom besöksnäringen, framhåller att de vill upprätthålla en bra servicenivå mot sina kunder. De vill därför kunna erbjuda kontanter som betalmedel. Utländska turister använder i stor utsträckning kontanter och det är svårt för en företagare med turistverksamhet att neka kontanter då dessa inkomster ibland täcker ett helt års verksamhet.

Men på grund av höga avgifter och svårigheter kring att hantera kontanter försöker många mindre företag att gå över till digitala betaltjänster. Avgörande för denna utveckling är utbyggnaden av den digitala infrastrukturen även i de mest glesbefolkade delarna. Bristen i nätens kapacitet kan få till följd att mobilanslutna betalterminaler inte fungerar och att kunderna inte kan betala.



Betaltjänstlösning i Gävleborgs län
Foto: Petter Ivarsson

”Flera tycker nog att ett kontantfritt samhälle är bra på sikt – men det är resan dit som är jobbig. Företagare är ett tåligt folk, man löser det och knyter näven i fickan.”

Företagarna, Länsstyrelsen i Jönköpings län

Det finns ett missnöje framförallt bland småföretagare, över att bankerna slutat med kontanthantering över disk. Företagen upplever att de har fått ta över bankernas kontanthantering utan att få någon ersättning för det. Det innebär att de får hjälpa kunderna med att ta ut och växla pengar. Särskilt lanthandlare uttrycker irritation över detta. De menar att de även fått ta över den rånrisk som tidigare fanns hos bankerna och framhåller att de är betydligt mindre lämpade att hantera denna risk. För företag som hanterar mycket kontanter har det minskade antalet bankkontor med kontanthantering även inneburit en ökad säkerhetsrisk i och med ett större avstånd till närmaste insättningsalternativ och/eller ökade kostnader för värdetransport.

Företagarna i Storuman visar att cirka 37 procent av alla köp görs med kontanter och att kontanterna står för cirka 25 procent av den totala omsättningen. I och med en ökad kostnad för deponering av dagskassar samt att få tag i växel får många företag problem med likviditeten och får kostnader för bankkrediter och olika säkerhetslösningar eftersom värdetransportbolagen inte trafikerar inlandet så ofta.

Ur Länsstyrelsen i Västerbottens läns bevakningsrapport

Föreningar

Föreningarnas situation påminner mycket om företagens. Allmänt sett upplevs det i dag som krångligt att hantera en förenings ekonomi. Det finns färre kontanthanterande banker och insättningsautomater och hanteringen av växelkassor blir problematisk.

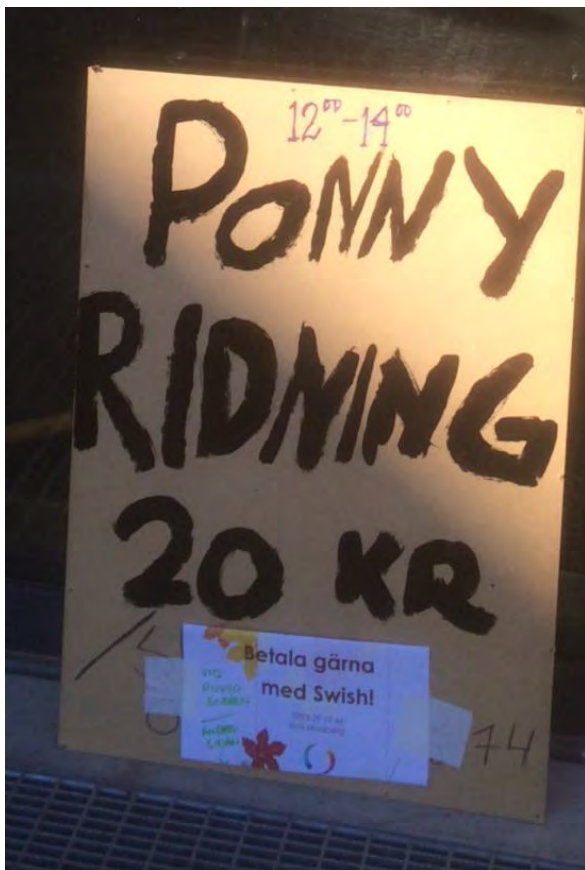


Foto: Henrik Lindholm

Föreningarnas verksamhet bygger på ideellt engagemang. De har knappa resurser vilket gör dem mer sårbara. Trots att ideellt arbetande föreningar ofta har mycket lägre omsättning betalar de samma avgifter som företag för kontanthantering och digitala betaltjänster. Föreningarnas ekonomi tillåter ofta inte några större avgifter för bankverksamhet och vissa tvingas därför ta till egna lösningar. Kassörer förvarar kontanter hemma och använder sitt eget konto som mellanled för att undvika kostnader.

Under 2014 och 2015 konstaterade vi att det blev svårare för föreningar att sköta sina betaltjänster. Årets bedömning är dock att denna negativa utveckling kan ha bromsats upp något och i vissa områden även förbättrats. Det

är i år något fler länsstyrelser som anger att situationen för föreningar är tillfredsställande istället för dålig jämfört med förra årets bedömning. Tre länsstyrelser bedömer att tillgången till betaltjänster för föreningar har förbättrats under året.

Denna utveckling kan sannolikt förklaras av att fler föreningar har börjat använda digitala betallosningar, exempelvis Swish och iZettle, som komplement till kontantbetalning. De föreningar som kan minska användningen av kontanter kan då också minska problemen med att sätta in dagskassan på bankkonto och få tillgång till växelpengar. Vissa föreningar uppger också att försäljningen ökat tack vare att de blivit digitala. Varje transaktion kostar dock ett par kronor vilket uppfattas som dyrt. Ett sätt att få ner kostnader som ibland tillämpas är att erbjuda köp av presentkort att använda under det specifika evenemanget och på så sätt få ner antalet kostsamma transaktioner.

Länsstyrelserna i Västra Götaland och Dalarna har genomfört pilottester av olika digitala betaltjänster för att stödja föreningarna. Syftet har varit att minska föreningarnas användning av kontanter och underlätta deras administration. Pilotprojekten har visat att det finns stor utvecklingspotential i att använda digitala betaltjänster. Försäljningen ökar och föreningar får fler stödmedlemmar. Med trots detta kan de digitala tjänsterna ännu inte ersätta kontanterna i föreningslivet. Många föreningar rapporterar att kunder kräver att få betala kontant.

Länsstyrelsen i Skåne har under året genomfört projektet Ta betalt! som bygger vidare på ett förstudieprojekt från 2014. Projektägare har varit Skånes Hembygdsförbund och Hela Sverige ska leva. I projektet har bland annat kompetensutveckling och utbildning för föreningar och småföretagare kring digitala tjänster genomförts. Dessutom har en folder skapats med tips om hur föreningar och företag bäst kan använda sig av olika betallosningar i sin verksamhet.

Utsatta geografiska områden

I 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 besöksnäring och handel är näringar som har stor betydelse för sysselsättningen.

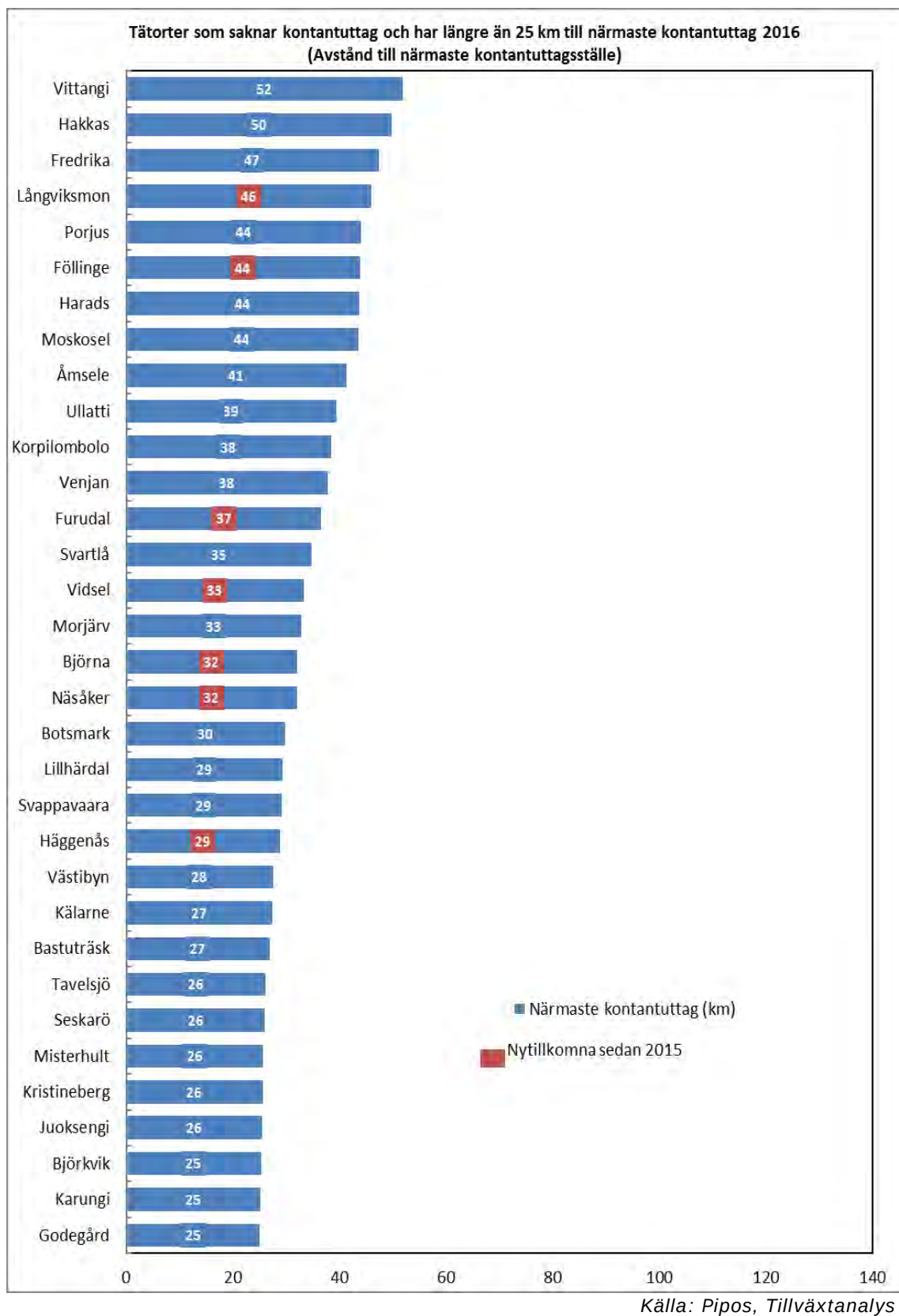
Exempelvis bedömer Länsstyrelsen i Stockholms län att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glesbygd är mycket begränsad och inte kan anses tillfredställande. Det saknas marknadsmässiga krafter, varför behovet av statliga insatser är stort. Den största problematiken finns i Stockholms skärgård. Möjligheten att ta ut kontanter och att lämna dagskassor är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som viktigast.

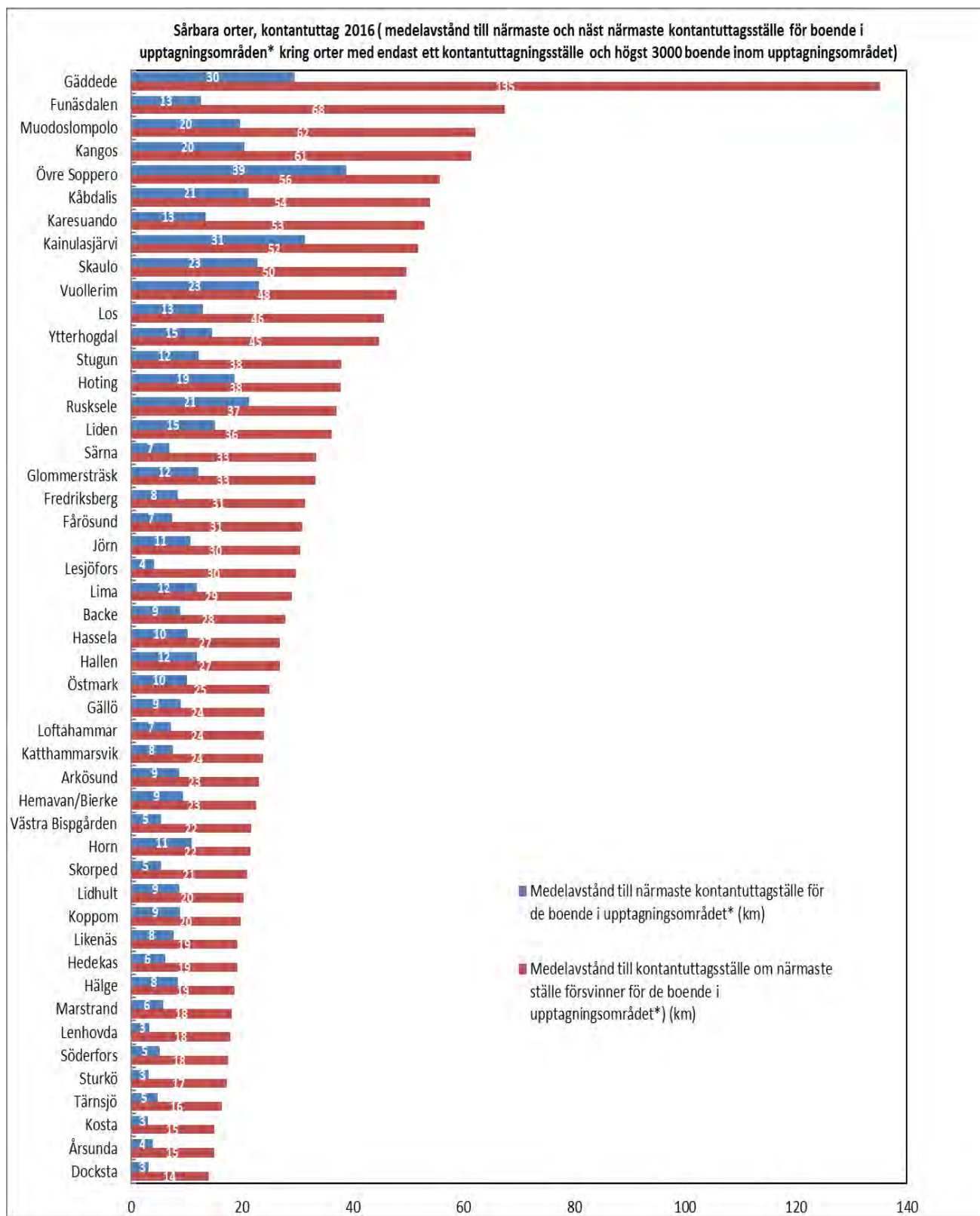


Foto: Camilla Zilo

Länsstyrelsen i Norrbotten, gör precis som under år 2015, bedömningen 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. Länsstyrelsen pekar dock på att tillgången till grundläggande betaltjänster, förutom kontanthanteringen, har förbättrats i fjällkommunerna och inlandet tack vare utbyggnaden av mobilnätet och bredbandsutbyggnaden.

I diagrammet på nästa sida kan vi se de orter i landet som har längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttagsställe. Vi kan även se vilka orter som är nytillkomna sedan 2015. Dessa orter kännetecknas av att det sista kontantuttagsstället tagits bort från orten eller från någon närliggande ort under det senaste året





Källa: Pupos, Tillväxtanalys

Sedan 2013 har länsstyrelserna gjort en bedömning av sårbara orter. Orter där befolkningen skulle få väldigt långt till uttagsmöjligheter om den funktion som finns på orten idag skulle läggas ned. Det är därför extra viktigt att vi bevakar dessa orters utveckling. De blå staplarna i diagrammet på föregående sida visar det genomsnittliga avståndet som de boende i området har idag. De röda staplarna visar hur långt de får i genomsnitt om kontantuttagsstället på orten skulle läggas ned.

Länsstyrelserna bevakar löpande dessa orters utveckling för att se om det finns behov av att gå in med statliga insatser. I Muodoslompolo, Kainulasjärvi, Kåbdalis, Loos, Ruskesele, Glommersträsk, Särna, Fredriksberg, Lesjöfors, Lenhovda, Lidhult, Backe, Katthammarsvik, Arkösund och Hedekas finns det idag olika typer av statligt finansierade betaltjänstlösningar.

I Karesuando, Skaulo, Kangos och Övre Soppero finns ombudslösningar för kontantuttag som inte längre behöver statligt stöd. Länsstyrelsen i Jämtlands län har tidigare beviljat statligt stöd till en betaltjänstlösning i Gäddede. Den avslutades under 2015 på ombudets egen begäran.

Sedel- och myntutbytet

Vi har i år särskilt bevakat hur sedelutbytet under 2016 har fortlöpt. Den sammantagna bedömningen är att utbytet hittills har genomförts utan större problem. Riksbankens information ser ut att ha nått ut på ett bra sätt till företagare, föreningar och privatpersoner.

Privatpersoner i allmänhet verkar hittills inte uppleva några större svårigheter. Däremot har värdet av utbytet ifrågasatts mot bakgrund av att allt färre använder kontanter. I vissa fall har utländska turister stött på problem när de har haft utgångna sedlar med sig till Sverige.

Vi kan dock konstatera att handeln har fått ta ett stort ansvar i sedel- och myntutbytesprocessen. De har fått ökade kostnader för att hantera gamla sedlar



Foto: Emma Holmqvist

och mynt och för att uppgradera sina kassasystem. Många handlare uttrycker en oro inför det kommande myntutbytet under 2017 och vissa upplever redan nu problem. Enligt Riksbanken har varje hushåll i Sverige i snitt har cirka 800 kronor i mynt hemma. Mynten blir ogiltiga efter den 30 juni 2017. Om alla väntar till sommaren 2017 innan de agerar blir det problem för bank och handel att kunna hantera alla dessa mynt under en så kort tid.

Utbytet av mynt befaras bli tidskrävande för butikerna och medför ofta extra kostnader för värdetransport. Oron är särskilt stor på landsbygden där avstånd till deponi av dagskassa är längre. Handlare framhåller ett behov av fler värdetransportturer och anser att ökade kostnader för detta bör bekostas av staten. Den rekommendation som Svensk Handel utfärdade om att ta emot maximalt 25 stycken mynt tillämpas i vissa fall.

Länsstyrelsen i Stockholms län uppger att företagarna i skärgården uttrycker stor oro inför det kommande myntutbytet då mynten är extremt många och tunga att transportera samt att transporter i skärgården vanligen kräver flera byten.

Länsstyrelsen i Stockholms län ser nu över möjliga lösningar för skärgårdsföretagarna att kunna lämna sina mynt inför kommande byte.

”Som det ser ut just nu så har vi inte några problem med det i vårt vardagliga arbete. Det kommer dock att bli stora problem under det kommande året när vi kommer att bli uppsamlare av mynt i och med myntbytet. Vart ska vi göra av alla mynt egentligen? Vem ser till att jag kan lämna in mina mynt när jag max får deponera 5 mynt per dagskassa?”

Citat från en lanthandlare i Östergötlands län

Länsstyrelsernas insatser

Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behov, initiera och driva insatser i sitt eget län. Betaltjänstproblematiken är komplex och det är svårt att ha en given mall att utgå från när vi ska bedöma om det finns behov av att gå in med statliga insatser. Varje länsstyrelse måste ta ställning till de enskilda fallen på lokal nivå. Men för att genomföra vårt uppdrag på ett likartat och kvalitetssäkert sätt i hela landet har vi utvecklat en arbetsmodell. Vi delar med oss av våra kunskaper och erfarenheter vid regelbundna konferenser och möten, vi samarbetar i olika projekt och arbetsgrupper och vi har en stödsamordningsfunktion. På det sättet blir vårt arbete effektivt och vår kompetens förbättras och upprätthålls.

Vi har gemensamma verktyg, exempelvis en digital projektarena och ett analysverktyg, Pipos. Projektarenan används framförallt för kommunikation och som kunskapsdatabas. Den gör det möjligt för alla aktörer att följa arbetet.

I analysverktyget Pipos går det både att inhämta aktuell information och att se effekter av förändringar som är på gång genom att simulera olika scenarier. Sådana analyser är värdefulla då beslut ska fattas om stödinsatser, till exempel till betaltjänstombud.

Länsstyrelsen i Dalarna har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppdraget. Stödfunktionens uppgifter innebär att:

- utgöra ett stöd till övriga länsstyrelser i arbetet med betaltjänstuppdraget
- representera länsstyrelserna nationellt och samarbeta med aktörer på nationell nivå
- bidra till att länsstyrelsernas arbetsmetoder och kompetens inom området upprätthålls och utvecklas
- årligen sammanställa en ekonomisk redovisning av det föregående årets stödbeslut
- årligen producera en bevakningsrapport
- initiera och stödja arbetsgrupper och pilotprojekt samt ta hand om resultaten från dessa

Länsstyrelsen i Örebro län har under året ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen. Detta har bidragit till en förstärkt omvärldsbevakning om vad som sker på betaltjänstområdet både i Sverige och i resten av världen.

Betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från Post- och telestyrelsen finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms tillgodosedda av kommersiella aktörer. Det är en bra möjlighet, men det har i vissa fall visat sig vara svårt att få till stånd sådana lösningar även i områden där de efterfrågas. En av de främsta anledningarna till det är att många av de aktörer som är potentiella tillhandahållare är tveksamma till att ta på sig den rollen. Det finns ett visst motstånd till arbetsbördan, men främsta skälet till tveksamheten verkar vara att handlarna inte är beredda att agera bank med vad det innebär av ökad mängd kontanter att hantera. Det handlar alltså både om säkerhetsaspekten och den ökade arbetsbördan.



Recyclingsmaskin i Östergötlands län.
Foto: Christoffer Ahlgren

Idag finns totalt 27 betaltjänstombud med statligt stöd i landet. Fem av dem finns i Kronoberg, fyra i Norrbotten, fyra i Gävleborg, tre i Västerbotten, två i Dalarna, två i Västra Götaland, två på Gotland, ett i Västmanland, ett i Västernorrland, ett i Jämtland, ett i Värmland och ett i Östergötland. Av 27 betaltjänstombud finns 22 stycken i dagligvarubutiker.

Länsstyrelsen i Jämtland ger en handlare stöd till drift av en uttagsautomat på en ort där bankkontoret lagts ned. Länsstyrelsen i Stockholm har beviljat stöd för värde transporter i Stockholms skärgård under åren 2014-2016. Tjänsten har varit uppskattad och väl nyttjad och därför kommer en ny upphandling att göras för en fortsättning av verksamheten.

Två nya betaltjänstlösningar är under uppstart. Länsstyrelsen i Kalmar har under 2016 fattat ett beslut om betaltjänststöd till en butik i Halltorp och Länsstyrelsen i Södermanland till ett betaltjänstombud i Björkvik. Dessa planeras att komma igång under 2017. I Gävleborgs län diskuteras en lösning i Ängebo och i Värmlands län diskuteras en lösning i Östmark. Beslut väntas de närmaste månaderna.

Utvecklingsinsatser

Länsstyrelserna har på regional nivå initierat och genomfört en rad utvecklingsinsatser under 2016. De rör sig framförallt om studier, informationsinsatser och arrangerande av mässor och konferenser. Följande exempel kan nämnas:

Studier

- Länsstyrelsen i Jönköpings län har inlett en förstudie om hur individer upplever behov och utbud av betaltjänster.
- Länsstyrelsen i Värmland kommer tillsammans med Landstinget Värmland att delta i Interreg-projektet ”In For Care24”. Syftet med projektet är att hitta metoder och lösningar för att möta en kommande samhällsutmaning med en alltmer åldrande befolkning. Betaltjänster kommer att vara en del av projektet som Länsstyrelsen ansvarar för. Fokus kommer att ligga på att hitta användarvänliga betaltjänstlösningar för äldre, personer med funktionsnedsättning samt anhöriga som hjälper dem.

Informationsinsatser

- Länsstyrelsen i Jönköpings län har inlett ett projekt kring att uppdatera portalen Informationsverige.se som riktar sig till nyanlända. Webbplatsen kommer att uppdateras med information om betaltjänster och service.
- Länsstyrelsen i Skåne har under året genomfört projektet Ta betalt! som bygger vidare på ett förstudieprojekt från 2014. Projektägare har varit Skånes Hembygdsförbund och Hela Sverige ska leva. I projektet har bland annat kompetensutveckling och utbildning för föreningar och småföretagare kring digitala tjänster genomförts. Dessutom har en folder skapats med tips om hur föreningar och företag bäst kan använda sig av olika betallosningar i sin verksamhet.
- Kustlänsgruppen bestående av länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland, har tillsammans med Länsbildningsförbundet i Södermanland genomfört en testverksamhet för informationsinsatser i form av seminarier och cirklar riktade till mindre företag och föreningar samt äldre och andra individer i behov av det. Insatsen innebär ett test av upplägg och metod, men fungerar också som en värdemätare för behovet och intresset av liknande informationssatsningar.
- Länsstyrelserna i Örebro län och Värmland har tagit fram nytt tryckt informationsmaterial på svenska och arabiska som beskriver vad grundläggande betaltjänster är. Detta material har spridits samt diskuterats vid de ortsbesök, marknadsdagar, språkcaféer och fältstudier som Länsstyrelsen gjort.
- Länsstyrelsen i Värmland har ett pågående samarbete med Torsby kommuns bibliotek gällande en betalbokbuss som fokuserar på att synliggöra samt tillgängliggöra de digitala betaltjänsterna.

²⁴ <http://archive.northsearegion.eu/ivb/project-ideas/&tid=592>



Betalbokbussen i Värmlands län. Foto: Nora Büttner

Konferenser och mässor

- Länsstyrelsen i Jönköping genomförde under 2016 en konferens tillsammans med Region Jönköpings län. Under konferensen diskuterades betaltjänster, post, apotek, paketutlämning, drivmedel och dagligvaror samt bredband och mobiltelefoni i länet. Under året har man även varit med och arrangerat och hållit ett föredrag om betaltjänster och service under konferensen "250 möjligheter" vars syfte var att diskutera urbaniseringens utmaningar och möjligheter. Utöver detta har man anordnat en workshop där socialtjänst, HSO, pensionärsorganisationer, gode män, konsumentrådgivare och verksamhetsutvecklare av socialtjänst deltagit.
- Länsstyrelsen i Örebro län har tillsammans med pensionärsorganisationerna och organisationen Hela Sverige ska leva arrangerat fyra olika mässor om betalningar och digital teknik i länet. Syftet med mässorna var att de lokala bankerna skulle informera om sina tjänster och även visa hur de fungerar samt vilka hjälpmedel som finns. På mässan i Örebro genomfördes det även föreläsningar där bland annat framtidens betalningar diskuterades och kontaktlösa betalningar demonstrerades. Målgrupper för mässorna var äldre, funktionsnedsatta och nyanlända.

Arbetsgruppen Pupos betalanalys

Arbetsgruppen "Pupos betalanalys" ska bidra till att länsstyrelserna får tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst. Arbetsgruppens

aktiviteter bygger på Tillväxtanalys arbete med att utveckla och bibehålla databasen. Arbetsgruppen är länken mellan Tillväxtanalys och länsstyrelserna. Under året har arbetsgruppen fortsatt att vara ett stöd och bollplank till Tillväxtanalys i deras arbete, vilket bl.a. inneburit framtagande av verktyg för utvärdering av kartdatabasen. Pupos betalanalys kommer under början av nästa år övergå till att bli en del av Pupos serviceanalys, vilket är ett bredare kartverktyg som också innefattar bl.a. information om tillgång till kommersiell service.

Arbetsgruppen ”förordningen och föreskrifterna”

För att underlätta stöd och utvecklingsinsatser på platser där allmänhetens behov av betaltjänster inte är uppfyllda finns en förordning om statligt stöd för tillhandahållande av betaltjänster²⁵. Post och telestyrelsen (PTS) har utfärdat föreskrifter om hur förordningen ska tolkas. I handläggningen av stödet uppkommer det dock under arbetets gång frågeställningar kring tolkningar. Länsstyrelserna har därför bildat en arbetsgrupp som har tagit fram ett rådgivande dokument, ”Råd och tips för handläggning av betaltjänstbidrag”.

Tanken med dokumentet är att bygga upp en gemensam praxis som ska vara levande och tas upp till diskussion varje år. Det är viktigt att dokumentet är just råd och tips eftersom det inte går att förutse alla situationer som kan uppkomma. Det är varje enskild länsstyrelse som bedömer behovet av åtgärder.

Lärdomar från innovationsupphandlingen

Utvecklingen av produkter och tjänster riktat till individer som har svårt att betala och ta betalt digitalt har gått trögt på marknaden allt sedan den digitala omställningen tog fart inom betaltjänstområdet. Vi har konstaterat att problemen för dessa individer och de som ska hjälpa dem med betalningar har ökat och blivit mer påtagliga under åren. Vi uppskattade 2015 att nya innovativa lösningar skulle kunna hjälpa cirka 1,5 miljoner människor i Sverige, kanske fler.

Länsstyrelsen Dalarna inledde därför under året en innovationsupphandling²⁶ i syfte att stimulera marknaden att arbeta fram lösningar för utpekade målgrupper. Upphandlingen var unik med tanke på att det var flera aktörer som sökte lösningar på ett brett samhällsproblem. Vi sökte nya lösningar för fyra olika målgrupper av individer:

- individer som inte klarar av att göra betalningar på grund av att befintliga betaltjänster brister i användarvänlighet och tillgänglighet
- individer som inte klarar av att betala och ta betalt på grund av funktionsnedsättningar och sjukdomar, som till exempel demens
- individer som i sitt privatliv tar på sig att hjälpa en annan person att betala, t.ex. anhöriga, vänner och grannar som vill hjälpa till

²⁵ Förordning 2014:139

²⁶ Projektet genomförs i samverkan med övriga länsstyrelser, Post- och telestyrelsen, Vinnova, Upphandlingsmyndigheten, Kungliga Tekniska Högskolan, Sveriges Kommuner och Landsting och bankorganisationerna.

- individer som i sin yrkesroll blir tvungna att hjälpa andra att betala, t.ex. hemtjänstpersonal, personliga assistenter, landsbygdshandlare och andra serviceföretagare, samt gode män

Intresset för innovationsupphandlingen var stort men antalet inkomna anbud var begränsat. Därför har den del av projektet som handlar om att genomföra en förkommersiell upphandling avslutats. Återstående arbete handlar om att analysera och beskriva lärandet i projektet. Några lärdomar som börjar bli tydliga är:

- Det finns en vilja från marknaden att bidra till lösningar, men det finns behov av en neutral part som driver på processen.
- Det finns innovativa lösningar som med anpassningar och någon form av interoperabel tjänst skulle kunna användas av utpekade målgrupper.
- Det pågår innovativt arbete inom banksektorn, men det behövs investeringar för att ta nästa steg mot utpekade målgrupper.
- Den förkommersiella upphandlingen hade troligen en för bred ansats med fyra olika målgrupper. Målgrupperna är komplexa och skälen till att de har svårt att hantera digitala betalningar är väldigt olika.
- Kontexten kring målgrupperna var otydlig i anbudsunderlaget, vilket gjorde det svårt att förstå hur föreslagna lösningar skulle kunna passa in i en större helhet.
- Det var svårt att utläsa i anbudsunderlaget hur utförligt anbudet skulle vara. Det var också otydligt i anbudsunderlaget vilket stöd och möjligheter till utökade ekonomiska bidrag som det gick att få i de olika utvecklingsfaserna av den förkommersiella upphandlingen.

Under 2017 kommer analysarbetet avslutas och resultatet sammanställas och spridas till berörda. Utifrån våra erfarenheter hittills bedömer vi att innovationsupphandlingen haft betydelse för utvecklingen genom att utsatta målgruppers problematik synliggjorts bättre och en bättre dialog kring detta har förts med marknadsaktörer och bankorganisationer.

Framtid

I vårt bevakningsarbete har vi identifierat trender och utvecklingsområden som vi bedömer kommer att påverka tillgången till grundläggande betaltjänster i framtiden.

Nya digitala betaltjänstlösningar introduceras kontinuerligt på den svenska betaltjänstmarknaden och dessa används i allt större utsträckning. Vi bedömer att denna utveckling kommer att fortsätta vilket är positivt då det förbättrar tillgången till betaltjänster för många. Eftersom traditionell kontanthantering minskar blir det än viktigare att de digitala produkter och tjänster som utvecklas är anpassade efter olika behov. Vi menar att det behövs fler och bättre lösningar för personer som av olika anledning inte kan använda dagens digitala betalningsmöjligheter.

