Länsstyrelserna









2021:10

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2021

Omslagsbild/kollage: Karaktäristiska skyltar i samhället år 2021; Parkeringsskylt ”Endast mobilbetalning”. Butiksdörrar med skyltar om ”Kontantfri butik”, ”Cash is not king”, ”Vi tar endast Swish - kortläsaren trasig”. Kontanter i form av sedlar och mynt.
Foton: Länsstyrelsen i Dalarnas län, förutom foto på kontanter, Mostphotos.
Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen i Dalarnas läns webbplats:
www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer
Rapportnummer: 2021:10
ISSN: 1654-7691.

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2021

Rapport 2021:10. Bevakning av grundläggande betaltjänster 2021

Anna-Karin Drake & Johanna Jansson

INNEHÅLL

Sammanfattning 3

Bakgrund 5

Kontanthantering och betaltjänster i Sverige 6

Regeringens insatser för att möta utvecklingen på betaltjänstmarknaden 7
Riksbankens e-kronaprojekt 8
Rätten till betalkonto 9
Att betala räkningar kontant 10
Ökade kostnader för att tillgodose behovet av betaltjänster 10
Kontantinfrastrukturen är fortsatt sårbar 11

Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster 13

Privatpersoners tillgång till betaltjänster 14
Situationen för företag och föreningar 17

Digitala betaltjänster 20

Den digitala delaktigheten hos utsatta grupper 20
Behov av utbildning för att öka den digitala delaktigheten 22
Att hjälpa närstående med digitala betaltjänster 24
Digital infrastruktur 25

Länsstyrelsernas insatser 27

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud 27
Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser 29
Organisation av arbetet 32

Avslutande reflektioner 35

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2021 37

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län 38
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län 46
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län 53
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län 60
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län 68
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län 76
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län 84
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län 91
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län 98
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län 105
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län 112
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län 120

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län 127
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län 134
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län 142
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län 150
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län 158
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län 165
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län 172
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län 180
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län 188

Sammanfattning

Att det sker en strukturomvandling från manuella till digitala betaltjänster är tydligt. Kontanttjänster fortsätter att avvecklas och kontanter används i allt mindre utsträckning. Samtidigt ökar användningen av digitala betaltjänster. Förra året rapporterade länsstyrelserna att denna utveckling påskyndats av pandemin, exempelvis genom en stor minskning av kontantuttag i Bankomat AB:s uttagsautomater. Detta förklarades bland annat av att många varit hemma mer, konsumerat mindre och förändrat sina betalningsvanor. I år har denna utveckling mattats av något och närmat sig en minskning på omkring tio procent per år, vilket varit den genomsnittliga minskningstakten sett över tid.

Länsstyrelserna bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster varierar, både när det gäller möjlighet och förmåga att använda sig av digitala lösningar och var användaren befinner sig rent geografiskt. Samtliga länsstyrelser anser att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Sju länsstyrelser bedömer att det är fler områden än tidigare år där tillgång brister. Detta motiveras främst av att bankkontor och betaltjänstombud har lagts ned på vissa orter under året.

I år bedömer 17 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. Det motiveras av att många kan och vill använda digitala betaltjänstlösningar. Svårigheter att utföra grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning bland äldre personer, asylsökande, nyanlända och hos personer med funktionsnedsättningar. Hela 18 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen varken är tillfredsställande för gruppen äldre eller för personer med funktionsnedsättningar. Det är dock viktigt att komma ihåg att dessa grupper inte är homogena sett till hur de utför sina betaltjänster. Däremot kan vi se att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. Vi kan även se att det blir allt svårare att vara delaktig i samhället för de individer som inte är digitalt delaktiga, detta gäller även betaltjänster.

En fråga som vi lyfter särskilt i årets bevakningsrapport är rätten till betalkonto. Att ha tillgång till ett betalkonto är en förutsättning för att kunna sköta sina betalningar i dagens samhälle. Länsstyrelserna har fått kännedom om att det skett en ökning av antal personer som nekas att öppna betalkonto. Det gör situationen mycket besvärlig för dem det drabbar. Utan betalkonto är det endast möjligt att betala sina räkningar med kontanter över disk. Samtidigt minskar tillgängligheten till denna tjänst, vilket länsstyrelserna ser som problematiskt.

Länsstyrelserna vill fortsatt även lyfta att kontantkedjan är sårbar. Den är beroende av ett fåtal privata aktörer för att upprätthållas. Vi ser även att det på många orter endast finns ett serviceställe kvar, vilket skapar sårbara områden där tillgången till betaltjänster snabbt kan förändras. Enskilda aktörers beslut kan få kännbara konsekvenser vad gäller tillgången till betaltjänster, och även påverka priset för användaren och kostnaden för

staten. Vi anser att det fortfarande finns behov av statliga stödinsatser till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster på vissa orter där marknaden inte tillgodoser servicebehovet, men de statliga stödinsatserna är beroende av att det finns en fungerande kontantinfrastruktur i Sverige. Med bakgrund av detta välkomnar länsstyrelserna Betalningsutredningen, som ska se över statens roll på betalningsmarknaden och ta ställning till hur rollen bör se ut i framtiden.

Bakgrund

Riksdagen beslutade 2007 att lagen om grundläggande kassaservice skulle avskaffas. Därmed avvecklades Svensk Kassaservice som utförde kassa-, bank- och plusgirotjänster. Bakgrunden till beslutet var att nya lösningar hade vuxit fram på betaltjänstmarknaden. Detta minskade behovet av manuella tjänster för förmedling av betalningar och kontanthantering.[1] Den tidigare lagen om grundläggande kassaservice ersattes av det av riksdagen beslutade politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att:

- sköta betalningsförmedling, exempelvis betala räkningar
- ta ut kontanter
- sätta in dagskassor på bankkonto för företag och föreningar.

Länsstyrelserna har sedan 2009 i uppdrag att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. Vi ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna bevakar även betaltjänstsituationen för företag och föreningar. Från och med 2013 har länsstyrelserna möjlighet att, när det behövs, ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgängligheten till grundläggande betaltjänster.

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till regeringen. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för rapporteringen. I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera genomförandet. Genom denna rapport redovisar länsstyrelserna utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster 2021.[2]

[1] Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55.
[2] Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende länsstyrelserna. Förordningen (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster.

Kontanthantering och betaltjänster i Sverige

Årets bevakning av grundläggande betaltjänster visar att traditionella kontanttjänster fortsätter att avvecklas och att kontanter används i allt mindre utsträckning. I förra årets bevakning konstaterade länsstyrelserna att den minskade kontantanvändningen påskyndats av pandemin. Enligt Bankomat minskade uttagen i deras automater med 18 procent mellan första halvåret 2019 och första halvåret 2020. Bankomat förklarade att den stora minskningen delvis berodde på pandemin, som inneburit att många har varit hemma mer, konsumerat mindre och förändrat sina betalningsvanor. Motsvarande minskning mellan 2020 och 2021 är 12 procent. Detta visar att minskningstakten har mattats av något, trots en pågående pandemi. Den har närmat sig en minskning på omkring tio procent per år vilket varit den genomsnittliga minskningstakten sett över tid.[3]

En undersökning som Bankomat genomfört visar att 63 procent av svenskarna sällan eller aldrig har kontanter med sig. Det är en ökning med två procentenheter sedan 2020. Bland unga i åldern 18–29 år är motsvarande siffra 76 procent. Bland äldre i åldern 65–79 år är det 47 procent som sällan eller aldrig har kontanter med sig. Samtidigt som användningen av kontanter minskar kan vi se att användningen av digitala betaltjänster ökar.[4] Exempelvis har användningen av Swish ökat med 21 procent under det senaste året[5].

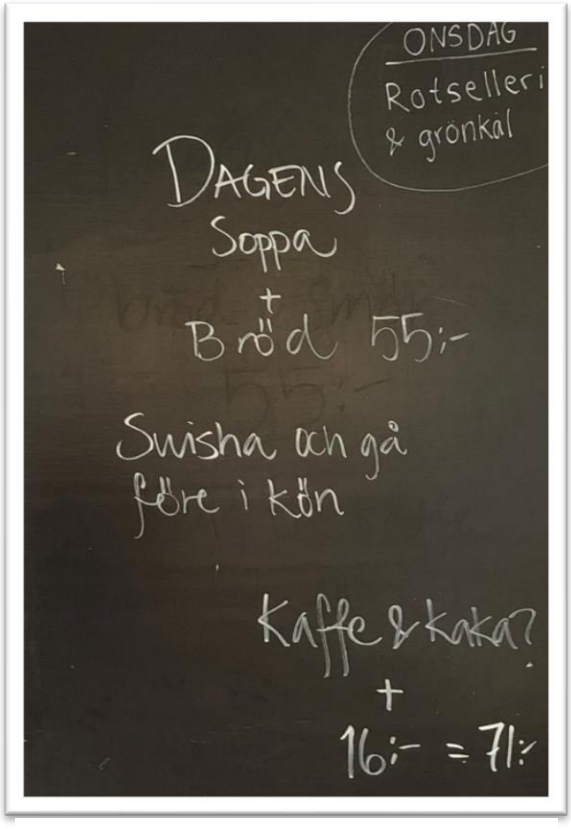


Foto: Agneta Olsson

Det är tydligt att det sker en strukturomvandling från manuella till digitala betaltjänster. En tillbakablick över de senaste fem åren visar att det i exempelvis Södermanlands län år 2016 fanns 15 bankkontor i länet som hanterade kontanter över disk. I dag finns det endast ett bankkontor kvar i länet som gör det, och det finns i Eskilstuna.

[3] https://bankomat.se/nyheter/press/kontantbarometern-kontantuttagen-minskar-med-12-procent/ & https://bankomat.se/nyheter/press/kontantuttagen-minskar-med-18-procent/ 2021-10-18
[4] https://bankomat.se/nyheter/press/sex-av-tio-blekingebor-anvander-inte-kontanter/ 2021-10-18
[5] https://assets.ctfassets.net/zrqoyh8r449h/6fdmbaVgsj2HwVvOAbhRnu/aa73d6336c1987cce1bcafa14ade2f80/Swish_statistik___nedtid_september_2021.pdf

I Uppsala län har antalet platser för betalningsförmedling minskat med över 30 procent, platser för kontantuttag har minskat med 38 procent och platser för dagskassehantering har minskat med över 40 procent under samma tidsperiod.

I Västra Götalands län saknar 24 av länets 49 kommuner kontanthantering på bankkontor, varav tre kommuner i norra Skaraborg saknar bank överhuvudtaget. I detta område saknas även möjlighet att betala räkningar hos bank eller ombud.

I Västerbottens län har tolv lokala bankkontor stängts ned under året med följden att fyra kommuner i länet (Bjurholm, Dorotea, Sorsele och Åsele) nu helt saknar bankkontor, och att 5 av länets 15 kommuner bara har ett bankkontor kvar. Endast en handfull av länets bankkontor hanterar idag kontanter och öppettiderna försämras dessutom successivt. Möjligheterna till betalningsförmedling, det vill säga personlig service och betalning över disk, är på väg att helt försvinna i inlandskommunerna.

Regeringens insatser för att möta utvecklingen på betaltjänstmarknaden

Den snabba utvecklingen på betalningsmarknaden har lett till insatser från regeringen i form av utredningar och en ny lagstiftning. Den nya lagen trädde i kraft den 1 januari 2021 och den innebär att banker och andra kreditinstitut[6] ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet.

För att uppfylla det nya lagkravet har Bankomat under det första halvåret 2021 satt upp tio nya uttagsautomater; en i Furudal i Dalarnas län, en i Lillhärad i Jämtlands län, en i Kosta i Kronobergs län och en i Östra Husby i Östergötlands län, samt sex i Norrbottens län på följande orter: Glommersträsk, Harads, Karesuando, Nikkala, Vidsel och Vittangi. På sju orter har Bankomat bytt ut de gamla uttagsautomaterna mot nya automater, som också har insättningsfunktion. Dessa orter är Djurås och Svärdsjö i Dalarnas län, Bjurholm i Västerbottens län, Marstrand i Västra Götalands län, Pålsboda i Örebro län samt Bredbyn och Junsele i Västernorrlands län.[7]

Post-och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvar för att bankerna uppfyller kraven. I mars gjorde PTS den första kontrollen som visar att marknaden tillhandahåller platser för kontanttjänster i betryggande utsträckning. PTS´s beräkningar visar att 0,26 procent av Sveriges befolkning har längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Enligt lagen får denna siffra vara högst 0,3 procent. När det gäller dagskasseinsättning har 1,11 procent längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning och enligt lagkravet ska det vara maximalt 1,22 procent. I den första tillsynsomgången har PTS tittat på den geografiska tillgången till tjänsterna och inte på faktorer som tillgänglighet och

[6] Förslaget gäller banker med en inlåning från allmänheten på över 70 miljarder kronor.
[7] https://bankomat.se/nyheter/press/nya-kontantautomater-pa-17-orter/ 2021-10-18

rimliga öppettider. PTS framhåller att dessa faktorer kommer att räknas med i framtida kontroller, vilket medför att resultatet kan komma att se annorlunda ut.[8]

Länsstyrelserna ser att den nya lagen har gett olika resultat i olika delar av landet. I vissa län har det inte skett någon förändring alls och i andra har det tillkommit uttagsautomater och insättningsautomater som förbättrat tillgängligheten till dessa tjänster. De fyra nordligaste länen ser en problematik i att lagen utgår ifrån ett nationellt perspektiv och inte tar hänsyn till regionala förhållanden. Av de 25 662 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 18 852 bosatta i något av de fyra nordligaste länen. I bedömningen av lagens efterlevnad är denna snedvridning ingenting som tillsynsmyndigheten kan beakta.

I december 2020 beslutade regeringen att tillsätta en särskild utredare som ska se över statens roll på betalningsmarknaden och ta ställning till hur rollen bör se ut i framtiden. Utredaren ska redovisa arbetet i november 2022. [9]

Riksbankens e-kronaprojekt

Riksbankens e-kronaprojekt startade 2017[10] och länsstyrelserna har beskrivit det i tidigare bevakningsrapporter. Syftet med projektet är att undersöka om det är möjligt att ge ut ett digitalt komplement till kontanter för att möta den utveckling som sker med en minskad användning av kontanter. Förra året gick projektet in i en mer praktisk fas tillsammans med företaget Accenture för att testa att bygga en möjlig teknisk plattform för e-kronan. Målet är att lära sig mer om hur en teknisk lösning för en e-krona skulle kunna fungera. I april i år publicerades en första delrapport som bland annat redovisar följande lärdomar:

- Tekniken ger nya möjligheter, men måste utredas mer. Den skapar möjlighet till unikt identifierbara e-kronor. Däremot är tekniken oprövad när det gäller att hantera massbetalningar i den skala och med den säkerhet som en centralbanksutgiven digital krona kräver.
- Olika former av lagring av tokens och nycklar ger skilda egenskaper. Hur lagringen av pengar ska se ut bör i slutändan avgöras av vilka funktioner som ska prioriteras hos en e-krona. En viktig fråga är om e-kronan ska fungera även utan tillgång till internet, så kallad offlinefunktionalitet, en möjlighet som projektet ännu inte testat.

[8] https://www.pts.se/sv/nyheter/betaltjanster/ingen-ytterligare-atgard-efter-tillsyn-av-kontanttjanster/ 2021-10-06
[9] Kommittédirektiv, Dir. 2020:133, Regeringen & https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/kommittedirektiv/2020/12/dir.-2020133/ 2021-10-07
[10] https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/e-krona/ 2021-10-18

- Ett parallellt nätverk gör betalsystemet mer robust. En lösning baserad på blockkedjeteknik och tokens innebär en infrastruktur som till stora delar kan fungera parallellt med dagens infrastruktur för betalningar. [11]

Riksbanken utreder fortfarande ett eventuellt införande av e-kronan men inget politiskt beslut är ännu fattat. Det är ett intressant projekt att följa utifrån länsstyrelsernas arbete med att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelserna ser att en e-krona bland annat skulle kunna göra situationen enklare för dem som av olika anledningar inte har tillgång till ett betalkonto, samt göra betalningssystemet mer robust vid eventuella driftstörningar i exempelvis system för kortbetalningar.

Rätten till betalkonto

En fråga som vi vill lyfta särskilt i årets bevakningsrapport är rätten till betalkonto. Enligt Betalkontodirektivet, som infördes i svensk lag 2017, ska alla konsumenter som är lagligt bosatta inom Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES) ha rätt att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Ett betalkonto är en förutsättning för att kunna sköta sina betalningar i dagens samhälle. Det handlar till exempel om att kunna få sin lön utbetald, betala räkningar, ta ut kontanter, göra överföringar och betala med kort.

Både Finansinspektionen (FI) och Konsumenternas Bank- och finansbyrå har under de senaste åren sett en ökning av antalet konsumenter som uppger att de blivit nekade att öppna ett konto med grundläggande funktioner eller har fått konton uppsagda. Detta görs ofta med hänvisning till regelverket för penningtvätt och dess långtgående krav på identifiering och kundkännedom. Oftast på grund av att kunden saknar personnummer, svensk id-handling, att det genomförts en kreditprövning eller att banken inte godtar pass från EES. Länsstyrelserna har de senaste åren rapporterat om problem för framförallt asylsökande och nyanlända att öppna betalkonto, vilket bekräftar att det finns problem inom detta område. Även antalet ärenden där konsumenter tycks bli nekade att öppna konton på grund av dålig ekonomi, betalningsanmärkningar och skuldsanering har ökat. [12]

Det är tydligt att det förekommer en motsättning mellan Betalkontodirektivet och regelverket för penningtvätt, vilket orsakar problem.[13] Resultatet av bankernas tolkning och efterlevnad av regelverken gör att människor som har rätt till betalkonto i vissa fall nekas. Dessa personer har en mycket problematisk situation när det gäller möjligheten att använda betaltjänster.

---

[11] https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/e-krona/e-kronarapporter/e-kronapiloten-etapp-1/ 2021-10-18
[12] Finansinspektionen, Redovisning av betalkontodirektivets genomförande i Sverige, 16 december 2020. Dnr 20-28029 & Finansinspektionen, Konsumentskyddsrapport 2021, 4 februari 2021, Dnr 20-21857 & Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Verksamhetsberättelse 2020.
[13] Ibid.

Att betala räkningar kontant

Den nya lagen som trädde i kraft i januari i år om skyldigheten för vissa kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster omfattar kontantuttag och dagskasseinsättning. Betalningsförmedling ingår däremot inte. Samtidigt minskar antal ställen där det går att betala räkningar med kontanter över disk stadigt. Det beror på att bankkontor stänger ner eller har slutat med kontanthantering och att ClearOn AB har avvecklat ombud. I dag finns omkring 180 ClearOn-ombud runt om i landet, vilket är en minskning med cirka 280 ombud sedan 2018.[14] Länsstyrelserna kan ge stöd till ombudslösningar som erbjuder betalningsförmedling på orter där marknadsaktörer inte fyller det behov som finns. I dagsläget finns dock endast en aktör som erbjuder den tjänsten vilket gör situationen sårbar. Samtidigt ser länsstyrelserna att tjänsten används i förhållandevis liten utsträckning. I länsstyrelsernas senaste uppföljning av de statligt finansierade betaltjänstombuden från 2019 framgår det att hos hälften av ombuden användes tjänsten i genomsnitt mindre än tio gånger per månad. Högsta genomsnittliga antal var 93 gånger per månad. I genomsnitt användes tjänsten 21 gånger per månad. [15] Samtidigt bedömer länsstyrelserna att denna tjänst är viktig för de personer som använder den trots att den är kostsam. Hos ett ClearOn-ombud kostar det 75 kronor att betala en räkning[16] och på en bank är motsvarande siffra 50–200 kronor beroende på bank[17]. Utan betalkonto är detta det enda sättet att betala sina räkningar. Då finns varken möjlighet att använda internetbank, telefonbank eller brevbaserade girotjänster för att betala räkningar. Det är också viktigt att tillägga att det på bankkontor krävs giltig legitimation för att betala en räkning. Det betyder att exempelvis asylsökande som inte har ett betalkonto är begränsade till att betala hos ClearOn-ombud, som har godtagit legitimering med LMA-kort.

PTS lyfter i sin återrapportering att situationen är bekymmersam för de som behöver betala räkningar men inte har betalkonto.[18] Länsstyrelserna instämmer i detta och delar PTS bedömning att konsekvenserna av en fortsatt nedläggning av bankkontor och betaltjänstombud behöver analyseras vidare.

Ökade kostnader för att tillgodose behovet av betaltjänster

Länsstyrelserna har under de senaste åren erfarit att kostnaderna för att tillhandahålla betaltjänster har ökat. Kostnaderna har ofta stigit då vissa avtal har förnyats eller nytecknats. I dagsläget finns endast en aktör, ClearOn, som länsstyrelserna kan bevilja

---

[14] https://www.kassagirot.se/ 2021-10-28
[15] Länsstyrelsernas återrapport Samlad ekonomisk redovisning av beslut om betaltjänststöd år 2019 och sammanfattande redogörelse för betaltjänststödets användning och effekter
[16] https://www.kassagirot.se/tjanster/priser/ 2021-10-13
[17] Enligt PTS kartläggning av prisuppgifter från hemsidor hos 7 stora banker i Sverige 2021-01-28
[18] Post- och telestyrelsen, PTS återrapportering av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster. 2021-02-19 Rapportnummer: PTS-ER-2021:6

stöd till som erbjuder möjlighet att betala räkningar över disk. Därmed har länsstyrelserna inte någon möjlighet att vända sig till någon konkurrerande aktör i de fall det finns ett behov av dessa tjänster. Staten är beroende av att det finns aktörer som fortsätter att erbjuda tjänsterna till rimliga kostnader. Samma situation ser vi när det gäller värdetransporter då Loomis AB numera är den enda aktören på marknaden som erbjuder värdetransport.

