



Länsstyrelserna



Bevakning av grundläggande
betaltjänster 2017

Omslagsbild: Henrik Lindholm

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen Dalarnas län webbplats:

www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer

ISSN: 1654-7691.

Tryck: TMG Tabergs AB

Rapport: 2017:13

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2017

Sara Ehrenberg & Johanna Jansson



Länsstyrelserna

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Bakgrund	6
Kontanterna i samhället	7
Digital tillgänglighet	11
Tillgången till grundläggande betaltjänster	13
För privatpersoner	13
Betaltjänstsituationen för asylsökande och nyanlända	16
Företag och föreningar i glest befolkade områden	17
Länsstyrelsernas insatser	21
Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser	23
Nationell och regional samverkan	30
Framtida utveckling	31
Bilaga 1. Länsstyrelsernas bevakning 2017	33
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län	34
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län	40
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län	45
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län	51
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län	58
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län	63
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län	68
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län	74
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län	80
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län	85
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne	90
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm	95
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanland	100
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala	106
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län	111
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län	117
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län	122

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanland	127
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län	132
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län	138
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötland	144
Bilaga 2. Effekter för företag och föreningar av banknedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie	150

Sammanfattning

Länsstyrelserna konstaterar att kontantanvändningen fortsätter att minska till förmån för digitala betaltjänstlösningar. Infrastrukturen för kontanter förändras. Bankkontor runt om i landet avvecklas, begränsar sina öppettider eller upphör med kontanthantering över disk. En effekt av banknedläggningen är att serviceboxar¹ och uttagsautomater, som ligger i direkt anslutning till kontoren, ofta tas bort då bankkontoret läggs ned. Vi kan se att handeln idag har stor betydelse när det gäller kontanthanteringen.

Enligt uppgifter från Riksbanken har andelen kontanta betalningar i handeln minskat från nära 40 procent 2010 till cirka 15 procent 2016. Även mängden sedlar och mynt i samhället har minskat under ett antal år². Post- och telestyrelsen lyfter fram att utvecklingen successivt håller på att utarma förutsättningarna för att kommersiellt upprätthålla den kontantrelaterade infrastrukturen för betaltjänster.³

Länsstyrelserna bedömer att om kontantanvändningen och den kommersiellt upprätthållna infrastrukturen för kontanter fortsätter att minska i den takt som förutspås kommer de statligt finansierade ombudsinsatserna inte att räcka till för att upprätthålla en god tillgång till grundläggande betaltjänster. Den strukturella förändringen kan då inte längre vägas upp med punktinsatser genom betaltjänstombud på ett antal orter i landet.

Samtliga länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Betaltjänstproblematiken, som tidigare förknippats med glest befolkade områden, förekommer nu även i vissa tätorter. Till exempel har föreningar, även de som är belägna i större tätorter, svårt att hitta kostnadseffektiva lösningar för att sätta in dagskassor på bankkonto.

En väl utbyggd IT-infrastruktur är viktig för att digitala betaltjänster ska fungera. Avgörande för tillgängligheten till dessa tjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mest glesbefolkade delarna.

Användningen av digitala betaltjänster ökar. För privatpersoner i allmänhet, som har möjlighet och intresse av att ta del av den digitala tekniken bedöms tillgängligheten till betaltjänster som tillfredsställande. För de individer som

¹ Serviceboxar ger möjlighet för företag och föreningar att sätta in dagskassor och tillhandahålls av värdebolag (värdetransportör)

² Innan utbytet startade, 2012, var värdet på mynt och sedlar i cirkulation 94 miljarder kronor. 2016 hade värdet minskat till 65 miljarder kronor och idag är den totala sedel- och myntmängden 55 miljarder

³ Post- och telestyrelsen, Återrapportering av PTS regeringsuppdrag inom grundläggande betaltjänster 2017, Dnr: 17 - 201

inte har tillgång till den teknik som krävs, ekonomisk möjlighet eller av andra skäl inte kan använda tekniken bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster i många fall inte vara tillfredsställande. Dessa personer befinner sig i ett digitalt utanförskap som innebär svårigheter att kunna utföra grundläggande betaltjänster. Situationen blir allt mer problematisk i takt med att kontanthantering minskar. För asylsökande har länsstyrelserna sett problem när det gäller att betala räkningar.

En utmaning framöver blir att identifiera de människor som inte är digitalt delaktiga samt att hitta lösningar för dem. Utbildningsbehovet kring digitala betaltjänster är stort. Vi ser ett behov av större folkbildande insatser exempelvis via lokala utbildningscenter riktade mot de individer som behöver öka sin digitala kompetens.

För att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster under de närmsta åren anser länsstyrelserna att arbetet även fortsättningsvis bör riktas mot att möjliggöra för dem som vill använda kontanter och att öka den digitala delaktigheten.

Bakgrund

Länsstyrelserna konstaterar att den förändringsprocess som pågår, där kontanthantering minskar till förmån för digitala betaltjänstlösningar, fortsätter i oförändrad takt. Enligt uppgifter från Riksbanken har andelen kontanta betalningar i handeln minskat från nära 40 procent 2010 till cirka 15 procent 2016. Även mängden sedlar och mynt i samhället har minskat under ett antal år⁴. Minskningen av kontantmängden beror framför allt på ändrade betalningsvanor men är även en följd av sedel- och myntutbytet. Post- och telestyrelsen bedömer att utvecklingen successivt håller på att utarma förutsättningarna för att kommersiellt upprätthålla den kontantrelaterade infrastrukturen för betaltjänster.⁵

Det är i år tio år sedan riksdagen beslutade att den grundläggande kassaservicen, Svensk kassaservice AB, 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.⁶ Det av riksdagen beslutade politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att:

- sköta betalningsförmedling t.ex. betala räkningar
- ta ut kontanter
- sätta in dagskassor på bankkonto för näringsidkare och föreningar.

Länsstyrelserna har sedan 2009 i uppdrag att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov⁷ och ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättningar. Länsstyrelserna bevakar även betaltjänstsituationen för företag och föreningar i glest befolkade områden. Från och med 2013 har länsstyrelserna 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.

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. Genom denna rapport redovisar länsstyrelserna utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster 2017.

⁴ Innan utbytet startade, 2012, var värdet på mynt och sedlar i cirkulation 94 miljarder kronor. 2016 hade värdet minskat till 65 miljarder kronor och idag är den totala sedel- och myntmängden 55 miljarder

⁵ Post- och telestyrelsen, Återrapportering av PTS regeringsuppdrag inom grundläggande betaltjänster 2017, Dnr: 17-201

⁶ Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55

⁷ Förordning 2007:825 § 64, Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende länsstyrelserna.

Kontanterna i samhället

Kontantanvändningen minskar till förmån för en ökad användning av digitala betaltjänster. Denna utveckling leder till att infrastrukturen för kontanter koncentreras till allt färre aktörer. Kontantflödet består idag av banker, värdebolag (värdetransporter), handeln samt de personer som nyttjar kontanter. Dessa aktörer tillsammans med ett antal ytterligare kommersiella betaltjänstaktörer tillhandahåller tjänster i form av uttagsautomater, service- och insättningsboxar samt ombudslösningar för betaltjänster etc. Utöver detta finns depåägare som förmedlar kontanter till och från värdebolagen. Riksbanken ansvarar för att ge ut sedlar och mynt samt makulera utslitna och ogiltiga sedlar och mynt.

Bankkontor runt om i landet avvecklas, begränsar sina öppettider eller upphör med kontanthantering över disk. I exempelvis Östergötland finns det idag 16 bankkontor med möjlighet att ta ut kontanter över disk jämfört med 2011 då den möjligheten fanns på 42 bankkontor. I Värmland är det i dagsläget fyra av sexton kommuner som helt saknar bankkontor. I Gävleborg har två bankkontor stängt under 2017 och enbart 18 av 46 bankkontor i länet erbjuder kontanthantering över disk. I bland annat Västerbotten finns bankkontor med kraftigt begränsade öppettider, exempelvis öppnar några kontor endast för förinbokade möten.



Foto: Elisabeth Björkman

Länsstyrelserna konstaterade i förra årets bevakningsrapport att personer, företag och föreningar i orter med bankkontor som erbjuder fullservice, exempelvis lokala sparbankskontor, generellt är nöjda med tillgången till grundläggande betaltjänster. Detta gäller fortfarande.

En effekt av banknedläggningen är att serviceboxar⁸ och uttagsautomater, som ligger i direkt anslutning till kontoren, ofta tas bort då bankkontoret

⁸ Serviceboxar ger möjlighet för företag och föreningar att sätta in dagskassor och tillhandahålls av värdebolag (värdetransportör)

läggs ned. Det beror framförallt på att värdebolagens säkerhetskrav på lokalen inte längre kan garanteras och att det är svårt att hitta nya lokaler som uppfyller dessa krav. I länsstyrelsernas bevakning har det framkommit att dessa tjänster ibland har större betydelse än själva bankkontoret när det gäller att utföra betaltjänster. Kontantintensiva företag och föreningar påtalar att det blir svårare att sätta in sina dagskassar vilket leder till dyrare och eller mer tidskrävande lösningar. Nedläggningen av lokala bankkontor skapar även en oro för att lokalkännedomen som tidigare fanns på bankkontoret går förlorad.⁹

På vissa orter finns insättningsautomater. Dessa kan till viss del tillgodose behovet av att sätta in dagskassar men är ofta placerade på större orter där utbudet av betaltjänster redan kan anses vara tillfredsställande. Därmed underlättar dessa inte situationen för företag och föreningar i gles- och landsbygd.

Den minskade kontanthanteringen påverkar värdetransportbolagens rutiner, framförallt i gles- och landsbygd. På vissa orter töms inte serviceboxarna lika ofta eftersom bolagen vill effektivisera sina turer. Utvecklingen drabbar företag som snabbt behöver få in pengar på sina konton. Det minskande behovet av kontanter och det minskande behovet av att hantera och transportera dessa leder till att lägre volymer ska finansiera de olika delarna i infrastrukturen. Detta medför ökade kostnader per hanterad kontantkrona.

Länsstyrelserna kan se att betaltjänstproblematiken, som tidigare förknippats med gles- och landsbygd, även förekommer på vissa tätorter. I exempelvis Örebro län och Östergötlands län konstaterar länsstyrelserna att även de föreningar som är belägna i större tätorter har svårt att hitta kostnadseffektiva lösningar för att sätta in dagskassar på bankkonto. Avgifterna för att "bli av med" kontanter anses av många föreningsaktiva som orimliga.

Handeln har idag stor betydelse när det gäller kontanthanteringen. Många butiker erbjuder kontantuttag ur butikens kassa och det finns omkring 500 butiker med betalningsförmedling runt om i landet. En studie som genomförts på uppdrag av Länsstyrelsen Dalarna visar att butiker med betalningsförmedling har en viktig roll att fylla på orter som saknar bankkontor med kontanthantering över disk. Om dessa försvinner skulle det få betydande negativa konsekvenser på orten. Bland annat för företag och föreningar som skulle få svårigheter att sätta in dagskassa och få tag på växelkassa.¹⁰

⁹ Ola Granholm & Mathias Bergqvist, 2017, Effekter för företag och föreningar av banknedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie.

¹⁰ Ibid.

Samtliga länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster och nio länsstyrelser bedömer att det är fler områden än tidigare år som har problem. Det rör sig framförallt om orter med långa avstånd till service och/eller dålig tillgång till IT-infrastruktur.

Länsstyrelsen vill lyfta fram att infrastrukturen för kontanter idag är sårbar på grund av det minskande kontantflödet. Vi bedömer att det kan få betydande negativa konsekvenser om någon aktör inom kontantinfrastrukturen försvinner, minskar sitt utbud eller väljer att sluta hantera kontanter. Vad händer om infrastrukturen för kontanter inte längre går att upprätthålla på kommersiella grunder?

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från Post- och telestyrelsen finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att betaltjänstombud där privatpersoner, företag och föreningar kan betala räkningar, göra kontantuttag och sätta in dagskassor, upprättas. Det är i dagsläget en bra möjlighet men om den kommersiellt upprätthållna infrastrukturen för kontanter minskar i den takt som förutspås bedömer länsstyrelserna att ombudsinsatserna inte kommer att räcka till för att upprätthålla en god tillgänglighet till grundläggande betaltjänster runt om i landet.

”Vi spar mycket tid och pengar på att slippa åka till Ljusdal för att bankka, dit har jag 70 km enkel väg – och inte vill man ha föreningens pengar hemma heller. Nu har vår säsong varit ungefär tre och en halv månad men vi kommer framöver ha öppet året runt, och då kommer vi att använda kassagirotjänsten ännu mer”

Citat från föreningskassör ur
Länsstyrelsen i Gävleborgs läns
bevakningsrapport 2017

Sedel- och myntutbytet

Under 2017 genomfördes den sista etappen i Sveriges största sedel- och myntutbyte då de äldre 100- och 500-kronorssedlarna och 1-, 2- och 5-kronorsmynten blev ogiltiga. Enligt Riksbanken hade 92 procent av samtliga sedlar¹¹ och 46 procent av alla mynt lösts in i september 2017. För mynten räknar Riksbanken med att denna siffra kommer att justeras upp något eftersom det fortfarande fanns ogiltiga mynt kvar hos banker och värdebolag.¹²

Länsstyrelserna har i tidigare bevakningsrapporter beskrivit hur sedel- och myntutbytet har uppfattats av allmänheten och företag och föreningar. Den sammantagna bedömningen i 2016 års rapport var att utbytet då genomförts utan större problem och att Riksbankens information såg ut att ha nått ut på ett bra sätt till företagare, föreningar och privatpersoner. Denna bedömning gäller fortfarande.

Vi kan dock, i likhet med föregående år, konstatera att handeln fått ta ett stort ansvar i sedel- och myntutbytesprocessen. Missnöje med ökade kostnader för att deponera kontanter och beställa växelkassor rapporteras, särskilt från handlare på landsbygd. De nya mynten kom sent in i omlopp hos handlare vilket i vissa fall ledde till att de var tvungna att beställa extra mynt hos värdetransportbolagen till en ytterligare kostnad. Handlare som har haft begränsningar för hur många mynt som kunde lämnas in har upplevt klagomål från sina kunder. Erfarenheterna från myntutbytet skiljer sig dock åt mellan butikerna. Vissa butiker har inte upplevt några större problem förutom en ökad arbetsbörda.

Många länsstyrelser rapporterar om att äldre personer och personer med funktionsnedsättning upplever svårigheter med att se eller känna skillnad på de nya sedlarna och mynten då de i storlek, färg och vikt inte skiljer sig så mycket ifrån varandra.

”I utbytet har även bankerna utmärkt sig då de på flera ställen inte längre hanterar kontanter och därför har uppmanat kunder att vända sig till handlarna istället för att växla in gamla mynt. Detta har skapat irritation då handlarna anser att banken ska hantera pengar, butikerna ska sälja dagligvaror.”

Ur Länsstyrelsen Jönköpings läns bevakningsrapport

¹¹ Fortfarande kan man sätta in ogiltiga 100- och 500-kronorssedlar på bankkonto till och med den 30 juni 2018.

¹² <http://www.riksbank.se/sv/Press-och-publicerat/Pressmeddelanden/2017/Nastan-alla-sedlar-och-46-procent-av--mynten-har-kommit-in-till-Riksbanken-/>

Digital tillgänglighet

En väl utbyggd IT-infrastruktur är viktig för att digitala betaltjänster ska fungera. Avgörande för tillgängligheten till dessa tjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mest glesbefolkade delarna.

Tillgången till snabbt och stabilt bredband ökar i hela landet när fiberutbyggnaden går framåt. Även den mobila täckningen har blivit bättre.¹³ Men det finns fortfarande stora områden i landet där IT-infrastrukturen har brister. Länsstyrelsen i Norrbotten lyfter i sin bevakningsrapport att den pågående avvecklingen av kopparnätet och dess bredband via ADSL påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster negativt. Framförallt de som besöker, bor och verkar i fjällvärlden, skärgården och på glesbygden påverkas. Fibernätet är inte fullt utbyggt och mätningar via Täckningskollen visar att flertalet områden i Norrbottens län har bristande mobiltäckning, vilket gör det svårt att utföra digitala betalningar. Länsstyrelserna i Dalarnas län, Gävleborgs län, Jämtlands län och Västerbottens län framhåller också i sina bevakningsrapporter att det kan uppstå problem med digitala betaltjänster då det finns delar i länen med otillräcklig digital infrastruktur. I Örebro län har ett av länets största turistmål, Tivedens nationalpark, dålig mobiltäckning vilket medför svårigheter för företagen i området att kunna ta betalt.

För att digitala betaltjänster ska vara möjliga att använda för så många som möjligt krävs att tjänsterna är tillgänglighetsanpassade och användarvänliga. Det pågår en skärpning av lagstiftning och krav gällande tillgänglighet till digitala tjänster. Detta gäller offentliga myndigheters arbete med att tillgängliggöra webbplatser och mobila applikationer. Men förhoppningsvis kan arbetet även få genomslag på utvecklingen av olika betaltjänstlösningar.

För att kunna använda sig av digitala betaltjänstlösningar krävs tillgång till en e-legitimation. E-legitimationsnämnden har i rapporter lyft behovet av säkra e-legitimationer till alla och att dessa kan användas enkelt och kostnadseffektivt.¹⁴ Vi ser ett behov av att förbättra tillgången till e-legitimation. På den svenska marknaden är den digitala legitimationen Bank-ID den mest använda. Men det måste vara möjligt att kunna få e-legitimation utan att vara bankkund. Regeringen har i budgetpropositionen för 2018 aviserat en satsning på säkra och enkla tjänster för identifiering där det ingår att säkerställa att alla som behöver får tillgång till enkla och säkra

¹³ Post- och Telestyrelsens mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2016 - PTS-ER-2017:7

¹⁴ Fortsatt försörjning av tjänster för e-legitimering och e-underskrift, Dnr: 131 645711-15/9513, 2016-10-25

e-legitimationer. Konkurrensverket har uppmärksammat behovet av en statligt utfärdad e-legitimation.¹⁵

Den ökade digitaliseringen kan göra betaltjänstmarknaden sårbar och få konsekvenser när det gäller säkerhet. Vad händer exempelvis då kortterminalers och uttagsautomaters uppkoppling mot internet av någon anledning störs och därmed inte får kontakt med bankerna? Svenska betalningsrådet har initierat en scenariostudie med fokus på vilka effekter detta skulle få. Denna scenariostudie har bland annat väckt frågan i vilket utsträckning det skulle vara möjligt att genomföra "off line-transaktioner". Betalningsrådet har enats om att även utreda denna fråga inom ramen för scenariostudien. Detta ska redovisas våren 2018. Länsstyrelserna medverkar i scenariostudien och är positiva till att det tagits ett samlat grepp kring detta.



Foto: Josefine Eklund

¹⁵ Konkurrensverkets rapport 2017:7 Betaltjänstmarknaden i Sverige

Tillgången till grundläggande betaltjänster

För privatpersoner

Om tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms som tillfredsställande eller inte beror idag i huvudsak på om man kan och vill använda den digitala tekniken. För privatpersoner i allmänhet som har möjlighet och intresse av att ta del av den digitala tekniken bedöms tillgängligheten till betaltjänster som tillfredsställande av en majoritet av länsstyrelserna (18 av 21 länsstyrelser). För de individer som inte har tillgång till teknik, ekonomisk möjlighet eller av andra skäl inte kan använda tekniken bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster i många fall inte vara tillfredsställande. Dessa personer befinner sig i ett digitalt utanförskap som i detta fall innebär svårigheter med att utföra grundläggande betaltjänster. Situationen blir allt mer problematisk i takt med att kontanthanteringen minskar.

I en forskningsstudie¹⁶ som publicerats under 2017 konstateras att det är lätt att se de positiva effekterna av digital teknik. Digital teknik skulle kunna kompensera för fysiska begränsningar vilket ofta kommer med en stigande ålder. Samtidigt visar studien att långt ifrån alla har tillgång till den teknik som krävs. Var femte person mellan 65 och 85 år har inte den tekniska utrustning som behövs för att utföra digitala betaltjänster. I studien beskrivs att faktorerna materiella resurser (som inkomst och boende) diskursiva resurser (som kunskaper och yrkeserfarenheter) och sociala resurser (som familjesituation och sociala nätverk) påverkar benägenheten att använda digital teknik. Graden av användning ökar i takt med resurserna. I studien konstateras även att graden av teknikanvändning inte är statisk. En person som använder digital teknik kan sannolikt hamna i ett digitalt utanförskap till följd av att en persons resurser inom det tre områdena minskar, exempelvis som en konsekvens av stigande ålder.

Det vi ser i vårt bevakningsarbete bekräftar denna beskrivning. Vi har tidigare konstaterat att ekonomiska resurser påverkar tillgången till den teknik som krävs för att utföra digitala betaltjänster. Digital teknik såsom datorer, surfplattor och

” Viktigt att all möjlig teknik erbjuds även i framtiden, både digitala och analoga lösningar. En del gillar och kan hantera tekniken och andra vill inte eller har inte möjlighet. Vi är alla olika.”

Från Länsstyrelsen Västra Götalands
läns dialogmöte i juni 2017

¹⁶ Projekt Ung teknik, äldres vardag: Domesticeringsforskning för digital policy leds av Tobias Olsson vid Lunds universitet tillsammans med Ulli Samuelsson, Jönköpings universitet och Dino Viscovi, Linnéuniversitetet i Växjö. Projektet finansieras av Forte.

smarta telefoner ingår inte inom riksnormen för försörjningsstöd vilket kan göra det svårt för personer med begränsade ekonomiska resurser att vara delaktiga i den digitala utvecklingen när det gäller betalningar. Bristande kunskap, en upplevd otrygghet, en ovilja att använda digital teknik eller teknik som inte är tillgänglighetsanpassad kan också vara ett hinder.

Länsstyrelserna ska enligt regeringens uppdrag särskilt bevaka hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning. Detta är dock inte homogena grupper vad gäller digital delaktighet.



Foto: Henrik Lindholm

Bland äldre personer ökar andelen som kan hantera den digitala tekniken¹⁷ och därmed ökar också tillgången till betaltjänster för dessa individer. Men det är fortfarande många som hellre använder manuella lösningar och kontanter eller som på grund av åldersrelaterade funktionsnedsättningar har svårt att använda digitala lösningar. 2017 bedömer 11 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster för gruppen äldre inte är tillfredsställande. Åtta länsstyrelser gör även bedömningen att situationen har försämrats jämfört med föregående år.

Även personer med funktionsnedsättningar har olika förutsättningar när det gäller betaltjänster och den digitala tekniken medför både hinder och lösningar. För vissa underlättar den nya tekniken betalningar och bankärenden genom tillgänglighetsanpassad teknik. Exempelvis förenklar betaltjänster i smarta mobiltelefoner ofta för personer med synnedsättning.¹⁸ För andra uppstår problem när personlig service försvinner och ersätts med tekniska lösningar som inte är anpassade efter olika behov. För exempelvis en person med en kognitiv funktionsnedsättning kan en minskning av personlig service innebära en väsentlig försämring. En majoritet av länsstyrelserna (13 av 21 länsstyrelser) bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster för personer med funktionsnedsättning inte är

¹⁷ <http://www.soi2017.se>

¹⁸ Synskadades Riksförbunds medlemsundersökning för 2017 visar dock att 54 procent i den äldre målgruppen (65-85 år) kan kallas icke användare av internet. Jämfört med 2015 är det dock fler som använder Internetbank för att betala räkningar.

tillfredsställande. Åtta länsstyrelser gör även bedömningen att situationen har försämrats jämfört med föregående år. Beroende på funktionsnedsättning är denna grupp ofta beroende av fungerande hjälpmedel eller personlig hjälp för sina ärenden.

Även möjligheterna för andra ledets användare, det vill säga individer som i sitt privatliv eller sin yrkesroll hjälper en annan person att genomföra betaltjänster, behöver utvecklas. I takt med att möjligheterna att använda kontanter och andra traditionella betaltjänster minskar kommer troligen fler behöva hjälp med sina betalningar. Länsstyrelserna har i slutrapporten för projektet "Innovationsupphandling av betaltjänster" lyft behovet av ett tryggt, rättssäkert och effektivt sätt att hjälpa andra med betalningar.¹⁹ Vi ser ett behov av att se över vilka digitala möjligheter som finns och kan användas för andra ledets användare. Framtidsfullmakter²⁰ är en viktig förändring. Ett system med digitala fullmakter skulle kunna underlätta för denna grupp.

Förutom att göra nya betaltjänster användarvänliga och tillgänglighetsanpassade bör fokus även ligga på att stötta dem som ska nyttja digitala lösningar. Det finns ett behov av personlig rådgivning och stöd i hur digitala betaltjänster kan användas. Vi bedömer att en stor utmaning framöver blir att identifiera de människor som inte är digitalt delaktiga och hitta lösningar för dem. Det pågår satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen och utbildningar erbjuds även kring digitala betaltjänster. Både banker, utbildningsanordnare och offentliga organisationer står bakom dessa satsningar. Men omfattningen av utbildningar varierar. Vi ser att utbildningsbehovet är stort och bedömer att en betydande satsning på folkbildning är önskvärd.

"Många digitala utbildningar genom bibliotek och pensionärsföreningar upplevs positivt och efterfrågas i större skala."

Från Länsstyrelsen i Västra Götalands läns dialogmöte i juni 2017

¹⁹ Länsstyrelsen Dalarnas län, Rapport: 2017-05, Slutrapport för projektet "Innovationsupphandling av betaltjänster"

²⁰ Framtidsfullmakter är ett alternativ till gode män och förvaltare och ett komplement till vanliga fullmakter. Privatpersoner ska på förhand kunna utse en person som kan ta hand om deras personliga och ekonomiska angelägenheter om de senare i livet inte kan det. Den nya lagen började gälla den 1 juli 2017.

Betaltjänstsituationen för asylsökande och nyanlända

Betaltjänstsituationen för asylsökande och nyanlända har av länsstyrelserna identifierats som ett viktigt bevakningsområde. För asylsökande har länsstyrelserna sett problem när det gäller att betala faktura. Många asylsökande har hittills inte haft möjlighet att öppna ett bankkonto med grundläggande funktioner och är därför beroende av kassatjänster över disk för att betala räkningar. Även om asylsökande får de flesta av sina kostnader betalda så finns det situationer där de får fakturor, exempelvis vid sjukhusbesök. Att betala en faktura innebär kostnader och ofta även resor.

Förhoppningen är att situationen ska förbättras i och med att betalkontodirektivet har genomförts i svensk rätt. Lagändringarna innebär att alla konsumenter som lagligen är bosatta inom Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES) ska kunna få ett bankkonto med grundläggande funktioner. Konsumenten ska alltså kunna placera pengar på kontot, ta ut kontanter och överföra pengar. Länsstyrelserna har dock fått signaler från asylsökande/nyanlända om fall där man inte godkänns öppna bankkonton, antingen med hänvisning till bristande språkkunskaper (tolk har inte accepterats), eller med hänvisning till Penningtvättsdirektivet.



Foto: Åsa Lindin

Kunskapsnivån kring betaltjänster bland nyanlända varierar. På kommunernas kontakt- och informationscenter, som är riktade mot nyanlända, är frågor som rör betaltjänster vanligt förekommande och det finns ett stort behov av information kring dessa frågor. Vissa banker har rekryterat personal med språkkunskaper för att kunna ge bättre service mot dessa grupper. Det är också vanligt att asylsökande/nyanlända lär sig av släktingar och bekanta då man vill ha informationen på sitt eget språk.

Länsstyrelsen i Örebro län bedriver ett pilotprojekt som riktar sig till asylsökande och nyanlända med information om betalningar och hur dessa fungerar. Informationen hålls på svenska och arabiska och ibland följer tolkar på andra språk med. Under projektets gång har länsstyrelsen märkt att det framför allt är många kvinnor som deltar och är intresserade av att lära sig mer om betaltjänster.

I projektet MILSA (stödplattform för migration och hälsa) arbetar länsstyrelser och en rad lärosäten²¹ med att utveckla en nationell utbildningsplattform för samhälls- och hälsokommunikatörer. Projektet syftar till att ge samhällsorientering till nyanlända invandrare för att underlätta deras etablering i arbets- och samhällslivet. Länsstyrelserna har inom ramen för sitt betaltjänstuppdrag kontaktat projektet för att se om information om grundläggande betaltjänster kan ingå som en del i utbildningsprogrammet.

Företag och föreningar i glest befolkade områden



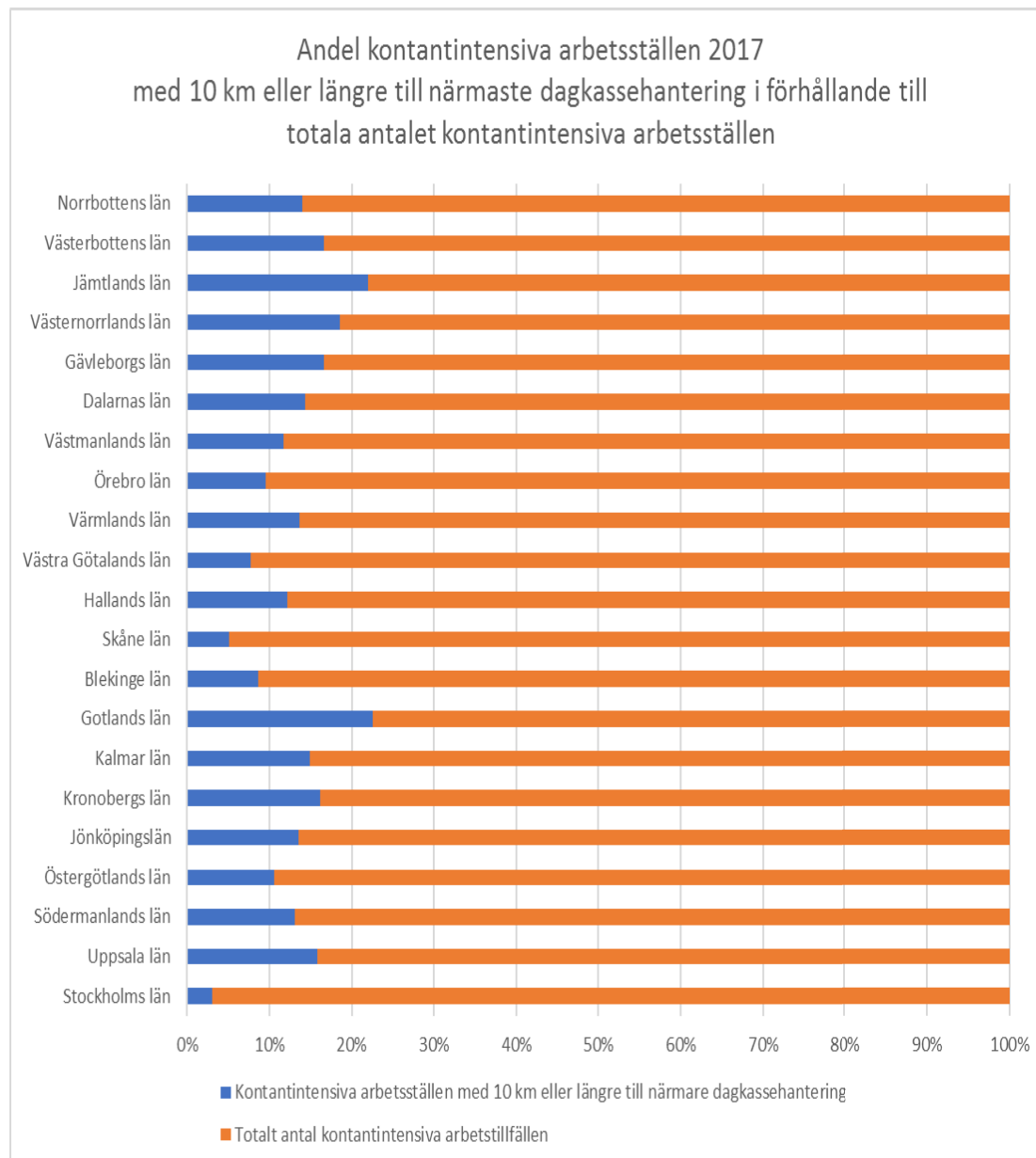
Foto: Camilla Zilo

Situationen för företag och föreningar kan i stort sägas vara oförändrad jämfört med tidigare år och problembilden är densamma. Liksom tidigare är det de kontantintensiva företagen, framförallt besöksnäring och handel, som upplever ett fortsatt problem med hanteringen av dagskassar. Långa avstånd och begränsade öppettider försvårar dagkassehanteringen. Landsbygdshandeln tar ett fortsatt stort ansvar för att upprätthålla kontantförsörjningen och även andra banktjänster.

Tillgängligheten till den kontanthanterande infrastrukturen är viktig för turismföretagare. Dyra kortavgifter vid köp med utländska kort, att korten inte fungerar samt att det är svårare att ta ut kontanter, kan påverka försäljningen hos företagen.

²¹ Luleå tekniska universitet, Mittuniversitetet, Malmö högskola, Lunds universitet, Uppsala universitet, Örebro universitet.

Diagrammet nedan visar länsvis hur stor andel kontantintensiva arbetsställen som har tio kilometer eller längre till närmaste dagskassehantering i förhållande till det totala antalet kontantintensiva arbetsställen.



Diagrammet visar att andel arbetsställen med tio kilometer eller längre till närmaste dagskassehantering varierar mellan länen. Jämtlands län och Gotlands län har de längsta avstånden medan Skånes län och Stockholms län har kortast avstånd. Med några undantag är det tydligt att Norrlandslänen är de län som har störst andel kontantintensiva arbetsställen som har tio kilometer eller längre till närmaste dagskassehantering.

Länsstyrelserna får signaler om att betaltjänstsituationen är som mest problematisk för föreningar. 15 av 21 länsstyrelser gör bedömningen att föreningars tillgång till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Den sammanlagda bedömningen är att föreningar upplever samma betaltjänstproblem som företag, men eftersom föreningarnas verksamhet ofta bygger på ideellt engagemang med knappa resurser blir de mer sårbara. På grund av höga avgifter och svårigheter att hantera kontanter försöker många föreningar gå över till digitala betaltjänster, till exempel Swish eller iZettle. Transaktionskostnaderna för att nyttja de digitala tjänsterna anses dock höga och föreningar framför önskemål om att skilja mellan ideella föreningar och företag när det gäller dessa avgifter.

För att få ett fördjupat underlag om hur den strukturella förändringen av betaltjänstmarknaden påverkar lokala förutsättningarna, med fokus på företag och föreningar, har Länsstyrelsen Dalarna beställt en fördjupningsstudie om vad som händer på orter där bankkontor läggs ned.

Utredningen har genomförts bland annat genom djupintervjuer med företagare och föreningar på fem mindre orter som alla nyligen förlorat sitt sista bankkontor. Utredningen har försökt fånga effekterna i ett kortare perspektiv.²²

Utredningen visar att på dessa orter är nedläggningen av det sista bankkontoret bara en del i en långsiktig process där man i mindre orter successivt parerar och kompenserar för ett minskande ”på plats-utbud” från banken. Ofta har det sista bankkontoret haft en begränsad service och inte hanterat till exempel kontanter eller företagsärenden. För föreningar och företagare, speciellt inom vissa branscher, har det resulterat i påtagliga utmaningar att tjänster såsom möjlighet att betala räkningar, valutaväxling, service med växelkassor, deponering av kontanter och kontantuttag, har försvunnit. Det finns en förståelse från de intervjuade företagen för att bankkontor läggs ner, man ser oftast detta som fullt naturligt utifrån digitalisering och allt färre besök på kontoret. Däremot är det en allmän



Foto: Henrik Lindholm

²² Ola Granholm & Mathias Bergqvist, 2017, Effekter för företag och föreningar av banknedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie.

uppfattning att nedläggningen har gått väldigt snabbt och att de har blivit lämnade att lokalt hantera problemet så gott de kan.

De största problemen uppstår för företag som hanterar kontanter, särskilt i orter med stor turism och stora säsongsvariationer. Här får företagen praktiska problem med förvaring av kontanter, växelkassa och olika valutor, i kombination med hög arbetsbelastning. Det blir även ökade säkerhetsrisker då man förvarar större summor kontanter i sin lokal, i bilen eller i sitt hem. Föreningarna har liknande utmaningar. De flesta företagare påverkas dock inte alls eller uppskattar den ökade digitala tillgängligheten till finansiella tjänster. En vanlig synpunkt är att ”Det blev inte så stor skillnad när den sista banken lades ner (den hade ju vid det laget i alla fall så svagt utbud av finansiella tjänster). Det blir värre om den kvarvarande servicepunkten skulle tvingas lägga ner...”

Såväl flera av de intervjuade företagarna som nationella aktörer har framhållit risken för försämrade kreditmöjligheter för företag i lands- och glesbygd som en följd av att kreditprövningen sker allt längre bort från den ort där företaget är etablerat.

Utredningen rekommenderar ett antal åtgärder t.ex. att en rutin/best-practice utvecklas för vilka åtgärder som kan vidtas innan det sista bankkontoret läggs ner. Fördjupningsstudien finns att läsa i sin helhet som en bilaga till denna rapport.

”I de fall som man fortfarande använder kontanter och inte har ”väldigt” goda bankkontakter så blir det olika lösningar, t.ex. kassörer som själva använder kontanterna och för om pengar från eget konto till föreningens bankkonto. Sedan hittar man även lokala kiosker/butiker som kan ta emot/växla mynt. Att hantera kontanter innebär även stora risker för inbrott i klubbstugor och kanslier. Detta gör att kioskansvarig eller kassör får ta hem kassan till bostaden vilket inte heller är optimalt ur ett säkerhetsperspektiv. Har man haft ett större arrangemang med större kontantbehållning så är även bankernas begränsning i insättningsautomaterna till 10 000 kr/vecka ett problem.”

En föreningsaktiv i Kronobergs län

Länsstyrelsernas insatser

Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behov och vid 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 länsstyrelserna utvecklat en arbetsmodell. Vi delar med oss av våra kunskaper och erfarenheter vid regelbundna konferenser och möten, samarbetar i olika projekt och arbetsgrupper och har en stödsamordningsfunktion. På det sättet blir arbetet effektivt och kompetens förbättras och upprätthålls.

Vi har gemensamma verktyg, exempelvis en digital projektarena och en kartdatabas, Pupos. I kartdatabasen 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 såväl i bevakningsuppdraget som när beslut ska fattas om stödinsatser, till exempel till betaltjänstombud.

Länsstyrelsen i Dalarnas län 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.

Till stödsamordningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län finns en stödgrupp knuten. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis konferenser, arbetsgrupper, och andra aktiviteter. Under hösten lägger stödgruppen stort fokus på arbetet med årsrapporten. I stödgruppen för 2017 ingår Länsstyrelsen i Värmlands län, Länsstyrelsen i Östergötlands län, Länsstyrelsen i Örebro län, Länsstyrelsen i Kronobergs

län, Länsstyrelsen i Västerbottens län samt Länsstyrelsen i Södermanlands län.

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Som tidigare lyfts fram skapar den snabba utvecklingen på betaltjänstmarknaden problem för vissa människor, företag och föreningar. För att kunna möta denna utveckling har vi sett ett behov av att ytterligare vidareutveckla arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser. Mot bakgrund av detta, har Länsstyrelsen Dalarna inom samordningsuppdraget, under våren 2017 ansökt och beviljats medel från PTS. Detta för att kunna fördjupa arbetet inom fem utvecklingsområden som identifierats av länsstyrelserna. Det övergripande syftet med insatserna är att öka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i enlighet med länsstyrelsernas uppdrag. Två av dessa insatser, *Pipos* och *Förordning och föreskrifter*, har initierats sedan tidigare. I dessa fall har ansökan handlat om att kunna fortsätta arbetet inom dessa områden. Övriga tre insatser, *Information riktad mot möjliga betaltjänstombud och företag/föreningar*, *Betaltjänstlösningar och teknik* samt *Digitala hjälpmedel* har påbörjats under 2017.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Från och med 2013 har länsstyrelserna haft uppdraget att när det behövs ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Insatserna görs både genom att ge stöd till betaltjänstombud samt genom andra utvecklingsinsatser såsom exempelvis information och utbildning kring digitala betaltjänster, ofta med fokus på digital delaktighet. Nedan sammanfattas länsstyrelsernas arbete med de regionala insatserna.

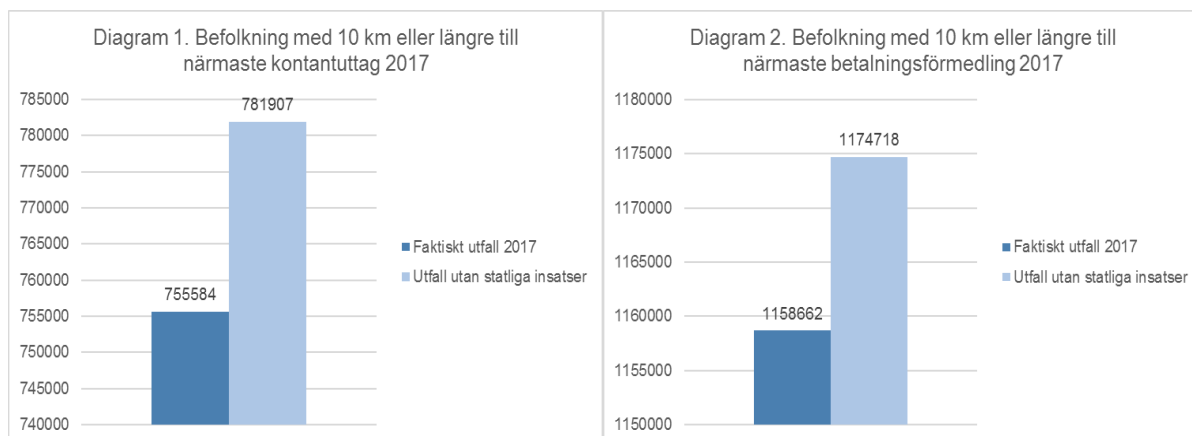
Betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från Post- och telestyrelsen finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att ge stöd till betaltjänstombud. Vad ombudet erbjuder för tjänster varierar och bedöms från fall till fall utifrån en analys av behovet på området och i dialog med den tilltänkta tillhandahållaren. Vissa tillhandahåller både kontantuttag, betalningsförmedling (möjlighet att betala räkningar) och möjlighet för företag och föreningar att sätta in dagskassor. Andra erbjuder insättning av dagskassor och möjlighet till kontantuttag genom så kallade recylingsmaskiner där kontanterna cirkuleras mellan insättning och uttag. I andra fall består insatsen endast av en uttagsautomat.

I dagsläget finns det 36 betaltjänstombud i hela landet, fyra av dem har tillkommit under 2017. Fem betaltjänstombud vardera finns i Kronoberg och Västerbotten, fyra finns i Norrbotten och lika många i Gävleborg. I Dalarna finns tre betaltjänstombud. I Värmland, Jämtland, Västernorrland, Gotland, Östergötland och Västra Götaland finns det två betaltjänstombud och i Västmanland, Kalmar och Södermanland finns det ett. I Stockholm genomförde man under våren 2017 en upphandling avseende värdetransporter till 15 öar i Stockholms skärgård under sommarsäsongen.

Vi kan se att de betaltjänstombud som får statligt stöd förbättrar tillgången till grundläggande betaltjänster. De tre diagrammen nedan visar det totala antalet människor i landet som har tio kilometer eller längre till grundläggande betaltjänster samt hur det antalet skulle förändras om de ombud som får statligt stöd för dessa tjänster skulle tas bort.

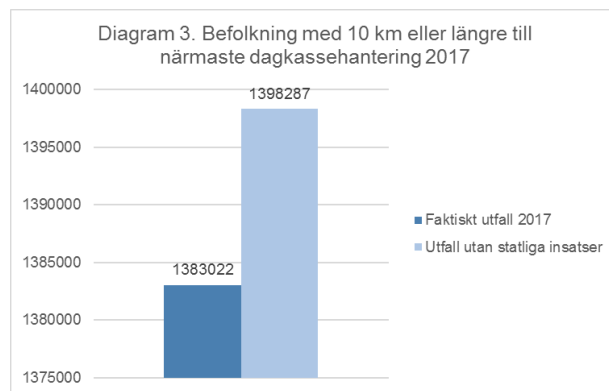
Diagram 1 nedan visar att drygt 26 000 fler människor skulle få tio kilometer eller längre till närmaste kontantuttag om de statligt finansierade ombuden togs bort. Vad gäller betalningsförmedling, visar diagram 2, att drygt 16 000 människor skulle få längre än tio kilometer till närmaste betalningsförmedling. Med tanke på att dessa ombud främst finns i glest befolkade områden är det jämförelsevis många människor som får bättre tillgång till grundläggande betaltjänster genom insatserna.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

Diagram 3 visar att omkring 15 000 människor skulle få längre än 10 kilometer till närmaste dagkassehantering om de statliga insatserna togs bort.

Att upprätta betaltjänstombud är en bra möjlighet att öka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster inom ett område. 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.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

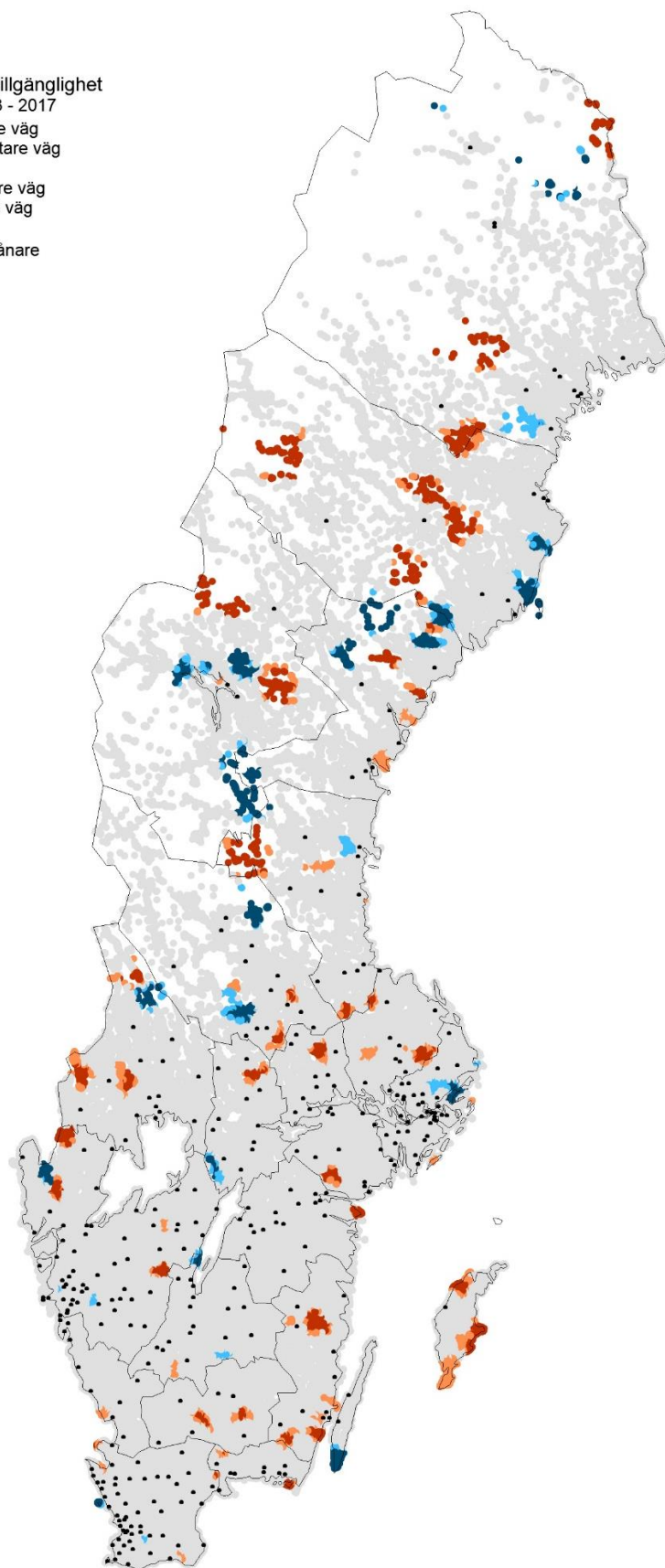
Kartan på nästa sida visar befolkningens förändrade tillgänglighet till kontantuttag mellan år 2013 - 2017.

Befolkningens förändrade tillgänglighet
till kontantuttag mellan år 2013 - 2017

- 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



Under hösten 2017 har en utvärdering av betaltjänstombuden genomförts. Syftet med utvärderingen har främst varit att få en bild av ombudens

erfarenheter av att vara ombud.