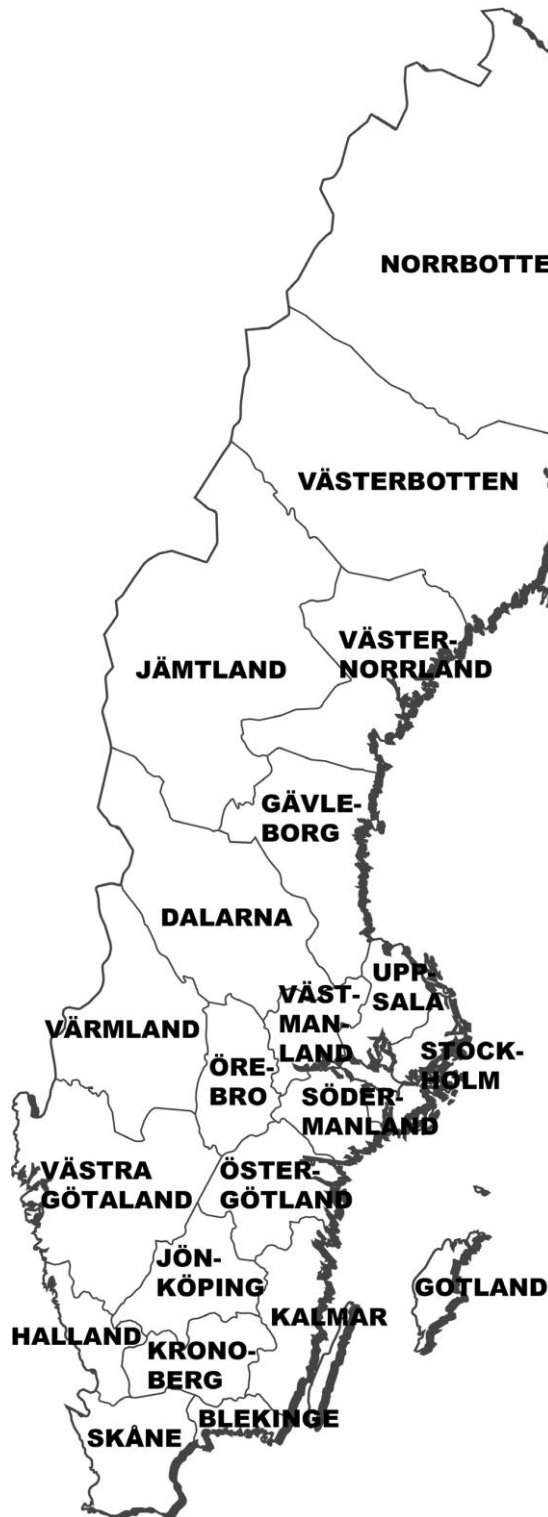
Trots den minskade kontanthanteringen och nedläggningen av bankkontor visar vår bevakning att det finns ett framtida behov av och ett önskemål om att använda kontanter. Kontanter är ett välkänt och enkelt sätt att betala och ta betalt.

Det pågår utbyggnad av fiber och mobilnät i hela landet. Trots detta återstår områden med bristfällig täckning. Det är därför viktigt att resurser prioriteras för en fortsatt utbyggnad. En väl fungerande internetuppkoppling är en förutsättning för att digitala betaltjänstlösningar ska fungera på ett tillfredställande sätt.

Vi har noterat att brister i tillgången till grundläggande betaltjänster, som varit ett problem förknippat med landsbygd även blivit alltmer tydligt i tätorter. I dessa områden kan det vara svårt för länsstyrelser att bevilja stödinsatser på grund av risken för marknadsstörningar.

Sammantaget gör vi bedömningen att det fortsatt kommer att finnas individer och geografiska områden som har bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Vi ser ett fortsatt behov av regionala och nationella informations- och utvecklingsinsatser och ombudslösningar i områden där kommersiella aktörer inte täcker behovet. Därför anser vi att det är viktigt att resurser tillsätts för ett fortsatt arbete med att tillgodose behovet av grundläggande betaltjänster.

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2016





LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna i stort sett motsvarar samhällets behov. Bedömningen görs mot bakgrund av att vissa grupper i samhället har problem med att hantera betaltjänsterna, men att för de allra flesta fungerar tjänsterna tillfredsställande.

Jämfört med hur förhållandena var föregående år så framkommer inga större skillnader. De grupper i länet som då upplevde brister inom området anger att fortsatta problem finns. Särskilt den äldre gruppen pensionärer samt de som verkar i olika föreningar anger att inga förbättringar har skett.

Det som lyfts fram är främst relaterat till kontanter, både tillgången till dessa och hanteringen av dem, t ex växelkassor. Även den snabba teknik-vecklingen lyfts ofta fram som stressande och förhindrande för ett samhällsdeltagande.

Det hittills genomförda sedel- och myntutbytet verkar så här långt inte ha medfört några större bekymmer. Befarade problem med stor belastning av kontanter nära sista datum har, av vad som framkommit, i stort sett uteblivit. Det finns däremot en större oro hur de gamla mynten ska hanteras när det närmar sig sista giltighetsdatum.

Under året har flyktingströmmarna till länet ökat kraftigt. För asyl-sökanden och för de som erhållit uppehållstillstånd relativt nyligen kan stora bekymmer med betaltjänster uppstå. Det handlar främst om möjligheten att erhålla bankkonto och kort, vilket visat sig vara väldigt besvärligt. En förhoppning finns att det förenklingsförfarande som nu framarbetats av Svenska Bankföreningen, Migrationsverket och Finansinspektionen ska få genomslag.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har främst genomförts genom telefonintervjuer, bl a med representanter för olika föreningar, dagligvarubutiker på landsbygden och anställda i kommunerna. Dessutom har kontinuerligt bevakats vad som skrivits i massmedia, lokalt och på riksnivå.

Under året har också Kustlänsgruppen (länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland, på Gotland och i Blekinge) haft kontinuerliga möten för att utbyta erfarenheter inom betaltjänstområdet.

Genomförda insatser och en jämförelse med förra årets arbete har lett fram till årets bedömning.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Mycket av det som framkom i årets undersökning känns igen från förra årets studie. Mycket handlar om kontanter. Många landsbygdsföretag, inte minst inom besöksnäringen, menar att de vill upprätthålla en bra servicenivå mot sina kunder och därför kunna erbjuda kontantbetalningar samt även möjligheten att kunna växla till kontanter. Många utländska turister vill också ha tillgång till och kunna betala kontant. En orsak kan vara att det finns en trygghet i att betala med kontanter i andra länder. För många företag ger samtidigt ett ökat kortanvändande ett smidigare arbetssätt, bättre överblick över ekonomi samt en säkrare arbetssituation. Det ses som viktigt att olika sorters betaltjänster finns tillgängliga.

Föreningar, framförallt de mindre, kan uppleva problem med betaltjänster. Olika sätt att hantera dessa förekommer. Många föreningar har inte eget bankkort, de anser det vara för dyrt, utan hanterar intäkterna vid olika evenemang genom att sätta in dessa på privat konto och sedan överföra pengarna till föreningskontot. Då det finns ett tak på hur mycket som går att sätta in per tillfälle i kontantautomaterna löser flera föreningar det så att några personer delar på pengarna och sätter in dessa på föreningskontot via privata kort.

Allmänt sett upplevs det som mer krångligt att hantera en förenings ekonomi idag, med färre kontanthanterande banker, insättnings-automater och hanteringen av växelkassor. En viss uppgivenhet märks över att sitta som kassör i en förening idag. En negativ konsekvens av utvecklingen som framkommer är att det verkar förvaras större mängder växelpengar i hemmet i dag än tidigare.

Många föreningar använder idag andra betalalternativ, t ex Swish, som komplement till kontantbetalning och som fungerar smidigt. Varje transaktion kostar dock ett par kronor, vilket uppfattas som dyrt. Ett sätt som tillämpas för att få ner kostnaderna är att erbjuda köp av presentkort att använda under det specifika evenemanget och på så sätt få ner antalet kostsamma "swish" till ett. För de flesta av länets invånare verkar betaltjänsterna fungera tillfreds-ställande. Det finns dock fortfarande de som har problem med denna hantering, främst hos äldregruppen och hos dem med någon funktions-nedsättning.

Det är långt ifrån alla som kan eller vågar hantera den digitala tekniken. Alla har inte heller egen dator, vilket exkluderar dem från mycket i samhället då mängder av tjänster idag hanteras över nätet. Många pensionärsföreningar bedriver olika former av utbildningar, t ex i dator- och mobiltelefonhantering, vilket upplevs som positivt. Problemet är dock många gånger att de som inte har någon datorvana inte heller kommer till utbildningen, kanske p g a att de inte vågar prova ny teknik.

Rent allmänt uppfattas teknikutvecklingen som positiv, men alla hinner inte med. Det är viktigt att de grupper som idag har problem med betaltjänster inte uppfattas som ”ett med tiden övergående problem”.

Alla måste få möjlighet till stöd, bl a vid hanteringen av betaltjänster.

Under året har beslut fattats om att avveckla två bankkontor i länet. Förändrade kundbeteenden anföras som skäl. SE-Banken i Sölvesborgs tätort flyttar sin verksamhet till kontoret i Kristianstad och ett av Swedbanks kontor inom Karlskrona tätort stängs. Särskilt stängningen av Swedbanks kontoret har uppmärksammats i media genom flera insändare. Det kvarvarande kontoret är beläget mitt i tätorten på andra våningen i en galleria. Möjligheten till parkering i anslutning till banken är begränsad och ingen busshållplats finns på nära håll. Det som upprört handlar främst om tillgängligheten för äldre och handikappade. Kontoret som ska stängas ligger en bit utanför centrum i närheten av ett köpcentrum med goda parkeringsmöjligheter. Bankens uttagsautomat kommer att finnas kvar som tidigare.

Det pågår många projekt i länet som avser fiberutbyggnad. Samtidigt stängs efterhand kopparnäten ned. Under nästa år kommer 18 orter i norra och nordöstra delen av Karlskrona kommun att beröras. Här kommer Telia att släcka ned kopparnätet, varefter abonnenterna här blir hänvisade till andra lösningar. Det har uttrycks oro mot att stänga relativt väl fungerande kopparnät innan fibernäten byggts ut mer. Detta framförallt från verksamheter som är beroende av stabila nät för sin utövande. Troligtvis blir det fråga om mobila lösningar, i alla fall under en övergångstid tills fibernätet når del av orterna. Det ökade antalet digitala tjänster som utvecklas, t ex i hemsjukvården, kräver säkra överföringar, vilket alldeles säkert kommer att medverka till att öka takten i fiberdragandet.

Även i årets bevakning framkommer synpunkter på länstrafiken och de kontantfria bussarna. Många äldre vill fortfarande kunna köpa biljett kontant på bussen och de anser att det är för krångligt och svårt att ta sig till de centralt belägna ställena där kortladdarna finns. Ladda kortet på nätet är för många inte heller något alternativ. Det har också framförts synpunkter mot att allt fler parkeringsautomater inom centrumområden byts ut till att enbart erbjuda kortbetalningar. Man menar att valfrihet måste finnas och att begränsningarna kan leda till färre affärsbesökare.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Sedel- och myntutbytet verkar så här långt ha genomförts på ett relativt smidigt och problemfritt sätt. Vid kontakter med representanter för handel, företagare och föreningar framkommer att det endast uppstått mindre problem att hantera, som något större lagring av gamla sedlar, viss ökad kostnad p g a större insättning på bankkonto, omprogrammering av kassasystem samt att begränsningar måste göras i antalet mottagna mynt. Den rekommendation som Svensk Handel utfärdade om att högst ta emot 25 stycken mynt tillämpas i vissa fall. Just hanteringen runt myntbytet verkar oroa handeln mer än sedelbytet, t ex osäkerheten om hur mynten kan växlas in och var. Tillfrågade butiker tillåter ingen ren växling av gamla sedlar och mynt till nya.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Det har i bevakningsarbetet inte framkommit att det på någon ort uppstått några större konsekvenser p g a en ökad flyktingström. En dagligvarubutik belägen nära ett större asylboende har känt av en viss ökad efterfrågan på kontanter. Butiken har stängt igen möjligheten till uttag över köpbeloppet. Inte heller bensinstationen belägen några kilometer från butiken lämnar ut några kontanter över köpesumman. Då antalet asylsökande till länet minskat har Migrationsverket beslutat stänga flera asylboenden, däribland det här aktuella.

Vid kontakt med kommunerna har det dock visat sig finnas betydande bekymmer med betaltjänsterna för den enskilde nyanlända. Under asyltiden erhålls från Migrationsverket ett kontantkort som kontinuerligt påfylls. Under denna period har det hittills varit mycket svårt att erhålla bankkonto. Efter att uppehållstillstånd utfärdats övertar kommunerna ansvaret för personerna. För att erhålla ett konto i bank erfordras att giltig id-handling finns tillsammans med de fyra sista siffrorna i personnumret, något som Skatteverket utfärdar. Denna process har i många fall tagit flera veckor, vilket orsakat problem med betaltjänsterna för den enskilde. För att förenkla möjligheten att erhålla bankkonto och att redan under asyltiden kunna få detta, finns sedan i somras ett s k LMA-kort (av Migrationsverket utverkad tillfällig handling med foto). Detta kort ska tillsammans med några säkerhetskontroller kunna påskynda processen. Omfattningen verkar dock inte vara så stor ännu. Det finns dessutom andra villkor att hantera för att få öppna ett konto, t ex att bankerna ibland kräver att en kontinuerlig insättning på kontot ska kunna garanteras i förväg.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året genom Landsbygdsprogrammet och de regionala tillväxtmedlen bidraget till att förbättra förutsättningarna för de grundläggande betaltjänsterna. Det handlar till stor del om en förbättrad it-infrastruktur. Inom Landsbygdsprogrammet hanteras medel till utbyggnaden av bredband. Bidraget har varit mycket efterfrågat och det föreligger idag en stor översökning.

Genom de regionala tillväxtmedlen har länsstyrelsen under året bl a medfinansierat ett projekt inriktat mot att kartlägga, analysera och föreslå koncept, tekniska lösningar, för så kallade "vita fläckar", områden med otillfredsställande tillgång till mobil bredbandstäckning. En fungerande bredbandsuppkoppling är en förutsättning för att kunna främja entreprenörskap och boende på landsbygden.

Det förekommer på flera platser i länet diskussioner om bildande av s k servicepunkter, platser där kommersiell och samhällsservice samordnas. Betaltjänster i form av kontantautomater skulle här kunna vara en del. Det har i varje kommun utpekats två orter där möjliga serviceställen skulle kunna skapas. Länsstyrelsen medfinansierar ett projekt som avser att undersöka möjligheten att skapa en servicepunkt i norra Ronneby kommun. Tanken är att den ska fungera som en naturlig mötesplats, dit man kan vända sig för att erhålla olika slags service, information och lotsning. Utveckling mot mer samordnad service beskrivs som angeläget i länets upprättade regionala serviceprogram.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Kontanthantering kommer att fortsätta minska, både hos banker och hos andra aktörer. Redan idag har många butiker, andra kommersiella aktörer och offentlig verksamhet övergått till att vara helt kontantfria. Den tekniska utvecklingen kommer att fortsätta och kräva, för delaktighet i samhället, att man på något sätt kan förhålla sig till detta. Det blir här viktigt med utbildningsinsatser som ligger i fas med utvecklingen.

Utbyggnaden av länets fibernät kommer att fortsätta, vilket bl a ger bättre möjligheter att bo och bedriva verksamhet på landsbygden. Målet enligt länets framtagna bredbandsstrategi är att år 2020 ska 90 procent av länets hushåll och företag erbjudas en bredbandskapacitet om minst 100 mbit/s. En utmaning blir att även införliva resterande del av Blekinges hushåll och företag. En bra och stabil överföring ger bl a förutsättningar för att hantera grundläggande betaltjänster på ett effektivt sätt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsens bedömning är att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i större delen av Dalarna är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag. Digitala lösningar, med bland annat mobilnätanslutna betalningar, har förbättrat tillgången för många av dem i länet som bor och verkar där den digitala infrastrukturen finns utbyggd med tillräcklig täckning och kapacitet.

I de delar av länet där den grundläggande digitala infrastrukturen saknas eller är otillräcklig är tillgängligheten till grundläggande betaltjänster oftast dålig.

För de individer som av olika skäl inte har tillgång till de digitala lösningarna är tillgängligheten till grundläggande betaltjänster dålig i stora delar av länet, även i en vissa relativt stora tätorter.

Det finns, ibland avsevärda, brister i tillgången till grundläggande betaltjänster för äldre, funktionsnedsatta, nyanlända flyktingar och invandrare i länet samt för föreningar och företag på många av länets små orter och i gleset befolkade områden.

Användningen av mobilnätanslutna betaltjänster ökar i små företag och föreningar. Svårigheter att hantera kontanter har varit en pådrivande faktor, liksom insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster.

Avgörande för tillgängligheten till digitala lösningar för de människor som anammat den digitala utvecklingen är utbyggnaden av den digitala infrastrukturen så att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela länet, även i de mest glesbefolkade delarna. Ur ett betaltjänstperspektiv är det, i den digitala utveckling av betaltjänstlösningar som sker nu, en mycket angelägen samhällsfråga att bredbandsutbyggnaden sker relativt snabbt över hela länet. Länsstyrelsen och kommunerna har en viktig roll i att aktivt driva på utvecklingen av den digitala infrastrukturen.

I Dalarna är turismen en stor och växande näring. Bristande tillgång på kontanter ställer ibland till bekymmer för besökare (inte minst utländska turister) och företagare i turismnäringen.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Grunden i bevakningsarbetet är kontinuerliga kontakter med olika nätverk i länet, framförallt kring servicefrågor och landsbygdsutveckling. Signaler om förändringar och problem fångas upp i nätverken och kan därefter följas upp i samtal och diskussioner, och genom intervjuer med representanter för föreningar, företag, kommuner och andra organisationer. Viktig information i form av enskilda individers synpunkter och berättelser om upplevelser, kan också fångas upp genom kontakter vid olika former av möten eller per telefon. Även mediabevakningen är en viktig källa till information.

Analysverktyget Pupos Betalanalys är också mycket värdefullt i bevakningsarbetet. Kartdatabasen ger en snabb, objektiv och överskådlig bild av tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för olika geografiska områden i länet. GIS-verktyget ger goda möjligheter till analys av hur tillgängligheten skulle påverkas av potentiella neddragningar eller nyetableringar av serviceställen – en viktig funktion inte minst vid arbetet med att få till stånd nya betaltjänstombud med hjälp av betaltjänststödet.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Länsstyrelsen ser idag i stort sett samma brister i tillgången till grundläggande betaltjänster för funktionsnedsatta och äldre som vid 2015 års redovisning.

Tidigare projekt har visat att tekniken inte fungerar för grupper av funktionsnedsatta, exempelvis för dem med nedsatt syn. Ibland kan tekniken finnas, men inte vara tillräckligt känd eller spridd och då behövs informationsinsatser för att nå ut till rätt målgrupp.

På grund av höga avgifter och svårigheter att hantera kontanter försöker fortfarande viktiga eftersom det inte går att vara säker på att tekniken fungerar i länsdelar med kapacitetsproblem eller vid hög belastning.

I länet bevakas flera orter ur ett riskperspektiv, och där har hitintills Särna och Fredriksberg betaltjänststöd med särskilda lösningar, men arbete pågår för att fler serviceställen ska komma igång med hjälp av betaltjänststöd på andra utsatta orter.

Antalet bankkontor minskar i länet och en stor andel av de kvarvarande kontoren har inte kontanthantering eller har på olika sätt begränsat den, exempelvis genom att införa kortare "öppettider" för kontantjänster eller regler för vilka valörer som accepteras. I några fall har verksamheten vid bankkontor avvecklats i två steg. I ett första skede har kontanthanteringen upphört och i nästa steg har kontoret lagts ned helt. Det finns en oro för att detta mönster kan komma att upprepas på fler orter.

Det är svårt att få information från banker om framtida förändringar. Trots upparbetade kontakter lokalt räcker informationen inte till för att kunna arbeta proaktivt.

Lagar och andra regler kan försvåra verksamhet i områden där betaltjänstmarknaden inte fungerar. Ett uppmärksammat fall i Dalarna är verksamheten i en fåbod i Rättviks kommun, som Skatteverket inte beviljade undantag från kravet på kassaregister, trots att såväl elektricitet som tillförlitlig

mobiltäckning saknas. Beslutet har i två omgångar överklagats och i juni i år kom en dom i kammarrätten som ger företagaren dispens från kravet på kassaregister.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det sedelutbyte som genomförts hitintills under året verkar i stort sett ha fungerat bra. För en del företagare har det dock inneburit ett inte försumbart merarbete. Större farhågor finns kring myntutbytet. Med tanke på de stora volymer det handlar om och konsekvenserna både i form av direkta merkostnader och av merarbete för hanteringen av mynten (värdetransporter etcetera) inger myntutbytet viss oro hos företagare som driver relativt kontantintensiva verksamheter.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

I stora delar av länet har effekterna av de ökade flyktingströmmarna varit påtagliga. På många mindre orter runt om i länet öppnades asylboenden under hösten och vintern 2015-2016. På vissa orter har de asylsökande varit nästan lika många till antalet som de permanentboende. Det har inneburit att platser med relativt litet eller inget serviceutbud på mycket kort tid fått ett kraftigt ökat befolkningsunderlag.

I vissa fall har asylboenden öppnats i mycket perifera områden där de asylsökande varit helt beroende av organiserade busstransporter till närmaste större ort för att ta del av olika sorters service.

I anslutning till större asylboenden har efterfrågan på grundläggande betaltjänster ökat högst märkbart. Lokala handlare har på vissa orter i hög grad fått bidra med tjänster, stöd och råd. Information från Migrationsverket om ankomst av flyktingar skulle behöva komma tidigare till serviceställen i områden med begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster.

I exempelvis Fredriksberg, där Länsstyrelsen gått in med betaltjänststöd, har efterfrågan på grundläggande betaltjänster varit stor från de asylsökande. Betaltjänststödet har där följaktligen haft stor betydelse för tillgängligheten till service.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Insatser har genomförts för att upprätthålla och utveckla betaltjänstlösningarna för de två betaltjänstombuden i länet: Särna och Fredriksberg.

I Särna har oklarheter i hantering av transaktioner i systemet lett till att kontantdelen tidvis inte använts fullt ut då tillhandahållaren inte upplevt att systemet garanterat en i tid korrekt överföring av medel i samband med uttag. Leverantören har nu bytt underleverantör och anlitat en stor etablerad aktör på marknaden. Förhoppningen är att systemet åter ska vara i full drift inom kort.

I Fredriksberg har den nya tillhandahållaren systemet i drift, men en hel del tekniska problem har uppstått både i samband med introduktionen och även senare. Problemen har lösts efterhand, men det tar mycket tid i anspråk att reda ut tekniska frågor som troligen hänger samman med att det är olika system som

ska ”prata” med varandra (den egna kedjans befintliga kassasystem och leverantörens system för betaltjänsterna).

Under året har ett arbete pågått för att med stöd av Länsstyrelsen få till stånd två nya betaltjänstlösningar i Furudal och Grangärde. Lösningarna är ännu inte på plats och det är högst osäkert om de kommer vara i drift innan årsskiftet. Det kan även bli aktuellt att istället försöka etablera betaltjänstlösningar i någon av de närliggande orterna. Steget till att bli tillhandahållare av grundläggande betaltjänster kan upplevas som stort och innebära ett merarbete utöver den ordinarie verksamheten. Oron för att risken för rån ska öka kan också verka avskräckande.

Andra områden som kan komma att bli aktuella för betaltjänstlösningar med stöd från Länsstyrelsen är Lima och Björbo-Mockfjärd. Lima är uttalat ett område med bristande tillgång till kontanthantering och ett arbete pågår för att utreda behovet av insatser. Området Björbo-Mockfjärd är också under bevakning och analys. Uppdraget kring betaltjänster knyter här an till arbetet inom det regionala serviceprogrammet där bland annat ett särskilt projekt kring pakethanteringen skapats.

Tidigare projekt i länet, som Länsstyrelsen drivit tillsammans med handikapporganisationer, pensionärsorganisationer, kommuner (biblioteksfilialer) och idrottsföreningar, har visat på brister och utvecklingsbehov vad gäller lösningar för funktionsnedsatta, föreningar och för äldre personer eller andra som av olika skäl inte använder digitala betaltjänster. Arbetet pågår för att ta tillvara och följa upp erfarenheterna och fördjupa kunskaperna från dessa projekt. Förhoppningsvis kan i förlängningen nya tjänster och arbetssätt växa fram så småningom, bland annat för att minska det digitala utanförskapet.

Diskussioner förs kring ett fortsatt samarbete med Högskolan Dalarna, vilka tidigare genomfört en studie i Särna med fokus på turism och handelsföretag.

Den förstudie som Hela Sverige ska leva genomförde kring samverkan för att tillgodose behoven av betaltjänster, kontanthantering och annan grundläggande service, där Länsstyrelsen var en av de deltagande parterna presenterades under våren (se slutrapport ”Förstudie för ökad lokal mobilisering för utveckling av lokalt anpassade servicelösningar för grundläggande betaltjänster och annan service”).

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i det regionala serviceprogrammet. Arbetet sker också i samverkan med landsbygdsprogrammet.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet De fortsatta insatserna för bredbandsutbyggnad i länet kommer att förbättra den digitala infrastrukturen i länet framöver och därmed förutsättningarna för olika digitala betaltjänstlösningar. Parallellt med denna utbyggnad kommer det att behövas insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster och nya arbetssätt, bland annat för att ta tillvara tillväxtpotentialen inom besöksnäringen. Samverkan med pensionärsorganisationer och handikapporganisationer är

viktiga, både inom bevakningsuppdraget och för att genomföra kommande projekt.

Besöksmål utvecklas och nya aktiviteter kan medföra att nya behov av att kunna ta betalt uppkommer. Kundgrupper kan tillkomma som ställer nya krav på utformningen av och tillgången till betaltjänster.

En utveckling av betaltjänster är viktig för att möta kundernas förväntningar.

Destination Dalarna har påtalat behovet av smarta lösningar för företag som erbjuder aktiviteter och service längs olika leder, exempelvis längs cykellederna inom "Biking Dalarna". Fungerande betaltjänstlösningar är viktiga för att kunna ta till vara den betalningsvilja som finns hos kunderna.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Michael Persson



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte fullt ut motsvarar samhällets behov. Framför allt gäller detta situationen för de äldre, funktionsnedsatta samt ideella föreningar.

Under 2016 har gotlänningarna kunnat ta ut pengar på 38 st olika ställen på Gotland. Detta kan jämföras med 41 st under 2015. Förändringen i antal beror på nedlagda bankkontor i Slite och Klintehamn samt att Handelsbanken upphört med sin kontanthantering i Fårösund, Klintehamn och på Adelsgatan i Visby. Under året har även två nya uttagsautomater tillkommit.

I och med förändringen av antal bankkontor samt bankkontor med kontanthantering på den gotländska landsbygden vittnar många äldre, funktionsnedsatta samt mindre företag och föreningar om en ökad oro kring möjligheten att sätta in pengar på sitt konto.

Tillgänglig statistik från Pupos Serviceanalys visar att 18 procent av Gotlands befolkning nu har mer än tio kilometer till närmaste kontantuttagsställe. 2015 låg siffran på 22 procent.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har bl.a. skett genom möten med pensionärsföreningar, föreningar för funktionsnedsatta, idrottsföreningar samt lokala handlare på Gotlands landsbygd. Intervjuer har skett med Migrationsverket och Turistbyrån. Under hösten är även ett möte inbokad med samtliga lokala bankchefer på ön.

Under året har Länsstyrelsen tagit hjälp av konsulten Thomas Hjelm från företaget AB Utposten som gjort en analys av kontantsituationen på södra Gotland. Vidare har en dialog förts med Bankomat AB kring sårbarheten att endast ha en insättningsautomat för hela Gotland.

Lokalt har Länsstyrelsen deltagit på flertalet arrangemang. Att nämna är bl.a. Landsbygdsriksdagen som i år arrangerades i Visby, Skördefestivalen, Besöksnäringsdagen och Företagardagen.

Länsstyrelsen Gotland ingår som tidigare i den s.k. "Kustlänsgruppen" (Länsstyrelsen i Blekinge, Länsstyrelsen i Kalmar, Länsstyrelsen i Gotland och Länsstyrelsen i Södermanland). Kustlänsgruppen har regelbundna onlinemöten och träffas även fysiskt.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

År 2015 rapporterade Länsstyrelsen att det fanns områden i länet där det rådde begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster. Områden som nämndes var bl.a. Fårö och Burgsvik (norra respektive södra Gotland). Under 2016 har en dialog påbörjats med handlaren i Burgsvik kring betaltjänstsituationen. Som tidigare nämnts har även en undersökning gjorts gällande hur mycket kontanter det faktiskt är i omlopp i och kring Burgsvik. Under våren 2017 kommer handlaren att genomföra omfattande ombyggnationer i butiken. I samband med dessa ombyggnationer kommer handlaren även att satsa på att installera en uttagsautomat. Denna uttagsautomat kommer att installeras utan stödmedel från Länsstyrelsen.

Beträffande Fårö har ett arbete påbörjats med den enda handlaren på Fårö. Handlaren uttrycker att behovet av kontanter under sommartid är stort. Under hösten 2016 samt våren 2017 kommer fokus bl.a. ligga på att ta fram en behovsanalys för Fårö. Behovsanalysen ska utmytna i slutsatser kring vilka insatser som ev. ska göras inom grundläggande betaltjänster för Fårö.

Under 2016 har behovet av kontanter tillgodosetts i områdena Stenkyrka och Katthammarsvik. I respektive Tempobutik har Länsstyrelsen genom betaltjänstuppdraget finansierat en uttagsautomat.

Då bankkontor har lagts ner samt slutat med kontanthantering vittnar många äldre, funktionsnedsatta samt mindre företag och föreningar om en ökad oro kring möjligheten att sätta in pengar på sitt bankkonto. För föreningar och företag som hanterar mycket kontanter har nedläggningarna och det minskade antal bankkontor som hanterar kontanter bl.a. inneburit en ökad säkerhetsrisk. Risken kommer av att avståndet till närmaste insättningsalternativ har ökat, vilket innebär en längre transportsträcka vid insättning. Föreningar antyder även att kostnaden för att sätta in pengar på sitt konto ökat i och med att kontanthanteringen försvunnit på många bankkontor.

Vid kontakt med Funkisam (Funktionsnedsatta i samverkan) lyftes problemet med kontanthanteringen vid insamlingar. Insamlingar görs kontinuerligt och genererar ofta mycket mynt. Mynten upplevs därefter svåra att bli av med. Detsamma gäller föreningar som erbjuder lott- och kaffeförsäljning vid sammankomster. I dessa fall är kontanter det vanligaste betalmedlet. Att öka användandet av ex. Swish i samband med dessa försäljningar kan vara svårt. Dels p.g.a. att många äldre och funktionsnedsatta inte använder tjänsten samt dels på grund av den avgift som banken tar ut för varje transaktion.

I dialog med PRO Gotland (Pensionärernas riksorganisation) och Funkisam lyftes även problematiken kring digitala tjänster. För att exempelvis kunna använda internetbanken behöver datorn ha ett någorlunda nytt operativsystem. Många

äldre har inte möjlighet att köpa dessa uppdateringar alternativt ny dator, vilket leder till att de inte har möjlighet att använda de digitala tjänsterna. Vissa människor med funktionsnedsättning upplever fortfarande att den digitala tekniken är svåränvänd.

Turismen på är en av Gotlands viktigaste inkomstkällor. Under sommaren ökar antalet människor på Gotland många gånger om. Ett visst problem kring hur utländska besökare önskar betala sina inköp har uppmärksammats under året. Många turister ser gärna att det finns möjlighet att betala med kontanter medan fler och fler företag säger nej till kontantbetalning och önskar kortbetalning. År 2018 ska Gotland stå redo för ett ökat antal utländska besökare i och med den kryssningskaj som nu är under uppbyggnad. Detta problem behöver jobbas vidare med så att Gotland i framtiden kan få ut det mesta och bästa av samtliga besökare som kommer till ön.

Kring nyanlända finns även en problematik som kan anses lokal i frågan. Mer om detta kan läsas under punkt 5. *Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet.*

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet
Sedelbytet under 2016 fortlöpte väl. I slutet av perioden ökade trycket inom handeln samt på den enda insättningsautomat som finns på Gotland. Några frustrerade röster hördes när kön till insättningsautomaten var lång under de sista dagarna i augusti månad.

Länsstyrelsen genomförde tillsammans med bankerna en annonsering i lokalpressen för att uppmärksamma gotlänningarna på sedelbytet. Information lades även ut på Länsstyrelsens hemsida där det bl.a. gick att länka sig vidare till Riksbankens hemsida.

Efter sedelbytet 2016 kan vi konstatera att det är handeln som får dra ett tungt lass inom området. Vid besök hos handlare på Gotland har många uttryckt en oro över hur kommande bytet ska hanteras. De ser kostnadsökningar för företaget, som många tycker är orättvis. Kostnaderna ligger i att hantera gamla sedlar och mynt samt uppgradera sina kassasystem. Vissa handlare är dock vid gott mod och ser det som en ytterligare tjänst att erbjuda i sin butik.

För föreningar som inte har återkommande inköp att genomföra finns en oro över hur de ska bli av med de gamla sedlarna och mynten. Detta då de tycker det är både omständigt och kostsamt att sätta in föreningens pengar på bankkonto. Många privatpersoner förstår inte anledningen till bytet.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet
I kontakt med handlare på Gotland upplever de flesta positiva effekter av den ökade flyktingströmmen. Många vittnar om ökad försäljning. Behovet av hjälp bland flyktingarna kring hur det svenska samhället och dess invanda mönster fungerar har inte tillgodosetts vilket har inneburit att handlaren i många fall fyllt

denna kunskapsbrist. Detta har i sin tur lett till ökade kostnader för handlaren i form av tid.

I kontakt med Migrationsverket på Gotland lyfter de problematiken som uppstår när vissa tjänster inte går att betala på plats. Ett exempel är akutmottagningen på Gotland. Efter ett besök hos akutmottagningen skickas en faktura till patienten. Fakturan behöver därefter betalas via internetbanken eller ett betalombud som ombesörjer betaltjänster. En asylsökande har inte tillgång till internetbanken utan behöver betala fakturan via ombud. Ombuden kanske inte finns i närheten av asylboendet vilket kräver att personen ska ta bussen för att betala sin faktura. Att ta bussen kostar pengar vilket kan göra att resan inte görs och fakturan inte blir betald. De får då påminnelser och till slut inkasso. En lösning här är att det alltid ska gå att betala på plats vid kostnadsbelagd tjänst.