Det finns flera aktörer som erbjuder kontantuttag och dagskasseinsättning och dessa lösningar är generellt sett billigare än de ombudslösningar som ClearOn tillhandahåller, men då erbjuds, som tidigare nämnts, inte betalningsförmedling. Eftersom användningsgraden av betalningsförmedling generellt sett är låg, och länsstyrelsernas kostnad för att tillhandahålla tjänsten är hög, blir kostnaden per transaktion hög. Det är länsstyrelserna som bedömer behovet på orten och om behovet motiverar kostnaden. Denna bedömning blir allt svårare att göra då kostnaden för tjänsterna ökar. Länsstyrelserna diskuterar kontinuerligt sinsemellan vad som är rimliga kostnader och vad som är en skälig användningsgrad. Det är svårt med gemensamma riktlinjer, då förutsättningarna och behovet skiljer sig mycket över landet, exempelvis när det gäller avstånd och befolkningsunderlag. Dessutom måste länsstyrelserna förhålla sig till det politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.

Kontantinfrastrukturen är fortsatt sårbar

I dag är det i första hand marknadsaktörer som ska tillgodose tillgången till grundläggande betaltjänster i Sverige, men under det senaste decenniet har den svenska betaltjänstmarknaden förändrats kraftigt. I takt med att banker och andra betaltjänstaktörer minskat sitt utbud av kontanttjänster och betalningsförmedling har tillgången till grundläggande betaltjänster minskat.



Foto: Josefine Eklund

Länsstyrelserna bedömer att kontantkedjan är fortsatt sårbar. Den är beroende av ett fåtal privata aktörer för att upprätthållas. Enskilda aktörers beslut kan få kännbara konsekvenser vad gäller tillgången till betaltjänster och även påverka prisbilden. Vi ser även att det på många orter endast finns ett serviceställe kvar, vilket skapar sårbara områden där tillgången till betaltjänster snabbt kan förändras.

Länsstyrelserna rapporterar att butiker i allt större utsträckning har slutat att ta emot kontanter och att pandemin har påskyndat denna utveckling. En undersökning av Svensk Handel, bland deras medlemmar, visar att 94 procent av dagligvaruhandeln fortfarande tar emot kontanter[19]. Vi kan utifrån detta konstatera att dagligvaruhandeln fortfarande har en stor betydelse för att upprätthålla kontantinfrastrukturen.

Vi bedömer att det fortfarande finns behov av statliga stödinsatser till ombud som tillhandahåller grundläggande betaltjänster på vissa orter där marknaden själv inte tillgodoser servicebehovet. De statliga stödinsatserna är beroende av att det finns en fungerande kontantinfrastruktur i Sverige.

Den nya lagen, som innebär att banker och andra kreditinstitut ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet, har bidragit till förbättrad tillgänglighet till kontantuttag och insättningsmöjligheter på vissa orter, men problemet med få aktörer i kontantkedjan kvarstår. Vi ser att fler åtgärder kan komma att bli nödvändiga för att Sverige ska kunna behålla en rikstäckande kontantinfrastruktur. Betalningsutredningens resultat är mycket intressant i detta sammanhang.

[19] https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/rapporter-och-foldrar/betalfragor/acceptans-av-kontanter-som-betalmedel-i-butik.pdf & https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/rapporter-och-foldrar/betalfragor/acceptans-av-kontanter-som-betalmedel-2021.pdf 2021-10-19

Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster varierar, både när det gäller möjlighet och förmåga att använda sig av digitala lösningar och var användaren befinner sig rent geografiskt. Samtliga länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Sju länsstyrelser bedömer att det är fler områden än tidigare år där tillgången brister. Detta motiveras främst av att bankkontor och betaltjänstombud har lagts ned på vissa orter under året.

Det blir allt svårare att vara delaktig i samhället för de individer som inte är digitalt delaktiga, det gäller inte minst betaltjänster. Klyftan mellan de som använder digitala betaltjänster och de som av olika anledningar inte gör det växer i takt med att manuella tjänster och personlig service ersätts av digitala lösningar. Läs mer om detta i stycket *Digitala betaltjänster*.

12 av 21 länsstyrelser bedömer att pandemin försämrat tillgången till grundläggande betaltjänster. Bland annat på grund av att vissa butiker, med hänvisning till smittspridning, slutat med kontanter. Det har påverkat möjligheten till personlig service på bankkontor genom att flera banker har anpassat sina öppettider och hur de tar emot besökare för att minska risken för smittspridning. Det kan innebära att kunderna som tidigare fått hjälp på bankkontor har fått det på andra tider eller digitalt i de fall det har varit möjligt. Pandemin har även påverkat betalningsvanorna. I en enkätundersökning som Länsstyrelsen i Västra Götalands län har genomfört svarar ungefär hälften att de har ändrat sitt beteende det senaste året. Fler betalar oftare med kort, Swish och blippar kortet, det vill säga gör kontaktlösa betalningar. Många svarar att de handlar mer på nätet än tidigare.

”I dag gör vi knappt annat än att sitta bredvid människor och hjälpa dem att fylla i ansökningar eller förklara hur de gör en betalning, förut satt vi och samtalade över en kopp kaffe.”

Citat från verksamhetsansvarig vid Röda Korset i Västerås om konsekvenser av pandemin.

Privatpersoners tillgång till betaltjänster

I år bedömer 17 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. [20] Detta motiveras i huvudsak av att många idag kan och vill använda digitala betaltjänster. Nio länsstyrelser bedömer ändå att situationen är försämrad. Detta kan förklaras av att bankkontor och betaltjänstombud har stängt under året samt att personlig service minskat, exempelvis på grund av pandemin som i många fall bidragit till begränsade öppettider.

Svårigheter att utföra grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning bland äldre, hos personer med funktionsnedsättningar och hos asylsökande och nyanlända. Hela 18 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen varken är tillfredsställande för gruppen äldre eller för personer med funktionsnedsättningar.[21] Majoriteten av länsstyrelserna bedömer även att situationen för äldre och personer med funktionsnedsättningar har försämrats under året. 16 av 21 länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats för äldre och 13 av 21 anser att det försämrats för personer med funktionsnedsättning. Dessa bedömningar grundas återigen på att bankkontor och betaltjänstombud har lagts ned vilket har minskat tillgången till betalningsförmedling och möjligheten till personlig service. Även den ökade digitaliseringen kan utgöra ett problem. Många inom dessa grupper är inte digitalt delaktiga och pandemin har förvärrat situationen eftersom många på grund av isolering i större utsträckning varit beroende av digitala tjänster. Läs mer om digital delaktighet i avsnittet *Digitala betaltjänster*.

Det är dock viktigt att komma ihåg att grupperna äldre och personer med vissa funktionsnedsättningar inte är homogena sett till hur de utför sina betaltjänster. Däremot kan vi se att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. De utmaningar som personer med funktionsnedsättning ställs inför när det gäller grundläggande betaltjänster varierar.

Personer med kognitiva funktionsnedsättningar kan ha problem att hantera betalkort, då kontanter ger en bättre förståelse för pengar. De kan även i vissa fall sakna betalkort. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning saknar BankID av olika anledningar och då är betalningar med Swish uteslutet. Gode män och förvaltare önskar en e-legitimation som är kopplat till förordnandet de har som ställföreträdare. De efterfrågar även en digital legitimation till banker som tillåter brukare att utföra enklare tjänster utan att ge tillgång till överföring av pengar.

[20] Motsvarande siffror i fjol var 18 av 21 länsstyrelser
[21] Motsvarande siffror i fjol var 15 av 21 länsstyrelser.

”Jag är född på 1980-talet och känner mig ändå delvis utestängd. Jag har svårigheter med att visualisera hur mycket pengar det är på kontot efter några inköp och det har hänt många gånger att det fattas pengar. Känner mig utestängd på grund av att jag helt enkelt inte har råd att köpa ny mobil hela tiden för att möta säkerhetskraven för att ha BankID och sånt.”

Ur Länsstyrelsen i Västernorrlands läns bevakningsrapport.

För personer med nedsatt syn kan det handla om svårigheter att se och känna på uttagsautomaternas knappar och skärm. Liksom tidigare år återstår arbete för att anpassa den fysiska miljön till personer med funktionsnedsättning. Det kan fortfarande vara svårt för en rullstolsburen person att nå upp till en uttagsautomat, även om situationen har förbättrats då det finns automater som är anpassade i nivå. Även butikernas betalterminaler kan upplevas som otillgängliga vad gäller utformning eller placering.

Under sommaren 2021 gjorde Länsstyrelsen i Östergötlands län en undersökning av 18 uttagsautomater i nio olika kommuner i länet. I samband med undersökningen kontrollerades bland annat blindskriften, talfunktionen, höjden på automaten och skicket på knapparna. Tillsynen av uttagsautomater i Östergötland visar att uttagsautomaterna överlag har en god tillgänglighet, men att det fanns vissa brister, framför allt relaterat till talfunktionen. 7 av 18 uttagsautomater hade brist i talfunktionen. Talfunktionen gick att aktivera, men ljudet var så pass lågt att det inte gick att höra vad den sa, det gick inte heller att justera ljudet. Denna brist gör att talfunktionen i princip blir verkningslös. Andra brister var att vissa uttagsautomater satt högt upp och att en del av knapparna på några automater krävde extra kraft för att tryckas ner.

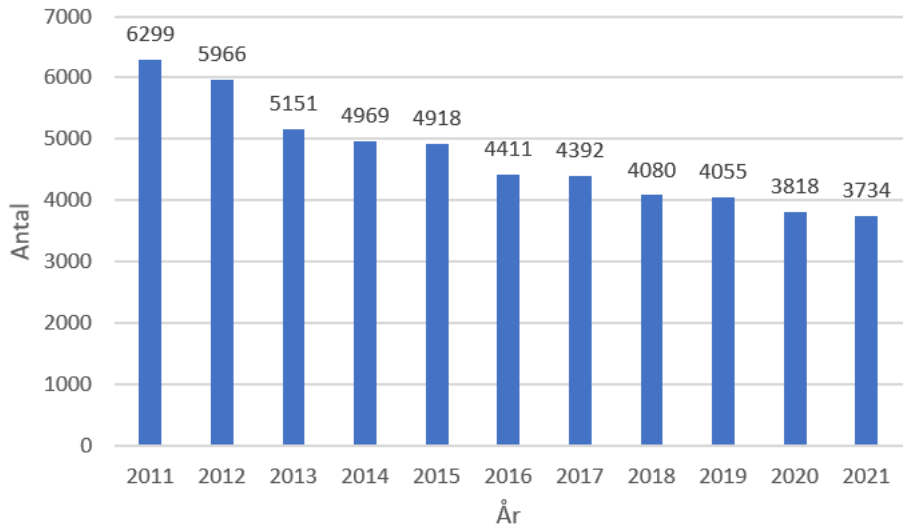
Länsstyrelserna vill samtidigt lyfta fram perspektivet att digitala betaltjänster också kan underlätta för personer inom de utsatta grupperna. Exempelvis medför betalkortets blippfunktion att det går att göra betalningar utan att använda kod, vilket underlättar för personer som har svårt att komma ihåg koder. En mobiltelefon kan också vara ett bra verktyg, bland annat för att det går att förstora text och skanna OCR-koder med mera på fakturor.

Kontantuttag

Tittar vi på statistiken för kontantuttag ser vi att det idag finns 3 734 ställen för kontantuttag. Det är betydligt fler än förra året, då statistiken visade 2 952 ställen. Ökningen beror på att kontantuttag i kassan hos ICA-butiker numera räknas med i

statistiken. I praktiken har det under det senaste året skett en minskning med 80 ställen för kontantuttag. Samtidigt har det under året tillkommit nya uttagsautomater. För att uppfylla det nya lagkravet har Bankomat under det första halvåret 2021 satt upp tio nya uttagsautomater; en i Furudal i Dalarnas län, en i Lillhärad i Jämtlands län, en i Kosta i Kronobergs län och en i Östra Husby i Östergötlands län och i Norrbottens län på följande sex orter: Glommersträsk, Harads, Karesuando, Nikkala, Vidsel och Vittangi.

Diagram 1. Diagrammet visar antal ställen för kontantuttag i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2011–2021. Källa: Pipos Serviceanalys.



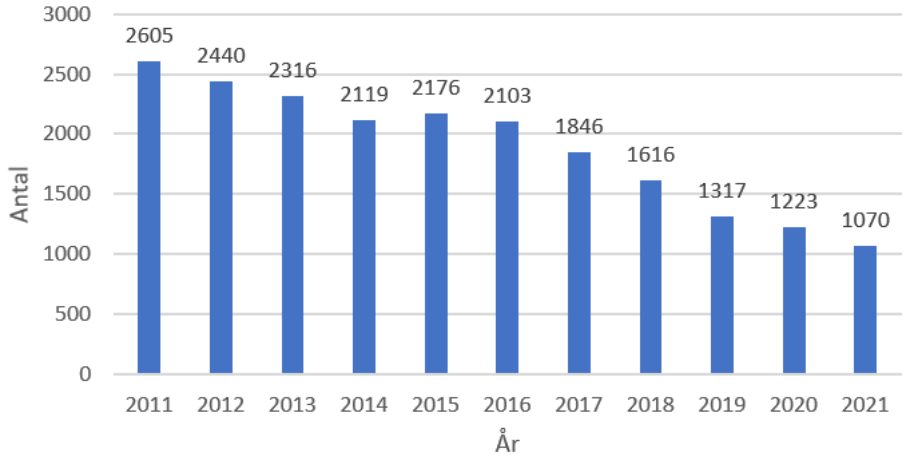
Till skillnad från föregående år räknas kontantuttag hos ICA-handlare med i statistiken. Tillväxtverket har justerat detta bakåt i tiden så att denna uttagsmöjlighet finns med ända sedan 2011. Förändringen som innebär att ICA-handlare räknas med som kontantuttagsställe i årets statistik, beror bland annat på att denna uttagsmöjlighet räknas med inom PTS tillsynsansvar gällande den nya lagen. Den innebär att vissa banker och kreditinstitut ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet.

Några länsstyrelser lyfter tveksamheter kring huruvida kontantuttag hos ICA-handlare är en fungerande uttagsmöjlighet, då det beror på om det finns tillräckligt med kontanter i kassorna eller inte. Några länsstyrelser kommer att titta närmare på detta. En annan aspekt som lyfts är att det inte går att göra uttag med samtliga bankkort. Med bankkort från Swedbank, Handelsbanken och Länsförsäkringar Bank går det att göra uttag i kassan med upp till 2 000 kronor per uttag i mån av tillgång av kontanter.

Betalningsförmedling

Under 2021 har möjligheten att betala räkningar över disk med hjälp av personlig service fortsatt att minska.[22] Det finns idag 1 070 ställen för betalningsförmedling runt om i landet. Det är en minskning med drygt 150 ställen sedan förra året. Jämfört med 2011 har antalet ställen där det är möjligt att betala räkningar minskat med 1 535.

Diagram 2. Diagrammet visar antal ställen för betalningsförmedling i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2011–2021. Källa: Pipos Serviceanalys.



I år har det skett en relativt stor minskning av antal ställen för betalningsförmedling och flera länsstyrelser beskriver en försämrad tillgänglighet till denna tjänst. Det beror på att bankkontor och betaltjänstombud lagts ned i betydande utsträckning under året. Flera länsstyrelser rapporterar att fler orter under året blivit av med det sista stället för betalningsförmedling. Det gör att situationen blir problematisk för dem som av olika anledningar vill eller måste betala räkningar över disk. Många är idag beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla brevbaserade girotjänster för att kunna betala sina räkningar. Detta beskrivs närmare i rapporten under rubrikerna *Rätten till betalkonto* respektive *Digitala betaltjänster*.

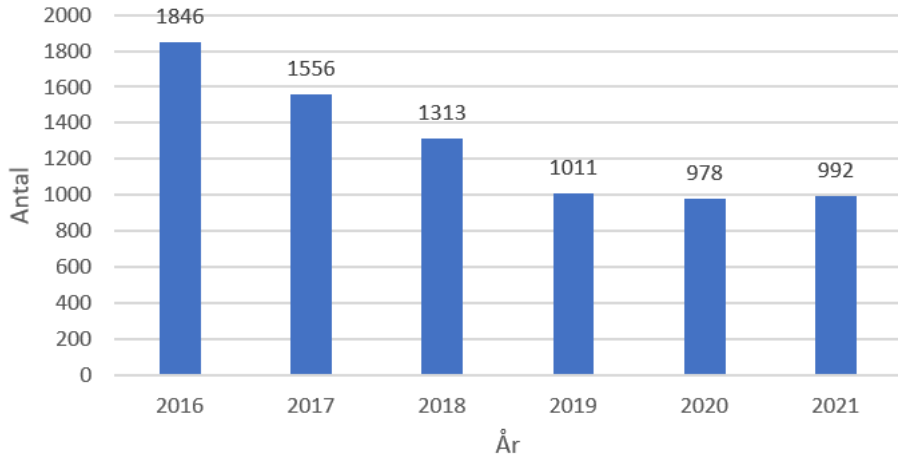
Situationen för företag och föreningar

Länsstyrelserna bedömer att dagskassehantering är ett område som brister i tillgång, både för föreningar och företag i glest befolkade områden. Detta trots att det under året har skett en liten ökning av antal ställen för insättning. Statistiken visar att det i dagsläget finns 992 ställen som erbjuder dagskasseinsättning i landet. Det är 14 ställen fler än förra året. Denna ökning kan delvis förklaras av att gamla uttagsautomater bytts ut mot nya automater som också har en insättningsfunktion på följande sju orter: Djurås och Svärdsjö i Dalarnas län, Bjurholm i Västerbottens län, Marstrand i Västra Götalands län, Pålsboda i

[22] Betalningsförmedling definieras i Pipos Serviceanalys som permanenta inrättningar för betalningsförmedling såsom institut eller filialers kontor, i vilka konsumenter kan betala räkningar.

Örebro län samt Bredbyn och Junsele i Västernorrlands län.[23] En jämförelse med 2016 visar att det har skett en halvering av antalet ställen där det är möjligt att lämna in dagskassor.[24]

Diagram 3. Diagrammet visar antal ställen för dagskasseinsättning i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2016–2021. Källa: Pipos Serviceanalys.



I årets bevakning anger 13 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande för föreningar i länet. Motsvarande siffra för företag i glest befolkade områden och skärgårdar är 12 av 21 länsstyrelser. Det betyder att länsstyrelserna i stort sett gör samma bedömningar som förra året.[25]

Långa avstånd, höga kostnader för att hantera dagskassor samt bristande internetuppkoppling påverkar tillgängligheten till dagskasseinsättning för föreningar och företag i glest befolkade områden. Föreningar lyfter även kostnaderna för Swish-betalningar som ett problem.

I Norrbottens län är turismen en viktig sektor, och utländska turister föredrar i stor utsträckning att betala med kontanter. En enkätundersökning som länsstyrelsen gjort visar att företag och föreningar på landsbygden många gånger upplever problem med att deponera dagskassor. Tjänsterna har blivit dyrare och det är långt mellan servicepunkterna, vilket gör att kontanter förvaras på ett osäkert sätt hos de företag och föreningar som inte har regelbunden deponering. Samtidigt gör den undermåliga utbyggnaden av bredband på landsbygden det svårt att betala varor och tjänster med kort.

Länsstyrelsen i Stockholms län framhåller att den generellt största betaltjänstproblematiken i länet finns i Stockholms skärgård, som är länets mest utsatta

[23] https://bankomat.se/nyheter/press/nya-kontantautomater-pa-17-orter/ 2021-10-18
[24] Denna statistik finns endast tillgänglig från 2016 i Pipos.
[25] Motsvarande siffror i fjol var 12 av 21 länsstyrelser som bedömde att tillgången inte var tillfredsställande för både företag i glest befolkade områden och föreningar.

glesbygd. För boende och verksamma är restiden lång, ofta med flera byten, till närmaste bank som har kontanthantering. Företag och föreningar är extra utsatta, sett till deras möjlighet att sätta in dagskassor.

Många föreningar har dock inte kunnat genomföra sin ordinarie verksamhet med till exempel aktiviteter och försäljning under året på grund av pandemin. Det har inneburit att de hanterat mindre mängd kontanter och därmed inte haft behov att lämna dagskassor i samma utsträckning som tidigare.

Det har varit en liknande situation för vissa företagare, framförallt inom besöksnäringen. Den låga andelen utländska turister i år, på grund av pandemin, har minskat företagens kontantflöde och därmed även minskat behovet av dagskasseinsättning. Normalt sett har dock Sverige många utländska besökare, som gärna betalar med kontanter. Det är viktigt för företagen att kunna upprätthålla en bra servicenivå gentemot sina kunder genom att ta emot kontanter.

Nytt för i år är att från och med oktober har Bankomat börjat erbjuda en dagskassetjänst där handlare, småföretag och föreningar kan sätta in sina dagskassor i de 300 befintliga automaterna som har en insättningsfunktion för privatpersoner. För att ett företag eller en förening ska kunna göra det behöver de vara kund hos en bank eller ett värdebolag som har tecknat avtal om tjänsten med Bankomat.[26] Det är för tidigt att se i vilken omfattning den nya tjänsten kommer att användas och vilka effekter det får för föreningar och företag i glest befolkade områden och skärgårdar. Det är något länsstyrelserna får återkomma till i nästa års bevakning.

[26] https://bankomat.se/nyheter/press/bankomat-lanserar-dagskassetjanst/ 2021-10-18

Digitala betaltjänster

Arbetet med digital delaktighet är en central samhällsfråga som är bredare än länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag. I länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster tittar vi särskilt på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättningar. Vi ser att svårigheter med att använda grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning i dessa grupper samt hos grupperna asylsökande och nyanlända än hos privatpersoner i allmänhet.

”Vi håller på att få ett samhälle med A- och B-lag. Har man inte smartphone och internetuppkoppling, då är man inte med i matchen.”