”Kassagirotjänsten är otroligt bra - vi sätter in pengar tre gånger per månad och sparar ungefär 14 mil per gång = 504 mil och 108 timmar om året vilket är mer än 2,5 arbetsvecka”

Citat från företagare ur Länsstyrelsen i Gävleborgs läns bevakningsrapport 2017

Utvärderaren som har genomfört studien konstaterar att det finns flera skäl till viss försiktighet i värderingen av hur betaltjänstombuden och stödet till dem fungerar. En stor andel av ombuden startade 2016 eller 2017. De har således bedrivit verksamheten under en relativt kort period och det tar tid innan allt fungerar. Många betaltjänstombud har varit försiktiga med att marknadsföra tjänsterna, vilket också är ett skäl till att

det kommer att ta tid innan tjänsterna används fullt ut. Säkerhet och rädsla för rån är främsta skälet till varför flera väljer att inte marknadsföra ombudslösningen.

Utvärderarens samlade bedömning är att det ofta är ett stort hjärta för bygden som är drivkraften bakom handlarnas beslut att bli betaltjänstombud. Visst ser många möjligheter till nya kunder, viss merförsäljning och ett sätt att behålla kunder, men det är möjligheten att erbjuda bygdens befolkning tjänsterna som utgör det starkaste incitamentet. De ser också väldigt positivt på funktionen och många uttrycker stolthet över att kunna erbjuda dessa tjänster. De påpekar att servicen på landsbygden på det här sättet faktiskt blir bättre än i centralorten. Att utvecklas till att bli en komplett servicepunkt är också en överlevnadsstrategi för många av butikerna. Införandet av betaltjänstombud på strategiska platser innebär att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster väsentligt förbättras inte enbart ur ett geografiskt perspektiv. Tjänsterna är också billigare än hos banken och öppettiderna är längre.

Kunderna är överlag mycket nöjda med tjänsterna, till och med imponerade, överraskade och förvånade i positiv bemärkelse. De betaltjänstombud som precis hade fått igång tjänsterna hade dock svårt att svara på frågan. Några enstaka respondenter nämner att kunder har blivit irriterade på grund av bristande funktionalitet i början, att det tagit slut på pengar samt att de reagerar negativt på avgifterna och att uppkopplingen inte alltid fungerar.

Målgrupper som använder tjänsterna bedöms vara till lika delar ”mest äldre” och ”blandat”. Andra grupper som nämndes var föreningar och nyanlända. Några enstaka tog upp turister.²³

Utvecklingsinsatser

Flera länsstyrelser arbetar aktivt med insatser för att nå ut med information om grundläggande betaltjänster, ofta i samverkan med andra aktörer eller i sammanhang där betaltjänstfrågorna har en naturlig plats, till exempel serviceförsörjning.

Länsstyrelsernas har initierat och genomfört en rad regionala utvecklingsinsatser under 2017. Det rör sig framförallt om informationsinsatser, mässor/konferenser och utvecklingsprojekt. Några exempel anges nedan. Mer om länsstyrelsernas regionala utvecklingsinsatser går att läsa om i respektive länsstyrelses bevakningsrapport i bilaga 1.

- Länsstyrelsen i Örebro län har tagit fram filmer på olika språk (svenska, arabiska och tigrinja) med information om betaltjänster samt en film särskilt riktad till personer med funktionsnedsättningar. De har även, tillsammans med pensionärsorganisationerna och Länsbygderådet i Örebro län/Hela Sverige ska leva, arrangerat tre minimässor på olika orter i länet med fokus på betalningar och digitala lösningar. Målgrupper för mässorna är äldre personer, människor med funktionsnedsättning, nyanlända och asylsökande. Länsstyrelsen i Örebro län har även medverkat vid flera mässor och marknader i länet där de med hjälp av enkäter och frågor kunnat fånga upp medborgarnas åsikter om hur grundläggande betaltjänster fungerar. De bedriver dessutom ett pilotprojekt med information till asylsökande och nyanlända personer om betalningar och hur de fungerar. Informationen hålls på svenska och arabiska och ibland följer tolkar på andra språk med. Länsstyrelsen i Örebro län har under året även startat upp ett pilotprojekt som gäller tillgänglig service. Där kommer de bland annat att sprida information om tekniska hjälpmedel som stöd för olika funktionsnedsättningar.
- Länsstyrelsen i Värmlands län har deltagit med en programpunkt på och som utställare vid seniormässan. De har även deltagit vid mässan Digital senior som anordnas av Karlstad kommun och Resurscentrum. De har även bjudit in olika aktörer för kunskaps- och erfarenhetsutbyte om utbildningar riktade mot äldre och personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelsen i Värmlands län har dessutom haft möten med länets tre största banker för att bland annat höra om deras syn på eventuella konsekvenser i de orter där man valt att stänga sina kontor samt få information om vilka insatser bankerna gör i länet för att höja kunskapen om de digitala betaltjänsterna. De genomför i nära samarbete med Torsby kommun projektet

²³ Rönnlund Monica, Evidera AB, 2017. Utvärdering betaltjänstombud.

Betalbokbussen och deltar i Interregprojektet In for Care som med användarperspektiv och innovation i fokus går ut på att förbättra möjligheterna för andra ledets användare, det vill säga individer som i sitt privatliv eller yrkesroll hjälper en annan person att genomföra betaltjänster.

- Länsstyrelsen i Jönköpings län har hållit ett dialogmöte för representanter från länets olika kommunala landsbygds- och näringslivsutvecklare och för tre olika betaltjänstleverantörer. Ett möte har även hållits med de butiker i länet som klassificeras som sista butiken på orten. Dessa butiker är särskilt prioriterade då de anses ha en viktig servicefunktion för de som bor på landsbygden i länet. Länsstyrelsen i Jönköpings län planerar även för 2017 års regionala servicekonferens där Region Jönköpings län tillsammans med Länsstyrelsen Jönköpings län är arrangörer.
- Länsstyrelsen i Jämtlands län har genomfört en informationsinsats, utformad som ett dialogmöte riktad till kommunernas tjänstemän och politiker samt betaltjänstaktörer som har en del av sin marknad i länet. Dialogmötets syfte var att öka förståelse och kunskap för bättre framtida beslut kopplat till grundläggande betaltjänster.
- Länsstyrelsen i Skåne län har deltagit vid tre seniormässor samt hållit dialogmöten med personer med funktionsnedsättning. De har även blivit inbjudna till olika organisationers möten för att hålla föredrag. Det har också ett samråd med bank och värdetransportör vilket resulterat i möten med företag och föreningar ute i en kommun.
- Länsstyrelsen i Östergötlands län bedriver tillsammans med Östergötlands bygdegårdsdistrikt ett projekt som innebär att de på plats hos lokala bygdegårdsföreningar informerar om grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen i Östergötland kommer under senhösten att starta ett pilotprojekt bestående av utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt. Målgruppen kommer att vara personer med funktionsnedsättning.
- Länsstyrelsen i Södermanlands län har inom ramen för samarbetet inom Kustlänsgruppen²⁴ genomfört ett pilotprojekt tillsammans med Länsbildningsförbundet. Bakgrunden är att det finns föreningar och småföretag som upplever problem med att ta betalt, göra sig av med dagskassor och i övrigt hantera betalningar i vissa delar i länet trots att det finns många alternativa lösningar för betalning tillgängliga.
- Länsstyrelsen i Kalmar län har påbörjat en upphandling av utförare av informationsinsatser i form av studiecirkelar för föreningar och småföretag. Fokus för studiecirkelarna är användning av digitala betallosningar. Insatsen bygger på det pilotprojekt som genomförts i Södermanlands län inom ramen för kustlänssamarbetet.

²⁴ Länsstyrelserna i Blekinge, Gotland, Kalmar och Södermanland samverkar kring grundläggande betaltjänster genom Kustlänsgruppen.

Länsstyrelsen i Kalmar län har även tagit beslut om att medfinansiera projektet *Flernivåsamverkan för stärkt regional service* där Regionförbundet i Kalmar län är projektägare.

- Länsstyrelsen i Gotlands län har inlett ett stödprojekt inriktat på seminarier för att utbilda småföretag och föreningar i digitala betalningar. Även detta projekt är en variant av det pilotprojekt som Kustlänsgruppen tidigare genomfört i Södermanland. Arrangör är Gotlands bildningsförbund som fått stöd av länsstyrelsen för att genomföra detta.
- Länsstyrelsen i Västra Götalands län har genomfört ett större dialogmöte i Göteborg med ett 30-tal representanter för funktionsnedsatta och äldre. De har även medverkan vid två seniormässor, jämställdhetsmässor och dialogmöten med kommunala pensionärsråd och med kommunala råd för funktionshinderfrågor. Olika informationsinsatser har även genomförts i länet och på sociala medier, inte minst för att sprida information om mynt- och sedelbytet. Länsstyrelsen har tagit fram informationsmaterial, bland annat information om grundläggande betaltjänster i punktskrift, artiklar i tidningen Jordbiten och utskick av vykort med information om betaltjänster och service till olika målgrupper. Tillsammans med Länsstyrelsen i Örebro län och Västra Götalands Regionen har de genomfört en studieresa i Dalsland. I samverkan med Länsstyrelsen i Örebro län och Gullspångs kommun genomförs en seniormässa i november 2017.
- Länsstyrelsen i Kronobergs län genomför en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken.

Under hösten 2017 har, en av Länsstyrelsen i Dalarnas län anlitad konsult för utvärdering av de statligt finansierade betaltjänstombuden, även gjort en fokusgruppsintervju med länsstyrelser som genomfört regionala utvecklingsinsatser. Detta för att få en bild av länsstyrelsernas egna erfarenheter av insatserna.

Resultatet visar att länsstyrelsernas utvecklings- och informationsinsatser sker i brett samarbete med andra länsstyrelser, föreningar, kommuner och regioner. Även banker, betaltjänstombud och andra lokala aktörer förekommer som samarbetspartners. I stort fungerar samarbetet med såväl kommuner som regionerna, även om ett och annat undantag förekommer. Det poängteras dock att personberoende kan vara en riskfaktor. Samarbetet behöver lyftas till strategisk nivå för att vara långsiktigt hållbart.

Samarbetet mellan länsstyrelserna inom betaltjänstområdet lyfts fram av fokusgruppen som ett föredöme, som borde kunna fungera som inspirationskälla till andra områden där länsstyrelserna samverkar.

Nationell och regional samverkan

De senaste åren har det nationella arbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer utvecklats. Betalningsrådet under ledning av Riksbanken är ett viktigt samråds- och dialogforum för myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer på den svenska marknaden för betaltjänster. Under året har ett nytt arbetsprogram för rådets arbete under perioden 2017–2019 tagits fram. Länsstyrelserna är aktiva i rådets arbete genom deltagande i såväl betalningsrådets möten som i ett antal arbetsutskott. Samordningsfunktionen vid länsstyrelsen i Dalarnas län har i samråd med Riksbanken åtagits sig att leda och planera betalningsrådets utskott för betaltjänsternas räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet.

Arbetet med att förbättra tillgången till betaltjänster sker ofta inom ramen för de regionala serviceprogrammen. Betaltjänster är en del av den grundläggande service som är viktig för en regions utveckling både i tätort och på landsbygd. För att skapa hållbara betaltjänstlösningar är det viktigt med ett gott samarbete mellan länsstyrelser, regioner, kommuner och landsting kring servicefrågor och landsbygdsutveckling. Under året har samverkan fortsatt att utvecklas.

På nationell nivå har stödsamordningsfunktionen vid länsstyrelsen Dalarna träffat Tillväxtverket för att diskutera gemensamma frågor och samarbetsområden. På regional nivå lyfter flera länsstyrelser i sin rapportering ett gott samarbete med de aktörer som ansvarar för serviceprogrammen i respektive län.

Även samarbetet med kommunerna är centralt. Det är kommunerna som har ansvaret för att enskilda individer får sina behov av service och omsorg tillgodosedda. Flera länsstyrelser har utvecklat sitt samarbete med kommunerna kring betaltjänstfrågor både vad gäller dialog vid inrättandet av betaltjänstombud och insatser kring digitalt utanförskap.

Framtida utveckling

Sett ur ett internationellt perspektiv är utvecklingen på den svenska betalningsmarknaden unik. Riksbanken gör bedömningen att Sverige inom en inte allt för avlägsen framtid kan bli ett samhälle där kontanter inte längre är allmänt gångbara.²⁵ En pågående forskningsstudie vid Kungliga Tekniska Högskolan visar att två tredjedelar av Sveriges handlare tror att de slutar acceptera kontanter senast 2030.²⁶

För att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster under de närmsta åren bör arbetet även fortsättningsvis riktas både mot att möjliggöra för dem som vill använda kontanter och mot att minska det digitala utanförskapet. Men om kontantanvändningen och den kommersiellt upprätthållna infrastrukturen för kontanter minskar i den takt som förutspås kommer inte de statligt finansierade ombudsinsatserna att räcka till för att upprätthålla en god tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. Den strukturella förändringen kan då inte längre vägas upp med punktinsatser genom betaltjänstombud på ett antal orter i landet.

Vi ser även att digital delaktighet är en framtidsfråga. På individnivå återfinns svårigheter numera både i städer och på landsbygden. Problem är inte geografiskt bundna på samma sätt som tidigare. En stor utmaning framöver blir att identifiera de människor som inte är digitalt delaktiga och hitta lösningar för dem. Utbildningsbehovet kring digitala betaltjänster är stort. Vi ser ett behov av större folkbildande insatser exempelvis via lokala utbildningscenter och ekonomiska bidrag riktade mot de individer som behöver öka sin digitala kompetens. Betaltjänstmarknaden förändras snabbt och vi bedömer att införandet av det nya betaltjänstdirektivet, PSD2, kommer att leda till ännu fler alternativ till dagens traditionella banker och dess tjänster. Med fler aktörer på marknaden är information och utbildning än viktigare.

Mot bakgrund av den snabba digitaliseringstakten och att andelen kontanta betalningar minskar har Riksbanken startat en utredning om möjligheten att ge ut en e-krona. En e-krona skulle vara ett digitalt komplement till kontanter. Riksbanken beskriver själva att e-kronan, i likhet med kontanter, skulle fungera fristående från den infrastruktur som det kommersiella systemet använder och skulle kunna göra betalningssystemet mer robust vid eventuella driftstörningar i exempelvis system för kortbetalningar.²⁷ Såväl ur ett sårbarhetsperspektiv som ur ett konsumentperspektiv ser vi det som

²⁵ Riksbankens e-kronaprojekt, Rapport 1, September 2017

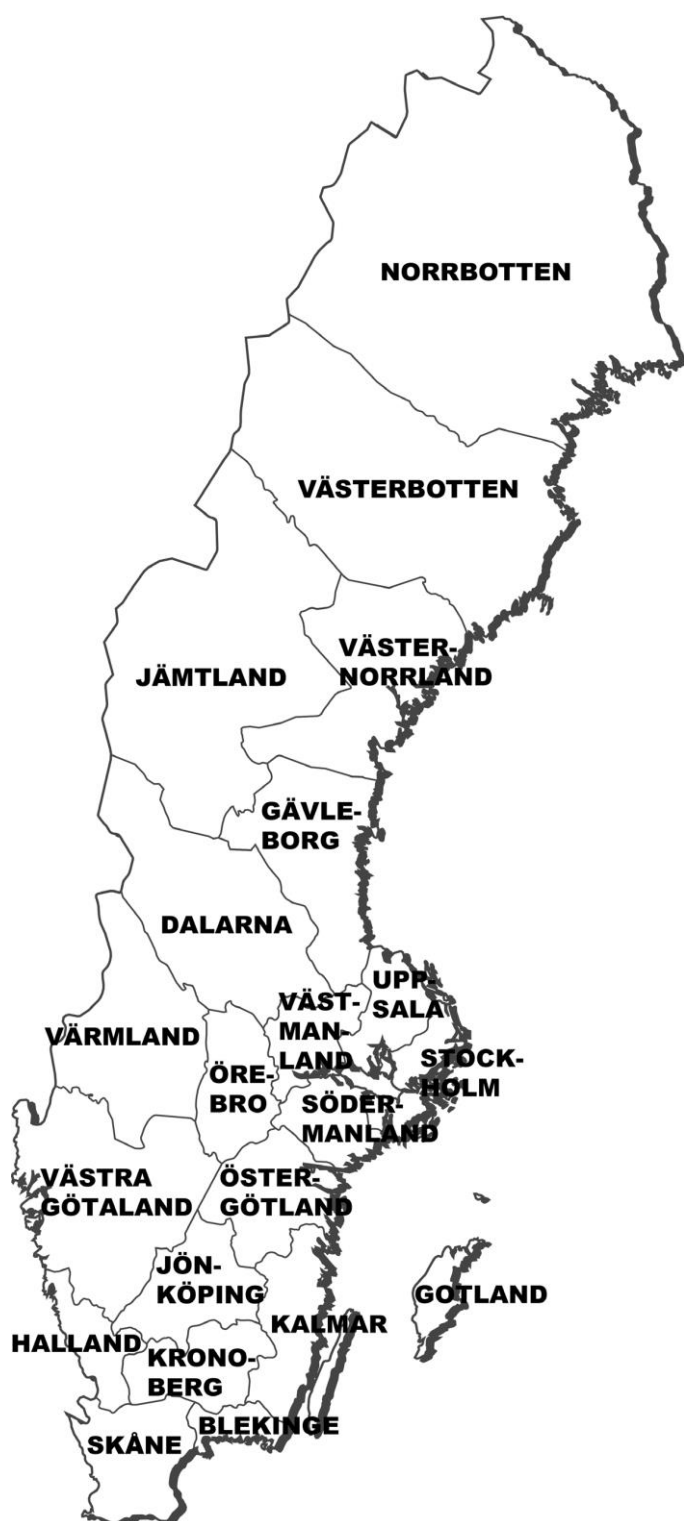
²⁶ Niklas Arvidsson, forskare Kungliga Tekniska Högskolan samt <https://www.svd.se/majoritet-av-handlarna-kommer-vagra-kontanter>

²⁷ Riksbankens e-kronaprojekt, Rapport 1, September 2017

positivt att Riksbanken utreder frågan om ett digitalt komplement till kontanter.

Vi bedömer att betaltjänster är ett viktigt område att ta hänsyn till när det gäller krisberedskapsplanering. Hur betaltransaktioner kan utföras och hur betalningssystemet påverkas vid en eventuell kris är viktiga frågor att ta med i det fortsatta beredskapsarbetet.

Bilaga 1. Länsstyrelsernas bevakning 2017





LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna tillgodoses för de flesta i länet. Länet är relativt litet och avståndet till service är, var man än befinner sig, ganska kort. Precis som vid tidigare års undersökningar finns det dock personer, föreningar och företag som upplever svårigheter med att utföra sina betaltjänster.

Jämfört med vid tidpunkten för förra årets undersökning bedöms förhållandena idag vara i stort sätt likartade.

Årets bevakningsarbete har tillsammans med information från tidigare års undersökningar lett fram till årets bedömning.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsuppdrag har främst genomförts via telefonintervjuer och mediebevakning. Intervjuer har bl a gjorts med pensionärsföreningar, idrottsföreningar, kommuner, privatpersoner och dagligvaruhandel.

Statistikverktyget Pupos har använts för att analysera situationen för betaltjänster i länet.

Frekventa möten med "kustlänsgruppen" (länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland, Blekinge och på Gotland) har genomförts där aktuella frågor inom området har diskuterats.

Betaltjänstsituationen i länet

För privatpersoner i allmänhet är uppfattningen att mycket blivit bättre i samhället genom en ökad digitalisering. Tjänster knutna här till utnyttjas mer och mer, däribland de som berör betaltjänsterna. Kontantanvändandet minskar och snabba pengatransaktioner genom Swish m fl ökar. Detta sätt att ta betalt ökar också för föreningar och småföretag som då slipper binda upp sig mot den kostnad som hyra av betalterminaler innebär.

Antalet företag som helt överger kontantbetalning i länet ökar, om än sakta. Idag sker ca 80 % av alla köp i handeln via kort. Som argument för att överge kontanterna anges att det är smidigare, kostnaden för kontanthantering och av säkerhetsskäl. De flesta företag hanterar dock fortsatt kontanter.

Det är en service mot kunderna samtidigt som det finns en risk att förlora de kunder som inte får möjlighet att betala med kontanter.

Det pågår i länet några projekt som avser uppförande av servicepunkter.

I Karlskrona kommun finns idag tre stycken, där det bl a finns möjlighet att låna datorer. En av servicepunkterna finns lokaliserad i anknytning till ett omvårdnadsboende och där tjänsterna riktar sig mot äldre och deras hantering av datorer och mobiltelefoner. Det kommer att tillhandahållas hjälp i hur man skickar, e-post, använder bank-id, använder Facebook, hur man installerar appar mm. Det kan också komma att handla om hur det går till att betala räkningar via internet.

Det är idag fler och fler i gruppen äldre som tar hjälp av den nya tekniken, t ex vid betalningar via internet. Samtidigt lyfts fram att girobetalningar fungerar alldeles utmärkt och att många tänker fortsätta med detta då det upplevs som krångligt att betala via datorn med lösenord och alla koder. Teknikutvecklingen går för snabbt anser många. Det förs också fram att det finns de som inte har möjlighet att använda den digitala tekniken, att prioritera de kostnader en dator eller mobil med abonnemang innebär.

Otryggheten och osäkerheten knutet till betaltjänsterna framkom också. Det handlar här bl a om rädsla vid uttag från uttagsautomater. Det tas hellre ut kontanter över köpbeloppet vid butikshandel. Det finns även en stressituation vid betalningstillfället i butik där kort används, där pinkoden ska kommas ihåg och anvisningarna i betalterminalen snabbt ska uppfattas.

Det som framkom vid kontakt med dagligvarubutiker på landsbygden var bl a att de ansåg det vara dyrt att sätta in dagskassan hos banker och värdetransport-företag. Dessutom skiljer sig kostnaden åt beroende på vilken valör som lämnas in. En butik har byggt upp en samverkan med några företag på orten där de kan växla sin dagskassa i olika sedlar och mynt mot färre sedlar i större valörer från butiken. På så vis får butiken växelkassa samtidigt som de andra företagen får lägre avgifter för sin inlämning av kassan. Vad gäller uttag av kontanter utöver köpbelopp så sätter tillgänglig kassa taket. En tillfrågad butik tillåter i princip inga kontantuttag. Det framkom även att det vid vissa tider under månaden blev större ansträngning på växelkassan, t ex vid pensionsutbetalning.

Gällande föreningar så upplevde flera det besvärligt med dagskassa och växelkassa. Det finns på många orter inga banker, företag eller serviceboxar där t ex entréavgifter och intäkter från försäljning vid olika idrottsevenemang kan lämnas. Föreningar har löst problemet på olika sätt.

En del har upprättat avtal med banker och värdetransportföretag om insättande av dagskassa i deras serviceboxar. Erhållande av växelpengar ordnas på olika vis, t ex genom samarbete med butiken eller andra företag på orten. Ett annat sätt är att man som privatperson i föreningen samlar på sig pengar till kassan och sedan gör en överföring från föreningskontot till det privata kontot.

Ofta hanterar de mindre föreningarna intäkter vid evenemang på så sätt att t ex kassören omhändertar medlen och sedan sätter in pengarna till föreningskontot via sitt privata konto. Insättningsautomat används också. Här lyfts fram det många gånger långa avståndet till automaten samt summabegränsningen vid varje insättningstillfälle. Detta hanteras ibland genom att förenings-medlemmarna delar upp pengarna och gör separata insättningar via privata bankkort. Möjligheten att betala via mobiltelefon har ökat hos föreningarna. Betalsättet upplevs som smidigt, men kostnaden per transaktion ses som en belastning.

Betaltjänstsituationen för de personer som har en funktionsnedsättning måste ses utifrån vilken funktionsnedsättning det rör sig om, att olika sorters hjälp och hjälpmedel kan behövas. Det går inte att ge en allmänrådgivande bild. Vid årets bevakning framkommer det att relationen till de grundläggande betaltjänsterna i stort är likartad med vad som upplevs allmänt i samhället.

En synpunkt som framfördes är att det kan vara svårt att betala räkningarna åt någon som tappat förmågan att utföra detta själv. Bankerna kräver fullmakt från den som behöver hjälp om medel ska användas från dennes bankkonto. Är inte personen kapabel att själv utfärda detta så är det stopp till dess ett förordnande om en god man kan göras. Detta kan ta tid beroende på hur lång handläggningstid som överförmyndarnämnd och tingsrätt har. Det blir oftast en anhörig som under denna period betalar räkningarna från eget bankkonto.

De nyanländas situation och relation till betaltjänster rör bl a tiden tills de erhåller giltiga id-handlingar och därmed har möjlighet att öppna bankkonto och erhålla bankkort. Det förekommer dock villkor knutna till att få börja använda kortet och internetbanken. Det ska t ex under ett par månader först ha inkommit pengar på kontot. En kommun i länet erbjuder sedan några år nyanlända som ännu inte erhållit bankkonto, ett Maestro-kort på vilket kommunen laddar ner försörjningsstödet. Med kortet går det att ta ut pengar från automat samt betala med i affärer. Kortet erbjuds även till andra som av någon anledning inte kan erhålla ett konto på bank. Med kortet slipper personerna komma med en rekvisition i butikerna, vilket kan upplevas som jobbigt.

Ett bra och stabilt bredbandsnät är en bra grund, bl a för betalningsförmedling. Det har i media diskuterats nedmonteringen av Telias kopparnät och att det skapar oro för dem som bor och verkar på landsbygden. Det ställs frågor om varför ett bra nät rivs upp och finns det verkligen

alternativ som är minst likvärdiga? Under 2017 kommer 18 orter i Karlskrona kommun att beröras. Under 2018 kommer totalt 29 orter i Ronneby, Karlshamn och Olofströms kommun att beröras. Det kommer att erbjudas mobila lösningar för de flesta boende där. Hur den nya infrastrukturen kommer att fungera visar sig längre fram.

En fråga som lyftes i årets bevakning som inte direkt rör betaltjänster i dag men som är angelägen att kunna hantera under vissa omständigheter. Det handlar om vad som händer om det uppstår en kris i samhället. En långvarig sådan och över ett stort geografiskt område. Om t ex nättillgängligheten, el, data, fast tele och mobilt slås ut, vad händer då med betalsystemet. Det blir i princip omöjligt att genomföra betalningar om inte kontanter finns att tillgå. Frågan bör diskuteras mer.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Blekinge finns det år 2017 56 serviceutförare/tjänster som tillhandahåller kontanter. Av dessa är 42 uttagsautomater, 13 bankkassa och 2 kortterminaler.

Sedan år 2011 har antalet minskat med 26, från 82 till 56. Främst minskade antalet mellan åren 2011 och 2012, 15 stycken, varav 14 avsåg upphörande av bankkassa. Ingen förändring antalsmässigt skedde mellan 2016 och 2017. Ingen kommun i länet saknar bankkontor.

Om man studerar tillgängligheten till kontantuttag så har ca 145 000 av länets invånare kortare avstånd än 10 km till denna tjänst, ca 12 000 har 10 – 20 km och ca 250 har 20 – 30 km. Det är främst boende i länets norra delar som har lång väg till tjänsten kontantuttag. Det finns ingen tjänsteutövare i länets norra delar, förutom i länets västligaste kommun, som erbjuder kontantuttag. Tillgängligheten till betalningsförmedling ser likartad ut, förutom att även länets östra delar tillkommer. Inom dessa områden finns ingen utövare som tillhandahåller tjänsten betalningsförmedling. Inom nämnda områden finns inga orter med fler än 1 000 invånare.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Vid kontakt med dagligvarubutiker på landsbygden framkommer att mynt- och sedelbytet i stort genomförts utan problem.

Vid kontakt med föreningar och privatpersoner har det inte framkommit några större problem vid mynt- och sedelbytet. Det som kan vara besvärligt som privatperson är att urskilja valören på mynten då de uppfattas som snarlika och svåra att läsa. Detta bör delvis vara ett övergående problem.

En synpunkt som framkom från ett företag som hanterar stora mängder kontanter handlar om kostnaderna i samband med myntbytet. Företaget ger som exempel att det vid en försäljning på 400 kr endast får behålla 46 kr. Efter bortdragen moms med 80 kr och värdetransportföretagets kostnad för att ta emot påsen med 400 mynt, 130 kr, återstår 190 kr. Dessutom kostar

det att ersätta de gamla mynten med nya, vilket kostar 18 kr per rör med 50 mynt i varje. Detta kostar 144 kr, vilket slutligen ger en förtjänst för företaget med 46 kr.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har inte initierat några projekt under året via medel från PTS. Det har inte framkommit några omständigheter som medfört att dessa medel kunnat användas. Länsstyrelsen har emellertid deltagit i diskussioner och via regionala utvecklingsmedel medfinansierat projekt som på olika sätt berör området betaltjänster. Det handlar bl a om projekt som avser utbyggnad av bredbandsnätet i länet, uppförande av servicepunkter samt skapande av ett attraktivt e-samhälle.

Även via Landsbygdsprogrammet har länsstyrelsen finansierat projekt som direkt påverkar betaltjänsterna. Det handlar här om åtgärder för ett utbyggt fibernät i länet. Det har varit ett stort ansökningstryck på dessa medel och en översökning föreligger.

Här följer några projekt som länsstyrelsen medfinansierat under året:

CeSam Blekinge 2017. Projektet driver regeringens initiativ om den regionala digitala agendan. Insatsområden som projektet arbetar med är bl. a digitalt innanförskap, e-hälsa, offentliga e-tjänster och entreprenörskap. Inom området digitalt innanförskap berörs bl. a internet till alla, internet till äldre och digitala lotsar. Det handlar om att alla i Blekinge ska ha möjlighet att ta del av och utnyttja digitala tjänster och sammanhang och känna digital delaktighet.

FABS (Fiber till alla i Blekinge och Skåne). Projektet erbjuder olika former av stöd till kommuner i deras arbete med bredbandsutbyggnad. Det kan handla om att samordna arbetet, ta fram underlag och att undanröja hinder för fortsatt utbyggnad av bredbandsinfrastrukturen. Det övergripande målet är att fram till 2020 ska 90 procent av alla företag och hushåll i Blekinge ha fiberanslutning på minst 100 Mbit/s och i Skåne 95 procent.

Länsstyrelsen för även diskussioner med Länsbygderådet om en finansiering av ett projekt för utveckling av servicepunkter i länet. Det finns hos Tillväxtverket möjlighet till medfinansiering via deras program för att stimulera lokala servicelösningar på landsbygden.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Användandet av olika digitala tjänster, däribland betaltjänster, kommer att öka samtidigt som användandet av kontanter minskar.

Bredbandsutbyggnaden fortsätter, vilket förbättrar möjligheterna att kunna bo och verka var som helst i länet.

En av de största utmaningarna framöver blir att få så många som möjligt att känna ett digitalt deltagande. Det måste här finnas möjlighet till stöd och

utbildning för de som saknar kunskap eller känner osäkerhet över den digitala tekniken.

Det kommer troligtvis även fortsättningsvis, på kort sikt, att behöva finnas regionala stöd för att kunna genomföra olika utvecklingsinsatser på betaltjänstområdet och framförallt på landsbygden. Detta gäller både möjligheten till stöd vid fysiska investeringar som vid kompetensutveckling och informationsinsatser. En ökad satsning på servicepunkter på landsbygden där betaltjänster är en del av flera serviceslag kan vara ett insatsmål.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsens bedömning är att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster, inräknat digitala lösningar, är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag i större delen av Dalarna.

Serviceutbudet av betaltjänster som bygger på kontanter har fortsatt att minska under året. För dem som vill och kan använda digitala lösningar har samtidigt det digitala serviceutbudet ökat, bland annat genom mobilnätsanslutna betalningsalternativ. Förutsatt att den digitala infrastrukturen finns utbyggd med tillräcklig täckning och kapacitet kan den digitala utvecklingen innebära förbättrad tillgång till betaltjänster för många av dem som bor och verkar på länets lands- och glesbygder.

I de delar av länet där den grundläggande digitala infrastrukturen saknas eller är otillräcklig är tillgängligheten till grundläggande betaltjänster oftast dålig, både vad gäller kontanter och digitala alternativ.

Det finns brister i tillgången till grundläggande betaltjänster för äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande/nyanlända samt för föreningar och företag på många av länets små orter och i glest befolkade områden. 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 del relativt stora tätorter.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

En del i bevakningsarbetet har varit kontakter med olika nätverk i länet, framförallt kring servicefrågor och landsbygdsutveckling. Signaler om förändringar och problem har fångats upp i nätverken och därefter följts upp i samtal och diskussioner med representanter för föreningar, företag, kommuner och andra organisationer. Viktig information i form av enskilda individers synpunkter och berättelser om upplevelser av bristande service har också fångats upp genom kontakter vid olika former av möten eller per telefon. Även mediabevakningen har varit en viktig källa till information.

Analysverktyget Pupos Betalanalys/Serviceanalys har också varit 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. Det är bra med den nya programversionen med breddad bevakning av fler servicetyper. Det öppnar upp för att arbeta med ett helhetsperspektiv på kommersiell service och ger bättre möjligheter att arbeta med grundläggande betaltjänster som en del i ett större sammanhang, vilket gagnar möjligheterna att få till bra, långsiktiga betaltjänstlösningar, exempelvis i samverkan med de regionala serviceprogrammen.

Sedan senvåren 2017 har Länsstyrelsen arbetat med att skapa ett bredare underlag för bevakningsarbetet genom ett antal enkätundersökningar riktade till föreningar, företag och privatpersoner. Undersökningarna kommer att fortgå under hösten och vintern 2017 - 2018. Länsstyrelsen har även kartlagt det faktiska serviceutbudet på en mer detaljerad nivå vad gäller kontanthantering på länets lokala bankkontor.

Betaltjänstsituationen i länet

Förändringen av människors vardagliga beteenden och vanor i hanteringen av pengar och betalningar har gått så långt att användningen av kontanter idag är ett undantag för en stor del av befolkningen i en nästan helt digital hantering av betaltjänster. Det innebär att en bristande service i kontanthantering och bristande tillgång på kontanter för många mest blir ett marginellt irritationsmoment i en tillvaro där andra former av betalningsmöjligheter väl täcker de behov man har. De människor som av olika skäl inte kan eller vill använda de digitala tjänsterna är numera en minoritet och deras behov och önskemål är oftast inte tillräckligt synliga eller starka för att de analoga/kontantbaserade alternativen ska kunna upprätthållas på marknadsmässiga grunder. Utvecklingen har också lett till en i allt högre grad från geografin frikopplad problematik, där svårigheterna på individnivå återfinns både i städer och på länets landsbygder. För att nå lösningar på individuell nivå fungerar inte den typ av upplägg som betaltjänststödet representerar. Den massiva minskningen av kontanter i samhället kan inte vägas upp med enstaka punktinsatser på några orter i länet.

Länsstyrelsen ser fortfarande brister i tillgången till grundläggande betaltjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre. Tidigare projekt har visat att tekniken inte fungerar för vissa grupper, 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 föreningar och små företag gå över till digitala betaltjänster. Kontanter är dock fortfarande viktiga eftersom det inte går att vara säker på att tekniken

fungerar i länsdelar med kapacitetsproblem eller vid hög belastning. Vid enskilda evenemang med många deltagare, där det är viktigt att snabbt kunna ta emot betalningar för att undvika köbildning, upplevs kontanter fortfarande som det effektivaste sättet att ta betalt.

I länet bevakas flera orter ur ett riskperspektiv, och där har hitintills Särna, Fredriksberg och Grövelsjön betaltjänststöd för 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 kontanttjänster 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 har varit svårt att i förväg få information från banker om framtida förändringar. Trots lokala kontakter räcker informationen inte till för att kunna arbeta proaktivt.

Användningen av mobilnätsanslutna 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.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet bankkontor som erbjuder grundläggande betaltjänster fortsätter att sjunka i länet, liksom den totala mängden kontanter i omlopp. Det minskande behovet av kontanter och därmed minskande behovet av att hantera och transportera kontanter leder till att lägre volymer ska finansiera de olika delarna i infrastrukturen vilket medför ökade kostnader per hanterad kontantkrona. De ökade kostnaderna kommer sannolikt i sig att påskynda utveckling mot digitala lösningar då priset under marknadsmässiga villkor troligen ökar för kontant hantering relativt digitala tjänster.

Kanske kan den geografiska strukturen i länet, med två relativt tunga turistnoder i norr (Sälen respektive Idre), ändå bädda för att värdetransportstråk kan hållas öppna längs huvudvägarna till dessa under överskådlig tid.

Det finns än så länge bankkontor i alla länets kommuner, men servicen är på många håll begränsad. Det finns i länet flera orter med i storleksordningen tusen invånare som saknar grundläggande betaltjänster, men servicen finns då oftast i relativt närbelägna (avstånd mindre än femton kilometer) jämnstora eller större orter. Det finns dock enstaka orter med omkring tusen invånare som har mer än femton kilometer till exempelvis kontantuttag.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det mynt- och sedelutbyte som genomförts under året verkar i stort sett ha fungerat bra. För en del företagare har det dock inneburit ett inte försumbart merarbete. Med tanke på de stora volymer det handlat om och konsekvenserna både i form av direkta merkostnader och av merarbete för hanteringen av mynten (värdetransporter etcetera) har myntutbytet varit en orosfaktor och orsakat besvär hos företagare som driver relativt kontantintensiva verksamheter.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Insatser har genomförts för att inrätta, upprätthålla och utveckla betaltjänstlösningarna för de tre betaltjänstombuden i länet: Särna, Fredriksberg och Grövelsjön.

De tidigare problemen i Särna kring oklarheter i hantering av transaktioner i systemet är nu utredda och åtgärdade så att systemet kunnat vara i full drift under året som gått.

Även i Fredriksberg har merparten av de tekniska problem som uppstod både i samband med introduktionen och även senare lösts. Problemen har hängt samman med att det är olika system som ska ”prata” med varandra (den egna kedjans befintliga kassasystem och leverantörens system för betaltjänsterna). Det har dock tagit mycket tid i anspråk att reda ut de driftsbekymmer som varit.

I Grövelsjön har en ny tillhandahållare av betaltjänster tillkommit sedan föregående års rapportering. Med de långa avstånden och det relativt sett stora antalet besökare (varav en hel del utländska) så har det bedömts som angeläget att stötta en grundläggande service lokalt i området. Betaltjänstlösningarna har kommit igång bra utan några större tekniska eller praktiska problem.

De tidigare insatserna för att få till stånd nya betaltjänstlösningar i Furudal och Grangärde har tyvärr inte gett resultat. Nya försök att lösa situationen i Furudal kan bli aktuella och för Grangärdebygdens del kan det istället bli

fråga om att försöka etablera betaltjänstlösningar i någon av de närliggande orterna.

Steget till att bli tillhandahållare av grundläggande betaltjänster kan upplevas som stort och åtagandet innebär 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 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 från vilket bland annat ett särskilt projekt kring pakethantering skapats. Diskussioner har också förts om flera andra orter och områden, såsom Sollerön, Fors och Venjan.

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

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

De fortsatta insatserna för bredbandsutbyggnad 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. Ett exempel är behovet inom besöksnäringen av smarta lösningar för företag som erbjuder aktiviteter och service längs olika leder, exempelvis längs cykelleder eller skoterleder. 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

Sammanfattning av Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster på Gotland är tillfredsställande. Dock finns det inom grupperna äldre och funktionsnedsatta individer som har problem att klara sina grundläggande betaltjänster. Den främsta anledningen till detta är digitalt utanförskap. Denna problematik är känd sedan tidigare år och verkar inte ha förändrats.

För föreningar och småföretag är höga kostnader och osäkerhet kring ny teknik ibland ett hinder för användning av digitala betaltjänster, vilket kan ställa till problem.

Skillnaderna i möjligheter till kontantuttag är små gentemot föregående år. Genom stödinsatser från Länsstyrelsen tillkom under senare delen av 2016 två uttagsautomater i Stenkyrka och Katthammarvik. Norra och södra Gotland har också behov av förbättrad tillgång till grundläggande betaltjänster och Länsstyrelsen för dialog med servicegivare där om insatser.

Myntutbytet har för vissa mindre handlare inneburit extrakostnader och ökad arbetsbelastning.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

En sammanställning av betaltjänstsituationen på hela Gotland genomfördes i början av 2017. Pipos har använts för att analysera avstånd och tillgång till betaltjänster och service. Intervjuer och möten har genomförts med pensionärs- och handikapporganisationer. Integrationsansvariga på regionen har intervjuats angående asylsökandes och nyanländas situation.

Årets bevakningsarbete har även innefattat möten med pensionärsföreningar samt lokala handlare på Gotlands landsbygd. Ett möte har även hållits med samtliga lokala bankchefer på ön.

Vidare har en dialog förts med Bankomat AB kring sårbarheten att endast ha en insättningsautomat för hela Gotland.

Länsstyrelsen har deltagit på flera arrangemang med koppling till betaltjänstfrågan, exempelvis Almedalsveckan, Seniormässa, Besöksnäringdagen och Företagardagen. Vid dessa arrangemang har ibland enkäter använts för att få svar på frågor inom betaltjänstområdet.

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.

Betaltjänstsituationen i länet

2016 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).

Filtreringsmodellen har använts för att undersöka kontantflöde och analysera behov på Fårö och i Burgsviksområdet. Utfallet visar att det finns behov av förbättrade möjligheter för kontantuttag i båda dessa områden.

Våren 2017 togs även en behovsanalys fram för Fårö. Denna understryker att det finns ett behov av möjlighet till kontantuttag på Fårö, framförallt sommartid, då turismen är stor. Närmaste uttagsautomat finns i Fårösund och det innebär att man måste åka färja för att ta ut kontanter. Avstånden är inte långa, men likväl kan detta utgöra ett problem, då det på sommaren kan vara långa köer till färjan. Den enda handlaren på Fårö uppger till Länsstyrelsen att en uttagsautomat är intressant. Handlaren har dock meddelat att han vill avvakta tills han får möjlighet till en fiberanslutning, vilket är på gång. Länsstyrelsen anser det befogat att bevilja stöd till en uttagsautomat på Fårö och dialogen kring detta kommer fortsätta.

Under 2016 installerades uttagsautomater, Re: Cash i butiker i Stenkyrka på nordvästra Gotland och Katthammarsvik på Östergarnslandet. Båda uttagsautomaterna finansierades av Länsstyrelsen. Under 2017 har Länsstyrelsen haft en dialog med butikerna och uttagsautomaterna har enligt handlarna kommit till stor nytta. Kontantförsörjningen har avsevärt förbättrats och personalen har avlastats, då uttag i kassan inte längre behövs. Handlaren i Katthammarsvik jobbar med att få till recirkulation av företagets dagskassar i området, då maskinen ibland "går tom". Handlaren har även funderingar på en ombudslösning för att kunna erbjuda fler betaltjänster, till exempel räkningsbetalningar.

Då bankkontor på Gotland har lagts ner eller slutat med kontanthantering vittnar många äldre, personer med funktionsnedsättning 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 antalet 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 att sätta in pengar på konto ökat i och med att kontanthantering försvunnit på många bankkontor.

Vid kontakt med Funkisam (Funktionsnedsatta i samverkan) lyftes problemet med kontanthantering 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 exempelvis 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. En företrädare för PRO (Pensionärernas riksorganisation) som Länsstyrelsen intervjuar berättar att många föreningar inte har råd med swish. Bankerna tar ut mellan 1.50 till 2 kr per betalning. För att komma runt problemet är det inte ovanligt att kassören använder sin privata swish för föreningens räkning, pengarna går alltså in i hans privata ekonomi. Detta är av flera skäl ingen bra lösning.

Även kostnaderna för bankkonto och internetbank upplevs som höga. Företrädaren för PRO Gotland berättar att den nationella centralorganisationen ska prata med bankerna om de avgifter som föreningarna betalar för swish och konto.

Vissa människor med funktionsnedsättningar och äldre pensionärer upplever fortfarande att den digitala tekniken är svåränvänd. Bankerna är emellertid oftast tjänstvilliga att visa kunder hur deras digitala betaltjänster fungerar. Dock är det många äldre pensionärer som inte vill eller kan ta steget att bli digitala. Pensionärsorganisationerna på Gotland ordnar ibland datorutbildningar för äldre. Ett sådant exempel är PROSIT. Där ges äldre möjlighet att lära sig hur man använder internet. Där visas bland annat hur man kommer in på banken. Dock finns ett principbeslut från PRO-föreningen att inte hjälpa till och betala räkningar.

De individer som inte kan eller har råd med digital plattform är hänvisade till hjälp från släktingar/vänner, eller att betala dyrt hos banken (om det finns någon i närheten som tar emot räkningsbetalningar över disk). Girobetalning framstår som ett bra och säkert alternativ för många äldre.

Situationen för asylsökande på Gotland gällande grundläggande betaltjänster har förbättrats sen förra året. I år är det betydligt färre asylsökande på Gotland än de två föregående åren och i och med detta har Migrationsverket fått kortare handläggningstider. Det går nu mycket snabbare att få ett personnummer, vilket tidigare var en flaskhals som ställde till problem, bl a gällande betaltjänster.

På Gotland finns ett medborgarkontor som hjälper nyanlända bland annat med betaltjänster. Här kan en nyanländ få hjälp med att ansluta sig till en bank och även med räkningsbetalningar. Det är stor skillnad på

kunskapsnivå hos de nyanlända. En del är analfabeter och kan varken läsa eller skriva, medan andra har universitetsutbildningar. Det är därför stor skillnad mellan nyanlända om de har betaltjänstrelaterade problem eller inte.

Ett annat problem är att både Skattemyndigheten och Försäkringskassan på Gotland inte använder tolk annat än i undantagsfall, vilket ställer till problem för en del nyanlända.

Turismen är mycket viktig för Gotland. Sommartid flerdubblas antalet människor på ön. En del utländska besökare önskar betala sina inköp kontant, medan alltför många företag säger nej till kontantbetalning och önskar kortbetalning. År 2018 ska Gotland stå redo för ännu fler utländska besökare i och med den kryssningskaj som nu är under uppbyggnad. Tillgången till kontantuttag i Visby bedöms i nuläget som tillräcklig, men däremot kan det vara svårt för turister att hitta till uttagsautomater när de åker runt på landsbygden. Möjligheten till kontantuttag på hela Gotland är därför viktig även för turismen.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Under 2017 har gotlänningarna kunnat ta ut pengar på 36 st. olika ställen. Detta kan jämföras med 38 st. under 2016. Utanför Visby är problemen delvis beroende av i vilken bank man är kund.

Tillgänglig statistik från Pipos Serviceanalys visar att 20 procent av Gotlands befolkning nu har mer än tio kilometer till närmaste kontantuttagsställe. 2016 låg siffran på 18 procent.

I Visbyområdet bedömer Länsstyrelsen att möjligheterna till kontantuttag är tillräckliga. Hela 17 serviceutförare erbjuder kontantuttag, varav 10 stycken är bankomater.

I Klintehamn har en ICA-butik lagts ned. Dock finns det en Coop-butik kvar som erbjuder kontantuttag.

I Lärbro försvann uttagsautomaten för ett antal år sedan, något som det framkommer negativa synpunkter på från boende i området. Detta är även olyckligt ur turismsynpunkt, då orten är en knutpunkt för trafiken till och från norra Gotland. Närmaste uttagsautomat finns nu i Stenkyrka ca två mil bort.

Noterbart är att det bara finns en insättningsautomat på hela Gotland, den är belägen i Visby. Det innebär långa resor för föreningar och småföretag på norra och södra Gotland som vill banka sin dagskassa. De tycker ofta att det blir för dyrt att anlita värdetransportbolag. På Gotland finns sex serviceboxar. Den nordligaste finns i Slite, vilket innebär att företagare på norra och nordvästra Gotland har ett par mil att åka med sin dagskassa. I

Fårösund är det endast Handelsbanken som tar emot insättningar mot bankkonto.

Eftersom det stora flertalet gotlänningar och turister huvudsakligen använder digitala betalsätt som exempelvis Swish är det viktigt att IT-infrastrukturen fungerar väl.

Vad gäller fiberutbyggnad så har Gotland den högsta utbyggnadsgraden av alla län i landet. Även den mobila täckningen är oftast bra. Dock förekommer det enstaka rapporter om problem i orterna Bläse och Hejde.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Länsstyrelsen genomförde tillsammans med bankerna en annonsering i lokalpressen för att uppmärksamma gotlänningarna på sedel- och myntutbytet. Swedbank genomförde också själva en annonskampanj i lokalpressen om bytet. Information lades även ut på Länsstyrelsens hemsida där det bl.a. gick att länka sig vidare till Riksbankens hemsida.