En annan utmaning som funnits under året är möjligheten att betala ut lön till asylsökande som hittat arbete. I dagsläget går det inte att sätta in pengar på det kort som Migrationsverket förser de asylsökande med. De asylsökande behöver då ett bankkonto för att kunna ta emot sin lön. För att kunna upprätta ett bankkonto behövs bl.a. en id-handling i original. Id-handlingen har Migrationsverket tagit i förvar. Under året har det nu gjorts möjligt att öppna bankkonto genom att bl.a. uppvisa en vidimerad kopia på sin id-handling. Bankerna vittnar dock om att det är många ingående kontroller som ska göras för att kunna bli bankkund.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har två olika ombud beviljats medel utifrån uppdraget. Butikerna som fått stöd ligger båda i turisttåta områden där efterfrågan på kontanter är stor under sommaren. Butikerna som ligger i Stenkyrka samt Katthammarvik har fått stöd för att hyra in var sin uttagsautomat. Arbetet med att få till en lösning har pågått under flera år. Butikerna blev tidigare beviljade medel för en mer omfattande betaltjänstlösning. I samband med att butikerna skulle köpa in lösningen drogs leverantörens tillstånd in av Finansinspektionen. Under våren omarbetades upplägget och butikerna landade i att en uttagsautomat var tillräcklig i dagsläget.

Då insatserna endast pågått sedan april 2016 är det för tidigt att dra några slutsatser. Butiksägarna meddelar dock att uttagsautomaterna har fyllt sitt syfte och underlättat för kassapersonalen då de kunnat hänvisa till uttagsautomaten när kunderna önskat ta ut kontanter i kassan.

Inom det regionala serviceprogrammet 2014 – 2018 anges att det är prioriterat att bibehålla eller upprätta servicelösningar som har mer än 12 km till närmaste liknande servicelösning. I båda fallen Stenkyrka och Katthammarvik var områdena prioriterade. I nuläget kan insatser även motiveras på södra och norra Gotland. På södra Gotland och då i serviceorten Burgsvik saknas dagskassahantering. Närmaste serviceort som erbjuder denna tjänst ligger i Hemse, ca 26 km bort. En analys har gjorts av Burgsvik. Genom filtreringsmodellen har konstaterats att det kan finnas ett behov av dagskassahantering i området. Butiksinnehavaren i Burgsvik är inte främmande

för att hitta en lösning för dagskassehantering om behov finns för fler företag på södra Gotland. Länsstyrelsen och butiksinnehavaren i Burgsvik kommer att fortsätta dialogen framöver.

Även Fårö är ett prioriterat område på Gotland. Fårö är en mycket populär turistort under sommaren. För att ta sig till Fårö behöver besökare och boende åka färja. Fårö saknar både uttagsautomat och dagskassehantering. Efter besök hos handlaren på Fårö har ett arbete påbörjats för att undersöka det faktiska behovet av ovan betaltjänster.

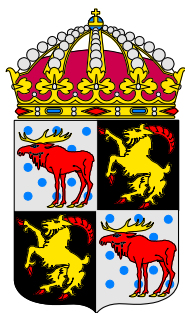
I Gotlands fall ligger ansvaret för serviceprogrammet på Region Gotland. Samarbetet kring grundläggande betaltjänster fungerar men kan förbättras. Under 2017 kommer arbetet med det nya serviceprogrammet att starta. Länsstyrelsens kunskap inom lokala frågor kommer att vara en viktig del i utformandet kring riktlinjerna för grundläggande betaltjänster.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Utmaningarna framöver består bl.a. i att minska klyftan mellan människor som är en del av digitaliseringen och människor som upplever digitaliseringen och dess tjänster som skrämmande och svårhanterliga. Ett sätt att minska denna klyfta är att erbjuda kompetensutveckling inom området. Det är också av stort vikt att banker och IT-utvecklare är lyhörda för människors önskemål i samband med utvecklingen av de digitala betallosningarna.

År 2018 ska en kryssningskaj stå klar i Visby hamn. Undersökningar visar på att upp till 150 000 kryssningsgäster kommer att besöka Gotland årligen. Det är av stor vikt att dessa människor kan genomföra köp på plats både i Visby och på Gotlands landsbygd. En utmaning är därför att säkerställa att företagen är redo för detta ökade besöksstryck även när det gäller möjligheten att ta betalt. Ett sätt att underlätta för företagen på Gotland skulle kunna vara att göra en undersökning kring vilka betalsätt kryssningsbesökare vill använda sig av. På så vis kan Gotland öka möjligheten för företagen att tillmötesgå kryssningsgästernas betalbeteenden.

Under 2015 rapporterades även att det fanns ett behov av en uttagsautomat i anslutning till färjeläget i Visby. I samband med kartläggningen av betaltjänster på Gotland har det uppdagats att en uttagsautomat belägen i Visby gästhamn är hotad p.g.a. höga kostnader för ägaren. Länsstyrelsen kommer att se över situationen i och kring Visby hamn under 2017.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Caroline Gränefjord



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Gävleborgs län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov och att situationen har försämrats jämfört med i fjol. Fler företag och innevånare har idag längre till betaltjänstlösningar än de haft tidigare. Problemet är störst på landsbygden men även i tätorterna och i tätortsnära områden har tillgången försämrats. Problemet gäller främst kontanthanteringen men även avsaknaden av bredband och bristfällig mobiltäckning begränsar möjligheten till betalningar.

Av länets tio kommuner saknar en kommun helt bankkontor som hanterar kontanter och tre kommuner har endast ett kontor med kontanthantering kvar.

Länsstyrelsen har under året gått in med insatser på fyra orter. På dessa orter har företag och innevånare, mellan 6 500 - 7 000 personer, fått betydligt bättre service och närmare till betaltjänster. Detta har förutom betydande besparingar i både tid och kostnader även gett en betydande miljövinst.

Nya digitala betaltjänstlösningar har etablerats på marknaden och börjat användas i allt högre utsträckning vilket förenklar för företagare, privatpersoner och föreningar. Men detta förutsätter att digital överföring fungerar.

Det pågående mynt- och sedelbytet har så här långt inte medfört några större problem. Riksbankens och de olika dagligvarukedjornas information har nått ut till företag, föreningar och privatpersoner.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

I genomförandet av bevakningsarbetet har Länsstyrelsen skickat ut frågor, anpassade för respektive kategori, om hur tillgången till grundläggande betaltjänster tillgodoses inom respektive område samt om situationen har förändrats jämfört med föregående år. Frågor ställdes till befintliga nätverk såsom det regionala serviceprogrammets partnerskap, kommunernas kontaktpersoner och omsorgsförvaltningar samt fem pensionärsorganisationer. Ett antal intervjuer har gjorts med respektive kategori.

Kontinuerligt har en dialog förts med distriktets representanter för Coop, ICA och Axfood. Kontakt har tagits med ett antal banker, värdetransportföretag och kommunernas flyktingsamordnare. Länets alla 24 lanthandlare har besökts. Länsstyrelsen har under arbetet samverkat med länsstyrelserna i framförallt 5-läns gruppen, Dalarna, Västmanland, Örebro och Värmland, samt med länen i den norra regionen.

Karttjänsten Pupos Betalanalys har använts för kartläggning och analys. Media på nationell och regional nivå har bevakats fortlöpande.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Problemet är, som tidigare, störst på landsbygden i länets västra och norra delar. Även i tätorterna och i tätortsnära områden har tillgången försämrats. Det är svårt att peka ut specifika grupper då den försämrade tillgången till betaltjänster på vissa orter innebär att alla som bor i området påverkas. Det är främst föreningar och kontantintensiva företag inom besöksnäringen, personliga tjänster och mathantverk som har problem. Men även situationen för nyanlända och gästarbetare är bekymmersam. För alla dessa grupper har situationen försämrats jämfört med tidigare år.

Försämringen gäller främst kontanthantering och de långa avstånden till service samt avsaknaden av bredband och mobiltäckning. Avstånden till betaltjänstlösningar har ökat för allt fler företag och invånare. Detta beror främst på:

- Att bankerna minskat sina öppettider, lagt ner kontor och på de flesta kontor slutat med kontanthantering.
- Att antalet bankomater och serviceboxar har minskat.
- Att tre landsortsbutiker har stängt under året.
- Att värdetransportföretag minskat sin service.
- Att bredbandsnätet inte är fullt utbyggt. Här ger bredbandskartan inte en riktig bild av läget.

Detta är allvarligt framförallt för företagandet, utvecklingen och tillväxten i länet. Problemen ökar snabbt även i länets tätorter. En av länets tio kommuner saknar nu helt ett bankkontor som hanterar kontanter och tre kommuner har endast ett kontor kvar med kontanthantering. Några röster från länet:

”Banken hänvisar mig till servicebutiken mitt emot när jag behöver kontanter eller växel”
Privatperson i Hofors kommun

”Det är obehagligt att bli betraktad som kriminell när jag behöver banka dagskassan”
Företagare i Ljusdals kommun

Belastningen ökar på lokala handlare och servicebutiker, vilka nu tar en stor del av servicen kring betaltjänster. Kontanthantering innebär även en ökad säkerhetsrisk.

Digitala betaltjänstlösningar används i allt högre utsträckning vilket förenklar och ger nya möjligheter för företagare, privatpersoner och föreningar. Detta förutsätter att digital överföring fungerar.

Situationen för funktionsnedsatta är som tidigare år inte tillfredsställande och har försämrats framförallt genom de ökade avstånden samt att bankerna minskar den personliga servicen.

På de orter Länsstyrelsen har gått in med insatser har servicen kring betaltjänster ökat avsevärt. Insatserna har gjorts i Loos, Ramsjö, Vallsta och Österfärnebo vilket resulterat i att ett stort antal företag och innevånare, mellan 6 500 - 7 000 personer, fått betydligt bättre service och närmare till betaltjänster. Detta kommer förutom besparingar i både tid och resekostnader även ge en betydande miljövinst.

Media har under året visat stort intresse för frågor rörande betaltjänster och har följt utvecklingen och rapporterat om Länsstyrelsens insatser.

Samarbetet med regionala serviceprogrammet (RSP) där grundläggande betaltjänster ingår, har försvårats betydligt i samband med bildning av regionkommun i Gävleborgs län. Ansvar för RSP ligger nu hos Landstinget. Projektledare har tillsatts för ett kompetensutvecklingsprojekt inom service på landsbygden. Projektet finansieras inom landsbygdsprogrammet via Tillväxtverket. Projektet har inte genomförts och planerar inga aktiviteter under 2016.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det pågående mynt- och sedelbytet har så här långt inte medfört några större problem. Riksbankens och de olika dagligvarukedjornas information har nått ut till företag, föreningar och privatpersoner. Dagligvaru- och servicebutiker har fått ta en stor del av arbetet och servicen kring bytet av mynt och sedlar.

I våra kontakter med lokala handlare har det framkommit att:

- de fick in cirka 20 % mer kontanter, inför halvårsskiftet, under maj och juni jämfört med tidigare år – men att det varit hanterbart
- de uppger en oro inför det kommande mynt- och sedelbytet då ytterligare bankkontor har stängt eller slutat med kontanthantering
- de framöver känner en ökad oro då det gäller rån och säkerhet
- det är besvärligt med många olika myntslag då kassan inte är bygd för det
- det är besvärligt då de gamla och nya mynten upplevs som mycket lika
- de som har sedelautomater har haft kostnader för att byta dessa

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Gävleborg har historiskt sett tagit emot ett stort antal flyktingar varje år. Då det gäller personer med uppehållstillstånd och kommunplaceringar skiljer det inte mycket jämfört med tidigare. Antalet 2015 är endast ca 220 fler än 2014. Problemet för denna grupp är att det tar lång tid från det att de har fått uppehållstillstånd tills de får ID-handlingar och bankkonton.

Antalet asylsökande har däremot ökat kraftigt de senaste två åren. Jämfört med 2013 har antalet mer än tredubblats. 2013 sökte 2 326 asyl i länet jämfört med 7 269 personer 2015. För 2016 ser det ut att bli som i fjol. För denna grupp har Migrationsverket ett avtal med bl.a. ICA vilket ger de asylsökande ett bankkort.

Här har handeln fått ta en betydande del av ansvaret, servicen och kostnaderna. Särskilt gäller det handlarna på landsbygden då bosättningar ofta sker på anläggningar långt från service och grundläggande betaltjänster.

Ett exempel är Gysinge – en ort med ca 150 invånare där det idag bor cirka 400 asylsökande och kommunplacerade. Här har den lokala lanthandlaren, utan någon ersättning, tagit ett mycket stort ansvar framförallt då det gäller betaltjänster, information och tolkning av myndighetsinformation.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Länsstyrelsens arbete med insatser och bevakning av situationen avseende grundläggande betaltjänster har varit en del av arbetet i länets RSP.

Under 2014 och 2015 gjordes ett omfattande arbete med analys av tre orter i de västra och norra delarna av länet. Ramsjö, Ängebo och Loos är orter med mellan 30 - 66 km till närmaste ort med möjlighet till betaltjänster. På dessa orter är det framförallt föreningar och kontantintensiva företag inom service, personliga tjänster, besöksnäringen och mathantverk samt gästarbetare och nyanlända som har problem.

Utifrån enkätundersökningar, företagsbesök, intervjuer med ordsbor och byamöten har relevanta lösningar för respektive ort tagits fram. På samtliga orter har betaltjänstlösningen förlagts till ortens livsmedelsbutik. De insatser som har beslutats och startats upp under året är:

- ICA:s ATM och kassagiro på ICA Nickeln i Loos
- ICA:s ATM och kassagiro på ICA Österfärnebo Livs
- Kassagiro och kontantuttag i mån av tillgång på Tempo i Ramsjö
- Kontanten uttagsautomat och kassagiro på Tempo i Vallsta

En lösning med Kassagiro och kontantuttag, i mån av tillgång, har varit på förslag i Ängebo – Svågadalen. Då det nyligen har varit ett ägarbyte i butiken skjuts beslutet upp till 2017.

Länsstyrelsen har så långt det är möjligt prioriterat säkerheten och att ombudet får betalt för de tjänster som tillhandahålls. Det är viktigt att ombudet känner att det är rätt lösning för butiken och att säkerheten upplevs tillräcklig.

De erfarenheter som gjorts är att det är en lång process och att det tar tid innan insatserna är på plats. En av svårigheterna har varit att värdetransportföretagen inte kör till orter som ligger avlägset.

Då ingen av ombuden har varit igång längre än ett halvår är det för tidigt för en utvärdering. I slutet av 2017 kommer en utvärdering att göras på de ombudslösningar som har beslutats och kommit i gång under 2016. Det vi kan visa är att företag och mellan 6 500 - 7 000 personer har fått betydligt närmare till ett betaltjänstombud. Detta kommer förutom besparingar i tid och resekostnader även ge betydande miljövinster.

Allteftersom banker fortsätter att stänga kontor, minska sin service och öppettider samt att både antalet bankomater och serviceboxar minskar kommer behovet av nya lösningar att uppstå på ytterligare orter. Förfrågningar om nya lösningar har kommit från både politiker och företagare från de större tätorterna.

Länsstyrelsens informationsarbete med att belysa betydelsen av strategisk landsbygdsutveckling har resulterat i att alla länets kommuner nu har en Serviceplan. Även etableringen av Servicepunkter fortsätter.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Utmaningen som länet står inför är att skapa bra förutsättningar och attraktiva miljöer för företagande, boende, föreningar och besöksnäring. Långsiktiga och hållbara lösningar med en fungerande infrastruktur för grundläggande betaltjänster är avgörande för att få utveckling och därmed tillväxt. För detta krävs:

- en fortsatt utbyggnad av bredband och mobilnät. Statens fördelning av medel till infrastruktur behöver ses över
- samordningslösningar och servicepunkter – samla så många serviceslag som möjligt och ge utövaren betalt för arbetet
- att företagare som tar uppdrag inom betaltjänster får tackning för sina kostnader samt stöd för nödvändiga säkerhetslösningar
- att staten garanterar bra leveransvillkor, utan vinstkrav, för post och paket
- politiska beslut gällande grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen ser på lång sikt en utveckling mot en ökad användning av digitala tjänster och en minskad kontanthantering. Länets växande besöksnäring, en utökad flyktingmottagning, det pågående mynt och sedelbytet samt en ännu inte fullt ut fungerande infrastruktur för grundläggande betaltjänster gör att behovet av en fungerande kontanthantering finns kvar.

Länsstyrelsen ser med oro på den snabba nedmontering av grundläggande betaltjänster som sker idag. Marknadsmässiga krafter kommer inte bidra till utvecklingen på landsbygden. Detta gör att bevakningsuppdraget och statliga insatser på kort sikt kommer att ha fortsatt stor betydelse och vara avgörande för servicen på landsbygden.

På längre sikt saknas en sammanhållen statlig politik för landsbygden. Att enbart tala om statlig närvaro eller stöd för punktsatser och enskilda lanthandlare gör att

landsbygdspolitiken styrs av symbolfrågor. Nu handlar det mer om bevarande än utveckling. Det behövs en tydlig statlig viljeinriktning och politiska beslut som på ett konkret sätt förbättrar förutsättningarna på landsbygden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Mariana Femling



LÄNSSTYRELSEN

HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Halland län bedömer att tillgänglighet till betaltjänster inte förändrats i någon större utsträckning jämfört med 2015 års bevakning. Avstånden mellan stad/tätort/landsbygd är som tidigare, förhållandevis korta och innebär att tillgången till betaltjänster inte kan ses som något stort problem, för de flesta.

En skillnad från föregående år, som har en egen punkt i årets bevakning, är de nyanlända/invandrare som i vår bevakning visar sig ha problem med grundläggande betaltjänster. De bor ofta på landsbygden eller utanför tätort och har problem med betaltjänster av flera anledningar.

En annan grupp som fortfarande har bekymmer är föreningar, där kontanthantering och hantering av växelkassa är stor. Ett nytt bekymmer är sedel- och myntbytet – många föreningar har en stor växelkassa hemma som behöver lämnas in på bankkontor.

Bankernas indragning av service är fortfarande något som syns i lokala tidningar – bl.a. har PRO skrivit inlägg i HP Debatt. Vem tar ansvar för bankernas kontanter? ”När det blir svårare och dyrare att använda kontanter drabbas framförallt äldre människor, personer med funktionsnedsättning, föreningslivet, småföretagare och personer bosatta på landsbygden, se Hallandsposten 2016-04-11.

Bredbandsuppkoppling och införandet av fiber är en prioriterad fråga i Halland varför en planerad utbyggnad av bredband har skett och sker på många orter framförallt på landsbygden, där tillgängligheten till digitala tjänster kommer att förbättrats.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Vårt genomförande av bevakningsarbetet 2016 har i huvudsak genomförts med omvärldsbevakning (bevakning av media regionalt). Intervjuer med ansvarig utbildare för vuxenutbildningen samt 15 invandrare som varit i Sverige ca 1 år och som går i skolan 4 timmar/dag varje vecka. Intervju med länsstyrelsens sakkunnig i integrationsfrågor och diskussioner med föreningsansvariga kassörer.

Information har även hämtats från Myntkartan.se, Regionens hemsida och stickprovsundersökningar utifrån förra årets bevakning vad gäller pensionärsorganisationer och organisationer för funktionsnedsatta.

Dessa grupper har intervjuats varje år, både genom enkäter och telefonintervjuer, med resultat som inte skiljer sig nämnvärt åt när det gäller de olika årens bevakningsarbete. Vi har inte fått några indikationer under året som visar på några stora förändringar för dessa grupper.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I Halland har vi tidigare påtalat vikten av utbyggnad av fiber. För att grundläggande betaltjänster ska kunna fungera behöver bredbandsutbyggnaden prioriteras i hela länet. Under 2016 har stora satsningar på bredbandsutbyggnad gjorts genom stöd från landsbygdsprogrammet framförallt utanför tätorter på landsbygden. Fortsatta investeringar gör att många kommer att få bättre och snabbare tillgång till fiber. Region Halland har nu en beslutad regional bredbandsstrategi som har lett till ytterligare intensifierad utbyggnad av bredband i hela länet.

Vid förra årets bevakning påtalade SRF (Synskadades Riksförbund) eventuella problem med sedlarnas utformning. Inget nytt har kommit fram i denna fråga, och det är för tidigt att utvärdera myntens eventuella problematik.

PRO (Pensionärernas Riksorganisation) påtalar vikten av att behålla kontanter och tycker att de stora bankerna "bortser från konsekvenser för vissa kunder". "Att lösa in kontanter på bank är omöjligt". PRO hoppas att det ska komma fram konstruktiva förslag från utredningen så att en tryggad kontantförsörjning garanteras.

Region Halland skriver i sin "Tillväxtstrategi för Halland 2014-2020" att stora delar av Hallands landsbygd saknar tillgång till snabbt bredband vilket försämrar förutsättningar för inflyttning, företagande och offentlig service.

I Region Hallands serviceprogram 2014-2018 framgår det att många butiker avvecklas och att koncentrationen av handel fortsätter öka runt länets kustområde. Länsstyrelsen fortsätter att bevilja stöd, genom landsbygdsprogrammet, till de handlare som söker och vill investera i sin butik. Intresset för stödet är lågt. Ett av problemen kan vara att den tätortsnära landsbygden gör pendling möjligt, vilket i sin tur kan leda till att butiken på orten tappar sina kunder.

Föreningsverksamhetens svårigheter ligger fortfarande i problematiken runt kontanthantering. Föreningarnas ekonomi tillåter inte några större avgifter för bankverksamhet varför de flesta fortfarande löser det på sitt eget sätt. En möjlighet som fler använder sig av är Swish som får ses som alternativ till kontanthantering.

Möjlighet att betala med kontanter minskar för varje år, bl a när du behöver köpa en bussbiljett/tågbiljett direkt. Detta är ett problem framförallt för de som bara har/använder kontanter.

Asylsökande – som ofta blir placerade en bit utanför tätorter – får ett Maestro bankkort där dagersättningen sätts in. Detta kort kan de även använda att betala med och ta ut kontanter med. Det går att använda detta kort på Hallandstrafiken – men det borde finnas möjlighet att få betala med kontanter om det saknas bankkort. De nyanlända bor ofta på landsbygd/ mindre tätorter eftersom det är lättare och billigare att hitta bostad där – varför frågan om transporter är viktig. De flesta butiker accepterar Maestro och dagligvaruhandeln ses inte som något problem. För butiken på landsbygden kan asylsökande bli ett ökat kundunderlag.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Privatpersoner upplever inte några större problem med utbytet av mynt, vilket kan bero på att fokus har varit på det sedelbyte som redan har passerat 2015. Det sedelbyte och myntbyte som nu är aktuellt i oktober 2016 kommer vi antagligen inte att kunna mäta förrän vid nästa rapportering av grundläggande betaltjänster. En viss oro över problem med att få lämna in mynt på banker kan dock finnas. På Myntkartan.se kan man se hur många banker som tar emot mynt och växlar in. I Hallands län finns ca 25 registrerade på denna karta och de banker som finns med tar endast emot mynt från sina egna kunder. Någon handlare är registrerad och ett fåtal Forex företag finns också med. Kartan kommer förmodligen att utökas med fler banker men trenden ser ut att ”bara ta hand om sina egna kunders mynt”.

Information om mynt- och sedelbytet når inte fram till alla grupper av medborgare. Har man inte tillgång till dator, och är nyanländ/asylsökande/invandrare, är inte denna information lätt att hitta. Om du dessutom inte kan språket blir det ännu svårare att hitta information. Risken är stor att dessa grupper missar tidpunkter och annan viktig information rörande mynt- och sedelbytet.

Länsstyrelsen har inte fått några signaler från varken handlare eller företagare om problem med sedel- eller myntbyte. Informationen som har gått ut från bl a Riksbanken har ansetts vara tydlig och med dagens teknik nås de flesta av denna information. Det som ses som negativt är att kostnader för att byta sedlar på bank, och att lämna in mynt, är höga. Banken tar för mycket betalt för sina tjänster. Denna fråga kommer nog att bli mer aktuell vid nästa års rapport eftersom utbytet av mynt och sedlar sker till stor del i slutet av 2016.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Det är mycket varierande svar som kommer fram när dessa frågeställningar tas upp. Detta skiljer sig beroende på ålder, kön, land du kommer ifrån, familjestatus, var du bor i länet m fl aspekter som blir väldigt avgörande vid individuella intervjuer - frågor och svar. Betaltjänstproblematiken kan därför även ses som en fråga om jämställdhet.

Eleverna vid vuxenutbildningen tyckte att det största problemet var språket. Det finns ingen tolk på banken och det är svårt att veta vem man ska vända sig till. Man förlitar sig till sina vänner och de som varit i Sverige en längre tid.

De jag intervjuade hade alla varit i Sverige ca 1 år, pratade bra svenska men upplevde stora svårigheter med att sköta om bankaffärer. De flesta hade kort som de betalade med. Någon använde Swish och någon fick en check att lösa in på bank. Det senare är ett dyrt alternativ eftersom detta är en avgiftsbelagd tjänst. Få av dessa hanterade kontanter varför information om sedel och myntbyte i stort sett har gått de flesta förbi.

Ett par av eleverna önskade att de kunde få låna pengar i bank för att tex köpa sig en bil eller möbler. Bankernas begränsade erbjudande kan leda till att de i stället lånar genom snabba SMS-lån eller andra lån med höga räntor.

Bankerna har under 2016 enats om en lösning för asylsökande att öppna bankkonto. Den sökande ska ha ett giltigt LMA-kort och en godkänd kopia av inlämnade ID-handlingar. Med denna lösning kan asylsökande, som har undantag från skyldigheten att ha arbetstillstånd, öppna ett eget bankkonto.

Länsstyrelsen har haft en utbildningsinsats i privatekonomi för personer som möter nyanlända där målet var att utöka kunskaper för att kunna stötta nyanlända i privatekonomiska frågor. Det är viktigt att arbeta förebyggande i dessa frågor så att etableringen i samhället blir så bra som möjligt.

Länsstyrelsen arbetar med nytt introduktionspaket för asylsökande som ska vara en kvalitetssäkrad introduktion med ett enhetligt upplägg av information från myndigheter, kommun med flera till asylsökande i Halland. Målsättningen är att nå ut till både de som bor på asylboende och eget boende.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Hallands län inrättar en tjänst som landsbygdsutvecklare. Tjänsten innebär en möjlighet att arbeta mer strategiskt och att följa utvecklingen och analysera hur alla människor kan använda de grundläggande betaltjänsterna. Satsningen ger också möjlighet att arbeta med informationsinsatser för att stödja och utveckla servicen på landsbygden där arbetet med betaltjänster är en viktig del.

Länsstyrelsen i Hallands län har inte genomfört några nya stöd- eller utvecklingsinsatser under 2016.

I flera av de områden i länet där servicetillgången riskerar att bli begränsad har länsstyrelsen beviljat stöd till bredbandsföreningar genom

landsbygdsprogrammet. Bredbandsfrågan bedöms som grundläggande för bl a service.

Grunden för samverkan mellan Region Halland och Länsstyrelsen är ett ömsesidigt deltagande i strategiska processer och samverkansgrupper. Regionen ansvarar för det regionala serviceprogrammet.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det är fortfarande en nedgång i antalet butiker och serviceställen i länet. För att behålla de som finns krävs förmodligen ett ekonomiskt stöd.

Landsbygdsprogrammet har service som en av åtgärds punkterna i sitt program, vilket innebär att stöd kan sökas och prioriteras så att de går till områden där grundläggande betaltjänster saknas mest. Intresset för stödet är lågt vilket visar på ett informationsbehov. Länsstyrelsen ser därför ett behov av att kunna rikta särskilda informationsinsatser för att stödja och utveckla service på landsbygden där betaltjänster är en viktig del.

Vad gäller de närmaste åren är kontanthantering det område som bör bevakas mest. De nya sedlarna/mynten kan skapa en del problem framför allt om bankkontoren lägger ned och skjuter över problemen till andra serviceställen – butiker mm.

En fortsatt bevakning av grundläggande betaltjänster i Halland bör ske för särskilt utsatta grupper och då med större fokus på personer med funktionsnedsättning, föreningsverksamheten och nyanlända.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingela Norell



Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Vid kontakter med aktörer i länet framkommer att de har svårt att se, och hantera frågan om grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse. Frågan måste finnas med i ett större sammanhang utifrån service i vid bemärkelse.

Företag och föreningars tillgång till grundläggande betaltjänster gällande att betala räkningar och dagkassehantering skiljer sig inte mycket från föregående år. För de allra flesta är tillgången förhållandevis bra till dessa tjänster tack vare internetbank, giro- och fakturabetalningar. För dagskassetjänsterna finns serviceboxar men även kontanthanteringens andra produkter och tjänster. Det sker en kontinuerlig utveckling av detta utbud.

När det gäller privatpersoners uttag och insättning av kontanter har det skett stora förändringar och utvecklingen tycks fortsätta. För att återkoppla till fjolårets rapportering kommer det från och med den 13 december 2016 att finnas 14 stycken Handelsbankskontor, varav 11 som hanterar kontanter för bankens egna privatpersonskunder. Det som går att framhålla är att två nya uttagsautomater i länet har öppnat genom insats från Länsstyrelsen. Därutöver har, utan stödinsats, ett par ställen för uttag etablerats, genom en ny uttagstjänst som också ger möjlighet att minska volymen pengar för dagkassehantering för de enskilda företagen. I dagsläget är det svårt att göra en bedömning av hur Handelsbankens nedläggningar kommer att påverka tillgången till grundläggande betaltjänster totalt sett.

Företag och föreningar påtar liksom föregående år att kontanter kan vara ett problem. Många tekniska lösningar, exempel Swish och iZettle, har bidragit till en minskad kontanthantering. Därutöver omnämns att IT-infrastrukturen har brister, vilket kan innebära störningar av tillgången till grundläggande betaltjänster.

Vad gäller de ökade flyktingströmmarna i länet beskrivs det med en generell bild av att det skett större kontantuttag i områden där nyanlända med uppehållstillstånd och asylsökanden har sina boenden. Med anledning av att Migrationsverket kommer att säga upp avtalen med ett antal anläggningar i länet kan vi inte i dagsläget bedöma den framtida tillgången till grundläggande betaltjänster.

När det gäller äldre och personer med funktionsnedsättningar ser Länsstyrelsen inga förändringar jämfört med föregående år.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningsuppdraget på samma sätt som föregående år. Kontakter har skett kontinuerligt med representanter från olika intressenter. Bland annat kommunala och regionala tjänstemän, Migrationsverket, företagare och representanter för olika intresseorganisationer. Kommunerna har även fått lämna sin syn på läget på ett övergripande plan genom en enkät.

Under året har Länsstyrelsen utsett ny ansvarig handläggare för betaltjänstfrågorna.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Det går inte att göra en kortfattad och samlad bild av om tillgången till grundläggande betaltjänster tillgodoser behoven i länet. Allt beror på den enskilde individens förutsättningar, vilken tjänst det handlar om och var i länet den ska utföras.

Gällande de olika grupperna i samhället som bevakningsuppdraget särskilt ska följa, har inga stora förändringar skett i förhållande till föregående år. Samtidigt som tillgången försämrats genom att bankkontor stänger förbättras tillgången genom nya tjänster och produkter. Den pågående utbyggnaden av bredband och mobilnät bidrar till en förbättrad tillgång.

När det gäller privatpersoners tillgång till uttag och insättning av kontanter har stora förändringar skett och utvecklingen bedöms fortsätta. Det finns exempel på hur en servicegivare beslutat erbjuda bland annat betaltjänster etc. för att svara upp mot efterfrågan, det vill säga att marknaden löst det uppstådda problemet utan insats från Länsstyrelsen.

Exemplet Krokoms kommun stödjer ekonomiskt utpekade serviceinteroperabel tjänst punkter i kommunen genom att tillhandahålla gratis wifi, samt att även ge support till medborgare, som exempelvis har bristfällig datorvana för att kunna hantera digitala betaltjänster. Liknande servicepunkter diskuteras i flera kommuner i länet.

Som tidigare nämnts uppmärksammar Länsstyrelsen inga förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättningar. Men vid intervjuer framkommer synpunkter på tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. När det gäller tillgängligheten för funktionsnedsatta påtalas brister i den fysiska tillgängligheten. Den fysiska tillgängligheten har i generell

mening inte förändrats gällande framkomlighet, möjlighet att se displayer vid bankomater m.m. Dock konstateras att den nya tekniken generellt sett förbättrar tillgängligheten till betaltjänsterna, men många gånger kan tekniken innebära svårigheter för användaren att hantera på grund av funktionsnedsättning, datamognad eller intresse.

Den tekniska utvecklingen går otroligt fort, en utveckling som vissa grupper inte kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Detta gäller egentligen oavsett grupp i samhället.

Inom gruppen äldre finns både personer som sköter sina betalningar helt kontantlöst och personer som i hög grad föredrar kontanter. Det är tydligt att den enskilda individen själv vill välja vilken betalningsmetod som passar och där en av metoderna är kontantbetalningsmetoden.

Tillgängligheten har i stort ökat genom de digitala bank-/betaltjänsterna. Men vad som i sammanhanget också har framkommit är de brister som den nya tekniken har med sig. Det förekommer en del driftstörningar bland annat genom överbelastningar på nätet. Jämtlands län är ett turistlän som har säsongstoppar med besökare. Detta kan i vissa områden göra att uppkopplingen fallerar. Med andra ord är vissa nät underdimensionerade.