Ur Länsstyrelsen i Hallands läns bevakningsrapport, enkätsvar angående digital delaktighet.

Den digitala delaktigheten hos utsatta grupper

Årets bevakningsarbete visar att det fortsatt finns en stor klyfta mellan de individer som har möjlighet att använda digitala betaltjänster kontra de som av olika anledningar inte har det. Den ökande digitaliseringen av betaltjänsterna har bidragit till att kontanterna alltmer fasas ut ur samhället, vilket utgör ett hinder för utsatta grupper och leder till ett utanförskap av varierande grad. För att resa med kollektivtrafik och betala en parkeringsavgift krävs ofta en digital biljett i mobiltelefonen. Internetstiftelsen skriver i sin årliga rapport *Svenskarna och internet* att i gruppen för de äldsta, födda 1920 – 1930, behöver 7 av 10 hjälp med att installera Mobilt BankID[27]. De tillfrågade säger att orsaken främst är oro för att göra fel, att de inte vet hur de ska göra samt att de upplever tekniken som för krånglig.

Många i gruppen äldre har dessutom ofta en smart mobiltelefon eller läsplatta i en modell som är för gammal eller inte är uppdaterad, vilket gör att det inte går att installera Mobilt BankID.

[27] https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/

”Det är inte lätt att bli gammal i Sverige.”

Ur Länsstyrelsen i Jönköpings läns bevakningsrapport, enkätsvar angående digital delaktighet.

Länsstyrelsen i Norrbottens län lyfter bland annat svar från en enkät som de genomfört under åter som vittnar om problem för personer som inte är digitala. De känner oro, bland annat när de ska handla mat, eftersom det inte längre är en självklarhet att få betala sina varor med kontanter, som är det enda betalningsmedlet de har.

Många upplever digitala tjänster som invecklade, med många steg att följa och att det kan vara svårt att lära sig nya funktioner när det sker uppdatering av tjänsterna. Andra utmaningar kan vara att hantera betalkort, svårigheter att fylla i blanketter eller att betalningar blir avbrutna om det tar för lång tid att genomföra dem.

I Länsstyrelsen i Uppsala läns samtal med Funktionsrätt Uppsala län framkommer det att medlemmar är hindrade av att det inte går att använda kontanter för köp i exempelvis butik eller kollektivtrafik. Vissa personer upplever att det är ett större problem att inte kunna betala med kontanter än att det är långt till en uttagsautomat. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning saknar BankID av olika anledningar, vilket medför att bland annat betalning med Swish är uteslutet. Förutom avsaknad av kunskap kan även bristande tillgång till teknisk utrustning och bristande uppkoppling bidra till det digitala utanförskapet. Länsstyrelsen i Uppsala län skriver i sin bevakningsrapport om en man med kognitiv funktionsnedsättning, som upplever hur svårt det kan vara att få tillgång till rätt verktyg för att bli mer digital:

”Om jag vill ha en ny rullstol då kan jag få det på en vecka. Men om jag behöver en iPad då blir det en diskussion. Under alla mina år har intelligensbehovet värderats lägre än om jag till exempel behöver en ny rullstol. För mig är det helt obegripligt. Om jag har problem med minnet är det lika svårt för mig som att gå utan rullstol.”

Ur bevakningsrapporten för Länsstyrelsen i Uppsala län.

Det är tydligt att det finns olika anledningar till att många upplever svårigheter med digitala betalningar. För att stötta övergången till digitala betalningar krävs en utveckling med fokus på betaltjänsternas användarvänlighet. Tillgång till säker och tillgänglighetsanpassad e-legitimation är en central fråga.

Länsstyrelsen i Örebro län rapporterar om att parkering med mobilapp är ett fortsatt problem då många medborgare upplever det som krångligt. Personer som Länsstyrelsen pratat med berättar om problem med nedladdning och betalning, bland annat att apparna kräver att kortuppgifter sparas i dem, samtidigt som polisen varnar för den typen av handling. På polisens webbsida står att läsa: *”Tillåt inte webbsidan eller appen du handlar genom att spara dina person- och kortuppgifter”*. [28].

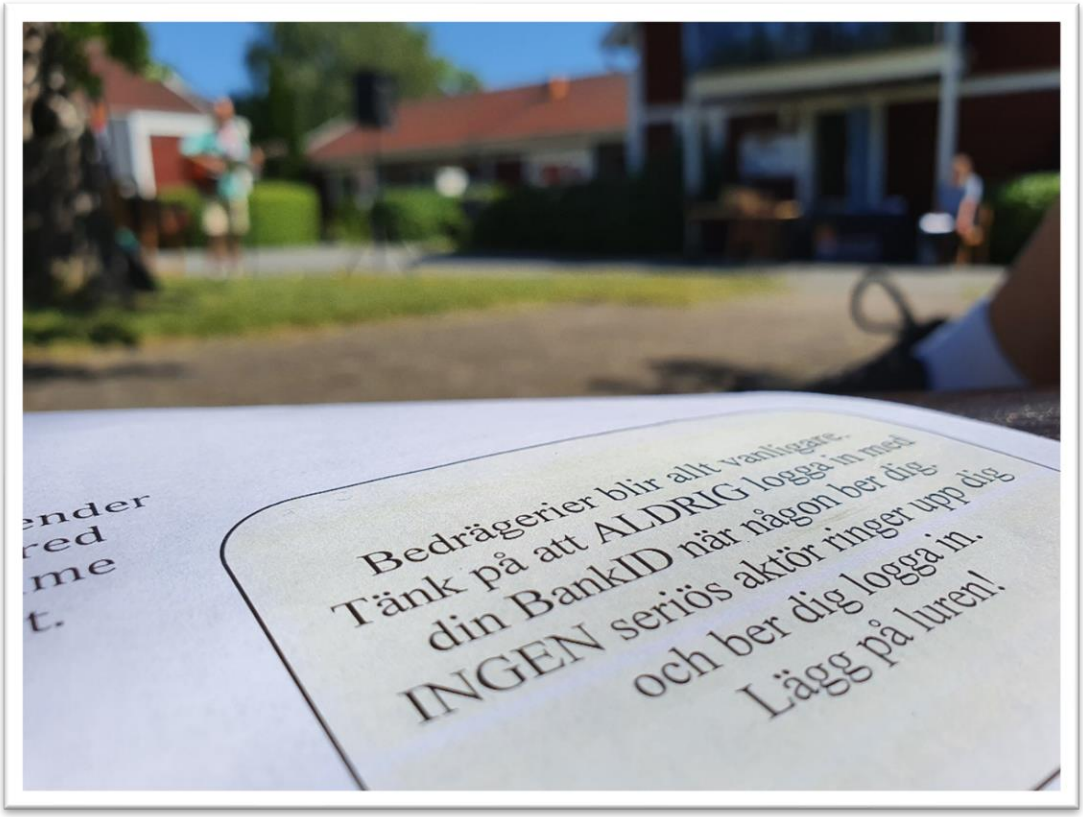


Foto: Åsa Lindin

Behov av utbildning för att öka den digitala delaktigheten

Allt fler tjänster kräver grundläggande digital kunskap. Det pågår viktiga satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen. Såväl länsstyrelser, regioner, folkbildningsförbund, pensionärsorganisationer som privata aktörer står bakom dessa satsningar. Vi bedömer att det är nödvändigt med satsning på folkbildning för att höja den digitala kompetensen och vi ser att utbildningsbehovet är stort. Särskilt fokus bör ligga på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända, men det finns även behov av utbildning för den bredare allmänheten.

[28] https://polisen.se/utsatt-for-brott/skydda-dig-mot-brott/bedrageri/kortbedrageri/

Det är önskvärt att ansvaret för att öka den generella digitala kompetensen förtydligas, både på nationell, regional och lokal nivå. I dagsläget saknas nationell samordning av uppdrag kopplade till digital delaktighet.

Flera länsstyrelser gör insatser för att öka den digitala delaktigheten. Till exempel har Länsstyrelsen i Örebro län initierat ett arbete med TietoEVRY för att utveckla en digital tjänst riktad till personer med lindrig utvecklingsstörning och kognitiv funktionsnedsättning. Tjänsten kallas för *Min Ekonom* och är en digital lösning, som vill göra digitala pengar minst lika begripliga som kontanter och brygga över gapet mellan dagens kontanter och digitala pengar.

Länsstyrelsen i Jämtlands län har tillsammans med de tre nordligaste länen Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland genomfört en digital utbildning. Syftet med utbildningen var att höja den praktiska kunskapen om Swish och BankID. Målgruppen var personer som har uppnått en viss kunskapsnivå i att hantera dator och smart mobiltelefon.

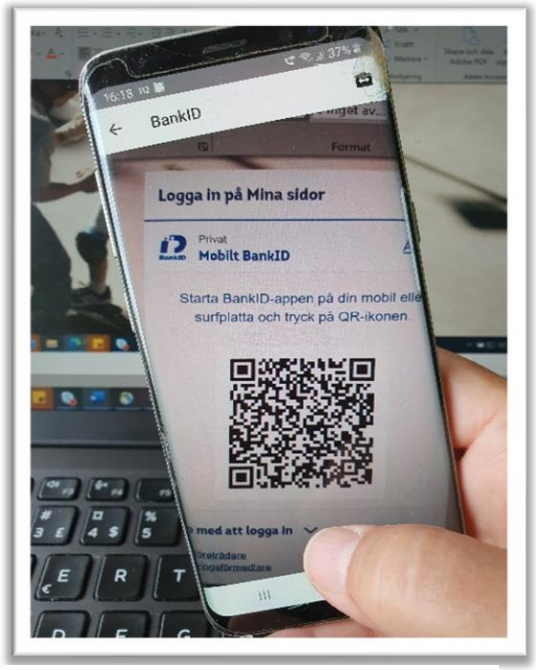


Foto: Åsa Lindin

Länsstyrelsen i Skåne län utvecklar tillsammans med Funka en övningsbutik som lär ut hur det fungerar att handla på nätet. Länsstyrelsen bedömer att blippfunktionen för kortköp har gjort att många känner sig mer självständiga. Problem som uppstår i samband med betalkort är mer kopplade till koder och aktivering av kort.

Länsstyrelsen i Västernorrlands län har i samarbete med länsbiblioteken i Västernorrland utarbetat pärmar för självstudier kring betaltjänster. Pärmarna finns på svenska, engelska, arabiska och tigrinja. Detta har gjorts då biblioteken står inför en utmaning i hur ordinarie personal ska hantera de kunder som behöver hjälp med exempelvis mobila tjänster och inloggning via BankID. Bibliotekspersonal berättar om ett stort digitalt utanförskap bland gruppen nyanlända och att ingången till de digitala mobiltjänsterna kan vara svår. Utvecklingen går ibland fort, en utveckling som många i de utsatta grupperna inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Fler exempel på insatser för ökad digital delaktighet finns att läsa under rubriken *Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser*.

Att hjälpa närstående med digitala betaltjänster

Länsstyrelserna konstaterar att när möjligheten till personlig service minskar, ökar hjälpbehovet och de närståendes ansvar. Anhöriga gör stora insatser, både för individen och för samhället. För att kartlägga hur belastningen ser ut hos nära anhöriga, genomförde länsstyrelsernas arbetsgrupp för Digitala hjälpmedel, tillsammans med Anhörigas Riksförbund (ARF), en enkätundersökning hos deras medlemmar med fokus på betaltjänster. 250 enkäter skickades ut med post under hösten, till medlemmar som inte har e-post, i ett försök att nå medlemmar som inte är digitala. Av de svar som kom in, 72 stycken, svarar hälften att de inte längre har någon anhörig som de hjälper, men är ändå kvar i föreningen. Den andra hälften som svarade består till större delen av kvinnor i åldern 66–85 år. De hjälper främst make, maka, partner eller en förälder. Den tjänst de hjälper till mest med är att ta ut kontanter. Därefter att betala räkningar digitalt och att handla varor och tjänster i fysisk butik, med kort eller kontanter. 30 procent av de svarande hjälper till med brevledes girobetalning. 28 procent svarar att de hjälper till med att ladda ned bankapp och BankID åt anhöriga. Åtta procent hjälper till med att betala räkningar över disk. Det går inte att dra några större slutsatser av undersökningen, då det är för litet antal svar. Dock framgår det att närstående är i behov av hjälp.

De tjänster som det upplevs störst utmaningar med, är att ta ut kontanter, att betala räkningar digitalt och att handla på internet. Över en tredjedel menar att svårigheterna kopplat till dessa tjänster handlar om att inte få kontakt med banken och kravet på BankID. Avstånd till bankkontor lyfter 19 procent som ett problem. 11 procent menar att det finns svårigheter kring namnunderskrifter och koder för kontokort. 25 procent upplever inga svårigheter alls kopplat betaltjänster.

På vilket sätt de anhörigs hanterar sina närståendes digitala betalningar går inte riktigt att uttyda från enkätsvaren. I frisvaren märks ändå att koder är en utmaning, och att det är troligt att det ibland görs enskilda lösningar som inte är helt rättssäkra, till exempel att personliga inloggningsuppgifter delas.

Anhöriga lägger cirka en timme i veckan på att hjälpa till med betalningar. 17 procent anser att tiden för att hjälpa till med betalningar har ökat, vilket som en svarande förklarar med att: *”vi har blivit äldre och okunnigare”.* Många tycks ha löst problematiken med att inte vara digital, genom att ha autogiro på återkommande räkningar. Bankernas brevbaserade girotjänster är fortsatt viktiga då de används av många. En tillförlitlig och tillgänglig postgång är dock en förutsättning.

Digital infrastruktur

Avgörande för tillgängligheten till digitala betaltjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mest glesbefolkade delarna. De flesta tjänster som är kopplade till grundläggande betaltjänster kräver i första hand stabilitet och är mindre beroende av bandbredd. De flesta län uppger att mobil- och fibertäckningen är relativt bra, samtidigt som det finns områden som saknar tillfredsställande uppkoppling och har bristande täckning. Länsstyrelsernas bevakning bekräftar att många idag utför sina betalningar via en mobil enhet och då krävs tillräcklig täckning och stabilitet.



Foto: Mostphotos

Under pandemin har det framstått ännu tydligare hur viktigt det är med tillgång till snabb och säker uppkoppling, då många har arbetat hemifrån på grund av restriktioner och hushållets inköp har gjorts online istället för att handla i fysisk butik. Vi har dock under året sett exempel på hur sårbart det digitala betalningssystemet är, i form av driftstörningar på butikers kassasystem, bankers internettjänster och hos andra digitala betaltjänstleverantörer. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har identifierat betalningsförmedling som en viktig samhällsfunktion[29], och de rekommenderar privatpersoner att ha tillräckligt med kontanter hemma för att klara av en längre störning i betalningssystemet. Dock leder utvecklingen på betaltjänstmarknaden, med minskad kontantanvändning som följd, till sämre möjligheter att använda kontanter som betalmedel vid en samhällsstörning eller kris. Det finns behov av analys och samverkan på såväl nationell, regional som lokal nivå för att möta dessa utmaningar.

”Swish fungerar bara när det är vackert väder, kunderna går runt på gården och försöka hitta mottagning… men sällan någon har kontanter idag tyvärr.”

Svar på enkät från företagare i Västra Götalands län.

[29] https://rib.msb.se/filer/pdf/29800.pdf

Målen för den svenska bredbandsutbyggnaden är högt ställda. Regeringens bredbandsstrategi innehåller tydliga mål för alla medborgare och företag i Sverige. De viktigaste målen i strategin är följande:

- År 2023 bör hela Sverige ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet.
- År 2025 bör hela Sverige ha tillgång till snabbt bredband.

PTS gör i sin slutrapport, bedömningen att målet för 2023 inte kommer att uppfyllas, vilket är samma bedömning som myndigheten gjorde i föregående uppföljning[30]. Enligt PTS prognos kommer cirka 96 procent att ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet år 2023. Beträffande målet för 2025 om att hela Sverige bör ha tillgång till snabbt bredband, bedömer PTS att det målet sannolikt inte kommer att uppnås. Det finns dock ett mått av osäkerhet i prognosen, eftersom den framtida bredbandstillgången påverkas av en rad tekniska, demografiska, ekonomiska och politiska faktorer, och utvecklingen är svår att förutse i nuläget.

[30] https://www.pts.se/sv/dokument/rapporter/internet/2021/uppfoljning-av-regeringens-bredbandsstrategi-2021-slutrapport-pts-er-202126/

Länsstyrelsernas insatser

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, exempelvis information och utbildning kring digitala betaltjänster, ofta med fokus på digital delaktighet. Nedan sammanfattas länsstyrelsernas arbete med de regionala insatserna.

Länsstyrelserna bedömer att det inom betaltjänstområdet finns behov av samverkan på alla nivåer i samhället och att den snabba utvecklingen inom området gör det allt viktigare. Den kunskap som länsstyrelserna har om regionala förhållanden och länsstyrelsernas utpekade målgrupper är efterfrågad och viktig att föra fram till myndigheter, departement och andra aktörer. Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behov och där det behövs initiera och driva insatser i sitt eget län.

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från PTS finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att ge stöd till betaltjänstombud.[31] Ombuden har stor betydelse för människorna som bor och verkar på landsbygden då långa avstånd till betaltjänster kan uppstå när serviceboxar, uttagsautomater och bankkontor tas bort. Länsstyrelserna vill även i årets rapport understryka att dessa stödinsatser är beroende av att det finns en fungerande kontantkedja i Sverige.

I dagsläget har länsstyrelserna beslutat om statligt stöd till 49 betaltjänstombud. Sedan redovisningen i förra bevakningsrapporten har ett nytt ombud tillkommit, och det är i Gagnefs kommun i Dalarnas län. Två betaltjänstombud har avslutats: Odensvi i Kalmar län samt i Fredrika i Västerbottens län. Båda dessa ombud har inte använts tillräckligt mycket för att en förlängning ska kunna motiveras med statlig stödinsats. I punktlistan nedan går att utläsa hur många statligt finansierade betaltjänstombud som finns i respektive län.

- Västerbottens län: 9
- Norrbottens län: 6
- Västernorrlands län: 5
- Dalarnas län: 5
- Jämtlands län: 4
- Gävleborgs län: 3
- Kronobergs län: 3

[31] I Förordning (2014:139) finns bestämmelser om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

- Värmlands län: 3
- Gotlands län: 2
- Södermanlands län: 2
- Västra Götalands län: 2
- Östergötlands län: 2
- Hallands län: 1
- Skåne län: 1
- Örebro län: 1

Under våren genomförde Länsstyrelsen i Stockholms län en upphandling av värdetransport i Stockholms skärgård för 2021, med option för 2022. Under högsäsong är situationen för företagarna extra svår till följd av små tidsmarginaler och höga kassaflöden, då cirka 80 procent av årets transaktioner sker under denna period. Att göra ett bankärende kan ta en hel arbetsdag och ibland krävs övernattning på fastlandet, vilket blir kostsamt. Att resa med större mängder kontanter är även oroande ur ett säkerhetsperspektiv. Värdetransportören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor med hjälp av helikopter hos företagare på tio öar där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven.

Arbetet med att inrätta ombud på orter där behov finns pågår kontinuerligt. Vilka tjänster som erbjuds varierar och bedöms utifrån en analys av behovet i området och i dialog med det tilltänkta ombudet, som kan vara exempelvis en dagligvarubutik, en drivmedelsanläggning eller en kommun. Vissa ombud tillhandahåller samtliga grundläggande betaltjänster. I andra fall består insatsen av en uttagsautomat. Det finns även tjänster som erbjuder insättning av dagskassor och möjlighet till kontantuttag genom så kallade recyclingmaskiner. Kontanterna cirkuleras då mellan insättning och uttag.

Arbetsuppgiften som betaltjänstombud kan dock ibland betraktas som relativt betungande och tidskrävande. Ökad rånrisk kan också påverka viljan och upplevelsen att vara ombud. Det innebär inte heller någon ekonomisk ersättning utöver kostnadstäckning, utan är mer att betraktas som en samhällstjänst. Serviceleverantören är många gånger en nyckelaktör i sin bygd, särskilt för de äldre invånarna.

”Det är ju märkligt och helt vansinnigt att betaltjänster ska tillhandahållas av små näringsidkare. Vi har inga resurser för att rigga säkerhetssystem, vilket bankerna har. Vi har inga övervakningskameror eller överfallslarm, inga sedelräknare, inga automatiska dörrlås. Vi har vanliga enkla kassasystem och lokaler som är menade för helt andra verksamheter än betaltjänster.”

Citat från ett betaltjänstombud i Västerbottens län om att det borde vara bankernas ansvar att tillhandahålla och hantera de kontantflöden som finns i samhället.

Närvaron av ett ombud kan även ge en miljövinst genom lägre koldioxidutsläpp. Eftersom förbindelserna i kollektivtrafiken ofta är dåligt utbyggda på gles- och landsbygd behövs bil för att ta sig till den service som behövs.

Det finns även en jämställdhetsaspekt vad gäller tillgänglighet till betaltjänster för äldre. De allt längre avstånden till banker och betaltjänstombud beräknas få större konsekvenser för äldre kvinnor i glesbygd än för äldre män. Dels finns det fler äldre kvinnor över 80 år i glesbygd, dels saknar äldre kvinnor körkort i högre grad än äldre män. Äldre kvinnor har även generellt lägre inkomst än män och därmed större ekonomiska begränsningar när det gäller att införskaffa den teknik som behövs för att utföra betaltjänster digitalt.[32]

Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Med anledning av pandemin har länsstyrelserna inte heller detta år kunnat genomföra aktiviteter och fysiska träffar som de har planerat. Många informations- och utbildningsinsatser planerades om eller fick skjutas på framtiden. I de fall det varit möjligt har länsstyrelserna genomfört utbildningar i digital form. I andra fall har länsstyrelserna tagit fram informationsbroschyrer eller skickat ut nyhetsbrev. Dessa regionala insatser görs för att öka den digitala delaktigheten och kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framförallt är det personer i målgrupperna äldre, asylsökande och nyanlända som behöver hjälpen. Länsstyrelserna rapporterar i sin bevakning att det är viktigt med insatser för dessa grupper, särskilt i de kommuner som saknar bankkontor. Där kan det vara svårare att få möjlighet till personlig service.