Det är framförallt myntutbytet som skapat problem för handlarna på ön. Sedelbytet tycks ha genomförts utan större problem. Mindre butiker utanför Visbyområdet uppger att kostnaden för att bli av med påsar med gamla mynt varit kännbar. Förutom detta har det också tillkommit kostnader för att uppgradera kassasystem.

Många privatpersoner förstår inte anledningen till bytet, då en stor del av gotlänningarna inte längre använder sedlar/mynt, utan enbart digitala betalmedel och kort.

En annan aspekt på myntutbytet som framkommit är att enkronan och tvåkronan är alldeles för lika i utseende och struktur. Äldre personer med nedsatt syn, samt personer med funktionsnedsättning kan inte skilja mynten åt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Ett stödprojekt inriktat på seminarier för att utbilda småföretag och föreningar i digitala betalningar har inletts. Detta projekt är en variant på det pilotprojekt som Kustlänsgruppen tidigare genomfört i Södermanland. På Gotland har hittills två seminarier genomförts, ett i Visby och ett i Slite. Ett tredje seminarium kommer att hållas på södra Gotland senare i höst. Arrangör är Gotlands bildningsförbund. Samtliga banker på Gotland tillfrågades om att medverka, men endast Swedbank visade intresse. En tjänsteman från Swedbank håller därför i föreläsningarna. Även Izettle tillfrågades men återkopplade sedan inte. Skattemyndigheten tackade nej till medverkan. Varje föreläsning pågår i ca 45 minuter. Swedbank berättar om sitt utbud gällande betaltjänster och hur dessa fungerar. För att genomföra mötena har Gotlands bildningsförbund fått 30 000 kr i stöd från Länsstyrelsen.

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. På Gotland ligger ansvaret för serviceprogrammet på Region Gotland. Samarbetet kring grundläggande betaltjänster fungerar men kan förbättras.

Under 2017 har Region Gotland inlett arbetet med att ta fram ett nytt serviceprogram. Länsstyrelsens kunskap inom lokala frågor kommer att vara en viktig del i utformningen av riktlinjerna för grundläggande betaltjänster.

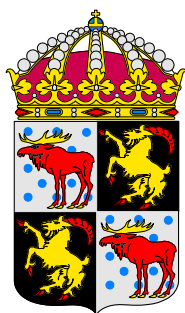
I båda fallen där stödinsatser gjordes under 2016, Stenkyrka och Katthammarsvik, var områdena prioriterade. I nuläget kan insatser även motiveras på södra och norra Gotland. På södra Gotland och då i serviceorten Burgsvik saknas dagskassehantering. Närmaste serviceort som erbjuder denna tjänst ligger i Hemse, ca 26 km bort. En analys har gjorts av Burgsvik. Genom filtreringsmodellen konstaterades att det kan finnas behov av dagskassehantering i området. Butiksinnehavaren i Burgsvik är inte främmande för att hitta en lösning för dagskassehanteringen om behov finns för fler företag på södra Gotland. Handlaren har nyligen fått stöd från Länsstyrelsen via Landsbygdsprogrammet för ombyggnad av sin butik. Där ingick dock ingen betaltjänstlösning. Vid kontakt med handlaren i Burgsvik i oktober 2017 berättar han att en ICA uttagsautomat kommer att installeras i början av 2018.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det digitala utanförskapet är en stor utmaning att hantera. Det blir allt svårare att stå utanför digitaliseringen, både av kostnadsskäl och av praktiska skäl. Ett sätt att minska denna klyfta är att erbjuda kompetensutveckling inom området. Utbildningsprojektet inriktat på digitala betalningar för föreningar och företag som Kustlänsgruppen initierat och som nu genomförs på Gotland är ett exempel på en sådan insats. Liknande insatser på området mera inriktade på privatpersoner inom utsatta grupper kan också vara ett alternativ att överväga framöver.

Undersökningar visar att upp till 150 000 kryssningsgäster kommer att besöka Gotland när den nya kryssningskajen står färdig 2018. Det är av stor vikt att dessa människor kan genomföra köp på plats både i Visby och på Gotlands landsbygd. En undersökning av kryssningsturisternas betalvanor vore därför bra att göra under 2018. Det är viktigt att företagen är redo för det ökade besöksstrycket även när det gäller möjligheten att ta betalt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Kjell Norman och Jan Petersson



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens 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 under året. Fler företag och innevånare har idag längre till betaltjänstombud än tidigare. Problemet var tidigare störst i länets nordvästra glesbygdsområden. Nu omfattas även länets tätorter av försämringen. Problemet gäller främst kontant-hanteringen men även avsaknaden av bredband och bristfällig mobiltäckning begränsar möjligheten till betalningar. Två av länets kommunala centralorter saknar idag bankkontor med kontanthantering.

I takt med bankernas minskade service går utvecklingen mot att handeln tar allt större ansvar för tillhandahållandet av betaltjänster.

Nya digitala betaltjänstlösningar etableras på marknaden och används allt mer vilket förenklar för både företagare, privatpersoner och föreningar. Detta förutsätter att digital överföring fungerar.

Länsstyrelsen har under året gått in med insatser på fyra orter, dessa orter har fått betydligt bättre service och närmare till betaltjänster.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom enkäter till befintliga nätverk såsom kommunernas säkerhetssamordnare, näringslivs- och omsorgsförvaltningar samt kommunala pensionärsråd, pensionärsorganisationer och 24 av länets lanthandlare. Ett antal intervjuer har gjorts med respektive kategori.

Kontinuerligt har dialog förts med distriktets representanter för Coop, ICA och Axfood. Kontakt har tagits med länets banker. Möten har hållits med tänkbara betaltjänstombud. Länsstyrelsen har medverkat på News55 Seniormässa i Gävle.

Det bästa tipset vi fick därifrån var ”Se till att OCR-numren blir uppdelade i grupper om fyra siffror”.

Karttjänsten Pipos Betalanalys har använts och varit ett värdefullt verktyg för kartläggning och analys. Media på nationell och regional nivå har bevakats.

Länsstyrelsen har samverkat med övriga länsstyrelser, framförallt med länen med liknande problematik och utmaningar såsom Dalarna, Jämtland, Örebro, Värmland och de nordliga länen.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov och att situationen har försämrats under året. Fler företag och invånare har idag längre till betaltjänstombud än tidigare. Problemet var störst i länets nordvästra glesbygdsområden. Nu omfattas även större tätorter av försämringen.

Samtliga grupper Länsstyrelsen varit i kontakt med uppger att situationen blivit sämre. Försämringen gäller främst kontantförsörjningen, längre avstånd till service samt avsaknaden av bredband och mobiltäckning. Detta beror främst på att två bankkontor har stängt under året och att bankernas service och öppettider har minskat. Idag har endast 18 av länets 46 bankkontor traditionell bankkassa med kontanthantering. I takt med att bankerna stänger minskar även antalet uttagsautomater och serviceboxar. Därutöver har en landsortsbutik och ett betydande antal servicebutiker i tätorterna stängt under året.

Det är svårt att peka ut specifika grupper då den försämrade tillgången till betaltjänster påverkar alla som bor i området. Men det är förutom de boende främst föreningar, kontantintensiva företag och besöksnäringen som har problem. Även för nyanlända och gästarbetare är situationen bekymmersam. Detta är allvarligt för företagandet, utvecklingen och tillväxten i länet.

I kontakten med länets kommuner har framgått att hälften anser att tillgången till betaltjänster har försämrats sen föregående år. Övriga kommuner har svarat att situationen är oförändrat dålig. En av länets tio kommuner saknar nu helt bankkontor med bankkassa och tre kommuner har endast ett kontor kvar med kontanthantering.

Samtliga tillfrågade pensionärsföreningar och kommunala pensionärsråd uppger att situationen har försämrats. Länsstyrelsen anser dock att det inte är befogat att göra skillnad mellan äldre personer och befolkningen i övrigt. Däremot finns det fler med funktionsnedsättning i gruppen äldre jämfört med befolkningen i stort.

Situationen för personer med funktionsnedsättning är som tidigare år inte tillfredsställande. I takt med att avståndet till betaltjänstombud ökar och

bankernas personliga service minskar ökar behovet av hjälp från omsorg och anhöriga.

Då det gäller asylsökande har antalet minskat. Dock tar länets kommuner fortsatt emot ett stort antal nyanlända. Detta kräver betydande informationsinsatser.

Handlare och servicebutiker tar nu stor del av servicen kring betaltjänster. Vilket förutom ökad arbetsbelastning och ökade kostnader även innebär en förhöjd säkerhetsrisk då butikernas säkerhetslösningar är betydligt sämre än bankernas.

Bekymmersamt är att det sen några år inte går att betala med kontanter på länets sjukhus och hälsocentraler.

På de orter där länsstyrelsen har gått in med stöd har servicen kring betaltjänster ökat avsevärt. Insatserna i Loos, Ramsjö, Vallsta och Österfärnebo har 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 arbets- och resekostnader även ge en betydande miljövinst.

Länsstyrelsens informationsarbete med att belysa betydelsen av strategisk landsbygdsutveckling har förutom kommunernas Serviceplaner resulterat i 24 politiskt beslutade Servicepunkter samt ytterligare fem som skall beslutas under året.

Digitala betaltjänstlösningar används i allt högre utsträckning vilket förenklar och ger nya möjligheter för företagare, privatpersoner och föreningar. Detta förutsätter att mobiltäckning och digital överföring fungerar. Då kopparnätet och kontanterna försvinner snabbare än bredbandsnätet byggs ut uppstår problem.

Då allt större del av betaltjänstlösningarna blir digitala ökar även sårbarheten. På frågan om kommuner och handeln har någon plan för krissituationer/avbrott för det digitala betaltjänstsystemet framkom att ingen av kommunerna hade någon krisplan. Handeln hade system som klarar ungefär 30 min, tiden för att slutföra köp och tömma butiken på kunder.

Ytterligare en effekt då kontanthanteringen minskar och de digitala lösningarna ökar är att det digitala utanförskapet blir svårare. Orsakerna till ett digitalt utanförskap beror många gånger på ekonomiska hinder, funktionsnedsättning, avsaknad av personnummer eller en fast adress. Det finns även en ovilja att ta till sig den nya tekniken samt en upplevd otrygghet med ”elektroniska pengar”.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har på de flesta håll förändrats till det sämre. Idag har fler företag och innevånare fått längre till betaltjänstlösningar än för ett år sedan. Detta beror främst på att:

- två bankkontor i länet har stäng under 2017
- bankerna minskat sin service. Idag har endast 18 av 46 bankkontor traditionell bankkassa
- då bankkontor stänger försvinner även serviceboxar och uttagsautomater som ligger i anslutning
- en landsortsbutik och ett antal servicebutiker i tätorterna har upphört med sin verksamhet
- bredbandsnätet inte är fullt utbyggt ännu och att utbyggnaden går långsammare än avvecklingen av kopparnätet

Ockelbo, en av länets tio kommuner, saknar helt bankkontor som hanterar kontanter och tre kommuner har endast ett kontor med kontanthantering. Hofors kommun med ca 9 500 innevånare saknar helt bankkontor med kontanthantering i centralorten Hofors, en ort med ett stort antal företag och ca 6 300 innevånare.

Nedan visas tillgängligheten – antal innevånare som har längre än 20 resp. 30 km till betaltjänstombud.

Avstånd till	> 20 km	> 30 km
Kontantuttag	3 250 pers	1 028 pers
Betalningsförmedling	7 009 pers	253 pers
Dagskassa	21 467 pers	2 855 pers

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Mynt- och sedelbytet har i stort fungerat bra. Riksbankens och dagligvarukedjornas information har nått ut på ett bra sätt både till företag och privatpersoner. Däremot har handeln och då framförallt dagligvaru- och servicebutiker fått ta den största delen av ansvaret, arbetet, servicen och kostnaderna kring bytet av mynt och sedlar. I våra kontakter med lokala handlare har det framkommit att:

- mynt och sedelbytet har varit hanterbart
- det inneburit ökade kostnader i form av arbetstid, resor och avgifter till banker och värdetransportföretag
- de större butikerna haft kostnader för att till exempel programmera om sina kontanthanteringslösningar såsom CashGuard m.fl.

- det är ett allmänt missnöje inom handeln över att de fått ta ansvaret och kostnaderna för mynt och sedelbytet samtidigt som bankernas service har minskat och på många håll upphört helt

Även för föreningar har mynt och sedelbytet inneburit en ökad arbetsbelastning samt ökade kostnader för resor och avgifter.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser och bevakning av situationen kring grundläggande betaltjänster har varit en del av arbetet i Landsbygdsprogrammet och länets Regionala Serviceprogram.

Länsstyrelsen har prioriterat orter som haft långt till betaltjänstombud. Stöd har så långt det är möjligt getts till säkerhetslösningar och att ombudet får betalt för de tjänster som tillhandahålls. Viktigt är att ombudet känner att det är rätt lösning och att säkerheten upplevs tillräcklig.

De betaltjänstombud som beviljats stöd under året är:

- ICA:s ATM och kassagiro - ICA Nickeln i Loos
- ICA:s ATM och kassagiro - ICA Österfärnebo Livs
- Kassagiro - Tempo i Ramsjö
- Kontanten uttagsautomat och kassagiro - Tempo i Vallsta

I Österfärnebo har på 9 månader 7 524 uttag gjorts och i Loos har automaten använts 5 407 gånger de senaste 12 månaderna.

Här har företag och mellan 6 500 - 7 000 personer har fått betydligt närmare till ett betaltjänstombud. Detta ger förutom besparingar i tid och resekostnader även betydande miljövinster.

Några röster från Loos:

"Kassagiro tjänsten är otroligt bra - vi sätter in pengar tre gånger per månad och sparar ungefär 14 mil per gång = 504 mil och 108 timmar om året vilket är mer än 2,5 arbetsvecka"

Företagare

"Vi spar mycket tid och pengar på att slippa åka till Ljusdal för att bankka, dit har jag 70 km enkel väg – och inte vill man ha föreningens pengar hemma heller – Nu har vår säsong varit ungefär tre och en halv månad – men vi kommer framöver ha öppet året runt, och då kommer vi att använda kassagiro-tjänsten ännu mer"

Förenings kassör

"Vi använder tjänsten var 6:e dag och spar 8 mil per gång (ca 450 mil per år) – tjänsten är toppen – tyvärr är det en beloppsbegränsning som är lite

besvärlig den räcker inte till för oss”

Förenings kassör

”Det är jättebra med automaten - tog tidigare ut i Edsbyn eller Bollnäs och dit har jag 70 respektive 100 km. Jag tar ut ungefär en gång i veckan. Den är jätteuppskattad av alla här på orten”

Ortsbo

”Först och främst får vi in fler kunder i butiken - Sen avlastar automaten kassan så där spar vi tid - Kortläsaren har strulat en del som idag men då går det alltid att ta ut kontanter i automaten - Sen strular kortläsaren ofta med släta och utländska kort men de fungerar i automaten - Säkerheten i butiken är betydligt större nu, särskilt kvälls och nattetid då butiken är stängd”

Butikschef

De erfarenheter som gjorts är att det är en lång process och att det tar tid innan insatserna är på plats. Ombuden uppger att arbetet med att starta upp Kassagirotjänsten har krävt oerhört mycket tid. Detta gäller även för företag och privatpersoner som vill ansluta till tjänsten. Detta har resulterat i att ett av ombuden ännu inte har påbörjat tjänsten samt att ett antal företag som planerar att ansluta sig ännu inte gjort det.

”Vi har tänkt att ansluta oss till Kasagirot men det var en bunt papper som skulle fyllas så vi la den åt sidan - vi har inte haft tiden – det har helt enkelt inte blivit av”

Företagare

Förfrågningar om nya lösningar har kommit från politiker och företagare inte enbart från orter på landsbygden utan även från de större tätorterna.

Samarbetet med Region Gävleborg som har hand om det regionala serviceprogrammet har hittills mest bestått av informationsutbyte.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen ser en utveckling mot ökad användning av digitala tjänster och minskad kontanthantering. Länets växande besöksnäring, samt en ännu inte fullt ut fungerande infrastruktur för digitala betaltjänster gör att behovet av fungerande kontanthantering kvarstår.

Så länge banker fortsätter att stänga kontor, minska servicen och antalet banko-mater och serviceboxar minskar kommer behovet av nya lösningar uppstå både på landsbygden och i tätorterna. Detta gör att bevakningsuppdraget och statliga insatser på kort sikt kommer ha fortsatt stor betydelse och vara avgörande för service inom betaltjänstområdet.

Länet står inför utmaningen att skapa bra förutsättningar och attraktiva miljöer för företagande, boende och besöksnäring. En fungerande infrastruktur för betaltjänster är avgörande för utveckling och tillväxt. För detta krävs:

- fortsatt utbyggnad av bredband och mobilnät.

- samordningslösningar och servicepunkter
- att betaltjänstombud får täckning för kostnader samt stöd för nödvändiga säkerhetslösningar
- politiska beslut rörande grundläggande betaltjänster

Allteftersom tillgången till digitala betaltjänster ökar kommer framtida utmaningar vara att skapa lösningar för driftsavbrott samt hitta lösningar för de innevånare som lever i ett digitalt utanförskap.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Mariana Femling



LÄNSSTYRELSEN HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Halland är ett län med ökande befolkning. Befolkningen ökar framförallt vid kusten där de stora tätorterna finns. I Hallands inland ökar inte befolkningen lika mycket utan tvärtom minskar i vissa orter. Detta innebär att behovet av service ökar vid kusten medan bankkontor i inlandet har problem och minskar sina öppettider och vissa stänger. Detta innebär en minskad service jämfört med föregående år. Under året har många bankkontor blivit kontantlösa men i Halland finns flera lokala "Sparbankskontor" som håller uppe servicen i flera kommuner. I de övriga kommunerna är kunderna hänvisade till Forex som hanterar kontanter. Många är besvikna på bankerna och tycker att de sviker sina kunder när de gör sina kontor kontantlösa. En del tycker att det borde lagstiftas om att banker inte får vara kontantlösa.

Länsstyrelsen tycker trots detta att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande i länet. Detta då behovet av kontanter minskar i takt med att ny teknik kommer och fler och fler går över till ny teknik som Swish. Många menar att mynt- och sedelbytet har medverkat till ökad användning av kort- och Swish. Brevgiro fungerar bra för de som inte vill betala sina räkningar över nätet. Serviceboxar för dagskassehantering finns jämnt fördelat i länet även om det är lite glest i inlandet. Kontanthantering är inte tillfredsställande på vissa ställen vilket gör att föreningslivet får problem med "bankning" av de mynt som de får vid insamling och föreningsfika. De säger att många vill betala småsummor med mynt och att de har svårt att sätta in dem.

Många äldre tycker att kort är bra då det alltid finns en stöldrisk med att ha mycket kontanter hemma. Swish är också populärt då det för över pengar i real tid utan att man behöver besöka bank eller annat betalställe. Vissa har dock inte börjat använda Swish ännu då smartphone och mobilt BankID

krävs för denna tjänst. Brevgiro fungerar mycket bra för de som inte vill eller har möjlighet att betala sina räkningar via internetbank.

Personer med funktionsnedsättning och synskadade använder kort och Swish i stor utsträckning. Dock är det fortsatt stora problem för funktionsnedsatta i rullstol att nå upp till kortterminaler i butiker och uttagsautomater, för dessa är de nya "blipp-korten" en klar förbättring.

De asylsökande som har LMA-kort (lagen om mottagande av asylsökande) och ICA- bankkort kan handla och ta ut kontanter på detta kort. De har inte tillgång till Swish då de varken har personnummer, vanligt bankkonto eller mobilt BankID. Asylsökande har fortsatt svårt att betala eventuella fakturor då de inte kan göra det med sitt bankkort.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media. Länsstyrelsen har medverkat på två olika seniormässor; News55 Seniorevent i Kungsbacka och Halmstad. Där hade Länsstyrelsen scentid med presentation av Länsstyrelsens bevakningsarbete och beskrivning av "Betaltjänster i förändring". Drygt 100 personer lämnade på dessa mässor in synpunkter om service och betaltjänster.

Telefonkontakt har förts med Migrationsverket, PRO Pensionärernas riksorganisation, DHR De handikappades riksförbund samt SRF Synskadades Riksförbund. Medverkan har skett på SRFs Halvårsträff med "Tekniklyftet" en demonstration av hjälpmedel för synskadade.

Infrastrukturen för korthanteringen i länet har analyserats i datorprogrammet Pipos Serviceanalys.

Betaltjänstsituationen i länet

Halland är ett län med ökande befolkning. Befolkningen ökar framförallt vid kusten där de stora tätorterna finns. I Hallands inland ökar inte befolkningen lika mycket utan tvärtom minskar den i vissa orter. Detta innebär att behovet av service ökar vid kusten medan det minskar i inlandet. Bankkontor i inlandet har fått problem och vissa har minskat sina öppettider och fyra har stängt. Under året har bankkontoren i Torup och Unnaryd dragit ner sina öppettider till två eftermiddagar i veckan, Vessigebro till tre dagar i veckan. I Bua, Träslövsläge, Skällinge och Ätran har bankkontoret stängt helt men bankomaten finns kvar i Ätran. I Hallands inland finns turistmagneten "Ullared" som håller uppe servicen i närområdet där.

Antalet uttagsautomater i länet har minskat flera i rad men under året har nya automater tillkommit vilket gör att den totala minskningen nu har brutits. Insättningsautomater för sedlar finns i städerna längs kusten men problem finns med att sätta in mynt. I Halland finns lokala Sparbankskontor med bemannade bankkassor i nästan hela länet. I Halmstad och Kungsbacka

som inte har lokala Sparbankskontor är kunderna hänvisade till Forex som hanterar kontanter. Många äldre är besvikna på Swedbank och tycker att de sviker sina kunder när de gör sina kontor kontantlösa. En del anser att lagstiftningen bör ändras så att bankerna måste ha kontanthantering. Pensionärerna tycker inte att det är några problem att få tag i kontanter utan problemet är att ingen vill ha dem.

Föreningslivet upplever att de har problem med att sätta in mynt på flera orter. Många bankkontor har under året blivit kontantlösa vilket inneburit att trycket på Forex har ökat. Det har inneburit ökade avgifter på Forexkonton och ideella föreningar får betala 50 - 90 kr plus 15 procent av det uppräknade värdet i avgift på de pengar de sätter in. Detta gör att de ideella föreningarna tycker att det är jättetråkigt att samla in pengar för välgörande ändamål när 15 – 20 procent av det insamlade värdet går till bankavgifter. Myntbytet har också påverkat denna belastning under året och har därmed medverkat till de höjda uppräkningsavgifterna.

Företagens behov tillgodoses genom att det finns serviceboxar för dagskassehantering jämt fördelade i länet. På många av dessa platser finns även dagskassuppräkning. Det finns även tio insättningsautomater för sedlar i städerna vid kusten men inga i inlandet. Insättningsautomater för mynt efterfrågas i Halmstad och Kungsbacka.

De handikappades riksförbund (DHR) har satsat mycket på digitala hjälpmedel. De tycker att Swish och Bankkort är jättebra, speciellt de nya ”blipp-bankkortet” där man kan handla för 250 kronor utan att slå in pin-kod. Det är fortsatt stora problem för de rullstolsburna att nå upp till tangenterna på uttagsautomater och betalterminaler, de vittnar om att handen skymmer tangenterna så det är svårt att se vilken tangent man trycker på. Är de dessutom svaga i händerna har de svårt att få ut korten ur uttagsautomaterna vilket gör att en ”tryck ut” knapp hade varit bra.

De synskadades riksförbund (SRF) har fortsatt utbildning av ny teknik och säger att det finns många bra uppläsningssmöjligheter på smartphones. Det är speciellt ”Apple” men även Androids system finns, dock har många äldre problem med dessa hjälpmedel och kan behöva fortsatt ledsagning.

De asylsökande som har LMA-kort (lagen om mottagande av asylsökande) och ICA- bankkort kan handla ta ut kontanter på dessa kort men har inte tillgång till Swish då de varken har personnummer, vanligt bankkonto eller mobilt BankID. Asylsökande har svårt att betala eventuella fakturor då de inte kan göra det med sitt bankkort. De är då hänvisade att ta bussen till en tätort där Forex finns för att betala sin faktura där. En administrativ avgift på 50 kr/faktura tillkommer. När man fått uppehållstillstånd får man sitt personnummer som löser många problem med ID-handling bankkonto, Swish mm. Får de arbete innan uppehållstillståndet är klart kan det vara svårt att få ut sin lön utbetald om giltig ID-handling saknas.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet serviceutförare har minskat från 160 stycken år 2011 till 113 stycken år 2017. Det är framförallt bankkassorna som minskar med ett par varje år. I Hallands största kommuner finns endast två bankkassor kvar i varje kommun, men i de kommuner som har lokala sparbanker finns fler kontor kvar. Forex har tagit ett allt större ansvar där de finns. Fyra bankkontor har lagt ner under året och några har endast öppet två dagar i veckan varav ett har blivit helt kontantlöst. Det är kontoren i inlandet som lägger ner på grund av minskat underlag vid minskad kontanthantering. Antalet uttagsautomater i länet har tidigare minskat varje år men i år har vissa nya automater tillkommit. Medelavståndet till närmsta Kontantuttag i Halland ligger mellan 2,5 - 4,1 km vilket är en låg siffra men i inlandet kan man ha upp mot tre mil till närmsta kontantuttags ställe.

Serviceboxar för dagskassehantering finns 28 platser jämt fördelade i länet. På 17 av dessa platser finns även dagskasseuppräknings. Det finns tio insättningsautomater för sedlar i städerna vid kusten men inga i inlandet. Insättningsautomater för mynt efterfrågas i Halmstad och Kungsbacka.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Mynt- och sedelbytet har flutit på relativt bra. Butiker och matställen har snällt tagit emot "gamla" sedlar och mynt. Däremot har det varit en del problem att lösa in pengar man inte velat handla upp. Många vittnar om krånglande och avstängda insättningsautomater eller långa köer till fungerande insättningsautomater. Flera säger att de till sist gav upp, vilket kan vara en förklaring till varför många mynt aldrig blev inlösta.

De flesta tycker att de nya pengarna är helt okej men att mynt- och sedelbytet var onödigt. Klagomålen är på mynten, vilka är mycket lika Euromynten vilket gör att de lätt förväxlas med dem. Många äldre tycker inte om de nya mynten och sedlarna, de tycker att sedlarna är för "lika" varandra vilket gör att det är lätt att ta fel. Mynten har för svag prägling och är för lika varandra, speciellt en och tvåkronan är svåra att se skillnad på. Mynten blir mörka efter ett tag vilket gör att det blir nästan helt omöjligt att se skillnad på en- och tvåkrona, många tycker att tvåkronan inte behövs. Många tycker att det krävs bra syn eller glasögon för att kunna betala med de nya mynten och sedlarna.

Många äldre säger att de tidigare varit motståndare till kortbetalning men sedelbytet har gjort att de har tänkt om. De nya pengarna är så svåra att se skillnad på vilket gör att kortbetalning känns säkrare. Många äldre säger också att det inte är svårt att ta ut pengar men det svåra är att bli av med dem då nästan ingen vill ta emot kontanter längre.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens i Halland har inte genomfört några nya stöd- eller utvecklingsinsatser under 2017. Halland är ett lite län men korta avstånd för de flesta. Dock finns det vissa områden i inlandet där stöd-och

utvecklingsinsatser kan behövas och behovet håller på att analyseras. Problemen är olika på olika ställen i länet. För många är avsaknad av bra telefon och bredband ett stort bekymmer vilket kommer bli bättre efter den stora fiberutbyggnaden som är på gång. En del kommer dock att bo utanför dessa områden där fiber byggs ut och många väljer att avstå ifrån fiber av olika anledningar. En del tror på mobila lösningar andra anser sig inte ha råd med fiberinkoppling och den teknik som krävs för detta.

För andra är avsaknad av kollektivtrafik ett stort problem om man inte bor utmed stora vägar. För många på landet finns ingen eller få avgångar och därmed stora problem att ta sig till service i tätorten. Äldre har svårt att ta sig till busshållplatser och utkörning av livsmedel saknas på många ställen. Tidningsbuden kör endast utmed stora vägar och många äldre som bor på landsbygden har svårt att få sin dagstidning.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen i Halland bedömer att invånarantalet kommer att fortsätta att öka i Halland. Detta kommer att ske genom förtätning av tätorterna men även genom att befintliga tätorter kommer att växa och till viss del växa ihop, speciellt vid kusten. Inlandet kommer också att ha en positiv utveckling men inte i samma takt. Detta gör att behovet av grundläggande betaltjänster kommer att bestå eller till och med öka. Kortanvändning och Swish kommer att öka ytterligare vilket gör att behovet av kontanter och uttagsautomater kan minska. Ny teknik utvecklas hela tiden vilket ger nya möjligheter samtidigt som sårbarheten i systemen ökar. Samtidigt uppmanas folk att ha lite pengar hemma ifall systemen tillfälligt slutar fungera.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson



Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Jämtlands län understryker även i år att det är svårt att se, och hantera frågan om grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse. Frågan måste finnas med i ett större sammanhang där service i generell mening finns med som en grund i resonemanget.

Tillgången till grundläggande betaltjänster när det gäller att betala räknningar och dagkassehantering för företag och föreningar skiljer sig inte mycket från föregående år. För de allra flesta är tillgången relativt bra till dessa tjänster tack vare Internetbankbetalningar, giro- och fakturabetalningar. För dagskassetjänsterna finns det tillgänglighet till serviceboxar i länet, samt kontanthanteringsföretagen har ytterligare produkter att välja mellan, samt det sker en kontinuerlig utveckling av detta utbud. Det framkommer även från företag och föreningar att kostnaderna att hantera kontanter har ökat, till viss del kopplat till mynt- och sedelutbytet, men även sett till den ordinarie driften.

När det gäller tillgången till kontantuttag och -insättning för privatpersoner har det och kommer det att ske förändringar liksom föregående år. Exempelvis har Handelsbanken inte dragit ner på sin verksamhet sett till antal kontor. Swedbank har stängt tre kontor och har nu sex bankkontor i länet. Det är svårt att ge en bedömning över hur nedläggningar kommer att påverka totalt sett. Däremot finns det tydliga exempel på att kunderna byter till den bank som är kvar på orten.

Kontanter kan i vissa fall vara ett problem för företag och föreningar liksom tidigare år, då primärt menat att dagkassehantering är kostsam. Det finns också den andra sidan där företagare ser det som en risk när kontanter och kontantanvändningen minskar. I vissa områden saknas det eller är det bristfällig mobiltäckning alternativt operatörstäckning. Generellt sett är den mobila täckningen bra i länet, men det finns undantag. Detta gör att vissa

digitala betalningssätt begränsas, vilket kan medföra intäktsbortfall för företag som är lokaliserade i dessa områden. Hur stort problemet är exakt är svårt att säga, men det finns anledning att undersöka detta närmare under nästa år i samband med översyn av länets bredbandsstrategi.

Fortsatt gäller att fler föreningar och företag börjar använda de digitala lösningar som gör att kontant användningen sjunker och så även kontanthanteringskostnaderna.

För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning ser Länsstyrelsen inga förändringar från föregående år. Vad som framkommer är ofta vikten av att kontanter finns tillgängliga. Detta av olika skäl, men oavsett skäl handlar det om det digitalt utanförskap som skär genom länet och oavsett gruppering. Exakt hur stort detta utanförskap är har Länsstyrelsen ingen samlad uppfattning om, men det finns anledning att tillsammans med berörda organisationer titta närmare på detta.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningsuppdraget detta år på liknande sätt som föregående år. Dialogen har skett kontinuerligt med representanter från olika intressenter i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentliga aktörer. Kommunerna har även fått lämna sin syn på läget genom en enkät på ett övergripande plan.

Dialogen med betaltjänstaktörerna har utökats vilket gör att ny och annan information kommer in. Det innebär att nya perspektiv kan infinna sig i dialoger på bland annat det kommunala planet.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen i länet är komplex att beskriva. En utgångspunkt är länets bebyggelsestruktur som är mer spridd än övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Av länets befolkning bor mer än hälften i byar och små samhällen (<1000 invånare), 15 procent i små tätorter (1000 – 4000 invånare) och var tredje invånare bor i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Totalt är vi drygt 128 000 invånare. Med andra ord är det svårt att ge ett kort och sammanfattande svar gällande betaltjänstsituationen. Allt beror på vem som ska göra, och vad som ska göras, samt var denne är lokaliserad. Men Länsstyrelsens tolkning av läget är att tillgången till grundläggande betaltjänster är oförändrad från föregående år för de olika grupperna i samhället. Ur ett perspektiv stänger betaltjänstombud igen, samtidigt ur andra perspektiv utökas möjligheterna. Ofta då kopplat till betaltjänstlösningar och bredbandsutbyggnad, det vill säga det digitala spåret. Utifrån bredbandsutbyggnaden i länet så är ökningen på samma nivå som 2016.

När det gäller tillgången till kontantuttag och -insättning för privatpersoner har det och kommer det att ske förändringar även fortsättningsvis. Det finns exempel på hur servicegivare mött efterfrågan med att agera uttagsautomat,

samtidigt som det finns exempel som funnit en faktisk betaltjänstlösning i form av en separat uttagstjänst som komplement till sitt övriga utbud. I övrigt kan nämnas att ett väletablerat ombud och ett relativt nytt ombud som hade betaltjänstlösningar så som betalning av fakturor och insättning på konto har gått i konkurs i centrala Östersund, vilket har skapat ett tomrum. Det är flertalet grupper i Östersund som berörs av detta. Omfattningen av dessa konkurser ur ett betaltjänstperspektiv är svåra att få en tydlig bild över och behöver analyseras vidare.

Som tidigare nämnt ser Länsstyrelsen inga förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Men vid intervjuer framkommer synpunkter. Det kan bland annat handla om tillgängligheten, både den fysiska och möjligheten att få en människa som kan utgöra bryggan mellan den nya tekniken och individers osäkerhet och bristfälliga kunskap till tekniken. Fortsatt är den stora problembilden över att utvecklingen går otroligt fort, en utveckling som alla grupper inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Detta gäller egentligen oavsett grupp i samhället.

Trenden fortsätter att peka mot färre kontanter. Fler butiker, restauranger, etc har lämnat kontanterna och fortsätter med andra betalningsmetoder. En bidragande faktor till denna övergång har varit mynt- och sedelutbytet.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken inte dragit ner på sin verksamhet sett till antal kontor. Det finns fortsatt 14 kontor, varav 11 som hanterar kontanter för bankens egna privatpersonskunder. Sett till Swedbank har de stängt tre kontor (Hammarstrand, Bräcke och Krokoms) och har idag sex banker i länet. Det är svårt att ge en bedömning över hur Swedbanks nedläggningar kommer att påverka totalt sett. Däremot finns det signaler på att kunderna går till den bank som är kvar på orten.

Uttagsautomater/-möjligheter ligger relativt konstant. Däremot har en uttagsautomat bytt leverantör. På den aktuella orten för Länsstyrelsen en dialog om stöd för att uttagsservicen ska finnas kvar.

Det finns också en behovsanpassad dialog när betaltjänstaktörer ser signaler som kan komma att påverka infrastrukturen. Detta är ett resultat av de upprättade dialogerna som förs mellan det offentliga och betaltjänstaktörer i länet.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Farhågorna besannades från föregående bevakningsrapport. Generellt har mynt- och sedelutbytet fått en oönskad utgiftspost för enskilda företagare för hanteringen. Framför allt har mynten varit ett bokstavligt tungt problem. Lågt värde, men tyngden har genererat en hög transportutgift. Det finns flertalet exempel av hantering och problemlösning. Företagare har transporterat mynten själv med anledning av att utgiften skulle ha blivit

alldeles för hög i relation till värdet av mynten om någon annan part ska ha transporterat dem. Ett sätt har förvisso varit att sätta Svensk Handels rekommendation om 25 mynt, men begränsningar skapar även kreativitet hos kunderna för att kringgå rekommendationen.

Det finns även företagare som har köpt mynt och gamla sedlar av föreningar och privatpersoner för att hjälpa sina kunder. Det är endast en good will-gärning från företagets sida.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen Jämtlands län har under 2016 beviljat två insatser. Under innevarande år har en formell ansökan inkommit, vilken Länsstyrelsen kommer att besluta om innan årets slut. Samtliga tre ärenden är stödinsatser kopplade till uttagsautomater.

I övrigt har efterfrågan om information gällande stödinsatser ökat. Detta bland annat med hänvisning till en ökad kännedom om stödmöjligheten genom den information som gått ut genom bland andra kommunerna i länet.

En informationsinsats, utformad som ett dialogmöte, har Länsstyrelsen genomfört under året riktad till kommunerna, i form av tjänstemän och politiker, tillsammans med betaltjänstaktörer som bland annat har en del av sin marknad i länet. Upplägget har varit av framtidsyftande karaktär där ingångsvärdet har varit att vi alla har utmaningar inför framtiden, men de ser olika ut. Dialogmötets syfte är att öka förståelse och kunskap för bättre framtida beslut kopplat till grundläggande betaltjänster. I år genomfördes det med landshövdingen som samtalsledare för att synliggöra och lyfta grundläggande betaltjänster på agendan.

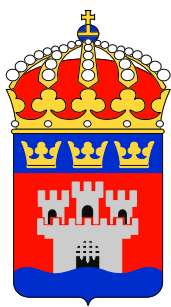
Dialogmötet under 2017 är det andra mötet. Förra året genomfördes ett liknande. Dessa möten har också en koppling till forumet för servicefrågor som drivs i Jämtlands län där Länsstyrelsen, Region Jämtland Härjedalen tillsammans med kommunerna har ett mycket gott samarbete. Som tidigare nämnt måste betaltjänstfrågor diskuteras tillsammans med servicefrågor. Ytterligare har även ett lokalt arbete av samhällsengagerade medborgare i Krokoms kommun lyfts i detta forum. Resultatet av det kommer att bli ett pilotprojekt i hela länet där betaltjänster kommer att utgöra en beståndsdel. Förra bevakningsrapporten rapporterades det om servicepunkter. Nu går länet till nästa nivå och kommer att prata i termer av SOT-punkter (Service- och trygghetspunkter) som syftar till att stärka den lokala servicen även i krisituationer. Däribland möjligheten att betala, vilket även synliggör kontantens vara eller icke vara. Detta arbete kommer att vara i nära samarbete med krisberedskapsfunktioner och där även regionala och lokala serviceplaner kommer att revideras.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsens bedömning är att marknaden kommer att lösa flertalet förändringar i framtiden kopplat till de grundläggande betaltjänsterna. Det

kommer att ta olika lång tid beroende av komplexitet med anledning av de förutsättningar som råder. Däremot är det mycket beroende av hur marknaden kommer att agera sett till ett längre perspektiv. Fortsätter volymen kontanter minska, kan det komma att ske större förändringar. Men frågan är också hur vi kommer att förändra våra beteendemönster sett ur ett betaltjänstperspektiv som en reaktion på marknadsförändringar. Signalerna från marknadsaktörerna är att kostnaderna ökar då volymen kontanter minskar. Nya produkter kommer på marknaden, men det brukar i realiteten då följas av att andra produkter försvinner alternativt blir dyrare då färre ska dela på den kostnaden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.



Länssstyrelsen i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länssstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länssstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länssstyrelsens bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt varierar mellan olika grupper i samhället men även geografiskt i länet. Tillgängligheten till bredband om minst 100 Mbit/sekund har ökat från 56,4 procent till 62,03 procent mellan 2015 och 2016 i länet, vilket bidrar till en förbättrad tillgång till digitala betaltjänster. Tillgängligheten till betaltjänster bedöms som låg för de grupper som inte har tillgång till bredband, mobiltelefoni samt de grupper som av olika anledningar inte kan eller vill utnyttja digitala lösningar. Står man dessutom utan ett lokalt bankkontor ökar bristen på tillgänglighet ytterligare.

Bankerna fortsätter avskaffa sina kontantkassor vilket ökar trycket på digitalisering för individen. För länets landsbygd får nedläggningen större konsekvenser då alternativen till bankerna är färre och resor för att deponera dagskassa blir kostsamma. Samtidigt medför resorna säkerhetsmässiga risker. Andelen hushåll utanför tätort/småort med tillgång till bredband om minst 100 Mbit/sekund är betydligt lägre än snittet i länet. 2016 låg det på cirka 24 procent vilket belyser landsbygdens utmaningar än mer. Det finns ett behov av utbildning för de som kan och vill använda digitala betalningssätt. Här är ökad utbyggnad av infrastruktur som underlättar digitaliseringen en viktig förutsättning. Utsatta grupper är även i år äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Det har under året blivit tydligt hur digitalisering blir en förutsättning för att kunna ta del av grundläggande service i samhället där betaltjänster ingår. Enligt en kommunutvecklare i länet är det en situation som vi måste anpassa oss till, privatpersoner, företag och myndigheter.

”Viktigt att vi tänker på vad vi ska göra framgent - vad ska jag göra för att få det jag vill ha (den varan eller tjänsten)? Hur ska jag betala för mig? Det kan ske på flera olika sätt och det är viktigt att inte fastna i gamla tankar.”
(Dialogmöte 6 oktober)

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har under året satsat främst på dialog med särskilda nätverk samt informationsinsatser och en enkätundersökning. Länsstyrelsen har genomfört årets bevakningsarbete genom:

- Dialogmöten med företagare, kommuner, handlare, betaltjänstleverantörer och konsumentrådgivare.
- Samverkan med andra länsstyrelser och myndigheter.
- Enkätundersökning.
- Konferenser: 250 möjligheter och PTS betaltjänstkonferens.

Betaltjänstsituationen i länet

Privatpersoner i allmänhet upplever få problem med betaltjänster då den större delen bor i eller i närheten av en tätort med en relativt god tillgång till betaltjänster. I de större tätorterna (huvudorten i kommunen) finns fortfarande ett eller flera öppna bankkontor samt handlare och kiosker som fungerar som ombud för olika betaltjänster. Även bredbandstäckningen är god i de större tätorterna vilket skapar ytterligare tillgång till de digitala betaltjänsterna. Dock har man märkt av mynt- och sedelutbytet samt att kontanthanteringen minskar, även inne i tätorterna. Rörande kontanthantering finns det en känsla att bankkontoren inte gör tillräckligt för att hjälpa människor i samhället med de tjänster som är kopplade till hanteringen av mynt och sedlar. Flera anser att bankerna borde ha ett större serviceansvar i samhället. Även betaltjänstleverantörer störs av bankernas fortsatta nedläggning av kontor. Leverantörer av uttags- och insättningsautomater upplever problem med att bli ”utslängda från kontor” när bankkontoren avvecklas.

Äldre

Digitaliseringen är den stora utmaningen för äldre i länet. Även om andelen aktiva pensionärer, som har erfarenhet av olika IT-lösningar, blir fler och fler så upplever många att moderna lösningar ersätter traditionella betaltjänster för snabbt. Även om viljan finns är det en utmaning för äldre att ta till sig information för att lära sig ny teknik. Utbildning anpassad för äldre med en vilja/förmåga att vara digitala är en brist. För äldre som inte kan eller vill vara digital är upplevelsen att de blir beroende av att ha personer i sin närhet som är villiga att hjälpa till när de behöver göra någon form av betaltjänststävande. Osäkerhet inför tekniken samt behovet att få hjälp skapar säkerhetsmässiga problem. *”Många äldre vågar inte ta ut pengar när de kommer till stan. Måste ha hjälp med sig.”* (Enkätundersökning)

Personer med funktionsnedsättning

Funktionsrätt Jönköping påtalar att personer med funktionsnedsättning fortsatt upplever problem med betaltjänster. Likt föregående år upplevs en osäkerhet och utmaningar med uttagsautomater och kortläsare av personer med synnedsättning. Gruppen upplever att standardisering av knappar och andra funktioner inte är utvecklat i tillräcklig omfattning. Vid ett dialogmöte

svarade en betaltjänstleverantör att det finns en standardisering som gäller för samtliga automater.

”Betaltjänstleverantörer försöker ta samhällsansvar genom att försöka ha lösningar såsom högtalarfunktion på uttagsautomater, vilket fått bra betyg från synnedsatta. Det handlar ofta om att väga säkerhet mot tillgänglighet.”
(Dialogmöte 6 oktober)

Problemen är kända och vissa lösningar finns. En fortsatt dialog med och mellan dessa parter ses dock som nödvändig. Personer med kognitiv funktionsnedsättning, i likhet med äldre, upplever fortsatt osäkerhet vid betalningar och blir då beroende av personer som de kan lita på. Detta leder ofta till en belastning för främst släktingar och vänner då assistenter och gode män inte alltid är tillgängliga.

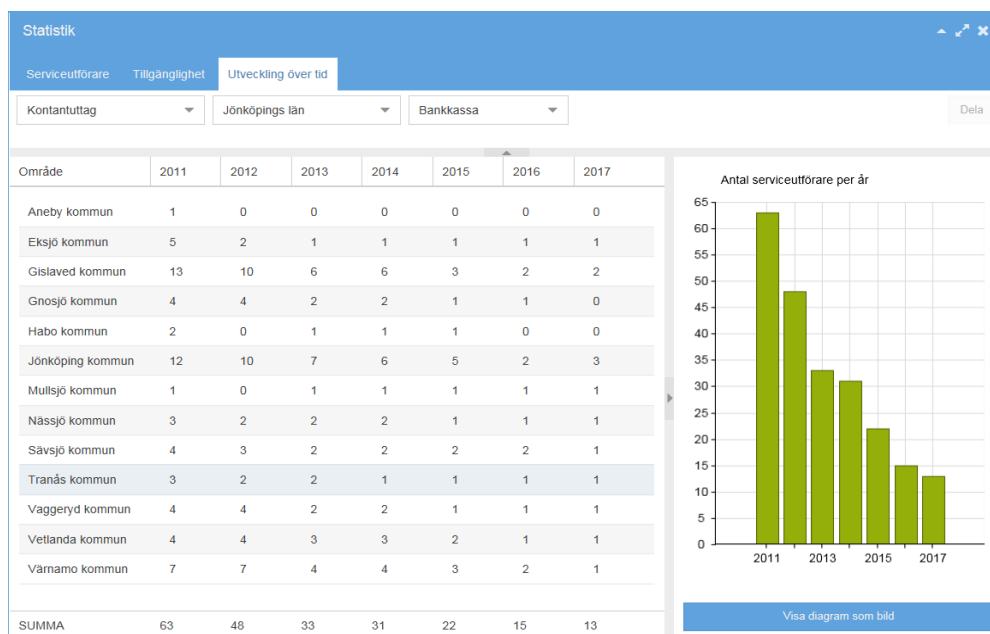
Nyanlända och asylsökande

Asylsökande: Har tillgång till kort där ersättningen från Migrationsverket sätts in och det kortet går att betala med. Om man har rätt att arbeta under asyltiden och om man kan styrka sin identitet har man rätt att öppna ett bankkonto. Att styrka sin identitet innebär att man har en id-handling från sitt hemland som är godkänd av Migrationsverket.