Trenden pekar tydligt mot färre kontanter i omlopp. Länstrafiken har blivit kontantfria från sommaren 2016, en större biograf i länet har blivit kontantlös, samtidigt som bankernas närvaro med tillhörande kontanthantering minskar. Inom vissa segment, exempelvis lunchrestauranger finns det även företag som inte tar emot kontanter. Den bild som ges från företagarkåll och föreningar är att Swish och iZettle har minskat arbetet med hanteringen av kontanter. Men det innebär inte att de fysiska pengarna helt försvunnit från den dagliga hanteringen.

En aktuell frågeställning för Länsstyrelsen, med anledning av att kontanternas betydelse som betalningsmedel minskar, är hur betalningssystemet kommer att fungera i händelse av kris?

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det finns farhågor med framför allt bytet av mynten, som kan bli en kostsam hantering för den enskilde företagaren. Frågan som ställs är vem som ska betala för bytet? Branschorganisationen Svensk Handel råder sina medlemmar att vid behov sätta gränser för hur många mynt kunden ska få betala med. Rekommendationen är att sätta gränsen vid 25 mynt. Det finns butiker som både tänkt över detta och de som infört begränsningen från dag ett.

En fråga som en handlare lyft är vad händer i sommar då norrmännen kommer att "rensa sina fickor" på svenska mynt och sedlar? Då kommer inte mynt och sedlar i en jämn ström under en längre tid, utan koncentreras till semesterperioderna, det vill säga en kort period.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Vad gäller de ökade flyktingströmmarna i länet beskrivs det med en generell bild av att det sker större kontantuttag från uttagsautomater alternativt från butiker/ombud, i områden där nyanlända med uppehållstillstånd och asylsökanden har sina boenden. En av anledningarna torde vara bristande tillit till banksystem och myndigheter. Utöver det sänder flertalet nyanlända pengar vidare till anhöriga. Att vissa grupper föredrar kontanter och därmed gör stora uttag kan innebära att livsmedelsbutiker, med kontantuttagsmöjligheter får brist i kassan. En handlare uttrycker att det ska vara höga valörer då pengarna ska sändas vidare.

Idag är det 38 asylboenden i länet. Migrationsverket kommer att säga upp avtalet med ett antal anläggningar i länet. Verkets syfte är att centralisera sin verksamhet. Exakt hur och var de asylsökande kommer att placeras och i vilken omfattning är ovisst. Konsekvensen är att problemet med tillgång till kontanter kan flyttas vidare till andra orter med nya förutsättningar gällande tillgång till grundläggande betaltjänster.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen Jämtlands län har gått in med insatser i två ärenden under året. Båda ärendena är kopplade till uttagsautomater.

I Backe har handlaren beviljats stöd för driften av en uttagsautomat. Bakgrunden till beslutet är att ett av Migrationsverkets boenden är lokaliserad på orten. Tidigare var problemet att uttagen genomfördes i kassan, vilket tog resurser för handlaren, särskilt på utbetalningsdagarna. Nu finns en uttagsautomat i butiken.

I Änge har handlaren fått ett stöd beviljat för driften av en uttagsautomat. Bakgrunden till beslutet i detta fall är att bankkontoret på orten har lagt ner sin verksamhet.

De ovannämnda ärendena är projekt som kommer att pågå under en treårs-period, samt kommer att följas upp löpande under perioden vad gäller uttagsfrekvens med mera.

I Ytterhogdal har företaget fortsatt med Cash2go-lösningen som omnämns i den tidigare bevakningsrapporten. Ytterligare ett företag har anslutit sig och det finns fler intressenter i länet.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

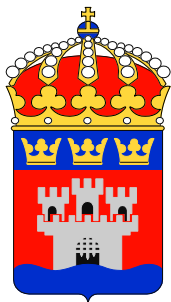
Länsstyrelsens bedömning är att marknaden kommer att lösa merparten av de problem som uppstår till följd av bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Det kommer att ta olika lång tid beroende på komplexiteten som finns runt de grundläggande betaltjänsternas funktionalitet för olika individer och i olika geografiska områden.

Länets glesa befolkning med tillhörande spridda bebyggelsestruktur ger speciella förutsättningar för den grundläggande servicen dagligvaror, drivmedel och betalervice. Dessa förutsättningar innebär stora krav på den digitala

infrastrukturen. Bredbandsutbyggnaden pågår och kommer att fortsätta byggas ut runt om i länet.

Länsstyrelsen kommer även fortsättningsvis att prioritera samarbetet med Region Jämtland Härjedalen och de åtta kommunerna i frågor som är kopplade till service i vid mening. I övrigt bedömer Länsstyrelsen att det är av stor vikt att fortsätta med informationsinsatser om alternativa betallosningar riktat till olika aktörer. Det finns redan planer på en gemensam informationsaktivitet, där service i generell mening utgör plattformen och där grundläggande betaltjänster är en del. Vid denna aktivitet kommer även aspekten - Risk- och sårbarhet kopplat till teknikens snabba utveckling- att belysas. Det handlar då om trygghet och beredskap. Hur löser vi det? Är servicepunkterna början på trygghetspunkter som i viss mån också ska säkerställa att de grundläggande betaltjänsterna fungerar? Detta stärker Länsstyrelsen resonemang om att grundläggande betaltjänster inte kan ses som en isolerad företeelse.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.



Länsstyrelsen i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster varierar geografiskt i länet samt mellan olika grupper i samhället. Tillgängligheten till digitala betaltjänster, såsom Swish, har ökat vilket bidrar till en förbättrad tillgång till betaltjänster. Tillgången till infrastruktur såsom bredband och mobiltelefoni är ibland bristfällig. För de grupper som inte har tillgång till bredband, mobiltelefoni samt de grupper som av olika anledningar inte kan eller vill utnyttja digitala lösningar bedöms tillgängligheten till betaltjänster som låg. Flera banker i länet satsar fortsatt på digitala tjänster och avvecklar kontanthanteringen, alternativt hela kontoret på mindre orter i länet varav tillgången till grundläggande betaltjänster minskar. Det finns ett behov av utbildning för de som kan och vill använda digitala betalningssätt. År 2016 finns det 13 stycken kontor kvar med kontanthantering. Sedan 2015 har fem bankkontor i länet avvecklat sin kontanthantering. Nedläggningen påverkar framför allt länets många kyrkor och föreningar som i stor utsträckning använder kontanter i kollekt och aktiviteter. Utsatta grupper är även i år äldre, personer med funktionsnedsättning, nyanlända, föreningar, och företag. På landsbygden får nedläggningen större konsekvenser då alternativen är färre och resor för att deponera dagskassa blir långa och kostsamma. Under året har Länsstyrelsen särskilt fått signaler om att turismen är ett område där kontanthanteringen påverkar verksamheten. Turister använder i stor utsträckning kontanter och det är svårt för en företagare med turistverksamhet att neka kontanter då inkomster från sommarperioden ibland täcker ett helt års verksamhet.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har under året satsat på informationsinsatser, dialog samt workshops och driver systematiskt arbetet inom det egna projektet. Länsstyrelsen har genomfört årets bevakningsarbete genom:

- Samtal och träffar med företagare, föreningar, kommuner, handlar betaltjänstleverantörer, integrationsutvecklare och konsument-rådgivare.
- Konferenser
- Workshops

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Behoven varierar mellan olika generationer och tekniken är inte fullt ut anpassad för äldre eller personer med funktionsnedsättning. Tillgången till betaltjänster varierar mellan stad och landsbygd. I städerna har företag och föreningar närmre till deponi av dagskassor och tillgång till växelkassa, dessutom är uppkopplingen mer stabil.

Det är dock inte bara ett generations- och geografiproblem utan även närings- och föreningslivet, framförallt inom turism, drabbas då många besökare föredrar att använda kontanter. Föreningar och företag behöver då hantera kontanter för att inte gå miste om inkomster. Turister vill enligt de tillfrågade även ta ut kontanter i högre grad än svenskar. Länsstyrelsen har även fått kännedom om att nyanlända upplever problem med betaltjänster, huvudsakligen att öppna betalkonto. Enligt några av de grupper som kontaktats tros mörkertalet vara stort kring individer som har problem att sköta sina betaltjänster.

Bankkontor och kontanthantering

Det påtalas framförallt från länets omfattande föreningsliv, äldre medborgare och företagare att kontanthantering innebär utmaningar. Att få tag i växelkassa kan vara svårt men utmaningarna ligger huvudsakligen i att kunna deponera dagskassor då serviceboxar och bankkontor oftast är lokaliserade till centralorterna i Jönköpings län. År 2012 fanns det 42 stycken bankkontor som hade traditionell bankkassa i länet. År 2016 finns det 13 stycken kontor kvar med kontanthantering. Sedan 2015 har fem bankkontor i länet avvecklat sin kontanthantering. Orter där banker har lagt ner sina kontor under året är bland annat Skillingaryd där banken vid nedläggningen lyfter fram att det finns en generell regel om endast ett bankkontor per kommun. Bankkontor har även flyttats från Huskvarna till Jönköping. Länsstyrelsen får kännedom om nedläggningarna genom att lokalmedia kontaktar Länsstyrelsen.

Vid driftsstörningar inom kortbetalning drabbas handeln då konsumenter i många fall saknar betalningsmöjlighet, detta innebär utebliven försäljning för handeln.

”Flera tycker nog att ett kontantfritt samhälle är bra på sikt – men det är resan dit som är jobbig. Företagare är ett tåligt folk, man löser det och knyter näven i fickan.” – Företagarföreningen Företagarna

”Ett exempel på sämre service på en mindre ort som Vetlanda gäller våra turister som vill växla pengar. Bankerna kräver att man beställer tjänsten och att man är kund. Vill turister växla till sig svenska sedlar och mynt hänvisas de till Jönköping, en sträcka på 70 km.” – Vetlanda kommun

En uppmaning från flera av länets pensionärsorganisationer är att girobetalningar ska finnas kvar och att priset för användning av dessa inte ska öka. Äldre personer har enligt tillfrågade pensionärsorganisationer i större utsträckning dock börjat betala räkningar via internet.

Personer med funktionsnedsättning

HSO Jönköping påtar att personer med funktionsnedsättning fortsatt upplever problem med betaltjänster. För personer med synnedsättning upplevs en osäkerhet då uttagsautomater och kortläsare inte är standardiserade utseendemässigt. Det belopp som slås in i kortläsaren kan inte kontrolleras och det finns fall där kassören slagit in fel belopp. Personer med kognitiv funktionsnedsättning kan uppleva osäkerhet vid betalning. Rullstolsburna personer har svårt att nå upp för att sätta in kort i uttagsautomaten eller kortläsaren i butik då de ofta är högt placerade på disken. Vid drivmedelsanläggningar är kortläsaren ofta placerad på en refug som då blir svårtillgänglig.

Mynt- och sedelutbytet samt nyanlända

Aktuella utmaningar inom betaltjänster är mynt- och sedelutbytet samt situationen för nyanlända, vilket beskrivs mer ingående i punkterna nedan. En oro upplevs av handlare när mynten, som är mer omständliga att deponera än sedlar, ska bytas ut. Nyanlända upplever framförallt svårigheter i att öppna betalkonto och lagen om penningtvätt och betalkontodirektivet kan innebära utmaningar att förena.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Enligt länsstyrelsens undersökning har inte sedelutbytet upplevts som ett stort problem. I vissa fall har turister stött på problem när de har haft utgångna sedlar med sig. För några har sedlarna ansetts inte se äkta ut och det har varit svårt att se skillnad på 20-kronors och 200-kronorssedeln. Gällande myntutbytet upplever handlarna oro, särskilt på landsbygden där avstånd till deponi av dagskassa är längre. Handlarna förväntar sig ökade mängder mynt våren 2017 då konsumenter troligtvis kommer att byta ut mynten i handeln. Enligt Riksbankens webbplats www.myntkartan.se där privatpersoner kan få hjälp att hitta närmaste plats för inlämning av mynt tar de flesta banker endast emot kontanter från egna kunder. Våren 2016 arrangerade Gislaved Näringsliv AB en genomgång av sedelbytet med Gislaved & Anderstorps handelsråd. Länsstyrelsen i Jönköpings län utreder möjligheten att stötta de mest utsatta handlarna under myntutbytet våren 2017. Exempelvis Loomis erbjuder de kunder som har serviceboxavtal att för samma pris som för vanlig insättning sätta in sina mynt fram till dess att mynten blir ogiltiga i juni 2017.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Den huvudsakliga utmaningen för nyanlända enligt undersökningen är att få ett bankkonto. Det kan ta tid innan ett ID-kort från Skatteverket utfärdats och för att öppna bankkonto krävs det att banken ska kunna kontrollera identiteten på grund av lagen om penningtvätt. Det är också nödvändigt att kunden kan kommunicera med bankens personal på något språk som båda behärskar, eller att det finns en tolk med. Långtifrån alla är bekväma med digitala betaltjänster och vill hellre använda kontanter. Många har språkliga svårigheter med de digitala betaltjänster som finns och Länsstyrelsen kommer att underlätta detta genom att lägga upp information om betaltjänster på flera olika språk på Länsstyrelsens webbplats.

Innan nyanlända har bankkonto finns utmaningar i att exempelvis betala räkningar eller att ta emot pengar från försäkringskassan. Har man inget konto får man pengar utbetalda på en utbetalningsavi. För att få ut pengarna på utbetalningsavin i en affär måste man kunna legitimera sig. Är då ID-kortet inte klart kommer man inte åt sina pengar. Bibliotek har ofta publika lösningar gällande datorer men boende på mindre orter har inte alltid samma möjlighet. Några av de intervjuade lanthandlarna är behjälpliga med datorer och internet som kommunen hyr plats för i butiken. Det finns ett behov av utbildning i att betala räkningar när man blivit självförsörjande. De flesta löser problemen med hjälp av vänner och släktingar. Det är de som saknar eget nätverk i landet som uttrycker mest svårigheter.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Länsstyrelsen har inlett en förstudie om kommunalt engagemang kring hur individer upplever behov och utbud av betaltjänster. Kommunerna har genom Socialtjänstlagen 2001:453 ansvar för att individer ska kunna leva och bo självständigt, men uppdraget är otydlig utformat gällande myndigheters ansvar för individer gällande betaltjänster. Länsstyrelsen har fört samtal med länets konsumentrådgivare sedan januari 2016 som efter mötet fört statistik över klagomål/synpunkter kopplade till betaltjänster från privatpersoner. Länsstyrelsen har under året även anordnat en workshop där socialtjänst, HSO, pensionärsorganisationer, gode män, konsumentrådgivare och verksamhetsutvecklare av socialtjänst deltog. För statistik har Konsumentverket samt Konsumenternas Bank- och finansbyrå kontaktats. En modell tas fram för önskat läge över hur samverkan kan se ut för att underlätta för individer. Ansvarsrollen samt var individer kan vända sig behöver förtydligas. Konsumentrådgivarna skulle kunna utbilda inom betaltjänster. Enligt deltagarna i workshoppen kan det ta emot att vända sig till Socialtjänsten, en lättare väg in kan vara till konsumentrådgivare. Ett annat önskemål som framförts från gruppen är utformning av en god man light. Kommunen utser en god man och tingsrätten behöver då inte involveras. Detta innebär att fler individer kan få hjälp i tid.

Under 2016 initierade Länsstyrelsen en konferens som genomförs tillsammans med Region Jönköpings län. Under konferensen diskuterades betaltjänster, post, apotek, paketutlämning, drivmedel och dagligvaror samt bredband och mobiltelefoni i länet. Diskussioner fördes om digitalisering är lösningen för bibehållen och utvecklad service i länet eller inte. Region- och kommunpolitiker välkomnades för att tillsammans med invånare diskutera hur vi kan få grundläggande service till alla i Jönköpings län. Samarbetet kring betaltjänster och service som inletts genom konferensen innebär breddat nätverk och mer kraft för att arbeta med ämnet. Länsstyrelsen har anordnat årliga konferenser med fokus på betaltjänster.

Länsstyrelsen var under 2016 med och arrangerade samt höll ett föredrag om betaltjänster och service under konferensen ”250 möjligheter”, vars syfte är att diskutera urbaniseringens utmaningar och möjligheter. Under träffen framfördes synpunkter om att det är viktigare att göra funktionerna tillgängliga för alla snarare än att alla ska ha tillgång till en viss service på orten. Lantbrevbäraren eller hemtjänsten skulle kunna utföra flera olika former av service.

Länsstyrelsen har under 2016 inlett ett projekt kring att uppdatera portalen Informationsverige.se som riktar sig till nyanlända. Webbplatsen kommer att uppdateras med information om betaltjänster och service.

Länsstyrelsen har under året anordnat en handlarträff för länets sista butik på orten. Ansökningsblanketter för att bli ombud lämnades ut under träffen likt föregående år. Blanketter har även skickats ut till företagarföreningen Företagarna i Jönköpings län. Under föregående års konferens som Länsstyrelsen anordnade bjöds betaltjänstleverantörer samt handlare och föreningar in varav ett ombud tillkom i länet. Ombudslösningen har tagits i bruk under 2016. I ytterligare tre av länets utsatta orter har handlare övervägt att bli ombud för betaltjänster. Oron för rån och för merarbete gör dock att intresset hos handlarna är relativt lågt.

Länsstyrelsen undersöker möjligheten att upphandla tjänsten att hämta upp mynt hos sista butiken på orten vid två tillfällen under våren 2017. En insats för att hjälpa de som drabbas hårdast av myntutbytet.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länsstyrelsen bedömer att myntutbytet kommer att belasta handlare med ökade kostnader och merarbete. Trots kontinuerliga synpunkter från boende på de orter där bankkontor och kontanthantering läggs ned samt medias bevakning minskar inte takten av nedläggningarna. Länsstyrelsen ser att utvecklingen av bankkontor som lägger ner sin kontanthantering har varit särskilt drastisk i Jönköpings län och ser inga tecken på att utvecklingen ska ändra riktning. Flera handlare menar att ett kontantfritt samhälle på sikt är positivt, om uppkopplingen fungerar, men det är resan dit som är utmaningen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Liljergren och Tomas Larsson.



Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Att beskriva tillgången på grundläggande betaltjänster i länet i stort är problematiskt eftersom varje person har sin upplevelse av detta och förutsättningarna för vad som är tillfredsställande inte är klart definierade. Vissa grupper skall dessutom särskilt beaktas. Så hur många människor krävs det för att situationen inte skall vara tillfredsställande och för vilka människor?

Länsstyrelsens bedömning är att majoriteten av länets befolkning inte upplever några större problem med grundläggande betaltjänster. Bland de som intervjuats upplever också de flesta att grundläggande betaltjänster fungerar "ok" även om det finns ett stort generellt missnöje med bankernas avveckling av kontanthanteringen och i vilken takt detta sker.

Många lite äldre pensionärer är missnöjda med situationen då de inte kan eller vill använda ny teknik. Det kan röra sig om både faktiska och upplevda begränsningar. Detta är något som är återkommande i betaltjänstrapporteringen eftersom det är så svårt att komma åt. Även många föreningar är missnöjda med möjligheterna att sätta in kontanter från exempelvis lotterier. En del föreningar har hittat egna lösningar men det handlar också om att lösningar finns men att kostnaden för att sätta in kontanterna upplevs vara för höga relaterat till summan som skall sättas in på kontot. Detta är något som den som läser betaltjänstrapporteringen måste ha med sig och som också ligger till grund för bedömningen.

Utifrån detta resonemang görs bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är tillfredsställande. Situationen för grundläggande betaltjänster beskrivs också som oförändrad mot föregående år av de allra flesta intervjuade.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakning har i huvudsak skett genom telefonintervjuer under oktober 2016 även om informationshämningen har pågått under hela året. Inledningsvis har intervjuer gjorts med ett antal "experter" i form av exempelvis kommunernas näringslivsutvecklare, länsstyrelsens integrationsutvecklare och företrädare för olika landsbygdsorganisationer som Helas Sverige skall leva och

Landsbygdsmentorerna. Detta för att ha möjlighet att rikta efterföljande intervjuer mot rätt områden eller grupper.

Kartverktyget Pupos har använts för att lokalisera butiker och områden där det är långt till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassahantering.

En avstämning har gjorts med länen i Kustlänsgruppen (Kalmar, Blekinge, Gotland och Södermanland) och dess gemensamma processledare Malin Pettersson.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet
I intervjuer med pensionärsorganisationerna PRO (Pensionärernas riksorganisation) och SPF Seniorerna (Sveriges Pensionärsförbund) framhåller dessa att användningen av grundläggande betaltjänster bland deras medlemmar till stor del är en generationsfråga. Liksom föregående år är det de lite äldre som har störst problem och ofta inte kan eller vill hantera kort eller andra tekniska lösningar. Med lite äldre menas personer över 80 år. PRO och SPF Seniorerna anger dessutom att dessa personer inte är lika aktiva och kanske inte heller deltar i de olika datakurser som båda organisationerna regelbundet anordnar.

Båda ovanstående organisationer framhåller också att det alltid kommer att finnas en grupp som inte klarar av kort pga. exempelvis en stroke, något som också framhålls av representanter för funktionsnedsatta.

Pensionärsorganisationerna är också fortsatt kritiska till att förändringen mot ett kontantlöst samhälle går för fort och påpekar att det måste finnas alternativ för de som inte har kort eller smart telefon. Kontantfritt på bussar samt SMS-parkering är något medlemmar upplevt problem med under året.

PRO framhåller att det är tre faktorer som gör att de lite äldre drabbas. Det har inte ekonomin att skaffa utrustningen, de har inte kunskapen att använda ny teknik och det har inte alltid den fysiska förmågan att kunna använda ny teknik. Under 2016 har det kommit ett förslag angående att träffpunkterna skall kunna tillhandahålla utrustning och personal för att hjälpa till med att genomföra betalningar. Ett sådant angreppssätt skulle också kunna fånga upp några av de lite äldre som annars inte deltar på föreningsaktiviteter.

I intervjuer med representanter för funktionsnedsatta framkommer till stor del samma kritik som från PRO och SPF. En förening tycker dock att bankomaterna blivit något bättre och mer tillgängliga.

Ett tips från DHR (De handikappades riksförbund) är att betala mot månadsfaktura, vilket dock kräver medlemskap i exempelvis ICA eller Coop. Månadsfaktura tillämpas också av ett par lanthandlare när det gäller hemsändning. Ett annat tips är att tala med banken, ibland kan de göra undantag. SRF (De synskadades riksförbund) har tagit fram ett hjälpmedel för de nya sedlarna i form av en bricka som sedeln viks över och där sedeln slutar finnas en indikator på vilket värde sedeln har.

När det gäller föreningar framkommer kritik angående att det är besvärligt eller dyrt att bli av med framför allt mynt. Det händer att kassören för över pengar till

föreningen och själv handlar för mynten. Ett par föreningar har bytt bank till en bank som tar emot kontanter.

Intervjuer med företagare och företrädare för företagare ger en delad bild av hur det fungerar att sätt in dagskassar, hantera växel och kontantuttag. En majoritet verkar dock inte tycka att detta är problematiskt. En mindre andel kontanta betalningar gör också att företagen inte behöver ”banka” (sätt in dagskassar) lika ofta.

Om kontanter efterfrågas är det ofta under sommarmånaderna. Ibland kan kunderna inte ta ut kontanter i den omfattning de önskar, men detta upplevs inte som något stort problem. Butikerna tror inte heller att det finns någon stor efterfrågan på att kunna betala räkningar i butiken på sin ort.

Ett problem som flera lanthandlare tar upp är att det inte är möjligt att ge växel på utländska kort, vilket gör att turister åker till större orter och då även utför sina övriga ärenden där.

Ett par lanthandlare har dock påpekat att korthantering inte heller är gratis och uttrycker stor irritation över att hela rånrisken nu lämpats över på dem, som de anser är betydligt mindre lämpade att hantera den än vad bankerna är.

Utifrån analysverktyget Pipo är det områden på södra Öland, i norra länsdelen samt i norra länsdelen vid kusten där det är längst till service av alla kategorier. Intervjuer med lanthandlare i dessa områden har hittills inte resulterat i att ett behov av betaltjänstlösning kunnat fastslås.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

I de intervjuer som genomförts har mynt- och sedelbytet hittills inte inneburit några problem. Många tycker att informationen har varit bra och pensionärsorganisationerna har själva gått ut med information till sina medlemmar. Det verkar inte heller finnas någon större oro hos butiker på landsbygden inför kvarvarande mynt- och sedelbyte. I princip samtliga butiker har dock framfört åsikter i stil med ”varför skaffa nya mynt och sedlar när kontanterna ändå skall avvecklas”.

Det är väldigt svårt att i dagsläget uttala sig om ifall problem kommer att uppstå i samband med att de mynt och sedlar som blir ogiltiga 30 juni 2017 skall bytas in.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

I Hultsfred har det enda betaltjänstombudet precis valt att lägga ned sin verksamhet. Ombudet var fram till nedläggningen mycket väl utnyttjat av bland annat ortens många asylsökande, men också andra användare. Innan beslutet om nedläggning har diskussioner om möjliga lösningar förts mellan länsstyrelsen och både ombudet och kommunen, men ombudet valde att avsluta sin verksamhet trots möjlighet till stöd. Ingen alternativ aktör har gått att finna. Länsstyrelsen följer tillsammans med kommunen utvecklingen på orten för att vid behov arbeta för en lösning för de användare som inte hittar alternativa sätt att lösa sina betaltjänster.

Utifrån samtal med Länsstyrelsen i Kalmars integrationsutvecklare har intervjuer gjorts med tre av länets kommuner. Detta då det har framkommit att det förekommer problem under den tid då flyktingarna fått uppehållstillstånd och blivit kommunplacerade men i många fall inte hunnit få sina id-handlingar.

Nybro kommun använder liksom Migrationsverket ett identitetslöst ICA-kort som försörjningsstödet betalas in på till de flyktingar som uppbär stödet men som inte har fått något ID-kort och därför inte kan öppna ett bankkonto. Hittills har 69 kort delats ut under 2016 och Kommunen tycker att systemet fungerar mycket bra. Kostnaden är ca 250 kr per kort. Personalen på Nybro kommun kan också hjälpa också till att betala räkningar under den här tiden och summan dras då av från försörjningsstödet.

I Kalmar kommun är det ofta förekommande, speciellt bland kvotflyktingar, att dessa får vänta på Id-handlingar. De flesta löser detta genom att använda Forex, som kommunen har ett avtal med. Men det har också hänt att kommunens personal följt med kvotflyktingar och handlat och att kommunen får skriva rekvisitioner till butiker som sedan fakturerar kommunen. Under hösten 2016 har kommunen dock börjat använda kontantkort vilket är smidigare både för kommunen och flyktingarna.

I Västervik har kommunen under året hittat en lösning i form av en lokal bank som hanterar kontanter. Systemet baserar sig på att banken använder numret på det UT- kort flyktingen fått av migrationsverket. Tidigare var detta mer problematiskt då det fanns ”krav” att kommunens personal skulle intyga de här personernas identitet, vilket i praktiken inte var möjligt.

Liksom tidigare år önskar länen i Kustlänsgruppen att denna fråga förs upp på nationell nivå och att det tillsätts en arbetsgrupp då frågan finns i alla län.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Beslut har tagits om betaltjänststöd till en butik i Halltorp för ett nytt kassasystem. Grunden för beslutet är att tjänster för att betala räkningar efterfrågats av föreningslivet i området samt att det finns en flyktingförläggning i närheten. Kalmar kommuns landsbygdsutvecklare har också varit mycket engagerade i butiken och hjälpt till att ta fram underlag.

Under årets bevakningsarbete har de lanthandlare som intervjuats tillfrågats om det finns ett behov av betaltjänststöd på orten och om det finns ett intresse att tillhandahålla detta. I de flesta av fallen har utgångspunkten varit att dessa lanthandlare ligger långt från kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassahantering enligt analysverket Pipos.

Intresset har dock varit svalt dels eftersom uppfattningen är att dessa tjänster inte efterfrågas eller efterfrågas bara under sommarmånaderna och dels eftersom kontanthantering innebär en säkerhetsrisk. En handlare har dock svarat att det finns ett intresse och en dialog om betaltjänststöd har inletts.

Inom ramen för samarbetet i Kustlänsgruppen genomförs en testverksamhet för informationsinsatser genom Länsbildningsförbundet i Södermanland. Genom

den här verksamheten vill vi pröva att genomföra informationsinsatser om betaltjänster riktade till mindre företag och föreningar, men även till äldre och andra individer som behöver det, i form av seminarier och cirklar. Insatsen innebär ett test av upplägg och metod, men fungerar också som en värdemätare för behovet och intresset av liknande informationssatsningar.

Länsstyrelserna har tilldelats medel för information om service och betaltjänster via 5:1 anslaget och en plan finns att dessa skall användas för att delvis finansiera en tjänst på informationsenheten som skall informera om service och betaltjänster. Inget beslut är dock taget.

Länsstyrelsen i Kalmar har också fått en förfrågan om att delta i ett projekt som Regionförbundet i Kalmar driver. Projektet är en fortsättning på projektet - Samverkan utvecklar landsbygden, som Regionförbundet och Hela Sverige Skall Leva drev med finansiering av PTS (Post och telestyrelsen) och som fokuserade på analysverktyget Pipo och flernivåsamverkan. Det nya projektet skall stödja och utbilda föreningslivet för att driva servicefrågor tillsammans med kommunerna.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
I de intervjuer som gjorts inför årets bevakningsrapport svarar de flesta att situationen är oförändrad jämfört med föregående år men också att andelen kortbetalningar fortsätter öka.

Riksbanken håller som bäst på med mynt- och sedelutbytet och problematiken kring kontanter har under året även uppmärksammas av MSB. Länsstyrelsen i Kalmars bedömning är dock att utvecklingen mot mindre kontanter kommer att fortsätta.

I länet finns flera sparbanker som helt eller delvis har kvar kontanthantering som en service mot sina kunder. Detta kan bidra till att situationen upplevs som bättre i Kalmar län än i flera andra län. Men det betyder också att det kan behövas framtida insatser om dessa banker en dag slutar med sin kontanthantering.

Länsstyrelsen vill också betona vikten av att arbeta med grundläggande betaltjänster som en del av begreppet service. Detta underlättar kontakten med exempelvis kommuner och innebär en bättre en hushållning av resurserna.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster utifrån geografiska och befolkningsmässiga förhållanden sammantaget är tillfredsställande i Kronobergs län. Handelsbanken har under året begränsat kontanthanteringen till att omfatta endast privatkunder vid ett antal kontor i länet och har helt upphört med denna service vid ett av kontoren på landsbygden. Eftersom två uttagsautomater har tillkommit i länet är bedömningen att tillgängligheten därmed i stort sett är oförändrad jämfört med föregående år.

I delar av länet är servicen glesare än i andra delar. Dessa områden är emellertid också mer glest befolkade och problemet är därmed mindre om man ser till omfattningen i stort. Enligt Pipos Betalanalys har 450 personer i länet längre än 20 km till kontantuttag. Av dessa är 250 män och 200 kvinnor. Av kontantintensiva arbetsställen har cirka en fjärdedel längre än 20 km till dagskassahantering medan endast ett arbetsställe har längre än 30 km.

I orter där banker har dragit sig tillbaka tar landsbygdshandeln ett stort ansvar för att upprätthålla kontantförsörjningen och i vissa fall även andra banktjänster, som betalningsförmedling och insättning av dagskassor. Sparbanken Eken upprätthåller fortfarande kontant-service vid ett antal kontor i länet.

Olika kategorier människor och organisationer har olika förutsättningar att utnyttja den service som erbjuds. Funktionsnedsatta, nyanlända, små kontantberoende företag på landsbygden samt föreningar är fortfarande utsatta, även om olika tekniska lösningar efterhand får genomslag och förutsättningarna för att utnyttja dessa sakta förbättras genom utbyggnad av snabbt bredband.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har under året genomförts löpande via Länsstyrelsens breda kontaktnät i landsbygds- och näringslivsfrågor samt genom omvärldsbevakning. Inför slutrapporteringen har kontakter tagits med kommuner, näringsliv och andra organisationer för att få olika bilder av utvecklingen och fånga upp särskilda problem. Information har inhämtats såväl muntligen som skriftligen.

För utförande av bevakningsuppdraget har Länsstyrelsen utnyttjat det av Tillväxtanalys i samarbete med länsstyrelserna framtagna verktyget Pipos

Betalanalys.

Arbetet med service på landsbygden, inklusive betaltjänster sker i samverkan med Region Kronoberg som har det regionala utvecklingsansvaret och ansvaret för länets serviceprogram.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Som inledningsvis nämnts bedömer Länsstyrelsen att tillgängligheten till betaltjänster i det stora hela är tillfredsställande även om vissa grupper och organisationer ställs inför problem i olika situationer.

Länsstyrelsen ska enligt uppdraget särskilt beakta situationen för äldre och funktionsnedsatta. Gruppen äldre blir mer och mer rörlig längre upp i åldrarna och utnyttjar alltmer de tekniska möjligheter som erbjuds när det gäller att betala i butik och via nätet. Möjligen är oviljan att anamma de lösningar som står till buds fortfarande mer utbredd bland äldre än bland yngre. Det kan även vara så att ekonomiska förutsättningar lägger hinder i vägen för att kunna ta del av möjligheterna via internet. Länsstyrelsen ifrågasätter dock om det längre är befogat att göra åtskillnad mellan äldre friska personer och den övriga befolkningen i betaltjänstsammanhang.