Det finns en god samverkan mellan länsstyrelserna. Detta kan vara samarbeten i olika former eller att ta del av varandras informations- och utbildningsmaterial. Ett exempel är Kustlänsgruppen, som består av länsstyrelserna i Blekinge, Gotlands, Kalmar och

[32] Länsstyrelsernas rapport 2015:13. Hur betaltjänstproblematiken påverkar jämställdhet.

Södermanlands län. Ett annat exempel är samverkan mellan de fyra nordligaste länen, det vill säga Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och Västernorrland. Regelbunden samverkan finns även mellan andra län. Länsstyrelserna samverkar också med andra aktörer i samhället på både lokal, regional och nationell nivå. Det går att läsa mer om länsstyrelsernas regionala utvecklingsinsatser i respektive länsstyrelses bevakningsrapport i bilaga 1. Några exempel på aktiviteter anges nedan.

Länsstyrelsen i Gävleborgs län har anordnat en digital föreläsning i samarbete med Swedbank om digitala betalningar och säkerhet på internet, inriktad mot äldre, där cirka 100 personer deltog.

Länsstyrelsen i Jönköpings län har samarbetat internt med Landsbygds-utvecklingsenheten, Enheten för social hållbarhet samt Enheten för ekologisk hållbarhet och bland annat genomfört en handlarträff. Träffen riktade sig till mindre butiker, så kallade ”sista butiken på orten”. Dessa butiker är särskilt utpekade som prioriterade i det Regionala serviceprogrammet som Region Jönköpings län tagit fram. Under mötet gavs information om stöd till betaltjänstombud.

Länsstyrelserna i Jämtlands, Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län har tillsammans genomfört en digital konferens, *Robusta betaltjänster i norr*. Aktiviteten handlar om beroende- och händelsekedjor i samhället vid en störning i betalsystemet. Ansatsen är projektet CCRAAAFFFTING[33] som synliggjort sårbarheten i samhället och tydliggjort att de grundläggande betaltjänsterna inte ska ses som en isolerad företeelse. Målet med aktiviteten är att påbörja ett arbete mot robustare samhällen i norr där glesare strukturer råder.

Inom ramen för samverkan i Kustlänsgruppen har länsstyrelserna tagit fram en utbildning och ett material inriktat på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som till exempel Mobilt BankID, Swish och att betala räkningar digitalt. För att nå ut med utbildningarna samverkar länsstyrelserna med pensionärs-organisationer. Med anledning av pandemin har länsstyrelserna fått göra om utbildningskonceptet till webbinarium via digital mötesplattform. Kustlänsgruppens webbinarium finns även som informationsfilmer. Tanken är att dessa ska vara lätta att ta till sig och sänka tröskeln till att prova på digitala betalningar.

Länsstyrelsen i Skåne län utvecklar tillsammans med Funka en övningsbutik där det går att lära sig handla på nätet. Funktionsrätt Skåne arbetar fram ett koncept för e-legitimering via ansiktsigenkänning. Båda projekten finansieras av PTS.

Länsstyrelsen i Stockholms län driver projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*, som syftar till att öka den digitala delaktigheten bland äldre. Under 2021 har fysiska träffar

[33] *Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games*. Ett nu avslutat MSB-finansierat projekt då ägt av Högskolan i Skövde.

inte varit möjligt. Länsstyrelsen har tillsammans med utbildningsanordnaren Telia justerat konceptet och kommer under hösten 2021 att starta upp eller stötta en befintlig *Digital fixar-tjänst*. Där kan personer i målgruppen boka en digital fixare som kommer hem och hjälper till med att koppla upp tekniken eller visar hur en viss digital tjänst används.

Länsstyrelsen i Uppsala län har i samverkan med Biblioteksutveckling på Region Uppsala via upphandlad aktör genomfört föreläsningar på länets bibliotek om säkra betaltjänster. 17 planerade föreläsningar genomfördes i oktober–december för de som vill känna sig tryggare att använda digitala betaltjänster, främst riktat till målgruppen äldre.

Länsstyrelsen i Värmlands län har spridit broschyren *Komma igång med betaltjänster* till olika aktörer i länet. Under *All digital week* erbjöds möjligheten att boka enskilda sittningar på ett lokalt bibliotek för att få stöd med betaltjänster. Länsstyrelsen genomför även utbildningsinsatser om att använda betaltjänster på olika språk, bland annat arabiska, tigrinja och kurdiska, i sju av länets kommuner i samverkan med studieförbund.

Länsstyrelsen i Västmanlands län har tillsammans med brottsofferjouren, polis samt Västmanlands Länsbildningsförbund genomfört digitala konferenser kring bedrägerier mot äldre. Dessa har även spelats in och spridits via hemsidor för att därigenom göras tillgängliga för fler.

Länsstyrelsen i Örebro län har tillsammans med Svenska Bankföreningen och Swedbank arrangerat två föreläsningar om olika förmyndarskap och anhörigbehörigheter. I efterföljande diskussioner har det framkommit olika situationer där problem som rör detta finns, bland annat att genomföra autogirobetalningar för den dagliga livsföringen för anhörig och korthantering på olika typer av boenden. Länsstyrelsen i Örebro län svarade utifrån detta perspektiv på remissen *”Gode män och förvaltare – en översyn”* (SOU 2021:36).



Foto: Åsa Lindin

Länsstyrelsen i Västra Götalands län har genomfört utbildning för nyanlända i samverkan med några kommuner i länet. Utbildningen var på arabiska eller lätt svenska. I januari deltog Länsstyrelsen i konferensen *Vår digitala invånare*. Konferensen var ett samarbete mellan Västra Götalandsregionens Förvaltning för kulturutveckling, Digitaliseringsrådet och Länsstyrelsen. Den var digital på grund av rådande restriktioner, vilket gav möjlighet till deltagande från andra län och Norge. Denna medverkan har gett nya kontakter att arbeta vidare med för att främja digital delaktighet, bland annat har samtliga kommunbibliotek i länet fått material på olika språk för att kunna informera om digitala betalningar.

Organisation av arbetet

Samtliga länsstyrelser har i uppdrag att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och vid behov ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsen i Dalarnas län har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppdraget[34]. Stödfunktionens uppgifter innebär att:

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

Stödfunktionens arbete sker i nära samarbete med övriga länsstyrelser och PTS. Stödsamordnarna har regelbundna avstämningsmöten med PTS för att bland annat diskutera aktuella frågeställningar samt gemensamma aktiviteter och projekt. Ledningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för styrningen av stödfunktionen. Avstämningar sker vid behov på länsrådsgruppens möten.

En stödgrupp är knuten till stödfunktionen och den består av deltagare från sju länsstyrelser. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis genom konferenser, arbetsgrupper och andra aktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med årsrapporten. I stödgruppen för 2021 ingår länsstyrelserna i Jämtlands, Kronobergs, Norrbottens, Södermanlands, Västra Götalands, Örebro samt Östergötlands län. Länsstyrelsen i Örebro län har under året även ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen.

Inom ramen för Länsstyrelsens stödsamordningsuppdrag har ett arbetssätt för att bidra till samverkan och kunskapsspridning mellan olika nivåer i samhället utvecklats. Länsstyrelsernas arbete följer en årscykel och innehåller aktiviteter och hållpunkter som är gemensamma för samtliga länsstyrelser. Arbetssättet är väl förankrat och bedöms vara uppskattat. I arbetet skapas synergier på ett naturligt sätt mellan länsstyrelsernas bevaknings- och utvecklingsuppdrag då aktiviteter inom de båda uppdragen samordnas när det är lämpligt.

Vi bedömer att samarbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer på nationell nivå fungerar bra. Länsstyrelserna har regelbundna möten med exempelvis Riksbanken, Tillväxtverket, PTS, Svenska bankföreningen och Sparbankernas

[34] Förordning (2007:825 § 64), Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende länsstyrelserna.

riksförbund. De nationella samordnarna vid Länsstyrelsen i Dalarnas län deltar i Kontanthanteringsrådet och Svenska betalningsrådet som båda leds av Riksbanken. De nationella samordnarna är även ordförande i betalningsrådets arbetsutskott för betaltjänsters tillgänglighet. Kännetecknande för 2021 är att de tidigare fysiskt anordnade mötena har ersatts av digitala möten på grund av den pågående pandemin. Samverkansmötena med bankföreningarna pausades under 2020 till följd av samma orsak, men har startats upp igen under det gångna året.

Vad gäller samarbetet på regional nivå lyfter de flesta länsstyrelser i sin rapportering upp ett gott samarbete med de aktörer som ansvarar för de regionala serviceprogrammen i respektive län. Flera länsstyrelser har även utvecklat samarbetet med kommunerna kring betaltjänstfrågor, både när det gäller dialog vid etablering av betaltjänstombud och insatser kring digital delaktighet.

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Länsstyrelserna har sett behov av att vidareutveckla arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser för att möta den snabba utvecklingen på betaltjänstmarknaden och de konsekvenser den skapar. Därför har länsstyrelserna identifierat fem utvecklingsområden för ett fördjupat arbete. Arbetet med detta bedrivs inom de fem arbetsgrupperna *Pipos Serviceanalys, Förordning och föreskrifter, Informationsinsatser, Betaltjänstlösningar och teknik* och *Digitala hjälpmedel*. Samtliga arbetsgrupper har bedrivit arbete under 2021 och planerar att fortsätta under det kommande året.

Pipos Serviceanalys

Arbetsgruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket och varit behjälpliga i deras utveckling av kartdatabasen Pipos. Arbetsgruppen fungerar som en länk mellan användare och utvecklare för att göra sektionen om betaltjänster i Pipos så användarvänlig som möjligt. Nya versioner och funktioner i kartdatabasen har testats av arbetsgruppen. Utbildning i form av webbinarium har anordnats under hösten inför rapportskrivandet. Kartor och diagram i de regionala rapporterna har tagits fram av arbetsgruppen. Tillväxtverket uppdaterade Pipos Serviceanalys med aktuell statistik om betaltjänster den 20 september. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Östergötlands (gruppledare), Stockholms och Dalarnas län.

Förordning och föreskrifter

Arbetsgruppen arbetar med att utarbeta, revidera och uppdatera olika typer av vägledningsdokument, vilka fungerar som ett stöd i länens handläggning av betaltjänststödsärenden. Det handlar om riktlinjer och mallar för ansökan om betaltjänststöd och utbetalning av medel till betaltjänstombud. Arbetsgruppen informerar övriga länsstyrelser om materialet på nationella möten och via Projectplace. Gruppen ser över materialet regelbundet och omarbetar vid behov. Arbetsgruppen har under året bestått av representanter från länsstyrelserna i Dalarnas (gruppledare), Norrbottens och Skåne län.

Informationsinsatser

Arbetsgruppen kommer under året att ha arrangerat två dialogmöten med representanter från olika myndigheter, organisationer och banker. På det första mötet diskuterade gruppen bland annat vilka insatser som pågår för att hjälpa personer som inte kan använda de olika digitala betaltjänsterna och vilka alternativ som finns. Under december planerar gruppen ett uppföljande möte i samverkan med Anhörigas Riksförbund för att lyfta utmaningar för dem som hjälper andra med betalningar. På mötet presenteras några tjänster som kan underlätta användningen av digitala betaltjänster. Gruppen har även arbetat med att sammanställa aktuellt informationsmaterial som länsstyrelserna har tagit fram för betaltjänster. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Örebro (gruppledare), Skåne och Dalarnas län samt två representanter från PTS.

Betaltjänstlösningar och teknik

Arbetsgruppen har under året uppdaterat och presenterat matriser över tillgängliga betaltjänstlösningar som ska fungera som ett stöd för länsstyrelserna i arbetet och bedömningen av stödinsatser. Matrisen ombudslösningar har renodlats och här finns nu enbart tjänster för betalningsförmedling, kontantuttag, dagskasseinsättning och värdetransporter presenterade. Det finns också en lösningsorienterad matris. Där beskrivs olika målgruppers behov och förslag på lösningar på problem som de kan tänkas ha. Slutligen finns även en matris och informationsbroschyr, som ursprungligen tagits fram av Länsstyrelsen i Skåne län. Denna presenterar olika betaltjänstlösningar och lämpar sig väl att förmedla externt. Exempelvis till lanthandlare eller andra tänkbara ombud för betaltjänstlösningar. Denna matris innehåller även ett beräkningsverktyg för att se vilken betaltjänstlösning som lämpar sig bäst i det aktuella fallet. Under hösten planerar arbetsgruppen att genomföra studiebesök hos två betaltjänstaktörer. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Södermanlands (gruppledare), Västra Götalands och Västerbottens län. En representant från PTS ingår också i arbetsgruppen.

Digitala hjälpmedel

Under året har matrisen över digitala hjälpmedel uppdaterats och en genomgång av samtliga digitala verktyg har genomförts med hjälp av specialistkompetens. Medlemmar i arbetsgruppen har även deltagit på flera webbinarium kopplat digitala hjälpmedel och spridit detta i de egna nätverken. Till exempel har Länsstyrelsen i Örebro län erbjudit webbinarium om god man och vad som är lagligt att hjälpa till med vid digitala betalningar. Länsstyrelsen har tillsammans med företaget CrunchFish även arrangerat ett webbinarium om alternativa e-legitimationer. Resultat av förra årets enkät till anhöriga via Anhörigas Riksförbund har analyserats och en ny enkät har tagits fram i samverkan. För att nå de som inte är digitala har Anhörigas Riksförbund bistått med att skicka ut enkäten till de medlemmar som inte har en e-postadress. Arbetsgruppen har sedan sammanställt svaren. Arbetsgruppen deltar i separata PTS-innovationsprojekt med inriktning på digitala hjälpmedel, vilket bidrar till erfarenhetsutbyte och informationsspridning. Arbetsgruppen består av representanter från Länsstyrelserna i Skåne (gruppledare), Dalarnas och Örebro län.

Avslutande reflektioner

Under det senaste decenniet har den svenska betaltjänstmarknaden förändrats kraftigt. Tillgången till manuella kontanttjänster när det gäller möjligheten att sätta in och ta ut kontanter över disk och att få hjälp med att betala räkningar, har fortsatt att minska. Länsstyrelserna bedömer att denna utveckling är bekymmersam, särskilt för personer som behöver personlig service eller som av olika anledningar saknar betalkonto. Utan betalkonto är möjligheten att betala räkningar över disk det enda sättet att betala sina räkningar. Betalningsförmedling över disk är en dyr tjänst för konsumenten, ändå bedömer länsstyrelserna att den är viktig för dem som använder den. Länsstyrelserna vill framhålla att konsekvenserna av en fortsatt nedläggning av bankkontor och betaltjänstombud behöver följas upp och analyseras vidare.

Det är tydligt att allt fler tjänster kräver grundläggande digital kunskap, inte minst när det gäller betaltjänster. Det finns en stor klyfta mellan de individer som har möjlighet att använda digitala betaltjänster kontra de som av olika anledningar inte har det. Vi bedömer att det finns ett stort behov av utbildning för att höja den digitala kompetensen. Särskilt fokus bör ligga på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända, men vi ser även ett behov hos den bredare allmänheten. Det pågår viktiga satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen. Såväl länsstyrelser, regioner, bildningsförbund, pensionärsorganisationer som privata aktörer står bakom dessa satsningar. Vi ser dock att ansvaret för att öka den digitala kompetensen behöver förtydligas, både på nationell, regional och lokal nivå. I dagsläget saknas nationell samordning av uppdrag kopplade till digital delaktighet.

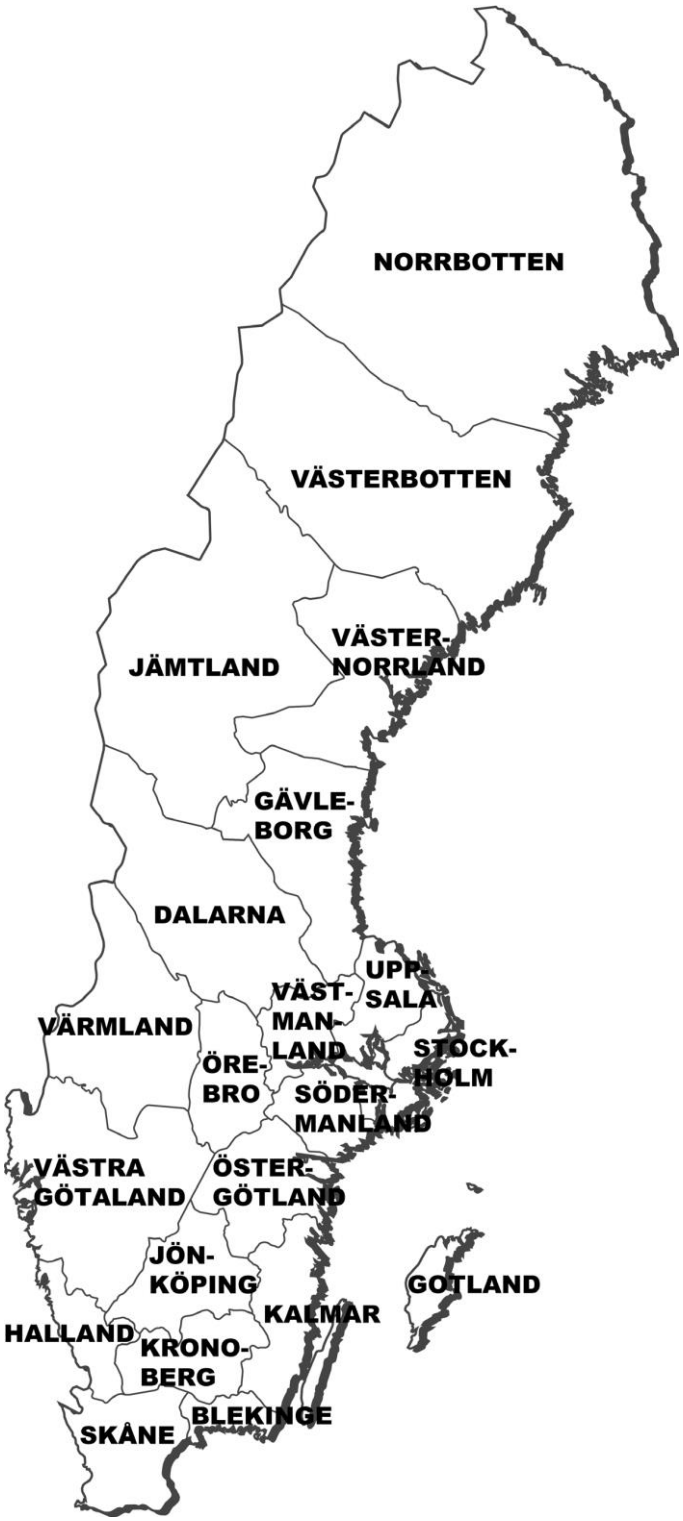
Slutligen vill vi lyfta att kontantkedjan är sårbar. Den är beroende av ett fåtal privata aktörer för att kunna upprätthållas. Enskilda aktörers beslut kan få kännbara konsekvenser vad gäller tillgången till betaltjänster och det kan även påverka prisbilden. Vi ser att det på många orter endast finns ett serviceställe kvar, vilket skapar sårbara områden där tillgången till betaltjänster snabbt kan förändras. Vi ser även exempel på hur sårbart det digitala betalningssystemet kan vara, i form av driftstörningar på butikers kassasystem, bankers internettjänster och hos andra digitala betaltjänstleverantörer. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har identifierat betalningsförmedling som en viktig samhällsfunktion[35], och de rekommenderar privatpersoner att ha tillräckligt med kontanter hemma för att klara av en längre störning i betalningssystemet. Dock leder utvecklingen på betaltjänstmarknaden till sämre möjligheter att använda kontanter som betalmedel vid en samhällsstörning eller kris.

Den nya lagen, som innebär att banker och andra kreditinstitut ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet, har bidragit till förbättrad tillgänglighet till kontantuttag och insättningsmöjligheter på vissa orter. Vi bedömer dock att de statliga stödinsatserna till ombud som tillhandahåller grundläggande

[35] https://rib.msb.se/filer/pdf/29800.pdf

betaltjänster är fortsatt viktiga för att upprätthålla tillgången till betaltjänster i hela landet. Problemet med få aktörer i kontantkedjan kvarstår dock. Vi ser att fler åtgärder kan komma att bli nödvändiga för att Sverige ska kunna behålla en rikstäckande kontantinfrastruktur. Betalningsutredningens resultat kan bli en viktig del i hur kontanternas roll kommer att hanteras i framtiden.

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2021



LÄNSSTYRELSEN
BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna är tillfredsställande i länet. Samma bedömning gjordes förra året. För de flesta invånare och verksamheter tycks tillgången till betaltjänster vara bra samt fungera bra. Fortfarande finns det dock många människor som upplever att det finns svårigheter och hinder och där insatser av olika slag kan behöva genomföras. Utbildningar kan vara ett alternativ.

För att på ett tillfredsställande sätt kunna hantera olika betaltjänster krävs många gånger viss teknikkunskap. Teknikutveckling och digitaliseringen ger stora möjligheter samtidigt som den kan vara ett hinder för många. Den kan upplevas som krånglig och alla kanske inte kan, vill eller vågar ta till sig den.

Antalet serviceställen för kontantuttag i länet är oförändrad sedan förra året, men har minskat de senaste fem åren med åtta. Antalet ställen för betalnings-förmedling har minskat med ett sedan förra året och med 12 sedan 2016. Serviceställen för dagskasseinsättning har minskat med ett det senaste året och med 13 sedan 2016.