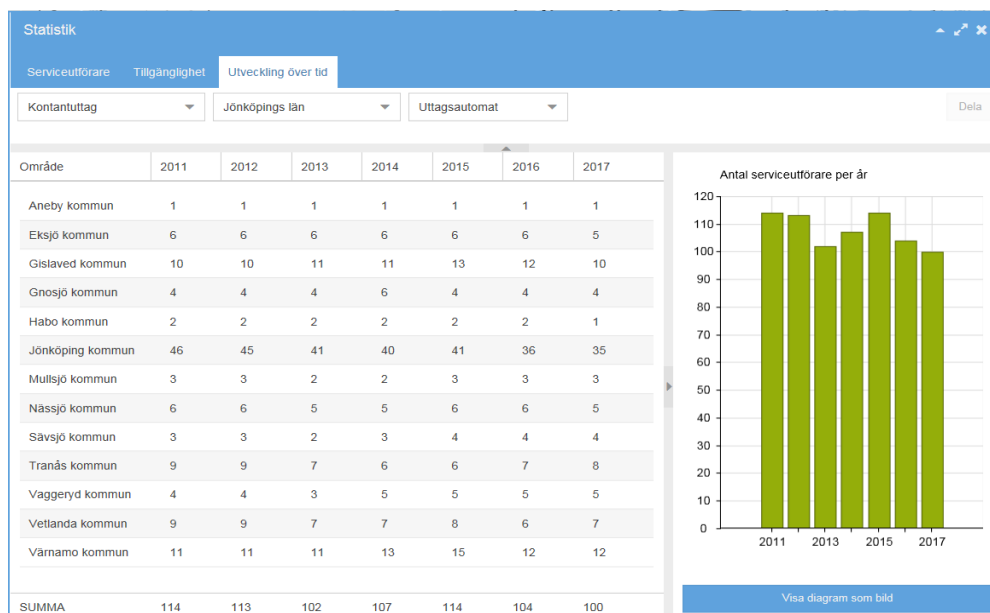
Nyanlända: Innebär att man fått uppehållstillstånd och i nästa steg får man personnummer från Skatteverket. Därefter kan man ansöka om en svensk id-handling. Sedan är det samma förutsättningar vad det gäller konto och kort som för alla andra. Dock kan det vara en viss väntetid. Ett litet problem som kan vara värt att notera är att trycket på den som har konto och kort kan öka då man främst försöker hjälpa dem som inte ännu har den möjligheten.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Tillgången till infrastruktur såsom bredband och mobiltelefoni ökar totalt sett i länet men är fortfarande bristfällig i vissa fall på lokal nivå. I dag finns det 13 bankkassor i Jönköpings län där man kan göra kontantuttag samt utföra betalningsärenden. Det är en minskning på totalt två kassor i länet. Noterbart är dock att i Jönköpings kommun ökar antalet bankkassor under året.



Uttagsautomater har även de minskat från föregående år. En av de ledande leverantörerna av uttagsautomater anser dock att de har ”en relativt bra täckning i länet men en ökad centralisering av automater kan hända i framtiden” (dialogmöte 6 oktober). Även om uttagsautomater minskar totalt sett i länet så har två kommuner fått fler automater under 2017.



Även handlare vittnar om att kontantkostnaderna stiger. Värde transporter blir dyrare vilket bidrar till färre transporter vilket bidrar till ökande priser då underlaget bedöms som för litet för värde transportbolagen. De anser

heller inte att kontanter är dyra i jämförelse med alternativ, till exempel kort. ”Även korttransaktioner har avgifter och kan vara kostsamma och i jämförelse står sig värdetransporter bra” (Dialogmöte 6 oktober), menar en representant som länsstyrelsen har pratat med.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Flera har kommenterat de nya sedlarna och deras utseende. Både positivt och negativt. Positiva kommentarer handlar om motiven, personerna, på sedlarna, de känns moderna. De negativa kommentarerna handlar ofta att äldre tycker det är svårt att ta de nya sedlarna på allvar, de tycker de ser oseriösa ut. Mest negativt har mynt och sedelutbytet varit för handlarna som har fått ta emot stora mängder utgående mynt och sedlar som är svåra att hantera för dem då kontanthantering är kostsam, framför allt för de mindre butikerna på landsbygden. Ytterligare kommentarer har berört dålig planering då den stora ruschen med gamla pengar kom under sommaren. Samtidigt befinner sig många turister i länet vilket betyder en ökning av kontanter i omlopp. I utbytet har även bankerna utmärkt sig då de på flera ställen inte längre hanterar kontanter och därför har uppmanat kunder att vända sig till handlarna istället för att växla in gamla mynt. Detta har skapat irritation då handlarna anser att banken ska hantera pengar, butikerna ska sälja dagligvaror. Flera personer från olika grupper har även kommenterat att det vid utbytet fortfarande skickades ut gamla sedlar i automaterna vilket gör att utbytet gick långsamt och upplevs bli onödigt betungande för inblandade aktörer.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2017 har Länsstyrelsen Jönköpings län initierat och drivit nätverket Förändringsteam Jönköping med syfte att lyfta utmaningar och möjligheter för de grupper i samhället som är mest utsatta samt att samla in statistik med hjälp av konsumentrådgivarna. Huvudfokus har varit att ta fram konkreta insatser som görs idag i de olika organisationerna för att dela dem och få större spridning. Nätverket har kallats för Förändringsteam Jönköping och deltagare har varit pensionärsorganisationerna PRO, SKPF SPF, Funktionsrätt Jönköpings län och konsumentrådgivare från Jönköpings län. Det är för tidigt att se något större resultat från gruppens arbete än men intresset att fortsätta finns hos organisationerna. Inför 2018 är förhoppningen att gruppen ska kunna hitta nya former för att kunna arbeta ännu mer konkret med lösningar. En ökad förfrågan på mer information har dock blivit tydlig. Länsstyrelsen har bland annat blivit ombedda att komma och informera om betaltjänster på pensionärsorganisationernas lokala möten.

Den 6 oktober hölls ett dialogmöte för representanter från länets olika kommunala landsbygds- och näringslivsutvecklare samt för tre olika betaltjänstleverantörer. Fokus för dialogen var att diskutera utvecklingen av betaltjänster i länet utifrån utmaningar och behov kontra de lösningar och utbud som marknaden erbjuder. Det finns ett tydligt kunskapsförsprång hos marknadsaktörer och tjänstemän som är insatta i ämnet jämfört med allmänheten. Den skillnaden kan ibland generera irritation och missförstånd.

Svaren på frågor och lösningar på problem kan ofta finnas hos involverade parter men informationen når inte tillräckligt långt. Tätare och bättre dialoger mellan dessa parter skulle kunna underlätta i flera fall där friktion uppstår. I oktober hölls även ett möte med de butiker i länet som klassificeras som sista butiken på orten. Dessa butiker är särskilt prioriterade då de anses ha en viktig servicefunktion för de som bor på landsbygden i länet. Träffen är årligt återkommande och är ett tillfälle för Länsstyrelsen och handlarna att utbyta informera och erfarenheter om stöd, regler och den allmänna situationen i länet när det gäller butiker och betaltjänster.

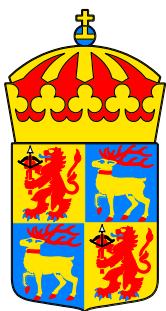
Under sista delen av 2016 genomfördes en servicekonferens med tema digitalisering i Jönköpings län. Konferensen var ett samarrangemang mellan Länsstyrelsen och Region Jönköpings län. Konferensen gav en tydlig bild av behovet att klara av att bygga infrastrukturen för en kommande digitalisering men även att arbeta för att hjälpa individen att bli digital.

I skrivande stund planeras 2017 års regionala servicekonferens där Region Jönköpings län tillsammans med Länsstyrelsen Jönköpings län är arrangörer. Syftet med konferensen kommer att vara att diskutera det regionala serviceprogrammet och de lokala serviceplanerna. Insatsen kommer att genomföras inom ramarna för det regionala serviceprogrammet samt det betaltjänstprojekt som Länsstyrelsen driver. Utöver detta deltar Länsstyrelsen även på de samverkansträffarna som ordnas för länsstyrelserna inom betaltjänstområdet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Utvecklingen som sker i länet innebär att kontanthanteringen håller på att minska och det kommer troligtvis att fortsätta under flera år framåt. Detta ställer krav på information om alternativen, hur och var man kan lära sig men även varför den här utvecklingen sker. Under arbetet med nätverket Förändringsteam Jönköping samt dialogmötet med kommun- och marknadsrepresentanter uppstår en tydlig bild av att utbildningar samt diskussionsmöten och informationsinsatser är viktigt för en positiv utveckling i länet. Regionala stöd- och utvecklingsinsatser inom digital utbildning samt dialogfrämjande blir därför viktiga.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tomas Larsson.



Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Det har endast skett mindre förändringar vad gäller antal uttagsautomater, betalningsombud och bankkontor i Kalmar län under 2017. Årets intervjuer med företag, föreningar och organisationer ger också bilden av att situationen är oförändrad mot föregående år samt att kontanthanteringen fortsätter att minska. Flera dagligvarubutiker anger att den ökade användningen av Swish minskat behovet av att ta ut kontanter i deras butiker.

Uppfattningen hos flera organisationer är att situationen "lugnat ned sig" även om kritiken mot bankerna är fortsatt stark. En trend i årets intervjuer är att många föreningar bytt bank och då ofta till en mindre sparbank utanför de större tätorterna som hanterar kontanter. Majoriteten av de som intervjuats anger också att de inte upplever grundläggande betaltjänster som ett problem för sig själva eller sina medlemmar. Länsstyrelsen i Kalmars bedömning är därför att tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov.

Med detta sagt finns det flera orter där det är långt till grundläggande betaltjänster och situationen är sårbar om ytterligare bankkontor skulle sluta hantera kontanter. Det finns i länet drygt 5000 personer som har 20–30 km till kontantuttag och ca 8000 personer som har 20–30 km till betalningsförmedling och dagskassehantering.

En synpunkt som framförs av många företag och de flesta föreningar är att det är för dyrt att hantera kontanter och speciellt mynt.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har skett löpande under året och delvis samordnats med stödet till kommersiell service i Landsbygdsprogrammet 2014–2020.

Inför författandet av bevakningsrapporten har ett trettiotal telefonintervjuer gjorts med föreningar, företag och företrädare för intresseorganisationer. Inledningsvis har ett antal "experter" i form av Landsbygdsmentorerna, Hela Sverige skall leva, integrationssamordnare på Länsstyrelsen och landsbygdsutvecklare på kommunerna intervjuats för att försöka ringa in

områden eller grupper där tillgången på grundläggande betaltjänster upplevs som otillfredsställande.

PIPOS Serviceanalys har använts för att hitta och kontakta dagligvarubutiker i områden där det är långt till grundläggande betaltjänster.

Frågeställningar i samband med bevakningsarbetet har också diskuterats inom ramen för samarbetet i Kustlänsgruppen som är ett samarbete mellan länen Kalmar, Blekinge, Södermanland och Gotland, bl.a. har en gemensam uppdatering av länens hemsidor genomförts och en enkät om grundläggande betaltjänster skickats till samtliga kommuner i Kalmar län.

Betaltjänstsituationen i länet

Äldre personer

Intervjuer har gjorts med PRO och SPF samt med hemtjänsten för att fånga in de äldre som inte är lika aktiva. PRO vill betona att problem med grundläggande betaltjänster inte bara är en generationsfråga utan en fråga om hälsotillståndet exempelvis finns många yngre strokepatienter. PRO arbetar också för att utveckla länets träffpunkter så att det där skall kunna gå att få hjälp med en dator och med att exempelvis betala räkningar.

Intervjuer med både SPF och PRO visar också att grundläggande betaltjänster är en del av det större digitala utanförskapet då många synpunkter inte handlar om att kunna ta ut kontanter utan istället om att inte kunna använda dom, exempelvis på bussen, på parkeringen eller i andra obemannade biljettautomater vilket orsakar stora problem i vardagen för de som inte kan eller vill hantera kort. Detta är en åsikt som delas av handikapporganisationerna.

Den hemtjänstpersonal som intervjuats förklarar att det finns rutiner för att hjälpa till med att ta ut kontanter. De flesta boende är mellan 70 och 90 år och många har en god man. Hemtjänsten rekommenderar fakturaköp på exempelvis ICA eller Coop. Ibland kan de uppstå diskussioner om vem som köpt något eller om växeln och personalen eftersöker ett system där det går att se vem som gjort vad genom att personalen använder exempelvis bank-id eller id-kort.

Personer med funktionsnedsättning

Personer med funktionsnedsättning är en mycket komplex grupp som även överlappar äldregruppen där många drabbas av exempelvis synnedsättning.

DHR:s representant beskriver det som att en lösning kan vara "bra för de flesta men inte för alla". En uttagsautomat kan fungera utmärkt för en typ av rullstol men inte alls för en större modell eller när den rullstolsburna inte kan vrida sig i stolen. DHR har bytt bank och menar att en insättningsbox inte är ett alternativ för en liten förening kostnadsmässigt.

De synskadades riksförbund i Kalmar är kund hos en sparbank där de kan sätta in pengar över disk eftersom de menar att personlig service är det enda som fungerar för dem. Neuroförbundet har avskaffat all kontanthantering eftersom det är dyrt och besvärligt. Alla aktiviteter betalas i förväg via bankgiro.

Företag

Intervjuer har gjorts med ett antal branschorganisationer för företag samt ett antal företagare och då främst dagligvarubutiker på landsbygden. De flesta av dessa anger att kontanthantering fungerar bra, att kortbetalningar ökar och att den ökade användningen av Swish gör att färre privatpersoner efterfrågar kontanter för exempelvis loppisar.

Hos företagarorganisationerna beskrivs betaltjänstproblemtiken främst som

ett landsbygdsproblem eftersom det kan vara långt att åka för att sätta in kontanter. Ofta görs detta av företagaren eftersom de anser att värdetransportbolagen är för dyra vilket kan upplevas som otryggt. Ändå upplevs inte detta som något direkt problem, många gånger skall företagaren ändå till centralorten regelbundet för att exempelvis slänga sopor.

Föreningar

Föreningar är de som är mest kritiska till hur grundläggande betaltjänster fungerar och i huvudsak är det kostnaden för att sätta in kontanter och speciellt mynt som upprör.

Föreningarna som på många håll kämpar med svikande engagemang och svårigheter att rekrytera yngre medlemmar ser det inte som ett alternativ att helt sluta med kontanter. Dessutom anges att kort och Swish blir dyrare än kontanter eftersom det ofta rör sig om mycket små transaktioner för lotter eller kaffe och kostnaden per transaktion med Swish ligger mellan 1,50–2 kr.

Nyanlända och asylsökande

Kommunerna anger att det överlag fungerar bra för nyanlända att använda grundläggande betaltjänster. Som i tidigare års bevakning anges att det är i

”glappet” innan den nyanlända fått personnummer och bankkonto som det kan uppstå problem. De intervjuade kommunerna har dock rutiner för detta. Torsås kommun har bytt från ett mer tidskrävande system med utanordningar till att kommunen köper in och delar ut tillfälliga bankkort. I Högsby används en smidig lösning som utgår från Migrationsverkets UT-kort.

I en intervju med Migrationsverket uppges detta fungera bra även för asylsökande i länet som får pengar insatta på ICA-debetkort och det finns i regel någon som ställer upp och hjälper till med enstaka räkningar även om detta inte ingår i Migrationsverkets uppgifter.

Särskilt utsatta geografiska områden

Enligt PIPOS serviceanalys är det liksom föregående år två områden där det är extra långt till grundläggande betaltjänster. Dessa är södra Öland och området vid kusten i norra länet. Liksom föregående år har dagligvarubutiker i dessa områden intervjuats och informerats om stödet till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Under 2017 har ytterligare butiker intervjuats utifrån analys i PIPOS serviceanalys, de flesta i norra delen av länet.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Utifrån statistiken i PIPOS Serviceanalys har antalet uttagsautomater i länet ökat från 102 till 106 stycken 2017. Det har exempelvis öppnat ett nytt kontantcenter i Västervik. Det är dock svårt att bedöma eventuella effekter utifrån enbart statistiken och för enskilda orter. Dock borde detta tyda på att det inte skett någon större försämring. Mörbylånga kommun är den kommun där flest antal människor har långt till kontantuttag. 376 personer har mellan 30 - 40 kilometer till närmaste kontantuttag vilket beror på att det inte finns någon uttagsautomat på södra Öland.

Antalet betalningsförmedlingar har minskat från 60 till 54 stycken under 2017 och dagskassehantering finns på 41 platser i länet. Via intervjuerna har det framkommit att dagskassehanteringen i Nybro lagts ned under året vilket skapat problem för ortens företag.

Betaltjänstsituationen i länets tätorter

I Kalmar län har representanter för företagare beskrivit betaltjänstproblematiken som ett landsbygdsproblem främst för mindre företag som gårdsbutiker då det kan vara långt mellan orter där det går att lämna in kontanter.

Något som minskar denna problematiken enligt många intervjuade, både företag och föreningar, är att det finns många fristående sparbanker i länet som tar emot kontanter.

Genom intervjuer med Nybro företagsgrupp framkom att Loomis stängt den enda insättningsboxen för företag i Nybro tätort med kort varsel under sommaren och hänvisat kunderna till insättningsboxarna i Kalmar och Emmaboda cirka tre mil bort. En ny lösning är dock på väg i form av en insättningsbox som skall öppna i november eller december.

När det gäller föreningar upplever dessa att det är problematiskt att bli av med kontanter i även i tätorten och flera föreningar med verksamhet i Kalmar tätort har istället blivit kund hos sparbankerna utanför tätorten som hanterar kontanter. När jag talar med en bank anger de att de inte tjänar något ekonomisk på kontanthanteringen utan att det är en service för kunden.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Sammantaget anger intervjuade företagare och föreningar att mynt- och sedelbytet gått bra och att informationen nått fram.

Representanter för äldre och funktionsnedsatta anmärker på att en- och tvåkronorna respektive 100- och 200-lapparna är för lika. Synskadade använder ibland en sedelmätare för att kunna skilja dessa åt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under hösten 2017 har en tidigare beslutad ombudslösning från ClearOn kommit på plats. Fördröjningen har berott på att handlaren saknat likviditet för att betala den initiala kostnaden för installationen av lösningen.

En annan ansökan om stöd till tillhandahållare av betaltjänster har avslagits eftersom avståndet till andra lösningar var för kort och det inte kunde styrkas att det fanns ett behov av lösningen på orten.

Utifrån årets intervjuer kommer ett antal butiker kontaktas igen för att bedöma behovet av stöd enligt förordning SFS 2014:139 om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Vid bedömningen kommer handläggaren ta hjälp av kommunernas landsbygds- eller näringslivsutvecklare.

Under hösten 2017 har länsstyrelsen i Kalmar påbörjat ett upphandlingsförfarande för att genomföra informationsinsatser i form av studiecirkel för föreningar och småföretag för att de ska lära sig använda digitala betallosningar. Insatsen bygger på det pilotprojekt som genomförs i Södermanlands län i samarbete med Länsbildningsförbundet inom ramen för kustlänssamarbetet.

Länsstyrelsen i Kalmar har också tagit beslut om att medfinansiera projektet Flernivåsamverkan för stärkt regional service där Regionförbundet i Kalmar län är projektägare. Grundläggande betaltjänster kommer utifrån detta initiativ att bli en tydlig del av det serviceutbud som Regionförbundet informerar om i sitt arbete utifrån den nya regionala serviceplanen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen bedömer att det finns ett fortsatt behov av stöd. Dels eftersom ett par intervjuade dagligvarubutiker visat intresse för att bli ombud för grundläggande betaltjänster i geografiskt utsatta områden. Dels eftersom situationen är fortsatt sårbar eftersom det finns en risk att ytterligare banker slutar hantera kontanter eller att värdetransportföretag slutar att trafikera sträckor av lönsamhetsskäl.

Användningen av kontanter fortsätter att minska och många äldre och personer med funktionsnedsättning upplever problem med att det bara går att betala digitalt. Informationsinsatser för att få flera människor i utsatta grupper att kunna hantera digitala betalningar kommer därför att bli allt

viktigare. Detta visar tydligt att problem med grundläggande betaltjänster är en del av det digitala utanförskapet vilket kräver ett bredare synsätt och samarbete med regionala aktörer.

Samtidigt kommer det alltid att finnas de som inte kan eller vill använda dessa tjänster. Länsstyrelsens roll i dessa situationer borde vara att fungera som en länk mellan olika grupper och utförare och att vidarebefordra och samordna det material och insatser på området exempelvis informationsmaterial.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.



LÄNSSTYRELSEN

I K R O N O B E R G S L Ä N

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är fortsatt tillfredsställande i Kronobergs län. Det har under året skett väldigt små förändringar i den fysiska infrastrukturen med bankkontor, betaltjänstombud och uttagsautomater, jämfört med föregående år. Samtidigt har Swish etablerat sig på marknaden för mindre betalningar, vilket underlättat situationen för både privatpersoner, föreningar och företag då det innebär mindre kontanthantering.

Även om den övergripande bedömningen är att tillgången är god, finns det skillnader i tillgång till grundläggande betaltjänster inom länet. Geografiskt sett finns det en mindre grupp som har mer än 20–30 km till kontantuttag och totalt i länet cirka 5000 personer som har 20–30 km till närmaste betalningsförmedling. Även om tillgången bedöms vara tillräcklig generellt upplevs problem för vissa äldre personer, personer med funktionsnedsättning och föreningar.

Landsbygdshandeln tar ett fortsatt stort ansvar för att upprätthålla kontantförsörjningen och även andra banktjänster och rapporterar om problem vid myntutbytet och även i sin dagliga verksamhet. De känner att de fått ta över bankernas ansvar för kontanthantering. I länet finns även fem av Sparbanken Ekens kontor. Det märks tydligt att förutsättningarna för en fungerande kontanthantering är bättre i dessa orter och informationen vi får från både företagare, föreningar och privatpersoner i dessa orter är betydligt mer positiv jämfört med orter där det inte finns någon bank.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts löpande via Länsstyrelsens breda kontaktnät i landsbygds- och näringslivsfrågor samt genom omvärldsbevakning. Inför bevakningsrapporten har särskilda kontakter tagits med Region Kronoberg, kommuner, näringsliv och andra organisationer för att få en så heltäckande bild som möjligt av utvecklingen i länet. Vi har på det sättet försökt fånga upp erfarenheter och synpunkter från människor som direkt påverkas av tillgången på grundläggande betaltjänster.

Tillväxtverkets verktyg Pupos har använts för att ta fram statistik och identifiera geografiska områden med låg tillgång till grundläggande betaltjänster. Verktöget har utvecklats och förbättrats under året och är en stor tillgång i arbetet med bevakning av grundläggande betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

Som inledningsvis nämnts bedömer Länsstyrelsen att tillgången till betaltjänster överlag är tillfredsställande i Kronobergs län, även om vissa grupper och organisationer i vissa situationer upplever problem.

I uppdraget ingår att särskilt beakta situationen för äldre och personer med funktionsnedsättning, då det är grupper som antas ha större problem med den minskade mängden kontanter i samhället och neddragningarna av bankkontor med personlig service. Antagandet bygger på att dessa grupper kan ha svårare att utnyttja den nya tekniken av olika anledningar, till exempel fysiska funktionsnedsättningar. Forskning vid Linnéuniversitetet har visat att mängden resurser en människa har påverkar hennes digitala deltagande, oavsett ålder. Det kan sammanfattas i att ju mer materiella resurser (som inkomst och boende), diskursiva resurser (kunskaper och erfarenheter) och sociala resurser (familjesituation och sociala nätverk), desto mer benägen är personen att ha digital teknik och kunna hantera den.

Denna forskning skulle kunna innebära att de grupper vi tidigare fokuserat på inte är helt relevanta, då det finns många digitalt aktiva äldre och många personer med funktionsnedsättning som klarar av sina bankärenden utmärkt med digital teknik. Detta har vi uppmärksammat på flera av svaren från olika instanser. Utmaningen ligger främst i att identifiera de människor som behöver hjälp med grundläggande betaltjänster och hitta lösningar för dem.

I Kronobergs län finns fortfarande en lokal bank, Sparbanken Eken, som tillhandahåller grundläggande betaltjänster på ett flertal mindre orter. Denna bank tillsammans med lanthandlarna, som också tar ett väldigt stort ansvar, fyller en mycket viktig funktion för landsbygden.

En aspekt som har lyfts av de vi haft kontakt med är att det inte bara är svårt, utan även dyrt, att använda kontanter. Några exempel är att flera restauranger och butiker i länet har blivit kontantlösa och bara accepterar kortbetalning, det går inte längre att betala med mynt i alla parkeringsautomater och många bensinstationer accepterar bara kort. Vad gäller extra kostnader är det ofta fakturaavgifter för pappersfaktura och extra avgift om du betalar din bussbiljett kontant på bussen.

Förra året rapporterades problem med betaltjänster för nyanlända som ännu inte fått bankkonto. Av de svar vi fått verkar det ha utvecklats olika lösningar för detta i olika kommuner. Det bedöms inte längre vara ett generellt problem, även om det på individuella fall ibland kan finnas svårigheter.

För mindre föreningar i Kronoberg är situationen svårare. Kostnaden för kontanthantering upplevs som orimligt stor i proportion till de intäkter de har. Deras kassahantering är omständlig då ansvaret många gånger ligger på ideella medlemmar att ta ansvar för insättning och växling. Flera rapporterar att de har långt till insättningsmöjligheter, vilket innebär att de kan ha en anseelig mängd pengar hemma. Swish har underlättat hanteringen i viss mån, men medför samtidigt kostnader. Flera föreningar berättar om att kontantkassan tas om hand av en medlem som sedan överför motsvarande belopp till föreningens bankkonto. Det finns en osäkerhet och otrygghet i detta förfarande och bygger på att det finns en stor tillit i föreningen.

Kommunernas landsbygdsutvecklare lyfter frågan om betaltjänster och turister. Utländska turister på landsbygden verkar föredra att använda kontanter och förutsätter att det finns uttagsmöjligheter. Många mindre turistföretag är också beroende av regelbunden kassainsättning och i nuläget kan avståndet till närmaste insättningsställe vara långt.

I kontakterna med företagare och företagarföreningar har det inte framkommit att de upplever några stora problem med betaltjänster. De rapporterar dock om höga kostnader för kontanthantering i de fall kontanter inte kan undvikas.

En slutsats vi drar är att även om tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande, så är det ett sårbart läge. Flera orter har endast en uttagsautomat och skulle den av någon anledning inte kunna användas är det långt till nästa uttagsställe. Aktörerna är privata företag och kan när som helst bestämma sig för att det inte är lönsamt att verka i området och stänga. Läget är även sårbart, sett ur ett krisberedskapsperspektiv. Vad händer vid en större störning? Vi anar att det behövs framtida insatser på området för att öka kunskapen om hur samhällets funktioner kan upprätthållas utan tillgång till de betaltjänster vi är vana vid.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering har inte förändrats väsentligt under året. Ett bankkontor har stängt i Ljungby, men det har inte medfört några skillnader i tillgången till kontantuttag. Tillgången till betalningsförmedling har minskat med fyra, från 39 till 35, men minskningen är fördelad över länet och har inte drabbat ett specifikt område.

I länet finns bankkontor i alla kommuner. Sparbanken Eken finns på fem mindre orter och tillhandahåller personliga banktjänster över disk, något som upplevs som väldigt positivt av kunderna. Vi kan även notera att myntutbytet har fungerat bättre i de orter där det finns bankkontor med kontanthantering.

I nuläget gör vi bedömningen att betaltjänstsituationen är tillfredsställande i länets tätorter.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Det är tydligt i svaren från lanthandlarna att erfarenheterna mellan butikerna skiljer sig väsentligt åt. Vissa butiker har inte upplevt några större problem, om än en ökad arbetsbörda, medan andra har drabbats av ökade kostnader för hanteringen och kritik från kunder om de haft begränsningar för hur många mynt som kunde lämnas in. Som en lanthandlare uttryckte det: "Vi har varken kunskap, möjlighet, ersättning eller säkerhetsnivå för att axla bankernas kontanthantering." De lanthandlare som verkar på en ort där Sparbanken Eken finns, har inte upplevt myntutbytet som något problem, utöver det merarbete det innebär.

Även övrig handel har rapporterat ökade kostnader för kontanthantering i samband med myntutbytet, men problemen verkar inte ha upplevts som lika stora.

Vi har fått vissa indikationer på att de nya mynten upplevs som svåra att skilja åt, särskilt 1-kronan och 2-kronan. Sedlarna uppfattas däremot som tydliga och lätta att hantera.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Kronobergs län finns för närvarande fyra stycken aktörer som tillhandahåller betaltjänster med hjälp av de medel som har avsatts av regeringen, tre lanthandlare och en restaurang. Utvärdering av två av stödinsatserna ska genomföras nu i höst. Ytterligare en aktör har varit aktiv, men på grund av ägarbyte är det i nuläget oklart om den nya ägaren kommer att söka stöd.

Arbetet med en särskild insats som innebär en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken har fortgått under året. Länsstyrelsen ska medverka till att betaltjänstlösningar kommer till stånd där det finns behov. Insatsen, som Länsstyrelsen beviljats medel från Post- och Telestyrelsen för att genomföra, kommer att slutföras senast under nästa år, 2018.

Grundläggande betaltjänster ingår som en del av det regionala serviceprogrammet för Kronobergs Län, som Region Kronoberg ansvarar för. Deras projekt för att stärka serviceutvecklingen har blivit permanent och Länsstyrelsen har deltagit i flera av deras aktiviteter, bland annat kommunbesök med fokus på service.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsens bedömning är att det kommer att behövas ytterligare insatser i framtiden för att tillgodose behovet av grundläggande betaltjänster. Vi kommer att fortsätta bevaka utvecklingen på området och vid behov erbjuda stöd och råd för enskilda aktörer. Det kan också komma att bli aktuellt med

riktade informationskampanjer och utbildning till de grupper där behov identifierats.

Som tidigare nämnts så finns det en sårbarhet vad gäller grundläggande betaltjänster i länet, då det hanteras av privata aktörer som när som helst kan välja att lämna orten/kommunen. I dagsläget har vi inte några sådana signaler, men det kan ändra sig fort.

Något som återkommer i samtalen inför bevakningsrapporten, och även i media, är den upplevda otryggheten med elektroniska pengar. Ökningen av bedrägerier och det senaste årets tekniska problem hos flera banker har medfört att tilliten till de elektroniska systemen har fått sig en törn. Detta är inte specifikt för länet, utan en fråga som är aktuell både lokalt och nationellt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jennie Fredriksson och Allan Karlsson.



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Norrbottens län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet generellt sett inte tillgodoser samhällets behov, precis som föregående år. Det gäller främst tillgången till kontanter, men även möjligheten att genomföra betalningar. I fjällvärlden, skärgården och på glesbygden är tillgången till grundläggande betaltjänster sämre än utanför tätorterna, men även de påverkas i viss omfattning då bland annat allt fler bankkontor slutar hantera kontanter eller lägger ned sin verksamhet på små orter. Det innebär många gånger också att de bankomater som finns i anslutning till bankkontoret försvinner från platsen och möjligheten till att ta ut och sätta in kontanter minskar. Även den pågående avvecklingen av kopparnätet påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster negativt, framförallt för de som besöker, bor och verkar i fjällvärlden, skärgården och på glesbygden. Fibernätet är inte fullt utbyggt och en mätning via Täckningskollen visar att flertalet områden i länet har bristande mobiltäckning, vilket gör det svårt för både privatpersoner, företag och föreningar att utföra betalningar.

Under 2017 finansierar Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen betaltjänstombud i Kainulasjärvi, Muodoslompolo, Kåbdalis och Glommersträsk och utöver dessa finns ombudslösningar för betalningsförmedling i Karesuando, Övre Soppero, Skaulo och Vitvattnet som inte finansieras av Länsstyrelsen. Det finns även ett antal dagligvarubutiker/bensinmackar runt om i länet som tillhandahåller kontanter om det finns tillräckligt med växel i kassan.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport gjort en enkätundersökning som har gått till samtliga Norrbottenskommuners landsbygdsutvecklare. Intervjuer har även genomförts med Region Norrbottens bredbandskoordinator, Synskadades Riksförbund Norrbotten, SPF Seniorerna Norrbotten samt betaltjänstombud i länet.

Länsstyrelsen har även använt sig av karttjänsten Pipo Serviceanalys för att kartlägga behoven av grundläggande betaltjänster i länet och

tillsammans med andra aktörer sker en kontinuerlig dialog kring behoven av grundläggande betaltjänster i Norrbotten.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i stort sett är oförändrad från föregående år. Betaltjänstsituationen för privatpersoner i tätorterna är i regel tillfredsställande, medan tillgången till grundläggande betaltjänster i områden utanför tätorterna, det vill säga i fjällvärlden, skärgården och på glesbygden, inte är det. Det är långa avstånd till tätorterna där betaltjänstservicen finns, och användandet av digitala tjänster begränsas av fiber- och mobilnätens utbyggnad och täckning. Särskilt utsatta grupper är äldre personer, personer med funktionsnedsättning samt företag och föreningar i glesbefolkade områden och i skärgården.

Äldre personer använder kontanter i större utsträckning än yngre personer, men då allt fler banker och butiker har slutat att hantera kontanter blir det allt svårare för dem att utföra betaltjänster. Att inte ha tillgång till kontanter ökar även osäkerheten i de fall exempelvis hemtjänstpersonal istället för kontanter måste använda en äldre persons kort och kod för att handla mat och andra förbrukningsvaror. Många äldre personer upplever även en otrygghet över att behöva ta ut kontanter via en uttagsautomat ute på en öppen gata, istället för att kunna ta ut pengar på en bank över disk. De digitala tjänsterna kräver tillgång till dator och/eller smartphone, ett stabilt bredband och/eller mobilnät, samt att personen har det tekniska kunnande som behövs för att utföra tjänsterna. För många äldre personer är detta problematiskt men gruppen äldre är inte en homogen grupp. Det finns många äldre personer, inte minst yngre pensionärer, som redan är vana att använda digitala tjänster som internetbanken, Swish osv. I Glommersträsk har den lokala dagligvarubutiken, som också är betaltjänstombud, införskaffat en dator och ett fritt wifi som de boende i området kan använda till betaltjänster. Hjälp erbjuds även till personer som behöver det.

För personer med olika funktionsnedsättningar kan tillgången till grundläggande betaltjänster i många fall vara exkluderande. Förändringarna i bankernas och butikernas kontanthantering innebär att enbart kort och andra digitala tjänster återstår som betalmedel. För att exempelvis personer med synnedsättningar ska kunna använda sig av de digitala tjänsterna krävs att webbplatser och andra plattformar är anpassade för personer med synnedsättningar och att hjälpmedel som exempelvis talsyntes är anpassade till de senaste versionerna av operativsystem, appar med mera. De digitala tjänsterna kräver även kunskap kring teknik, system och hjälpmedel, men utbildning om detta saknas ofta. Om betaltjänsterna är otillgängliga för personer med olika funktionsnedsättningar innebär det att de inte får vara delaktiga i samhället på samma villkor som andra personer, utan måste förlita sig på att andra personer utför deras betaltjänster. Detta inskränker inte bara på deras integritet utan skapar även en otrygghet då det handlar

om deras egen ekonomi. Även om tillgängligheten i de digitala tjänsterna succesivt har förbättrats, finns det fortfarande många förbättringsområden.

För företag och föreningar som befinner sig utanför tätorterna är behovet av service, inklusive betaltjänster, stort. Det är många personer som fortfarande vill använda kontanter som betalmedel, inte minst äldre personer och turister, samtidigt som vissa företag upplever att det är svårt att få tillräckligt med växel då få personer handlar med mynt. På grund av insättningskostnader för dagskassor finns det företag och föreningar som samlar på sig kontanter och sedan kör långa sträckor för insättning. Detta skapar en otrygghet då rånrisken, både där kontanterna förvaras samt vid transporten, ökar. Flera dagligvarubutiker som är betaltjänstombud med lösningar där kontanter kan tas ut och sättas in upplever att det skapar ett bättre flöde av kontanter och dessutom minskar behovet av egna insättningar. Många företag och föreningar upplever också att det kan vara problematiskt att utföra betalningar då fibernätet inte är fullt utbyggt och då flertalet områden i länet har bristande mobiltäckning. Risken finns därför att tillväxten bromsas upp om servicen, inklusive betaltjänster, inte är tillräckligt utvecklad och tillgänglig i de glesbefolkade områden där turismen ofta dominerar.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Norrbotten har det skett en viss förändring i infrastrukturen för kontanthantering i och med att ett antal bankkontor har avvecklat sin verksamhet på vissa orter i länet, men det finns i dag inga kommuner i Norrbotten som helt saknar bankkontor. Däremot slutar allt fler att hantera kontanter. I exempelvis Haparanda kommun hanterar ingen av de banker som fortfarande finns kvar på orten kontanter och insättnings- och uttagsautomater är enbart lokaliserade till tätorten. Risken är stor att det är en utveckling som kommer att fortsätta i länet, inte minst i de små tätorterna. De som bor utanför tätorterna får till stor del förlita sig på att servicen av grundläggande betaltjänster tillhandahålls och upprätthålls av bygdens dagligvaruaffär/bensinmack, då annan infrastruktur för kontanthantering såsom banker och uttagsautomater saknas.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Mynt- och sedelutbytet har fått störst konsekvenser för äldre personer och personer med funktionsnedsättningar samt för företag med dagligvarubutiker.

Många äldre personer och personer med funktionsnedsättning upplever att det har varit svårt att se eller känna skillnad på de nya mynten respektive sedlarna då storlek, färg och vikt på dessa inte urskiljer sig nämnvärt från varandra. Mynt- och sedelutbytet har också inneburit att både privatpersoner och företagare och föreningar av samma anledning har fått vara mer uppmärksamma på vilka mynt och sedlar som har utbytts vid kontanthantering. Vidare har utbytet inneburit svårigheter för äldre personer att växla gamla kontanter mot nya då bankerna inte har erbjudit

denna service, och insättning av kontanter har bara varit möjligt i det fall där den äldre personen har haft ett konto i den aktuella banken.

Mynt- och sedelutbytet har även fått konsekvenser för många affärer, inte minst dagligvarubutiker, som har fått ta emot stora mängder mynt vilket har lett till ökade kostnader vid insättningen av dem. Andra affärer menar att de inte har påverkats av mynt- och sedelutbytet då de har lämnat in gamla kontanter allteftersom de har kommit in och enbart givit nya mynt och sedlar till sina kunder. Detta för att undvika att gamla kontanter fortsätter att cirkulera på orten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har en processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i Norrbotten och som har löpande kontakt med de nuvarande betaltjänstombuden, kommunernas landsbygdsutvecklare samt dagligvaruhandlare på landsbygden runtom i länet. I dag stöttar Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen fyra betaltjänstombud i Norrbotten och arbetar kontinuerligt med andra aktörer för att kartlägga vilka behov av grundläggande betaltjänster som finns i länet och vilka insatser som krävs. Till detta arbete används även karttjänsten Pipo Serviceanalys. Processledaren har under året deltagit på det regionala betaltjänstmötet i Falun 30–31 augusti samt andra nationella och regionala servicemöten.

De insatser Länsstyrelsen stöttar syftar till att utveckla näringslivet i hela länet och utgår ifrån de prioriterade områdena inom det regionala serviceprogrammet för Norrbottens län 2014–2018. Dessa är tillgång till grundläggande betaltjänster, ökad samordning av serviceslag inom offentlig och kommersiell service samt tillgänglighet till drivmedel och dagligvaror. Från den 1 januari 2017 har ansvaret för det regionala serviceprogrammet övergått till Region Norrbotten. Både Länsstyrelsen och Region Norrbotten anser att samarbete är viktigt för att uppnå en helhetssyn kring servicefrågorna då områdena kommersiell service, bredband och grundläggande betaltjänster alla är sammanlänkande. Länsstyrelsen och Region Norrbotten har därför under året haft möten för att diskutera det regionala serviceprogrammet, men även andra frågor kopplade till service.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den framtida utvecklingen av grundläggande betaltjänster i Norrbotten är till stor del beroende av den utveckling som sker inom områdena kommersiell service, teknik och bredbandsutbyggnad.

Utanför länets tätorter är det i dag enbart dagligvarubutiker/bensinmackar som är ombud för grundläggande betaltjänster. De butiker som finns utanför tätorterna utgör många gånger ett nav i bygden och tillhandahåller olika typer av service till de som besöker, bor eller verkar i området. Förutom försäljning av dagligvaror och drivmedel är de många gånger även ombud för exempelvis Apoteket, Systembolaget, Posten och i vissa fall även

grundläggande betaltjänster. Många dagligvarubutiker/bensinmackar på landsbygden kämpar med små marginaler och för varje avvecklad verksamhet försvinner även det nav som tillhandahåller service till bygden, däribland grundläggande betaltjänster.

I dag minskar användandet av kontanter samtidigt som användandet av digitala tjänster ökar. Allt fler banker och butiker har slutat att hantera kontanter vilket gör att personer i allt större utsträckning hänvisas till de olika digitala betaltjänstsystem som finns. För att grundläggande betaltjänster ska fungera även utanför tätorterna är det därför viktigt att det finns en grundläggande infrastruktur som möjliggör användandet av digitala tjänster. I dag får allt fler personer i Norrbotten tillgång till bredband via fiber i takt med att fibernätet byggs ut, men det finns fortfarande områden utanför tätorterna där kopparnätet avvecklas och där mobiltäckningen är bristfällig. Detta gör det svårt både för privatpersoner, företag och föreningar att utföra betalningar. I tätorter och tätortsnära områden finns marknadsmässiga krafter som verkar för utbyggnad av bredband, varför behovet att stödja bredbandsutvecklingen utanför dessa områden är större. I samband med bredbandsutbyggnaden är det också viktigt att inte glömma bort dagligvarubutikerna/bensinmackarna som tillhandahåller service i bygden, däribland grundläggande betaltjänster.

Grundläggande betaltjänster och dess utmaningar måste ses ur ett större perspektiv och inte som en enskild fråga. Det behövs fortsatta regionala stöd- och utvecklingsinsatser och ombudslösningar i områden där kommersiella aktörer inte täcker behovet, men även fortsatta samarbeten mellan olika aktörer för att skapa en helhetssyn kring servicefrågorna och därmed möjliggöra en hållbar tillgång till grundläggande betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Morén.



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Skåne läns tillgång till grundläggande betaltjänster kan i stort ses som tillfredsställande för befolkningen om den kopplas till den digitala utvecklingen. Alltfler använder digitala betaltjänster och då bredbandsutbyggnaden tagit fart i länet finns det allt bättre tillgång till snabbt bredband och mobiltäckning som är en förutsättning för att kunna hantera digitala betaltjänster.

Kontanter fortsätter ändå att användas och det finns områden, särskilt på landsbygden, där anslutning till snabbt bredband inte erbjuds till alla. Följden blir till exempel att mindre företag på landsbygden och föreningar drabbas ekonomiskt av att tillgodose både sitt eget och andras behov av betalningssätt. Kontanthantering upplevs som allt dyrare och tillsammans med avgifterna för kort och Swish påverkas kontantintensiva verksamheter. Kostnaderna kan då inte sägas vara rimliga.

Nära hälften av länets kommuner har fått en sämre tillgång på betalningsförmedling än året innan. Till största del handlar det om att allt färre banker tar emot kunder vid en bankkassa. Nio av kommunerna har endast kvar en eller två banker.

Antal uttagsautomater har blivit något fler i länet. Framförallt beror detta på att handeln erbjuder den tjänsten. Samtidigt är det svårare att ta ut större summor för de som vill göra inköp med högre belopp kontant.

Som tidigare år är det främst äldre, funktionsnedsatta och nyanlända som upplever att tillgång till betaltjänster inte är tillfredsställande. Framförallt saknar dessa personlig service och de saknar tillgång till och kunskap om digitala betaltjänster.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningen har genomförts med hjälp av analyser i Pupos Serviceanalys. Enkäter har skickats till kommuners näringsliv- och omsorgsansvariga samt

pensionärer på seniormässor. Mejlfrågor har skickats till föreningar och handel, dialogmöten har genomförts med målgruppen funktionsnedsatta, äldre, företag, föreningar och betaltjänstaktörer samt möten i fyra kommuner med näringslivsansvariga. Avstämning med Region Skåne, Skånes Hembygdsförbund banker, värdetransportör har skett kontinuerligt.

Samrådsmöten genomförs med Länsstyrelsens sociala enhet dels för att arrangera möten med funktionsnedsatta dels för att nå asylsökande och nyanlända. Arbetet innebär även kontinuerlig omvärldsbevakning via media och undersökningar och samarbete med andra län och PTS.

Betaltjänstsituationen i länet

Banker och serviceboxar fortsätter stänga ned och skapar allt större avstånd till medborgarna. Samtidigt är vi alltmer beroende av snabbt bredband, både fast och mobilt, eftersom vi till största del betalar digitalt. Det är främst på landsbygden som det saknas tillgång till snabbt bredband och här upplever betaltjänstaktörer att kontanter används i högre utsträckning.

Betala, ta betalt och att ta ut kontanter

Betalningar med Swish och kort med "blip" funktion ökar men i målgruppen äldre män ökar det inte lika mycket. Inom vissa kommuner har man utvecklat samarbete med banker för att ta fram handkassekort så att hemtjänstpersonal aldrig behöver använda brukarens privata kort. Både kommunernas näringslivs- och omsorgsansvariga pekar ändå ut kontanter som den största utmaningen kring grundläggande betaltjänster. Tillgängligheten till kontanter är relativt tillfredsställande men det är sedan svårt att betala med dem. Målgrupperna äldre och funktionsnedsatta upplever utvecklingen som något påtvingat och att utvecklingen går för fort.

Samhället ställer om alltmer till digitala betalningar för allt från kollektivtrafik till parkeringar vilket exkluderar de som inte kan eller önskar hantera dem. Att dels inte ha råd med den teknik som betalningarna kräver i form av anslutningar, smartphones, surfplattor eller datorer och dels inte ha förmågan att lära sig att använda tekniken skapar barriärer för att göra de mest vardagliga betalningarna och därmed aktiviteterna i samhället. Detta innefattar även målgruppen nyanlända och innebär att individer riskerar att behöva köpa tjänster för att få räkningen betald vilket skapat en olaglig marknad.

Målgruppen funktionsnedsatta har helt olika specifika behov och de individer som inte är med i någon förening som för dessa individers talan i tillgänglighetsfrågor har svårt att få rätt hjälp. Livssituationen kan förändras för alla och om den ena partnern som skött alla betalningar går bort står partnern utan insikt i ekonomi och betalningar.

Gemensamt för de utsatta målgrupperna, är behovet av utbildning. Banker erbjuder idag alltfler utbildningar än tidigare år. Utbildningar är en grundförutsättning för att kunden ska förstå systemet men när själva

räkningen ska betalas via bank på Internet eller mobil så har man kanske glömt hur det skulle gå till och är rädd för att göra fel.

När inte bankerna finns tillgängliga för personlig service och om man inte har anhöriga som kan hjälpa till är det biblioteken man går till.

Bibliotekspersonal upplever en allt tyngre arbetsbörda.

Frivilligorganisationen RådRum ger gratis rådgivning och finns snart i nio tätorter i Skåne och några är etablerade på biblioteken vilket underlättar för ordinarie personal.

Samhället kommer alltid att ha målgrupper som har svårigheter med att hantera den digitala tekniken. Enligt Synskadades Riksförbunds medlemsundersökning 2017 visade det sig att 54 % i den äldre målgruppen (65 - 85 år) kan kallas icke användare av Internet. Jämfört med 2015 är det dock fler som använder Internetbank för att betala räkningar.

Lämna in dagskassor

Näringslivsansvariga menar att kontanthantering, IT-kunskap samt tillgång till uppkoppling och mobiltäckning är bland de största utmaningarna för företag och föreningar. Även företag och föreningar själva nämner detta som ett hinder i verksamheten. I stora delar av östra Skåne är det precis som förra året allt större utmaningar att hålla serviceboxar öppna menar banker och värdetransportföretag. I sydöstra delen av Skåne är det mest utsatt och samtidigt finns här många kontantintensiva verksamheter. Dels upplevs kontanthanteringen som allt dyrare och dels finns det brister på antingen snabbt bredband eller mobiltäckning. För att tillgodose kundernas önskan om att betala på olika vis blir kostnaden hög för att tillhandahålla detta genom olika avgifter på varje transaktion. Föreningar har ofta kunder i den äldre målgruppen som helst betalar kontant även om det finns alternativ som Swish och kortbetalning. Konsekvensen av detta är att vissa föreningar behåller kontanter hemma för att slippa betala avgifter som verksamheten inte klarar av.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet banker har minskat under året och även antal banker som erbjuder bankkassa. Sparbanken Syd har som policy att fortsätta med kontanthantering på sina kontor. Sparbanken Skåne som är verksam i 15 av 33 kommuner i länet har som mål att åtminstone behålla ett kontor i varje kommun. Handelsbanken har kontor i två tredjedelar av länets kommuner. Övriga banker satsar inte på samma sätt med fysisk närvaro.

Möjligheten till kontantuttag har ökat något jämfört med 2016 trots att bankerna slutat hantera kontanter över disk. Till viss del beror detta på att kontantuttag erbjuds av ombud för ClearOn AB vilka tidigare inte fanns med i statistiken. Dessa mindre butiker runt om i länet kan även erbjuda privatpersoner, företag och föreningar betaltjänstförmedling och kontoinsättningar men det är inte alltid kunder känner till detta. ICA Banken erbjuder också kontantuttag och insättning direkt på konto.