Ett problem uppstår den dag som en funktionsnedsättning inträder, antingen till följd av ”normalt” åldrande eller till följd av sjukdom eller skada. Länsstyrelsen betraktar funktionsnedsatta som en grupp oavsett om man är äldre eller yngre. Tveklöst är det så att om man är funktionsnedsatt har man större eller mindre problem med att klara olika behov i vardagen. Betaltjänsterna utgör därvid inget undantag. Problemen är av olika art beroende på vilken funktionsnedsättning man har drabbats av och därmed är det svårt att hitta generella lösningar. Efterhand som bankerna har dragit ner på den personliga servicen har beroendet av assistans från anhöriga och bekanta ökat. Ytterst är det kommunen som har ansvaret för att inte medborgare far illa och möjligheten till god man finns om förutsättningarna är vid handen.

Även om nya betalningssätt vinner terräng inom föreningslivet kvarstår fortfarande problem särskilt vid större arrangemang som idrottscuper, marknader och mässor. Kontanter tar snabbt slut i mindre orter och det är svårt för arrangörerna att få tillgång till växelkassa och bli av med kontanter efter arrangemangen. Lösningar som erbjuds av värdetransportföretag upplevs som kostsamma.

Växjö kommun har under året bjudit in till en träff med samhällsföreningar och banker där dessa problem ventilerades. Det finns ett tryck på föreningarna från människor att erbjuda alternativa betalningsmöjligheter. Dessa alternativ är dock förenat med vissa kostnader som gör att föreningar kan tveka inför att introducera sådana lösningar. Vid träffen framkom också att det finns ett informationsbehov om vilka lösningar som faktiskt finns. Det kan bli aktuellt att kommunen och Länsstyrelsen i samverkan tar initiativ till en sådan informationsinsats.

I mångt och mycket är problemen likartade för kontantberoende småföretag även om tekniska lösningar vinner insteg. Ofta handlar det om relativt perifert belägna företag inom turismnäringen. Avstånd till dagskassahantering och höga kostnader gör att man samlar på sig mer kontanter än tidigare innan man gör en insättning. Detta innebär också en rånrisk. Småföretagen är emellertid flexibla och anpassar sig till läget.

Att kontantförsörjningen trots allt fungerar tillfredsställande på landsbygden är till stor del lanthandelns förtjänst. Det är ingen självklarhet att handeln tar på sig rollen av att agera bank med allt vad det för med sig i form av säkerhetsåtgärder och anpassning av lokaler och rutiner. Det pågående sedelbytet har dessutom inneburit extra påfrestningar.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Länsstyrelsen har intrycket att det första genomförda sedelbytet överlag fungerade friktionsfritt. Däremot är signalerna när det gäller omgång två att det finns en relativt utbredd oro över att utbytet av mynten inte kommer att gå lika smidigt. Handlare som Länsstyrelsen har haft kontakt med registrerar redan en ökning av myntinflödet. Med något undantag förefaller detta ännu inte ha fått några konsekvenser i form begränsningar när det gäller mängden mynt som tas emot. Men det aviseras på sina håll att om utvecklingen fortsätter kan det bli tal om sådana åtgärder. Exempelvis klarar inte butikernas cashguard stora mängder mynt.

Hanteringen av mynten är arbetskrävande även om man försöker förmå kunderna att själva lägga i rör. Dessutom kan det också vara fråga om direkta extra kostnader förknippade med myntutbytet i form av avgifter till värdetransportföretag beroende på vad man har för avtal. En kostnad som man tycker inte borde belasta handeln eftersom det är en samhällstjänst man utför.

Länsstyrelsen noterar en stigande irritation inom landsbygdshandeln över att banktjänster vältras över till butiker.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Nyanlända är liksom tidigare särskilt utsatta när det gäller tillgång till kontanter och möjligheter att betala. Den omfattande flyktinginvandringen har tvingat fram bosättning på anläggningar som ligger relativt långt från större orter med efterfrågad service. Kollektivtrafiken är ofta inte utbyggd i den omfattningen att den fyller behovet hos dessa grupper.

Kommunerna rapporterar om behovet av löpande information till nyanlända kring hur betalssystem fungerar i Sverige. Flyktingar är inte bekanta med digitaliseringen inom betaltjänstområdet och hur man hanterar räkningar och betalningar. Budget- och skuldrådgivare gör insatser för både individer och grupper. Alvesta kommun framhåller sitt väl fungerande Info Center som informerar om hur man öppnar bankkonto och betalar räkningar. Alla vardagar finns personal som talar arabiska, somaliska och engelska.

Kravet på personnummer för att få bankkonto ses som en begränsning men kommunerna hittar olika praktiska lösningar på betalproblem som kan uppkomma i olika situationer. Förladdade betalkort genom Swedbanks försorg är en lösning för dem som har fått uppehållstillstånd. Med detta kan kontanter tas ut i automat och kortbetalningar kan göras. Däremot är inte internetbetalningar möjligt. Det innebär att man ibland betalar räkningar kontant direkt till exempelvis hyresvärdar. En kommun har själv fått börja hantera kontanter på grund av att fakturor för SFI-material inte betalas.

Det förekommer att etablerade vänner och bekanta betalar räkningar åt nyanlända och får kontanter istället. Emellertid har det hänt att personer har blivit lurade på detta sätt.

En kommun lyfter fram rekvisitioner som ett annat sätt att lösa betalningsproblem i vissa situationer. Det kan då handla om till exempel mat eller medicin som kan köpas i butiker som kommunen har avtal med.

Möjligheten med förladdade betalkort har minskat arbetsbelastningen på kommunernas socialkontor. Dessutom har flyktingströmmen avtagit, särskilt kategorin ensamkommande barn.

Från landsbygdshandeln har inga särskilda bekymmer rapporterats kring flyktingsituationen utöver att man ofta tar ut hela det tillgängliga beloppet kontant.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
I Kronobergs län finns för närvarande fem stycken aktörer som tillhandahåller betaltjänster med hjälp av de medel som har avsatts av regeringen. För tre av dessa har Länsstyrelsen fattat beslut under 2016. Två av tillhandahållarna har utöver betalningsförmedling och dagskassehantering även uttagsautomat. Två stycken har endast uttagsautomat.

Två av aktörerna har vid årsskiftet bedrivit verksamheten i tre år varvid bidragsperioden löper ut. Länsstyrelsen avser att göra en utvärdering av hur servicen har fungerat innan ställning tas till eventuell ny bidragsperiod.

Grundläggande betaltjänster ingår som en del av det regionala serviceprogrammet för Kronobergs län, som numera Region Kronoberg ansvarar för. Det finns en särskild åtgärd 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. Länsstyrelsen har beviljats medel av Post- och telestyrelsen för denna åtgärd. Insatsen planeras vara genomförd vid utgången av 2017.

Region Kronoberg driver ett projekt som bland annat har till syfte att lyfta in servicefrågorna i ett vidare samhällsutvecklingssammanhang. Service ska vara en del av samhällsbyggnaden i stort och inte vara en isolerad fråga inom ramen för landsbygdsutveckling. I projektet ingår att inledningsvis besöka alla kommuner och träffa företrädare för näringsliv och landsbygdsutveckling samt också träffa aktuella landsbygdshandlare. Detta för att få en bild av läget i länet. Eftersom

Länsstyrelsen har för avsikt att göra motsvarande lägesbild vad avser specifikt betaltjänster finns skäl att samordna detta. Därtill har Länsstyrelsen ansvar för Landsbygdsprogrammet där det finns möjlighet att söka investeringsbidrag för service. Mot bakgrund av detta deltar Länsstyrelsen vid de kommunbesök som regionen genomför.

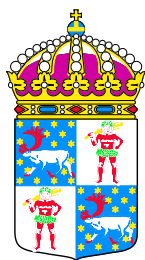
7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Som tidigare bedömer Länsstyrelsen att kontanthantering kommer att minska om än långsamt. Nya betalsystem vinner sakta terräng även inom områden där kontantbetalningar hittills setts som den enda möjligheten. Bredband i form av fibernät byggs successivt ut vilket ökar kapaciteten för bland annat betalningar på landsbygden. Det är emellertid angeläget att regeringen kontinuerligt avsätter medel för utbyggnad av bredband för att inte tappa tempo i utbyggnaden.

Länsstyrelsen har tidigare uttryckt farhågor för att även Handelsbanken och de lokala sparbankerna på sikt upphör med kontanthantering. Handelsbanken har nu genomfört vissa begränsningar men fortfarande upprätthålls service för bankens kunder. Ännu har inga signaler hörts från de lokala sparbankerna om begränsningar av kontantservicen, men skulle dessa gå samma väg som övriga banker kan det på sina håll få betydande konsekvenser. Sannolikt skulle det då uppstå behov av insatser från Länsstyrelsens sida. Följden blir också ytterligare krav på detaljhandeln att upprätthålla sådan service.

Försämringar av betaltjänstservicen drabbar i stor utsträckning redan resurssvaga personer genom ökade kostnader.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Allan Karlsson



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

För år 2016 bedömer Länsstyrelsen, precis som under år 2015, 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 utbyggnaden av mobilnätet har pågått under året så läget bedöms något bättre år 2016.

Länsstyrelsen i Norrbotten finansierar via medel från PTS fyra betaltjänstombud under år 2016. Dessa ombud finns i Kainulasjärvi, Muodoslompola, Kåbdalis och Glommersträsk, de två senaste har startat upp sommaren 2016. Utöver dessa ombud finns även andra ombudslösningar för kontantuttag som Länsstyrelsen inte finansierar, det är bland annat de tidigare ombuden i Karesuando, Övre Soppero, Kangos och Skaulo. Kontantuttag är den viktigaste och mest använda funktionen hos betaltjänstombuden varför fler nya och billigare lösningar kan bli aktuella.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport genomfört intervjuer med länets betaltjänstombud, banker, ett tiotal butiksägare på landsbygden och kommunernas landsbygdsutvecklare. En ständig dialog förs även med Coop Norrbotten samt företrädare för ICA och Axfood för att bevaka deras butikskedjor på landsbygden.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Det finns identifierade grupper som är speciellt utsatta. Det är äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättningar som liksom föregående år har problem.

Företagare i dessa områden upplever problem med kontanthantering och betalningar pga. bristande mobiltäckning. Besöksnäringen och handeln i dessa områden är särskilt utsatta gällande dagskassehantering och värdetransporter som ofta sker i egen regi. I början av sommaren visade Landshövdingen sin oro för Telias teknikskifte och möjligheten att ersätta ADSL-nätet (bredband via kopparledningarna) med bredband som kräver att det finns mobiltäckning. Responsen från medborgarna var stor. Länsstyrelsen har fått in nära 130 mail och olika namnlistor med 500 namn med klagomål från medborgarna om dålig täckning på deras hemort. Det har även kommit in många samtal från oroliga medborgare.

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.

Tillgången till grundläggande betaltjänster, förutom kontanthantering, har förbättrats i fjällkommunerna och inlandet som har de längsta avstånden tack vare utbyggnaden av mobilnätet och bredbandsutbyggnaden. Det pågår även en generationsväxling bland de äldre där fler nu använder betalkort och internet för betaltjänster.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det pågående mynt- och sedelbytet har inte medfört några större problem, det verkar som om Riksbankens information om mynt- och sedelbytet fungerat tillfredställande. Butiker med Cashguard-system har haft ökade kostnader i samband med utbyte av dessa.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Länsstyrelsen har en samordnande roll och samverkar både nationellt och regionalt för att underlätta mottagande av asylsökande, ensamkommande barn och nyanlända. Kommunerna har en central roll på flera områden. De har ansvaret för ensamkommande flyktingbarn och ett ansvar för mottagande av nyanlända som har fått uppehållstillstånd. Efter kontakt med ansvariga tjänstemän har det inte framkommit några speciella konsekvenser kopplat till betaltjänster på grund av de ökade flyktingströmmarna.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Norrbotten stöttar länets fyra 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 PIPOS 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 är 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 och med främst dagligvaruhandlare på landsbygden.

Processledaren har varit och besökt ett flertal landsbygdsbutiker på orter där det saknas andra möjligheter till kontantuttag och presenterat olika lösningar för betaltjänster. Det har visat sig att det inte är något större problem utan butikerna ger ut kontanter, i mån av tillgång, samt ser fördelar i att själva slippa banka sin dagskassa så ofta. Flera av butikerna hade även olika former av servicepunkter i lokalen där kunder exempelvis fick tillgång till datorer vid behov.

Länsstyrelsen i Norrbotten har deltagit i det årliga nordliga regionmötet för betaltjänster under hösten 2016 i Luleå.

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

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
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. För att skynda på denna process måste dock en kartläggning göras för att se var insatser för att öka mobiltäckning måste göras.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Roger Ylinenpää.



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

I stort tillgodoses tillgången till grundläggande betaltjänster i länet men tillgången är något förändrad från tidigare år. Det finns allt färre kontanthanteringsställen men större utbud av aktörer för dagskassehantering, vilket beror på att samma fysiska plats kan ha fler servicepunkter. För landsbygdens del upplever man trots detta att det blir allt sämre tillgång till betaltjänster. I städerna har servicepunkter med multifunktion som en ersättning av stängda bankkontor flyttat närmare handeln och bort från bostadsområden. På landsbygden stänger bankkontoren ned och serviceboxar och kontantautomater finns kvar på platsen endast om de är lönsamma.

En stor del av den äldre befolkningen bor i mindre orter eller på landsbygden. Statistiken visar att de är den ålderskategori som har längst till grundläggande betaltjänster. Särskilt i den östra delen av Skåne är det allt färre servicepunkter för betaltjänster och den nedåtgående trenden fortsätter.

Landsbygden och mindre orter har till stor del brist på snabb internetuppkoppling. Utan nätuppkoppling går det inte att ta del av de digitala betaltjänsterna. Målet att nå 95 % av befolkningen ligger flera år framåt i tiden och utesluter därefter ett stort antal individer.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har genomförts genom en samlad bedömning av nedanstående kvantitativa och kvalitativa undersökningar.

Omvärldsbevakning och analys har gjorts via media, bevakningsuppdragets Project Place samt Pupos serviceanalys. Enkät skickad till kommuner och inspel från kommunförbundet. Föreningar och vårdare kopplat till den äldre målgruppen, funktionsnedsatta där även personer med psykisk ohälsa ingår har intervjuats. Handeln har tillfrågats via telefon och föreningar liksom företag på landsbygden har lämnat åsikter genom ett regionalt projekt. Tre mässor i Lund, Ystad och Hässleholm har lyft föreningar och äldres behov.

Samråd pågår med sparbanker och värdetransportörsbolag. Även ett samråd tillsammans med Länsstyrelsens enhet för Social hållbarhet pågår för att lyfta

behovet hos både funktionsnedsatta och nya svenskar. Migrationsverket och de lokalt ansvariga för flyktinganläggningarna har kontaktats.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

På ett år har kontantuttagsställen i Skåne minskat med 16 %. Landsbygden och särskilt de östra delarna av Skåne har ofta dålig eller ingen bredbandsuppkoppling vilket försvårar möjligheten att använda digitala betaltjänster. TeliaSonera har påbörjat nedläggningen av kopparnätet i Skåne och för de kommuner som inte har bredband till sina invånare kommer tillgänglighet till grundläggande betaltjänster att minska avsevärt.

Betala, ta betalt och att ta ut kontanter

Delar av den äldre målgruppen upplever problem med det alltmer kontantlösa samhället. De vill gärna hålla kvar vid gamla betaltjänstmetoder som att betala handel och tjänster med kontanter och att betala räkningar via giro. Allt färre bankkontor och svårigheten att nå banktjänstemän upplever många äldre som ett hinder. Uttagsautomater minskar vid städernas bostadsområden och ute i småorterna på landsbygden vilket drabbar äldre som ofta har svårt med mobiliteten.

Många individer med funktionsnedsättning har inte förmåga att använda sig av digitala betaltjänster och är helt beroende av att få använda kontanter i sin vardag. Människor med psykisk ohälsa isolerar sig ofta i sin bostad vare sig de bor i en stad eller på landet. Rädsla och okunskap att ta till sig digitala tekniker då kontanter alltmer sällan kan användas gör det ännu svårare för dessa individer att ta sig ut i samhället.

Sårbarheten med att som funktionsnedsatt utan anhöriga vara beroende av andra människors välvilja när det kommer till betaltjänster har också uppmärksamats. Det efterlyses mer statligt ansvar gällande gode män och man har lyft tjänstemannasystem som exempel.

Inom de kommunala verksamheterna finns behov av kontanter inom äldreomsorg, försörjningsstöd, i viss mån inom fritids- och kultursektorn samt för brukare med funktionshinder. Strävan är att minska mängden kontanter då det både är en säkerhetsrisk samt en administrativ och logistisk utmaning i det vardagliga arbetet. Det överordnande är ändå att tillgodose brukares behov av att använda kontanter framför digitala alternativ. Kommunerna menar att det under lång tid framöver behövs tillgång till kontanter.

Flertalet i den äldre målgruppen och individer med funktionsnedsättning påtalar osäkerhet kring vilken teknik som krävs för att klara av att betala räkningar. De efterlyser kunskap om vilka verktyg och vilken prestanda som krävs. Vid bankernas uppdateringar krävs alltmer kapacitet och att köpa ny dator, programvara eller en smarttelefon och abonnemang är kostsamt. Dessutom upplever de som inte har anhöriga med mer kunskap om detta att det är dyrt att anlita IT-tjänster.

Uppkoppling med fiber innebär en större kostnad vilket individer inom främst målgruppen äldre och funktionsnedsatta inte alltid har möjlighet att betala.

Lämna in dagskassor och sätta in på konto

I kontakt med sparbank och värdetransportföretag signaleras det att alltfler serviceboxar läggs ned, 17 % bara under 2016, och många av dessa får allt färre hämtningar. Särskilt gäller detta i sydöstra Skåne. Konsekvensen blir förmodligen att företag och föreningar måste hantera kontanterna hemma under en längre period vilket innebär en säkerhetsrisk. Den nedåtgående trenden kommer att fortsätta de närmaste åren eftersom serviceutövarna inte ser någon annan utväg. Föreningar och småföretag på landsbygden menar att det blir allt svårare att bli av med kontanter och att det är dyrt med bankens avgifter för betaltjänsterna. Digitala betaltjänster kräver bra uppkoppling mot nätet och på landsbygden där nätet inte är utbyggt uppstår det problem. Detta drabbar både företag och föreningar som går miste om att ta del av de tjänster som erbjuds som Swish och iZettle.

Betaltjänstombud

Handeln tar ofta på sig ansvar vad gäller kontanta betaltjänster. Att hantera pengar innebär dock en säkerhetsrisk. Alltfler tvekar kring att ta det ansvaret enligt Svensk handel.

På Ven har det under många år varit brist på grundläggande betaltjänster och arbetet med att hitta ett ombud har fortsatt under året. Vid ett möte innan sommaren träffade Länsstyrelsen byalaget, öns handlare, ett par företagare, kommunen samt Region Skåne för att gå igenom behov av kontanthantering och betaltjänster som upplevs på ön. Då ön har byggt bredband så har företagarna alltmer digitaliserat sin verksamhet. Man tar ogärna emot kontanter helt enkelt. Det är mest i båthamnen som kontanter behövs och dessa bistår handlaren med. Handlaren funderar vidare och ytterligare ett möte sker under senhösten.

Inom Kristianstads kommun finns det en önskan om att bli ombud i en lanthandel och efter analys framgår att området har ett stort antal äldre invånare och avstånd till närmaste bank är tre mil. Det betaltjänstansvar som ett ombud tar på sig är inte alltid så attraktivt men viljan att kunna ge god service och att locka kunder gör förhoppningsvis att det positiva överväger.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Värdetransportörer upplever att det inför den sista juni blev ett stort merarbete. Handeln tycker att myntinsamlingsboxar är en säkerhetsrisk men vill ändå bistå kunderna med servicen. Butiker har till viss del börjat skylta med att man endast vill ta emot en mindre summa mynt vid varje betalning eftersom hantering av mynt tar tid och är kostsam.

Privatpersoner har upplevt det krångligt och dyrt att gå till banken för att växla in utgående sedlar. Dels för att man inte kan växla till sig nya direkt då de måste gå igenom ett bankkonto och dels för att bankerna inte alltid har de nya sedlarna.

Utbytet har dock i stort fungerat bra. De största utmaningarna med mynt- och sedelutbytet kommer att visa sig under nästa år.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Det har inte rapporterats in några särskilda betaltjänstproblem under året kring de stora flyktingströmmar som rört sig i länet. Anledningen bedöms vara att de största anläggningarna på landsbygden stänger. I dessa fall har det i viss mån tidigare varit besvärligt att hitta kontantuttagsställen och lokala affärer har fått hjälpa till. På anläggningarna har de nyanlända erbjudits mat och logi och på ett betalkort har det endast funnits en mindre summa pengar för småinköp. Från anläggningarna har sedan flyktingarna flyttats ut i kommunerna och med ett uppehållstillstånd finns det andra väl fungerande system som tar vid.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har en regional insats pågått i form av ett genomförandeprojekt kallat Ta betalt! vilket bygger vidare på ett förstudieprojekt från 2014. Projektägare har varit Skånes Hembygdsförbund och Hela Sverige ska leva. I projektet har bland annat kompetensutveckling och utbildning för föreningar och småföretagare kring digitala tjänster genomförts.

De flesta föreningarna rapporterar att kontant betalning är deras främsta metod att ta betalt. Det som upprör dem är minskad service och att ideellt arbetande föreningar likställs med företag när det gäller avgifter för kontanthantering och digitala betaltjänster. Deltagarna menade även att det är ett tids- och resurskrävande men även riskfyllt arbete att åka längre bort för att lämna in kontanterna.

De föreningar som fortfarande har nära till en lokal sparbank som tillhandahåller samma service som tidigare upplever inte alls det som ett problem. En del föreningar har hittat lokala samarbetspartners i sin bygd där man hjälper varandra med att utbyta växelkassor efter lokala behov när det är mycket kontanter i omlopp. Kassörens viktiga och utsatta roll har diskuterats. Dels all arbetstid som läggs ned i samband med kontanthanteringen, dels avgifterna för att bli av med kontanter och även riskerna att förvara pengar hemma eller i samband med transport från föreningslokal till bank. De flesta som projektet mött menar att det inte är utbildning i betaltjänster man behöver, utan stöd att återinföra bättre service gällande kontanthantering på landsbygden. En aspekt som lyfts fram är tillgängligheten för alla människor och att användandet av digitala betaltjänster kan bli en klassfråga och ett utanförskap. Med det menar man att de som inte har råd att skaffa sig en smarttelefon eller har möjlighet att skaffa sig uppkoppling, mobil eller genom bredband automatiskt blir missgynnade. Det gäller även de som har fysiska begränsningar eller har svårt att ta till sig teknisk information. Om nya betaltjänster helt ersätter kontanterna på sikt, vem utbildar föreningen eller företagets kunder och besökare? En folder skapades i projektet med tips om hur föreningar och företag bäst kan använda sig av kontanter eller olika digitala betaltjänster i sin verksamhet.

Styrgruppen har haft representation från projektägarna, Region Skåne (som även ansvarar för det regionala serviceprogrammet), Kommunförbundet, Swedbank

och Länsstyrelsen. Samarbetet kommer att fortsätta efter projektslut för att vidare kartlägga behov i samhället av grundläggande betaltjänster.

Under året har även erfarenhetsutbyte och samverkan genomförts med Länsstyrelserna i Örebro och i Västra Götaland. Länsstyrelsen har även tagit del av Hela Sverige ska leva serviceprojekt för flernivåsamverkan.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Det kommer att bli allt färre fysiska servicepunkter gällande grundläggande betaltjänster i länet de kommande två åren. Då det fortfarande finns ett behov av kontanter blir detta ett ökat problem hos den äldre befolkningen och individer med funktionsnedsättning. Föreningar och företag på landsbygden kommer i stort att vara beroende av att kunderna ska kunna betala digitalt.

Även om digitala betaltjänster blir mer tillgängliga finns det 5-10 % av invånarna som inte kommer att ha tillgång till de system som krävs för att inkluderas i den digitala utvecklingen.

Vi behöver kartlägga behov på individnivå hos de äldre och människor med funktionsnedsättning för att veta vilka insatser som behövs. Det krävs vidare insatser att kartlägga behovet ute på landsbygden mer noggrant och erbjuda möjligheten med ombud.

Den digitala omställningen går alldeles för fort för att alla ska hinna med. Rättigheten till grundläggande betaltjänster måste tillgodoses under flera år framöver där marknaden inte täcker samhällets behov. Fortsatt arbete med flernivåsamverkan är därför av stor vikt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Catharina Hellström Engström



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glesbygd är mycket begränsad och inte kan anses tillfredställande. Det saknas marknadsmässiga krafter, varför behovet av statliga insatser är stort. Den största problematiken finns i Stockholms skärgård. Möjligheten att ta ut kontanter och att lämna dagskassor är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som viktigast, utifrån den statistikrapport som leverantören av värdetransporter lämnat samt den utvärdering av 2016 års värdetransportlösning som genomförts.

Företagarna i skärgården är extra utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassor. Det är en lång resväg med flera byten, till närmaste bank som har kontanthantering. Jämfört med tidigare år ser vi en fortsatt ökning av kortbetalningar som ligger omkring 80 procent. Den statistik värdetransportören lämnat visar på fortsatt höga kontantmängder.

Länsstyrelsens bedömning är att andelen äldre som betalar räkningar över internet fortsätter att öka jämfört med tidigare år, utifrån intervjuer med pensionärsföreningar och äldre som genomförts. Det är dock mycket besvärligt för de äldre som inte behärskar eller har tillgång till dator med internetuppkoppling att sköta sina betaländen.

Länsstyrelsen har fått indikationer på att Waxholmsbolagets båtar fått bättre tillgänglighetsanpassning samt att infrastrukturen på vissa öar gjort dem mer tillgängliga för personer med funktionshinder-/nedsättning. Öarna har tidigare beskrivits av Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO), som mycket otillgängliga att besöka eller bo på vilket lett till att det varit svårt att diskutera tillgången till betaltjänster.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom studiebesök på kärnöarna²⁷.

Länsstyrelsen har gjort en enkät till företagarna i skärgården samt genomfört

²⁷ Kärnöar är utpekade av Länsstyrelsen och Landstinget med målet att kunna erbjuda de boende en grundläggande samhällsservice året om.

intervjuer med representanter för HSO Stockholm²⁸, Pensionärernas Riksorganisation (PRO) skärgården²⁹, partnerskapen Skärgårdsrådet³⁰, Exekutivkommittéen³¹ och Skärgårdshandlarna³². Rapporterad bedömning utgår från både kvinnors och mäns perspektiv baserat på den könskonsekvensanalys som Länsstyrelsen nyligen genomfört. Detta har säkerställt att våra insatser och bedömningar är könsneutrala.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet
Länsstyrelsen gör bedömningen att den största problematiken återfinns i Stockholms skärgård. Det är dyrare, mer tidskrävande samt mer problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig mycket åt beroende av vilken ö som personen besöker, bor eller driver företag på. På de flesta av öarna finns ingen möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar eller bli av med dagskassar.

De senaste fyra åren har dagskassar hämtats på ett 20-tal öar genom Länsstyrelsens upphandling. Utöver högsäsong får företagarna själva ombesörja detta, något som inte är lätt då bankkontoren i länet årligen lägger ner kontor alternativt slutar med kontanthantering. Dessutom kan det ibland krävas besök på två olika bankkontor, ett för att bankka sin dagskassa och ett för att hämta ut sin växelkassa. Företagarna vittnar dessutom om en mycket obehaglig resa sett ur ett säkerhetsperspektiv. Företagarna har små tidsmarginaler under högsäsongen då cirka 80 procent av årets transaktioner sker. Det är svårt att åka fram och tillbaka till fastlandet, båtturerna är sällan anpassade för att ta sig till fastlandet utan för att besökare ska ta sig ut till öarna. Ofta kan ett bankärendet ta en hel arbetsdag och ibland innebära övernattnings på fastlandet.

Länsstyrelsen gör bedömningen att det är svårt att peka ut specifika grupper som har sämre tillgång till grundläggande betaltjänster, på vissa öar är tillgången så pass dålig att det handlar om i stort sett alla som bor, verkar och besöker ön. Det finns en extra stor problematik för den äldre befolkningen som har svårigheter att ta till sig ny teknik. Tekniken kan vara kostsam både som investering och abonnemangskostnader. Problematiken för äldre kvarstår, dock bedömer Länsstyrelsen att de yngre äldre i högre utsträckning använder internet och smarta telefoner för att genomföra sina bankärenden. För de äldsta inom gruppen äldre kvarstår problematiken och de är främst hänvisade till hjälp av anhöriga. Föreningar för äldre vittnar om samma problematik som företagarna med att bankka sin dagskassa, många äldre betalar föreningsaktiviteter med kontanter och således måste andra äldre transportera stora mängder kontanter till fastlandet för att bankka, något som känns otryggt.

HSO har i årets bevakning särskilt betonat vikten av att kontanter finns kvar på öarna då de grupper som har exempelvis kognitiva svårigheter behöver alternativ

²⁸ Helén Johansson, ordförande

²⁹ Roland Skärebo, ordförande PRO Ljusterö

³⁰ Landstinget sammankallande

³¹ Länsstyrelsen sammankallande

³² Intresseorganisation för lanthandlare i Stockholms skärgård

till kort och Swish. Det är även av stor betydelse att lanthandlarna får avlastning för att kunna tillhandahålla kontanter och uttag, eftersom det inte finns några bankomater i skärgården. Särskilt med tanke på den säkerhetsrisk de utsätter sig själva för när de tvingas resa med stora mängder kontanter.

Skärgården har en undermålig och ostabil infrastruktur (bredband och mobiltäckning) jämfört med resten av länet, vilket försvårar användningen av både befintlig betaltjänstteknik och inträdet av nya smarta lösningar som skulle kunna tillgodose företagares, boendes och besökares betaltjänstbehov.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att sedelbytet som skett under 2016 har genomförts utan större besvär i Stockholms skärgård dock med en stor arbetsinsats av handeln som stått för en stor del av bytet och för materialkostnader som nya kassalådor med mera. Länsstyrelsen tidigare lade den upphandlade värdetransporten så att företagarna skulle kunna lämna in sina sista gamla sedlar dagarna innan de blev ogiltiga. Företagarna uttrycker en stor oro inför kommande myntutbyte då mynten är extremt många och tunga att transportera samt att transporter i skärgården vanligen kräver flera byten. Länsstyrelsen ser för tillfället över och prövar potentiella lösningar för skärgårdsföretagarna att lämna sina mynt inför kommande byte.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för länets nyanlända. De flyktingsamordnare som Länsstyrelsen varit i kontakt med inför årets bevakning vittnar om att det för nyanlända finns en generell problematik med att de inte är vana vid Sveriges system för betaltjänster. Nyanlända placeras främst i centralorter där de som längst har 3 kilometer till närmsta serviceställe, dock saknar majoriteten av de nyanlända ekonomiskt utrymme för att betala kollektiva färdmedel och är i de fall bankomat saknas på hemorten hänvisade till ortens dagligvarubutik. Butikerna har dock begränsade möjligheter att göra kontantuttag sett till dagskassans utbud av kontanter och växel. I vissa butiker är enbart 500 kronors sedlar möjliga att ta ut.

Nyanlända har även en begränsad möjlighet att använda betaltjänster via internet. Gruppen har ofta tillgång till egen telefon men tillgången till surf brukar vara begränsad på grund av ett snävt ekonomiskt utrymme. I kommunernas servicecenter finns vanligen möjlighet att koppla upp sig gratis på internet men att många nyanlända saknar ekonomiskt utrymme att betala för kollektiva färdmedel gör det svårt att nyttja denna möjlighet om avståndet är långt från hemadressen.

Gruppen kvotflyktingar som får ersättning via socialtjänsten på bankomatkort utan koppling till personnummer har svårast att använda betaltjänster. Med kortet finns möjlighet att ta ut pengar i bankomat och att betala i affär. Utan personnummer saknas dock möjlighet att teckna avtal för att betala via internet och använda digitala lösningar via mobil som t.ex. Swish och SLs app Res i Sthlm. För denna grupp är det därav extra viktigt med närhet till bankomat och

dagligvarubutik med brett utbud. Många dagligvarubutiker i glesbygden saknar möjlighet att inhandla busskort, vilket begränsar resmöjligheter om inte app via mobil kan användas.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Länsstyrelsen genomförde under våren 2014 en upphandling avseende värdetransporter för åren 2014-2016. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på 17 öar i Stockholms skärgård, där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och för att säkerställa rutiner och åtgärder för att rätt säkerhetsnivå ska uppnås samt att risker förebyggs. Hämtning har skett 6-8 gånger (styrt efter öns behov).

De fortsatt höga kontantmängderna gör att Länsstyrelsen i dagsläget planerar för en ny upphandling inför nästa år där ytterligare en lösning för att hantera myntutbytet ligger i stort fokus. Mynten är för tunga att transportera med helikopter och således krävs en separat lösning. Dialog sker dessutom med företagarna om behovet av eventuella justeringar utifrån årets lösning. Utvärderingen som genomförts av sommarens lösning har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Responsen har varit positiv. De flesta företagarna ser detta som enda lösningen och har varit mycket nöjda med tjänsten och känt en stor lättnad att inte själva behöva transportera stora summor pengar sett ur ett säkerhetsperspektiv. Leverantörens rapport visar att tjänsten har använts flitigt, både till antalet lämningar och de belopp som lämnats.