Under året har ett bankkontor lagts ner och ytterligare ett kommer att avvecklas under november.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har främst genomförts via telefonintervjuer med pensionärsföreningarna PRO, SPF och SKPF. Vidare har intervjuer gjorts med representanter från kommuner och Region Blekinge. Huvudfokus i årets bevakning har varit gruppen äldre invånare.

Tillväxtverkets analysverktyg Pipos har använts för att få en bild av hur infrastrukturen för betaltjänsterna ser ut i länet samt förändringen jämfört med tidigare år.

Omvärldsbevakning via massmedia har kontinuerligt genomförts.

Betaltjänstsituationen i länet

Användandet av digitala tjänster har under året varit fortsatt annorlunda jämfört med före pandemin. Hemarbete eller annan distansering har medfört ett större användande av digitala tjänster för många. Videomöten har ökat likväl som internethandel med mera. Fler personer har tagit till sig nya tekniker. Samtidigt har coronapandemin troligen inneburit en större isolering för den som inte har den tekniska kunskapen för en digital delaktighet.

En större del av årets bevakningsarbete har genomförts via telefonsamtal med representanter för länets pensionärsföreningar. Nedan följer några axplock från intervjuerna.

”I vår förening har vi flera personer som är duktiga i att hantera datorer och mobiltelefoner. Vid våra möten brukar en stund ägnas åt problemlösningar. En större del av medlemmarna har mobiltelefoner och är duktiga med dem. Nedsläckning av kopparnätet är en av anledningarna till detta. Det finns idag bra funktionella telefoner med knappar. Många upplever touch-funktioner som svåra. Föreningen har haft flera träffar med en bank som bland annat utbildat i BankID, Swish och säkerhet”.

”Fortfarande använder stor andel av medlemmarna kuvertgiro. Många kan eller vill inte ha mobiltelefoner eller smartphones. De upplevs som dyra och krångliga. Det har blivit besvärligt med all ny teknik, till exempel BankID som krävs i många sammanhang. Kontanttillgången är ett problem. Vad hände med den nya lagen om tillgängliga kontanter? Vi pratar mycket om säkerhet, till exempel vid samtal från gåpåiga försäljare. Var inte trevlig, var kort i tonen och lägg på”.

”Vi har i vår förening svårt att nå ut med information till våra medlemmar. Flera av dessa har inte datorer eller mobiltelefoner eller har inte kunskap i hur man hanterar e-post och sms. Funderar på egen utbildning i mindre grupper”.

”Vore bra med enklare utbildningar som kan hjälpa många över ”tekniktröskeln”. Tror många fler kan klara till exempel internetbetalning om de bara vågar prova. Medlemmarnas tekniska utrustning och kunskap skiljer sig mycket åt”.

”Vi har haft banken på besök som bland annat utbildat i hantering av mobiltelefoner. Dock svårt att få dem som bäst behöver utbildningen att komma till dessa träffar. Teknikrädslan en generationsfråga. Coronaperioden har inneburit mer isolering för dem som inte vågat ta till sig tekniken och kanske inte kunnat fråga någon om hjälp. Det kan också vara så att fler vågat ta teknikssteget just på grund av coronan”.

Den 29 september upphörde Folkhälsomyndighetens restriktioner för kollektivtrafiken. Hos Blekingetrafiken kan man återigen stiga på via främre bussdörren. Det kommer snart återigen vara möjligt att köpa biljett ombord på bussarna. Vidare flyttas biljettläsarna åter fram till föraren, vilket gör det smidigare för resenärer och förare. Återgång till det

normala underlättar bussresandet betydligt för de som inte äger en smartphone, bor nära en biljettautomat eller inte haft möjlighet att köpa eller beställa ett resekort.

Statistik från Bankomat AB visar på ett fortsatt minskat uttag från uttagsautomater för Sverige i stort. Under första halvåret 2021 tog varje invånare ut 480 kronor i snitt per månad, en minskning med 12 procent jämfört med samma period 2020. Då var uttagssnittet 546 kronor.

Uttag per månad i Blekinge var första halvåret 2021 475 kronor medan det första halvåret 2020 låg på 555 kronor, en minskning med 14 procent.

Tidigare statistik visar att minskningen av kontantuttag ligger på cirka 10 procent årligen, men att det nu under pandemin varit en större minskning.

Infrastrukturen för de grundläggande betaltjänsterna vad gäller möjligheten till kontantuttag, dagskassahantering och betalningsförmedling är i länets norra del svag. Undantag är Olofströms kommun. Betaltjänsterna finns huvudsakligen lokaliserade till centralorterna vid sydkusten.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det finns år 2021 61 ställen i länet där det är möjligt att göra kontantuttag via uttagsautomat, bankkassa eller andra ombud. År 2020 var siffran 61 och 2019 64. Servicen finns i alla kommuner Det är framför allt längs sydkusten som det är möjligt att ta ut kontanter. Endast Sparbankerna i Olofström, Sölvesborg och Karlshamn tillhandahåller bankkassa.

I länet finns 18 ställen med tjänsten dagskassahantering via servicebox, insättningsautomat, bankkassa eller över disk hos ombud. År 2020 var siffran 19 och 2019 20. Lokaliseringen av tjänsterna är ungefär samma som för kontantuttagstjänsterna.

Bankkontor finns i länets samtliga kommuner. Förra året aviserade Handelsbanken att 180 kontor runt om i landet skulle stängas. Under 2021 har ett kontor lagts ned i Blekinge, i Sölvesborg. Under november kommer kontoret i Ronneby också att stängas. Handelsbankens kvarvarande kontor finns i Karlshamn och Karlskrona.

Möjligheten till kontantuttag finns i länets samtliga tätorter (fler än 3000 invånare) samt i vissa mindre orter (16 stycken) Tillgängligheten till kontantuttag i länet ser ut enligt följande: 149 144 personer har mindre än 10 kilometer körväg till närmsta kontantservice, 9 675 personer har mellan 10–20 kilometer och 175 personer mellan 20–30 kilometer. Ingen person har längre än 30 kilometer till en plats för kontantuttag.

Även om Blekinge är ett ganska litet län med relativt korta avstånd till olika betaltjänster så kan det naturligtvis ändå var svårt att ta sig till servicen av olika anledningar.

Det finns ingen information om att covid-19 påverkat kontantinfrastrukturen i länet annat än att flera sparbankskontor varit stängda under pandemin. Kontoren är nu återigen öppna.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgång till en bra digital infrastruktur är viktig för att människor och företag ska kunna bo och verka på ett tillfredsställande sätt i hela länet. Här i ligger också möjligheten att kunna hantera betaltjänster på ett bra och säkert sätt.

Enligt PTS bredbandsstatistik från oktober 2020 hade 96,2 procent av alla hushåll och 91,0 procent av alla arbetsställen i länet tillgång till fast bredband via trådbunden access. Tillgången till fast bredband via fibernät var 75,7 procent för hushållen och 71,8 procent för arbetsställen.

Enligt motsvarande statistik från oktober 2019 hade 96,5 procent av alla hushåll och 91,5 procent av alla arbetsställen i länet tillgång till fast bredband via trådbunden access. Tillgången till fast bredband via fibernät var 73,4 procent för hushållen och 67,2 procent för arbetsställen.

Områden kvar att bygga ut i länet är de mindre lönsamma. Samtidigt har perioden av covid-19 inneburit att fler fått upp ögonen för god internetkapacitet, vilket kan innebära ökad anslutningsgrad och en bättre kostnadsbild.

Under året har Telias nedsläckning av det gamla kopparnätet fortsatt i länet. Nätet kommer att ersättas av andra tekniker via fiber eller mobil teknik. Vid kommande årsskifte ska totalt 21 orter i fyra kommuner fått koppanätet ersatt av annan teknik.

Nedan följer några exempel på projekt och andra initiativ för att öka den digitala delaktigheten och därigenom skapa förutsättningar för bra tillgång till grundläggande betaltjänster i länet.

På stadsbiblioteket i Karlskrona finns ett DigidelCenter som vill främja digital delaktighet genom ökad digital kompetens. Centrat öppnade förra året och erbjuder vägledning i bibliotekets e-tjänster, men också allmän information och hjälp runt den digitala tekniken som att hantera en smartphone eller en surfplatta. Det kan handla om att hantera appar, skapa e-postkonton samt komma gång med Mobilt Bank-ID. Information ges också om källkritik och IT-säkerhet.

På stadsbiblioteket i Olofström finns IT-hjälpen där man kan få svar på enklare frågor om internet och teknik. Det kan till exempel handla om e-post, sociala medier, säkerhet, frågor kring surfplatta och telefon. Även frågor om bibliotekets e-tjänster.

Länets studieförbund bedriver olika utbildningar i hur man hanterar smart-phones, surfplattor och datorer.

Länsstyrelserna inom Kustlänsgruppen har under året haft fortsatta utbildningar i digitala betalningar.

Generellt sätt har initiativen för digital delaktighet under covid-19 perioden varit begränsade till sin omfattning.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Samarbetet mellan länsstyrelserna i Södermanland, Kalmar, Gotland och Blekinge som gemensamt kallas Kustlänsgruppen, har fortsatt under året. Ett utbildningsprogram om digitala betalningar har tagits fram. Under året har ett par digitala utbildningar genomförts utifrån programmet och med hjälp utbildningsföretaget Lexicon. Inga fysiska utbildningar har hållits på grund av covid-19. Medverkande har främst kommit från länets pensionärsföreningar.

Utbildningen hålls på en grundnivå och belyser hur BankID, Swish med mera fungerar. Även säkerhetsfrågor behandlas. Utbildningen har hittills främst vänt sig mot gruppen äldre invånare. Deltagarna har med sig egna telefoner eller surfplattor till utbildningen, men det har inte varit något krav. Utbildningsmaterial skickas ut efter utbildningen. Upplägget har varit utbildning totalt tre timmar fördelat på tre dagar i sträck.

Vad som framkommit vid uppföljning av utbildningen är att den varit uppskattad. Samtidigt visar det att det finns ett behov av att nå ut med mer kunskap inom digitala betalningar och om digital teknik i stort.

Under året har nio kortfilmer om betaltjänster tagits fram. Dessa ligger på länsstyrelsernas hemsidor och kan användas av alla. Filmerna är en fortsättning på utbildningarna och är vardera några minuter långa. Liksom utbildningarna informeras det här bland annat om och hur man installerar Mobilt BankID, bankapp och hur en betalning genomförs.

Kustlänsgruppen deltog även på den digitala Almedalsveckan och informerade där om utbildningen i digitala betalningar samt gästades av Björn Hellberg som bland annat berättade om sitt deltagande i programmet Seniorsurfarna.

Region Blekinge har ansvaret för länets regionala serviceprogram. Arbetet med att ta fram ett nytt program är igång. Länsstyrelsen medverkar inom detta program, bland annat via samrådsmöten. Det har inte varit något konkret samarbete om betaltjänster under året. Däremot deltar länsstyrelsen i projektet ”Stärkt regionalt servicearbete i Blekinge” med projektmålet att säkra ändamålsenlig kommersiell och annan grundläggande service inom rimliga avstånd i hela Blekinge. I detta sammanhang diskuteras bland annat grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen har också en kontinuerlig dialog med Region Blekinges bredbands-samordnare om länets bredbandsutbyggnad.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen mot nya digitala betaltjänster fortsätter precis som trenden mot minskad kontanthantering. Större andel av butiker och andra verksamheter som idag hanterar kontanter kommer fortsätta erbjuda denna tjänst närmsta åren. Samtidigt kommer mer uppmärksamhet att riktas mot det digitala samhällets sårbarhet, hur drabbas olika system vid samhällsstörningar? Kontanter kommer att finnas som ett betalningssätt även framöver.

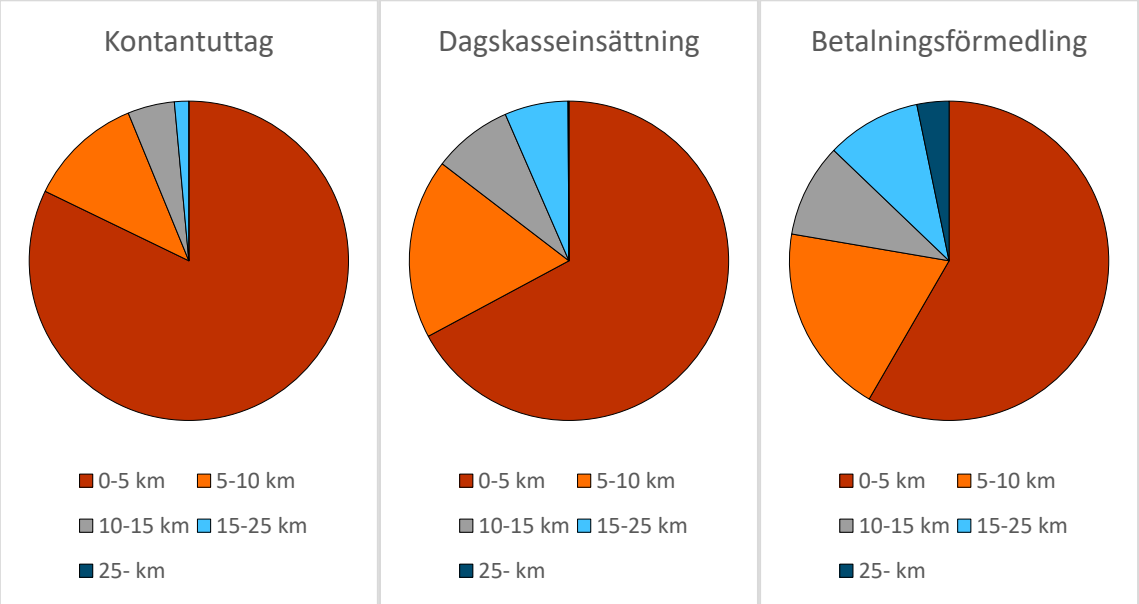
Utmaningen blir att minimera andelen av befolkningen som befinner sig i ett digitalt utanförskap och därigenom avskurna från delar av samhället.

Det är viktigt att bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna fortsätter och att det vid behov ges möjlighet till olika regionala stödinsatser, till exempel informationsaktiviteter och utbildningar.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg.

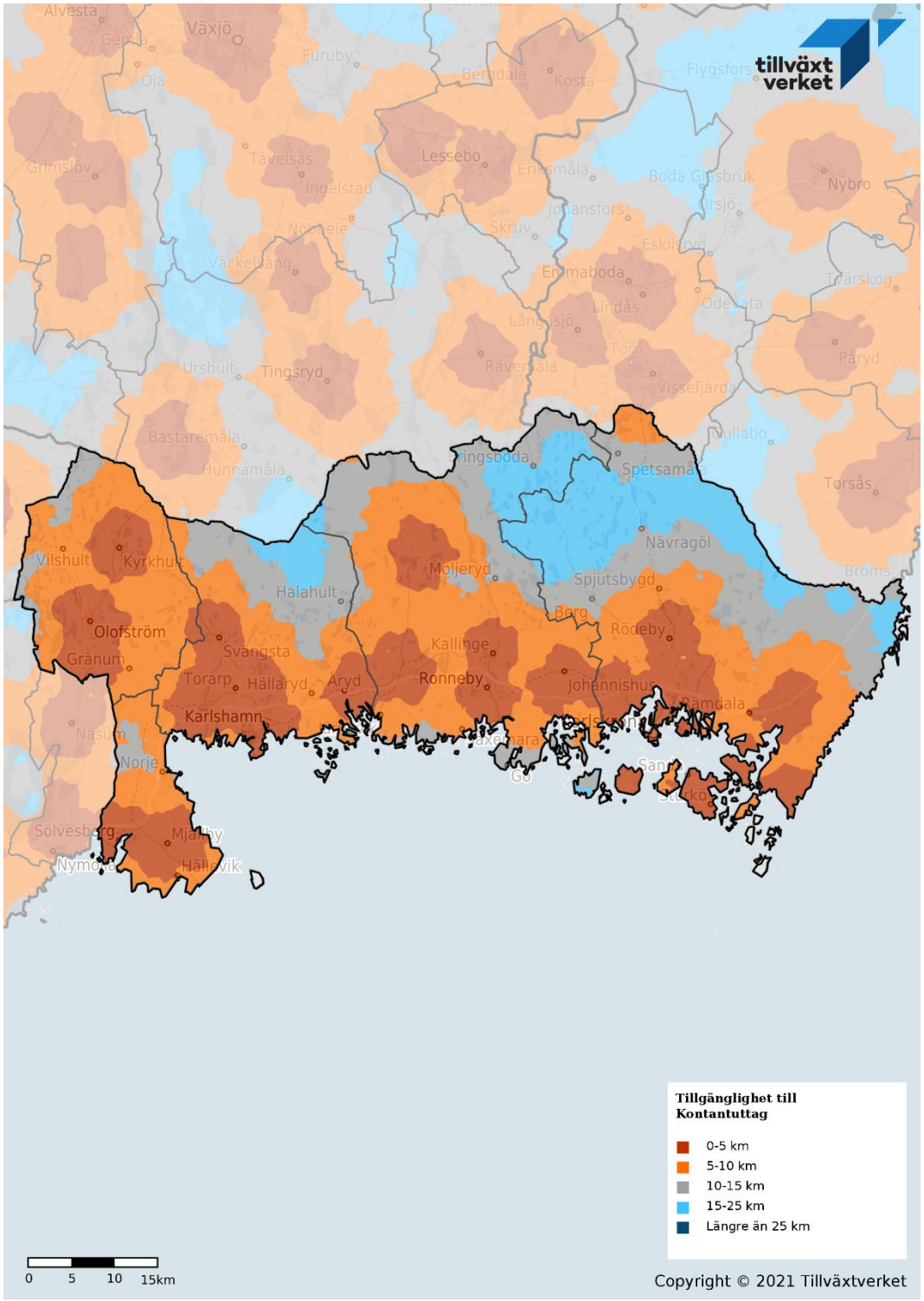
Diagram Blekinge län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Blekinge län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången på grundläggande betaltjänster har sammantaget fortsatt att minska i Dalarnas län. Utvecklingen bromsas till en del av att nya uttags- och insättningsautomater satts upp (sannolikt som en följd av de stora kreditinstitutens ansvar sedan årsskiftet att tillhandahålla möjligheter till kontantuttag och dagskasseinsättning) och genom de statliga stödinsatser som görs genom betaltjänststödet. På många orter återstår endast ett serviceställe, vilket innebär en sårbarhet då situationen på kort tid kan förändras, exempelvis genom centrala beslut om att stänga bankkontor.

Situationen skiljer sig också åt i hög grad beroende på typ av grundläggande betaltjänst och vilken serviceform av respektive grundläggande betaltjänst som avses. Framförallt är det möjligheterna till hantering av kontanter över disk som minskat kraftigt.

I Dalarnas större orter är servicen vad gäller grundläggande betaltjänster fortfarande relativt god. Bedömningen är således att tillgången på grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag i Dalarnas län. Det finns dock ett tydligt behov av statliga stödinsatser i länet för tillhandahållare av grundläggande betaltjänster finansierade genom betaltjänststöd där marknaden själv inte tillgodoser servicebehovet.

Antalet serviceställen är flest för kontantuttag, medan antalet serviceställen är betydligt färre för dagskassehantering och minst är antalet serviceställen för betalningsförmedling. I dagsläget saknar en kommun i länet (Orsa) helt dagskassehantering och samma sak gäller för betalningsförmedling.

När det gäller användandet och icke-användandet av grundläggande betaltjänster i Dalarna handlar det både om kunskap/förmåga och vilja att använda alternativa digitala betaltjänstlösningar.

	Vill	Vill inte
Kan	Den majoritet av befolkningen som genom attityder och konsumtionsval driver efterfrågesidan mot de digitala lösningar och nya betaltjänstbeteenden som vi idag tydligt kan se	De som av olika skäl, exempelvis integritet, väljer att (försöka) avstå från de digitala lösningarna och hellre använder kontanter, trots, eller kanske på grund av, att de kan och förstår tekniken
Kan inte	De som skulle vilja använda den nya digitala tekniken, men av olika skäl inte har tillgång till den på grund av ekonomiska, kompetensmässiga eller tillgänglighetsmässiga grunder	De som saknar både vilja och möjlighet att använda den digitala tekniken, beroende på olika faktorer, exempelvis bristande kunskap och intresse (kompetens och motivation), misstro mot systemet eller socioekonomiska faktorer

Figur för att schematiskt åskådliggöra hur individer och grupper i samhället förhåller sig till kunskap/förmåga respektive vilja att använda grundläggande betaltjänster och digitala alternativ till dessa.

Då antalet serviceutförare minskar är det viktigt att ha individers förmåga och preferenser i åtanke i bevakningsarbetet och i de insatser som görs. Om utvecklingen fortsätter i samma takt kommer ett stort antal orter att sakna en eller flera servicetyper inom några år. Därmed kommer det att var mycket svårt att upprätthålla det mål som uttrycks i lagstiftningen om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser (förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster).

Årets bevakningsarbete

En viktig grund för bevakningsarbetet är att kartlägga och analysera förutsättningarna för grundläggande betaltjänster. För detta används Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys. Det ger en detaljerad bild av läget i länet gällande olika typer av servicepunkter och hur dessa är kopplade till den geografiska och demografiska spridningen i länet, vilket möjliggör analyser av hur eventuella nedläggningar av servicepunkter skulle drabba orter och samhällen.

En annan viktig del i bevakningsarbetet är kontakter och samtal med nuvarande och potentiella framtida betaltjänstombud på orter som drabbats eller riskerar att drabbas av nedläggningar av befintliga ombudslösningar. Pandemin har begränsat eller förhindrat vissa aktiviteter, men till en del har digitala kanaler kompenserat för uteblivna fysiska träffar.

Arbetet har även bestått av att följa lokala, regionala och nationella forum med diskussioner och inlägg kring frågor som är kopplade till grundläggande betaltjänster. Eget deltagande i olika möten, seminarier med mera är till stor hjälp i arbetet med kartläggningen av grundläggande betaltjänster, men antalet möten har minskat på grund av pandemin.