Bankerna menar att det är i landsbygdskommuner som kontanthanteringen fortsätter vara störst och att man därför försöker tillgodose den efterfrågan även om den sägs vara kostsam. Nedskärningar av antalet uttagsautomater från Bankomat sker därför främst i städerna när besparingar måste göras. Flertalet tätortsnära kommuner i västra delen av Skåne erbjuder inga eller väldigt få betaltjänster i mindre orter men avstånden till större tätorter är kortare än på den östra sidan.

Det är främst i den mellersta och i den sydöstra delen av länet som avstånden till orter där man kan lämna in dagskassor ökar. Avstånden har inte uppmärksammats som det största problemet utan det är främst att kostnaderna för hanteringen anses alltför hög. Banker och värdetransportör hävdar att det måste göras besparingar framöver.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Handeln tycker att bytet av mynt och sedlar gick förhållandevis bra men kostnaden för detta var hög och det blev en betydligt ökad kontanthantering. Värdetransportörer fick ett väldigt högt arbetstryck under försommaren. Köer för att lämna in sedlar och mynt var långa och blev längre när insättningsautomater inte klarade trycket.

Olika målgrupper har svårt att skilja mynten åt och för synskadade är det helt omöjligt att känna skillnad på sedlarna. Det har tagits fram en mobilapp där man kan få hjälp att identifiera sedlar men det upplevs som stressande att hantera den i en betalsituation.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året som gått har processledaren fortsatt arbeta för att skapa nätverk för att nå särskilt utsatta målgrupper. Prioriteringen har varit målgrupperna äldre och funktionsnedsatta. Deltagande på tre seniormässor runt om i länet gav möjlighet till att berätta om uppdraget samt fånga in åsikter. Genom dialogmöten med funktionsnedsatta har även processledaren blivit inbjuden till olika organisationers möten för att hålla föredrag. På så vis har nätverket växt och antal åsikter från olika specifika grupper blivit synliga.

Möten med Synskadades Riksförbund har resulterat i förståelse för på vilket sätt information ska utformas. Tillsammans med utvecklingsansvarig på förbundet har också möte med betaltjänstaktörer arrangerats. Även möte med Hörselskadades Riksförbund har resulterat i större insikt i utmaningarna samt ett starkare nätverk.

Samarbete med Länsstyrelsens sociala enhet har bidragit med stor kunskap och ingångar till att nå nya nätverk. Kontakt med Samhälls- och hälsokommunikatörerna etableras där möten med nyanlända kommer att öka under höst och kommande år. I ett större projekt som Länsstyrelsen Skåne genomför på nationell nivå lyfts utbildning av just dessa kommunikatörer.

För att fortsätta arbetet med att nå företag och föreningar, vilket gjordes i projektet "Ta betalt!", hålls kontinuerliga avstämningar i tidigare styrgrupp. Framöver kommer detta nätverk att gräva djupare i frågeställningarna om hur den nya digitala infrastrukturen påverkar mindre företag och föreningar. Nära kopplat till detta pågår ett samråd med bank och värdetransportör vilket resulterat i möten med företag och föreningar ute i en kommun. Formen för detta blev väldigt bra och planeras nu i fler kommuner.

I det gemensamma strategiska arbetet med Region Skåne för service i stort och på landsbygden i synnerhet har ett serviceprojekt beviljats inom regionalfonden kallat "Möjligheter i mellanrum" med regionen som projektägare. Framförallt handlar det om att kommunerna engageras i servicefrågorna.

Information och utbildning är ofta den röda tråd som framkommer i bevakningsarbetet. I samverkansmöten med Västra Götalands län framkommer liknande frågeställningar och det utbytet skapar mervärde. Detsamma gäller medverkan i arbetsgruppen nationellt gällande informationsinsatser. Överhuvudtaget är möten nationellt och regionalt samt Project Place till stor nytta för att föra arbetet framåt.

Ven som i flera års tid försökt etablera betaltjänstombud har inte hittat en lösning. Till stor del handlar det om att värdetransportörer av säkerhetsskäl inte kan åka ut till ön så växelkassor måste ändå färdas oskyddat över sundet. Digitaliseringen har påskyndats och de kontanter som är i omlopp försöker man cirkulera. I Huaröd har lanthandeln arbetat för att få till en ansökan för att bli ombud men inväntar nu bredbandsanslutning som sker under hösten.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den uppsjö av betaltjänster som dyker upp på marknaden gör att bankerna i allt mindre utsträckning satsar på just detta i sin verksamhet. Detta kan bli en utmaning för företag och föreningar på mindre orter och på landsbygden eftersom bankers lokala förankring har varit del av affärsverksamheten.

Digital teknikutveckling kopplat till tillgänglighet är ofta till stor fördel för utsatta målgrupper. Men alltför många gånger produktutvecklas tjänster utan att målgrupperna är med i processen. Viktigt att olika målgrupper kräver den tillgänglighet som de lagligen är berättigade till.

Det finns olika skäl till varför människor inte vill eller har förmåga att ställa om till digital teknik. Kontanter finns fortfarande några år. När mobiltäckning eller el inte finns eller när betaltjänstsystem kraschar är det kontanter som återstår. Förutsatt att säljaren vill ta emot. Viktigt att man i framtiden rustar för olika scenarier.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Catharina Hellström Engström



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm

Sammanfattning av 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 återfinns i Stockholms skärgård. Möjligheten att ta ut kontanter och deponera dagskassar är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som viktigast, utifrån årets platsintervjuer, enkätsvar samt den statistikrapport som leverantören av värdetransporter lämnat.

Länsstyrelsen ser ett större glapp i tillfredställelsen jämfört tidigare år. Vissa grupper har fått en något bättre situation sett till att de minskat eller slutat med kontanthantering till följd av Swish och dylikt och behöver därav inte deponera dagskassar alls, eller lika ofta. Något som förenklat deras situation. De grupper som har behov av att betala med kontanter har således fått en sämre situation då möjligheten att betala för sig i vissa fall upphört helt. Dock anser Länsstyrelsen att detta berör färre personer än tidigare år men att problematiken är större.

Företagarna i skärgården är speciellt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassar. Det är en lång resväg med flera byten, till närmaste bank som har kontanthantering. Jämfört med tidigare år upplever skärgårdshandlarna en liten ökning av andelen kortbetalningar som ligger omkring 85 procent. Den statistik värdetransportören har lämnat visar på fortsatt höga kontantmängder, om än något lägre än tidigare år.

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

Länsstyrelsens bedömning är att äldre och personer med funktionsnedsättning har fått svårare att sköta sina betaltjänster. Årets bevakning tyder på att serviceinrättningar i högre utsträckning än tidigare

är blivit kontantlösa samt att de nya sedlarna inte är lika kontrastrika som de tidigare och därmed svåra att se valör på. Även mynten tycks vara alldeles för lika varandra i såväl form, färg och kantrelief och således svåra att se skillnad på. HSO och PRO betonar att merparten av deras medlemmar använder sig av kontanter då koder och ny teknik ibland kan vara svårt att komma ihåg.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom studiebesök på ett utvalt antal kärnöar.²⁸ Länsstyrelsen har även gjort en enkät till företagarna i skärgården samt genomfört intervjuer med representanter för HSO Stockholm,²⁹ PRO skärgården³⁰, partnerskapen Skärgårdsrådet³¹ och Exekutivkommittéen³², Skärgårdshandlarna,³³ Loomis AB³⁴ samt flyktingsamordnare i skärgårdskommunerna. Rapporterad bedömning utgår från både kvinnors och mäns perspektiv baserat på den könskonsekvensanalys som Länsstyrelsen genomförde 2015, vilket även säkerställt att våra insatser och bedömningar är könsneutrala.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att den största problematiken återfinns i Stockholms skärgård. Det är dyrare och tidskrävande samt mer problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig mycket åt beroende på 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 deponera dagskassor.

De senaste fem åren har dagskassor hämtats på omkring ett 20-tal öar genom Länsstyrelsens upphandling. Utöver högsäsong får företagare själva ombesörja detta, något som är mycket problematiskt då bankerna i länet årligen lägger ner kontor, alternativt slutar med kontanthantering. Det kan även krävas att företagaren besöker två olika bankkontor, ett för att banka sin dagskassa och ett för att hämta ut sin växelkassa. Kontoren ligger då flera mil ifrån varandra. 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

²⁸ Kärnöar är utpekade av Länsstyrelsen och Landstinget med målet att kunna erbjuda de boende en grundläggande samhällsservice året om.

²⁹ Karin Aronsson, representant HSO Stockholms län

³⁰ Gunnel Blomqvist, ordförande PRO Blidö, Mona Rudenfeldt, representant PRO Stockholms län

³¹ Landstinget sammankallande

³² Länsstyrelsen sammankallande

³³ Intresseorganisation för lanthandlare i Stockholms skärgård

³⁴ Platschef Thomas Engman

fastlandet, båtturerna är sällan anpassade för att ta sig till fastlandet utan för att besökare ska kunna ta sig ut till öarna. Ofta kan ett bankärende ta en hel arbetsdag och ibland innebära tvång till övernattning på fastlandet. Flera företagare som Länsstyrelsen varit i kontakt med önskar ett minskat användande av kontanter pga. att de upplevs som svårhanterliga.

Länsstyrelsen bedömer 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 kan ha svårigheter att ta till sig ny teknik. Tekniken kan vara kostsam både som investering och abonnemangskostnader. Länsstyrelsen bedömer att de yngre äldre i högre utsträckning använder internet och smarta telefoner för att genomföra sina bankärenden. För de äldre kvarstår dock problematiken och de är främst hänvisade till anhöriga. Pensionärsföreningar vittnar om samma problematik som företagarna med att deponera sin dagskassa, många äldre betalar föreningsaktiviteter med kontanter och således måste andra äldre transportera kontanter till fastlandet för att sätta in dem på banken, något som beskrivs som mycket otryggt.

HSO påpekar i år igen vikten av att det finns kontanter kvar på öarna då de grupper som exempelvis har kognitiva svårigheter behöver alternativ till kort och Swish. Länsstyrelsen bedömer att möjligheten att ta ut kontanter på öarna är strängt begränsad och att antalet serviceinrättningar som blivit kontantfria ökat från föregående år vilket kan upplevas som mycket problematiskt för exempelvis äldre och personer med funktionsnedsättning.

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

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering har blivit glesare i Stockholms län, detta gäller främst bankkontor, bankkontor som hanterar kontanter samt uttagsautomater. Denna förändring har lett till att flertalet individer fått längre avstånd till närmaste betaltjänstservice. Detta gäller i huvudsak individer i gles- och landsbygd. Det finns inga kommuner i länet som helt saknar bankkontor men det finns områden, främst i skärgårdskommunerna, från vilka det är mycket lång resväg mätt i tid till närmaste bank, uttagsautomat eller servicebox. Företagarna i dessa områden saknar helt möjlighet att nyttja värdetransporter (förutom genom Länsstyrelsens upphandling) sett till det långa avståndet som skulle göra kostnaderna för upphämtning orimliga. De tvingas således resa med stora summor kontanter själva.

Länsstyrelsen bedömer inte att det finns några större betaltjänstproblem i tätorterna sett till de goda kommunikationer som Stor-Stockholm erbjuder. Dock finns givetvis problem för enskilda individer exempelvis asylsökande och nyanlända som på grund av begränsade resurser har svårt att transportera sig från sin boendeort. Detta gör att de är i behov av betaltjänstservice på orten där de bor.

Stockholms län är generellt väl försett med digital infrastruktur, men det finns vita fläckar.

Mobilt bredband är idag en avgörande tillgång för flera verksamheter i skärgården. Utanför tätorterna där den fasta bredbandsinfrastrukturen inte är lika modern förlitar sig även permanentboende på mobilt bredband för att kunna genomföra och använda betaltjänster. Under flera år har synpunkter kommit in från boende i skärgården att kvaliteten i mobilnäten varierar. För att identifiera var särskilda insatser kan göra mest nytta genomför Länsstyrelsen tillsammans med Landstinget en kartläggning av mobiltäckningen i skärgården under 2017. Kartläggningen ska identifiera geografiska områden med sämre mobiltäckning samt variationer under hög- och lågsäsong.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Företagarna har upplevt mynt- och sedelutbytet som problematiskt. De har fått ta ett stort ansvar för utbytet och de ökade kontantmängderna har inneburit extra arbete och kostnader. Myntbytet är det som beskrivs som besvärligast sett till de stora mängderna samt dess tunga vikt. Det har även varit problematiskt att få tag på de nya mynten i god tid. Trots detta upplever många som Länsstyrelsen varit i kontakt med att mynt- och sedelutbytet har gått förhållandevis bra. Länsstyrelsen upphandlade en extra upphämtning av mynt med båt dagen innan mynten blev ogiltiga, i samband med detta kunde företagarna även hämta ut nya mynt.

Privatpersoner vittnar om en ovilja att få serviceinrättningar att växla in de gamla mynten, de delades ut som växel bara dagar innan de blev ogiltiga vilket upplevts som problematiskt. Äldre och personer med funktionsnedsättning upplever de nya sedlarna som mindre kontrastrika än de tidigare och därmed svårare att se valör på. Mynten upplevs även alldeles för lika varandra i såväl form, färg och kantrelief.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Länsstyrelsen arbetar holistiskt med frågor rörande service för att hitta lösningar som gynnar servicen i skärgården i stort.

Länsstyrelsen genomförde under våren en upphandling avseende värdetransporter för 2017 med option på 2018. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassar och lämnat växelkassar på totalt 15 stycken 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 ska förebyggas. Hämtning har skett 6–8 gånger (styrt efter öns behov). Utöver hämtningarna har en myntbåt besökt dessa öar för en möjlighet att växla in gamla mynt och lösa ut nya. Detta har gjort att företag, föreningar och privatpersoner sluppit släpa mängder av tunga mynt in till närmsta tätort som har mynthantering.

Trots att Länsstyrelsen ser att kontantmängderna har minskat något de närmaste åren bedöms de fortfarande som mycket höga vilket gör att Länsstyrelsen i dagsläget planerar att nyttja optionen på årets upphandling med några justeringar. 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 över 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. Dock ser vi en minskning jämfört med tidigare år.

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 dessutom fler kvinnor som vårdar äldre, både privat och inom sitt yrke, och som då ombeds att sköta betaltjänstärenden. Analysen har integrerats i årets bevakning.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att kontantmängderna kommer att minska något under 2018 till förmån för kortbetalningar och mobila betaltjänster. Detta förutsätter att IT-infrastrukturen fortsätter att utökas och säkerställs. Viss kontanthantering kommer kvarstå en överskådlig tid framöver då det finns grupper och enskilda personer som vill eller har behov av att använda kontanter. Trots bedömningen av ett minskat kontantflöde bedömer Länsstyrelsen kontantmängderna som så pass höga att regionala insatser bör genomföras under 2018.

Länsstyrelsen ser specifikt ett fortsatt ökat behov av att kunna ta betalt eller betala för sig i Stockholms skärgård 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

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i Södermanland är tillfredsställande. Precis som tidigare år finns det dock individer inom utsatta grupper där tillgången till betaltjänster inte tillgodoses. Det gäller framförallt äldre pensionärer och personer med funktionsnedsättningar. För asylsökande och nyanlända verkar situationen avsevärt ha förbättrats sen förra året.

Allt fler privatpersoner använder Swish, vilket radikalt förändrat synen på och användningen av kontanter. En del mindre föreningar och småföretag anser dock att swish är en för dyr lösning, vilket kan ställa till problem för dem, då många privatpersoner idag förutsätter att det går att betala digitalt överallt.

Möjligheterna till kontantuttag i Södermanland minskar marginellt i år. I vissa kommuner har det faktiskt blivit fler uttagsmöjligheter, men totalt har det blivit två serviceutförare färre än 2016. Ingen kommun i länet saknar bankkontor. Vad gäller betalningsförmedling går även den utvecklingen mot färre tillhandahållare. De flesta serviceutförare som försvunnit har dock legat i tätort, varför tillgängligheten avståndsmässigt endast påverkats marginellt.

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 länet. Även den mobila täckningen har blivit bättre.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

Länsstyrelsen integrerar betaltjänstfrågan med det regionala serviceprogrammet (RSP). 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 en löpande dialog även om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen har under året deltagit på flera arrangemang med koppling till betaltjänstfrågan, exempelvis Seniormässan i Eskilstuna, en mässa med betaltjänstaktörer, Almedalsveckan, m.m. Vid dessa arrangemang har ibland enkäter använts för att få svar på frågor inom betaltjänstområdet.

Betaltjänstsituationen i länet

Det är de äldsta pensionärerna som verkar ha mest problem med betaltjänster och oftast är det kopplat till digitalt utanförskap. Samhällets omställning till digitala betalningar har för en del individer i denna grupp gått för fort. De som inte haft dator i sitt arbetsliv och kanske inte har yngre anhöriga som kan hjälpa dem har en hög tröskel att ta steget över till digitala betalningar. Det är också en kostnadsfråga. Att införskaffa dator eller annan digital plattform är dyrt och medför förutom själva hårdvaran diverse abonnemangskostnader.

Pensionärsorganisationer berättar 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 äldre pensionärer verkar använda girobetalning. Värdet av denna tjänst är stort för äldregruppen och det är därför viktigt att den får vara kvar och inte avgiftsbeläggs ytterligare.

Länsstyrelsens enkätundersökning i samband med en stor Seniormässa i Eskilstuna, där drygt 200 mässbesökare svarade, visar att det vanligaste betalsätt som pensionärer använder per vecka är kortbetalning, följt av kontanter, internetbank och därefter digital tjänst som till exempel Swish. Även om det är svårt att dra några mera långtgående slutsatser indikerar detta att kontanter fortfarande är ett viktigt betalmedel för denna grupp. Hela 45 procent av de tillfrågade uppger att det finns situationer där det inte finns några alternativ till kontanter. Att tio procent uppger att de använder Swish eller liknande digital betaltjänst och 25 procent säger att de använder internetbank varje vecka visar dock att även pensionärer nås av digitaliseringen på betaltjänstområdet.

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.

Företagens problem med dagskassor minskar i takt med en ökad kortanvändning. För de företag som inte använder värdetransporter finns

alternativen servicebox och insättningsautomat. Det sistnämnda blir oftast alternativet för de företag som bara har små dagskassar, dock finns en beloppsgräns som ibland upplevs vara ett problem. Serviceboxar finns i alla kommuner, men uteslutande i stora tätorter, vilket för ett fåtal företag/föreningar i länet kan innebära ett par mils resa. Ytterst få har dock över tre mil till närmaste servicebox/insättningsautomat.

Inte bara företag kan ha problem att bli av med sin dagskassa, även Trosa kommun uppger att de har svårt att göra insättningar av kontantkassar från fritidsgårdar, matservering på äldreboenden m.m.

Föreningar beskriver ibland problem i samband med marknader, idrottscuper eller liknande, eftersom allt färre personer har med sig kontanter. Tendensen är tydlig mot en ökad användning av digitala betaltjänstlösningar. Det är dock inte alltid kunskapen eller viljan att använda nya tekniska lösningar finns hos föreningarna. Swish är för föreningar och företag avgiftsbelagt och innebär en kostnad för varje transaktion, vilket blir kännbart för mindre föreningar. Detta leder ibland till att föreningar inte använder Swish. En annan variant är att föreningskassören använder sin privata Swish för föreningens räkning, vilket inte är någon bra lösning.

Björkviksområdet i Katrineholms kommun har i flera år varit ett område som haft behov av förbättrad tillgång till betaltjänster. Det finns många småföretag på orten och sommartid vistas många turister i området. Handlaren har nu med hjälp av stöd från Länsstyrelsen installerat en ombudslösning, vilket lett till en klar förbättring. ClearOn lösningen i Björkvik erbjuder även räkningsbetalningar och enligt uppgift finns intresse från äldre för denna tjänst.

Området runt Julita i Katrineholms kommun har även det varit utsatt gällande kontantuttag, men handlaren har nu installerat en Ica uttagsautomat. Detta är en viktig förbättring både för boende och de många turister som besöker området.

Länsstyrelsen har möjlighet att med hjälp av medel från Post och Telestyrelsen (PTS) finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms tillgodosedda. Det är en bra möjlighet, men det har ibland 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 om säkerhetsaspekten och den ökade arbetsbördan som är svår att lösa, trots möjlighet till ersättning.

Situationen för asylsökande i Södermanland gällande grundläggande betaltjänster har förbättrats sen förra året. I år är det betydligt färre

asylsökande i Södermanland än närmast föregående år. I och med detta har Migrationsverket fått kortare handläggningstider. Det går nu mycket snabbare att få sitt personnummer, vilket tidigare kunde dra ut på tiden och ställa till problem bland annat gällande betaltjänster.

I de kommuner som tagit emot många nyanlända finns medborgarkontor som erbjuder olika tjänster. Ofta kan emellertid en nyanländ få information om betaltjänster och ibland även få hjälp med att ansluta sig till en bank. Det är stor skillnad på kunskapsnivå hos de nyanlända. En del saknar utbildning och kan varken läsa eller skriva, medan andra har universitetsutbildningar. Det är därför också stor skillnad om nyanlända har betaltjänstrelaterade problem eller inte.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Förändringarna avseende kontanthantering är små sedan 2016. Förra året fanns 97 utförare, jämfört med 95 år 2017 i Södermanland. 87 procent av sörmlänningarna har mindre än 10 km till närmaste kontantuttag. Drygt 30 000 invånare har mellan tio och 20 km och för personer med 20 - 30 km, är antalet knappt 2 800. Endast 11 personer i länet, samtliga i Nyköpings kommun har 30 - 40 km. Längre än så är det ingen som har till kontantuttag.

Handelsbanken har kontor i alla länets kommuner utom Oxelösund och Vingåker. Samtliga kontor erbjuder kontanthantering. Vad gäller Sörmlands sparbank och fristående sparbanker har de kontanthantering i alla kommuner utom Trosa, Gnesta och Strängnäs. På dessa orter finns Handelsbanken och har bankkassa. Det finns således ingen kommun i länet som saknar bankkontor. Tillgängligheten blir då beroende av vilken bankkunden har/väljer.

Insättningsautomater finns i alla kommuner utom Gnesta. Serviceboxar finns i alla kommuner.

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen i länets tätorter är tillfredsställande, men precis som på landsbygden kan det inom utsatta grupper finnas individer som har problem med sina betaltjänster på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

De handlare Länsstyrelsen talat med har upplevt problem med myntutbytet. Särskilt hårt var trycket strax innan mynten blev ogiltiga som betalmedel. Många kunder kom med stora påsar med mynt och en del handlare satte en gräns för hur många mynt som en kund fick använda vid ett och samma tillfälle. Mindre butiker på landsbygden uppger att kostnaden för att göra sig av med gamla mynt varit kännbar. Förutom detta har det också tillkommit kostnader för att uppgradera kassasystem.

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

En annan aspekt på myntutbytet som framkommit är att 1- och 2-kronan är alldeles för lika i utseende och struktur. Äldre personer med nedsatt syn, samt funktionsnedsatta kan inte skilja mynten åt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under flera år fört en dialog med handlaren i Björkvik i Katrineholms kommun kring betaltjänstsituationen i området. Länsstyrelsen har under året beviljat stöd till en komplett ombudslösning med ClearOn och en Re:cash uttagsautomat. Handlaren berättar att intresset att ta ut kontanter varit stort och att uttagsautomaten ibland fått stängas på grund av kontantbrist. Nästa steg för handlaren är att kunna recirkulera lokala företags dagskassor för att på så vis fylla maskinen och även förenkla för företagare på orten att banka sina dagskassor. Även möjligheten att betala räkningar hos handlaren har blivit uppskattad – främst hos äldre invånare. Björkvik var den ort i Södermanland som hade längst till kontantuttag. Det är därför av stort värde att en lösning nu kommit på plats.

Inom ramen för RSP har Länsstyrelsen genom ett samarbete med Nyköpings kommun och kommunbygderådet startat fyra servicepunkter i Vrena, Jönåker, Tystberga och Näveksvarn. En viss nivå av betaltjänster tillhandhålls tack vare att butikerna kan serva med mindre kontantuttag. På orterna finns dock inga uttagsautomater. En av orterna; Näveksvarn, 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.

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

Inom ramen för samarbetet i Kustlänsgruppen genomfördes 2016/2017 ett pilotprojekt (LBF projektet) i Södermanland tillsammans med Länsbildningsförbundet. Bakgrunden är att det finns föreningar och småföretag 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. Upplägget var tre seminarier på olika platser runtom i länet. Här fick deltagarna utbildning i vilka betaltjänstlösningar som finns och i vilka situationer de kan vara lämpliga att använda. Seminarierna följdes sedan upp av studiecirkel där deltagarna rent praktiskt fick se och själva prova på hur exempelvis Izettle, Swish och QR-koder fungerar. Pilotprojektet har fått en efterföljare på Gotland om än med ett lite annat upplägg och är på gång även i Kalmar och

Blekinge. Kustlänsgruppen kommer att ta fram ett gemensamt utbildningsmaterial som kan användas i alla fyra län.

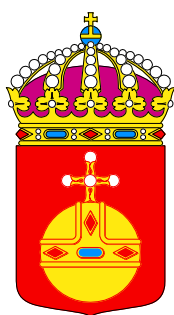
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen har fått beviljat medel från PTS för att utveckla servicen i länet gällande grundläggande betaltjänster. Det handlar om att bättre kartlägga behoven och ge stöd till ombudslösningar och uttagsautomater, där så behövs. Projektet kan även innefatta informations- och utbildningsinsatser riktade mot särskilt utsatta grupper. Arbetet kommer bedrivas i samverkan med ett nytt projekt inom det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen ser arbetet med servicepunkter som centralt, då de är en viktig plattform även för betaltjänster.

De senaste årens ökade fokus på kris- och beredskapsfrågor gör att Länsstyrelsen behöver samordna flera frågor under detta paraply. Betaltjänstfrågan är en sådan, då den även innefattar människors förmåga att klara sina betaltjänster vid en krissituation.

Digitaliseringen av samhället fortsätter i hög takt. Detta påverkar i allra högsta grad betaltjänstområdet. Många nya betaltjänster har på kort tid fått stor genomslagskraft. Den här utvecklingen kommer sannolikt fortsätta. Det finns dock ett digitalt utanförskap. Mot bakgrund av detta är det viktigt att Länsstyrelsen verkar för ett digitalt innanförskap. Detta kan bland annat göras genom informationsspridning och utbildning, exempelvis planerar Länsstyrelsen en uppföljare av det tidigare beskrivna LBF-projektet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången och tillgängligheten till betaltjänster inte förändrats nämnvärt sedan föregående år. Den sammanvägda bedömningen är att grundläggande betaltjänster fungerar tillfredsställande för den större delen av befolkningen i länet.

I länets södra kommuner finns endast möjlighet att lämna in dagskassor i kommunernas centralorter där kontanthantering är koncentrerad. I den norra delen av länet är möjligheterna mer utspridda. Föreningar som ofta behöver lämna in mynt möter enligt myntkartan.se en mycket centraliserad service, med väldigt få ställen utanför kommunernas administrativa centrum.

I länet finns två kommuner med drygt 200 invånare som har längre än tre mil till närmaste betalningsförmedling. Vad gäller kontanter har ingen invånare längre än tre mil till närmaste kontantuttagsställe. Tillgänglighet i förhållande till geografiskt avstånd kan dock bedömas olika beroende på vilken grupp det gäller. För äldre, personer med funktionsnedsättningar och till viss del även asylsökande kan dock även kortare avstånd utgöra problem. Dessa grupper har problem med tillgång till kontanterhantering och även tillgång till betalningsförmedling.

Vad gäller utvecklingen över tid har tillgången till grundläggande betaltjänster inte förändrats nämnvärt från föregående år. Dock kan Länsstyrelsen konstatera att en av länets största kommuner har negativ utveckling. Den försämring av servicepunkter som erbjuder kontanthantering som tidigare har varit marginell för de flesta av länets kommuner fortsätter att försämrats. Antalet uttagsautomater har minskat och fortfarande är dessa koncentrerad till centralorterna.

Tillgången till deponi, uttagsautomat och antal servicepunkter för dagskassahantering har inte förändrats markant sedan föregående år. Sett över ett längre tidsperspektiv har tillgängligheten sett ungefär lika ut sedan 2012 för kontanter med en marginell förbättring gällande antalet servicepunkter för dagskassahantering och betalningsförmedling. Avstånden

i länet är relativt små. För de yrkesverksamma som rör sig inom pendlingsstråken och de bilburna är tillgängligheten till betaltjänster relativt sett god. Dock är den sämre mellan pendlingsstråken. Äldre, funktionsnedsatta och nyanlända har i vissa fall svårare att ta sig till de platser där betaltjänster finns att tillgå. Boende och verksamma på landsbygden har också sämre tillgänglighet än andra i länet.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

En enkät skickades ut till olika gruppers intresseföreningar så som pensionärsföreningar (PRO), Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO), Samarbetsorganisationen för Invandrarföreningar (SIU) för att informera om betaltjänstuppdraget och hämta in information om dessa gruppers behov.

Enkäten skickades också till länets alla kommuner samt till lanthandlarna i länet. Svarsfrekvensen från kommuner och föreningar har varit bra medan svarsfrekvensen från länets lanthandlare varit mindre bra.

För att få bättre överblick och djupare förståelse över problematiken med tillgänglighetsproblemen har verktygen Pupos betal- och serviceanalys använts. Detta verktyg har använts för att kartlägga vilka problem olika gruppen har gällande grundläggande betaltjänst.

Betaltjänstsituationen i länet

De problem som påtalats under året har framförallt att göra med kontant- och mynthantering. Flera föreningar och företagare upplever kontanthantering som kostsam och svårhanterlig. Mindre föreningar med relativt små volymer i omlopp har föregående år signalerat att Swish och plusgiro är för kostsamt för dem, vilket begränsar deras möjligheter. I årets kartläggning är gruppernas uppfattning fortfarande detsamma.

Vissa äldre och personer med funktionsnedsättningar anser att det blivit svårare att använda kontanter, då färre aktörer vill ge ut och ta emot kontanter. Att använda de digitala betaltjänstalternativen är inte helt problemfritt för dessa personer, som upplever svårigheter med att fysiskt nå upp till betal- och uttagsautomaten. Denna grupp upplever även att anvisningar för betalningsgenomföringar är svåra att tyda.

Överlag är företagarna i centralorterna nöjda med att det finns tillgång till serviceboxar i närheten till dem. Dock anser majoriteten som svarat på våra frågor gällande kontanthantering att det är för dyrt att sätta in sina pengar. De som hanterar kontanter i mindre utsträckning upplever det nästan omöjligt att få sätta in sina pengar på bankkontot. De som har avtal med Loomis som erbjuder serviceboxar, upplever mycket mer administration kring kontanthantering. Företagare verksamma på landsbygden är mer negativa till kontanthantering, då de oftast får åka flera mil för att komma till en servicebox.

Många äldre upplever stora svårigheter med att kunna betala sina räkningar. De drabbas av faktureringsavgifterna som företagen höjt i syfte att betalning skall ske via e-faktura, när de betalar sina räkningar. Flera av de äldre har varken dator eller smarttelefon och kan därför inte använda sig av internetbank. Pensionärernas riksorganisation, PRO, menar att situationen med kontanter och digitaliseringen slår väldigt dyrt för äldre och för de som inte kan hantera de IT-tjänster som växt fram i samhället. Detsamma gäller föreningar verksamma på landsbygden, då betalningssystemen upplevs som orimligt dyra.

De flesta föreningar upplever stora svårigheter med att sätta in mynt på banken. Numera tar få banker emot mynt och de banker som tar emot mynt gör det endast från sina egna kunder, vilket gör att tillgängligheten är fragmenterad och svåröverskådlig. Personer med funktionsnedsättningar och äldre personer anser att tillgängligheten är ett problem.

Problemen med att det finns för få ställen för deponering av dagskassor fortsätter. Den geografiska spridningen för kontantinsättning och kontantuttag är liten. Boende och verksamma på landsbygden har lägre tillgänglighet till kontanthantering. Uppsala kommun är den kommun i Sverige som har flest boende utanför tätorter, ändå finns ingen möjlighet att lämna dagskassa på landsbygden.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Tillgång till uttagsautomater är i stort sett samma som föregående år, men för två av länets kommuner har utvecklingen försämrats. Den negativa trenden gäller för länets tätorter. Flera av länets kommuner saknar serviceboxar. Tillgång till bankkassa har haft en negativ utveckling över tid men från föregående år är utvecklingen marginella. Länet har två kommuner som saknar bankkassa helt och en kommun som saknar bankkontor. Detta påverkar inte bara målgruppen för grundläggande betaltjänst, utan också småföretagare och små föreningar negativt. Orten riskerar att bli av med småföretagare men också föreningar kan försvinna då inte många orkar hantera problematiken kring hanteringen av kontanter.

Länets tätorter har sitt behov av grundläggande betaltjänst tillgodosett men utvecklingen påverkar dem också. Generellt är problematiken gällande betaltjänster mer omfattande för länets landsbygd och mindre orter. Därför är det väldigt viktigt att utbyggnaden av höghastighetsinternet når dem snart. Enligt Post och telestyrelsen (PTS) mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2016 (PTS-ER-2017:7) har tillgång till fiber för länets hushåll ökat med 8,5 procent. Enligt PTS är denna utveckling relativt bra, men det är viktigt att denna utveckling fortsätter.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

De grupper som har haft störst problem med mynt- och sedelbytet har varit äldre och personer med funktionsnedsättningar. 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. Dessutom är det svårt att få övergripande information om var denna ersättningsservice finns.

Ju närmare sista dagen för mynt och sedelbytet det blev, desto mer akut och ohållbart blev det för de utsatta grupperna att få hantera kontanter. En medlem från en av dessa grupper berättar att en bank nekade att ge ut kontanter över disk till sina kunder. Banken 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 en funktionsnedsättning är det problematiskt att hänvisas till andra platser, då förflyttningar även över kortare avstånd kan vara svårhanterligt. Flera äldre och personer med funktionsnedsättningar har 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 viktigt. Somliga har upplevt att det har varit svårt att få korrekt information om var mynt och sedlar kan bytas ut.

När de nya mynten och sedlarna blev tillgängliga för allmänheten fick många inom grupperna äldre och funktionsnedsatta problem då de upplevde dessa som väldigt svårhanterliga eftersom det är svårt att tyda vad det står på dem. Svårast upplevde gruppen synskadade då skriften på de nya mynten inte är så punktskriftsvänlig. Väldigt många inom denna grupp men också inom de andra målgrupperna har sagt att det är svårt att skilja på mynten då flera myntvalörer har samma färg och samma storlek. Synskadade föreningen beskriver de nya mynten som ”krångligt helt enkelt”.

Riksbanken har tagit fram ett sedelmått för att personer som använder punktskrift ska kunna skilja de nya sedlarna åt. Det är ett litet plastkort där brukaren kan mäta sedelns längd för att veta vilken valör den har. Dock upplever väldigt många inom denna grupp att informationen gällande plastkortet varken har varit bra eller tillgängligt i ett tidigt stadie av mynt och sedelutbytet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har inte bedrivit några större stöd- eller utvecklingsinsatser under året. Då processledaren för grundläggande betaltjänst avslutade sin tjänst på länsstyrelsen i april och uppdraget har inte haft någon ny ersättare fram till september, har inget aktivt arbete bedrivits. Arbetet under denna period har varit att se till att information om bevakningsarbetet och om de stöd som finns för tillhandahållande av betaltjänster varit tillgängligt på Länsstyrelsens webb.

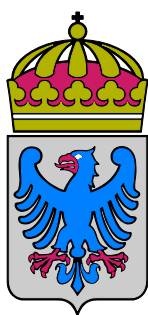
En annan aktivitet inom området var erbjudandet av en praktiktjänst för en person i syftet att denna skulle undersöka om frivilligsektorn (t ex Uppsala stadsmission, Röda korset etc.) skulle vara intresserade av att bli en aktör som tillhandahåller en myntväxlingstjänst. Tyvärr fick vi inte in någon intresseanmälan och uppdraget genomfördes aldrig.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det är viktigt att länsstyrelserna fortsätter att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster och med hjälp av insatser förhindrar att läget försämras. Det är också viktigt att påverka den negativa trend som några av länets kommuner har gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen bedömer att det fortsättningsvis kommer att behöva bedriva ett arbete inom information och riktade utbildningsinsatser för olika målgrupper. Framförallt äldre- och handikapporganisationer signalerar att de behöver mer information, utbildning och stöd i betaltjänstfrågan. Dessa grupper är mindre benägna att övergå till digitala betaltjänster och därför måste tjänsten erbjudas med anpassning för dem.

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. Här har länsstyrelsen ett behov av att 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. Gällande bredbandsinfrastruktur så satsas det ganska intensivt och regeringen har lovat mer pengar för detta, vilket är en positiv utveckling.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Trifa Kader



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Privatpersoner som har intresse för, och möjlighet att, ta del av den digitala utvecklingen av nya banktjänster upplever generellt att tillgängligheten till betaltjänster är tillfredställande. Detta gäller även grupperna äldre, funktionsnedsatta samt nyanlända som har anammat den nya tekniken.

Statistik³⁵ visar på en ökad användning i samhället av teknik med smarta telefoner och surfplattor med appar. Detta bekräftas också av banker, studieförbund samt andra organisationer som erbjuder utbildningar på området.

För de individer som ännu inte har teknisk tillgång till, ekonomisk möjlighet eller digital kompetens att använda sig av tekniken bedöms tillgängligheten inte vara tillfredställande. Tillgängligheten har i vissa kommuner försämrats på grund av nedläggning av bankkontor.

Sedan sommaren 2016 har tolv bankkontor stängts, vilket innebär att en fjärdedel av länets kommuner idag saknar lokala bankkontor. Som en reaktion på nedläggningarna har ett nätverk bildats bestående av kommunalråd från fem kommuner med syfte att lyfta frågan om lokala bankkontors betydelse för samhällets utveckling.

Under året har allmänheten reagerat på olika sätt, namninsamlingar och olika möten har förekommit för att diskutera situationen. Reaktionerna visar att närvaron av lokal bank samt fungerande infrastruktur kring kontanthantering är efterfrågad och viktig för landsbygdens överlevnad. Dessa signaler har förstärkts i takt med att bankkontor och uttagsautomater lagts ner och tagits bort.

Näringslivets reaktioner på nedläggningarna skiljer sig åt beroende på närhet till närmaste tätort med bankkontor. Man befärar att nedmonteringen

³⁵ https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2016.pdf

av lokala bankkontor leder till att även serviceboxar för dagskassor och uttagsautomater försvinner.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kommuner som helt blivit utan lokala bankkontor har granskats särskilt under året. Kontakt och dialog har genomförts med kommunalråd samt tjänstemän inom näringsliv, omsorg och integration.

Mediabevakning har skett och intervjuer har genomförts med organisationer som arbetar i och med de utsatta grupperna. Enkätundersökningar har gjorts.

Möten har hållits med banker och potentiella betaltjänstombud. Kontakt har etablerats med andra projekt kring välfärdsteknik för att lyfta in betaltjänstfrågan som en del av arbetet. Aktörer har bjudits in för kunskaps- och erfarenhetsutbyten.

Analysverktyget Pupos Betalanalys har använts.

Betaltsituationen i länet

Sedan sommaren 2016 har tolv lokala bankkontor stängts i Värmland. En fjärdedel av länets kommuner saknar lokalt bankkontor vilket riskerar att få konsekvenser för både privatpersoner och näringsliv. Nedmonteringen av bankkontor har lett till att ett nätverk har skapats mellan fem kommunalråd för att lyfta frågan såväl regionalt som nationellt om lokala bankers betydelse för samhällsutvecklingen³⁶. Näringslivets reaktioner på nedläggningarna skiljer sig åt beroende på närhet till närmaste tätort med bankkontor. Nätverket framhåller att brist på lokal kännedom blir en riskfaktor för tillgång till kapital på landsbygd³⁷. Näringslivet framför att de befarar att nedmonteringen av lokala bankkontor kommer att leda till att serviceboxar för dagskassor försvinner och att kostnader för insättning ökar ytterligare. Föreningar och företagare har istället börjat upprätta ett lokalt system av byteshandel med växelkassor sinsemellan. Allt fler använder sig av digitala betaltjänster vilket skapar merförsäljning, men också nya kostnader i form av avgifter för t ex Swish eller Izettle. Synen på tillgängligheten till och användandet av betaltjänster är olika beroende på vilken grupp man tillhör:

- I gruppen **ej digitala äldre** så har tillgängligheten reducerats med anledning av att bankkontor och uttagsautomater minskat i länet. Fysiska möten med banken värdesätts av många i denna grupp. Nedläggning av ett bankkontor kan även medföra ökade kostnader för kommuner samt de huvudmän som har en god man.

³⁶ <http://nwt.se/karlstad/2017/06/30/nytt-natverk-for-lokala>

³⁷ <https://www.vf.se/nyheter/franvaro-av-banker-hart-slag-mot-bygden/>

- I gruppen **äldre personer ”digitala med tillgång till bredband och teknik”** anser man generellt att tillgången till betaltjänster ökar.
- I gruppen **funktionsnedsatta** är situationen densamma som för gruppen äldre. De som är digitala har fått bättre tillgång tack vare utbudet av tillgänglighetsanpassad teknik. De som inte är digitala upplever att situationen försämrats då praktisk hjälp på ett bankkontor inte längre är lika tillgänglig. För närvarande genomförs ett projekt av ABF i länet med fokus på att utbilda synskadade i den digitala tekniken.
- Kunskapsnivån kring betaltjänster i grupperna **kvotflykting, asylsökande och nyanländ** varierar och beror mycket från vilket ursprungsland de kommer från. Även här spelar ålder och teknikvana en avgörande roll för hur snabbt man kan anamma det svenska betalsystemet. Bankerna har medvetet rekryterat personal med språkkunskaper för att kunna ge bättre service mot dessa grupper. På kommunernas kontakt- och informationscenter som är riktade mot nyanlända, är frågor som rör betaltjänster vanligt förekommande. En stor del av personalens tid går till att besvara och hjälpa till med detta.

Det pågår medvetna satsningar i länet för att öka den digitala kompetensen och utbildningar erbjuds kring digitala betaltjänster. Både banker, utbildningsanordnare och offentliga organisationer står bakom dessa satsningar. Men omfattningen av utbildningar varierar i länets kommuner. Därför ser vi att utbildningsbehovet är stort och att en betydande regional satsning på folkbildning är önskvärd.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Nedläggning av lokala bankkontor kan påverka infrastrukturen av kontanthantering i länet. I Värmland saknar fyra av sexton kommuner bankkontor. Då kontoren försvinner finns risk att även serviceboxar och uttagsautomater som ligger i direkt anslutning försvinner. Anledningen är att värdetransportföretagens säkerhetskrav då inte längre kan garanteras. I en av kommunerna har servicebox och all betalningsförmedling helt försvunnit under året på grund av nedläggningen av bankkontoret.

Värdetransportbolagen bekräftar att de påverkas av bankernas agerande kring nedläggning och ändrad service, vilket påverkar deras möjligheter att upprätthålla sina tjänster och bibehålla sin infrastruktur av serviceboxar och logistik. Kontantintensiva företag och föreningar har påtalat risken för att det blir allt svårare att sätta in sina dagskassar vilket leder till dyrare eller mer tidskrävande lösningar.

Tillgängligheten till den kontanthanterande infrastrukturen är viktig för turistföretagare. Dyra kortavgifter vid köp med utländska kort, att korten

inte fungerar samt att det är svårare att ta ut kontanter, kan påverka försäljningen hos företagen.

Totalt har antalet uttagsautomater i länet minskat med sju i jämförelse med föregående år, vilket kan vara en indikation på att den kontanthanterande infrastrukturen håller på att förändras.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Värdetransportbranschen har framhållit att myntutbytet varit problematiskt och man har legat efter under en period. Orsaken till förseningen är att man trodde att de flesta hushåll gjort sig av med mynten tidigt. Istället blev det en form av ketchup-effekt som ledde till enorma ansamlingar av mynt ”liknande Joakim von Ankas kassavalv” (kommentar Loomis).

De kontanthanterande bankerna har upplevt att arbetsbelastningen varit väldigt hög under sommaren, framförallt i samband med att giltighetsdatum för gamla sedlar och mynt utgick.

Bland företagen är upplevelsen olika beroende på om man är verksam i stad eller på landsbygd. Handlare på landsbygd har inte kunnat följa Svensk Handels rekommendationer om att ta emot max 25 mynt per tillfälle då det är viktigare att vårda sina kundrelationer. Detta är inte lika kritiskt i staden. Inflödet av nya mynt på landsbygd har inte varit lika stort som efterfrågan, vilket lett till att företagen fått köpa in nya mynt för att kunna erbjuda sådana i växel.

Många företag inom handel samt värdetransportbolag och banker är missnöjda med situationen, eftersom de anser att hela kostnaden för utbytet har hamnat på dem.

Tack vare omfattande informationskampanjer upplever de flesta privatpersoner att de haft god kännedom om sedel- och myntutbytet. Däremot har många väntat på att lämna in sina mynt och sedlar in i det sista, vilket lett till en anstormning de sista dagarna innan giltighetsdatumet gick ut.

För återvändande turister och säsongsarbetare som sparat mynt och sedlar från tidigare besök har det kommit som en nyhet att de inte längre är giltiga som betalningsmedel. Många privatpersoner har ifrågasatt nyttan av att Sverige genomför ett sedel- och myntutbyte då volymen av kontanter ändå ständigt minskar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen Värmland har fortsatt sitt arbete kring betaltjänstuppdraget utifrån två huvudspår. Dels att öka utbudet av statligt subventionerade betaltjänstombud, dels att minska det digitala utanförskapet så att fler kan hantera de digitala betaltjänsterna.

Ett nytt avtal ska tecknas angående ombudslösning i Lesjöfors. Ett nytt ombud har tillträtt i Östmark. Diskussioner förs med potentiella aktörer på fyra andra orter i länet.

Länsstyrelsen anser att betaltjänster bör ingå i ett större sammanhang kring välfärdstekniker. Därför har vi under året vid upprepade tillfällen träffat projektledare inom sådana projekt och diskuterat frågan. Internt arbete på Länsstyrelsen pågår även då betaltjänster ses som en del av krisberedskapsarbetet.

Länsstyrelsen deltog som programpunkt och utställare på Seniormässan under våren där betaltjänster diskuterades flitigt. Enkätstudier genomfördes i samband med mässan. Deltagande har även skett på mässan Digital senior med fokus på digitalisering av samhällstjänster som anordnades av Karlstad kommun och Resurscentrum³⁸.

Projektet Betalbokbussen³⁹ som Länsstyrelsen Värmland genomför i nära samarbete med Torsby kommun har ansökt om och beviljats förlängning. Slutkonferens av projektet hålls i november 2017 där resultatet ska presenteras och spridas. Redan nu kan vi se intressant statistik som pekar på att det är framförallt kvinnor som är mest intresserade av att lära sig den nya digitala betaltjänsttekniken. Projektet har lett till att ett nytt projektsamarbete⁴⁰ inletts mellan projektet IT-guide och Torsby kommun. Under året har olika aktörer bjudits in för kunskaps- och erfarenhetsutbyte om utbildningar riktade mot äldre och funktionsnedsatta. Syftet har varit att hitta gemensamma nämnare kring hur man bemöter och utbildar individer som vill öka sin digitala kompetens. Träffarna har genomförts i dialogform där representanter för bank, utbildningssamordnare för funktionshindrade och bibliotek deltagit.

Särskilda möten har även genomförts med länets tre största banker för att höra om deras syn på eventuella konsekvenser i de orter där man valt att stänga sina kontor. Då har vi även diskuterat eventuella förändringar i den kontanthanterande infrastrukturen, och fått information om vilka insatser bankerna gör i länet för att höja kunskapen om de digitala betaltjänsterna.

Arbetet inom Interregprojektet In for Care,⁴¹ där Länsstyrelsen Värmland medverkar, pågår fortfarande. Innovation och användarperspektiv är

³⁸ <http://karlstad.se/Omsorg-och-hjalp/resurscentrum/digitala-seniormassan/>

³⁹ <https://www.torsby.se/upplevagora/bibliotek/bokbussen/betalbokbussen.4.108f9ad3156b3ea512042575.html>

⁴⁰ <https://www.torsby.se/kommunpolitik/sammantradenarendenhandlingarprotokoll/venemangsarkiv/itguideungdomarlardigitpalordagar.5.4dccb2b515940748fbf3ca7d.html>

⁴¹ <http://northsearegion.eu/in-for-care>

ledstjärnor inom projektet som går ut på att förbättra möjligheterna för andra ledets användare, det vill säga individer som i sitt privatliv eller yrkesroll hjälper en annan person att genomföra betaltjänster.