Grundläggande betaltjänster är prioriterat i regionala serviceprogrammet och Länsstyrelsen har i år beviljat investeringar som främjar möjligheten att kunna ta betalt/betala för sig. Exempelvis har investering i ett nytt kassasystem beviljats till butiken på Arholma och tidigare har investeringskostnad för två stycken wifi-zoner, en på Utö och en på Möja, finansierats. Syftet har varit att säkerställa tillgången till nät för kortbetalningar och möjliggöra för mobila betaltjänster. Länsstyrelsen arbetar med att hålla ett holistiskt perspektiv mellan uppdraget för kommersiell service och grundläggande betaltjänster.

Under år 2015 genomförde Länsstyrelsen en könskonsekvensanalys av grundläggande betaltjänster i Stockholms skärgård i syfte att öka kompetensen och säkerställa att ett genusperspektiv beaktas i såväl bevakning som insatser. Analysen visade att kvinnor och män påverkas olika då kvinnor i högre utsträckning befinner sig inom kontantintensiva verksamheter. Det är fler kvinnor som vårdar äldre, både privat och inom sitt yrke, och som då ombeds att sköta betaltjänstärenden. Analysen har integrerats i årets bevakning.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Bedömningen är att kontantmängderna kommer att ligga på liknande nivåer som 2016 till följd av nuvarande mynt- och sedelbyte. Därefter förutspås en minskning till förmån för kortbetalningar och mobila betaltjänster, förutsatt att IT-infrastrukturen utökas och säkerställs samt att informationsinsatser genomförs. En viss kontanthantering kommer kvarstå en överskådlig tid då det finns grupper som har behov av att använda kontanter.

Länsstyrelsen ser ökade behov av att kunna ta betalt eller betala för sig till följd av den ökade turismen, detta måste nödvändigtvis inte inkludera kort eller kontanter. Länsstyrelsen ser inga indikatorer på att marknadsmässiga krafter ska bidra till en förbättring vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster, således är statliga insatser av avgörande betydelse.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll Patwary



LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanland

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Bedömningen är att tillgången till betaltjänster tillgodoses för det stora flertalet som bor, verkar och turistar i länet. Skillnaderna från föregående år bedöms som små. Precis som tidigare år finns det individer inom utsatta grupper där tillgången till betaltjänster inte tillgodoses. Det gäller framförallt äldre pensionärer som inte använder kortbetalning eller internet. Personer med funktionsnedsättning har olika problem beroende på vilken funktionsnedsättning de har. Generellt verkar de dock använda mer digitala tjänster än äldregruppen och några särskilda problem utöver svårigheter gällande tillgänglighet vid kontantuttag framkommer inte. I gruppen nyanlända finns problem i övergångarna mellan olika faser i processen. Exempelvis från uppehållstillstånd till det att personnummer erhållits.

Möjligheterna till kontantuttag i Södermanland minskar även i år. Mest minskar antalet uttagsmöjligheter i Eskilstuna kommun. I övriga kommuner rör det sig om små förändringar. Vad gäller betalningsförmedling går även den utvecklingen mot färre tillhandahållare. Minskningen för det senare är dock betydligt mindre än för kontantuttag. Vad gäller dagskassehantering har det blivit förbättrade möjligheter till det i flera av länets kommuner.

IT-infrastruktur är viktigt för att digitala betaltjänster ska fungera. Länsstyrelsen arbetar tillsammans med Regionförbundet för att förbättra täckningen av snabbt och stabilt bredband. Fiberutbyggnaden går starkt framåt i flera av länets kommuner. Även den mobila täckningen har blivit bättre.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för lanthandlare, pensionärs- och handikapporganisationer, banker och länets kommuner. Omvärldsbevakning har även gjorts via nationell och lokal media. Länsstyrelsen har också diskuterat frågan i sitt omfattande nätverk inom ramen för landsbygds- och näringslivsfrågor. Pupos serviceanalys har använts för att analysera läget i länet.

Länsstyrelsen integrerar betaltjänstfrågan med servicearbetet och den regionala digitala agendan. Tack vare det sätts frågan in i ett större sammanhang, vilket Länsstyrelsen tror har en positiv effekt på både analys och insatser. Länsstyrelsen samarbetar med Regionförbundet Sörmland gällande

digitaliseringsfrågor och har därmed en löpande dialog även om grundläggande betaltjänster.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Det är de äldsta pensionärerna som verkar ha mest problem med betaltjänster. Det handlar främst om kontantuttag, men även räkningsbetalningar. Lanthandlare som Länsstyrelsen talat med säger dock att problematiken med att ta ut kontanter generellt minskar eftersom allt fler äldre använder betalkort.

Vad gäller äldres räkningsbetalningar finns det precis som tidigare år berättelser om hur handlaren ibland får vara behjälplig med detta. Pensionärsorganisationer berättar också om äldre som går till banken för att betala sina räkningar. Det blir både dyrt och tidskrävande och visar att digitaliseringen tyvärr inte omfattar alla. Den generella bilden är dock att allt fler äldre betalar räkningar på internet. Många använder också girobetalning.

Området i och runt Björkvik i Katrineholms kommun är utsatt. Detta bekräftas av såväl Pupos som handlaren på orten. Behovet av betaltjänster på orten har ökat, då turistattraktioner tillkommit eller utökat sin verksamhet. Handlaren beskriver att butiken ofta får agera bank, varför kassan ibland töms på kontanter. Det finns också en efterfrågan från ortens företagare att kunna banka dagskassor.

Företagens problem med dagskassor minskar i takt med en ökad kortanvändning. I några av länets kommuner har det också enligt Pupos blivit bättre möjligheter till betaltjänstförmedling. Föreningar beskriver ibland problem i samband med marknader, idrottsfester eller liknande, eftersom allt färre personer har med sig kontanter. Det är inte alltid kunskapen eller viljan att använda nya tekniska lösningar finns hos föreningarna. Tendensen är dock tydlig mot en ökad användning av digitala betaltjänstlösningar. Användningen av Swish verkar ha ökat kraftigt.

Länsstyrelsen har möjlighet att med hjälp av medel från PTS finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms tillgodosedda. Det är en bra möjlighet, men det har visat sig svårt att få till sådana lösningar även i områden där de efterfrågas. En av de främsta anledningarna är att många av de aktörer som är potentiella tillhandahållare är tveksamma till att ta på sig den rollen. Det finns ett visst motstånd till arbetsbördan. Främsta skälet till tveksamheten verkar emellertid vara att handlarna inte är beredda att agera bank med vad det innebär av ökad mängd kontanter att hantera. Det handlar således både om säkerhetsaspekten och om den ökade arbetsbördan som är svår att lösa, trots möjlighet till ersättning.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

De handlare Länsstyrelsen talat med har inte upplevt några större problem med sedelutbytet. En handlare berättar dock att han vid några tillfällen missat att kunder använt gamla ogiltiga sedlar som betalningsmedel. Företrädare för näringslivet uppger att de i möjligaste mån vill visa goodwill mot kunder och därför kan det vara känsligt att neka kunder att betala med mynt även vid större inköp. En handlare berättar att han avgör från fall till fall om han tillåter större inköp med mynt. Om det är mycket folk i butiken och han har mycket mynt i

kassan nekar han större inköp. Utbytet av mynt är tidskrävande och medför extrakostnader för värdetransporter och när kassasystem måste göras om.

Privatpersoner verkar inte ha några större problem med sedel/myntutbytet. Däremot ifrågasätts värdet av utbytet mot bakgrund av att allt färre använder kontanter.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Några av Södermanlands mindre orter har tagit emot ett stort antal asylsökande. Som asylsökande har man inte möjlighet att få ett konto i en svensk bank eftersom det krävs personnummer. Det går således inte att använda internetbank för att betala räkningar. För att redan under asyltiden kunna få ett bankkonto infördes i somras s.k. LMA kort. En av Migrationsverket utfärdad tillfällig ID-handling. Förhoppningsvis kommer detta underlätta situationen. En annan försvårande faktor för att öppna konto är att vissa banker kräver vidimering av att det finns en kontinuerlig inkomst.

Detta innebär att många asylsökande behöver använda andra tjänster för att betala räkningar och överföra pengar. På mindre orter är utbudet av sådana betaltjänster mycket begränsat. I Gnesta kommun där det finns ett större flyktingboende finns det ingen bank som tar emot kontanter. De flyktingboenden som finns har i vissa fall legat perifert i förhållande till service/betaltjänster, vilket även det skapat problem.

Nu avvecklas de flesta flyktingboenden i Södermanland och de nyanlända ska istället flyttas till vanligt boende i kommunerna. Detta innebär oftast flytt till tätorter eller större städer. Det kan underlätta problem med långa avstånd till betaltjänster.

En aspekt som återkommer är nyanländas behov av information kopplat till betaltjänster. Den information som ges till nyanlända idag verkar inte motsvara det behov som finns. Här behöver insatser övervägas.

Sammanfattningsvis kan sägas att de nyanländas situation kopplat till betaltjänster är spretig. Det finns stora individuella skillnader mellan åldersgrupper och personer med olika utbildningsbakgrund. Yngre, välutbildade personer har mindre problem än de som är äldre och/eller saknar utbildning.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen uppmärksammade redan för några år sedan att Björkvik i Katrineholms kommun är en ort där invånare och besökare har långt till kontantuttag. Handlaren har under 2016 inkommit med en ansökan till Länsstyrelsen på en komplett kassagirolösning samt en uttagsautomat. Länsstyrelsen har beslutat att bevilja denna ansökan. Åtgärder för en bättre service i Björkvik kommer därmed att göras under 2017.

I Nyköpings kommun har Länsstyrelsen genom ett samarbete med kommunen och kommunbyggrådet startat 4 servicepunkter. Stödinsatserna har skett inom ramen för det regionala serviceprogrammet (RSP). En viss nivå av betaltjänster

tillhandhålls här tack vare att butikerna kan serva med mindre kontantuttag. På orterna finns dock inga uttagsautomater. En av orterna Nävekvärn, har mycket turister på sommaren och där är behovet av kontanter stort. Handlaren där har dock hittills inte varit intresserad av att satsa på en uttagsautomat.

Under våren 2016 hade Länsstyrelsen en projektanställd som besökte och intervjuade alla länets lanthandlare. Där diskuterades både service och betaltjänstfrågor. Det framkom inga stora problem på betaltjänstområdet. Det som lyftes fram av några handlare var behovet av uttagsautomater.

Länsstyrelsen vill lyfta fram samarbetet inom Kustlänsgruppen. Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland har en gemensam processledare. Vi har månatliga Skype möten och träffas två gånger om året i någon av residensstäderna. Värdet, inte minst beträffande kunskapsöverföring och möjligheten till gemensamma projekt är stort.

Inom ramen för samarbetet i Kustlänsgruppen genomförs en testverksamhet för informationsinsatser genom Länsbildningsförbundet i Södermanland. Bakgrunden är att det finns grupper som upplever problem med att ta betalt, göra sig av med dagskassor och i övrigt hantera betalningar i vissa delar trots att det finns många alternativa lösningar för betalning tillgängliga. Genom den här verksamheten vill vi pröva att genomföra informationsinsatser om betaltjänster riktade till mindre företag och föreningar, men även till äldre och andra individer som behöver det, i form av seminarier och cirklar. Insatsen innebär ett test av upplägg och metod, men fungerar också som en värdemätare för behovet och intresset av liknande informationssatser.

Länsstyrelsen Södermanland ingår med representant i det nationella stödprojektet för grundläggande betaltjänster.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länsstyrelsen planerar att fortsätta arbetet med betaltjänstfrågan inom ramen för det regionala serviceprogrammet. Satsningen på servicepunkter i länet kommer fortsätta, då de är en viktig plattform även för betaltjänster.

Länsstyrelsen planerar att söka medel för vidare insatser på betaltjänstområdet. Dialogen med lanthandlare/servicepunkter och kommunernas företrädare behöver utvecklas. De investeringar som behöver göras handlar främst om uttagsautomater, men i några fall kan kompletta betaltjänstlösningar behövas.

Den ovan beskrivna informationsinsatsen i samverkan med Länsbildningsförbundet kommer att utvärderas och därefter beslutas om en eventuell fortsättning av projektet.

Digitaliseringen av samhället fortsätter i hög takt. Detta påverkar i allra högsta grad betaltjänstområdet. Många nya betaltjänster har på kort tid fått stor genomslagskraft. Swish är ett tydligt exempel på det. Den här utvecklingen kommer sannolikt fortsätta. Mot denna bakgrund är det viktigt att Länsstyrelsen

jobbar med insatser för bättre och stabilare IT-infrastruktur både vad gäller fast och mobilt.

Behovet av informations- och utbildningsinsatser för utsatta grupper behöver bevakas och ytterligare insatser kan behöva göras.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången och tillgängligheten till betaltjänster inte förändrats nämnvärt sedan föregående år. Behoven bedöms i stort vara tillfredsställda.

I Uppsala läns södra kommuner finns endast möjlighet att lämna in dagskassa i kommunernas centralorter. I den norra delen av länet finns en något större geografisk spridning. I länet som helhet är det 3,5 procent av de kontantintensiva företagen och 6 procent av alla arbetsställen som har längre än två mil till dagskassedeponi. Föreningar som ofta behöver lämna in mynt möter enligt myntkartan.se en mycket centraliserad service, med mindre än en handfull ställen utanför kommunernas administrativa centrum. De flesta av servicegivarna ger också selektiv service begränsat endast till sina egna kunder och mynthanteringen är förenad med relativt stora kostnader.

I länet finns vidare två kommuner där det finns invånare som har längre än tre mil till närmaste betalningsförmedling men totalt sett handlar det i detta fall om färre än 200 individer. Ungefär 9000 personer i länet har längre än två mil till närmaste betalningsförmedling. Av dessa är 19 procent 65 år eller äldre.

Vad gäller kontanter har ingen invånare längre än tre mil till närmaste kontantuttagsställe. Ungefär 1600 personer har i länet längre än två mil till närmaste ställe. Ungefär 30 procent av dessa personer är äldre än 64 år. Tillgänglighet i förhållande till geografiskt avstånd kan dock bedömas olika beroende på vilken grupp det gäller. För äldre, rörelsehindrade och till viss del även flyktingar kan dock även kortare avstånd utgöra problem. För dessa grupper är det framförallt tillgång till kontanter som är ett påtalat problem men till viss del även tillgång till betalningsförmedling.

Vad gäller utvecklingen över tid sammantaget har tillgången till grundläggande betaltjänster inte förändrats nämnvärt från föregående år. Vad gäller kontanthanteringens tillgänglighet har en marginell försämring av antalet servicepunkter skett. I två kommuner har uttagsautomater tagits bort. Den koncentration av uttagsautomater till större centralorter som funnits sedan tidigare kvarstår. Tillgången till bankkassa har försämrats i tre kommuner. Medan en marginell förbättring i antalet servicepunkter för dagskassehantering

skett. Sett över ett längre tidsperspektiv har tillgängligheten sett ungefär lika ut sedan 2012 för kontanter medan en marginell förbättring har skett över tid vad gäller antalet servicepunkter för dagskassahantering och betalningsförmedling.

Avstånden i länet relativt små. För de yrkesverksamma, som rör sig inom pendlingsstråken och för den bilburne är tillgängligheten relativt sett god vad gäller alla tre formerna av betaltjänster. Täckningen av betaltjänster är sämre mellan pendlingsstråken. Den sammanvägda bedömningen är att grundläggande betaltjänster fungerar tillfredsställande för den större delen av befolkningen i länet. För vissa personer i vissa grupper finns dock tillgänglighetsrelaterade problem. Äldre, funktionsnedsatta och nyanlända har i vissa fall svårare att ta sig till de platser där betaltjänster finns att tillgå. Även kortare geografiska avstånd kan ta relativt sett lång tid att åka för denna grupp som framförallt har sämre tillgång till bil än andra grupper. Boende och verksamma på landsbygden har också sämre tillgänglighet än andra i länet.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Samtal har förts med företrädare för olika gruppers intresseföreningar så som pensionärsföreningar och Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO) för att informera om betaltjänstuppdraget och hämta in information om dessa gruppers behov. I dessa samtal har också behov av stödsatser diskuterats. Samtal med handlare i länet har också skett. Analyser har vidare genomförts genom Pupos betalanalys och Pupos serviceanalys. Dessa verktyg har bland annat använts för att få en god överblick över problematiken i länet sammantaget och för att få en djupare förståelse av tillgänglighetsproblemen. Genom verktyget får vi även belyst vilka grupper som har problem och vilka problem de har. Ett exempel där detta verktyg använts är för att studera hur lokaliseringen av asylboenden ligger i förhållande till utbud av betaltjänster.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

De problem som påtalats under året har framförallt att göra med kontanthantering. Kontanthantering beskrivs av vissa föreningar och företagare som kostsam och svårhanterlig. De små föreningarna med relativt små volymer i omlopp signalerar att Swish är för kostsam för dem, och därmed inget alternativ. Vissa äldre och funktionsnedsatta anser att det blivit svårare att använda kontanter, då färre aktörer vill ge ut och ta emot kontanter.

Liksom tidigare år finns det relativt få ställen att deponera dagskassan på. Det finns vidare en liten geografisk spridning av ställen för kontantinsättning och kontantuttag. Boende och verksamma på landsbygden har lägre tillgänglighet till kontanthantering. Uppsala kommun är exempelvis den kommun i Sverige som har flest boende utanför tätorter, ändå finns ingen möjlighet att lämna dagskassa på landsbygden i den kommunen och det finns få uttagsautomater som inte ligger i centralorten Uppsalas absoluta närhet. 105 kontantintensiva arbetsställen i Uppsala kommun har mellan två till tre mil till närmaste ställe där de kan lämna sin dagskassa. Men medelavståndet för samtliga kontantintensiva arbetsställen är bara knappt fyra kilometer.

Sedel- och myntutbytet har under året försvårat hanteringen av kontanter eftersom en bank som tidigare hade maskiner för mynt har tagit bort dessa med

hänvisning att de inte fungerar för de nya mynten. Bankerna tar också bara emot från sina egna kunder, vilket gör att tillgängligheten är fragmenterad och svåröverskådlig. Funktionsnedsatta och äldre som tillhör grupper för vilka tillgången till kontanter är viktig, anser att tillgängligheten är ett problem. Små föreningar har också påtalat att de inte är nöjda med den service som erbjuds för att sätta in kontanter.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Mynt- och sedelutbytet har för vissa inom grupperna äldre och funktionsnedsatta skapat problem. Inom dessa grupper upplever somliga att det har varit svårt att få korrekt information om var mynt och sedlar kan bytas ut. Kring första fasen av utbytet var det svårt att hitta ställen som tog emot gamla sedlar. Flera representanter inom dessa två grupper uttrycker stor frustration och besvikelse över hur bankerna agerar. Många har höga förväntningar på att bankerna ska ha kontanter och ta emot kontanter. De anser att detta är en primär uppgift för en bank och är inte alls nöjda när de hänvisas till andra aktörer, som exempelvis handeln. När bankservicen kring kontanthanteringen minskar drabbas särskilt denna grupp som har stor vana att använda kontanter. För gruppen med olika former av funktionsnedsättningar är kontanter ofta det enda betalmedel som de känner att de kan använda. Därmed drabbas denna grupp särskilt hårt när kontantservicen från bankerna dras ner och den ersättningsservice som finns är mindre tillgänglig och svår att få övergripande information om var den finns.

Under hösten uppgav denna grupp att de stött på ännu ett problem; att en bank nekade att ge ut kontanter över disk till sina kunder, då de menade att de hade slut på de gamla sedlarna och uppmanade kunden att komma tillbaka när de nya sedlarna kommit alternativt leta upp en uttagsautomat. För en person med rörelsenedsättning är det problematiskt att hänvisas till andra platser, då förflyttningar också över kortare avstånd kan vara svårhanterliga. Flera äldre och personer med olika handikapp har också berättat att de känner otrygghet och känner sig utsatta för rånrisk när de tar ut pengar i uttagsautomat. För dem är därför hanteringen av kontanter över disk viktig.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Det finns en rumslig miss-match mellan var asylboenden är lokaliserade och var det finns tillgång till betaltjänster. Avstånden till platser där grundläggande betaltjänster finns är relativt långa sett ur perspektivet att de allmänna kommunikationerna är bristfälliga och denna grupp ofta inte har andra färdmedel att tillgå. Denna grupp har därför ett tillgänglighetsproblem. Handlare i länet har också signalerat om problem med att möta de behov av hjälp som denna grupp har för att klara av att hantera betaltjänster. De anser att gruppen har ett stort informationsbehov kring hur man i Sverige tar betalt och hur de kan betala för sig.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har inte bedrivit några större stöd- eller utvecklingsinsatser under året. Koncentrationen har legat på att informera om betaltjänster och olika sätt att betala och ta betalt. Information om bevakningsarbete och om de stöd som finns för tillhandahållande av betaltjänster har skett via webb och nyhetsblad

samt vid informationsträffar om landsbygdsprogrammet. Samtal om tillhandahållande av betaltjänster har också förts med handlare i länet. Men intresset för att ta på sig ett sådant uppdrag har bedömts som svalt. Därmed har inga insatser för detta initierats. Informationsbladet som tagits fram i Skåne i projektet Ta betalt! har vidare tryckts upp för att kunna delats ut till dem som är i behov av information om betaltjänster. Samtal med en kommun pågår om hur betaltjänstuppdraget skulle kunna ingå i deras utbildningsuppdrag. I den diskussionen finns förslag om att utveckla en modell liknande den som finns i Värmland med en Betalbokbuss. Diskussioner pågår även med HSO om hur en riktad utbildningsinsats skulle kunna genomföras kring betaltjänster.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Eftersom utvecklingen i länet har sett ungefär lika ut under ett antal år anser vi att vi får bevaka att läget inte försämras i länet. Vi bedömer att vi även fortsättningsvis kommer att behöva bedriva ett arbete inom information och riktade utbildningsinsatser för olika grupper. Framförallt äldre- och handikapporganisationer signalerar att de behöver mer information, utbildning och stöd i betaltjänstfrågan. Inom dessa grupper finns också generellt större problem att gå över till digitala betaltjänster. De företag och föreningar som hanterar små mängder kontanter och inte anser att branschen erbjuder kostnadseffektiva digitala lösningar behöver också stöd i hur de ska hantera sina betalningar på ett effektivt sätt och här behöver vi särskilt bevaka utvecklingen vad gäller tillgänglighet relaterat till hantering av dagskassa. Ett särskilt fokus kommer också behöva ligga på landsbygdens tillgång till betaltjänster eftersom övergången till digitala tjänster kan försvåras av otillräcklig bredbandsinfrastruktur.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Emma Holmqvist



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Värmland bedömer att tillgängligheten till betaltjänster är otillfredsställande och behovet av stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

De som bedöms uppleva mest problem med tillgången till betaltjänster är fortsatt de som befinner sig i digitalt utanförskap. Det är framför allt äldre, funktionsnedsatta och äldre nyanlända som upplever sämst tillgänglighet. Särskilt utsatta är dessa grupper om de bor och verkar på landsbygd.

Under året har fyra bankkontor stängt. Inget av dem var kontanthanterande, men på kontoren kunde individer från de utsatta grupperna få personlig service och stöttning.

Sedelutbytets första etapp bedöms ha gått bra. Oro har dock framförts från näringslivet och bankerna kring hur myntutbytet 2016-2017 kommer att fungera.

Betaltjänstproblematiken är att betrakta som en jämställdhetsfråga. Det är fler äldre kvinnor än äldre män, över 80 år, som bor i glesbygd. Långa avstånd och avsaknad av körkort gör att dessa påverkas mer.³³

I vissa värmländska kommuner finns kommunala mötesarenor så som informationscenter för nyanlända, och något som uppmärksammats i år är att de börjar få allt större betydelse för individer som upplever problem med betaltjänster. Många får här återkommande hjälp.

Bredbandsuppkoppling och mobiltäckning har förbättrats något på en rad orter, vilket där underlättar tillgängligheten till digitala betaltjänster. Även användandet av t.ex. Swish och iZettle har ökat bland företagare, föreningar och privatpersoner.

³³ <http://www.lansstyrelsen.se/Dalarna/Sv/publikationer/rapporter-2015/Pages/hur-betaltjanstproblematiken-paverkar-jamstalldhet.aspx>

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Vår bedömning grundar sig på omvärldsbevakning genom bevakning av media, omfattande enkätundersökning, intervjuer med representanter från de särskilt utsatta grupperna funktionsnedsatta, äldre och nyanlända. Frågan har också diskuterats med föreningsliv, företagare och banker. Även tillgänglighetssamordnare, integrationssamordnare och näringslivsansvariga i kommunerna har deltagit i undersökningen.

För att få en tydligare bild från länets invånare så har vi deltagit på marknadsdagar, språkcaféer samt gjort platsbesök på de orter som bedöms eventuellt ha behov av ombud.

Analysverktyget Pipos Betalanalys har använts för att kartlägga utbudet av betaltjänster.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Stora avstånd till betaltjänster upplevs fortsatt vara ett problem, främst i lands- och glesbygdsområden. Där upplever främst företag med kontanthantering, föreningar med behov av växel och dagskassainsättningar svårigheter. I de fall där bredband och mobiltäckningen är bristfällig är problemen än större.

De lokala sparbankerna framhålls av många som en räddning för föreningar och äldre privatpersoner som inte är digitala. De finns på flera orter och har fortfarande kontanthantering. Enligt vår enkätundersökning har många privatpersoner bytt till sparbankerna av just denna anledning. I de delar av länet där kontanthanterande banker inte finns i närområdet upplevs situationen som sämre.

Enkäten visar även att andelen äldre som använder internetbank för att betala räkningar ökar, vilket bankerna också bekräftar. De använder också kort vid inköp men kontantbetalning är fortsatt ett vanligt betalsätt.

SeniorNet Sweden, där äldre lär äldre digital kommunikation och internet, genomför löpande utbildningar i digitala betaltjänster. Förutom i Karlstad finns de numera etablerade i Kristinehamn.

Vare sig man är digital eller inte uppger många att de påverkats av bankernas minskade service och kontanthantering. Fyra bankkontor har stängt under året, varav inget var kontanthanterande, men på kontoren fick individer från de utsatta grupperna personlig service och stöttning. Bankernas anställda vid dessa nedlagda kontor har uttryckt oro för vad som ska hända med dessa individer nu.

Betaltjänstproblematiken för funktionsnedsatta har bland annat uppmärksammats av kommuners ansvariga för tillgänglighetsfrågor. Tillgänglighetssamordnare har kontaktat bankerna och bett dem lyfta fram de hjälpmedel som de faktiskt har, men som inte finns enkelt tillgängligt på hemsidan. Kunskapen om hjälpmedel saknas även bland bankernas egna anställda. För funktionsnedsatta är dessa tekniska hjälpmedel av stor betydelse, exempelvis bankdosor med talsyntes m.m. Att använda betaltjänster som

funktionsnedsatt bygger i många fall på att det finns omsorgspersonal, vänner eller familj som kan hjälpa till.

Fler företag och föreningar har börjat använda digitala betallosningar vid evenemang. Vissa föreningar uppger att försäljningen ökat tack vare att de blivit digitala. Problemen med dagskasseinsättning och tillgång till (billig) växelkassa kvarstår, bl.a. på grund av långa avstånd. Många har tvingats ta till egna lösningar.

Kommunernas integrationshandläggare eller motsvarande upplever att arbetsbelastningen ökat kring betaltjänster. De får i större utsträckning hjälpa till med betalningar samt visa hur digitala betalningar genomförs.

I flertalet kommuner finns samlingspunkter med samhällsinformation för nyanlända. Här svarar man gärna på frågor och hjälper till vid betalningssvårigheter. Många återkommer varje månad för att få hjälp.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Bankernas erfarenheter av mynt och sedelutbytet varierar. Vissa banker erfar att utbytet varit personalkrävande, kostsamt och lett till en ansträngande arbetsmiljö. Konfliktsituationer har bl.a. uppstått då icke kunder försökt sätta in eller växla till sig nya sedlar. Vissa kunder har även blivit irriterade när de måste svara på frågor om vart pengarna kommer ifrån. De banker vars huvudsakliga verksamhet bygger på kontanthantering i kassan anser att utbytet gått bra. Dessa banker tror att det beror på att de satsat mycket på information och utbildningar av både kunder och personal inför utbytet. Många av bankerna tror att myntutbytet kommer vara den svårare delen av processen.

Handeln upplever redan nu att myntutbytet orsakar problem. Många kontanthanterande företag växlar inte in mynt längre utan hänvisar till banken. Vissa företag nekar även kunder att handla med mynt vid större inköp. Detta menar företagarna påverkar deras goodwill och kundrelationer negativt. Mynthantering för näringslivet innebär ökade kostnader för personal, värdetransport, insättning samt ombyggnad av kassa.

Privatpersoner i allmänhet upplever inga större problem beträffande utbytet. Däremot ifrågasätts syftet med utbytet då många uppfattar det som att kontanter som betalningsmedel är på väg att fasas ut.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Upplevelsen av hur betaltjänsterna fungerar bland nyanlända och berörda organisationer är varierande. Bilden är komplex att utreda då frågor kring betaltjänster upplevs olika beroende på ålder, kultur och ursprung. Vissa uppger att de inte har några problem t.ex. unga nyanlända som är vana vid ny teknik. Andra upplever stora hinder. Vår undersökning visar på att de mest utsatta är äldre nyanlända som inte är vana de digitala betalsystemen. Denna grupp upplever problem på grund av flera faktorer såsom språkliga hinder, ovana med digitala betalsystem samt att de saknar ekonomiska förutsättningar.

Betaltjänstproblemen kan uppstå för nyanlända som fått uppehållstillstånd och blivit kommunplacerade men ännu inte fått sitt personnummer. Detta gör att de inte kan öppna bankkonto och därför inte få in sin ersättning insatt på sitt bankkonto. Många kommuner har löst problemet genom att dela ut kommunala "lånebankkort", förbetalda kort, dit pengarna kan gå in vilket löser den akuta situationen.

Planering av inköp upplevs som svårt. Ett exempel på detta uppstår till viss del på grund av att etableringsersättningen betalas ut i början av månaden. Många har autogiro för att slippa krångliga fakturor eller fakturaavgifter. Autogiro dras oftast i slutet av månaden och då kan pengarna på kontot vara slut och man tvingas låna för att kunna betala. Detta gör att de hamnar i skuld tidigt. En lösning skulle kunna vara att etableringsersättningen istället betalas ut i slutet av månaden.

Vissa grupper av nyanlända har svagt förtroende och förståelse för hur betalsystemet fungerar när de exempelvis betalar en faktura. Många har från sina hemländer varit vana att betala direkt till företagen med kontanter. Introduktionsutbildningar kring hur det svenska betalsystemet fungerar skulle kunna avhjälpa dessa problem.

Andra föredrar att ta ut hela ersättningen i kontanter direkt när de når kontot. Många gör det av okunskap eller rädsla kring hur betalsystemet fungerar, men också på grund av en rädsla kring spårbarheten med kortköp. Kommunanställda får i större utsträckning hjälpa nyanlända med betalningar och dylikt, vilket tar mycket av deras arbetstid.

Handlare vi pratat med uppger att trycket på dem som servicegivare inte blivit så högt som befarat utan de flesta uppger sig enbart ha goda erfarenheter av ökat mottagande på orten.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Länsstyrelsen Värmland arbetar med betaltjänstuppdraget utifrån två huvudspår, dels att förbättra utbudet av betaltjänstombud i de delar av länet där marknaden inte etablerat sig, dels att främja användandet av digitala betaltjänster. Betaltjänster är en del av det Regionala serviceprogrammet samt den Regionala Digitala Agendan Värmland.

Det pågående projektet med Betalbokbussen³⁴ som Länsstyrelsen medverkar i fokuserar på att synliggöra samt tillgängliggöra de digitala betaltjänsterna. Projektet har gett ringar på vattnet och skapat ett ökat intresse för digitala betaltjänstlösningar i kommunen. Ett samarbete mellan Torsby kommun och IT

34

<https://www.torsby.se/invanare/upplevaochgora/bibliotek/bokbussen/betalbokbussen.35849.html>

Guide³⁵ har etablerats där nyanlända ungdomar utbildar seniorer i de digitala verktygen och miljöerna.

Länsstyrelsen kommer tillsammans med Landstinget Värmland att delta i Interreg-projektet In For Care³⁶. Syftet med projektet är att hitta metoder och lösningar för att möta en kommande samhällsutmaning med en allt mer åldrande befolkning. Betaltjänster kommer att vara en del av projektet som Länsstyrelsen ansvarar för. Fokus kommer att ligga på att hitta användarvänliga betaltjänstlösningar för äldre, personer med funktionsnedsättning samt anhöriga som hjälper dem.

Vi har under året undersökt orsakerna till varför många potentiella ombud avstår från att bli ett statligt betaltjänstombud.

De orter som vi bedömt som särskilt utsatta tidigare år har följts upp och servicegivare på orten har erbjudits att bli statliga betaltjänstombud. Dessvärre har inte detta gett något resultat. Anledningarna uppges vara tidsbrist, osäkerhet, okunskap och att uppdraget innebär för stort ansvar.

Många av dessa är redan idag ombud för andra typer av tjänster, så som apotek, systembolag, spelombud m.m.

Ett antal nya möjliga orter för ombud har identifierats under året, och arbetet med ett nytt ombud har påbörjats.

Informationsinsatser kring betaltjänster har genomförts. Nytt tryckt informationsmaterial har tagits fram på svenska och arabiska som beskriver vad grundläggande betaltjänster är. Detta material har spridits samt diskuterats vid de ordsbesök, marknadsdagar, språkcaféer och fältstudier som Länsstyrelsen gjort.