Det sker också ett samarbete med Region Dalarna, som har ansvaret för Dalarnas Regionala Serviceprogram. Tillgången till grundläggande betaltjänster är ett av de prioriterade områdena i programmet.

Under årets arbete har det återigen tydligt visat sig att det finns en tudelning i samhället där flertalet alltmer använder de digitala lösningarna och kontanter i allt mindre

utsträckning jämfört med tidigare, medan andra befinner sig i olika grader av digitalt utanförskap och kan ha stora svårigheter att hantera betaltjänster när kontanthanteringen minskar. Det bedrivs olika utvecklingsprojekt för att minska det digitala utanförskapet. Dessa bidrar dock inte till måluppfyllelsen vad gäller uppdraget grundläggande betaltjänster eftersom detta främst handlar om att upprätthålla de analoga tjänsterna knutna till kontanthanteringen i samhället.

Betaltjänstsituationen i länet

I de större orterna i Dalarna (Falun, Borlänge, Mora, Ludvika, Avesta) är tillgången på grundläggande betaltjänster relativt god. Här finns vanligen marknadsmässiga lösningar och flera olika aktörer och mer än ett bankkontor på orten. Numera saknar dock många bankkontor en eller flera grundläggande betaltjänster. I södra Dalarna och Siljansområdet har lokala sparbanker en god lokal närvaro och de erbjuder normalt de olika typerna av grundläggande betaltjänster.

De orter eller områden som idag saknar en eller flera grundläggande betaltjänster *eller* som är sårbara vid en eventuell nedläggning av ombud är: norra Älvdalens kommun (Grövelsjön, Idre, Särna), Orsa kommun, södra och västra Mora kommun (Venjan), området runt Lima i Malung-Sälens kommun, västra Ludvika kommun (Fredriksberg), västra Gagnefs kommun (Björbo), norra Rättviks kommun (Furudal, Bingsjö), norra Falu kommun (Enviken, Svärdsjö), norra Avesta kommun (Horndal). Vad gäller betalningsförmedling ingår även Älvdalen och Sälenområdet.

Under år 2021 har tillhandahållare på fem platser i länet erhållit betaltjänststöd, det gäller orterna: Idre, Särna, Venjan, Djurås, och Svärdsjö.

Infrastrukturen för kontanthantering

I samtliga kommuner i länet finns fortfarande någon form av kontantuttagsmöjlighet. Dagskasseinsättning och betalningsförmedling finns i någon form i alla kommuner utom en (Orsa), även om en del av kommuninvånarna kan ha långa avstånd till service då flera kommuner har stor geografisk utsträckning.

Det finns i Dalarnas län flera orter med i storleksordningen 1000-1500 invånare som saknar olika grundläggande betaltjänster. Vanligtvis finns servicen idag i relativt närbelägna orter, men om servicen försvinner från dessa kan med kort varsel många människor drabbas även i omgivande orter och stora luckor i täckningsgrad och infrastruktur uppstå.

Sverige ligger generellt sett långt fram i frågor som rör digitala betalmedel. Besökare från andra länder, vars invånare oftast använder kontanter i större utsträckning, förväntar sig att kunna betala kontant även här. Dalarna har en omfattande besöksnäring, vilket medför att många företag har behov av möjligheter att deponera och hantera sina dagskassor.

Många verksamheter tar idag inte längre emot kontanter, det gäller såväl restauranger och butiker som olika former av service-/tjänsteutbud (exempelvis frisörer). Swish har på relativt kort tid blivit en viktig betalform för många näringsidkare. Den här utvecklingen påskyndar trenden mot kontantfria betalningar och försvårar möjligheterna att upprätthålla infrastrukturen för kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Dalarna har generellt sett en god digital infrastruktur och utbyggnaden av fiber når varje år nya områden. Frågor om bredband och fiber har länge haft en framskjuten placering och grundläggande i länets regionala serviceplan. Det finns dock fortfarande områden som saknar tillfredställande uppkoppling i länet.

Det finns flera aktörer som arbetar för att minska det digitala utanförskapet och för att få fler personer digitalt delaktiga, exempelvis i målgrupperna nyanlända, äldre och personer med funktionsnedsättning. Pandemin har dock försvårat arbetet då det varit svårt eller omöjligt att genomföra fysiska träffar och utbildningstillfällen. Då målgrupperna redan befinner sig i ett digitalt utanförskap är det under sådana omständigheter extra svårt att nå ut.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen bevakar utvecklingen och för diskussioner med butiker eller kommuner om att försöka få till nya lösningar för grundläggande betaltjänster. För vissa orter i länet är bedömningen att befolkningsunderlaget och behovet är för litet för att kunna rättfärdiga statliga stödinsatser, men flera orter i Dalarna kan bli aktuella för betaltjänststöd beroende på hur utvecklingen blir för leverantörer av grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen kommer att ha fortsatt dialog med lanthandlare kring ombudslösningar, då de verkar som nyckelaktör i sin bygd och är viktiga serviceleverantörer, bland annat till målgruppen äldre invånare.

Arbetsuppgiften som betaltjänstombud kan ibland betraktats som relativt betungande, tidskrävande och det innebär inte någon ekonomisk vinst. Arbetet betraktas mer som en samhällelig tjänst åt butikens närområde. Även oro för ökad rånrisk kan påverka upplevelsen och viljan att vara tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

Coronapandemins påverkan har varit stor i länet, men den har varierat över tid och rum. Exempelvis har minskad vinterturism i viss mån kompenserats av ökad sommarturism. Pandemin har också drabbat skilda branscher och enskilda företagare olika hårt.

Uppföljning av användningsgraden för de olika tjänsterna tyder på en minskning i nyttjande och ombud uppger att antalet utförda tjänster över disk har minskat. I vilken grad detta beror på pandemin i sig eller på en fortsättning av den trend som var tydlig redan innan pandemin återstår att se nu när samhället öppnas upp igen efter det att restriktionerna tagits bort.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen fortsätter med stor sannolikhet mot en ökad digitalisering, minskad användning av kontanter, och en allt glesare infrastruktur för kontanthantering.

Det kommer dock fortsatt att finnas grupper i samhället som inte kan eller vill tillägna sig den nya tekniken av olika anledningar. För att dessa människor ska kunna fortsätta att använda kontanter i enlighet med förordningens intention och inte fastna i ett digitalt utanförskap är det viktigt att Länsstyrelsen fortsätter med stödinsatser på de orter där marknaden inte täcker de servicebehov som finns.

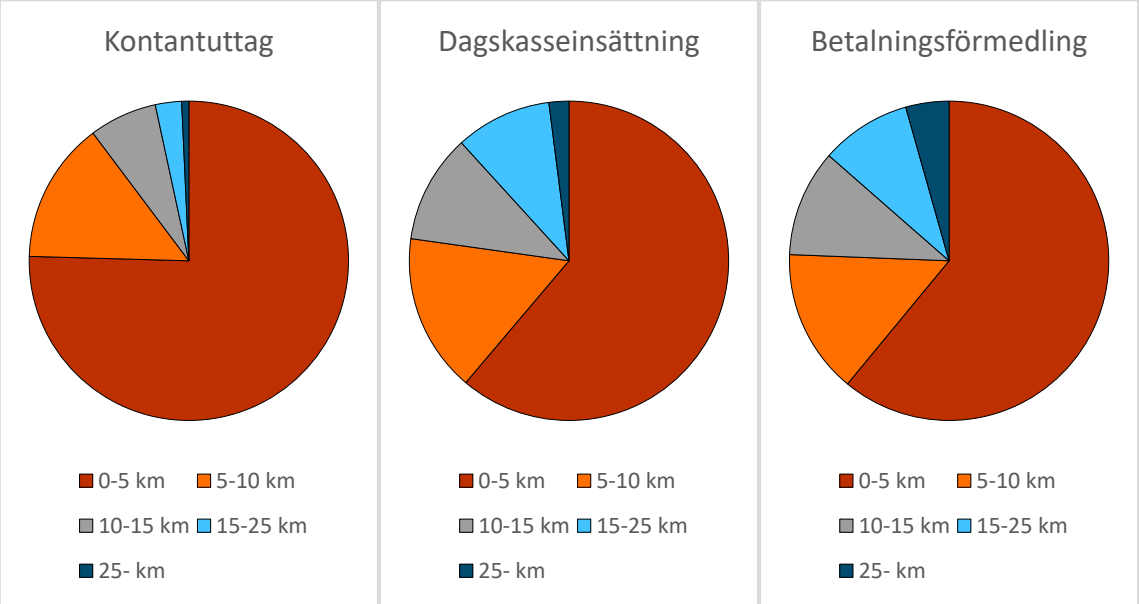
Dalarna visar en sårbarhet med många mindre småorter där det oftast bara finns en butik och skulle den försvinna innebär det långa resvägar för både betalärenden och övrig kommersiell service. Denna utveckling följs noga av Länsstyrelsen och Region Dalarna, och ett särskilt driftstöd betalas ut till vissa butiker för att stötta dem och bidra till deras överlevnad så att de kan fortsätta bidra med kommersiell service på landsbygden.

Utvecklingen inom betaltjänstområdet och den minskande kontantanvändningen påverkar och utmanar också i grunden länsstyrelsernas hela uppdrag kring grundläggande betaltjänster. Utsikterna att leva upp till målsättningen att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser blir allt sämre. Sannolikheten är mycket stor att kostnaden för varje utförd tjänst/transaktion kommer att fortsätta stiga, både för utförare och användare. Även om arbetet med att upprätthålla infrastrukturen i försörjningsledet fortsätter, så kan möjligheterna att använda kontanter för inköp kraftigt minska framöver. Vad gäller kontantanvändningen har situationen i samhället förändrats mycket snabbt sedan lagstiftningen om grundläggande betaltjänster kom till och det är rimligt att ställa sig frågan om det uppsatta målet överhuvudtaget är möjligt att uppnå. Det finns ett behov av översyn och omtag vad gäller uppdraget grundläggande betaltjänster och ett klargörande av ambitionsnivån och målsättningen kring kontanternas roll på längre sikt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Michael Persson.

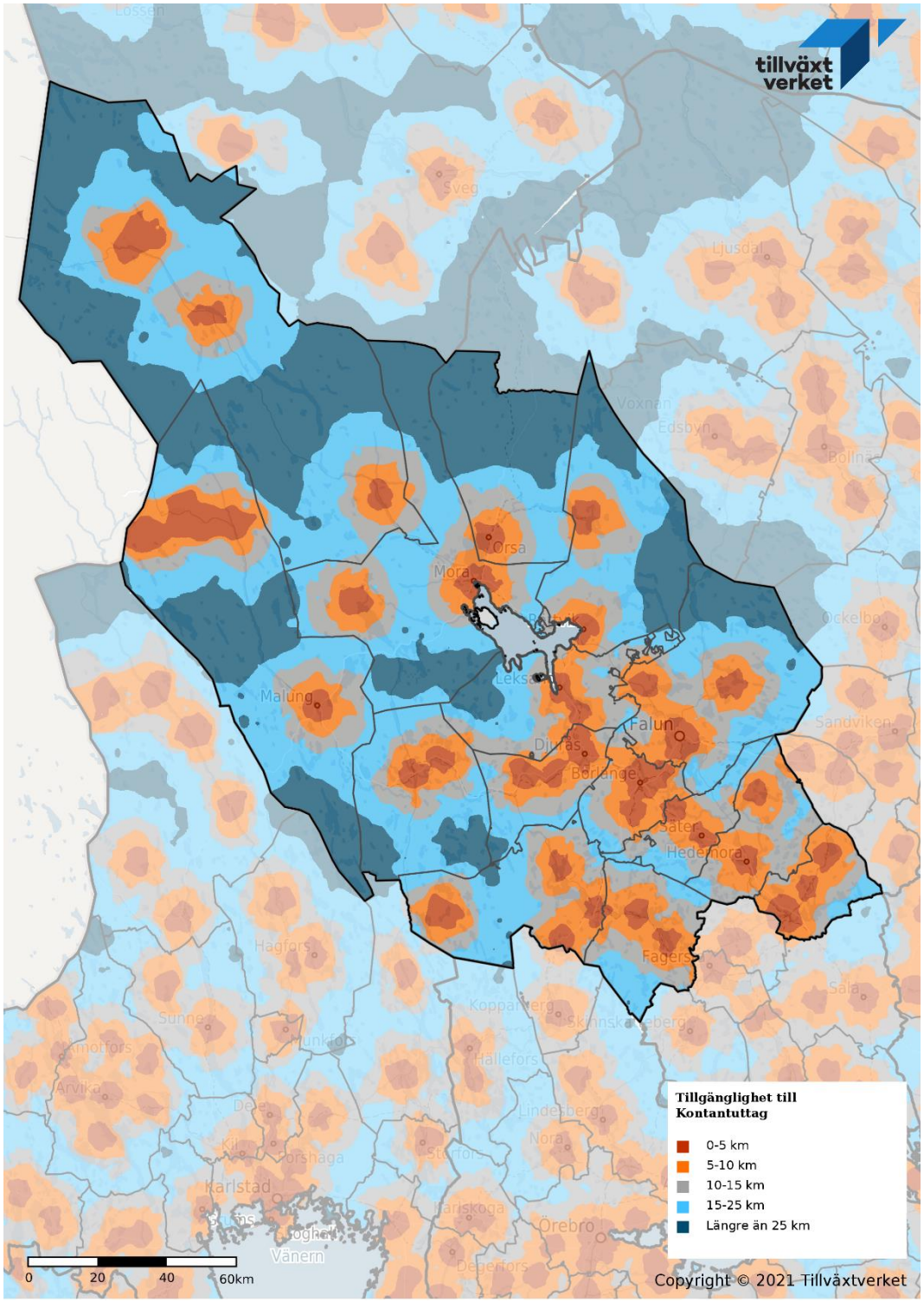
Diagram Dalarnas län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Dalarnas län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till kontantuttag och dagskasseinsättningar är i stort oförändrat jämfört med föregående år. Antal platser där man kan betala räkningar har minskat eftersom fler bankkontor på landsbygden har stängt under året. På norra Gotland saknas bankkontor och möjlighet att betala räkningar över disk.

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgängligheten för de grundläggande betaltjänsterna är tillfredsställande, men det finns brister i utbudet av de grundläggande betaltjänsterna i länet. Det kan vara svårt att få personlig service då fler bankkontor på landsbygden har stängt. Pandemin har ytterligare skyndat på digitaliseringen, vilket leder till att de som inte är digitala får svårare att utföra vissa tjänster. Fler tjänster har blivit digitala så som betalning för parkering och köp av bussbiljett.

Den största förändringen under de senaste fem åren är att fem bankkontor på landsbygden stängt och ett i Visby, majoriteten av de kontor som är kvar är kontantfria. Sparbanken Gotlands två kontor och Handelsbanken är de kontor som ännu hanterar kontanter över disk.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har utförts genom omvärldsbevakning i media, telefonintervjuer och en digital enkät.

Intervjuer har gjorts med representanter från föreningar, företag, banker och dagligvarubutiker. En digital enkät har skickats ut till privatpersoner, företag, föreningar och social verksamhet med frågor om hur de grundläggande betaltjänsterna upplevs i länet.

Tillväxtverkets webbaserade tjänst Pipos serviceanalys har använts för att analysera avstånd och placering av de olika tjänster som de grundläggande betaltjänsterna omfattas av.

Betaltjänstsituationen i länet

Utifrån intervjuer och enkätsvar har det framkommit att användandet av kontanter har minskat i samband med pandemin. Det kan bero på flera anledningar. Butiker har förespråkat användning kontaktlösa betalningar, kort och Swish, för att inte ha direktkontakt med kortterminalen.

Pandemin har fortsatt göra det svårt att genomföra aktiviteter. Det har inte genomförts någon seniormässa eller likande evenemang på Gotland under året. Evenemang med fysiskt deltagande ger möjlighet att träffa de personer som inte är digitala. När intervjuer genomförs via digitala enkäter, kontakt via e-post och telefonintervjuer är det svårt att samla in information från de som inte är digitala.

Den digitala utvecklingen har lyfts som en bra förändring för de som använder sig av Swish och andra digitala lösningar, det är smidigt och gör betalningar enklare. De senaste fem åren kan man se att det är färre antal bankkontor och få av bankkontoren som hanterar kontanter. Fler affärer och restauranger blir kontantfria och Swish har tillkommit som alternativ att betala med. Att det blivit svårare att betala kontant medför dock problem eftersom det inte passar alla att använda digitala lösningar för betalning. De som inte har Swish eller kort upplever att det har blivit svårare att betala på många ställen. Det finns de som inte har smart telefon och Swish på grund av oro för att det ska bli fel med de digitala verktygen och att bli utsatt för bedrägerier.

Bedrägeriförsöken har fortsatt under 2021 och personer på Gotland har blivit utsatta. Bedragare ringer upp och anger att de ringer från en bank och ber personen logga in på sitt BankID för att förhindra ett köp eller bedrägeri. Polisen och bankerna har gått ut med information om att aldrig logga in på sitt BankID på uppmaning av någon annan.

Den digitala utvecklingen inom betaltjänster kan leda till omfattande problem, vilket IT-attacken som Coop drabbades av under sommaren vittnar om. Majoriteten av Coops butiker i Sverige tvingades hålla stängt i flera dagar under juli 2021 då deras betalningssystem slutade fungera. Coop Gotland har samma betalningssystem som Coop Sverige men drabbades inte av betalningshaveriet. Coop Gotland hade i och med ö-läget en extra brandvägg på internetanslutningen till fastlandet vilket gjorde att de kunde hålla sina butiker öppna.

Pandemin har medfört att Gotland har varit ett välbesökt resmål under 2021. Många valde att ha semester på Gotland och personer som i vanliga fall bor på fastlandet har kunnat välja att arbeta hemifrån på Gotland. Det stora antalet personer som vistats på Gotland under året har märkts av i butiker och på olika besöksmål. Tillströmningen av turister ses som viktig för Gotland eftersom den genererar högre omsättning sommartid som gör att service finns på landsbygden året runt.

Liksom tidigare år har Region Gotland uppdraget att ge nyanlända förutsättningar för etablering i det gotländska samhället. Till medborgarkontoret ”medborgarplatsen” som Region Gotland administrerar kan de som är nyanlända och har svenska som andraspråk

vända sig med frågor. Det går att få hjälp med att betala räkningar, förstå brev från myndigheter och att få hjälp med blanketter.

Infrastrukturen för kontanthantering

Sparbanken Gotland har två kontor som ännu har kontanthantering över disk, ett kontor i Roma och ett i Stånga. Kontoren har öppet i kassan två dagar i veckan vardera, de har även hantering av dagskassor på båda kontoren. Sparbanken Gotland anger att de vill fortsätta erbjuda service med kontanter till sina kunder. Det är främst de äldre kunderna som utnyttjar tjänsten att ta ut kontanter i kassan.

Under 2021 har Handelsbanken fortsatt att stänga kontor i hela landet, även på Gotland. Handelsbanken har nu bara ett bankkontor på Gotland och bankkontoret är det enda i Visby som ännu hanterar kontanter. Att Handelsbanken stängt sitt kontor i Slite leder till att det nu inte finns något bankkontor på norra Gotland och betalningsförmedling saknas i området.

En utveckling som pågått de senaste åren är att antalet uttagsautomater blir färre, det finns oftast bara en uttagsautomat kvar i de mindre orterna. I Visby har flera uttagsautomater stängts, Bankomat har koncentrerat uttagsautomater och insättningsautomater till ett kontantcenter vid Östercentrum. Det finns inga uttagsautomater kvar i innerstaden och den uttagsautomat som fanns vid sjukhuset stängdes för flera år sedan. Av enkätsvaren har framkommit att bristen på uttagsautomater leder till köer sommartid.

Den nya kontanthanteringslagen som trädde i kraft den 1 januari 2021 innebär att de större bankerna ska erbjuda tillgång till kontanter genom uttagsautomat, bankkontor eller livsmedelsbutiker samt möjlighet till insättning av dagskassor. För att villkoren i lagen ska var uppfyllda får högst 0,3 procent av befolkningen i Sverige ha längre än 25 kilometer till en plats där de kan ta ut kontanter och högst 1,22 procent av befolkningen får ha längre än 25 kilometer till en plats där de kan sätta in en dagskassa på ett bankkonto.

Nytt 2021 i och med den nya kontanthanteringslagen är att alla ICA-butiker ses som möjlighet till kontantuttag. Det ska vara möjligt att ta ut kontanter i kassan i en ICA-butik även om du inte handlar något. Vilket även visar att dagligvarubutikerna blir en allt viktigare plats för möjligheten att kunna ta ut kontanter och kunna betala med kontanter. Det som möjligen kan ses som en förändring i samband med införandet av kontanthanteringslagen är att det tillkom en insättningsautomat i Fårösund på norra Gotland under 2020.

Andelen personer på Gotland som har längre än 10 kilometer till närmaste kontantuttag är 13,37 procent, att tillgängligheten är bättre jämfört med föregående år beror på att alla ICA-butiker från och med 2021 räknas som möjlighet till kontantuttag. Vad det gäller infrastrukturen för kontantuttag har det inte skett några förändringar. Det är en uttagsautomat mindre i Visby innerstad, vilket inte påverkar statistiken. Det finns ingen person på Gotland som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag.

Statistik visar att det är 2,44 procent av befolkningen på Gotland som har längre än 25 kilometer till närmsta dagskassehantering. Dagskasseinsättning finns ännu på de flesta större orterna på Gotland.