Under hösten 2017 inleddes ett projektarbete med att revidera Värmlands regionala serviceprogram (RSP). Betaltjänster bedöms vara del av den grundläggande service som är viktig för en regions utveckling både i tätort och på landsbygd.

Länsstyrelsen Värmland leder en nationell arbetsgrupp som ska utreda vilka digitala hjälpmedel som finns och som kan vara till nytta för de individer som behöver hjälpmedel för att kunna använda sig av digitala betaltjänster. Syftet med undersökningen är att sprida kunskaperna vidare, främst inom länsstyrelsenätverket men även externt. För att höja Länsstyrelsen Värmlands kompetens kring området tillgänglighet, så har vi deltagit vid Funkas tillgänglighetsdagar under våren.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Vi ser en utveckling mot en minskning av antalet lokala bankkontor samt att den kontanthanterande infrastrukturen kommer att minska ytterligare. Till viss del möts denna utveckling av att fler betaltjänstombud etableras med eller utan statligt stöd.

Samhällsutmaningen med en allt mer åldrande befolkning har gjort att utvecklingen av digital välfärdsteknik tagit fart. Nya samhällstjänster som e-hälsa och digitala betaltjänster utvecklas ständigt. Däremot görs för få satsningar på att stötta dem som ska nyttja dessa tjänster och för att göra de nya tjänsterna användarvänliga och tillgänglighetsanpassade.

Vi ser ett behov av omfattande folkbildande insatser via lokala utbildningscenter och ekonomiska bidrag i samma proportion som Hem PC-reformen för att höja kompetensnivån hos de individer som behöver höja sin digitala kompetens.

I samband med satsningar på krisberedskap kommer betaltjänster vara ett framtida prioriterat område.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind och Henrik Lindholm



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västerbotten bedömer att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i länet inte är tillfredställande. Det som främst begränsar tillgängligheten är långa avstånd till närmaste betaltjänstförmedling, bristande täckning som påverkar den digitala tillgängligheten samt varierande och minskade öppettider på bankkontoren. Till skillnad från tidigare år, finns en oro bland kommuner och olika grupper i samhället över bankkontorens kvarvarande i centralorterna. Många kommuner befarar att bankerna tar med sig lokalkännedomen när de lägger ner vilket kan medföra att det blir svårare för boende och företag att exempelvis få lån.

Flertalet bankkontor har ändrat öppettider och har exempelvis öppet två dagar i veckan mellan 10 - 14 för enbart bankkunder. Tre av Swedbanks bankkontor i tre av centralorterna har nu enbart öppet för kunder med tidsbokning och en av länets kommuner har bara ett bankkontor kvar.

De flesta kommuner har två banker, vanligtvis en Swedbank och en Handelsbank men båda bankerna kommer att fortsätta minska antalet bankkontor i länet då kundernas beteende har ändrats och fler bankärenden sköts digitalt. I samband med att bankkontor läggs ner kan tillgängligheten till uttagsautomater och serviceboxar minska. Det är framför allt företag och föreningar som inte har egna avtal med värdetransportbolag som påverkas då dessa är beroende av serviceboxar för deponering av dagskassar.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsrapport har genomförts genom intervjuer med, företagare och föreningar på landsbygden, näringslivssekreterare och integrationsservice på kommuner, den operativa chefen på Loomis samt norra regionens bankchefer för Swedbank och Handelsbanken. Utöver

intervjuer har omvärldsbevakning från lokalmedia och analyser i Pipos Serviceanalys använts.

Betaltjänstsituationen i länet

Bankkontoren är ofta belägna i kommunens centralort. Där är tillgången god förutsatt att man är kund hos någon av bankerna. Är man inte kund hänvisas man till sin banks digitala tjänst för att exempelvis kunna betala en faktura. Som tidigare år vidhåller kommunerna att utvecklingen av banknedläggningar och kontantfria banker är ogästvänlig för de utländska gäster som inte längre har möjlighet att göra bankärenden i flertalet kommuner i Västerbotten.

Under det gångna året har Bjurholm mist sin ena bank och är numera den enda kommunen med bara ett bankkontor. I samband med att banken försvann så togs den enda serviceboxen bort. Idag har företagen och föreningarna i Bjurholm 30 km till sin närmaste servicebox i Vännäs.

Förutom att tillgången till serviceboxar och uttagsautomater kan påverkas när bankkontor försvinner finns en oro bland kommuner att bankerna tar med sig lokalkännedomen. En av de största utmaningarna är inte att bankerna tar bort kontanterna utan att de lägger ner bankkontor för då försvinner relationen och kunskapen om de lokala förutsättningarna och de lokala företagen, säger näringslivssekreteraren Mona Olovsson, Storuman kommun.

Både Handelsbanken och Swedbank kommer att fortsätta att lägga ner eller slå samman bankkontor i länet, enligt flertalet tidningsartiklar i Västerbottenskuriren som publicerats under 2017. Bankerna själva menar att den största anledningen till nedläggningarna beror på förändrade kundbeteenden men även tidigare överetablering i kommuner och ett minskande kundunderlag. Ett bankkontor kan inte hålla uppe för tio personer som kommer in och gör sina ärenden över disk, det är inte ekonomisk hållbart säger en av regioncheferna i intervjun inför bevakningsuppdraget. I kommunerna Dorotea, Åsele och Norsjö har Swedbank bara sina bankkontor öppna för inbokade möten. De kunder som vill komma in för spontana bankbesök hänvisas till Swedbank i Vilhelmina, cirka fem mil bort.

En grupp som i dagsläget är beroende av bankkontor och uttag över disk är gode män på uppdrag för sina brukare. För att göra ett kontantuttag till en brukare krävs en medgivandeblankett från överförmyndarnämnden som ska lämnas personligen över disk. Brukarna bör ha fickpengar i sina plånböcker för fika, bio eller andra vardagsnöjen. Att ta ifrån dem denna möjlighet är att ta ifrån dem en bit av självkänslan, säger en gode man som intervjuats inför denna bevakning. Regionchefen för Handelsbanken uppger att de kollar på en lösning för detta, men kan inte säga när den förväntas vara klar.

En annan grupp som påverkas när bankkontor minskar är gruppen nyanlända. Dessa är beroende av kommunikation med bankpersonalen på engelska och svenska för att få tillgång till internettjänsterna (BankID, internetbank, telefonbank) när de öppnar ett bankkonto. Det är inte giltigt att ha en professionell tolk via telefon som hjälper till att förstå vad banktjänstepersonen säger utan de måste kunna förstå varandra på svenska eller engelska.

En annan viktig fråga när det gäller betaltjänstssituationen i länet är de digitala förutsättningarna. För privatpersoner har tillgången förbättrats då de flesta använder sin internetbank för bankärenden. Västerbotten har ett ganska väl utbyggt fibernät med ca 80 procent som har tillgång till bredband om 100 Mbit/s enligt PTS bredbandskartläggning. Men fortfarande finns vita fläckar som påverkar tillgängligheten.

Fler föreningar i länet har infört Swish som ett alternativ till kontant betalning. De föreningar som intervjuats är nöjda med lösningen. De slipper hantera kontanter och fler kunder både efterfrågar och föredrar Swish som betalningsalternativ. Men fortfarande består en del av föreningarnas kundunderlag av äldre personer som föredrar kontanter och därför måste deponeringsmöjligheter för dagskassor finnas tillgängliga.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

De som håller uppe penningssystemen i Västerbotten är framförallt handeln. Flertalet landsbygdsbutiker erbjuder uttag i kassan och ICA-butikerna har avtal med bland annat Mastercard som möjliggör uttag för uppåt 2000 kr/dygn i mån av tillgång. Men handeln är också mindre rustade mot inbrott och rån jämfört med banker. I juli begick någon/några personer inbrott hos Handlar'n i Klimpfjäll och stal kassaskåpet där flertalet föreningar från området förvarade sina dagskassor något som påverkade hela orten.

Vad gäller banker med kontanthantering uppger Handelsbanken att de ser minskande kundbesök på flera av sina kontor samt färre kunder med kontanthanteringsärenden på de kontor som i dagsläget hanterar kontanter. Kunderna besöker kontoren för rådgivning för olika lån samt hur de ska komma igång med olika tekniska tjänster såsom BankID och internetbanken.

Ett problem som tidigare nämnts är att serviceboxarna tenderar att följa med nedläggningen av bankkontoren. Många av serviceboxarna är från 1970-talet och föråldrade. Går en box sönder så byts den sällan ut mot en ny utan läggs istället ned. Vid en banknedläggning så höjer ofta företaget eller organisationen som tar över banklokalen hyran eller ändrar avtalet som tillsammans med minskande kundunderlag påverkar serviceboxens kvarvarande.

Ofta går information om nedläggning av ett bankkontor eller en servicebox ut strax innan själva nedläggningen vilket påverkar orternas förmåga att påverka eventuella beslut.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

De som dragit det stora lasset för kontant- och sedelbytet i länet är dagligvarubutikerna på landsbygden. 65 procent av bankkontoren i länet är helt kontantfria och de flesta av resterande bankkontor hanterar enbart privatpersoners pengar.

Enligt intervjuade företag på landsbygden främst inom dagligvaruhandel har sedelbytet gått relativt bra jämfört med myntutbytet. Trots att exempelvis flertalet ICA-butiker har en gräns på 25 mynt per kund har stora mängder mynt kommit in. Dessa ska in sin tur deponeras via 2,5 kg 's påsar till Loomis mot en kostnad som butikerna får stå för. Flera butiker har därför samlat ihop stora mängder mynt som lämnats in på en och samma gång till de bankkontor som tar emot mynt som exempelvis Forex mot en kostnad på 15 % av värdet.

En av de intervjuade lanthandlarna berättade att hen dagen innan sista inlämningsdatumet för mynten, deponerat tre banankartonger mynt på ett Swedbankkontor. Handlaren hade samlat på sig närmaste 20 000 kr i mynt och skulle deponera dessa på Forex, men läste av en slump Riksbankens pressmeddelande om att flera av bankerna skulle ta emot mynt. Handlaren tog då ut mynten i form av aktieutdelning i hens företag och kunde lämna in dessa som privatperson på en större Swedbank i länet. Handlaren har dock ännu inte fått in pengarna på sitt konto från denna insättning.

Detta är bara en av de lösningar som handlare använt sig av för att undvika den annars kostsamma och tidskrävande mynthanteringen. Handlarna är inte nöjda över hur bytet har gått till och menar att det är handeln som fått bekosta hela sedel- och myntbytet, utan ersättning. I vissa kommuner har även de lokala bankkontoren hänvisat kunder med mynt och sedlar direkt till butikerna.

Loomis som varit en av värdetransportaktörerna här i länet som tagit emot mynt och sedlar medger att de ligger efter med myntuppräkning trots personal som arbetar dygnet runt. Stora mängder mynt har kommit in under en kort tid. På myntuppräkningsen i Umeå räknas mynt från Kiruna till Umeå innan de transporteras vidare söderut.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har två regionala stöd för fullskaliga ombud beviljats i Åmsele och Fredrika. Bägge dessa orter är utpekade strategiska serviceorter i det regionala serviceprogrammet av respektive kommun. Fredrika är en ort med drygt 200 invånare. På orten finns en lanthandel som nu är ombud för betaltjänsten. Unikt för Fredrika är det buddistiska tempel som årligen lockar tusentals buddister. Enbart på somrarna besöker runt 3000 buddister orten. Många av dem brukar stanna för att plocka bär och pengarna för förtjänsten skickas oftast hem varav betaltjänstombudet mest troligt kommer till användning för detta ändamål. Närmaste betaltjänstförmedling för Fredrika med omnejd fanns tidigare fem mil bort.

Orten Åmsele ligger i Vindels kommun och har ca 250 invånare varav många är äldre. Närmaste betaltjänstförmedling finns i Vindelns ca fyra mil söderut. Behovet på orten är framförallt uttag och deponering av dagskassar något som nu går att göra på Åmsele Livs.

Tidigare insatser finns i Rusksele och fjällturistorterna Tärnaby och Kittelfjäll.

I Rusksele och Tärnaby finns två fullskaliga ombud medan Kittelfjäll har en Re: cash-lösning där butiksägaren kan deponera sin egen dagskassa och erbjuda uttag i en utvändigt uttagsautomat i butiken.

Alla insatserna används väl, framför allt i Tärnaby. Denne har även kompletterats med en CD-sys-lösning för deponering av dagskassar som töms av värdetransportbolag vid behov då många företag och föreningar använder möjligheten att deponera där. Två av ombudslösningarna löper ut i årsskiftet men bägge butikerna är intresserade av att fortsätta tillhandahålla denna service och kommer att komma in med nya ansökningar för fortsättning.

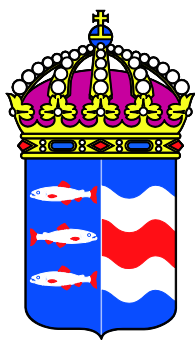
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Inom de närmaste åren tror Länsstyrelserna i Västerbotten att bankkontoren kommer att fortsätta att minska och därmed påverka näringsliv, föreningsliv och olika grupper i samhället negativt. Till följd av detta försvinner även fler serviceboxar och deponeringsmöjligheter och få konsekvensen att avstånden till de kvarvarande kommer att öka.

Handeln och framför allt dagligvarubutikerna får en allt större roll som bank och en fördel med ombudslösningarna är att det ofta inte krävs något kundmedlemskap i någon särskild bank för att nyttjas. För insättning av kontanter hos exempelvis ClearOn:s kassagirolösning fyller privatpersoner i en blankett medan företag och föreningar skriver ett särskilt avtal med Kassagirots ombud för deponering.

Då betaltjänster belägna i dagligvarubutiker ofta får generösa öppettider och bättre tillgänglighet jämfört med traditionella banker så är ombudslösningarna viktiga komponenter för att förbättra tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i Västerbotten. Det är därför viktigt att Länsstyrelsen kan fortsätta med dessa insatser i sårbara orter där behovet finns.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Elisabeth Björkman.



Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms överlag som tillfredsställande.

Under fjolåret stängde en handfull bankkontor på några av dom mindre orterna i länet och ytterligare några har slutat med kontanthantering. På två av de berörda orterna där bankkontor har stängt finns ClearOn lösningar (utan stöd). Två av de berörda orterna ligger inte mer än 15 km från respektive kommuns tätort och där blir avståndsförändringen för de flesta berörda inte så stor.

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 2016 – 2017 berörs ca 20 000 personer och antalet arbetsställen uppgår till knappt 1500. Alternativa lösningar finns att tillgå i fyra områden, och i dom flesta fall där ingen alternativ lösning etablerat sig har nedläggningarna inte inneburit mer än tio km längre sträcka för att nå ett betaltjänstombud.

Förhållandena får sammantaget betraktas som något försämrade jämfört med föregående år.

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 har stängt ett antal kontor har möten genomförts med hela Sverige ska leva för att skaffa en bild av konsekvenserna av detta och för att informera om möjligheterna till stöd för betaltjänstlösningar.

Förhållandena bland nyanlända har undersökts under föregående år och ingen förändring för denna grupp bedöms efter dialog med ansvariga integrationshandläggare på Länsstyrelsen.

Pensionärsorganisationerna har kontaktats för en kartläggning och frågor har skickats ut via mail. Kontakt via mail har även tagits med ansvariga för omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning i länets kommuner samt med Västernorrlands idrottsförbund för att höra hur situationen ser ut för föreningslivet.

Betaltjänstsituationen i länet

Företag och föreningar på vissa orter i inlandet som är beroende av kontantbetalningar tvingas fortfarande resa sex - sju mil enkel väg för att deponera kontanter och skaffa växelkassar. En del företag har kunnat lösa detta genom egna avtal med värdetransportörer som hämta och lämna kontanter hos dom. 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 medförde 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. Dessa lösningar är ofta 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.

Företrädare i kommunerna som arbetar nära grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning lyfter fram att för personer med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar finns behov av att det utvecklas hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället, där vissa målgrupper får väldigt svårt att kunna sköta sina betalärenden.

Intresseorganisationerna i länet för äldre och personer med funktionsnedsättning har sett mycket negativt på utvecklingen där de upplever att tillgången på kontanter minskar. Äldreorganisationerna har framhållit att lösningar som innefattar användandet av smartphone, till exempel Swish, inte är ett alternativ till kontanter och kort. 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 Örnsköldsviks kommun där Handelsbanken har stängt sina kontor har tillgången till grundläggande betaltjänster delvis blivit sämre. I Örnsköldsvik har en aktör fått stöd för en clear-on lösning så där är skillnaden inte så stor. I Näsåker Sollefteå finns nu efter bankens nedläggning ingen betaltjänstlösning och avstånden har ökat med ca 35 km för alla typer av betaltjänster. För företag har värdetransportörer ofta enskilda lösningar men konsekvensen blir försämrad tillgänglighet för mindre företag, föreningar och privatpersoner.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthanteringen i länet har förändrats i och med att Handelsbanken lagt ned ett antal kontor på mindre orter. Inga kommuner i länet saknar än bankkontor men för människor i glesbygd försämras tillgängligheten för fysiska bankmöten väsentligt.

Tillgången till grundläggande betaltjänster och infrastrukturen för detta bedöms relativt oförändrad då alternativa lösningar funnits på flera av de orter där bankkontor lagt ned. På en av orterna finns ingen alternativ lösning eller något intresse för någon subventionerad betaltjänstlösning än och där är avstånden till närmaste alternativa lösning ca 35 km. För företag har värdetransportörer ofta enskilda lösningar men konsekvensen blir försämrad tillgänglighet för mindre företag, föreningar och privatpersoner.

Banksituationen i länets tätorter bedöms som god. Alla huvudorter i varje kommun har minst två bankkontor och det finns inga signaler på att infrastrukturen för betaltjänster i tätorterna håller på att försämras.

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. Länsstyrelsen har inte fått några indikationer på att sedelutbytet har skapat några större olägenheter i butikerna.

I Västernorrland har vi inte fått några indikationer att utbytet av mynt vållat några större problem i butiker och bland allmänheten. År 2016 introducerades kraftigare påsar för bankning av mynt då de påsar som används vid bankning gick sönder och att lösa mynt skadat boxarna. Vid kontakter med värdetransportörer har det framkommit att mängden mynt som deponeras i serviceboxarna ökat ytterligare under detta år vilket var förväntat.

I branschtidningar har det rapporterats om problem i större städer där ökad mynthantering ställer till problem med ökande arbetsinsatser och kostnader men detta är något som vi inte i någon större utsträckning märkt av regionalt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Allmänhetens möjligheter att ta ut kontanter i Lugnvik, Kramfors kommun upphörde hösten 2015 i och med att Handelsbanken upphörde med kontanthantering där. Bland de boende i området fanns behov av att kunna ta ut kontanter. Något nämnvärt behov av att kunna deponera dagskassor fanns inte. Avståndet till närmaste uttagsautomat är ca två mil. Länsstyrelsen lämnade därför stöd till dagligvarubutiken i Lugnvik för att tillhandahålla kontant-service 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 tiden lösningen varit i bruk ser vi att nyttjandet generellt är högre på sommarmånaderna.

Handelsbanken informerade under sommaren 2016 att kontoren i Trehörningsjö och Björna skulle stängas. Det finns ingen bankomat eller annan betaltjänstaktör i Björna-Långviksmon-Trehörningsjö-området (BLT-området). Avståndet till närmaste betal-service var efter nedläggningarna mellan fyra och åtta mil beroende på var i BLT-området man bor. Diskussioner fördes med Örnsköldsviks kommun och lokala företagare och ideella krafter i område kring utmaningarna att lösa betaltjänsterna i området. Diskussionerna landade i att krafterna bakom butiken i Långviksmon stod som intressent att ha en betaltjänstlösning. Även om de vanliga osäkerhetsfaktorerna på landsbygden gör att butikens framtid är osäker, så är förutsättningarna för en någorlunda stabil drift av butiken nu bättre än på flera år. Det fanns därför inget som talade för att butiken skulle vara olämplig att fungera som tillhandahållare av betaltjänster och stöd beviljades i december 2016. Lösningen har varit i drift sen början av 2017 och majoriteten av transaktionerna är kontantuttag, insättningar och girobetalningar för privatpersoner och lösningen funderar bra.

Handelsbankens nedläggning av kontor påverkade främst landsbygden i Sollefteå kommun och Örnsköldsviks kommun. I viss mån har tillgången till betaltjänster tillgodoses på kommersiella grunder, men också genom statligt finansierade betaltjänstlösningar som i Långviksmon.

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 och landstinget som sedan 1/1 2017 har ansvar för det regionala serviceprogrammet.

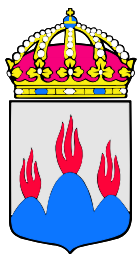
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

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. Clear-on har flaggat för att man ska se över sina ombud och på sikt avveckla en del av de lösningar som finns i landet vilket kan vara avgörande för vissa områden

om tillgänglighet till betaltjänster ska finnas kvar. Detta är nått vi följer och bevakar men i skrivande stund vet vi inte mer än så.

På flera av berörda orter finns alternativa betalserviceställen. Sannolikt kommer det ändå inom kort att uppstå behov av stöd till tillhandahållare av betaltjänster i några 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. Därför har vi börjat skriva på ett utkast till projekt med fokus på detta som vi ska skicka in till PTS under hösten/vintern.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jenny Lindgren



Länsstyrelsen

Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanland

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Framför allt gäller detta situationen för grupperna äldre, funktionsnedsatta, nyanlända samt föreningar.

Det är fortsatt möjligt att sätta in och ta ut kontanter som främst vållar bekymmer. Äldre personer är en grupp som efterfrågar fysiska pengar och känner sig begränsade när alternativen till uttag är få, likaså drabbas även nyanlända och personer med funktionsnedsättning negativt när bankkontor med personlig service och kontantkassor blir färre. Ökade avstånd till service försvårar tillgången för dessa grupper.

Föreningar upplever svårigheter att lämna in dagskassor, både kopplat till resväg till dagskasseservice och kostnader för deponering. Hallstahammars kommun saknar bankkontor med kontanthantering. Surahammars kommun är den kommun som främst drabbats av negativa förändringar under året då man nu saknar både bankkontor och dagskassehantering.

Pipos Serviceanalys visar att invånarna i Virsbo och Möklinta fortsatt har mer än 20 kilometer till närmaste möjlighet till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering. Även Skinnskatteberg och Riddarhyttan har längre avstånd för att lämna dagskassa. I Skinnskatteberg finns dock en servicebox, men den är bara tillgänglig för Handelsbankens kunder.

Som förväntat, är det de verksamma och bosatta på landsbygden som främst drabbas när tillgången försämras, liksom de som inte har möjlighet att nyttja digitaliserade betaltjänster.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med hjälp av mailkontakt och telefonintervjuer med representanter från länets kommuner, pensionärs- och företagarföreningar samt organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning. Kontakt har även tagits med Västmanlands idrottsförbund som företräder länets idrottsföreningar.

Analysverktyget Pupos Serviceanalys har använts för att kartlägga utbudet och förändringen av grundläggande betaltjänster i länet samt avstånden till dessa.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången på grundläggande betaltjänster i länet varierar inom kommunerna. Av tio kommuner är det Surahammar som helt saknar bankkontor. Hallstahammars kommun saknar bankkontor som hanterar kontanter.

SPF Västmanland och de lokalföreningar från PRO som kontaktats uppger att det är fortsatt viktigt för äldre personer att ha tillgång till kontanter men att de känner sig begränsade när tillgången i samhället har blivit sämre. Även om många äldre betalar med bankkort är det inte alla som känner sig trygga vid kortköp och man vill gärna betala mindre summor med kontanter. Den generella bilden är att betalning av räkningar via internet är relativt utbredd. Alla omfattas inte av digitaliseringen och har inte tillgång till dator med internet.

Situationen för nyanlända ser inte ut att ha förbättrats sen tidigare år. För att starta ett bankkonto krävs ett ID-kort, något som utfärdas av Skatteverket efter att uppehållstillstånd är beviljat. Problem uppstår om ID-kort processen drar ut på tiden och att man då inte kan lösa in värdeavier eller betala räkningar. Detta har tidigare kunnat lösas med hjälp av att kommunens personal följer med och verifierar identiteten, men denna möjlighet har begränsats då en del banker ändrat sina regler. Några kommuner erbjuder tillfälliga kort där försörjningsstödet kan sättas in. Korten kan användas till betalning och kontantuttag fram tills den enskilde har skapat ett eget bankkonto.

Företag och föreningar upplever svårigheter att sätta in dagskassor när alternativen för kontanthantering minskar. Ofta med längre resor och högre kostnader som följd. Surahammar kommun har under året blivit av med både bankkontor och möjlighet att deponera dagskassa. Företagen upplever en väsentlig försämring av servicen och säkerheten i kontanthanteringen vilket försämrar förutsättningar för att driva butik och handel i kommunen.

Mindre föreningar påverkas negativt av olika typer av deponeringsavgifter och väljer många gånger att sätta in kontanter mer sällan för att spara pengar. Det finns föreningar som använder kassörens privata konto för att sätta in pengar, och som sedan förs över till föreningen.

Vid Länsstyrelsens kontakt med Västmanlands idrottsförbund framförs möjligheten med användning av den digitala betaltjänsten Swish, som ett positivt komplement till kontanter. Transaktionskostnaden vid varje försäljning anses dock vara för hög. Exempel finns där föreningar använder privata mobilnummer som Swishmottagare för att slippa extra kostnader vid

transaktioner av mindre summor. Detta ökar risken för bedrägerier och innebär också merarbete för föreningen.

”Föreningarna likställs med företag vilket blir helt galet. Kunskapen om det ideella föreningslivet är för dåligt bland både politiker och tjänstemän. Ofta lyfts bara de stora elitföreningarna som exempel men de är bara några procent av föreningslivet.”

- Västmanlands idrottsförbund

FUB är en intresseorganisation som företräder barn, unga och vuxna med funktionsnedsättning. De tycker inte att situationen för deras medlemmar har blivit bättre och är missnöjda med den negativa utvecklingen av tillgången på betaltjänster. Särskilt påverkas de personer som tidigare kunnat gå till ett bankkontor och få hjälp med att ta ut pengar, av att kontoren med kontantkassa blir färre. De påpekar också att uttagsautomaterna inte är anpassade för exempelvis rullstolsburna. I många fall behövs hjälp för att kunna ta ut pengar vilket inte känns säkert.

De digitala lösningarna för betaltjänster blir allt mer etablerade i användning hos både föreningar, företag och privatpersoner. Dock kräver dessa lösningar att den digitala överföringen fungerar. Dessvärre är de utsatta grupperna pensionärer, personer med funktionsnedsättningar och nyanlända i många fall begränsade i användandet av digitala hjälpmedel både gällande tillgänglighet och utformning.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Tillgången på betaltjänster minskar i länet i takt med att bankkontoren blir färre. I och med att Handelsbanken tog bort kontanter på kontoret i tätorten Kolbäck förra året finns det i Hallstahammars kommun inget bankkontor som hanterar kontanter. I Surahammar har det skett förändringar då nedläggningen av Swedbanks kontor i december 2016 innebär att kommunen nu inte har något bankkontor alls. Följden blev även att möjligheten till dagskassedeponering försvann eftersom den servicebox som delats av Loomis och Nokas kunder togs bort. Företagen måste resa längre sträckor för att sätta in sina dagskassar och förutsättningar för att driva butik och handel i kommunen har försämrats. Loomis uppger att de arbetar för att hitta en ny placering i Surahammar och hänvisar kunderna till andra serviceboxar tills vidare. Det finns uttagsautomat kvar i Surahammar vilket möjliggör uttag av kontanter.

I Sala har Bankomat AB:s två uttagsautomater tagits bort vid Sala Sparbank. I stället har Bankomat AB öppnat ett kontantcenter i Galleria Sala Torg där det finns möjlighet till både uttag och insättning av sedlar. Sparbankens servicebox har tagits bort och man hänvisar nu kunderna att lämna sin dagskassa i en box från Loomis. Vid Sparbanken finns fortfarande möjlighet att sätta in mynt för bankens kunder.

Virso är en tätort i länet med långa avstånd till betaltjänster. Närmaste dagskassahantering och kontantuttag ligger 20 kilometer bort, liksom närmaste bankkontor.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Länsstyrelsen har inte fått några signaler på att mynt- och sedelutbytet orsakat några stora problem i länet. Företag och föreningar uppger att de fått den nödvändiga information som krävts och att kunderna har haft god kännedom om slutdatum etcetera. Det som vållat bekymmer har varit den ökade hanteringen av mynt, både att bli av med gamla och växla till sig nya, när inte alla banker tar emot kontanter. Situationen har upplevts svårare i år än förra året när endast sedlar skulle bytas ut.

Vid kontant med SPF och PRO uppges att för många äldre personer innebär mynt- och sedelutbytet att det blivit svårare att se och känna skillnad på de olika valörerna.

Perioden innan sista giltighetsdatum var köp med kontanter mer frekvent än vanligt och speciellt köp med mynt. För företag och föreningar innebär detta, beroende på avtal, extra kostnader i form av växel- eller transportavgifter till banker och värdetransportföretag. Det innebär också en högre arbetsbelastning och behov av rutinförändringar. Handlare menar att utbytet hade gått betydligt smidigare om fler banker hade tagit emot kontanter av privatpersoner. Handlarna fick ta ett stort ansvar och hantera något som anses vara bankernas uppgift.

Loomis uppgav att de stora mängderna kontanter som företaget fick in medförde vissa förseningar av insättningstiderna på konto. Några av de handlare som Länsstyrelsen varit i kontakt med bekräftar att det ibland tagit några dagar extra att få in pengarna på konto men den generella bilden är att det inte inneburit några större förseningar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Västerfärnebo finns sedan 2015 ett betaltjänstombud finansierat av Post och telestyrelsen efter beslut från Länsstyrelsen. Ombudet som kombinerar café, postutlämning och betaltjänster erbjuder service via Kassagirot. Under 2016 togs verksamheten över av två anställda, som ökade marknadsföringen av betaltjänstverksamheten. Transaktionerna har under januari till augusti 2017 ökat markant jämfört med antalet transaktioner under samma period 2016. Främst har ökning skett gällande uttag, kontoinsättning av privatpersoner samt inlämning av avier.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det har inte kommit till Länsstyrelsens kännedom att det finns planer på att ta bort någon av uttagsautomaterna i länet men då kontantmängderna i samhället minskar kan det i framtiden finnas intentioner hos de olika aktörerna att se över utbudet.

I takt med att Telia fortsätter sin avveckling av kopparnätet kan man anta att risken finns att svårigheter uppstår med att ta betalt via kortläsare och mobil i områden med sämre mobiltäckning och avsaknad av fiber. Detta är dock något som är svårt att kartlägga innan man helt ser konsekvenserna av att kopparnätet tas ut bruk. Det kommer fortsättningsvis finnas ett framtida behov av regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har sammanställts av Maria Ek.



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster fortfarande inte är tillfredsställande i länet. Läget har inte ändrat sig mycket det senaste året. I nordöstra Västergötland saknas bankkontor i två kommuner och det finns inte möjlighet att lämna dagskassa i Töreboda.

Som storstadslän är tillgången bra för de allra flesta. Samtidigt finns områden där tillgången är sämre, där det tar lång tid att ta sig till närmaste serviceställe. I dessa områden blir alla påverkade, men framförallt äldre, funktionsnedsatta och individer som av olika anledningar inte nyttjar digitala tjänster.

Möjligheten till personlig service fortsätter att försämrats, 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 inte lika mycket.

I länet finns två ombud som har fått stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Dessa ligger i Bohuslän och Dalsland, där tillgången nu har förbättrats.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

Förfrågningarna har gjorts både kvantitativt och kvalitativt. Detta har satts ihop till en helhet för bedömningen av tillgången, behovet och utvecklingen av betaltjänster, men också analyserats för särskilda grupper.

Betaltjänstsituationen i länet

Som ett av Sveriges största län till befolkning och antal kommuner är tillgången tillfredsställande för de flesta. Tillgången bedöms som god överlag, men olika grupper och geografiska områden har olika förutsättningar. Länsstyrelsen får signaler om att många är frustrerade över att möjligheten till personlig service kring kontanthantering försvinner när banker stänger kontor eller ändrar inriktning till endast rådgivning.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för en del äldre är fortsatt besvärlig i länet. Möjligheten till personlig service försvinner och för många upplevs det otryggt dels att använda kort för att ta ut pengar, och dels att befinna sig på allmän plats för att hantera kontanter. En del av gruppen äldre blir allt mer digitalt delaktiga. En annan del i gruppen äldre har inte ork, kunskap eller de ekonomiska resurser som krävs för att ta del av digitala betaltjänster. Detta kan till viss del avhjälpas med mer information och utbildningar anpassade för till exempel äldre om digitala lösningar.

För gruppen funktionsnedsatta bedöms situationen som helhet vara oförändrad, men det är fortfarande inte tillfredsställande. För synnedsatta har möjligheten att använda digitala betaltjänster delvis minskat problemen, men det är viktigt att lösningarna fortsätter att 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. Tillgängligheten till uttagsautomater kan förbättras, till exempel med bättre ljussättning och hörselslinga. För rullstolsburna sitter ofta uttagsautomaterna för högt upp. Standardisering av alla uttagsautomater skulle underlätta för denna grupp. Utbildning i digitala hjälpmedel efterfrågas av många.

För gruppen nyanlända flyktingar förmedlas bilden att situationen är relativt oförändrad. Många väljer fortfarande att ta ut ersättningen direkt, eftersom de inte litar på eller förstår kortsystemet. Mer utbildning på olika språk skulle hjälpa många.

För företag och föreningar är situationen relativt oförändrad. Det finns de som framhåller att kontanter är ett viktigt alternativ, men användning av kontanter minskar hela tiden. Många föreningar tar till sig nya sätt att ta betalt vid försäljning och användningen av till exempel Swish har ökat. Det finns också lokala lösningar där kontanter cirkulerar när butiken behöver växel och föreningarna vill bli av med kontanter.

I kontakten med länets kommuner framkommer att läget för betaltjänster oftast är oförändrat eller försämrat. Till exempel finns det oro för att turismen ska påverkas om utländska gäster inte kan använda kontanter. Även hemtjänsten i kommunerna har utmaningar att hitta fungerande rutiner för att hantera betaltjänster istället för kontanter för sina brukare.

Det sista bankkontoret i Karlsborgs kommun har stängt under året och sedan tidigare saknar Gullspångs kommun bankkontor. Det finns ingen dagskassehantering i Töreboda och flera andra kommuner i denna del av länet har varken möjlighet till kontanthantering i bankkassa eller insättningsautomat. En bank i detta område har anställt en digital guide för att hjälpa sina kunder.

I länets nordvästra del har Länsstyrelsen gett stöd för etablering av två betaltjänstombud. Efterfrågan på deras tjänster har ökat enligt ombuden.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet serviceställen för betaltjänster fortsätter att minska i länet. Statistiken från Pipos Serviceanalys visar en minskning för antalet ställen för kontantuttag, men samtidigt har 26 av 49 kommuner inget eller endast ett ställe för kontanthantering med personlig service i bankkassa eller ombudslösning. Det påverkar troligen användningen av kontanter, då individer känner sig tvingade att välja andra lösningar än kontanter för betalning. Bristen på personlig service påverkar också individer att använda kort för att få ut kontanter.

Den största förändringen under året gäller antalet serviceställen för dagskasseinlämning, där antalet minskat med drygt 30 procent och det genomsnittliga avståndet till serviceställen har ökat väsentligt. Minskningen är sannolikt en följd av minskat kontantflöde efter mynt- och sedelbytet, men också ändrade marknadsförutsättningar för värdetransporter. Det är tydligt att fler företag går över till kontantfri verksamhet. De företag som har äldre som kunder är däremot mer benägna att behålla alternativet med kontant betalning.

Antalet ställen med insättningsautomater är relativt oförändrat i länet sedan förra året, där 27 kommuner nu har en eller flera automater för insättning av kontanter. Förvisso är denna digitala lösning delvis ett sätt att ersätta personlig service i bankkassa, men för en del kan tryggheten och servicen i det personliga mötet inte ersättas med digital teknik.

Insättningsautomaterna finns oftast i städer och större tätorter, där kontantflödet och antalet människor som rör sig är stort. Tyvärr saknas insättningsautomater ofta i de kommuner som också saknar personlig service i bankkassa.

Västra Götalands län har nu två kommuner i nordöstra delen som saknar bankkontor. Sista banken i Karlsborg har stängt under året och bankkontoret i Gullspång stängde under 2016. Läget blir extra kännbart för de grupper som till stor del använder kontanter, främst äldre och funktionsnedsatta.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Bytet av sedlar har genomförts utan större problem. Informationen har nått ut på ett bra sätt till företagare, föreningar och privatpersoner, men trots det har utbytet av både sedlar och mynt skett sent i perioden.

Myntutbytet har fått mer konsekvenser. Det tog tid innan de nya mynten började cirkulera i handeln, och därmed var de gamla mynten i omlopp länge. Handelns rekommendation om begränsning av antalet mynt eller belopp per köptillfälle har begränsat inlämningstakten. Det är få ställen som tagit emot mynt och banker har aviserat att de endast tar emot kontanter från sina egna kunder. Detta i kombination med handelns begränsning har gjort att många privatpersoner har påtalat att de upplever att kontanter inte längre är ett gångbart betalningsmedel.

Länsstyrelsen har fått signaler om att handeln anser sig ha fått ta för stort ansvar för utbytet. Både med stora kostnader för värdetransporter, och för att byta ut sin utrustning.

Enskilda handlare har försökt att underlätta genom att vara extra generösa med att ta emot mynt. Vissa har under en period haft myntuppräknare och tagit emot kundernas mynt mot att de handlar för summan i butiken. Detta har mottagits mycket positivt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året arbetat aktivt med en rad olika stöd- och utvecklingsinsatser för att korta avstånden till grundläggande betaltjänster. Arbetet med att stärka nätverket med kommuner och lokala aktörer fortsätter. Två ombud etablerades i länets nordvästra del under 2016 och användningen av tjänster ökar. Processledarna har kontakt med fler aktörer i länet för att undersöka möjligheterna att etablera ytterligare betaltjänstombud.

I Töreboda pågår en process för att få en dagskassehantering som matchar behovet. Länsstyrelsen samverkar med kommunen och en lokal handlare för att lösa detta. Tillsammans har vi besökt butikerna samt skickat enkät till företagare och föreningar.

Länsstyrelsen har genomfört utredningsarbete i två olika områden längs västkusten, bland annat i Göteborgs södra skärgård. Särskild problematik finns för dessa öar utan fast landförbindelse och ingen biltrafik. Utredningen har inriktats på kontantflöden och eventuellt behov av att deponera dagskassa för företag och föreningar. Undersökningen visade att de tillfrågade har anpassat sig till rådande situation och de efterfrågar inte någon lösning i dagsläget.

Länsstyrelsen har sedan länge ett väl inarbetat samarbete med Västra Götalandsregionen (VGR) om betaltjänster och servicefrågor kring nätverksträffar inom regionala serviceprogrammet och stöd och rådgivning

till service inom landsbygdsprogrammet. VGR äger projektet Samverkan för regional serviceutveckling – attraktiva platser. Länsstyrelsen delfinansierar detta projekt för att sätta betaltjänstfrågorna i ett större sammanhang. Det ger förutsättningar för att integrera grundläggande betaltjänster i den regionala serviceutvecklingen på de orter som ingår.

Länsstyrelsen har genomfört ett större dialogmöte i Göteborg med ett 30-tal representanter för funktionsnedsatta och äldre. Medverkan på två seniormässor, jämställdhetsmässan och dialogmöten med kommunala pensionärsråd och med kommunala råd för funktionshinderfrågor på flera orter har också gett goda kontakter och bra inspel för inriktning i det fortsatta arbetet. Olika informationsinsatser har även genomförts i länet och på sociala medier, inte minst för att sprida information om mynt- och sedelbytet.

De särskilt riktade informationspengarna har Länsstyrelsen använt till att ta fram informationsmaterial, bland annat information om grundläggande betaltjänster i punktskrift, artiklar i tidningen Jordbiten och utskick av vykort med information om betaltjänster och service till olika målgrupper.

Länsstyrelsen har även samverkat med andra län och aktörer. Tillsammans med Länsstyrelsen i Örebro län och VGR har vi genomfört en studieresa i Dalsland. I samverkan med Länsstyrelsen i Örebro län och Gullspångs kommun planeras en seniormässa i november. Regelbundet samarbete kring betaltjänstfrågor finns också med Länsstyrelsen i Skåne län.

Länsstyrelsen ingår med representanter i tre nationella arbetsgrupper: Information, Betaltjänstlösningar och teknik samt Pupos Serviceanalys.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Kontantanvändandet fortsätter att minska och digitala lösningar tar över mer och mer. Med ökat digitalt deltagande ställs stora krav på den digitala infrastrukturen och att få fiber till alla invånare. Utvecklingen kommer troligen också att ge fler digitala möjligheter att nyttja betaltjänster, med lösningar som vi idag inte känner till. Det måste till mer omfattande åtgärder än de insatser som Länsstyrelsen har möjlighet att genomföra med nuvarande betaltjänstuppslag för att ge alla tillgång till betaltjänster till rimliga priser.

När allt fler betaltjänster blir digitala är det viktigt att även se till de personer som inte har möjlighet, vilja, kunskap eller förmåga att följa med i utvecklingen. För att motverka en ökad digital polarisering krävs kunskap och nya arbetsmetoder om hur vi hanterar de glapp som uppstår. Det finns tydligt behov av utbildningsinsatser med fokus på människan.

Ett digitalt samhälle blir sårbart och det är en utmaning att arbeta för att ha beredskap om tekniken inte kan användas. Det är viktigt att skaffa mer kunskap om lösningar.

Länsstyrelsen ser vikten av en kontinuerlig process i arbetet med grundläggande betaltjänster, där nationell finansiering är viktig. Ny ansökan för fortsatt utvecklingsarbete kommer att lämnas in under hösten, då det finns behov av främst informations- och utvecklingsinsatser samt ombudslösningar där marknaden inte täcker alla behov.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Agneta Olsson, Frida Bengtsdotter, Eva Olsson och Erika Kvarnlöf.



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster beror på om man kan och vill använda den digitala tekniken. För de privatpersoner som använder sig av digital teknik så bedöms tillgängligheten till betaltjänster som tillfredsställande. Privatpersoner som inte kan eller vill använda digital teknik har det svårare att utföra betaltjänster och för de bedöms tillgängligheten inte vara tillfredsställande. Andelen privatpersoner som inte använder digital teknik för att utföra sina betaltjänster har fortsatt att minska.

För människor med funktionsnedsättning medför den digitala tekniken både hinder och lösningar. Variationen på hur bra man kan hantera den digitala tekniken styr hur man klarar av hanteringen av grundläggande betaltjänster. Bland äldre personer ökar andelen som kan hantera den digitala tekniken, men det är fortfarande många som hellre använder manuella lösningar och kontanter. För asylsökande är problematiken ofta stor eftersom de inte har möjlighet att få ett bankkonto med grundläggande funktioner. Många är därför beroende av kontanter och kassatjänster över disk. För personer med uppehållstillstånd i Sverige finns det problem med språkförståelsen för tillgången till grundläggande betaltjänster. De här förutsättningarna är relativt lika jämfört med föregående år.

Trots att det i länet i stort tillkommit fler platser att ta ut kontanter har möjligheten på mindre orter försämrats. Platser med betalningsförmedling har minskat under året⁴². Företag och föreningar beskriver ett fortsatt problem med hanteringen av dagskassor. Långa avstånd och begränsade öppettider försvårar dagskassehanteringen. Avgifterna för att kunna sätta in kontanter är något som drabbar och försvårar främst för ideella föreningar,

⁴² Källa Pupos serviceanalys 2017

men även mindre företag beskriver det som ett problem. Det här är en problematik som består från tidigare år.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har inneburit ett kontinuerligt arbete under året med att inhämta information om grundläggande betaltjänster. På de föreningsmöten länsstyrelsen deltagit i har gruppdiskussioner och intervjuer genomförts. Vi har även haft intervjuer och gruppdiskussioner på arabiska för asylsökande och nyanlända. Personer från organisationer och föreningar inom de utsatta grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning har också intervjuats. Enkätundersökningar har gjorts till privatpersoner, företag och föreningar i samband med att vi har varit på marknader, mässor eller vid andra tillfällen. I år har vi även skickat enkäter till länets kommuner.

Daglig omvärldsbevakning av betaltjänster och Pupos serviceanalys har också använts vid bevakningsarbetet.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen i Örebro län är för de flesta privatpersoner ganska god. De flesta kan hantera den digitala tekniken och har heller inga större problem med att användningen av kontanter minskar. I enkätsvar ser vi att ett kontantlöst system uppskattats av allt fler, eftersom det gör hanteringen enklare. I våra utpekade målgrupper (äldre, människor med funktionsnedsättning, nyanlända och asylsökande) ser vi fortfarande stora problem med en minskad kontantanvändning. När det gäller äldre personer är det ofta ovana, osäkerhet och oro för hackare som gör att man inte använder digitala betalmetoder. Många saknar datorer eller surfplattor lämpliga för bank och betaltjänster. Kostnaderna för den teknik och abonnemang som krävs för att vara digital är hög och ibland svår för målgruppen att finansiera. Det finns också flera åldersrelaterade sjukdomar som förhindrar och försvårar användandet av tekniken. Dock utvecklas tekniken och lösningar som fingeravtrycksläsning hjälper till om man har svårt att komma ihåg koder. Vi ser en utveckling där fler äldre blir digitalt delaktiga och olika informationsinsatser kan hjälpa till att öka digital inkludering.

Personer med funktionsnedsättning är en oerhört bred och varierad grupp med många olika förutsättningar när det handlar om betaltjänster. Många av de organisationer som vi har pratat med vittnar om att den nya tekniken underlättar betalningar och bankärenden, exempelvis taltjänster i smarta mobiltelefoner förenklar för personer med synnedsättning. Dock är det en stor del som inte klarar av att använda tekniken och när antalet kontor och kontanthantering minskar blir det ännu svårare.

Asylsökande som får fakturor kan inte betala dem på banken utan är hänvisade till Kassagirotts tjänster. Även om asylsökande får de flesta av sina kostnader betalda så finns det situationer där de får fakturor, exempelvis

sjukhusbesök. Att betala en faktura innebär kostnader och ofta även resor. För nyanlända personer som får bankkonto är det vanligt att man lär sig av släktingar och bekanta då man vill ha informationen på sitt egna språk. Bland nyanlända finns det också en stor variation beroende på kultur och bakgrund. Äldre personer och kvinnor är de som saknar mest kunskap om betalningar. Genom vårt pilotprojekt riktat till nyanlända, har vi märkt att det är framför allt många kvinnor som vill lära sig.

Företag använder ofta de serviceboxar som finns och några har problem med att de töms för sällan eftersom det uppkommer situationer då man måste få in pengar snabbt på kontot. I länets landsbygder saknas ibland mobiltäckning, det kan handla om turistmål men också om särskilda tillfällen som välbesökta marknader med mera. Ett exempel är ett av länets största turistmål, Tivedens nationalpark, som har dålig mobiltäckning vilket medför svårigheter för företagen i området att kunna ta betalt.

Föreningslivet upplever stora svårigheter att kunna sätta in kontanter på bankkonto. Det hänger ofta ihop med att man som förening inte anser att man kan spendera de intjänade pengarna på avgifter för kontanthantering. Många föreningar får hitta kreativa lösningar som skapar merarbete och risker för kassörer. Flera föreningar har meddelat att de önskar att man ska skilja på förening och företag när det handlar om avgifterna för kontanthantering. Det gäller även för Swish som allt fler föreningar använder sig av. Föreningar beskriver att Swish underlättar eftersom det minskar kontanthanteringen. Dock anses transaktionskostnaderna höga och några föreningar har höjt priserna vid Swish-betalningar för att kompensera för kostnaderna.

Örebro är den ort som fått förbättrad service under året eftersom flera insättningsautomater har öppnat. På andra orter har däremot trenden varit det motsatta. Konsekvenserna blir att tjänsterna centraliseras. I kommuner där det finns kontanthanterande banker är problemen med grundläggande betaltjänster mindre. Dock har de begränsade öppettiderna för kontanthantering påverkat tillgängligheten.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering har förändrats i länet under det senaste året. Ett exempel är att antalet uttagsmöjligheter har ökat, från 93 till 99 uttagsmöjligheter⁴³. Dock ser vi att möjligheterna att ta ut kontanter har ökat främst i Örebro tätort och vid köpcenter. I länets mindre kommuner har istället möjligheten minskat under 2017.