Det upphandlade avtalet om betalservicetjänst i Lesjöfors har förlängts ytterligare ett år. Betaltjänstuppdraget har även lyfts i olika sammanhang, bl.a. i partnerskapet för kommersiell service samt på informationsdagar om landsbygdsutveckling.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länets befolkning blir allt äldre och antalet personer över 65 år väntas öka även i framtiden³⁷. Därför är det viktigt att det finns enkel och lättanvänd teknik för t.ex. betalningsförmedling som kan användas av samtliga individer oavsett funktionsnedsättning, ålder, språkkunskaper eller digitala förkunskaper.

Det förtjänar att understrykas att problemet med digitala betaltjänster troligtvis inte är ett övergående bekymmer. Även de som idag har kunskaper i digitala

³⁵ <http://www.it-guide.se/>

³⁶ <http://archive.northsearegion.eu/ivb/project-ideas/&tid=592>

³⁷ Värmlands Befolkning 2035, Region Värmland ’

http://www.regionvarmland.se/wp-content/uploads/2016/07/Rapport_18_webb.pdf

betaltjänster kommer sannolikt att på sikt få bekymmer med att hantera detta utifrån åldersrelaterade problem, såsom nedsättningar i syn och hörsel.

Det behövs ett fortsatt arbete med integration kopplat till betaltjänster. Idag ser vi att många nyanlända upplever betalsystemen som svåra och krångliga och det behövs mer utbildning och information kring betaltjänster. Idag saknas introduktion för hur man ska sköta sina bankärenden.

För länets näringsidkare är myntutbytet en stor utmaning under kommande år. Redan nu ser man ett ökat tryck på mynthanteringen och allt fler väljer att betala sina inköp med mynt. Förutom uppdatering av kassasystem m.m. innebär också utbytet mer administrativt arbete för de företagare som har mynthantering.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind, Henrik Lindholm och Elise Radanova



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Västerbottens samlade bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Det som främst begränsar tillgången är långa avstånd, överbelastning vid högsäsonger och utvecklingen med fler kontantfria bankkontor där en del orter saknar bankkontor med kontanthantering. Det finns också stora regionala skillnader mellan kust och inland vad gäller tillgången på funktionella betaltjänstlösningar. Framförallt i inlandet upplever man att behoven inte kan tillgodoses. Även med de tre beviljade stödinsatserna för betaltjänstlösningar i länet så finns det fler orter där tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i dagsläget.

Det pågår en utveckling där traditionella betaltjänster i större utsträckning tillhandahålls av handeln, landsbygdsbutiker och bankernas digitala tjänster. Det i sin tur påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster framförallt för de personer som saknar datorvana, internettäckning eller av andra personliga eller fysiska skäl saknar förmåga att hantera den nya tekniken.

På grund av att bankkontor lägger ned och/eller slutar med kontanthantering lämnas företagare och föreningar att sluta avtal med privata värdetransportbolag vilket har ökat kostnaderna för hantering av kontanter. Butiker, föreningar och privatpersoner växlar och byter pengar mellan varandra på grund av att det blivit dyrt och svårt att få tag på eller bli av med kontanter på andra sätt.

Kommuner upplever att de på grund av utvecklingen av kontantfria banker har en ogästvänlig kontanthantering för bland annat sina utländska gäster som inte längre har möjlighet att betala sina räkningar.

Det påbörjade mynt- och sedelbytet verkar inte nämnvärt påverka handeln, bankerna och kunderna i länet. Riksbankens information av mynt- och sedelbytet har nått väl ut och i god tid. Det upplevs dock problematiskt att växla in mynt på framförallt mindre orter som saknar bankkontor med kontanthantering. Även butiker har beslutat att begränsa antalet mynt de tar emot.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet i Västerbotten har gjorts med intervjuer via telefon, besök och mejl med banker, företag, kommuner, lanthandlare och föreningar i länets kommuner utifrån geografisk och befolkningsmässig spridning. Utöver intervjuer bevakas dessa frågor året runt i lokalmedia och det kontaktnätverk som byggts upp under uppdragets gång.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Problemen i grupperna äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättningar är som föregående år fortsatt tekniska, administrativa och beteenderelaterade. Bland överförmyndarna finns en efterfrågan av fler gode män. Dessa är behjälpliga med privatekonomin hos framförallt äldre personer och asylsökande.

Tillgången till grundläggande betaltjänster upplevs ha försämrats under året för de som saknar datorvana, internettäckning eller av andra personliga eller fysiska skäl saknar förmåga att hantera den nya tekniken då möjligheten att gå in på en bank och betala en räkning med kontanter har försvunnit helt. Även Postnords förändrade utdelningsintervall i inlandet har inneburit problem vid betalning via faktura. I vissa orter i länet får företagare och boende brevtutdelning en gång i veckan vilket kan resultera i försenade fakturabetalningar.

På många orter får kommunerna eller lanthandlare själva ta fram lösningar för äldre och funktionsnedsatta för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Till exempel får medborgare använda datorer på biblioteket där personal finns tillgängliga som stöd. I allt större utsträckning är det butikerna i länet som tar ansvar för servicen av betaltjänster vilket även lett till säkerhetsproblem i form av rånrisk.

Under bevakningsarbetet har även problematiken för utländska personer som jobbar i länet uppmärksamats. De har inte möjlighet att betala sina räkningar på någon av bankerna. Ett sätt att lösa det är att bekanta betalar räkningarna i utbyte mot kontanter, vilka i sin tur blir ”fast” med kontanter som inte kan växlas in. Även utländska besökare upplever svårigheter med betalning av varor och tjänster när kontanter inte accepteras.

Ett återkommande missnöje är kostnader för föreningar och företagare att deponera dagskassar och få tag i växel. På grund av att bankkontor lägger ned och/eller slutar med kontanthantering får företag och föreningar sluta egna avtal med privata värdetransportbolag utifrån sina behov. Det har lett till högre kostnader för deponering och växel. En inventering genomförd av Företagarna i Storuman visar att cirka 37 procent av alla köp görs med kontanter och kontanterna står för cirka 25 procent av den totala omsättningen. I och med en ökad kostnad för deponering av dagskassar samt att få tag i växel får många företag problem med likviditeten. Därutöver får de kostnader för bankkrediter och olika säkerhetslösningar eftersom värdetransportbolagen inte trafikerar inlandet så ofta.

En del föreningar löser problemen genom att kassör eller annan person för över egna pengar från sitt konto och använder de kontanta pengarna själv vilket leder

till problem i bokföringen. Mynthanteringen upplevs kostsam, svårt att hantera och att bli av med. Privatpersoner som är kund hos banker som hanterar kontanter kan växla in mynt mot en procentuell kostnad medan föreningar får deponera sina mynt via värdetransportbolag.

Tack vare stöd till ombudslösningar har tillgången till grundläggande betaltjänster förbättrats i fjällkommunerna som har de längsta avstånden. Det pågår även en generationsväxling bland de äldre där fler nu använder betalkort och internet för betaltjänster. Även användningen av till exempel Swish och iZettle som betaltjänst underlättar penningtransaktioner och blir allt mer vanligt förekommande för betalning av varor och tjänster.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det pågående mynt – och sedelutbytet har ännu inte orsakat några större svårigheter för boende och företag i Västerbotten. Dock förutsätter inväxlingen av mynt och sedlar för en privatperson att man är kund i banken och att banken fortfarande hanterar kontanter. Privatpersoner har i vissa orter möjlighet att växla in mynt via serviceboxar lokaliserade i samhället mot en procentuell avgift eller i samband med handel. En del butiker har dock begränsat det belopp de tar emot i mynt. Det kan således vara problematiskt för privatpersoner att växla in sina mynt.

Inväxlingen av mynt och sedlar för företagen sker bland annat via serviceboxar eller enligt avtal med värdetransportbolag. En konsekvens av mynt- och sedelutbytet i länet är att det blivit både dyrt och i vissa fall svårt att både få tag på eller bli av med kontanter.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Asylsökanden får i samband med placeringen och ankomsten ett KUB-kort, ett kontantutbetalningskort som är ett ICA-kort. Dagersättningen som ges till vuxna sätts in på kortet som går att betala med på affärer och ta ut pengar med på bankomat. Det är enbart Migrationsverket som kan sätta in pengar på kortet. När det gäller ensamkommande barn är det den som är god man för barnet som vanligen handhar kortet. Om den asylsökanden får ett arbete och har en identifikationshandling är det möjligt att erhålla ett vanligt konto i en bank men detta kräver kontakter mellan Migrationsverket, Skatteverket och banken enligt en särskild rutin.

Det problem som framkommit för asylsökande är bland annat begränsningen i användning av kontanter som betalning på buss. Bussbolagen i länet tillåter inte längre kontantbetalning och informationen har inte alltid nått den asylsökande, som vanligen är beroende av kollektivtrafiken vid resandet. Enligt uppgift är det dock möjligt för asylsökanden att betala med ICA-kortet. I de fall den asylsökande har gjort inköp på faktura är det inte möjligt att betala denna utan legitimation.

Vid kontakter med god man för ett antal asylsökanden finns inga uppgifter om att det skulle vara problem vad gäller betaltjänster.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har ett regionalt stöd för ett fullskaligt ombud beviljats i fjällorten Kittelfjäll. Med betaltjänstlösningen kan butiken recirkulera sin egen dagskassa samt erbjuda boende och turister i och runtom Kittelfjäll kontanter. Närmaste deponi ligger 12 mil från Kittelfjäll.

I fjällorten Tärnaby med cirka 700 boende och 30 000 turister årligen lade ortens bankkontor ner under sommaren 2015. Dock har man genom lokalt engagemang 2016 lyckats få tillbaka en bankomat till orten. Stödinsatser till ortens Friendbutik har fortsatt under 2016 där ombudslösningen används flitigt. Utan denna skulle boende och turister få 13,5 mil till närmsta betaltjänstförmedling.

Även stödinsatser till lanthandeln i Ruskesele som ligger i länets mellanbygd med fyra mil till närmsta betaltjänstförmedling har fortsatt under 2016. Orten är en utpekad strategisk serviceort och bistår sedan tidigare bygden, som ombud för bland annat post, apotek och Systembolag.

De insatser som Länsstyrelsen Västerbotten har genomfört har prioriterats till orter där tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms som inte tillfredsställande och där behov av medel och informationsinsatser funnits. Det är orter med långa avstånd till närmsta betaltjänstförmedling, åldrande befolkning och orter som är utpekade strategiska serviceorter av kommunerna i det regionala serviceprogrammet där marknaden själv inte löser problemet.

Pilotprojektet ”Hot spot Saxnäs” som Länsstyrelsen Västerbotten beviljat stöd till i december 2014 har avslutats. Projektet avsåg ett WiFi-nät i Saxnäs där en förening testat en betaltjänst för att nyttja spår och leder i fjällområdet över ett Wifi-nät. Wifi-nätet är i bruk och föreningen har implementerat Swish som betalsätt för led- och spårpass och medlemsavgifter. Det har resulterat i att merparten av intäkterna kommer in via Swish. Tillgången till grundläggande betaltjänster har förbättrats efter ett uttalat behov av att lösa betalningar med nya tekniska betaltjänster. Saxnäs ligger 10 mil från närmsta bankomat. Under högsäsong när den digitala infrastrukturen ofta slås ut kan numera Wifi-nätet fungera som en avlastning för det vanliga nätet och möjliggöra kontantfria betalningar. Med Wifi-nätet får alla besökare som ansluter sig tillgång till en accesspunkt där det framgår vad som erbjuds på orten genom en ”anslagstavla” där företag och föreningar har möjlighet att marknadsföra sig. Projekt Hot spot Saxnäs har marknadsförts genom fyra stadsnätsträffar där andra kommuner visat stort intresse vad gäller teknik och informationsmodell.

Det finns ett ökat regionalt intresse och efterfrågan av medel och information om betaltjänster hos lanthandlarna, drivmedelsanläggningar och även kommuner i framförallt i inlandet för att tillhandahålla olika betaltjänstlösningar. Även Västerbottens lokalmedia visar intresse för Länsstyrelsens arbete med betaltjänster.

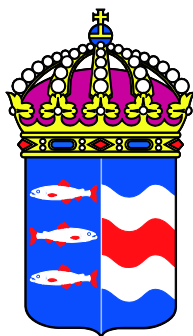
Grundläggande betaltjänster ingår i det strategiska arbetet med service och landsbygdsutveckling i både Landsbygdsprogrammet och det regionala serviceprogrammet, som båda genomförs och administreras av Länsstyrelsen. Under 2016 förstärks arbetet med en tjänst som omfattar ett processtöd för regional serviceutveckling i Västerbotten samt ett nytt driftstöd till butiker.

Målsättningen för länets servicearbete är att skapa förutsättningar för människor och företag att bo och verka i alla delar av länet genom att främja en tillfredsställande servicenivå utifrån realistiska förutsättningar och inom rimliga avstånd.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Västerbotten står inför stora demografiska utmaningar med en åldrande och minskande befolkning i tolv av femton kommuner. Befolkningens fördelning, åldersstruktur och tillväxt varierar kraftigt både mellan och inom olika kommuner. Minskande befolkning och gleshet påverkar tillgången till grundläggande kommersiell och offentlig service samt utgör ett hinder för fortsatt etablering eller nyetablering av dessa. Behov av insatser inom området är särskilt stort i inlandskommunerna.

Utan stöd skulle lanthandlarna och övriga ombud inte ha resurser att tillhandahålla betaltjänster till boenden, besökare och företagare. Därför bedömer Länsstyrelsen att det finns ett framtida behov av regionala stöd- och utvecklingsinsatser i länet. Under nov-dec 2016 och 2017 kommer en processledare, tack vare finansiering från Post- och telestyrelsen, att arbeta deltid med dessa frågor.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Maria Larsson och Marika Linder.



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbotten län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms som tillfredsställande. Även om en handfull bankkontor på flera mindre orter slutat med kontanthantering under slutet av 2015 och kommer att stänga helt under slutet av 2016. Hur detta kommer att påverka de boende på dessa orter är svårt att säga. Men det finns en oro för att det nu kommer bli problem för företagare i dessa områden att deponera dagskassar och för privatpersoner att utföra vissa banktjänster, som till exempel att lösa in utbetalningsavier.

Möjligheten att betala med Swish och mobila kortterminaler ökar vid olika arrangemang ute i länet. Men dessa är beroende av en väl utbyggd och fungerande mobiltäckning. Något som saknas i många delar av länet.

I de områden som förlorat sina bankkontor under 2015 – 2016 bor ca 4 000 personer och antalet arbetsställen uppgår till knappt 400. Alternativa lösningar finns att tillgå i ett område, och i övriga områden finns aktörer som är beredda att tillhandahålla betaltjänster om statligt stöd beviljas.

Förhållandena får sammantaget betraktas som oförändrade jämfört med föregående år.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kontakter med kommunernas servicehandläggare och mediabevakning har skett löpande under året. Liksom kontakter med länets landsbygdsbutiker.

Mot bakgrund av att Handelsbanken ska stänga ett antal kontor har möten genomförts i Sollefteå och Långviksmon för att skaffa en bild av konsekvenserna av detta och för att informera om möjligheterna till stöd för betaltjänstlösningar.

Förhållandena bland nyanlända har undersökts genom förfrågningar i länets integrationsnätverk, totalt över 50 personer. De som besvarat förfrågan har erfarenhet av möten med över 1 000 nyanlända.

Pensionärsorganisationerna har kontaktats via telefon för en första kartläggning. Sedan har frågor skickats ut via mail som har använts ute i organisationerna vid möten som underlag för diskussion och svar från dessa har sedan mailats in.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet
Företag och föreningar på vissa orter i inlandet som är beroende av kontantbetalningar tvingas resa 6 - 7 mil enkel väg för att deponera kontanter och skaffa växelkassor. I länet i sin helhet är avståndet till motsvarande service högst tre mil.

Antalet orter med uttagsautomat är oförändrat, men på de orter som saknar uttagsautomat medför stängningen av vissa bankkontor en försämrad tillgång till kontanter. Behov av att ta ut mindre belopp tillgodoses i regel av dagligvarubutikerna.

Dålig mobiltäckning i länet fortsätter att försvåra användningen av mobila lösningar som Swish och kortterminaler vid tillfälliga evenemang ute i länet. Men också för företag och föreningar som vill kunna erbjuda permanenta mobila lösningar till kontantfri betalning. Då dessa lösningar ofta är billigare och därför förstahandsvalet för små företag som endast har ett fåtal direktbetalningar och annars till exempel främst fakturerar. Att kunna erbjuda många olika betalsätt upplevs ändå som viktigt för dessa företag och föreningar som annars riskerar utebliven försäljning.

Intresseorganisationerna i länet för äldre och funktionsnedsatta ser mycket negativt på utvecklingen där de upplever att tillgången på kontanter minskar. Flera upplever att handlarna kanske ser det som ett problem när kunder vill avrunda vid köp för att få ut kontanter och att de måste förlita sig till deras goda vilja. Medan det från handlarna ses som en möjlighet att få ut kontanter ur sina kassor och på det sättet minska behovet av att i vissa fall åka långa sträckor för att deponera sina kontanter. Här kan ökad information i butikerna och ute i organisationerna lösa ett problem för både de som upplever det som svårt att få tag på kontanter och för handlare som känner att de ibland har för mycket kontanter i butiken. Äldreorganisationerna framhåller också att lösningar som innefattar användandet av smartphone, till exempel Swish, inte är ett alternativ till kontanter och kort. Då få medlemmar använder smartphones i övrigt och tycker lösningar som dessa är alldeles för svåra att komma igång med och använda.

För de orter i Sollefteå och Örnköldsviks kommun där handelsbanken har dragit in kontanthanteringen och senare i år kommer stänga kontor finns risken att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer att försämrats under en tid. Beroende på om nya lösningar kommer etableras på kommersiell grund eller med statligt stöd om intresse finns från någon aktör att tillhandahålla några betaltjänster på dessa orter.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet
Erfarenheterna från det sedelutbyte som startade 2015 visar att butikerna inte fick något egentligt merarbete på grund av sedelutbytet. Även om inflödet av

sedlar ökade något, så medförde det inga ökade kostnader för bankning. Inget talar för att det pågående sedelutbytet kommer att skapa olägenheter i butikerna.

När denna rapport sammanställs har inget framkommit som tyder på att utbytet av mynt vållat några problem i butiker och bland allmänheten. Vid kontakter med Loomis har framkommit att mängden mynt som deponeras i serviceboxarna ökat. Det har inträffat att de påsar som används vid bankning gått sönder och att lösa mynt skadat boxarna. Man har därför introducerat kraftigare påsar för bankning av mynt.

Vissa butiker känner ändå en viss oro för att tillströmningen av kunder kommer att öka ju närmare sista dagen för handel med utgående mynt kommer. I branschtidningar rapporteras det om problem i större städer där ökad mynthantering ställer till problem med ökande arbetsinsatser och kostnader. Detta har några handlare framfört som ett tänkbart problem, men att de inväntar riktlinjer som den egna handlarkedjan eller branschen håller på att arbeta fram.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Betaltjänsterna fungerar tillfredsställande för nyanlända. Inom två till fyra veckor får de nyanlända ett ICA-kort som kan användas under asyltiden. ICA-kortens användningsområde är inte fullt så brett som vanliga bankkort. När uppehållstillstånd beviljats och den nyanlände fått svenskt personnummer kan man skaffa vanligt bankkort och ta del av all normal bankservice. Kortbetalningar fungerar för huvuddelen av de nyanlända, men den andel som har behov av kontanter är något större än bland befolkningen i stort.

Att betala räkningar via internet förutsätter grundläggande kunskaper i svenska. Nästan alla lär sig snabbt att hantera internetbanken. Samtidigt finns en liten grupp som inte kan använda internetbanken – oftast på grund av svårigheter att lära sig svenska.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Allmänhetens möjligheter att ta ut kontanter upphörde hösten 2015 i och med att Handelsbanken upphörde med kontanthantering i Lugnvik, Kramfors kommun. Bland de boende i området fanns behov av att kunna ta ut kontanter. Något nämnvärt behov av att kunna deponera dagskassar fanns inte. Avståndet till närmaste uttagsautomat är ca 2 mil. Länsstyrelsen lämnade därför stöd till dagligvarubutiken i Lugnvik för att tillhandahålla kontantservice genom en Autocashautomat. Anläggningen togs i bruk under juni 2016 och fungerar på avsett sätt. Kontantuttagen har varit fler än väntat, särskilt på helger. Under hösten har uttagen minskat något jämfört med sommarmånaderna.

Handelsbankens fortsatta nedläggning av kontor påverkar främst landsbygden i Sollefteå kommun och Örnsköldsviks kommun. I viss mån väntas tillgången till betaltjänster tillgodoses på kommersiella grunder, men sannolikt uppkommer också behov av statligt finansierade betaltjänstlösningar.

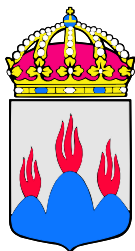
Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betal-service som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Det regionala

Serviceprogrammet, som har kopplingar till Landsbygdsprogrammet, ligger till grund för alla beslut inom serviceområdet. Arbetet med servicefrågor, inklusive betal-service, sker i samverkan med berörd kommun.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Handelsbanken har minskat antalet kontor från 25 till 17 och vissa av de kvarvarande kontoren saknar kontant-service. Inga större förändringar är att vänta under de närmaste åren på denna front vad vi kan se idag.

På flera av berörda orter finns alternativa betal-service-ställen. Sannolikt kommer det ändå inom kort att uppstå behov av stöd till tillhandahållare av betaltjänster i två områden. På något års sikt kan det också bli aktuellt att tillsätta en processledare för arbetet med betaltjänster för att på ett mer grundläggande sätt kunna utreda behov och tillsammans med berörda parter utveckla lösningar och informera ute i länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Niklas Selin och Ivar Hallin



Länsstyrelsen

Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanland

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att samhällets behov av betaltjänster inte är uppfyllt. Särskilt pensionärer uttalar ett missnöje över svårigheterna att ta ut och sätta in kontanter och även föreningar påtalar att det blir dyrare att bli av med kontanter i takt med att bankerna minskar sin kontanthantering. Pensionärsorganisationen SPF Västmanland har önskemål om att bankerna ska åläggas att hantera kontanter. Men de känner inte att de har hörtsammats. SPF hade en monter i Almedalen i år där de drev sin kampanj ”kontanterna kvar”.

De menar att var och en själv ska kunna välja vilket betalningsmedel de vill använda.

Problemen för företagare är fortfarande att betalterminaler inte alltid fungerar och eftersom kunderna ofta inte har kontanter blir det då inget köp. Länsstyrelsen har frågat olika aktörer om de avstått från ett köp på grund av brist på kontanter. Uppskattningsvis så har de privatpersoner som avstått från affärer med företag, privatpersoner eller föreningar gjort det när det gäller förhållandevis små belopp. De exempel som kommit till Länsstyrelsens kännedom har rört sig om belopp under 1000 kronor. Handlare kan dock totalt sett förlora flera tusen om betalterminalerna inte fungerar under en hel dag.

Länet har två orter Virsbo och Möklinta som, enligt vårt webbverktyg Pipos betalanalys, har längre än två mil till närmaste kontantuttags-möjlighet. Samma avstånd gäller betalningsförmedling över disk. När det gäller dagskassehantering har även Virsbo, Skinnskatteberg och Riddarhyttan långa avstånd.

Länsstyrelsen beställde tidigare en statistisk undersökning från SCB som blev klar i slutet av 2015 och som används i år för bevakning av tillgången till betaltjänster. Enkäten innehöll frågan: Hur stort eller litet utbud upplever du att det finns av möjligheter till kontantuttag på din ort. De tillfrågade fick välja på fem svarsalternativ: Mycket stort, Ganska stort, Ganska litet, Mycket litet eller Ingen uppfattning.

Ungefär 66% av länsinnevånarna har enligt undersökningen mycket stora eller ganska stora möjligheter till kontantuttag. De som tycker att utbudet är mycket litet är 11%. Vilket ändå motsvarar en hel del människor i länet.

Av de som upplever att utbudet är mycket litet är största gruppen personer mellan 65 och 74 år. Hela 17% i denna grupp har sett utbudet som mycket litet, vilket innebär några tusen människor.

Det är innevånarna i tre kommuner som är mest benägna att uppge att utbudet av betaltjänster på deras ort är mycket liten. Det är Surahammar Skinnskatteberg och Sala. Dessa tre orter är också de kommuner i Västmanland som har störst andel av sin befolkning utanför centralorten.

Var de svarande bor framgår också av undersökningen och de som bor utanför tätort har som väntat de sämsta möjligheterna till kontantuttag. Bäst tillgång har de som bor i kommunens centralort och i mitten kommer de som bor på annan tätort än centralorten i kommunen

Länsstyrelsen har kontaktat Föreningen FUB för barn, ungdomar och vuxna med utvecklingsstörning. Föreningen tog upp den trygghet som bankerna skapade för dessa personer. Idag känner de sig många gånger otrygga när de står vid en bankomat och de förmår ofta inte skydda koden. Det här är en utsatt grupp vars intressen särskilt bör beaktas.

Länsstyrelsen har även kontaktat RSMH i Hallstahammar som är en förening för människor med psykisk och social ohälsa. De påtalar att deras grupp har det dåligt ekonomiskt och de extra utgifterna i form av resor till betaltjänstmöjligheter är mer kännbara för dem än för mer välbeställda grupper.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom intervjuer av banker, föreningar, privatpersoner, organisationer samt bygger på Pipo's betalanalys, Pipo's serviceanalys och enkäter som bearbetats under året. En av enkäterna skickade Statistiska centralbyrån ut på Länsstyrelsens uppdrag till 6000 personer.

Betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Länsstyrelserna följer och kartlägger kontinuerligt hur de grundläggande betaltjänsterna fungerar i Västmanland. Betaltjänstuppgiften har genomförts i samverkan med aktörer på lokal, regional och nationell nivå. Kommuner är speciellt berörda där det kan bli fråga om stöd och utvecklingsinsatser.

En regionbildning väntas vara genomförd i Västmanland första januari 2017 där landstinget övertar ansvaret för frågor om regional tillväxt. En samverkan finns dock redan nu kring betaltjänstfrågor. Länsstyrelsen har en PTS finansierad processledare för grundläggande betaltjänster.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Banktjänster digitaliseras allt mer vilket leder till färre besök på bankkontoren samt att vissa grupper får det sämre när tillgången till betaltjänster minskar. Det rör sig om personer med viss funktionsnedsättning, äldre personer och företagare som förlorar pengar när kunderna inte har kontanter på sig och betalterminaler inte fungerar.

Problemen blir gradvis större i takt med att bankerna tar bort sin kontanthantering och människors vanor förändras. För två år sedan tog Handelsbanken i Kolbäck bort sin kontanthantering för föreningar och företag och sista juni i år tog de även bort kontanter för privatpersoner. För uttag finns dock en uttagsautomat i Kolbäck.

Swedbank har aviserat att de ska stänga kontoret i Surahammar och de har stängt i Norberg i år. Bortsett från ändrat beteendemönster från kunderna så är det även svårt att rekrytera personal till kontor som ligger på längre avstånd från större orter, som exempelvis Norberg.

Det har under året varit diskussioner om den sista kvarvarande bankomaten i Skinnskatteberg skulle tas bort. En lösning hittades dock utan Länsstyrelsens medverkan. Bankomaten kommer att finnas kvar även om den stängs tillfälligt för att det ska byggas om. Orsaken till problemen var Swedbankkontorets nedläggning och då behövde Bankomat AB någon annan att hyra in sig hos.

Situationen och tillgången till betaltjänster förändras hela tiden men i samma negativa riktning.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Föreningen Företagarna bedömer att sedelbytet gick relativt smidigt i länet. Handlarna drabbas emellertid av kostnader för att köpa in ny utrustning som klarar de nya sedlarna. Förutom handlarna själva fick verksamheter som Loomis en mycket större arbetsbelastning när några av sedlarna upphörde att gälla i somras. Handlare och företagarföreningen bedömer att myntutbytet blir mer kostsamt för företagen på grund av det är en dyrare hantering av dessa när de ska skickas med värdebolagen.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

Problemen för asylsökande att använda betaltjänster förefaller inte vara större än tidigare år. Asylsökande får tillgång till icakort som de kan använda för betalningar och att få pengar insatta på. Problem kan uppstå vid kommunplacering om den sker så fort att man inte hunnit få personnummer och samtidigt inte längre kan använda icakortet. Tidigare år har då kommunanställda fått gå med dem till banken för att verifiera deras identitet så de kunnat få ett konto. Några ökade problem med betaltjänster till följd av de ökade flyktingströmmarna har inte kommit till Länsstyrelsens kännedom.

Länsstyrelsen har dock fått uppgifter om att det kan ta mycket lång tid för nyanlända att föra över pengar de har på utländska konton på grund av alla kontroller som ska göras. Detta kan försvåra för dem att exempelvis starta eget och få en försörjning.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har tidigare identifierat Västerfärnebo och Möklinta som två orter med långa avstånd till kontantuttag. Genom beslut från Länsstyrelsen och finansiering från Post och telestyrelsen har Västerfärnebo fått ett betaltjänstställe som varit igång sedan 2015.

Verksamheten skapades genom att paketutlämning, café och betaltjänster förlades till en gemensam lokal. Svartådalens bygdeförening som drivit verksamheten har dock inte fått lönsamhet i den. Nyttjandegraden på betaltjänstlösningen var också låg. För att driva verksamheten vidare och som ett sätt att hantera avtalet med Kassagirot, som är leverantör av utrustningen för betaltjänsterna, har de anställda i verksamheten bildat aktiebolag och tagit över. Ett betaltjänstbidragsbeslut är skrivet och är giltigt från och med att bygdeföreningens bidrag är slutrekvirerat. På ett och ett halvt år har betaltjänstverksamheten inte fått en sådan omfattning att den förefaller motiverad. De nya ägarna kommer nu att marknadsföra betaltjänstverksamheten och när bidragsperioden går ut sista december 2017 så provas om det är rimligt att finansiera betaltjänstverksamhet på orten.

Den andra orten som är föremål för Länsstyrelsens uppmärksamhet är Möklinta. Beslut har ännu inte fattats. Det har varit osäkert om betaltjänster där skulle få sådan omfattning att kostnaderna inte blir för höga i förhållande till nyttjandegraden. Länsstyrelsen undersöker för närvarande lösningar som inte är så kostsamma.

Arbetet med stöd och utvecklingsinsatserna har skett inom ramen för det regionala serviceprogrammet.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länsstyrelsen gör bedömningen att trenden med minskad kontanthantering fortsätter. Minskad användning av kontanter skapar nedläggningar av betaltjänster som tvingar de kvarvarande kunderna att hitta nya lösningar. Sannolikt fortsätter alltså trenden som varit med nedläggning av bankkontor och kontanthantering. Loomis och Bankomat AB har ofta hyrt in sig hos bankkontor och det finns risk att insättningsboxar och bankomater också försvinner när kontoren läggs ner. Länsstyrelsen har kontaktat bankomat AB för att höra sig för om länets mindre orter som Surahammar, Hallstahammar, Kolbäck (Hallstahammars kommun), Skultuna (Västerås kommun) eller Kolsva (Köpings kommun) riskerar bli utan bankomat. Företaget uppger att de idag inte har några planer på att ta bort dem. Även bankomaten i Skinnskatteberg blir kvar. Protester från hyresgästföreningen där tycks ha bidragit till att den blivit kvar.

Även värdebolagen tycks dra ned på verksamheten. Som exempel kan nämnas att Loomis under förra året lade ner filialen i Västerås och utgår nu ifrån Stockholm i stället. Man kan förvänta sig att deras kundunderlag avtar i och med att kontanter används mindre i samhället även om de får en del nya kunder som tidigare vänt sig till bankerna med sina dagskassar.

Om utvecklingen fortsätter finns det risk att det på fler orter kan uppstå en situation med orimligt långt till uttagsmöjligheter.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Roger Lilja



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster inte längre är tillfredsställande i länet. Marknadsaktörer backar i norra Västergötland, där de bedömer sämre lönsamhet. Under året har två kommuner fått väsentligt sämre tillgång till betaltjänster. Tidigare har grundläggande betaltjänster funnits i samtliga kommuner i Västra Götalands län.

Som storstadslän är tillgången bra för de allra flesta. Samtidigt finns områden där tillgången är sämre, med långa avstånd till ett fåtal serviceställen. I dessa områden blir alla påverkade, men främst äldre och nyanlända flyktingar.

Möjligheten till personlig service försämras, främst för kontanter och betalningsförmedling. För de som huvudsakligen använder kontanter och analoga tjänster innebär detta en väsentlig försämring. De som använder digitala betaltjänster påverkas troligen inte lika mycket. Länsstyrelsen befärar att denna förändring även kan bli märkbar vid mynt- och sedelbytet.

Länsstyrelsen har beviljat stöd till två ombud för betaltjänster under året. Dessa ligger i Bohuslän och Dalsland, där avstånden till betaltjänster har varit längst i länet.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Arbetet genomförs under hela året i det kontaktnät som byggts upp samt med omvärldsanalys och mediabevakning. Länsstyrelsen har även analyserat statistik, genomfört enkätundersökning och intervjuer. Enkäten har skickats till samtliga kommuner, för en bred samverkan i processen kring betaltjänster och annan service.