11,84 procent av befolkningen på Gotland har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. Att det inte finns något bankkontor på norra Gotland påverkar att en stor andel av befolkningen har långt till närmsta betalningsförmedling.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt regeringens bredbandstrategi bör hela Sverige ha tillgång till snabbt bredband 2025. Gotland ligger långt framme med en väl utbyggd digital infrastruktur. Enligt Post och Telestyrelsens Bredbandskartan har 97 procent av hushåll och företag på Gotland 1 oktober 2020 tillgång till, eller absolut närhet till bredband. Det finns fortfarande områden på Gotland där mobiltäckningen är bristande. Operatörerna genomför löpande förändringar och uppgraderingar i tele- och bredbandsnätet, traditionell fast telefoni och bredband via telefonjacket ersätts med tjänster via fiber och mobilnäten.

Region Gotland driver ett projekt där personer som är över 65 år kan låna hem en surfplatta från sitt närmaste bibliotek. Lånetiden för en surfplatta är 3 månader, och man använder bibliotekets lånekort för att kunna låna surfplattan. Det ingår fri tillgång till internet på surfplattorna. De som vill kan få hjälp att komma igång med surfplattan, handledningstillfällena för att komma igång med surfplattorna anordnas i samverkan med elever från Wisby gymnasiet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Gotlands län har beviljat nytt stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster till de två uttagsautomater i länet som tidigare fått stöd. Stöd är beviljat för perioden 2021 till 2024, för uttagsautomat i Stenkyrka på norra Gotland samt till uttagsautomaten i Katthammarsvik på östra Gotland. Utifrån en tidigare kartläggning har de två orterna pekats ut att inte uppfylla behovet av de grundläggande betaltjänsterna. Båda uttagsautomaterna är placerade i livsmedelsbutiker. Uttagsautomaterna som länsstyrelsen ger stöd till används frekvent under året.

Utvecklingsinsatser har fortsatt att genomföras i samarbetet Kustlänsgruppen. I Kustlänsgruppen samarbetar Länsstyrelsen i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotlands län. Projektledare för samarbetet arbetar på Länsstyrelsen i Södermanland. I samarbetet har fokus varit på att genomföra utbildningar i digitala betalningar. Pandemin som startade 2020 gjorde att utbildningarna omarbetades från att ha varit fysiska till att hållas via digitala mötesplattformer. Utbildningarna har fortsatt att vara digitala under 2021. Under utbildningarna får deltagarna lära sig om att ladda ner applikationer på sin smarta telefon eller surfplatta och lära sig hur applikationerna används, BankID och Swish används. Deltagarna får även lära sig hur man betalar räkningar på internetbank

och hur QR-koder fungerar. Länsstyrelsen har också tagit fram informationsfilmer om digitala betalningar som finns att se på länsstyrelsens hemsida.

Länsstyrelsen var med i arbetet och tog fram den regionala serviceplanen för 2014 till 2020. I den regionala serviceplanen mäts avståndet till olika serviceslag i tid, bedömningen gjordes att ingen individ hade mer än 20 minuter med fordon till närmaste serviceställe. I anslutning till dagligvarubutiker finns ofta någon av de tjänster som ingår i grundläggande betaltjänster. Arbetet med framtagandet av en ny regional serviceplan för 2022 till 2027 har beslutats av regeringen och Region Gotland har påbörjat arbetet i dialog med Länsstyrelsen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

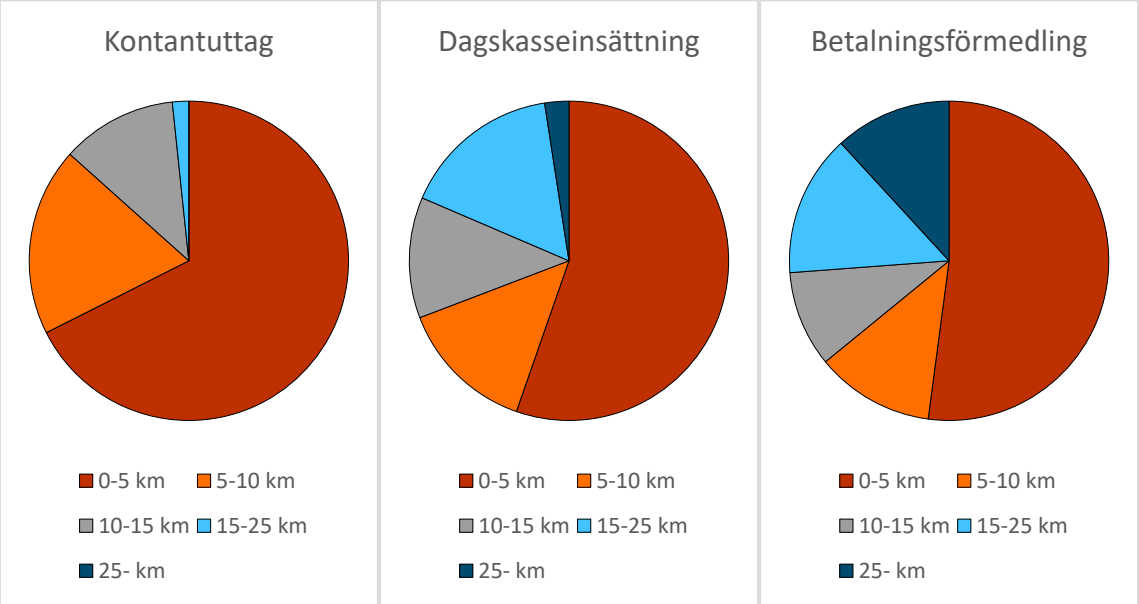
Möjligheten att ta ut kontanter och sätta in dagskassor är bra i länet. Möjlighet till kontantuttag och dagskassehantering finns i alla större orter på Gotland, men oftast bara ett alternativ på varje ort. Bedömningen görs att situationen kan förändras mycket om någon av de betaltjänstsmöjligheter som finns idag försvinner. Länsstyrelsens kontinuerliga bevakningsarbete i dialog med Region Gotland och andra aktörer ska identifiera om det uppstår behov av insatser för att upprätthålla befintlig tillgänglighet. Betaltjänstförmedling är den tjänst där det finns brister i tillgänglighet och det kan framåt bli aktuellt med en insats.

De senaste två åren har digitaliseringen ökat, det finns dock personer som sällan eller aldrig använder internet och många av dem är äldre och personer med funktionsnedsättning. Den ökade digitaliseringen i samhället gör att de som inte är digitala och inte har BankID riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap. Dessa personer behöver även i fortsättningen kunna utföra sin ärenden. Därför är det viktigt att det även i framtiden erbjuds icke digitala lösningar för de som behöver det. Det ökade användandet av digitala tjänster innebär ett större behov av utbildningar och support. Det behövs även utveckling av de digitala tjänsterna så de blir användarvänliga, lättillgängliga och säkra att använda.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ylva Tevell.

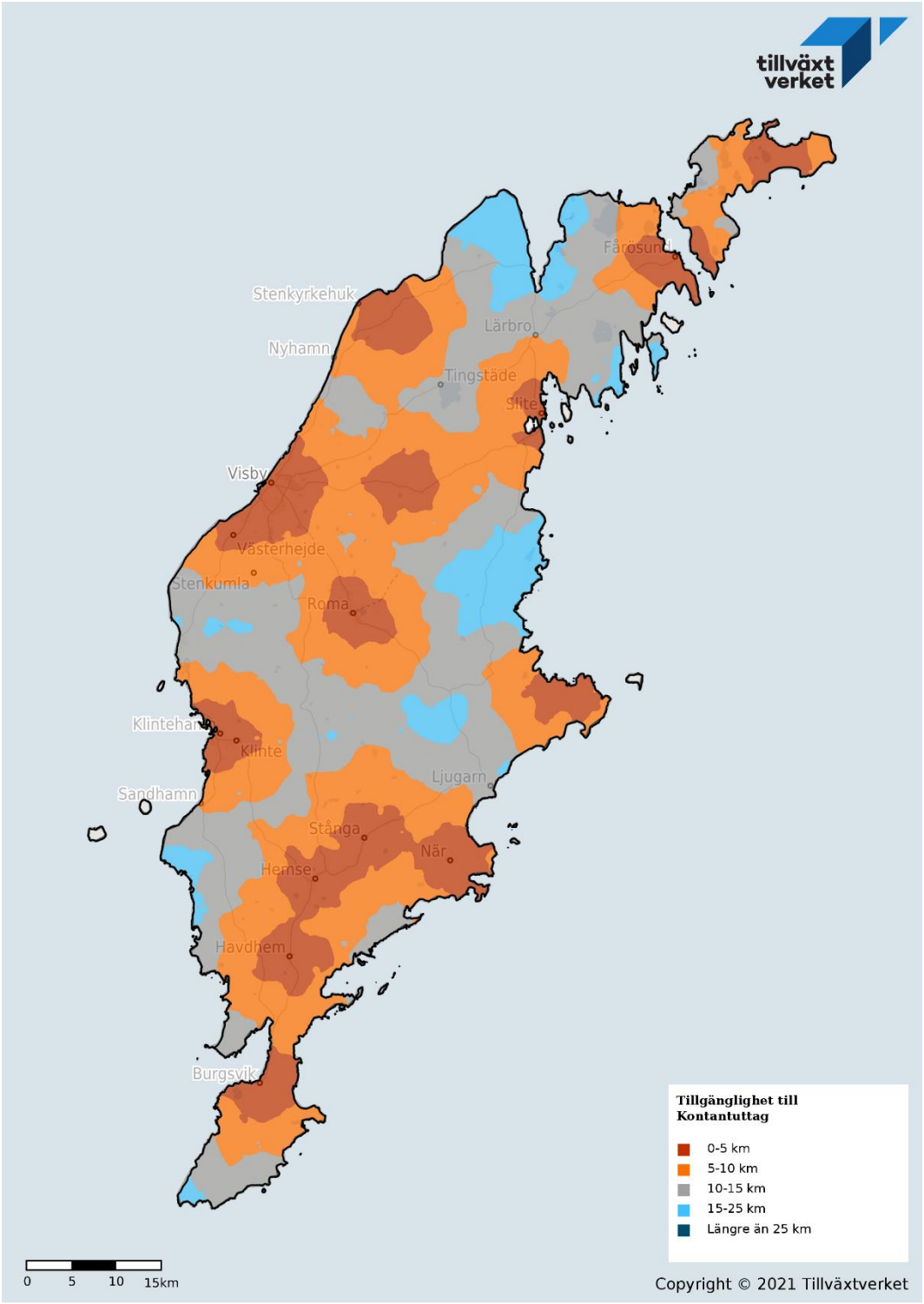
Diagram Gotlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Gotlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen konstaterar att det fortfarande finns brister i tillgången till grundläggande betaltjänster i länet och att de främsta orsakerna till dessa är litet befolkningsunderlag och stora fysiska avstånd.

Tillgången till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskasseinsättning är något förändrad jämfört med föregående år. Tillgången till kontantuttag har minskat i åtta av länets tio kommuner. Möjligheten till dagskasseinsättning har ökat i en kommun från noll till en, i övrigt är det ingen skillnad från föregående år. Tillgången till betalningsförmedling fortsätter att minska och har minskat i sex kommuner.

Jämfört med situationen fem år tillbaka i tiden har samtliga betaltjänster minskat i omfattning. Minskningen har dock inte varit särskilt stor gällande kontantuttag, varierande i omfattning vad gäller dagskasseinsättning och relativt stor för betalningsförmedling.

Pandemin verkar framförallt ha bidragit till viss ökad användning av digitala betaltjänster. Kontanthanteringen har minskat men det verkar inte bara bero på pandemin utan även på att hanteringen försvårats i och med att uttags- och insättningsmöjligheter minskat ytterligare.

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i Gävleborgs län.

Årets bevakningsarbete

Pandemin har inneburit att länsstyrelsen inte har kunnat genomföra fysiska besök eller delta på mässor.

Bevakning har skett genom telefonintervjuer, digital enkätundersökning och Tillväxtverkets verktyg Pipos serviceanalys.

Medverkan har skett på nationell betaltjänstkonferens, möten med processledare samt serviceråd som arrangeras av Region Gävleborg och samlar aktörer inom kommersiell service i länet. Deltagande har även skett i ett nätverk för att bättre kunna utröna situationen för asylsökande/nyanlända.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är inte tillfredsställande och beror framförallt på otillräcklig fysisk tillgång till betaltjänster och svårigheter för de särskilda grupper av invånare som utgörs av äldre, funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända, att använda tillgängliga betaltjänster.

Orsaken till otillräcklig fysisk tillgång är den glesbygdsproblematik som föreligger i delar av länet. Resurser, inte minst ekonomiska, som överbygger stora geografiska avstånd och ett litet befolkningsunderlag kan lösa den problematiken.

Användning av digitala betaltjänstlösningar löser delvis också den bristande fysiska tillgången. Det förutsätter dock god digital infrastruktur vilket saknas i delar av länet. Användningen kräver också kunskap och teknisk utrustning vilket framförallt de ovan nämnda särskilda grupperna i samhället kan sakna. Möjligheten till kontanthantering och betaltjänster med personlig service är därför fortsatt av vikt.

Vid samtal med PRO, SPF, FUB och de som arbetar med asylsökande/nyanlända framkommer missnöje med bankers personliga service överlag. Handelsbankens (SHB) nedläggning av kontor inte har så stor betydelse då bankerna redan har monterat ned sin service så mycket att den inte gör någon skillnad.

Enligt Finansinspektionen och Konsumenternas Bank- och finansbyrå finns problem för konsumenter att öppna betalkonto, att konton blir uppsagda och att genomföra transaktioner, speciellt från och till andra länder. Anledningarna är främst att bankerna inte säger sig uppnå tillräcklig kundkännedom, dålig ekonomi hos konsumenten samt penningtvättsregler. Vid kontakt med personer som arbetar med asylsökande/nyanlända bekräftas sådana problem. Även problem med tillgång till BankID anges och det framkommer önskemål om att en statlig e-legitimation som accepteras av alla betaltjänstleverantörer borde tas fram.

Den enkätundersökning som genomförts visar att många tycker att både digitala och analoga betaltjänster ska vara tillgängliga för alla i samhället.

> *”Har faktiskt mer kontanter i min hand p g a pandemi och att akuta händelser (krissituationer) kan uppstå som gör att det endast går att använda kontanter.”*[36]

[36] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2021.

Drygt två tredjedelar av de svarande har inte förändrat sitt sätt att betala det senaste året p g a pandemin. Då enkäten genomfördes digitalt kan resultatet bli missvisande eftersom majoriteten av de svarande har relativt hög digital kompetens. De som har ändrat betalningssätt p g a pandemin anger bl a att det beror på att de vill undvika kassaköer och att ta på knappar i kortautomater.

> *”Ja! Mer kortbetalning som jag egentligen inte gillar.”*[37]

I vår enkätundersökning framkommer vitt skilda åsikter om pandemins effekter på den digitala delaktigheten Det digitala utanförskapet, framförallt hos äldre, har i vissa fall förstärkts t ex genom ökade svårigheter att få hjälp av närstående. I andra fall har pandemin inneburit en ökad digital användning och kompetens.

De flesta företag och föreningar har i undersökningarna meddelat att pandemin inte har påverkat verksamheten i någon större utsträckning. Det är framförallt turistföretag som har svarat. Fler har fått ett ökat antal svenska kunder vilket har motverkat minskningen av utländska kunder.

Eftersom svenska kunder villigt betalar med kort eller Swish upplevs inte kontanthanteringen som något problem för företagare med stor andel svenska kunder. Företag med stor andel utländska kunder eller företag belägna i områden med otillfredsställande uppkoppling måste däremot hantera kontanter i högre utsträckning och kan uppleva kontanthanteringen som ett bekymmer.

Kreditinstitutens skyldighet att tillhandahålla kontanter bedöms inte ha påverkat tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Tillämpningen av förordning (2010:1008) om betaltjänster blir tam eftersom den ska tillämpas på nationell nivå och inte länsvis. I Gävleborgs län har ca 0,44 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till kontantuttag och ca 2,9 procent har längre än 25 kilometer till dagskasseinsättning.

Infrastrukturen för kontanthantering

Länsstyrelsen har inte fått några indikationer på att ytterligare aktörer i länet har slutat ta emot kontanter eller att den rådande pandemin har påverkat kontantinfrastrukturen i någon större utsträckning under året. Däremot har företagare meddelat att kontantanvändningen har minskat betydligt under de senaste åren oberoende av pandemin. Den åsikten styrks av statistik från Bankomat. Exempelvis minskade kontantuttaget i Bankomats kontantautomater i länet med 13procent under första halvåret 2021 jämfört med motsvarande period 2020.

Två av länets kommuner, Hofors och Ockelbo, har inte något bankkontor sedan SHB lagt ner sina kontor under året. I två av länets tio kommuner, Ovanåker och Nordanstig, finns

[37] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2021.

idag endast ett bankkontor per kommun och endast två kommuner, Ljusdal och Hudiksvall, har bankkontor på annan ort än centralorten.

ICA:s utfasning av uttagsautomater i butik kan komma att påverka möjligheten till kontantuttag i länet framöver. Med anledning av utfasningen har länsstyrelsen under hösten bevakat hur ICA:s uttagsmöjligheter i kassa fungerar genom telefonsamtal med ett urval av länets butiker. Majoriteten av butikerna anser att systemet fungerar bra. De flesta har kontanter att tillgå om någon behöver ta ut även om det emellanåt kan vara svårt att få tag på växel. Enstaka butiker svarade att kunderna säger till i förväg om de ska ta ut större summor och att det därigenom fungerar bra.

Möjligheterna till dagskasseinsättning är fortsatt otillfredsställande men har ökat något jämfört med föregående år eftersom Bankomat har nyetablerat en insättningsautomat i Nordanstigs kommun som helt saknat insättningsmöjlighet under förra året.

”Vår kassör får allt svårare att bli av med kontanter. […] Kassören sliter sitt hår, det blir tunnare och tunnare.”[38]

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsutbyggnaden i länet har till största delen utförts av de stadsnät som finns i varje kommun. Bredbandsutbyggnaden har nu kommit så långt ut i ytterområdena att byggkostnaderna blir mycket höga. Idag har 97procent av hushållen i tätbebyggda områden tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s och för företag är motsvarande siffra 96procent. Sett till det som benämns glesbygd är det däremot endast 70procent av hushållen och 73procent av företagen som har tillgång till fast och snabbt bredband.

Det finns delar av länet som inte har tillfredsställande mobiltäckning. I länet ligger yttäckningen för 30 Mbit/s på 20procent och för 10 Mbit/s på 91procent. Det innebär att större delen av länet har täckning men att den inte är god överallt.

”När de ska checka ut försvinner pengarna när de har sagt att de ska åka till ICA.”[39]

Pandemin verkar ha haft en negativ påverkan på möjligheterna till arbete för ökad digital delaktighet kopplat till betaltjänster hos olika aktörer i länet. PRO, i samarbete med bl a Gävle kommun, driver dock projektet ”Digivän” i Gävle kommun som syftar till ökad digital kunskap hos personer över 65 år som är i ett digitalt utanförskap.

[38] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2021.
[39] Citat från telefonintervju med turistföretag. Länsstyrelsens anmärkning: Kunden säger att hen ska åka till ICA för att ta ut kontanter till betalning p g a dålig uppkoppling eller strömavbrott men tar springnota.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser och bevakning av situationen kring grundläggande betaltjänster utförs av handläggare på myndigheten som också arbetar med genomförandet av det svenska landsbygdsprogrammet och som har god kontakt med de som arbetar med Gävleborgs regionala serviceprogram. Det ger goda synergieffekter och samverkan med programmen och mellan stödinsatser. Länsstyrelsen deltar också i ett serviceråd som arrangeras av Region Gävleborg och samlar representanter från statliga, regionala, lokala och kommunala aktörer inom kommersiell service i länet.

Det har inte tillkommit några nya stödinsatser under året men intresse har visats av två handlare. Länsstyrelsens arbete med stödinsatser har inte påverkats av pandemin och myndigheten har fortsatt stöttat de befintliga betaltjänstombuden i Loos, Österfärnebo och Vallsta.

Pandemin har påverkat länsstyrelsens arbete med utvecklingsinsatser negativt. Deltagande i 60plusmässor och planer på fysiska utbildningar för äldre har fortsatt fått skjutas på framtiden utifrån myndighetens riktlinjer med anledning av pandemin.

Länsstyrelsen har dock anordnat en digital föreläsning i samarbete med Swedbank, mestadels inriktad mot äldre, om digitala betalningar och säkerhet på internet. Cirka 100 personer deltog.

Myndigheten har också varit delaktig i framtagandet av en manual på flera språk om digitala betalningstjänster och har även spridit informationsfilmer om detsamma via egna hemsidan.

Det kan konstateras att utvecklingsinsatser i digital form inte är optimalt sett till strävan efter det ”goda mötet”, bra svarsfrekvens och möjligheten att nå de särskilda grupperna. Utvecklingsinsatser som genomförs fysiskt ute på plats i länet är överlägsna i dessa avseenden och även sett till medborgarnas upplevelse av kontakten med länsstyrelsen. Insatser i stil med husbilsturnén, som genomfördes 2019, uppskattades mycket av medborgarna på de orter som besöktes och även media uppmärksammade insatsen och länsstyrelsens uppdrag om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det kommer fortsatt att finnas efterfrågan på personlig service vid användning av betaltjänster och på lättillgänglig kontanthantering. Tillgodoses inte sådan efterfrågan riskerar inte minst de särskilda grupperna[40] i samhället att få en besvärligare tillvaro. Risken för bedrägerier och osunda beroendeställningar bedöms också kunna öka.

[40] De särskilda grupperna i samhället utgörs av äldre, funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända.

Att tillgången till grundläggande betaltjänster med personlig service skulle öka framöver från dagens mycket låga nivåer bedöms dock inte som särskilt troligt. Användningen av digitala betaltjänster bedöms därför fortsätta öka.