Den minskade kontanthanteringen påverkar värdetransportbolagens rutiner. Serviceboxar töms mer sällan då man ser behov av att effektivisera verksamheten. Den utvecklingen gör att företag som snabbt behöver få in

⁴³ Uppgifter från Pips Serviceanalys 2017

pengar på sina konton drabbas. Detta löser man ofta genom att åka längre sträckor för att sätta in dagskassor via andra kontanthanteringstjänster.

I nuläget finns det ingen kommun som saknar bankkontor i Örebro län. Dock finns det flera kommuner där det endast finns ett bankkontor kvar.

Betaltjänstproblematiken finns även i tätorter. Det är främst föreningar som har svårt att hitta kostnadseffektiva lösningar för att sätta in dagskassor på bankkonto. Avgifterna för att "bli av med kontanter" anses av många föreningsaktiva orimliga.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Många privatpersoner beskriver att mynt- och sedelutbytet har gått bra. Det är dock många som påpekar att det är svårt att se skillnad på de nya mynten och även sedlarna. Några privatpersoner som samlat på sig mycket mynt berättar om problem att bli av med dem. Det var exempelvis butiker som inte tog emot utgående mynt och myntautomater som var ur funktion.

Handlare och föreningar har vittnat om en annan upplevelse av det senaste mynt- och sedelutbytet. En del föreningar har fått ta emot extra mycket mynt. Där handeln begränsade sin mottagning av de utgående mynten fick föreningar i vissa fall in stora mängder mynt. Kostnaden för att sedan bli av med dem gjorde vinsten i princip lika med noll.

Många företag valde att begränsa hur många av de utgående mynten de tog emot, vilket skapade viss irritation hos kunder. Handlare berättar om ett stort tryck, som många anser orimligt eftersom ansvaret anses ligga på banker och Riksbanken. Kostnaderna för att deponera kontanter och beställa växelkassor drabbade också företagen stort under utbytesperioden eftersom de fick ta emot mer kontanter. De nya mynten kom sent in i omlopp hos handlare vilket ledde till att man var tvungen att beställa extra mynt hos värdetransportbolaget.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Örebro län har liksom föregående år arrangerat minimässor med fokus på betalningar och digitala lösningar tillsammans med pensionärsorganisationerna och Länsbygderådet i Örebro län/Hela Sverige ska leva. I år har tre mässor arrangerats eller kommer att arrangeras på tre olika orter i länet. Målgrupper för mässorna är äldre personer, människor med funktionsnedsättning, nyanlända och asylsökande. Vi har även samarbetat med andra län och Länsstyrelser för att delta i och genomföra mässor. En annan del i vårt informationsarbete har varit filmer om betaltjänster som vi gjort på svenska, arabiska och tigrinja. Vi har även tagit fram en film riktad till människor med olika funktionsnedsättningar.

Eftersom tanken med minimässorna är att skapa ett intresse för digitala betalningslösningar kommer vi i år att arrangera en uppföljningsutbildning på en av orterna vi hade mäsas på förra året. Tanken med uppföljningen är att man

ska få möjlighet att fördjupa sina betalkunskaper. Banken på orten står för utbildningen och Länsstyrelsen fungerar som stöd.

Förutom att arrangera egna mässor har vi även medverkat på flera mässor och marknader i länet. Det har fungerat som bra mötesplatser där vi med hjälp av enkäter och frågor kunnat fånga upp hur medborgarna tycker att grundläggande betaltjänster fungerar. På dessa tillställningar har vi förutom privatpersoner även träffat många företag och föreningar. Under året har vi också hållit ett antal informationsmöten hos föreningar som bjudit in oss.

Vi har ett pågående pilotprojekt med information till asylsökande och nyanlända personer om betalningar och hur de fungerar. Informationen hålls på svenska och arabiska och ibland följer tolkar på andra språk med. Bland nyanlända och asylsökande varierar kunskapen om betaltjänster stort, beroende på ålder och bakgrund. De flesta deltagare på utbildningstillfällena har vittnat om knapphändig information som de inte kan förstå eftersom språkkunskaperna är begränsade. Framför allt kvinnor och äldre personer bland de nyanlända har bristande kunskaper om betaltjänster. Projektet pågår fram till januari 2018.

Även ett pilotprojekt som gäller tillgänglig service har startats upp i år. Där vi bland annat kommer att sprida information om tekniska hjälpmedel som stöd för olika funktionsnedsättningar. I planeringen och genomförandet framkommer nya kunskaper och erfarenheter som självklart även ger effekt inom betaltjänstområdet.

Vi har fortsatt vårt arbete med betaltjänstombud i länet. Det finns områden där avstånden är långa och där ombud efterfrågas. Dock har inte det resulterat i något ombud i år. Handlare som vi har träffat och berättat om möjligheten har initialt varit intresserade, men sedan backat ur eftersom det innebär merarbete och en ökad säkerhetsrisk som man inte anser vara värd den extra service som man kan erbjuda.

Under året har vi deltagit i olika sammanhang för att omvärldsbevaka och följa utvecklingen inom betaltjänstområdet samt fortsatt haft ett informationsutbyte med Region Örebro län som har ansvar för det regionala serviceprogrammet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Utvecklingen på betaltjänstmarknaden ser ut att fortsätta i snabb takt. Vår bedömning är att kontanterna kommer att fortsätta minska, kanske något långsammare till följd av det instabila läget i världen. Vid krissituationer är fortfarande kontanter ett viktigt betalmedel. Hur betaltransaktioner kan utföras i krissituationer, till exempel om elnätet är utslaget, är en utmaning som möjligtvis kommer att prägla utvecklingen när det gäller betaltjänster.

Införandet av det nya betaltjänstdirektivet, PSD2, kommer troligtvis få konsekvenser på betaltjänstmarknaden. Det kan ge fler alternativ till dagens

traditionella banker och dess tjänster. Med fler aktörer på marknaden är information och utbildning ännu viktigare. Betaltjänstmarknaden står för en spännande period där flera nya lösningar säkerligen kommer finnas, men med utvecklingen kommer behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser öka, särskilt informationsdelen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefine Eklund, Åsa Lindin och Rahf Almadfa



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötland

Sammanfattning av 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. Det finns dock ett område där de grundläggande betaltjänsterna av Länsstyrelsen inte bedöms vara tillfredställande. Det området är föreningars deponering av dagskassor. Problemen för föreningar att deponera sin kassa är likvärdiga över hela länet. Vi ser alltså inte här att det skulle vara någon skillnad mellan t.ex. Linköpings tätort och landsbygden i Ydre kommun.

Jämfört med senaste åren så bedöms deponeringen av dagskassa i skärgården inte längre vara ett av de områden där de grundläggande betaltjänsterna inte bedöms vara tillfredställande. De betaltjänstombud som Länsstyrelsen har gett stöd åt i skärgårdsområdena Arkösund samt Sankt Anna (nytt för i år) har förbättrat möjligheterna till dagskassedeposering i dessa områden.

Den tidigare utplaningen av bankernas nedläggning och försämring av service har i år upphört. Länet har i år varken haft någon nedläggning av kontor eller försämring av service. Efter en omfattande nedläggning och försämring av bankservice kring 2011–2012 så har inte mycket hänt i länet sedan dess, med undantag av de Handelsbanken kontor som under hösten 2015 blev kontantlösa.

Länsstyrelsens uppfattning är att de orter (inkl närområde) som har en Sparbank (av vilka alla har fullservicekontor), är också 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 personer med funktionsnedsättning, mycket beroende på att de som inte vill betala räkningarna digitalt ofta har ett fullgott alternativ i bankgirot. Det antal individer i länet som betalar höga

avgifter för att betala räkningarna genom ombudslösningar (kiosker etc) bedömer vi som lågt. Information om individer som använder sig av dessa ombudslösningar har inkommit till länsstyrelsen under året, men bedömningen är ändå att det är ett begränsat antal individer. Det antalet tror vi dock sannolikt skulle öka kraftigt om möjligheterna till att betala räkningar via bankgirot skulle försämrats eller upphöra. Det finns ett fortsatt mörkertal som tar hjälp av släkt, vänner och hemtjänstpersonal m.m. för att kunna betala sina räkningar.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts 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, kommunernas social- och omsorgskontor, pensionärs- och handikappföreningar samt länets banker. I år har extra fokus lagts på att vara ute i länet och besöka prioriterade grupper, främst genom att delta på medlemsmöten hos pensionärsföreningar, men också genom att delta på t.ex. mässor.

Ett mindre antal samtal har inkommit till länsstyrelsen under året från privatpersoner/föreningar som anser sig ha problem med grundläggande betaltjänster. Dessa samtal handlar oftast om bankernas bristande service gällande grundläggande betaltjänster men också vad man anser vara en allmän nedmontering av service i samhället.

Kartdatabasen Pipos Betalanalys har använts för att undersöka tillgången till betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Som inledningsvis redan nämnts bedömer Länsstyrelsen att tillgängligheten till betaltjänster i det stora hela är tillfredsställande. För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är läget oförändrat från tidigare år. För den övervägande majoriteten i dessa grupper finns det inte några problem kopplat till betaltjänster. Av de individer som har problem inom gruppen äldre, så är en majoritet över 80 år. Här kan man också se att betaltjänstproblematiken blir en genusfråga. Det är fler kvinnor än män, över 80 år. Är de bosatta på landsbygden påverkas de ofta också i högre grad än männen, då många kvinnor i denna grupp saknar körkort.

De problem som finns inom gruppen äldre är beteenderelaterade. De handlar om 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.

För gruppen personer med funktionsnedsättning är de problem som vi har fått information om kopplat till personer med synnedsättning som upplever problem med kortläsare och uttagsautomater på grund av de inte är

standardiserade. Med uttagsautomater finns också problem för rullstolsburna som inte kan använda vissa av dem på grund av deras utformning.

Vi har också genom handikappföreningar fått in information om att det hos deras medlemmar finns ett behov av utbildning kring att betala räkningar digitalt. Ett pilotprojekt kommer därmed under hösten att startas i samarbetet med Funktionsrätt Östergötland (tidigare HSO). Mer information om detta finns under rubriken "Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser".

I kontakten med kommunernas social- och omsorgskontor har det främst inkommit information om de problem som finns kopplat till nyanlända. Problemen består i svårigheten att få ett bankkonto för denna grupp, vilket innebär två problem. Det första är problem med utbetalningar av stöd, vilket ofta innebär att större summor tas ut kontant, vilket inte är bra ur säkerhetssynpunkt. Det andra problemet är att nyanlända får svårigheter med att betala sina räkningar.

Det är stor skillnad mellan kommunernas socialkontor i vilken mån de är behjälpliga när individer har problem med sina grundläggande betaltjänster. Vissa kommuner är behjälpliga i väldigt stor utsträckning. Vissa kommuner har en annan hållning vilket citatet nedan belyser.

Vi som kommun har inga befogenheter att hantera klienters kontanter varpå stöd i att ta ut kontanter inte ingår i vårt uppdrag. Det kommunen tillhandahåller är budgetrådgivning där råd för hur någon kan betala sina räkningar ges.

Problemen för föreningar i att deponera sin dagskassa kvarstår från de senaste åren. Problematiken består både i att deponera sin dagskassa samt att skaffa växelkassa. Av de föreningar som Länsstyrelsen har besökt under året, vilket främst är pensionärsföreningar, så har en klar majoritet av dessa ansett att deponering av dagskassa 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. Många föreningar har problem med att få medlemmar att ställa upp som kassörer. Följande citat från en förening i länet illustrerar det på ett bra sätt:

Detta är ingalunda ett nytt problem. Det finns ett massivt missnöje med konthanteringen. Särskilt med bössinsamlingar och försäljningar, där människor lägger pengar för att de vill stödja och hjälpa. När sedan kassan / bössorna ska tömmas kommer problemen. Ingen vill ta emot kontanterna, det vill säga växla in mynten. Det innebär att kassören får hantera en kontantkassa av orimliga mått och själv ta hand om småpengarna och sätta in motsvarande belopp från eget konto. Detta är orimligt att begära av en kassör i en ideell förening. Det är ingen bra lösning med att belasta kassörer

att ligga på myntpåsar och kontantkassor och sedan få sätta pengar från eget konto. Ingen vill åta sig kassörsskap under de premisserna.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Som det tidigare har redogjorts för i sammanfattningen så har det de senaste åren skett en utplaning av bankernas nedläggning och försämrade service. Under våren 2018 kommer det även att ske en förbättring i Finspångs kommun där Bankomat AB kommer att öppna ett kontantcenter för uttag och insättning av kontanter.

I tre kommuner i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. I länet i stort finns det bara 16 st bankkontor som erbjuder den tjänsten. Det kan jämföras med 2011, då den möjligheten fanns på 42 st bankkontor.

Uttagsautomaterna har ökat i länet sedan 2013, då fanns det 118 st i länet, i nuläget finns det 123 st. 2011 fanns det dock 152 st.

I länet är det 6143 individer som har mer än 20 km till närmaste kontantuttag.

Problem med dagskassedeponeringen för företagare är inget som delgivits

Länsstyrelsen i större utsträckning under året. Länsstyrelsen gör därmed bedömningen att infrastrukturen gällande serviceboxar och värdetransporter är tillfredställande i länet. Under året har som tidigare beskrivits också situationen förbättrats i skärgårdsområdet Sankt Anna. Då en klar majoritet av kunderna använder sig av kortbetalning, så är utbyggnaden av fiber viktig för de företag som är i kontantintensiva branscher. Utbyggnaden av fiber i länet under året har förbättrat situationen på det området.

Konsekvenser av mynt- och sedelutbytet i länet

Mynt- och sedelutbytet har i länet genomförts med vissa problem utifrån den information som inkommit till Länsstyrelsen. De problem som funnits har varit kopplade till myntutbytet och främst handeln. Ett flertal handlare som länsstyrelsen har varit i kontakt med har meddelat att man hade begränsningar på antalet mynt som man tog emot per tillfälle. Dock har man haft svårt att neka vissa kunder, t.ex. stamkunder.

Handlare har i vissa fall samlat på sig stora mängder kontanter vilket gjort att de själva sedan haft svårigheter att deponera mynten. Den informationen har vi främst fått från lanthandlare. Det finns exempel från länet där lanthandlare flertalet gånger fått åka till en myntinsättningsautomat och lämnat in så mycket som 6000–7000 kr åt gången, vilket har gjorts vid ett flertal tillfällen.

Butiker med Cashguard-system har haft ökade kostnader i samband med utbyte av dessa.

Från pensionärs- och handikappföreningar har det inkommit information vid ett flertal tillfällen om att det för synskadade kan vara väldigt svårt att se skillnad på de nya sedlarna och mynten. Det gäller speciellt sedlarna som till skillnad mot de gamla är väldigt lika i storlek, färgerna också är svårare att se skillnad på. Liknande problem finns med mynten även om de inte verkar vara lika stora.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen deltar som gruppledare i den nationella arbetsgruppen ”Pipos Betalanalys/Serviceanalys”. Arbetsgruppen har bidragit till att länsstyrelserna fått tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst för grundläggande betaltjänster.

Under året har ett projekt som startades förra året fortsatt bedrivits tillsammans med Östergötlands bygdegårdsdistrikt. Projektet har bestått i att vi på plats hos lokala bygdegårdsföreningar haft information om grundläggande betaltjänster. Detta har kombinerats med information om stöden i landsbygdsprogrammet. Projektet avslutades innan sommaren och har nått en klar majoritet av bygdegårdarna i länet.

Förutom det redan befintliga betaltjänstombudet i Arkösund, har det i år tillkommit ett betaltjänstombud i Sankt Anna. Lösningarna är i form av en så kallad recyclingmaskin, vilken laddas med dagskassar från närområdet och sedan används som en uttagsautomat. Betaltjänstombuden är inom ramarna för det regionala serviceprogrammet och hjälper till att förbättra situationen inom det som tidigare år har räknats som ett av Länsstyrelsens två utpekade problemområden (dagskassedeponeringen i skärgården). Med dessa två betaltjänstombud räknas inte dagskassedeponeringen i skärgården längre som ett problemområde. Stöd har getts fram till och med 2020 för Arkösund och 2021 för Sankt Anna.

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. Samarbete har också skett genom projektet ”Stärkt regional serviceutveckling i Östergötland” som Region Östergötland driver genom landsbygdsprogrammet.

Länsstyrelsen har under året börjat planera för, och kommer nu under senhösten att dra igång ett pilotprojekt bestående av utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt. Målgruppen kommer att vara personer med funktionsnedsättning. Projektet kommer att drivas tillsammans med Funktionsrätt Östergötland och det är medlemmarna i deras 33 länsföreningar som kommer att erbjudas att delta i utbildningen. Utbildningarna kommer att hållas av externa konsulter från studieförbund. Vi har valt att dela upp utbildningen, så att i Norrköping är utbildningen till för personer med intellektuell funktionsnedsättning, och i Linköping är

utbildningen till för övriga funktionsnedsättningar. Projektet är som redan nämnts ett pilotprojekt och kommer att pågå under senhösten/vintern. Vid ett positivt utslag så kommer ett större projekt att följa under nästa år.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen ser integreringen av betaltjänstuppdraget med det regionalserviceprogrammet och övriga servicefrågor som väldigt viktigt inför framtiden. Inför nästa revidering av det regionala serviceprogrammet kommer därmed Länsstyrelsen och Region Östergötland att arbeta för en ännu tydligare integrering.

Arbetet med att minska det digitala utanförskapet bedöms av Länsstyrelsen som en viktig fråga inför framtiden. Det pilotprojekt som nu under senhösten kommer att påbörjas är en del i det arbetet. Men förutom det arbetet så räknar vi med att under kommande år också arbeta på andra sätt för att främja det digitala innanförskapet. Det har vi tänkt att göra t.ex. genom att informera pensionärsföreningar om det arbete de själva kan göra inom detta område.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren

Bilaga 2. Effekter för företag och föreningar av banknedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie

Effekter för företag och föreningar av bank- nedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie.



Ola Granholm & Mathias Bergqvist
För Länsstyrelserna, via Länsstyrelsen Dalarna
November 2017

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund	3
3. Metodik i undersökningen	4
4. Om orterna där intervjuer genomförts	5
5. Bankernas roll i samhället	6
5.1 Bankens samhällsansvar	6
5.2 Vad är ett bankkontor och vad händer där?	7
5.3 Kommentarer från företagare	7
5.4 Utvärderarnas kommentarer	8
6. Påverkas företagens kreditmöjligheter av att avståndet till bankkontoren förlängs?	9
6.1 Om kreditprövningsprocessen	9
6.2 Inspel från Företagarna (organisationen)	9
6.3 Aktuell forskning och utveckling	11
6.4 Kommentarer från företagare	15
6.5 Utvärderarnas kommentarer	15
7. Vilka konsekvenser får nedlagda bankkontor för företag som hanterar kontanter?	17
7.1 Kommentarer från företagare	18
7.2 Utvärderarnas kommentarer	19
8. Säkerhetsrisken har flyttat	20
8.1 Risker	20
8.2 Kommentarer från företagare	21
8.3 Utvärderarnas kommentarer	21
9. Digitalisering- drivs utvecklingen av bankerna eller kunderna?	22
9.1 Kommentarer från företagare	23
9.2 Utvärderarnas kommentarer	23
10. Kommentarer och citat från företagareintervjuer	24
11. Slutsatser och analys	29

1. Sammanfattning

Denna rapport är en fördjupningsstudie om vad som händer på orter där bankkontor läggs ned. Hur påverkar denna strukturella förändring lokala förutsättningar, med fokus på företag och föreningar? Utredningen utgör ett kunskapsunderlag i Länsstyrelsernas uppdrag gällande grundläggande betaltjänster från Regeringskansliet där Länsstyrelsen i Dalarnas län är nationell samordnare.

Utredningen har genomförts genom djupintervjuer med företagare och föreningar på fem mindre orter som alla nyligen förlorat sitt sista bankkontor, rapportstudier och intervjuer med nyckelpersoner från branschorganisationer, kreditgivare och statliga myndigheter. Utredningen har försökt fånga effekterna i ett kortare perspektiv. En intressant frågeställning är vilka dessa effekter skulle vara i ett längre perspektiv. Detta ryms dock inte inom denna analys.

Utredningen visar att nedläggningen av det sista bankkontoret bara är en del i en långsiktig process där man i mindre orter successivt parerar- och kompenserar för ett minskande på-plats-utbud från banken av finansiella tjänster. Bland tjänster som försvunnit finns möjlighet att betala räkningar, valutaväxling, service med växelkassor, deponering av kontanter och kontantuttag. För föreningar och företagare, speciellt inom vissa branscher, har detta resulterat i påtagliga utmaningar.

Det finns en förståelse från de intervjuade företagarna för att bankkontor läggs ner, man ser oftast detta som fullt naturligt utifrån digitalisering och allt färre besök på kontoret. Däremot så är det en allmän uppfattning att nedläggningen har gått väldigt snabbt och att man har blivit lämnade att lokalt hantera problemet så gott man kan.

De största problemen uppstår för företag som hanterar kontanter, särskilt i orter med stor turism och stora säsongsvariationer. Här får företagen praktiska problem med förvaring av kontanter, växelkassa och olika valutor i kombination med hög arbetsbelastning. Man får även ökade säkerhetsrisker då man förvarar större summor kontanter i sin lokal, i bilen eller i sitt hem. Föreningarna har liknande utmaningar. De flesta företagare påverkas dock inte alls eller uppskattar den ökade digitala tillgängligheten till finansiella tjänster.

Såväl flera av de intervjuade företagarna som nationella aktörer har framhållit risken för försämrade kreditmöjligheter för företag i lands- och glesbygd som en följd av att kreditprövningen sker allt längre bort från den ort där företaget är etablerat. Denna risk kan förstärkas av att kreditprocessen förändras, där värdering av företagarens egenskaper och företagets "habitat" har förlorat i vikt i förhållande till "hårda nyckeltal". Ett antal indicier pekar mot att risken är påtaglig och bör analyseras närmare.

En möjlig positiv konsekvens är att denna mer "individneutrala" kreditbedömning verkar kunna leda till fördelar ur ett mångfaldsperspektiv, att en större andel företagare med utländsk bakgrund beviljas krediter. Detta skulle då kunna bero på att utrymmet för en fördomsfull bedömning av företagare med utländsk bakgrund har minskat.

En vanlig synpunkt är att "Det blev inte så stor skillnad när den sista banken lades ner (den hade ju vid det laget i alla fall så svagt utbud av finansiella tjänster). Det blir värre om den kvarvarande servicepunkten skulle tvingas lägga ner..."

Vi rekommenderar att man utvecklar en rutin/best-practice för vilka åtgärder man kan vidta innan det sista bankkontoret läggs ner samt genomför en mer omfattande analys av om det uppstår systematiska nackdelar för företag i gles- och landsbygd som söker-/omförhandlar

krediter. Vi rekommenderar också att man identifierar åtgärder som kan reducera det "informationsglapp" som finns mellan kreditgivare och företagare i lands- och glesbygd samt har ett regelbundet informationsutbyte mellan de nationella aktörer som på olika sätt och med olika perspektiv jobbar med- och har kunskap om lokala effekter av en förändrad bankstruktur.

Företagarna gör följande övergripande beskrivning av problemet: "Företagen/de små handlarna bär kostnaden för kontanthantering. Problemet blir extra stort kring utbytet av sedlar och mynt med all logistik och ökad kontanthantering. Bristen på bra, tillgängliga och kostnadseffektiva lösningar skapar tröghet i kontantflödet, vilket innebär att många företagare utsätts för en ökad risk och otrygghet då de tvingas hantera stora mängder kontanter i butiken eller hemmet. I storstäder är detta främst ett kostnadsmässigt problem, medan det på landsbygden även är ett säkerhetsmässigt problem."

Sammanfattningsvis så är det ganska få företag och föreningar som berörs negativt av den här utvecklingen, men för dem som gör det så finns det högst påtagliga nackdelar. Det finns därför all anledning att vidta åtgärder för att så långt som möjligt minimera dem.

2. Bakgrund

Det pågår en snabb digitalisering av betaltjänstmarknaden. Länsstyrelserna har konstaterat att digitaliseringstakten varit hastigare än vad som tidigare kunnat förutses. Som en del i den utvecklingen läggs allt fler bankkontor ned eller slutar med kontanthantering över disk.

Länsstyrelserna har sedan tidigare bevakningsarbete konstaterat att företag upplever problem med betaltjänster¹, framförallt kontantintensiva företag inom glest befolkade områden. Problemen handlar om att sätta in dagskassan på bankkonto och få tillgång till växelpengar. Föreningarnas situation påminner mycket om situationen i de företagen som hanterar kontanter, även de upplever att det är svårt att hantera dagskassar och att få tag i växelkassa. Ofta upplevs det som krångligt att hantera en förenings ekonomi.

Länsstyrelserna möts även av påståenden om att utmaningarna blir särskilt stora då bankkontor läggs ner. Då försvinner relationen och kunskapen om de lokala förutsättningarna och de lokala företagen. Med bakgrund mot detta vill Länsstyrelserna göra en fördjupningsstudie om vad som händer på orter där bankkontor läggs ned. Man vill undersöka hur denna strukturella förändring av betaltjänstmarknaden påverkar de lokala förutsättningarna med fokus på företag, näringslivsutveckling och föreningar. Denna utredning utgör ett fördjupande kunskapsunderlag i Länsstyrelsernas uppdrag gällande grundläggande betaltjänster.



¹ Se <http://www.lansstyrelsen.se/Dalarna/Sv/naringsliv-och-foreningar/naringslivsutveckling/Pages/betaltjanster.aspx>

3. Metodik i undersökningen

En intervjuundersökning har genomförts på fem orter i landet där det minst ett år tidigare har skett en nedläggning av det sista bankkontoret. I genomsnitt har fyra företagare och två föreningar per ort intervjuats². Orterna har valts ut av länsstyrelserna, medan intervjuobjekten har valts ut i samråd med kommunens näringslivskontor.

Den vanligaste branschen för de företagare som har intervjuats har varit butik, följt av turism och industri, men branschspridningen är stor. Intervjuerna har gjorts som så kallade "semistrukturerade" intervjuer per telefon där samtalet har rört sig fritt runt ett antal fasta frågeställningar. Syftet med intervjuerna har varit att utreda om- och hur förutsättningarna för företagande på orten har förändrats sen det sista bankkontoret lades ner.

Förutom företagare och föreningsrepresentanter på orterna har intervjuer även genomförts med ett antal andra nyckelpersoner. Bland dessa finns kommunernas näringslivschefer samt regionchefer och utredare av kontanthantering hos Företagarna, medarbetare på Tillväxtverkets avdelning för Kapitalförsörjning, medarbetare och chefer på ALMI Företagspartner, kredithandläggare på banker och forskare inom kapitalförsörjning. Vi har också varit i kontakt med Svensk Handel, Visita och Tillväxtanalys.

Vi har även genomfört en omvärldsanalys där vi har gjort en webscanning samt tagit del av relevanta rapporter och artiklar i ämnet samt dokumentation från Svenska Bankföreningen.

Om författarna: Ola Granholm är civ ing med yrkeserfarenhet från bland annat 1-3 AP-Fonden, näringslivs- och utvecklingschef i Orsa kommun samt fem år som egen företagare i Framväxtbolaget i Dalarna AB med uppdrag inom följeforskning, regional utveckling och regelförenkling.

Mathias Bergqvist är civ ek med yrkeserfarenhet som ekonomichef och controller. Har under de senaste sex åren haft eget företag, Grävningen Invest AB, med uppdrag bland annat som rådgivare på NyföretagarCentrum och som rådgivare till ägarledda företag som står inför ägarskifte.



² Antalet intervjuobjekt per undersökt ort har varierat något beroende på ortens karaktär och servicenivå, men i varje ort har minst tre intervjuer genomförts.

4. Om orterna där intervjuer genomförts



Tärnaby har ca 500 invånare, en minskning med 10 procent sen år 2000, och turism som sin dominerande näring med en känd alpin anläggning som huvudattraktion. Europaväg 12 går genom Tärnaby och där finns bland annat en större livsmedelsbutik, en bankomat, några mindre butiker, två kaféer och en bensinmack.

Brunflo har ca 4000 invånare, i stort sett oförändrat sen år 2000. Orten ligger vid södra änden av Storsjön, ca 18 km söder om Östersund. I jämförelse med övriga orter har Brunflo en påtaglig centumbildning med ett antal detaljbutiker, flera livsmedelsbutiker, flera mackar, restauranger och bankomat.

Furudal har ca 400 invånare, en minskning med 15 procent sen år 2000. Orten har ca 35 km till både Rättvik och Orsa. Utbudet i centrum är begränsat med en bensinmack, ett café, ICA Nära och en servicebutik. Det finns ingen bankomat, men flera möjligheter att ta ut kontanter.

Alstermo med ca 840 invånare ligger i Uppvidinge kommun i Småland och är en utpräglad industriort. Oförändrad befolkning sen år 2000. På orten finns bland annat en livsmedelsbutik, bilverkstad och en elbutik som är drivande på orten. Den lokala ICA butiken är även betaltjänstombud.

Degeberga ligger i Kristianstad kommun och har 1 300 invånare, oförändrat sen år 2000. I Degeberga finns grundskola med högstadium och ett kommunalt äldreboende. Här finns även serviceinrättningar livsmedelsbutik, vårdcentral och bensinmack. Orten har en servicebox för kontanter och en bankomat.

5. Bankernas roll i samhället

5.1 Bankens samhällsansvar

En bank är inget vanligt företag utan har genom sitt banktillstånd ett samhällsansvar. I Svenska Bankföreningens skrift "Bankernas betydelse för Sverige" kan man läsa att:

"Bankerna har tre huvuduppgifter – att omvandla sparande till finansiering, att hantera risk och att göra det möjligt att genomföra betalningar och andra finansiella transaktioner på ett effektivt och säkert sätt."³

Vad detta samhällsansvar innebär och hur långt det ska sträcka sig råder det däremot olika meningar om. Detta ställs på sin spets när banker stänger lokala kontor och i minskad utsträckning tar emot kontanter, med motiveringen att de är kostsamma att hantera.

Bankerna är en motor i det finansiella systemet, har i förlängningen en betydande roll för tillväxten och är en viktig del av samhällets grundläggande infrastruktur. Det är därför av stor betydelse för samhället att kapitalmarknaden fungerar i hela landet, för att möjliggöra tillväxt, sysselsättning och entreprenörskap i näringslivet.

Bankerna har ett samhällsansvar, men de har även en stark drivkraft i form av aktieägarnas vinstintresse. Även om vissa banker profileras som lokala har de i grunden ett vinstkrav som medlemmar/aktieägare årligen följer och jämför mellan åren.

"Bankerna är en förutsättning för att små och medelstora företag ska kunna starta och växa, och för att stora företag ska lyckas i den internationella konkurrensen."⁴

Riksbankschefen Stefan Ingves framhåller att "Den som får banktillstånd får också tillgång till insättningsgarantin. Då är kontanthanteringen en rimlig motprestation." Stefan Ingves kan tänka sig att gå så pass långt att kräva en lagstiftning som garanterar att bankerna tar sitt ansvar för kontanter. "... Riksbanken har därför förordat att bankerna ska vara skyldiga att tillhandahålla grundläggande betaltjänster, inklusive kontanter."⁵

Leif Trogen, avdelningschef på Finansiell infrastruktur på Bankföreningen framhåller att det var längesedan som banker var experter på fysiska kontanter och hänvisar till att det idag är värdebolagen som är experter på hanteringen av kontanter.

Under 2015 genomfördes en betaltjänstutredning på uppdrag av regeringen⁶. Utredning hade i uppdrag att lämna förslag till de lagändringar som krävs för att genomföra EU:s betaltjänstdirektiv och betalkontodirektiv samt anpassa nuvarande lagstiftning till förordningen om förmedlingsavgifter. Utredningen lämnade även två delrapporter "Förmedlingsavgifter vid kortbetalningar" och "Tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner". Ett antal remissinstanser, bland annat Riksbanken, ansåg i sitt remissyttrande till den sistnämnda att även företag och föreningar skulle omfattas av rätten att öppna betalkonton med grundläggande funktioner. Man framförde bland annat följande "Betalningsmarknaden har under lång tid fungerat väl och Riksbanken är positiv till den pågående strukturomvandlingen. Men strukturomvandlingen behöver gå i en takt som inte

³ Svenska Bankföreningen, (2014), Bankernas betydelse för Sverige

⁴ Svenska Bankföreningen, (2014), Bankernas betydelse för Sverige

⁵ Sveriges Riksbank, (2017), Riksbankens e-krona projekt, rapport 1

⁶ www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2016/08/sou-201653/

skapar problem för vissa grupper eller utestänger någon från betalningsmarknaden. Riksbanken anser att bankerna alltför snabbt minskat kontanthantering. Detta har lett till att tillgången till kontanttjänster i glesbygden, men även tillgängligheten mer generellt för de som har behov av att kunna använda kontanter, brister på sina håll. Riksbanken bedömer även att risken är betydande för att bristerna i tillgänglighet kommer att öka i framtiden om kreditinstituten får fortsätta att styra takten varmed kontanttjänster avvecklas.”⁷ Trots att fler remissinstanser än Riksbanken hade liknande invändningar mot utredningens förslag, så höll man fast vid att företag och föreningar inte skulle omfattas av rätten att öppna betalkonton med grundläggande funktioner. Skälen till detta var större risker för penningtvätt och finansiering av terrorism.⁸ Förslaget återkommer sedan även i landsbygdskommitténs slutbetänkande 2017.⁹

5.2 Vad är ett bankkontor och vad händer där?

Det kan tyckas vara en något märklig fråga, men i detta sammanhang så är den värd att belysa lite närmare. Ett bankkontor kan vara en enkel filial som är öppen endast under begränsade tider några dagar i veckan, som inte hanterar kontanter och där det inte finns någon bankomat, där banktjänstepersonen inte hanterar företagsärenden och där den upplevda servicen kan variera rejält beroende på vilken kompetens personalen har. Men ett bankkontor kan också vara ett större kontor med generösa öppettider och omfattande serviceutbud med till exempel uttagsautomat, specialister på såväl privat- som företagsmarknad och stark närvaro på de mötesplatser som är viktiga för den orten (företagarfrukostar, Rotary, lunchrestauranger, mm). I de orter där intervjuerna i denna undersökning har skett så har det senast nedlagda kontoret handlat mer om den förstnämnda sortens bankkontor, med begränsad service. Skillnaden mellan dessa två ytterligheter i service, kompetens, lokal närvaro och kunskap om lokalsamhället, är förstås betydande och påverkar självklart relationer och företagares uppfattning om bankens betydelse i samhället. Förr var den lokala bankchefen en viktig person i lokalsamhället, men idag är det allt färre och allt större orter som har en lokal bankchef av det slaget, med de lokala sparbankerna som undantag.

5.3 Kommentarer från företagare

Respondenterna tycker sig ha en relativt klar bild över vad bankens roll är i samhället. En betydande andel av de intervjuade anser att banken har ett samhällsansvar. Detta ansvar anser man är allra tydligast för de fristående sparbankerna som är medlemsägda och därmed anses agera på medlemmarnas mandat, men finns även för övriga banker.

”Om en butik hade haft så få kunder som vår lokala bank hade under den sista tiden, så hade den stängt för längesedan.” Med detta menar respondenten att banken delvis redan har tagit ett samhällsansvar då de haft öppet längre än vad som varit ekonomiskt försvarbart om det varit en butik.

Däremot så är det en allmän uppfattning att nedläggningen av bankerna gått väldigt snabbt och att bankerna inte varit lika öppna och tillmötesgående till att hitta lösningar som de var exempelvis när öppettiderna skulle minskas.

⁷ www.riksbank.se/Documents/Remisser/2016/remiss_FID_160318.pdf

⁸ www.regeringen.se/rattsdokument/proposition/2017/03/prop.-201617129/

⁹ www.regeringen.se/4b136a/contentassets/acec663a156a41659021e0e1387e713d/sou-2017_1_web.pdf

Istället för att bankkontoret har hjälpt till att ta fram kompletterande lösningar innan de lämnat orten så har det varit vanligt att man hänvisat till ex. den lokala ICA butiken för att kunna sätta in pengar. En respondent efterfrågade ett gemensamt initiativ från storbankerna att de tillsammans skulle tagit fram en alternativ lösning. "Det är inte den sista bankens enskilda ansvar."

5.4 Utvärderarnas kommentarer

Det vi möter i intervjuerna är en generell förståelse från företagare att det sista lokala bankkontoret har stängt. Däremot så känner många som hanterar kontanter att beslutet/processen gick väldigt snabbt och att de har blivit lämnade att hantera problemet på egen hand.

Det är väl känt vilka konsekvenser som uppstår inom hantering av kontanter när banken stänger och det finns många goda exempel på hur man hittills har hanterat detta på orter med olika förutsättningar. Det bör därför finnas goda möjligheter för att någon, som till exempel länsstyrelserna har gjort vid ett antal tillfällen, tar ansvar för att bjuda in till ett möte i så god tid som möjligt för att diskutera förutsättningar och lösningar för den aktuella orten. Detta förutsätter dock att det även finns en metodik för att lokalisera dessa orter i tid, vilket i sin tur förutsätter en god kommunikation mellan banken och offentliga aktörer.



6. Påverkas företagens kreditmöjligheter av att avståndet till bankkontoren förlängs?

6.1 Om kreditprövningsprocessen

När en företagskredit ska beviljas görs både en kvantitativ och kvalitativ bedömning (se beskrivning nedan). Kreditförfarandet ser i stort sett likadant ut på alla banker i Sverige. De kreditinstruktioner som banken jobbar utifrån godkänns av Finansinspektionen och regleras av Lag 2004:297 om bank- och finansieringsrörelse. Förfarandet består av ett antal steg som är beroende av kreditens storlek och komplexitet.

Mindre krediter handläggs och beslutas på lokalkontoret och fattas i en delegation av minst två personer (dualitet). Ett större kreditärende bereds av en banktjänsteman innan det beslutas av en kreditkommitté eller kreditchef. Därefter är det ofta en enskild banktjänsteman som sätter ränta på lånet eller krediten.

Den handläggning som görs inför ett beslut innefattar ett antal steg som inleds med en AML-process¹⁰ som görs för att skydda mot penningtvätt. Därefter görs en kreditprövning för att bedöma kundens återbetalningsförmåga och vilka säkerheter som kan ställas. Nästa steg är att med hjälp av kvantitativa data och kvalitativa faktorer bedöma risken för betalningsinställelse eller konkurs.

I den kvantitativa analysen används bolagets årsredovisning och även budget för kommande år. Den kvalitativa delen är en mer subjektiv bedömning som bland annat innefattar en bedömning av kundens betalningsförmåga, ägarens/organisationens kompetens, bolagets affärsidé och marknadens utveckling.

För en banktjänsteman kan det vara en utmaning att ha kunskap om- och förståelse för potentialen i en enskild företagares idéer, motivation och drivkrafter samt förståelse för aktuell geografisk marknad och andra fakta som kan vara nödvändiga att sätta sig in i för att kunna göra en korrekt bedömning. När kreditprövningen sker allt längre bort från den ort där företaget är beläget så blir det också allt svårare för banktjänstemannen att bedöma- och inhämta information om risk och potential i aktuellt ärende/ort.

6.2 Inspel från Företagarna (organisationen)

Företagarna skriver i sin årliga rapport "Finansiering för tillväxt och jobb"; "Följden blir att den ränta de tar ut helt enkelt blir för hög (p.g.a. att de inte ser andra faktorer än rent numeriska data, alternativt inte gör en personlig bedömning av företagaren över huvud taget). Det är därför ofta viktigt att företagen har tillgång till en lokalt förankrad bank, eller i vart fall får en personlig och rättvisande kreditprövning."¹¹

Företagarna lyfter i rapporten denna fråga ytterligare ett steg och framhåller att: "Det intressanta är egentligen inte att marknaden fungerar dåligt med högre priser som följd (det vill säga finansiering finns men bara till hög kostnad), utan att det finns marknader som inte existerar över huvud taget därför att informationsflödet mellan de som önskar finansiering och de som tillhandahåller den, fungerar så dåligt att inga transaktioner alls

¹⁰ Anti Money Laundering, en process för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism

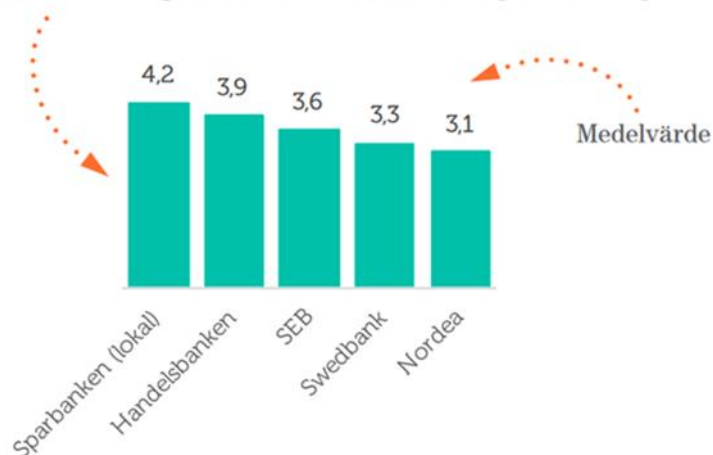
¹¹ Företagarna, (2017), Finansiering för jobb och tillväxt

genomförs. Om exemplet överförs till regionalt företagande kan det jämföras med att få företag startas därför att det helt saknas finansieringsmöjligheter i en region.”¹²



I rapporten skrivs även följande: "En klar majoritet (78 procent) av alla företag som gjort investeringar finansierar dessa med löpande intäkter och egen intjäning. Nära 40 procent av företagen tar dock in externt kapital i form av tillskott från ägare, banklån eller lån från ägare, familj eller vänner. Av de företag som gjort investeringar och haft behov av extern finansiering, upplever drygt hälften av företagen (53 procent) att det är ganska eller väldigt svårt att finansiera företagets investeringar under de senaste tolv månaderna. Motsvarande siffra i 2016 års finansieringsundersökning var 60 procent." I rapporten sägs också "Att tillgänglighet upplevs positivt visas av att lokala sparbanker generellt får ett något högre bemötandebetyg av företagen, se figur nedan. Det kan även i detta sammanhang finnas skäl att fundera på hur och i vilken utsträckning lokal kännedom om näringsliv och företagande påverkar bemötandet. Speciellt för små företag är den lokala kunskapen om företagandets förutsättningar viktig."

Figur 11. Hur ser du på bankens bemötande för dig som företagskund?



¹² Företagarna, (2017), Finansiering för jobb och tillväxt

En annan orsak till den upplevda bristen på kapital som lyfts i Företagarnas rapport är att "Konkurrenssituationen (här avses den *svaga* konkurrensen, författarnas anmärkning) inom banksektorn är en av de viktigaste förklaringarna till varför så många småföretag upplever att det är svårt att finansiera företagets investeringar."¹³

Digitaliseringen medför också nya möjligheter och beslutsunderlag, som bland annat kan underlätta- och jämnas parterna vid kreditprövning. Företagarna utvecklade under 2016 en ny tjänst för sina medlemmar "Företagarna räntekoll"¹⁴. Tjänsten innebär att medlemsföretagaren registrerar sina unika förutsättningar och erhåller då ett förhandlingsunderlag som bygger på vilka risker och tillgångar som finns i det aktuella företaget – och vilket räntepåslag som är rimligt. Analysen simulerar den räntebedömning som bankerna själva gör i sin kreditprövning. Man har hittills (okt 2017) genomfört ca 1500 ränteanalyser och resultatet är att enligt analyserna så betalar minst 80 procent för höga räntor i förhållande vad de borde.

Skillnaden mellan befintlig- och den ränta som i analysen anges som "rimlig" ränta ligger på 1-1,5 procent. Företagarnas uppfattning är att analysen i nästan samtliga fall anses som tillförlitlig- och accepteras av bankerna. I nästan alla fall har företagaren också efter analysen kunnat förhandla sig till en lägre ränta. Enligt Företagarna så upplever de att skillnaden mellan faktisk ränta och "rimlig ränta" är större i gles- och landsbygd än i större städer. En orsak till detta kan vara att företagare på landsbygden generellt sett har sämre tillgång till information som är relevant i förhandlingen. En annan orsak kan vara att bankerna, medvetet eller omedvetet, sätter en riskpremie för mindre orter på grund av att de själva har bristande information om orten.

Ovanstående ränteuppgifter kan inte tas som intäkt för att banker generellt sett tar ut en för hög ränta, då det är rimligt att tänka sig att det i synnerhet är de företagare som känner sig felprissatta som använder sig av tjänsten. Inom något år kommer antalet ränteanalyser att vara så stort att de kan användas för jämförelser mellan olika regioner, orter och typer av företag. Dock fortfarande med förbehållet att det eventuellt inte handlar om ett representativt urval.

6.3 Aktuell forskning och utveckling

Vid omprövning av en kredit använder sig banken av samma arbetsgång som när krediten beviljades. Om risken bedöms ha ökat finns ett antal åtgärder som kan vidtas för att minska riskexponeringen. För att säga upp en kredit behöver inte en bank ha en saklig grund, utan det räcker med en misstanke om att låntagaren inte kan fullgöra sina förpliktelser eller att säkerheten inte längre är betryggande.¹⁵

Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys) har 2017 haft i uppdrag från regeringen att analysera och kartlägga landsbygdsföretags nyttjande av offentliga kapitalförsörjningsinsatser¹⁶. Rapporten innehöll bland annat en intervjustudie där man har kartlagt hur aktörer som arbetar med stödjande insatser för företag ser på förutsättningarna för företagande i landsbygder. I rapporten sägs följande; "Det finns delade meningar om företagens kunskaper om olika sorters offentliga och privata

¹³ Företagarna, (2017), Finansiering för jobb och tillväxt

¹⁴ <https://www.foretagarna.se/medlemsformaner/riks/rantekoll/>

¹⁵ Uppsala Universitet, (2010), En undersökning om bankernas rätt att säga upp näringsidkares kreditavtal

¹⁶ Tillväxtanalys (2017), Uppdrag att kartlägga och analysera företags behov och tillgång till kapital på landsbygden, dnr 2017/137

finansieringsmöjligheter, men respondenterna är, med något undantag, eniga om att tillgången till privat finansiering är sämre i landsbygder. Att bankerna inte har så många kontor längre, och att den lokala närvaron därmed är begränsad, uppges vara en viktig förklaring till detta. Även svårighet att använda fastigheter i landsbygd som säkerhet för lån och högre riskvärderingar (som ger högre ränta) skapar sämre förutsättningar för landsbygdsföretag.”

I sammanfattningen av rapporten gör Tillväxtanalys följande slutsats; ”Det är viktigt att analysera hur ett finansieringsgap ser ut och varför det uppstår för att kunna överväga relevanta policyåtgärder. Det går heller inte att bortse från att det finns en rumslig dimension som behöver beaktas i en sådan analys. Den lokala och regionala kontexten påverkar förutsättningarna för företagens kapitalförsörjning, vilket indikerar att det skulle kunna finnas ett större finansieringsgap för företag i glesare strukturer.”

I rapporten skriver Tillväxtanalys även följande; Sammantaget kan kostnaden för att hantera ovanstående osäkerheter (*Osäkerhet, informationsasymmetrier och agentproblem*) i vissa fall uppfattas så höga att det påverkar investeringsbesluten och skapar förutsättningar för uppkomsten av ”finansiella gap”. Från företagens sida kan finansieringsproblem yttra sig på flera sätt allt ifrån fullständiga avslag, till begränsningar i belopp eller hårda krav från finansiärens sida. Rena avslag kan förekomma, både från långgivare och från riskkapitalaktörer som väljer att söka sig till säkrare objekt, kanske i senare faser. Finansieringssvårigheter kan även uppstå utan egentliga avslag. Om finansiären uppfattar osäkerheten som hög kan det leda till krav på högre räntenivåer och/eller krav på större säkerheter. I det förra fallet med höga räntenivåer kan det i vissa fall medföra att företagaren bedömer att lånekostnaderna blir alltför höga och därför tvingas avstå från lånet. Svårigheter att möta hårdare krav på säkerheter kan också medföra att inget lån i praktiken är möjligt. I samtliga fall kan företaget uppfatta kapitalmarknaden som begränsad och utfallet som indikationer på förekomsten av finansieringsgap.

I sin rapport gör Tillväxtanalys följande viktiga distinktion; En situation där investeringsmogna företag med tillväxtpotential inte kan hitta finansiering är ett problem, såväl för det enskilda företaget som för samhällsekonomin. Men att fastslå förekomsten av finansieringsgap enbart genom enkla enkäter till ett urval företag blir bara ett steg på vägen och ger utan ”varför-frågan” inte tillräckligt kunskapsunderlag för att gå vidare. Uttryck som finansieringsproblem och finansieringsgap bör behandlas med försiktighet. De kan, som visats ovan, ha olika orsaker, uppfattas olika av de involverade aktörerna, förändras över tid samt uppvisa regionala skillnader. Uppmärksamhet mot denna heterogenitet är väsentlig i planering och genomförande av eventuella policyåtgärder inom området. Sådana åtgärder bör baseras på en genomarbetad problemuppfattning där det inte alltid kan förutsättas att eventuella brister måste ligga på utbudssidan. Ökad kunskap om efterfrågan, dvs. entreprenörens kunskap, perspektiv och preferenser, är en betydelsefull pusselbit för att förstå de små och nya företagens finansieringssituation.

I rapporten Svensk kapitalförsörjning- mot ett effektivare innovations- & företagsstöd?¹⁷ (2017) slås fast att privatpersoner i Sverige har mindre interna (ekonomiska) resurser för att kunna starta eget företag än i andra OECD-länder (sparandet är mindre i Sverige). Man skriver också att lånefinansiering inte anses vara något större hinder för tillväxt enligt ett flertal enkätundersökningar. Bankerna har sedan undersökningarna gjordes i viss mån

¹⁷ Entreprenörskapsforum, (2017), Svensk kapitalförsörjning – mot ett effektivare innovations- och företagsstöd?

dragit ner lånevolymen till mindre företag. Till slut pekar man på att det fortfarande är oklart hur pass hårt kapitaltäckningsreglerna i Basel III slår mot bankutlåningen till mindre företag och räntorna för dessa och att man skulle välkomna en utredning om detta.

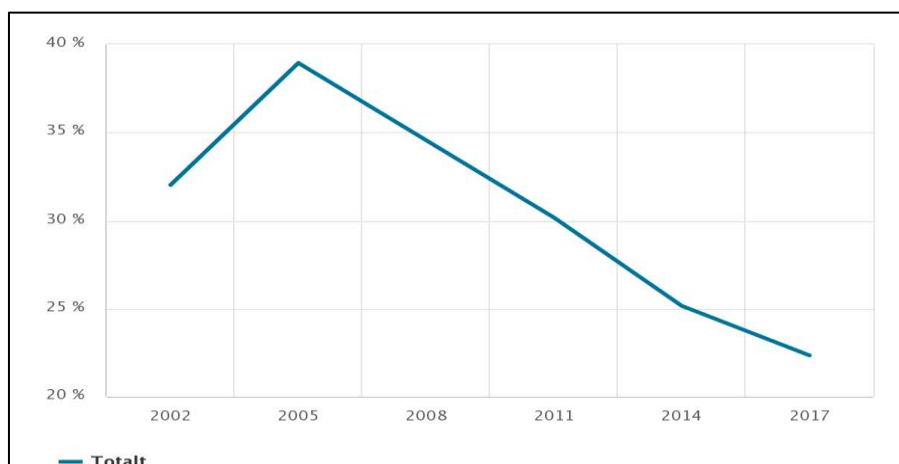
Det finns ett antal faktorer som pekar på att centralisering av kreditbeslut och en förändrad kreditbedömningsprocess (där värdering av företagarens egenskaper och företags "habitat" har förlorat i vikt i förhållande till "hårda nyckeltal") leder till att företag i gles- och landsbygd relativt sett får försämrade villkor i relation till företag i mer expansiva regioner (oavsett deras respektive lönsamhet och kreditvärdighet). Detta skulle i så fall kunna bero delvis på en utglesning av kontorsnätet, men även på digitalisering, ökad tillgång till generella nyckeltal, professionalisering, ökad likriktning av bankernas processer för kreditbedömning och stramare internationellt regelverk för bankerna.

I de fall där landsbygdsföretagare upplever att deras villkor försämras kan det handla om nivån på räntesatsen, men kanske i ännu högre grad om belåningsgrad och villkor för amortering (exempelvis snabbare återbetalning).

I Tillväxtverkets rapport " Räcker pengarna? Studie kring kapital för företag i Mellersta Norrland"¹⁸ analyseras tillgång och efterfrågan på företagskrediter i Mellersta Norrland. Rapporten pekar på att det finns en samstämmighet om att det inte råder en generell brist på lånekapital i regionen. Däremot finns ett flertal svårfinansierade situationer. Dessa skiljer sig inte påtagligt från förhållandena i de flesta andra regioner. De svårfinansierade situationer som avses är främst:

- Små företag i tidiga faser och företag med nya tjänster och nya affärsmodeller
- I branscher där säkerhetsmassan är svag
- I samband med fastighetsinvesteringar
- I samband med ägar- och generationsskiften

Tillväxtverkets undersökning har län som lägsta analyserade geografiska nivå och går inte in på eventuella skillnader i kapitaltillgång mellan stora och små orter, eller mellan centralt belägna- respektive avsides belägna orter. Det är värdefullt att rapporten visar att det finns en god balans på övergripande nivå mellan utbud och efterfrågan på marknaden för företagskrediter i Mellersta Norrland, men det vore intressant att analysera situationen på en ännu mer detaljerad geografisk nivå, till exempel i mer perifert belägna områden.



Andel småföretag som under de tre senaste åren ansökt om och beviljats lån och krediter¹⁹

¹⁸ Tillväxtverket, (2017), Räcker pengarna? Studie kring kapital för företag i Mellersta Norrland.

¹⁹ Tillväxtverket, (2017), Företagens villkor och verklighet

Kurvan visar att det är en minskande andel småföretag (10-49 anställda) i Sverige som söker och beviljas krediter. Andelen har sjunkit mer i norra- än i södra Sverige. Minskningen kan bero på stramare regler för kreditgivning och att en allt större andel av företagen startar i branscher där det initiala kapitalbehovet inte är så stort. En förklaring kan även vara att det numera finns andra (fler) typer av finansiering och att man lånar från släkt och vänner vilket är vanligt hos personer med invandrabakgrund.

Det finns indikationer på att den mer "individneutrala" kreditbedömningen kan leda till fördelar ur ett mångfaldsperspektiv, att en större andel företagare med utländsk bakgrund beviljas krediter. Detta skulle då kunna bero på att utrymmet för en fördomsfull bedömning av företagare med utländsk bakgrund har minskat.

Mikaela Backman²⁰ vid Handelshögskolan i Jönköping har forskat om företags tillgång till kapital. Följande citat är hämtade från en policysammanfattning från Entreprenörskapsforum för "Nyföretagande och närheten till finansiellt kapital"²¹, baserat på Backmans forskning.

"Orsaken till att banker och närheten till banker är viktigt för nyföretagande och entreprenörskap är att finansiellt kapital är nödvändigt för att ett nytt företag ska kunna etableras. Det finansiella kapitalet kan härstamma från entreprenörens eget kapital och/eller från vänner och familj, det vill säga informellt kapital. Om det informella kapitalet inte täcker de initiala kostnaderna och investeringarna måste entreprenören söka externt kapital genom riskkapital och banker. Riskkapital finansierar endast ett litet antal nya företag och är främst koncentrerat till Stockholm och Göteborg. Detta innebär att banker står för den största andelen av externt finansiellt kapital. I Sverige har ungefär hälften av alla små företag banklån (Berggren med flera, 2001). Berggren och Silver (2010) bekräftar detta mönster och finner att cirka tre fjärdedelar av alla svenska företag har banklån.²² De finner även att företag som ligger på landsbygden är mer beroende av denna typ av finansiellt kapital, vilket beror på att det finns färre alternativ till att låna externt kapital. Eftersom banker står för den största delen av utlåningen, samtidigt som de finns representerade i alla Sveriges kommuner, fyller banker en viktig funktion i samhället för nyföretagande och entreprenörskap.

Även om utvecklingen rörande internetbaserade finansiella tjänster för privatpersoner har ökat under senare år har samma utveckling inte skett avseende företagstjänster. Vidare krävs att entreprenören och banken träffas minst en gång och bygger upp ett ömsesidigt förtroende vid låneförfrågningar, till exempel vid uppstart av ett företag. Genom geografisk och social närhet skapas den tillit som behövs mellan långivare och låntagare. Samtidigt är dessa personliga möten ofta kostsamma och kostnaden är en positiv funktion av avståndet, det vill säga bor entreprenören längre från en bank tar det längre tid att ta sig dit och transaktionskostnaderna ökar. En annan aspekt är att den geografiska närheten ökar kunskapen hos banken om den miljö det nya företaget kommer att agera i, kunskap om

²⁰ Mikaela Backman är ekon dr i nationalekonomi vid Internationella Handels-högskolan i Jönköping (JIBS) och del av CEnSE (Centre for Entrepreneurship and Spatial Economics). Backman är även verksam vid CESIS (Centre of Excellence for Science and Innovation Studies) ett gemensamt forskningscentrum mellan KTH och JIBS. Hennes forskning fokuserar på hur kapital, både humankapital och finansiellt kapital, påverkar den regionala utvecklingen där nyföretagande har en väsentlig roll.

²¹ Entreprenörskapsforum, (2013), Nyföretagande och närheten till finansiellt kapital

²² Denna siffra skiljer sig markant från den siffra som finns i Företagarnas rapport (se ovan), där man anger att "...nära 40 procent av företagen tar dock in externt kapital i form av tillskott från ägare, banklån eller lån från ägare, familj eller vänner..." Företagarnas siffra bedöms här som mer rimlig.

entreprenörens rykte, samarbetspartners, och styrelsemedlemmar. Banken kan även nyttja sitt lokala nätverk för få information om entreprenören. Dessutom visar internationell forskning att den lokala banksektorn påverkar den övriga ekonomin. I Sverige finns det relativt lite forskning på området men den som har genomförts visar på ett positivt samband mellan den lokala banksektorn och nyföretagande (Backman 2013). Fler banker och bankkontor (per invånare), och en ökad bankkonkurrens är positivt associerat med nya företag på den lokala marknaden²³. ”...

...”Vid avveckling av ett bankkontor försvinner dess kunskap om den lokala marknaden, personlig kunskap om entreprenörers tidigare historia samt bankens upparbetade nätverk. Detta ökar den asymmetriska informationen – informationsbarriären – mellan entreprenören och banken och kan innebära att färre entreprenörer med potentiellt lönsamma projekt får beviljat lån. Utan lån kan de inte starta sitt företag...²⁴

...Att ha en väl fungerande lokal banksektor är därför viktigt. Forskning visar att det finns ett positivt samband mellan antalet bankkontor och banker (per invånare), ökad konkurrens mellan banker, och andelen nyföretagande. Detta samband bygger på en ökad tillgänglighet till finansiellt kapital för entreprenören. Banker kan även fungera som viktiga parter för spridande och sammanfogande av information och aktörer.”

6.4 Kommentarer från företagare

När det lokala bankkontoret har stängt har det ofta skett som en successiv process under ett antal år. Bankernas företagsrådgivare har i de flesta fall redan lämnat det lokala bankkontoret och utgår sedan en tid från kommunens eller regionens centralort. Ofta har också hanteringen av kontanter upphört redan innan stängningen av kontoret annonseras.

Även om företagarens kontaktperson på banken sitter ett antal mil längre bort så upplevs det inte generellt att servicen blivit sämre. ”Jag har aldrig haft så mycket kontakt med min företagsrådgivare på banken.” En annan upplevde kontakten som bättre idag, eftersom han blivit besviken på sin tidigare bank och bytt. I flera fall har de intervjuade företagarna under tiden strax innan kontoret stängde varit missnöjda med den kompetens och service man har kunnat få från lokalkontoret.

Vissa respondenter har upplevt en ökad aktivitet från konkurrerande banker som vill att företaget ska byta bank.

6.5 Utvärderarnas kommentarer

I det kortare perspektivet, vilket vi har tittat på, tycks det som om näringslivets krediter inte har påverkats generellt av en nedläggning av det lokala bankkontoret. Krediterna är ofta långsiktiga och omförhandlas inte årligen. Företagare har normalt också långsiktiga relationer med sin bank. Dessutom har situationen ofta förändrats redan innan kontoret

²³ Analysen är baserad på en mycket detaljerad databas där varje bankkontor kan identifieras med avseende på geografisk plats (koordinater), storlek (antal anställda) och företagsbehörighet (företagsnamn). Denna detaljerade databas möjliggör en noggrann analys av förhållandet mellan nyföretagande och banker... Analysen är genomförd på två olika regionala nivåer: kommuner och arbetsmarknadsregioner. Denna uppdelning är gjord för att se om det finns skillnader mellan den kommunala banksektorn och den på arbetsmarknadsnivå. Analysen är även uppdelad på kommuner som klassificeras som stad (storstad och stad enligt Jordbruksverkets definition) och landsbygd (landsbygd samt gles landsbygd enligt Jordbruksverkets definition).

²⁴ Se ovan

lades ner i form av begränsning av öppettider och minskad företagskompetens, varför själva nedläggningen i allmänhet inte påverkar relationen mellan företag och bank särskilt mycket. Så är i alla fall situationen om man ser isolerat på kreditgivningssituationen. För att göra en seriös undersökning av om kreditmöjligheter och villkor förändras för företagare som hamnar längre bort från sitt bankkontor, så behövs en analys med ett betydligt större faktaunderlag än denna utredning. En sådan analys bör då förstås även omfatta företagare som *inte* har fått längre avstånd till sitt närmaste bankkontor. Det finns gott om undersökningar där man har analyserat utbud och efterfrågan på krediter, men vad vi vet så finns det ingen sådan som ger statistisk information om hur situationen ser ut specifikt på lands- och glesbygd. Det är i perifert belägna delar av länen som nedläggning av bankkontor resulterar i påtagligt långa avstånd mellan företagare och kreditgivare och huruvida detta påverkar företagets kreditmöjligheter blir inte belyst i undersökningar där länet är den lägsta geografiska nivån.

Den centralisering av banktjänster som för närvarande sker är enbart en del i en större process, där man kan förvänta sig att den lokala närvaron sannolikt kommer att minska ytterligare. Detta medför att den subjektiva bedömningen i kreditgivningsprocessen fortsätter att minska till förmån för den mer kvantitativa analysen, som inte förutsätter lokal kännedom eller lokal närvaro. De som inledningsvis kommer märka av denna förändring är nystartade- och mindre företag som inte har någon historik att redovisa, utan i sin helhet kommer att bedömas utifrån branschnyckeltal och budget. Risken finns att kompetenta företagare inom lönsamma nischer på geografiskt perifera orter kommer att missgynnas av en sån här utveckling. Detta kan även slå negativt mot ortens utveckling eftersom små orters utveckling är starkt påverkade av enskilda entreprenörers drivkraft.

En del banker styr redan idag över nyföretagare och mindre krediter till sin centrala telefonbank, för att minska belastningen på lokalkontor och att automatisera kreditprocessen så långt det idag är möjligt. Detta är med stor sannolikhet nästa steg i en fortsatt centralisering av kreditbesluten.

I de intervjuer som gjorts i denna undersökning och i de rapporter som vi studerat och hänvisat till så finns det ett antal indicier som tyder på att kreditmöjligheterna för företag i lands- och glesbygd påverkas negativt av den utveckling som sker, men att det då är betydligt fler saker som spelar in än enbart nedlagda bankkontor. I likhet med Tillväxtanalys föreslår vi att detta bör analyseras i särskild ordning.



7. Vilka konsekvenser får nedlagda bankkontor för företag som hanterar kontanter?

Användningen av kontanter minskar i mycket snabb takt i Sverige. Detta är en utveckling som drivs av såväl teknikutveckling som konsumenter, branschorganisationer och banker. I det långa loppet så är det en stor majoritet som uppskattar den processen. Problemen uppstår när processen för digitalisering och nedläggning av bankkontor går snabbare än den takt i vilken konsumenterna förändrar sitt beteende. Ur ett europeiskt perspektiv så ökar fortfarande mängden kontanter, i såväl värde som antal sedlar.²⁵ I en rapport från Vinnova 2013²⁶ så framhålls att kontanter kommer att finnas kvar som ett av de dominerande betalningsmedlen under lång tid och att man därför inte bör sträva mot att alltför snabbt försöka driva utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle. Se graf på nästa sida.

Även om det finns undersökningar som visar på en snabb minskning av kontanter i Sverige så visar Vinnova-rapporten och den kontantutveckling som skett internationellt sedan dess att kontanter fortfarande är ett högst relevant betalningsmedel internationellt.

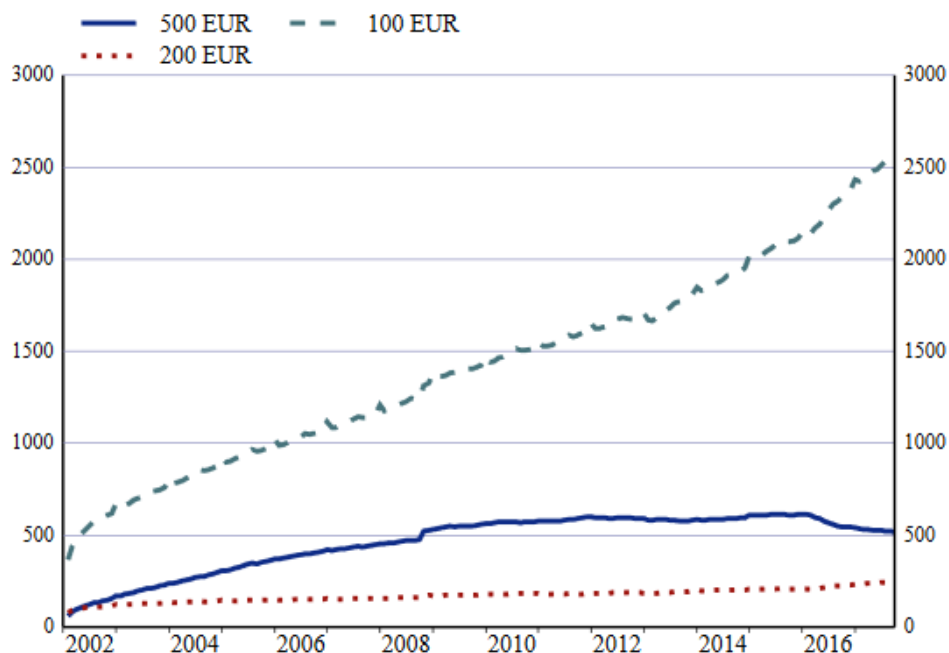
I rapporten "Riksbankens e-kronaprojekt" (2017)²⁷ skrivs följande; "Under 2000-talet har vi i Sverige sett att kontantanvändningen minskat samtidigt som kortbetalningar och, på senare år, Swish blivit allt vanligare. Andelen kontanta betalningar i handeln har minskat från nära 40 procent 2010 till cirka 15 procent 2016. Två av tre konsumenter säger sig klara sig utan kontanter och lika många använder huvudsakligen kort för betalningar under 100 kronor. Sverige kan inom en inte allt för avlägsen framtid bli ett samhälle där kontanter inte längre är allmänt gångbara. *Utvecklingen på den svenska betalningsmarknaden är unik i ett internationellt perspektiv.*"

²⁵ <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004111>

²⁶ Vinnova, (2013), Snabbare Cash - Effektiv kontanthantering är en tillväxtmarknad

²⁷ Sveriges Riksbank, (2017), Riksbankens e-krona projekt, rapport 1

Circulation of high denomination banknotes - Quantities (end of period, millions)



Utveckling kontanter i euro-området 2002-2016 (ECB 2017)

7.1 Kommentarer från företagare

I de orter där intervjuer har genomförts så redovisar flertalet företagare som hanterar kontanter att deras hantering av kontanter har blivit mer komplicerad och/eller dyrare. Detta gäller i alla orter utom Brunflo, där de flesta funktioner för kontanthantering fortfarande finns kvar trots nedläggningen av bankkontoret.

De problem som redovisas är växelkassa, deponering av kontanter (bankning), växling av utländska kontanter kunders uttag av kontanter, säkerhetsrisker, försämrat värdskap (attraktivitet) och ökade kostnader.

”Vi får fler och fler utländska gäster och de tycker det är jobbigt att inte kunna använda kontanter. Det blir ju en konkurrensnackdel för oss jämfört med våra konkurrentländer...”

I de flesta fall har man löst de problem som har uppstått. ”Priset” för att åstadkomma en lösning har varierat. Ibland har det handlat om att enskilda företagare har lagt ner egen tid för att åstadkomma en lösning, ibland att man har fått högre kostnader då man har köpt en ersättningstjänst från någon annan aktör. I några fall är priset kopplad till minskad säkerhet då man blir sittande med stora mängder kontanter, eller själv tar på sig rollen som värdetransportör.

Just när det gäller den försämrade servicen kring kontanthantering så överväger nackdelarna på de här orterna. Fördelar med utvecklingen finns även här, i form av minskad hantering av mynt och sedlar och den mindre risk för rån som blir resultatet med en mindre mängd kontanter i omlopp. Men ovan nämnda nackdelar överväger.

Den typ av ort som får mest negativa konsekvenser verkar vara turistorten med en stor andel utländska besökare, i detta fall representerat av fjälldestinationen Tärnaby. Här beskriver man att man tidvis har betydande problem med växelkassar,

insättning/deponering av pengar, norska kontanter och (i högsäsong) säkerhetsrisker med alltför stora mängder kontanter som man inte hinner sätta in. I besöksnäringen handlar det också ofta om unga företag i en ung bransch där lönsamheten ännu inte är så god och där de ökade kostnaderna slår märkbart mot den lilla marginal man har. Man beskriver också en situation där man, med ibland ganska oproportionerliga ansträngningar, löser problem för gäster som vill betala med kontanter för att man är mån om ortens värdskap.

De flesta och största problemen har lösts av att någon lokal aktör har tagit på sig de funktioner som banken tidigare skötte. Det kan handla om en ICA-butik, en bensinmack eller en kiosk som sett det som en nödvändighet såväl som en affärsmöjlighet att utöka sitt sortiment med att erbjuda sina kunder finansiella tjänster. En betydande risk med denna lösning är dock att många av dessa "ersättningsaktörer" på de aktuella orterna har låg lönsamhet. En framtida nedläggning av en sådan servicepunkt riskerar att bli en betydligt större nackdel för de företag på orten som hanterar kontanter än vad nedläggningen av det sista bankkontoret var. Det beror på att det i många fall är ett svårt eller omöjligt uppdrag att hitta ännu en lokal aktör som kan ta på sig uppdraget att utföra de finansiella tjänsterna.

7.2 Utvärderarnas kommentarer

De flesta problem går att lösa. Lösningen på ovanstående problemen är ju inte att banken låter bli att lägga ned kontor på små orter. Det är inte heller just den sista kvarvarande bankens plikt att presentera en lösning. Lösningen kan istället bestå i att de lokala aktörer som finns kvar, i samråd med branschaktörer och offentliga aktörer (till exempel Länsstyrelsen), utvecklar ersättningstjänster. Detta skulle dock underlättas betydligt om det kunde finnas en större framförhållning i processen och om det fanns tillgång till en "bank" med best-practice-lösningar. Både kommersiella- och offentliga aktörer (även bankerna) skulle då kunna utveckla den bästa möjliga lösningen utifrån de förutsättningar som råder i den aktuella orten. Länsstyrelsen skulle kanske kunna vara sammanhållande i en sådan process. Även företagargorganisationer (som till exempel Företagarna) skulle med all säkerhet vilja bidra till en bra lösning.

8. Säkerhetsrisken har flyttat

En fungerande kontanthantering är en förutsättning för att samhället ska fungera och kommer att så vara under åtskilliga år framöver. Historiskt sett så är det bankerna som haft- och även tagit denna roll i samhället.

Som nämnts i avsnitt 5 "Bankens roll i samhället" så finns det oklarheter kring vilken aktör som har ansvaret för kontanthanteringen. Enligt Riksbankschefen Stefan Ingves så är kontanthantering en rimlig motprestation i relation till banktillstånd och insättningsgaranti. Enligt Bankföreningen var det länge sedan banker var experter på fysiska kontanter.

När bankerna släppt sitt ansvar och kontanthanteringen inte fungerar medför detta att andra aktörer tvingas gå in för att kontantsystemet ska fungera. Vilket medför att ansvar och hotbilden överförs från banken, till exempelvis den lokala privata näringsidkaren i form av en livsmedelsbutik eller en bensinstation. Dessa aktörer tvingas bli "experter" inom ett helt nytt område.

Som entreprenör går man ofta den enklaste vägen. Detta är ett exempel på det som vi har fått redovisat i en av intervjuerna; När pengarna är slut i automaten hos ICA får den lokala elfirman ta sina kontanter, lasta dem i tjänstebilen, åka till ICA och göra en insättning. Den tidigare hårda säkerheten runt värdetransporter har i den mindre orten ersatts med elfirmans tjänstebil. Som entreprenör har de löst problemet, dock kanske inte på ett ur säkerhetssynpunkt optimalt sätt.

För att slippa ökade kostnader för säkerhet och kontanthantering har det blivit- och kommer att bli allt vanligare att butiker helt upphör med kontanter.

8.1 Risker²⁸

Minskad tillgänglighet och dyrare kontanthantering leder till större risker för företagen. Uppsamling av kontanterna sker mer sällan vilket innebär att det rör sig om större belopp.

1. De har större värden i butiken – ökad rånrisk
2. En del upplever att det är säkrare att ta hem pengarna – ökar risken hemma
3. Många tvingas resa för att ta sig till banken alt. möta upp Loomis för att bli av med kontanterna. Detta leder till ökad exponering och risk.
4. När företag lämnar en pengapåse i en servicebox får de inget kvitto. De kan lämna stora värden i en låda i väggen och först efter att dessa har hämtats av värdebolag, körts till depå och räknats upp får de en bekräftelse/kvitto och sina kontanter säkrade/in på bankkontot. Om något händer på vägen står företagaren utan pengarna och utan kvitto på att summan lämnats i serviceboxen.

²⁸ Utdrag ur en preliminär problembeskrivning för en kommande rapport från Företagarna om kontanthantering.

8.2 Kommentarer från företagare

De nya "ofrivilliga" kontanthanterarna gör vad de kan för att säkerheten ska vara så bra som möjligt, men de har förstås svårt att nå bankernas nivå. "Jag har satsat stora pengar på att göra butiken säker. Jag vet att det ändå inte är tillräckligt, men förhoppningsvis väljer en rånare en annan butik."

"Det är vi, macken och ICA som är bank. När kontanterna är slut i automaten på ICA ringer butikschefen oss och vi får åka dit och sätta in för att det ska finnas kontanter. Till råga på allt får vi betala för insättningen."

Att åka till den närliggande banken kan både vara en lång resa och en säkerhetsrisk. "Vi kan inte åka 4 mil enkel resa för att ta ut pengar. Jag vill inte åka med 50 000 kr i bilen. Loomis vill bara komma hit varannan vecka." ²⁹

8.3 Utvärderarnas kommentarer

När banken har dragit sig undan har handlare känt sig tvingade att överta kontanthanteringen på orten för att kunna erbjuda denna service till bybor och turister. Handlarna har känt att det förväntas av dem från bygden att de ska ta detta samhällsansvar.

För handlarna har detta medfört ökade kostnader och ökad tidsåtgång för att göra butikerna säkra. Trots detta har de ofta en förhållandevis låg säkerhetsnivå.

Att lokala hantverkare får agera penningtransportörer måste anses vara en lösning i det kortare perspektivet. Fram till den tidpunkt då samhället är helt kontantfritt måste det finnas mer kostnadseffektiva och säkra lösningar att tillgå.

²⁹ Författarnas kommentar: Enligt Loomis hemsida så finns dock denna möjlighet.

9. Digitalisering- drivs utvecklingen av bankerna eller kunderna?

Digitaliseringen påverkar samhället och kommer forma samhället i framtiden. Den finansiella sektorn är en av de branscher där digitaliseringen sker snabbast. Fintech bolag³⁰ kommer ständigt ut med nya innovativa tjänster och lösningar.

Digitaliseringen har gjort att många av de "gamla" banktjänsterna som krävde en personlig kontakt på bankkontoret idag kan skötas digitalt. Det är därför naturligt att stänga bankkontor på små orter som under de senaste åren fått allt mindre besökare.

Digitaliseringen går framåt, men drivs den av bankerna som vill sänka sina kostnader eller av kunderna?

Svenska Bankföreningen framhåller att "Kunderna föredrar i hög utsträckning att utföra sina bankärenden via dator och mobiltelefon." och att "Den nya generationen är väldigt mycket kravställare för nya smidiga lösningar..."³¹ Detta har lett till att "... de traditionella bankkontoren fått mindre betydelse under senare år när det gäller vanliga banktjänster."³²

Riksbankschefen Stefan Ingves säger däremot att bankerna springer snabbare än kunderna i utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle.³³

Hittills har digitaliseringen gått snabbare på den privata marknaden, i förhållande till företagsmarknaden. Digitaliseringen av kreditgivning på privatsidan är relativt standardiserad och bygger mycket på Konsumentverkets kalkyler. Kreditgivning till företag är mer komplext då bland annat säkerheter ska tas, firmateckning styrkas och kreditbedömningar göras.

En digitalisering av banksektorn, både på den privata- och företagsmarknaden, är ofrånkomlig och nödvändig. De fyra storbankerna möts av uppstickare på den finansiella marknaden som kommer med nya kostnadseffektiva och innovativa lösningar. Själva har de stora affärsbankerna en stor och kostsam overhead som de måste minska för att även i framtiden vara konkurrenskraftiga i en snabbt föränderlig bransch. Detta kommer att leda till fortsatta omfattande förändringar, där nedläggning av bankkontor är *en* av komponenterna.

³⁰ Fintech (förkortning för finansteknologi) är ett samlingsbegrepp för den senaste IT-teknologin inom finansvärlden. Fintech-bolag är specialiserade aktörer som kombinerar finansiella tjänster med mjukvaruteknik. (Wikipedia)

³¹ Artikel i Svenska Dagbladet, 16-03-16, "Bankerna: Vi tar ansvar för kontanterna"

³² Svenska Bankföreningen, (2014), Bankernas betydelse för Sverige

³³ Svenska Dagbladet, 16-03-16, "Ingves: banker borde tvingas ha kontanter"

9.1 Kommentarer från företagare

Om man kan se digitaliseringen som en orsak till banknedläggning så tycker samtliga intervjuade som hanterar kontanter att digitaliseringen gått för snabbt och att ersättningstjänster inte införts i den omfattning som krävs. En företagare sa att ”Digitaliseringen sker en generation för tidigt. Den går för fort.”

En av de intervjuade var även frågande till om bankerna hänger med i digitaliseringen. ”Man kan ha en personlig relation, utan att träffas fysiskt, exempelvis genom telefonsamtal eller Skype. Det är viktigt att banken hänger med i den tekniska utvecklingen, gör man det?”.

9.2 Utvärderarnas kommentarer

De företagare som inte hanterar kontanter upplever inte att digitaliseringen gått för snabbt. De kan utföra merparten av tjänsterna på nätet och deras personliga bankkontakt finns bara ett telefonsamtal bort. Många av företagarna har under sitt företagarliv haft endast en sporadisk kontakt med sin bankkontakt, vilket brukar omfatta en årlig genomgång.

Det kan ses som lite anmärkningsvärt att några av storbankerna idag inte kan erbjuda möten via digitala lösningar som exempel Skype.



10. Kommentarer och citat från företagareintervjuer

De företagare och föreningsföreträdare som har intervjuats visar upp många olika typer av reaktioner, beroende på egna förutsättningar, relation till banken och relation till orten. Här redovisas ett antal citat, med ett inledande beskrivande stycke.

De negativa reaktionerna kan bestå av flera delar; Att orten generellt utarmas/tappar service, att servicen från banken försämras, att man tvingas ordna sin egen lösning, att affärsverksamheten blir lidande, att säkerhetsriskerna ökar, att den nödvändiga digitala infrastrukturen inte finns på plats. Men nedläggningen av det sista bankkontoret ses faktiskt också som positiv av vissa företagare...

"Kontakten med banken har blivit opersonlig, om vi ändå hade fått behålla samma kontaktperson. Det var länge sen vi hade besök av en placeringsrådgivare nu också, känns som om vi verkligen hamnade på sidan av allt."

"Redan innan banken la ner fick man inte komma in med kontanter på banken. Nu finns det i alla fall en box att lägga pengar i."

"Idag är jag inte knuten till någon lokal bank. Jag kan välja vilken som helst på nätet."

På någon av orterna hade man vid förändringen inte haft tillgång till uppkoppling mot internet med tillräcklig hastighet.

"Fibernet är inte utbyggt här och kopparnätet är urkopplat, så vi är hänvisade till en skakig mobil uppkoppling. Det är väldigt dålig tajming kan man säga."



I många fall har man lyckats lösa de problem som har uppstått. "Priset" för att få lösningen på plats har bestått i att enskilda näringsidkare har lagt ner mycket tid på att leta- jämföra- och implementera lösningar. Tjänsten har ofta också blivit dyrare än den var innan. Enskilda näringsställen/butiker har tagit på sig uppgiften att hårbärga ersättningstjänsterna, men det har alltid tagit mer tid i anspråk än man hade räknat med.

"Företagen har varit kreativa, de löser det sinsemellan. Men det som händer är ju att lokala ideella och kommersiella aktörer får lägga tid och pengar på att fixa det som banken tidigare stod för. Dessutom med betydligt sämre säkerhet."

Säkerhet har tagits upp av flera näringsidkare och föreningsföreträdare. Där det tidigare fanns en aktör (banken) med relativt hög säkerhet och en central samordning av trygghets-

och säkerhetsfrågor finns det nu en lokal aktör som så gott de kan försöker hantera säkerheten, men ekonomiska begränsningar sätter gränser även för hur mycket man kan satsa på ökad säkerhet.

"Med stöd från Länsstyrelsen ordnades det en lösning för bankning av pengar, men det blev inbrott i den lokal där den verksamheten bedrevs och efter det ville de inte fortsätta. Ibland är det ju riktigt unga tjejer som jobbar ensamma på såna ställen och det är ju faktiskt inte alls någon bra lösning då säkerhetstänket ofta är ganska lågt utvecklat."



Växelkassor har av flera tagits upp som ett problem. Beroende på vilken tid på dygnet det är och hur situationen ser ut hos andra näringsidkare så kan man ta hjälp av varandra för att balansera växelkassan, men ibland blir det helt enkelt svårt att lösa.

I allmänhet så finns det inga stora problem att ta ut kontanter i de undersökta orterna. Även på de orter som inte har bankomat finns det ställen där kunder kan ta ut pengar. Det finns dock handlare som i sin roll som betaltjänstombud vittnar om den oro de känner inför om de kontanter de har tillgång till för uttag kommer att räcka fram till nästa påfyllning. Om pengarna tar slut så får man vackert vänta tills nästa påfyllning. Den kan vara några dagar bort och alla kunder har *inte* god förståelse för att kontanterna faktiskt kan ta slut.

"Kunderna vill veta när automaterna fylls på för att vara säkra på att det finns pengar att ta ut. Det är en säkerhetsrisk. Jag kan inte berätta när jag tänkt fylla på pengar."

Flera intervjuade lyfter fram att även om det har inneburit försämringar i den lokala servicen när bankkontoren har lagt ner så är man ännu mer orolig för vad som händer om den nuvarande lokala servicepunkten (närbutik, lanthandel eller kiosk) skulle tvingas lägga ner, för vem ska ta över servicen då?

"De som driver den lokala servicepunkten och har tagit över många lokala servicefunktioner har det jättetufft nu. Vad händer om de måste lägga ner???"

Generellt sett så har de intervjuade god förståelse för att bankkontor läggs ner. Man inser att det är en naturlig följd av den snabba digitalisering vi har genomgått.

"Det var få personer som besökte banken mot slutet. Om det varit en butik så hade den varit tvungen att stänga för länge sedan. "

"Frågan låg högst upp på dagordningen för ett år sen när kontoret lades ner, men nu verkar det som att ingen pratar om den längre..."

Det finns dock en utbredd frustration över att man blir utlämnade till att hitta egna lösningar på något som man inte är förberedd på eller utbildad för. (Sen kan man ju fundera över om det är just den sista kvarvarande bankens ansvar att bidra till en lösning av frågorna, som kanske redan tagit har ett större ansvar än de banker som hade flyttat dessförinnan...)

"Det hade varit bra om banken hade tagit ett större ansvar vid nedläggningen, visat på möjligheter och tillsammans med andra pekat på lösningar."

"När banken skulle ändra öppettider så lyssnade de på oss och bjöd in till en dialog och vi fick gehör för våra synpunkter. När de beslutade om att stänga banken fick vi inte höra något i förväg."

"Banken hänvisade till ICA när de skulle stänga att där gick det att ta ut pengar. "



Många företagare har sina affärer i andra banker än den bank som finns kvar längst i orten. Företagare har ofta långa och stabila relationer med sin bank och det är inte så att många företagare byter bank i takt med att lokalkontor läggs ner. För de flesta företag är det ändå en ganska omfattande operation att byta bank och så länge relationen fungerar bra så byter man inte bank bara för att det närmaste kontoret läggs ner.

"För företaget spelar det ingen roll, vi har sen länge en annan bank än den som lades ner nu. Däremot är jag orolig för orten på sikt om bankerna förlorar sin kännedom om oss."

Flera av de intervjuade företagen är lite klivna i sin uppfattning. Som bybor kan de vara frustrerade över att servicen i byn försämras, där nedläggning av bankkontor är en borttagen pusselbit, men som företagare kan de till och med ha fått bättre service sen bankkontoret lades ner. Ofta har de kontor som lagts ner heller inte hanterat kontanter eller företagsärenden, varför den faktiska försämringen av servicen till företagaren har inträffat redan tidigare.

"För mig som företagare så har det blivit en förbättring för den service de hade innan de lade ner kontoret var som en "levande bankomat". Nu har jag fått en kontaktperson med högre kompetens."

Företagare med hög digital kompetens kan uppleva utvecklingen som positiv, att de har fått en smidigare, snabbare och mer tillgänglig lösning.

"Digitaliseringen ställer krav på mig som företagare att hänga med. Det ser jag personligen som stimulerande och som en fördel. Men jag vet att det finns andra som ser det på direkt motsatt sätt."



De föreningar som har intervjuats ser utvecklingen på ett liknande sätt som företagen, det är inte så mycket som skiljer de två aktörerna åt. Man anpassar sig, samverkar med andra och hittar lösningar. Det kan dock gå ut över fritid (man får lägga ner mer tid) och säkerhet. Man blandar också in sin egen privatekonomi för att få det att fungera.

"För vår förening så handlar en hel del fortfarande om hantering av kontanter. Visst har vi hittat andra lösningar, men de kostar tid och pengar. Dessutom har vi tidvis alldeles för mycket pengar i kassaskåpet, det känns inte alls bra. I högsäsong hinner vi inte köra de 25-30 milen för att banka pengar. Om det däremot handlar om mindre belopp kan jag själv ta hand om kontanterna och göra en överföring av motsvarande belopp till föreningen från mitt privata konto."

De största konsekvenserna av att den fysiska närvaron till banker minskar hittar vi i orter med stort inslag av turism. Där hittar vi problem med växelkassor, hantering av utländsk valuta och problem i högsäsong när dagskassorna blir stora och man inte hinner åka iväg för att deponera kontanter. Eftersom man jobbar i en servicebransch och vet att gästen kanske inte kommer tillbaka om man inte lyckas ge hen bra service, så försöker man dock alltid lösa problemet. Det tar emot att säga "Sorry, we can't handle cash..."

"Det har blivit jobbigt att hantera norsk valuta och växelkassor. Visst kan vi säga till kunden att de får behålla sina kontanter och betala med kort. Men vad är det för värdskap? En del av det stod faktiskt banken för tidigare, men nu är det försvunnet och vem vill försämra servicen till sina gäster, vi vill ju att de kommer tillbaka hit..."

Få intervjuade nämner försämrade kreditmöjligheter, vilket kanske inte heller är så märkligt. Av de tjugo som intervjuats har majoriteten inte några krediter och för de som har det så är det ofta i en annan bank än den som nyligen lades ner. Så om det är så att nedläggning av lokala bankkontor skulle leda till försämrade kreditmöjligheter lokalt, är denna intervjuundersökning förstås alldeles för smal för att belysa det. En av de intervjuade säger sig dock ha upplevt en direkt försämring av möjligheterna till kredit som en konsekvens av det nedlagda bankkontoret.

"Den personliga kontakten med banken har försämrats sen de flyttade. Vi fick dessutom försämrade lånevillkor av regionkontoret på en investering, som vi redan hade gjort upp om muntligt med det lokala bankkontoret. Vi upplevde det som att det delvis berodde på bristande kunskap hos den nya regionchefen om vår ort. Det resulterade i att vi måste skjuta på investeringen, trots att vi har en stark efterfrågan från gästerna på den produkten..."



11. Slutsatser och analys

Intervjuerna visar ganska tydligt att nedläggningen av just *det sista bankkontoret* som en isolerad företeelse inte har någon dramatisk betydelse i praktiken. Ofta har det sista bankkontoret haft en begränsad service och inte hanterat till exempel kontanter eller företagsärenden. I vissa fall har det även funnits brister i kompetens hos den kvarvarande personalen. Man kan dock definitivt säga att i en ort som tidigare haft flera bankkontor med lokal beslutskapacitet och god funktionalitet men nu inte har något kvar så blir det en påtaglig skillnad för både företag och föreningar.

Vad det handlar om är en lång process där man i mindre orter lokalt successivt parerar- och kompenserar för ett stadigt minskande utbud från banken av finansiella tjänster. Bland tjänster som försvunnit finns möjlighet att betala räkningar, valutaväxling, service med växelkassor, deponering av kontanter och kontantuttag. För de flesta privatpersoner med tillgång till uppkoppling och digital kompetens så har detta inte inneburit några stora nackdelar. De nya digitala tjänsterna har snarare förenklat- och breddat utbudet av finansiella tjänster och gett tillgång till bättre/bredare rådgivning via internet/telefon. För företagare inom vissa branscher har det dock resulterat i påtagliga utmaningar.



Det förekommer både positiva- och negativa kommentarer i intervjuerna, men totalt sett så upplever de intervjuade en försämring av servicen, om än med starkare koppling till *hela* den förändring som har skett de senaste åren än till just den senaste nedläggningen.

Det kan noteras att bankkontoren i de orter där intervjuerna har gjorts har lagts ner relativt nyligen (1-2 år sen) och att svaren eventuellt hade blivit annorlunda om det hade gått längre tid efter nedläggningen. Det finns normalt olika faser efter en nedläggning av en serviceinrättning som är betydelsefull för en ort. Den första reaktionen, från några månader och upp till ett år efter nedläggningen, är frustration, ilska och "krishantering", ofta då även kopplad till personens känslomässiga relation till orten. Den andra fasen handlar om att lösa de praktiska problem som har uppstått och den tredje fasen om att justera och vidmakthålla de lösningar man har tagit fram. I vilken av dessa faser intervjuerna görs spelar roll för vilka svar man får.

På det stora hela taget så verkar orterna trots allt ha klarat förändringen på ett bra sätt genom lokala initiativ, men en tydlig brist verkar vara samordningen av hur man hanterar förändringen, oavsett vem som har ansvaret för detta. Bankkontoret läggs ner, ofta med kort varsel, och den nya lösningen finns inte på plats när banken stängs. Här finns en klar förbättringspotential i att generera tidiga signaler om en nedläggning och att i så god tid som möjligt mobilisera företag, föreningar, banker och offentliga aktörer för att hitta

lösningar som passar just den aktuella orten. En del i detta är också att lokalisera- och analysera best-practice på andra orter där bankservicen har försvunnit.

Man klarar ofta att lösa de flesta praktiska problem som uppstår lokalt, till priset av ökat eget arbete, ökade kostnader och försämrad säkerhet. Turistorter får större negativa konsekvenser än andra orter, med tydliga påfrestningar på service och värdskap.



Kontakter med Tillväxtanalys, organisationen Företagarna och rapporter från dem, vittnesmål från enskilda företagare, forskning samt intervjuer med personer med insikt i kreditbedömningsprocesser och sannolika effekter av en förändrad kreditbedömning indikerar att lands- och glesbygdsföretagare kan få gradvis försämrade möjligheter att lånefinansiera investeringar i relation till företagare i mer expansiva regioner. De viktigaste faktorerna bakom detta är minskat fokus i kreditbedömning på personen bakom företaget, minskad kunskap om mindre orter och en mer renodlad nyckeltalsbedömning.

Bankerna agerar rationellt när de lägger ner kontor med låg besöksfrekvens. Som en företagare påpekade så ska man knappast klandra bankerna för att de koncentrerar sin verksamhet geografiskt i takt med snabb digitalisering och nya tjänster.

Det säger sig självt att en snabb digitalisering ställer krav på goda möjligheter till uppkoppling och detta finns inte på alla de undersökta orterna. Detta är alltså också en av de faktorer man bör undersöka inför en kommande nedläggning av ett bankkontor och undersöka hur den kommunala- och länsplaneringen för fiberutbyggnad ser ut.

En fråga som ofta kommer upp är säkerhet (eller snarare brist på säkerhet). Det handlar då för det mesta om att det på bankkontoret fanns ett omfattande och genomtänkt säkerhetsarbete, medan de servicepunkter som tar över de finansiella funktionerna oftast har en låg säkerhet. Detsamma gäller för enskild näringsidkare/föreningsföreträdare som ibland förvarar kassan hemma på grund av långa avstånd till närmaste ställe för deponering av kontanter. Metoden man använder i dessa fall är oftast att blunda och hoppas att man inte själv blir drabbad av ett eventuellt rån.

Flera respondenter pratar om att det skulle vara en betydligt värre "smäll" om den kvarvarande "servicepunkten" läggs ner än när det sista bankkontoret försvann.

Totalt sett så är den snabba nedläggningen av bankkontor i "perifera lägen" logisk i ljuset av den snabba digitaliseringen och de företagare som inte berörs negativt av kontanthantering och kreditmöjligheter är i allmänhet positiva till utvecklingen och de möjligheter den ger. Det kan dock finnas anledning att hitta vägar för att kompensera för de nackdelar som uppstår. Följande åtgärder kan vara aktuella. Ansvar behöver definieras/fördelas för varje enskild punkt.

- Uppläggning av en best-practice-bank för åtgärder vid en nedläggning. Lösningen ska omfatta ansvarsfördelning, växelhantering, valutaväxling, deponering av kontanter, tips till föreningar, information om gällande regelverk kring finansiella tjänster och kontanthantering, uppkoppling, information till kunder och allmänhet samt säkerhet.
- Inbjudan till ett möte i så god tid som möjligt för att diskutera förutsättningar och lösningar för den ort som står inför en banknedläggning (med stöd av t ex ovanstående best practice).
- Identifiering av åtgärder som kan reducera det "informationsglapp" som finns mellan kreditgivare och företagare i lands- och glesbygd med långa avstånd till det närmaste bankkontoret i sin bank. Ett exempel på sådan åtgärd/verktyg kan vara en aktuell beskrivning av ortens egenskaper och potential som kan nyttjas av de företag på orten som söker/omförhandlar krediter. Ett annat exempel är verktyg med vilka man som enskild företagare kan stärka sin position vid en förhandling om kreditvillkor med banken (exempelvis Företagarna räntekoll) eller en mall med den information som behöver tas fram inför en kreditansökan.
- Att någon av regionens företagsfrämjare, vid behov, kan ta initiativ till lokala utbildningar i hur man kan bli mer digital; som företagare, föreningsrepresentant, lokal konsument och finansiell kund.
- Tydligare information till kunder som besöker en lokal "kontant-servicepunkt" hur verksamheten drivs och finansieras för att minska risken för negativ kritik från konsumenter riktad till den lokala handlaren.
- Ett ökat (systematiskt) utbyte av information mellan de aktörer som från olika håll just nu studerar såväl förändrad kontanthantering som förändringar i kreditbedömningar. Vi ser stora möjligheter till ömsesidigt informationsutbyte/kompetensutveckling hos olika involverade aktörer, t ex Länsstyrelserna, Företagarna, Tillväxtverket, Tillväxtanalys, forskningsinstitutioner, m fl. Dessa aktörer har stora möjligheter att via sitt perspektiv och sin kunskap berika- och konkretisera övriga aktörers perspektiv och analyser.
- Det finns även ett påtagligt behov av att göra en särskild analys av huruvida den allt mer centraliserade och nyckeltalsbaserade kreditbedömningen leder till systematiska- och tilltagande nackdelar för företag i lands- och glesbygd med kapitalbehov.