Förfrågningarna har gjorts både kvantitativt och kvalitativt för att belysa bredd och djup från hela länet. Dessa delar har sammanvägts och analyserats som en helhet och för särskilda grupper i bedömningen av tillgången till och utvecklingen av betaltjänster.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Den ändring som märks mest under året är att möjligheten till personlig service försämras. Detta beror bland annat på att bankkontor slutar med kontanthantering eller stänger helt. Enligt statistiken minskar antalet ställen att ta ut kontanter. Minskningen är 112 ställen, drygt 15 procent. I 34 av länets 49 kommuner har minst ett ställe för kontantuttag försvunnit, främst i städer och större tätorter med hög tillgänglighet för betaltjänster. En annan förändring är att antalet insättningsautomater har ökat. Det är digital teknik som många gånger ersätter personlig service i bankkassa, huvudsakligen i städer och större tätorter.

Sammantaget ser Länsstyrelsen att den upplevda tillgängligheten för betaltjänster, främst för många i grupperna äldre och funktionsnedsatta, är väsentligt lägre än den tillgänglighet som statistiken visar.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för äldre har försämrats i länet under året. I intervjuerna nämner flera att antalet bankkontor i länet som hanterar kontanter fortsätter att minska. Möjligheten till personlig service försvinner och för många upplevs det mycket otryggt dels att använda kort för att ta ut pengar, och dels att befinna sig på allmän plats för att hantera kontanter. En del i gruppen äldre har inte heller ork, kunskap eller de ekonomiska resurser som krävs för att ta del av digitala betaltjänster, utan är hänvisade till traditionella lösningar. I detta glapp finns det få incitament för marknadsaktörerna att möta denna utmaning. Det är därför viktigt att befintliga, analoga lösningar finns kvar framöver.

För gruppen funktionsnedsatta bedöms situationen som helhet vara oförändrad, men det finns både förbättringar och försämringar. För synnedsatta har möjligheten att använda digitala betaltjänster delvis minskat problemen. Förbättringen ger större trygghet och mindre behov av att ta hjälp, men det är viktigt att lösningarna utvecklas. För grupper med till exempel psykisk funktionsnedsättning innebär en minskning av personlig service en väsentlig försämring. Att använda betaltjänster på allmän plats kan upplevas mycket otryggt. Försämringen innebär också ökat beroende av anhöriga eller personal för att utföra sina betaltjänster.

För företag är situationen relativt oförändrad. Det finns många företag och föreningar som framhåller att kontanter fortfarande är ett viktigt alternativ, ofta beroende på kundens val av betalningsmetod. Föreningar upplever en förbättring jämfört med tidigare år. Många föreningar, till exempel inom idrottssektorn, har anammat digitala betalningsmetoder som Swish och kortbetalningar i större utsträckning än tidigare. I förlängningen innebär användningen av digitala lösningar ett minskat behov att deponera dagskassa. Föreningar signalerar också att bankerna är mer tillmötesgående i arbetet att hitta gångbara lösningar för betaltjänster. Länsstyrelsen ser detta som effekter av projektet som tidigare drevs i samverkan med Västergötlands Idrottsförbund.

I länets nordvästra del har Länsstyrelsen gett stöd för etablering av två betaltjänstombud. Avstånden till betaltjänster blir kortare, men i övrigt är det ännu för tidigt att se vilka konsekvenser de nya betaltjänstombuden får för boende och besökare.

Det område som har fått väsentligt försämrad tillgång till betaltjänster under året är länets nordöstra del. Marknadsaktörerna drar sig tillbaka och invånarna får allt längre till betaltjänster. I Töreboda finns inte längre något inlämningsställe för dagskassa och i Gullspång stänger det sista bankkontoret under hösten. I detta område har det vid flera tillfällen förekommit att uttagsautomater har varit ur funktion. Flera dagars driftstopp har påtagligt påverkat kontantintensiva arrangemang, med kraftigt minskad försäljning för medverkande företag och föreningar som följd.

Det förekommer även andra områden där problem finns och behov snabbt kan förändras. Dessa är prioriterade i Länsstyrelsens arbete.³⁸

Problematiken på betaltjänstmarknaden har under året uppmärksammats av flera pensionärsorganisationer i länet som deltagit i "Kontantupproret" och bland annat uppvaktat lokala banker. Även politiker i drabbade kommuner och i regionfullmäktige hos Västra Götalandsregionen (VGR) har uppmärksammat betaltjänstfrågan.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det förefaller som att det pågående sedelbytet fortlöper utan större problem. De uppgifter som framkommer är att Riksbankens information har nått ut på ett bra sätt till företagare, föreningar och privatpersoner. Osäkerheten som fanns vid den första delen av sedelbytet är också mindre, då det nu finns mer erfarenhet av hur det går till. Inför det påbörjade bytet av mynt är bilden mer oklar. Antalet nya mynt i omlopp är ännu lågt, men många gamla mynt ska lämnas in, till stor del via handeln. Med en begränsning för hur många mynt man får betala med vid varje köptillfälle finns det en risk att myntbytet försvåras väsentligt.

Länsstyrelsen ser att antalet bankkontor i länet som hanterar kontanter fortsätter att minska. De flesta banker aviserar redan nu att de endast tar emot kontanter från sina egna kunder, vilket troligen får negativa konsekvenser vid mynt- och sedelbytet. Trycket på handeln att genomföra bytet ökar, då kunderna, särskilt i slutet av perioden, ibland kommer med en större mängd, snart ogiltiga, sedlar och mynt. Man kan befara att detta kan ge problem, då det är en väsentligt större volym sedlar och mynt som ska lämnas in.

Den påverkan som redan iakttagits inför myntbytet är att antalet parkeringsautomater som tar emot mynt minskar kraftigt. På många ställen finns endast digitala lösningar med kort eller SMS-parkering tillgängliga.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet

För gruppen nyanlända flyktingar förmedlas bilden att situationen är relativt oförändrad efter förra årets försämringar. Det tar fortfarande lång tid att få uppehållstillstånd. Det kan också vara svårt att få bankkonto, delvis kopplat till problem med att få svenskt personnummer. Detta kan också påverka

³⁸ Prioriterade områden är norra Västergötland, norra Bohuslän och Dalsland, Bohusläns skärgård, samt Göteborgs södra skärgård.

möjligheterna att få lön utbetalad. Ett annat problem som framkommer är att det tidvis varit brist på Gode män, bland annat för ensamkommande barn.

Ett exempel där det kan uppstå problem med betaltjänster är när ensamkommande barn blir myndiga och inte längre har God man. Individen får då en kontaktperson, som inte har ansvar för att sköta den enskildes ekonomi. I denna övergång kan brist på kunskap hos den enskilde att till exempel betala räkningar ge mer långtgående konsekvenser med betalningsanmärkning som följd.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har Länsstyrelsen gett stöd till två fullskaliga ombud för betaltjänster för fyra år framöver. Detta har lett till förbättrad tillgänglighet med upp till 40 km för knappt 2000 personer³⁹. Ombudslösningarna finns i länets nordvästra del, i Nössemark och Hedekas. Detta är ett område som Länsstyrelsen har prioriterat i arbetet med grundläggande betaltjänster. Som grund för prioriteringen ligger bland annat att det är långt till närmaste betaltjänstlösning, hög andel äldre befolkning och betydande turist-strömmar. Orterna är viktiga servicepunkter, där det redan finns övrig grundläggande service till boende och besökare. På dessa orter har marknaden inte löst betaltjänstproblematiken. Processledarna har besökt aktörer på flera orter för att undersöka möjligheterna att etablera ytterligare betaltjänstombud i länet.

Under året har processledarna stärkt nätverket med kommuner och lokala aktörer. Detta har skapat goda kontakter för ett bredare arbete med servicefrågor och gett underlag för bevakningsarbetet. Det ligger även till grund för arbetet med utvecklingsfrågor kring betaltjänster. Bland annat har ett utvecklingsarbete genomförts i Töreboda i samverkan med kommunen, Riksbanken, värdetransportföretag, föreningar och företag för att försöka finna en hållbar lösning för ortens dagskasseinlämning. I dagsläget finns ännu ingen lösning, men processen fortsätter.

Länsstyrelsen har ett nära samarbete med VGR om betaltjänster och servicefrågor genom regelbundna möten. Betaltjänster ingår i det regionala serviceprogrammet (RSP), som är viktigt i det strategiska arbetet med service- och landsbygdsutveckling i länet.

Samarbetet har utökats under året, främst kring nätverksträffar inom RSP och stöden för kommersiell service ibland annat i landsbygdsprogrammet.

Länsstyrelsen har även samverkat med andra län och aktörer. Tillsammans med Länsstyrelsen i Stockholms län och VGR har vi genomfört studiebesök i Göteborgs södra skärgård. Besöket gav inblick i skärgårdens problem och möjligheter, men visade också att det finns både likheter och skillnader för utveckling av olika serviceslag, däribland betaltjänster. Ett samarbete kring betaltjänstfrågor finns också med Länsstyrelsen i Skåne län.

³⁹ Enligt Pupos Betalanalys 2.0.

Länsstyrelsen ingår med en representant i den nationella arbetsgruppen för Pipos Serviceanalys, som medverkar i utvecklingen av ett analysverktyg för service och betaltjänster.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen anser att det är viktigt med en stabil process, som ger kontinuitet i det fortsatta arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser inom betaltjänster. Processen i länet kommer att fortsätta kommande år tack vare nationell finansiering.

En utmaning är att hantera glappet mellan de som har tillgång till digitala betaltjänster och de som av olika anledningar använder traditionella, analoga lösningar. Ytterligare en utmaning är att bidra till att öka kännedomen och sprida kunskap om befintliga och nya lösningar.

Det är troligt att de insatser som Länsstyrelsen har möjlighet att genomföra med nuvarande betaltjänstuppdrag på regional nivå inte kommer att räcka till för att möta den förändring i infrastruktur som uppstår när marknaden för betaltjänster förändras och den digitala utvecklingen accelererar. Det är tänkbart att det måste till mer omfattande åtgärder för att ge alla fortsatt tillgång till betaltjänster till rimliga priser, särskilt för de grupper i samhället som inte har möjlighet att ta del av digitala betaltjänster. Exempel på åtgärder är tydligare fördelning av ansvar för utvecklingen eller till och med lagstiftning.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Agneta Olsson, Ida Claesson och Frida Bengtsdotter.



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Örebro län har försämrats under 2016. I slutet av 2015 slutade flera av Handelsbankens kontor i länet att hantera kontanter vilket har fått konsekvenser på tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. Flera av de banker som i nuläget hanterar kontanter har dragit ned på tiderna när kontanter kan tas emot, vilket också minskar tillgången. Förändringarna med minskad kontanthantering och nedlagda lokalkontor har fortsatt under 2016. Det stora antalet asylsökande och nyanlända har också medfört att det är fler som efterfrågar kontanter. Föreningar och små företag har fortsatt stora problem med att sätta in dagskassar på bankkonton. Långa avstånd i kombination med begränsade öppettider på bankerna medför en sämre tillgång. I Karlskoga, Kumla och Örebro finns det insättningsautomater som medför vissa förbättringar i tillgänglighet för de som befinner sig i eller lätt kan ta sig till de orterna.

Flera kommuner har meddelat att det finns ett problem med att nyanlända har svårt att öppna bankkonton. Många banker godkänner inte de ID-handlingar som många nyanlända har vilket leder till problem för de som vill komma in i samhället.

Tillgången till grundläggande betaltjänster är bättre i de områden där lokala sparbankskontor ligger. I Örebro län finns de kontoren främst i de norra länsdelarna. Det är även viktigt att poängtera är att de som har kunskap att hantera kort och den digitala tekniken, många gånger har fått en bättre tillgång till grundläggande betaltjänster. Digitala betaltjänstlösningar som exempelvis Swish och iZettle underlättar i vardagen. För att dessa tjänster ska vara tillgängliga är tillgången till väl fungerande internetuppkoppling viktig.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har inneburit inhämtning och spridning av information gällande grundläggande betaltjänster. Pupos betalanalys har använts för att få reda på vilka orter som saknar grundläggande betaltjänster och hur långa

avstånden är. På de orter där vi bedömt att det skulle kunna finnas behov av någon form av betaltjänstlösning har vi träffat och diskuterat möjligheterna med handlare och föreningar.

Intervjuer har gjorts med privatpersoner, föreningar, organisationer och företagare runt om i Örebro län. Enkätundersökningar för privatpersoner, företag och föreningar har gjorts i samband med de marknader och mässor som vi varit med på.

Länsstyrelsen i Örebro län har ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen. Detta har bidragit till en extra bra omvärldsbevakning om vad som sker på betaltjänstområdet både i Sverige och i resten av världen.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

För privatpersoner är det de redan utpekade grupperna som har störst problem med betaltjänster i länet. Enkätsvaren från cirka 400 privatpersoner visar att anledningen till att man inte använder digitala betaltjänster ofta beror på att man har för lite kunskap om hur det fungerar. Kunskapsfrågan hänger många gånger samman med att många inte litar på olika former av digitala betalningar. Vår uppfattning är att fler informationsinsatser, är del av lösningen på frågan. Men också att informationen är anpassad så att nyfikenhet och intresse för digitala lösningar väcks. När människor känner sig påtvingade att använda digitala betallosningar kopplas det oftast till en större ovilja.

Handlare berättar att även om de skulle vilja använda digitala betalmetoder i större utsträckning, måste de anpassa sig efter vad kunderna vill använda. Mindre turistorter med besökare från andra länder rapporterar ett stort behov av att kunna använda kontanter, vilket medför långa transportavstånd för att deponera dagskassar.

Oron över säkerheten med den ökade kontanthanteringen i butikerna, är gemensam för de handlare vi talat med på landsbygden. Det är ofta långt till närmsta tätort och skulle något hända tar det tid innan hjälpen/polis når fram.

Det är fortfarande äldre personer och pensionärsorganisationer som är den grupp som är aktivast när det handlar om att bevara kontanthantering och personlig service. Många äldre hamnar i en beroendeställning när de inte har möjlighet att utföra sina bankärenden själva. Att vara beroende av anhöriga, hemtjänstpersonal eller andra medför en ökad risk för brott och känslan av att vara andra till last.

Det stora antalet asylsökande och nyanlända har gjort att betaltjänstproblematiken har ökat då fler föredrar att använda kontanter. Det är stor variation i hur man är van att betala från sina hemländer.

Ålder är, även inom grupperna asylsökande och nyanlända, en variabel som påverkar hur man helst betalar. Äldre personer har en större tendens att vilja använda kontanter, medan yngre personer många gånger är vana vid att använda kort och andra digitala betalmetoder. Ett problem vi har stött på, är att det ofta finns behov av att få betaltjänstinformation på sitt hemspråk. Förutom de som

nyligen kommit till länet från andra länder finns det också stora grupper av finländare i några kommuner där det har rapporterats att det finns en betaltjänstproblematik. Språkkunskaper i svenska och digitala kunskaper är orsaker till problem för den här gruppen.

Flera föreningar och mindre företag har rapporterat om problem med att lämna dags- och föreningskassor, bland annat på grund av färre lokalkontor och begränsade tider för kontanthantering. Tillgängligheten har minskat och föreningskassörer och småföretagare måste anpassa sina tider och verksamhet efter de tider som banken har öppet för kontanthantering.

De mässor som vi haft har uppmärksammats av regional media och även stängningen av kontor i länet av uppmärksammats. Ämnet kontanter, är fortsatt en aktuell fråga i regional media. Det är också ett tacksamt ämne eftersom alla på något sätt berörs av hur betalningar genomförs.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet
Konsekvenserna som har rapporterats i samband med sedelutbytet som skedde under 2016 har funnits inom handeln. För handlare har det funnits olika problem. De som har använt sig av slutna kassasystem har fått arrangera alternativa lösningar en tid innan sedlarna skulle bli ogiltiga. I de slutna kassasystemen kan handlare inte påverka vilka sedlar som ska betalas ut när växel ska ges vid ett köp. Därför har man arbetat på olika sätt för att kunderna inte ska få tillbaka de sedlar som snart ska bli ogiltiga. Den manuella hanteringen har varit tidskrävande och det tagit tid som annars skulle läggas på annan verksamhet. En del handlare har dock uppgett att det inte varit några större problem och att sedelutbytet gått smidigt.

Ett annat problem som handlare har stött på är när turister växlat pengar i sitt hemland innan de åkt till Sverige på semester. De har då fått gamla sedlar som hade hunnit gå ut innan de skulle använda dem på semestern i Sverige.

Det framkommer en större oro över hur det kommer att gå med det kommande sedel- och myntutbytet. Utbytet av mynten är den stora frågan som företagare, föreningar och privatpersoner oroar sig över. Osäkerheten för hur det kommer att fungera och om det kommer att innebära extra kostnader är frågor som vi stött på under året.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet
Sammanfattningsvis kan man konstatera att de butiker och handlare som vi träffat i Örebro län inte påtar något större problem på grund av de ökade flyktingströmmarna. Däremot upplever butikspersonal att de numera behöver hjälpa till med olika typer av tjänster. Flera ICA-handlare har påpekat, att det är vanligt att asylsökande vill veta sitt saldo på sitt konto (asylsökande får konto hos ICA-banken). När asylsökande och nyanlända velat ta ut kontanter har handlare oftast kunnat hänvisa dem till uttagsautomater där det finns och där det inte funnits har kontanter från kassan lämnats ut i viss omfattning. En konsekvens av detta, har ibland varit att kontanterna tagit slut vilket har lett till problem med växelkassan. Det är också flera handlare som meddelar att de fått ta ett bredare

ansvar än tidigare. Butiken är ofta den närmsta och mest tillgängliga platsen för att träffa personer som talar svenska, det gör att många vänder sig dit för att få hjälp med översättningar av brev med mera. De handlare och den personal vi pratat med har efterfrågat att de gärna skulle vilja att det fanns mer information för de asylsökande, men även information till handlarna om vart de kan hänvisa asylsökande som kommer med frågor eller om något annat skulle hända i butiken, till exempel en olycka.

De nyanlända och asylsökande i Örebro län kommer i störst utsträckning från Syrien. Därför har vi under året genomfört en enkät på arabiska. Av enkäten framgår bland annat att många önskar mer kunskap om det svenska betalsystemet, olika betaltjänstlösningar och hur det fungerar, gärna på sitt hemspråk. Problemet är ofta att de inte förstår det svenska språket tillräckligt bra för att känna sig trygga med att använda tjänsterna. Det finns även många asylsökande och nyanlända som gärna vill använda kontanter och föredrar att ta ut sina pengar i kontanter när de får pengar på kontot.

Många är vana användare av smarta telefoner och datorer, men är mindre bekanta med det svenska systemet för betalningar och språket. Därför finns det ett annat behov än det som exempelvis finns hos en del grupper där tilltron till det digitala är låg, här handlar det istället om språkkunskaper och att tillgängliggöra den information som finns på olika språk.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Örebro län har tillsammans med pensionärsorganisationerna och organisationen Hela Sverige ska leva arrangerat fyra olika mässor om betalningar och digital teknik i länet. Tanken med mässorna är att de lokala bankerna har informerat om sina tjänster och även visat hur de fungerar samt vilka hjälpmedel som finns, till exempel stora dosor till internetbanken. Andra aktörer som polisen och lokaltidningen har också medverkat för att informera och visa andra digitala användningsområden. På mässan i Örebro var det även föreläsningar där bland annat framtidens betalningar diskuterades och kontaktlösa betalningar demonstrerades. Målgrupper för mässorna var äldre, funktionsnedsatta och nyanlända. Responsen från besökare och deltagare har varit bra.

Vi har medverkat på flera mässor och marknader i länet där besökare fått svara på en enkät om betalningar och hur de ser på olika sätt att betala. Enkäten har även översatts till arabiska och vi har fått många svar från privatpersoner främst från Syrien. Andra utställare har också fått svarat på en enkät som haft frågor för företag, föreningar och organisationer. Resultatet har visat att många har svårigheter med att exempelvis sätta in dagskassar och många är missnöjda med att behöva betala en avgift för deponering av kontanter. På marknaderna har knallarna blivit frågade hur de ser på utvecklingen och många svarar att när det handlar om kontanter är det extremt svårt att få tag på växel. Användningen av Swish och korttjänster som iZettle är populära då man minskar kontanthanteringen och man slipper problemet med växel. Dock är det problem med mobiltäckning på vissa orter vilket medför att det är svårt att förlita sig på digitala betalningar. Det finns även problem med att nätet blir överbelastat när det är större arrangemang.

På de orter där vi ser ett möjligt behov av en betaltjänstlösning har vi varit i kontakt med respektive kommun och representanter för orterna. Möjligheterna för att upprätta någon form av betaltjänstlösning kommer att fortsätta att diskuteras under kommande år. Det är ett stort ansvar som de som blir betaltjänstombud tar på sig och de vi pratat med är oroliga för säkerheten.

För de extra medel som Länsstyrelserna blev tilldelade för att arbeta med service och grundläggande betaltjänster under 2016 har vi valt att fokusera på hur det fungerar med betalningar för nyanlända och asylsökande i länet. Arbetet har gått ut på att träffa handlare på orter med flyktingförläggningar för att ta reda på om den ökade flyktingströmmen fått några konsekvenser.

Vi har även besökt banker för att presentera vårt arbete och informerat om att vi gärna vill samarbeta med dem för att skapa en bra bas för länets medborgare. Vi har även informerat om grundläggande betaltjänster och Länsstyrelsens arbete med dem på några av pensionärsorganisationernas möten.

Samarbetet med Region Örebro län som har hand om det regionala serviceprogrammet har hittills mest bestått av informationsutbyte.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länsstyrelsen i Örebro län bedömer att kontanterna kommer att fortsätta att minska av olika orsaker. Säkerheten, den digitala utvecklingen, kontanttillgången och tilltron till olika sätt att betala påverkar utvecklingen. Skulle fler banker med kontanthantering lägga ned behövs fler alternativa tjänster för att tillfredsställa invånarnas behov av grundläggande betaltjänster.

Gällande betaltjänstombud hoppas vi att under 2017 kunna fortsätta arbetet och möjligtvis få till stånd lösningar på de orter där det finns behov. Säkerheten är en viktig fråga som måste lyftas om arbetet med betaltjänstombud på landsbygden ska kunna fortsätta.

Informationsarbetet är fortfarande en viktig del. Under nästa år och framöver kommer vi fortsätta att arbeta med olika informationsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefine Eklund och Åsa Lindin



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötland

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Östergötland, i fortsättningen länsstyrelsen, bedömer precis som föregående år att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande i länet i stort. Precis som tidigare år så finns det dock områden där de grundläggande betaltjänsterna av länsstyrelsen inte bedöms vara tillfredställande.

Dessa områden är, dagskassedeponeringen i skärgården samt föreningars deponering av dagskassor. Problemen för föreningar att deponera sin kassa är likvärdiga över hela länet. Det betaltjänstombud som länsstyrelsen har gett stöd åt i Arkösund (skärgård) har förbättrat möjligheterna till dagskassedeponering i Arkösundsområdet med omnejd.

Den utplaning av bankernas nedläggning/försämrade service som har varit tydlig de senaste åren har också fortsatt under detta år. Få bankkontor har lagts ned eller försämrat sin service i länet under året. Givetvis är detta en naturlig följd av den låga nivå som nåtts genom tidigare försämrade service under en rad av år. I stora drag så är det nu bara Sparbankerna som har full service på alla kontor, efter att Handelsbanken bytt inriktning under förra året. Konsekvenserna av Handelsbankens beslut att upphöra med kontanthantering på fem kontor i länet hösten 2015 kommer att gås igenom senare i denna rapport.

Länsstyrelsens uppfattning är att de orter (inkl närområde) som har en Sparbank, också är de orter där tillgången till grundläggande betaltjänster är som mest tillfredställande i länet. Av det underlag som vi fått fram genom årets bevakning, så är invånarna i de orter som har en lokal Sparbank mer nöjda med tillgången till betaltjänster än invånarna i t.ex. Linköpings och Norrköpings tätorter.

Att kunna betala räkningar upplevs i dagsläget som ett mindre problem än att ta ut kontanter för äldre och funktionsnedsatta, mycket beroende på att de som inte vill betala räkningarna digitalt genom internet ofta har ett fullgott alternativ genom girobetalningar. Det antal individer i länet som betalar höga avgifter för att betala räkningarna genom ombudslösningar (kiosker etc.) bedömer vi som lågt och är inget som vi under detta år fått någon information om att det skulle vara ett problem. Det antalet tror vi dock skulle öka väldigt kraftigt om möjligheterna till att betala räkningar via giro skulle försämras eller upphöra.

Vi är medvetna om det mörkertal som existerar då många äldre och funktionsnedsatta tar hjälp av släkt och vänner för att kunna betala sina räkningar. Vi känner också till kommuner där hemtjänstpersonal hjälper de boende att betala räkningar. Detta försöker man komma bort ifrån genom att informera om god man och hjälpa till att ordna en sådan, men för många är detta ett stort steg som man inte vill ta.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har under året genomförts kontinuerligt främst genom det kontaktnät som skaffats genom tidigare års arbete med bevakningsarbetet. I detta kontaktnät ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, pensionärs- och handikappföreningar samt länets banker. De kontakter som skapades under förra årets utökade arbete kopplat till kommunernas social- och omsorgskontor har vi också i möjligaste mån använt oss av under året.

Utöver detta kan nämnas de få samtal som länsstyrelsen har fått under året från privatpersoner/föreningar som anser sig ha problem med grundläggande betaltjänster. Precis som tidigare år handlar dessa nästan uteslutande om vad man anser vara bankernas bristande service gällande grundläggande betaltjänster.

Kartdatabasen Pipos Betalanalys har använts för att undersöka tillgången till betaltjänster i länet.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I de två grupperna äldre och funktionsnedsatta är läget oförändrat från tidigare år. De uppgifter vi har fått in under året visar att det för den övervägande majoriteten i dessa grupper inte finns några problem i att hantera betaltjänster, speciellt för gruppen äldre under 80 år finns det väldigt få problem.

De problem som rapporteras till länsstyrelsen har ofta karaktären av att vara beteenderelaterade och består av en rädsla eller ovilja för att ta ut kontanter i uttagsautomater samt att använda sig av betalkort. Oviljan för äldre att använda sig av betalkort i kassa eller uttagsautomat har också ibland andra orsaker, t.ex. problem med minnet och därmed rädsla för att glömma koden.

Från gruppen funktionsnedsatta har vi under året fått in information från en person med dålig syn som berättade om sina problem med att använda uttagsautomater samt om en rullstolsburen som inte kan använda många uttagsautomater på grund av deras utformning.

Kontakten med kommunernas social- och omsorgskontor sammanfattas nedan:

Precis som vi har informerats om under tidigare år så finns det hemtjänstpersonal som hjälper kunder med att både betala räkningar och att ta ut kontanter ur uttagsautomater. I vilken utsträckning detta förekommer är svårt att svara på. Personalen försöker att hjälpa kunden genom att tipsa och informera om de alternativ som finns. Personalen försöker också informera om god man. Vi har också fått information från en kommun som menar att de under de senaste

åren har sett en ökning av kunder som har betalningsanmärkningar vilket innebär att de inte kan teckna kundkort, mobilabonnemang mm. I de fallen tvingas personalen att hantera kontanter.

För de individer som har upplevda problem gällande grundläggande betaltjänster så är skillnaden mellan tätort och landsbygd obetydlig.

Vi har under året bevakat konsekvenserna av Handelsbankens beslut att under hösten 2015 upphöra med kontanthantering på fem kontor i länet. Denna bevakning har inte resulterat i någon information om problem relaterat till detta. Handelsbanken har också slutat med kontanthantering på deras kontor i Borensberg under året, inte heller där har det framkommit några problem.

Problemen för föreningar i att deponera sin dagskassa kvarstår från föregående år. Problemen består både i att deponera sin dagskassa samt att skaffa växelkassa. Av de föreningar som länsstyrelsen har besökt under året, vilket främst är bygdegårdsföreningar, så har en klar majoritet av dessa ansett att de grundläggande betaltjänsterna är ett problem för dem. Vi har fått information om föreningar som använder sig av privata bankkonton för att sätta in kontanter och sen gör en överföring mellan detta konto och föreningskontot.

Problem med dagskassedeposeringen för företagare är inget som delgivits länsstyrelsen i större utsträckning under året. Det överensstämmer också med den bild vi har från tidigare år, att i länet i stort med undantag för skärgårdsområdena så är situationen förhållandevis god.

4. Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet
Mynt- och sedelutbytet har i länet hittills genomförts utan problem utifrån den information som inkommit till länsstyrelsen. Hos handlare finns dock en oro inför myntutbytet, denna oro sammanfattas bra i följande tankar från en lanthandlare i länet:

”Som det ser ut just nu så har vi inte några problem med det i vårt vardagliga arbete. Det kommer dock att bli stora problem under det kommande året när vi kommer att bli uppsamlare av mynt i och med myntutbytet. Vart ska vi göra av alla mynt egentligen? Vem ser till att jag kan lämna in mina mynt när jag max får deponera 5 mynt per dagskassa?”

Konsekvenserna av myntutbytet får undersökas närmare i nästa års rapport.

De informationsinsatser som har gjorts från Riksbanken verkar ha nått ut väldigt bra i länet och allmänheten verkar ha bra koll på vad det är som gäller. Den enda bristen vi kan se är informationen om var man kan lämna in sina sedlar och mynt. Gällande mynt så har hemsidan myntkollen.se från Riksbanken bristfällig information, där bara banker finns med i statistiken. Det finns i länet andra aktörer t.ex. handlare som också tillhandahåller denna tjänst.

5. Konsekvenser kopplat till betaltjänster som uppstått på grund av de ökade flyktingströmmarna i länet
Det har i Östergötland inte rapporterats några större problem kring betaltjänster och nyanlända. Det system som finns med tillhandahållande av ett ICA-kort till

nyanlända fungerar bra i länet. Detta kort har dock begränsningen att det bara är Migrationsverket som har möjlighet att göra en insättning på det, vilket medför problem om den asylsökande får ett arbete. För att kunna få sin lön insatt behöver den asylsökande då skaffa ett bankkonto, vilket man behöver en godkänd ID-handling för att kunna göra vilket ofta medför problem.

Länets kommuner har inte delgivit länsstyrelsen om några problem för ensamkommande barn som har en god man, dock kan det uppstå problem vid brytpunkten när de blir myndiga och inte längre har tillgång till en god man.

Asylsökande använder sig i större utsträckning än befolkningen i stort av kontanter, vilket i områden med en större andel asylsökande kan innebära påfrestningar för handlare på grund av ökade uttag av kontanter i kassan.

Asylsökande följer annars mönstret som finns bland den övriga befolkningen, de som har problem är övervägande äldre. Orsakerna till problemen är i mångt och mycket också desamma.

6. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser
Länsstyrelsen deltar som gruppledare i den nationella arbetsgruppen "Pipos betalanalys". Arbetsgruppen har bidragit till att länsstyrelserna fått tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst för grundläggande betaltjänster.

Under året har ett projekt bedrivits tillsammans med Östergötlands bygdegårdsdistrikt där vi på plats hos lokala bygdegårdsföreningar haft information om grundläggande betaltjänster, detta har kombinerats med information om stöden i landsbygdsprogrammet.

Under året har stöd getts till ett betaltjänstombud i Arkösund. Lösningen är i form av en så kallad recyclingmaskin, vilken laddas med dagskassar från närområdet och sedan används som en uttagsautomat. Betaltjänstombudet är inom ramarna för det regionala serviceprogrammet och hjälper till att förbättra situationen inom ett av länsstyrelsens två utpekade problemområden (dagskassedeponeringen i skärgården). Stöd har getts fram till och med 2020.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram. Länsstyrelsen har under året haft fortsatt god kontakt med den på regionen ansvarige för det regionala serviceprogrammet. Under året har vi anordnat gemensamma informationsträffar för bl.a. kommunerna.

Regionbiblioteket Östergötland har under året arbetat med att fortsatt sprida resultatet av det projekt gällande utökad samhällsinformation för nyanlända (med insatser riktat mot betaltjänster) som genomförts under tidigare år. I projektet ingick översättning av material kopplat till detta. Då projektet varit lyckat har fortsatt spridning av resultatet setts som mycket viktigt. Bland annat sprids resultatet genom de nationella nätverken inom satsningarna Digidel och Samhällsorientering för nyanlända.

Under länets eMedborgarvecka (nationell kampanjvecka där e-tjänsternas tillgänglighet är i fokus) var vi på plats och informerade på ett antal bibliotek runt om i länet.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

7. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet
Länsstyrelsen kommer fortsatt att ha ett nära samarbete med Region Östergötland och arbeta utifrån de mål som är uppsatta kring betaltjänster i det regionala serviceprogrammet. Vi ser det som viktigt att betaltjänster integreras med övriga servicefrågor och kommer därför att gemensamt med Region Östergötland sträva mot det målet.

Länsstyrelsen ser den fortsatta bredbandsutbyggnaden i länet som en viktig pusselbit för att förbättra den långsiktiga tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Utbyggnad pågår som kommer att förbättra den digitala infrastrukturen i länet. Med det sagt så tror vi att det är viktigt att arbeta med att öka det digitala innanförskapet för att så många som möjligt som vill ska kunna använda sig av digitala betaltjänster. Länsstyrelsen kommer därför att under 2017 ha fokus på att se över hur det ser ut med informations- och utbildningsinsatser (för specifikt äldre och funktionsnedsatta) gällande användning av digitala betaltjänster. Skulle det visa sig att det finns ett behov av utökade informations- och utbildningsinsatser kommer länsstyrelsen att arbeta aktivt för detta.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren