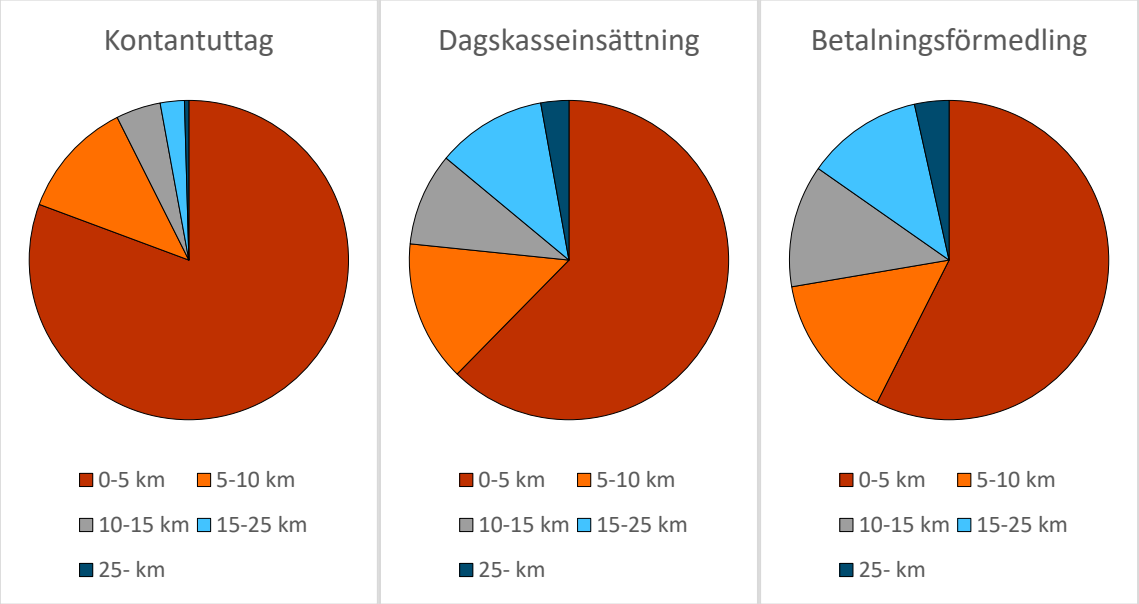
ICA:s utfasning av uttagsautomater riskerar att försämra kontantuttagsmöjligheterna ytterligare. Om andra kontantautomataktörer kan väga upp återstår att se.

Länsstyrelsen ser ett fortsatt behov av stöd- och utvecklingsinsatser. Nästa år planerar myndigheten att särskilt bevaka hur det fungerar med grundläggande betaltjänster för funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Löfström Järvi, Maria Jonsson och Karin Lindqvist.

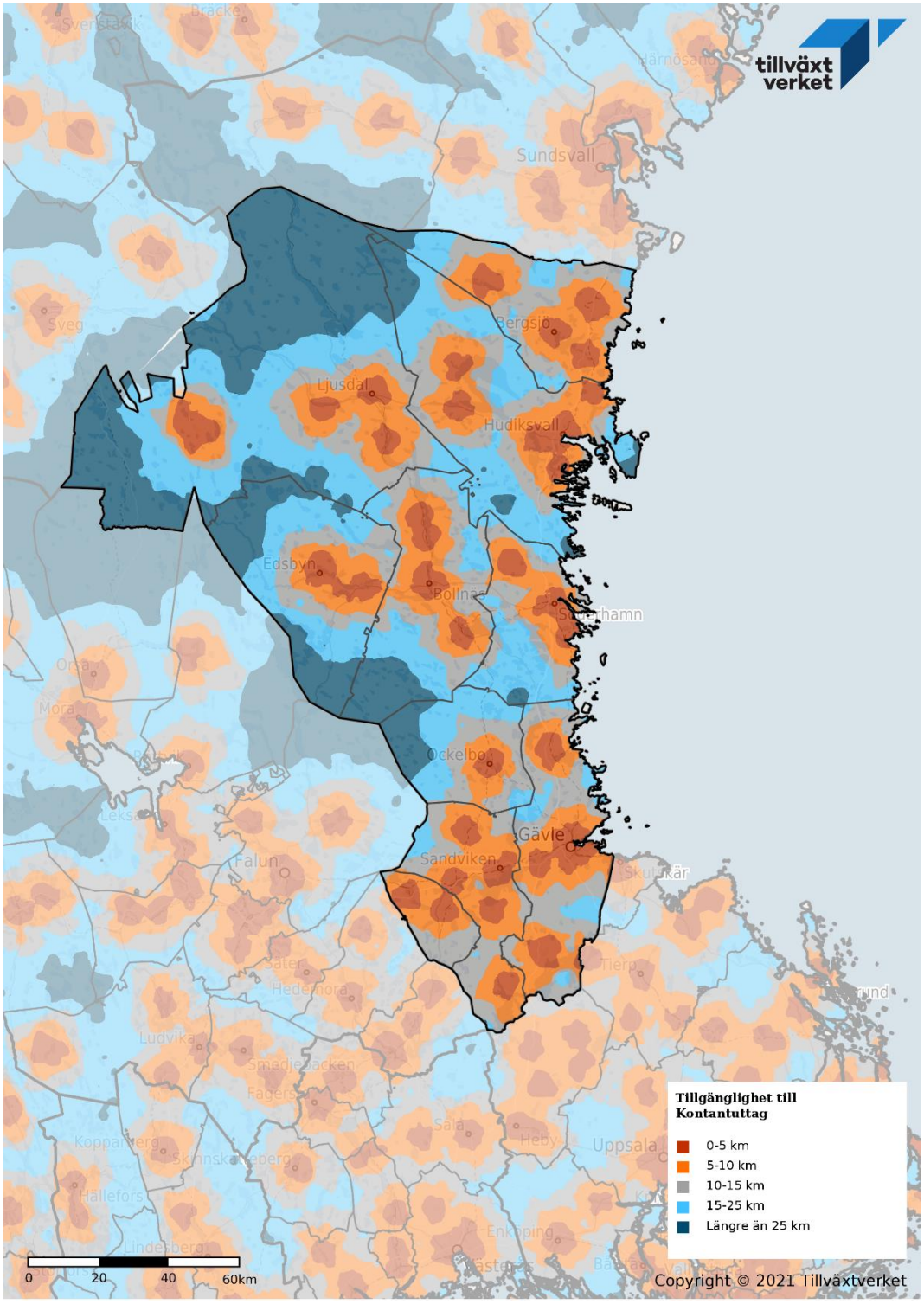
Diagram Gävleborgs län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Gävleborgs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

2021 är det Swish, kontantfritt, Klarna och betalappar vid parkering som gäller i Halland. För det flesta fungerar vardagen mycket bra, de har smartphone, mobilt Bank-ID, mobiltäckning, dator och bredband. För många har livet blivit mycket enklare och smidigare men inte för alla. För de som lever i digitalt utanförskap och saknar smartphone, mobilt Bank-ID, mobiltäckning, dator och bredband har livet blivit mycket krångligare, speciellt för de som saknar mobilt Bank-ID. Utan mobilt Bank-ID kan man inte använda Swish och inte beställa på nätet mm. Dålig mobiltäckning och avsaknad av bra internetuppkoppling är andra stora problem.

Årets bevakningsarbete har precis som 2020 utförts via en enkät i enkätverktyget ”Webropol”. Frågor om grundläggande betaltjänster har skickats ut till många av länets föreningar, småföretagare, lantbrukare, kommuner och region.

32 procent av de som svarat i enkäten tycker inte att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet är tillfredställande. Ideella föreningar och företag på landsbygden har stora problem med att banka sina kontanter. Detta problem är inte nytt, det har funnits 2-3 år.

Många vill ha kontanterna kvar. Ifjol svarade hela 70 procent i enkäten att de hade problem med att ta ut kontanter både i uttagsautomat, bankkassa och butikskassa. I år är den siffran 25 procent vilket tyder på att man vant sig eller valt andra betalsystem. Antalet uttagsställen är oförändrat jämfört med 2020 då trenden med minskning av uttagsautomater har brutits. 35 procent anser dock att det är riktigt svårt att ta ut kontanter i butikskassa och 45 procent riktigt svårt i bankkassa.

I Halland har man inte sett några effekter av den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter som trädde ikraft den 1 januari 2021. Den innebär att de sex stora bankerna är skyldiga att se till att de flesta privatpersoner inte har längre än 25 kilometer från sin bostad till närmsta ställe att ta ut kontanter.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media. Hela året har präglats av covid-19 vilket innebär att inga aktiviteter gjorts och inga föreningar har besökts.

Årets bevakningsarbete har därför utförts precis som 2020 via en enkät i enkätverktyget ”Webropol”. Frågor om grundläggande betaltjänster har skickats ut till många av länets föreningar, småföretagare och kommuner och region. Den skickades ut till Hela Sverige ska leva, hembygdsföreningar, bygdegårdsföreningar, PRO-föreningar, SPF-seniorerna, De Synskadades Riksförbund, flera idrottsföreningar och många småföretagare på landsbygden. Dessutom lades den ut på Länsstyrelsens webbplats och Facebooksida.

76 personer svarade på enkäten, vilket var 40 färre än 2020. Av de som svarade var 45 procent kvinnor och 55 procent män. Det var 42 privatpersoner, 9 företag, 16 föreningar och 9 offentligt anställda. Av de som svarade bodde 28 procent i Halmstad, 25 procent i Falkenberg, 14 procent i Varberg, 13 procent i Hylte,11 procent i Kungsbacka, och 9 procent i Laholms kommun.

De som svarade var fördelade över 20 olika grupper, som tex besöksnäring, dagligvaruförsäljning, idrottsföreningar, samhällsföreningar, bygdegårdsföreningar, café, småskalig livsmedelstillverkning, naturturism, jaktföreningar, lantbruk, Hela Sverige ska leva, pensionärsföreningar mm.

En representant för de Synskadades Riksförbund har intervjuats.

Infrastrukturen för kontanthanteringen i länet har analyserats i verktyget Pipos Serviceanalys som Tillväxtverket tillhandahåller och uppdaterar.

Betaltjänstsituationen i länet

I Halland finns nu 112 ställen där man kan ta ut kontanter. I årets statistik är alla ICA-butiker inräknade som uttagsmöjlighet. Där kan alla som har bankkort (inte kreditkort eller företagskort) från Swedbank, Handelsbanken och Länsförsäkringar göra uttag med upp till 2 000 kronor per uttag i mån av tillgången på kontanter i den aktuella butiken. Ett problem är att många på landsbygden har Nordea bankkort sedan svensk kassaservice-tiden och kan då endast ta ut 200 kronor per uttag. Många som gör uttag i butikskassa klagar på att det inte kan göra så stora uttag som de vill, då det inte finns tillräckligt med kontanter i kassan. Det irriterar de äldre att de inte kan ta ut så mycket kontanter de vill vid varje tillfälle, detta gör att de får åka flera gånger med ökad risk för smitta samtidigt som det blir krångligt och dyrt för dem. 35 procent som svarat i enkäten anser att det är riktigt svårt att ta ut kontanter i butikskassa och 45 procent riktigt svårt i bankkassa.

Enligt statistik från Bankomat minskar uttagen med ungefär 10 procent per år och nu under coronapandemin har minskningen gått fortare. Svenskarna tog första halvåret 2021

i snitt ut 480 kronor i månaden per svensk. I Halland var Bankomatuttaget 400 kronor i snitt per person och månad.

I Halland finns nu tre Forex bankkontor och elva lokala Sparbankskontor som hanterar kontanter. Sparbankskontoren i Våxtorp och Knäred har dock endast öppet en dag vardera i veckan. Övriga bankkontor har under de senaste åren upphört att hantera kontanter och hänvisar nu till uttagsautomater och insättningsautomater eller Forex Bank.

Insättning av mynt kan göras på Sparbankskontor och Forex bankkontor. Vid insättning av mynt på Forex, tas en uppräkningsavgift ut på 15 procent vid minst
50 mynt plus en administrativ avgift på 50 kr. Dessa avgifter gör att Forex inte blir något bra insättningsalternativ för mynt, då stor del av myntens värde försvinner i avgifter.

Hela 60 procent av föreningarna uppger att de har stora problem att ta betalt på evenemang. Efteråt har de stora problem med att sätta in sedlar och mynt på banken, speciellt mynt. Föreningslivet hänvisas i stora delar av länet till insättnings-automater och att växla mynt i någon butikskassa.

Företagen på landsbygden klagar allmänt på att det är långt till insättning, höga bankkostnader, höga avgifter för insättning i servicebox, höga avgifter vid små transaktioner och nästan omöjligt att bli av med mynt. Dålig uppkoppling ger problem för kortterminaler och Swish betalning. Kunderna har inte kontanter på sig och om de har det, så är det svårt med växelkassa och företagen får ha mycket växel hemma.

32 procent av de som svarat i enkäten tycker inte att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet är tillfredställande. En skriver i enkäten att ”vi håller på att få ett samhälle med A och B lag. Har man inte smartphone och internetuppkoppling då är man inte med i matchen”.

Många äldre får problem med syn, rörlighet, eller andra sjukdomar vilket i sin tur gör att de får problem med ny teknik i smartphones, datorer, Swish, parkeringsappar, sms till offentliga toaletter och även att betala räkningar digitalt. Hela 40 procent i enkäten skriver att de hjälper anhöriga att betala räkningar.

25 procent anser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillräcklig för personer med funktionsnedsättning. Personer med olika funktionsnedsättningar använder kort och Swish i stor utsträckning. Gruppen synskadade har varit extra utsatt i många år och hänvisats till digitala lösningar. Problemet är att de synskadade har inte alltid kunskapen och förutsättningarna för att kunna ta del av samhällets snabba digitala utveckling. Med digitala tjänster riskerar framförallt de äldre med synnedsättning känna sig åsidosatta och hamna i ett digitalt utanförskap. Ett dåligt fungerande mobilnät gör att de blir extra utsatta eftersom alternativ saknas. De Synskadades Riksförbund menar att regionerna måste ta ett större ansvar för rehabilitering av dessa människor, då de med en vanlig smartphone kan få mycket hjälp om de bara klarar hantera den.

Infrastrukturen för kontanthantering

I Halland finns 112 ställen där man kan ta ut kontanter, varav 14 bankkassor. Antalet uttagsautomater i länet är 64 styck plus ICA automater. Totalt kan man ta ut kontanter i 34 ICA-butiker i länet. Antalet ställen för kontantuttag i länet har därför ökat med 29 procent enligt statistik från Pipos Serviceanalys jämfört med föregående år. Ökningen består främst i att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken har det under det senaste året inte varit någon ökning i antalet serviceställen för kontantuttag.
I Halland finns en statligt finansierad uttagsautomat ATM i Ätran. Det finns inga ClearOn ombud, då alla 16 som funnits stängts under 2018 och 2019.

I Halland varierar medelavståndet till närmaste uttagställe från 2,3 kilometer i Varberg till som längst 3,6 kilometer i Hylte kommun, ingen hallänning har mer än 25 kilometer till uttagsstället. Detta är ca 1 kilometer närmare än 2020 då inte uttagsmöjligheter på ICA räknas med. 81 procent av hallänningarna har under 5 kilometer till kontantuttag (se figurer nedan)14,7 procent mellan 5-15 kilometer och endast 4 procent har längre än 15 kilometer.

När det gäller dagskassehantering är medelavståndet 4–9 kilometer och hela 28 500 personer har länge än 15 kilometer varav 14 000 av den bor i Kungsbacka och 6 800 i Halmstads kommun

Medelavståndet till betalningsförmedling varierar från 4,7 i Laholm till 8,8 kilometer i Kungsbacka kommun. Alla banker som SEB, Danske bank, Nordea, Handelsbanken och Swedbank kan numera utföra betalningsförmedling med kontokort. 27 500 personer har mellan15-25 kilometer till betalningsförmedling, varav 13 000 i Kungsbacka och 7 000 i Halmstad kommun.

I Halland finns nu 19 serviceboxar, vilket är en minskning med en, jämfört med 2020. Det finns 7 banker som hanterar dagskassa över disk. Det finns nu 10 insättningsautomater i länet, fördelat i länets 6 kommuner. Mynt för företag hanteras endast av Loomis och Sparbankskontoren. Föreningslivet upplever stora problem med att sätta in sedlar och mynt och är därför hänvisade att växla i butikskassor.

I Kungsbacka och Halmstad tätorter finns endast Forex Bank som hanterar kontanter för privatpersoner och ingen bank som hanterar kontanter för föreningsliv och företag, detta är anmärkningsvärt för så stora orter.

I Halland finns inga kommuner som helt saknar grundläggande betaltjänster men Halland har flera orter med över 1 000 invånare som saknar bank och betaltjänstombud. I Kungsbacka kommun har 13 000 personer mer än 15 kilometer till betalförmedling och insättningsmöjligheter. I Halmstad är motsvarande siffra 7 000 personer.

Under 2021 har fler butiker i länet slutat att ta emot kontanter och tar nu endast emot kort och Swish.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I oktober 2021 når det fasta bredbandsnätet via fiber totalt 84,4 procent av hushållen i Halland, utanför tätort 64,9 procent av hushållen. Det varierar mycket mellan kommunerna, från i genomsnitt 70 procent i Hylte kommun till 95 procent i Halmstad kommun. Fiber finns i princip i hela länet, men några mindre områden saknar fiber, främst på landsbygden. Det finns även brister i mobiltäckningen i de inre delarna av Halland. Båda dessa faktorer innebär att både privatpersoner, men framför allt företag inom besöksnäringen har svårt att ta betalt och att betala räkningar.

Regionen planerar att i samarbete med ägare av bredbandsnät genomföra informationsinsatser gentemot privatpersoner. Informationsinsatsen avser främst allmän digital delaktighet med inriktning mot de samhällstjänster som redan finns men som kommer att erbjudas i högre utsträckning. Pandemin har gjort att insatserna flyttats framåt i tiden eftersom fysiska möten/träffar är att föredra i sådana här sammanhang.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Halland är ett litet län med korta avstånd för de flesta. Dock finns det vissa området där stöd-och utvecklingsinsatser behövs.

Under 2020 beslutades om statligt stöd till uttagsautomat Autocash ATM till Handlar´n i Ätran. Marknaden för grundläggande betaltjänster hade då misslyckats i Ätran, då både Falkenbergs Sparbanks bemannade kontor, servicebox och Bankomat stängts på orten de senaste åren. Automaten har fungerat mycket bra under året och många har utnyttjat den. Problemet har varit att fylla automaten så den inte står tom. Diskussioner har förts med Loomis om tilläggsavtal, men inget avtal är tecknat ännu. Många vill ta ut stora summor för att slippa avgifter och att åka flera gånger.

På karta nedan ser man fortsatt två blå områden som har långt till uttagsautomat för kontanter. De finns i Varbergs och Halmstads inland.

I cirkeldiagram nedan ser man att många hallänningar har långt till dagskasseinsättning och betalningsförmedling. Bristen till insättning av dagskassor och kontanter kvarstår i Åsa/Frillesås och Oskarströms-området.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Prognosen har inte ändrats under det senaste året så Länsstyrelsens bedömning kvarstår att invånarantalet i Halland fortsätta öka. Detta gör att behovet av grundläggande betaltjänster kommer att bestå eller till och med öka. Kortanvändning och Swish kommer att öka ytterligare och fler butiker och serviceställen kommer att bli kontantlösa. Detta ställer krav på bra mobiltäckning i hela länet och krav på att systemen inte blir överbelastade och slutar fungera.

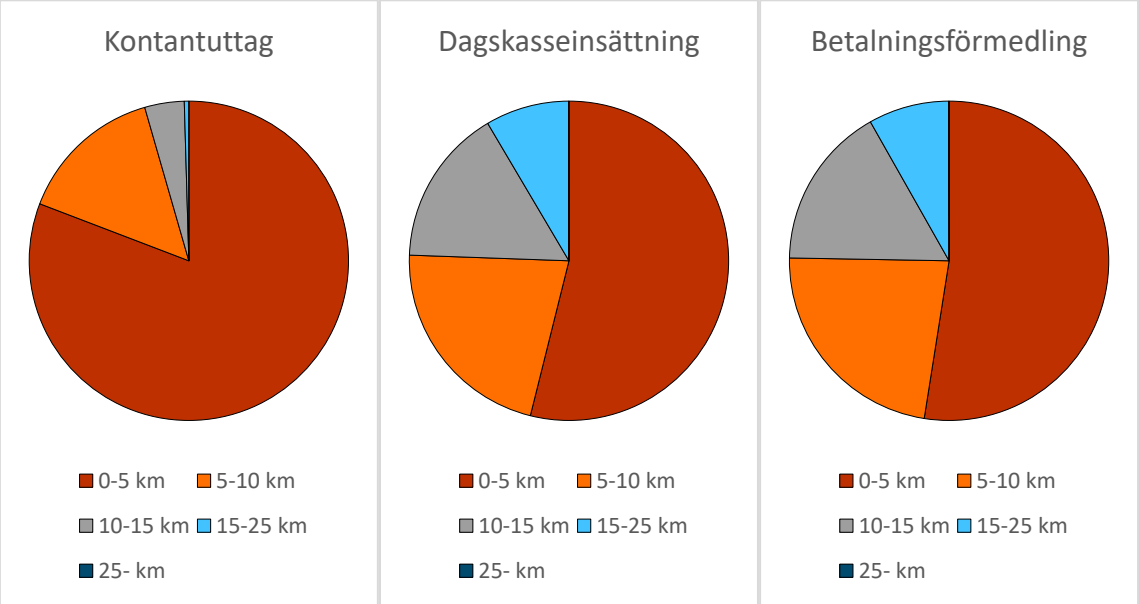
Idag finns många bra tekniska lösningar för betaltjänster. Problemet är att det finns många platser där de inte fungerar och det finns många människor som inte kan använda

tekniken av olika anledningar. Här bör särskilt nämnas de synskadade som har stora problem i sin vardag. Många olika marknadskrafter styr mot ett kontantlöst samhälle, som i förlängningen delar samhället där vissa grupper exkluderas från grundläggande samhällstjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson

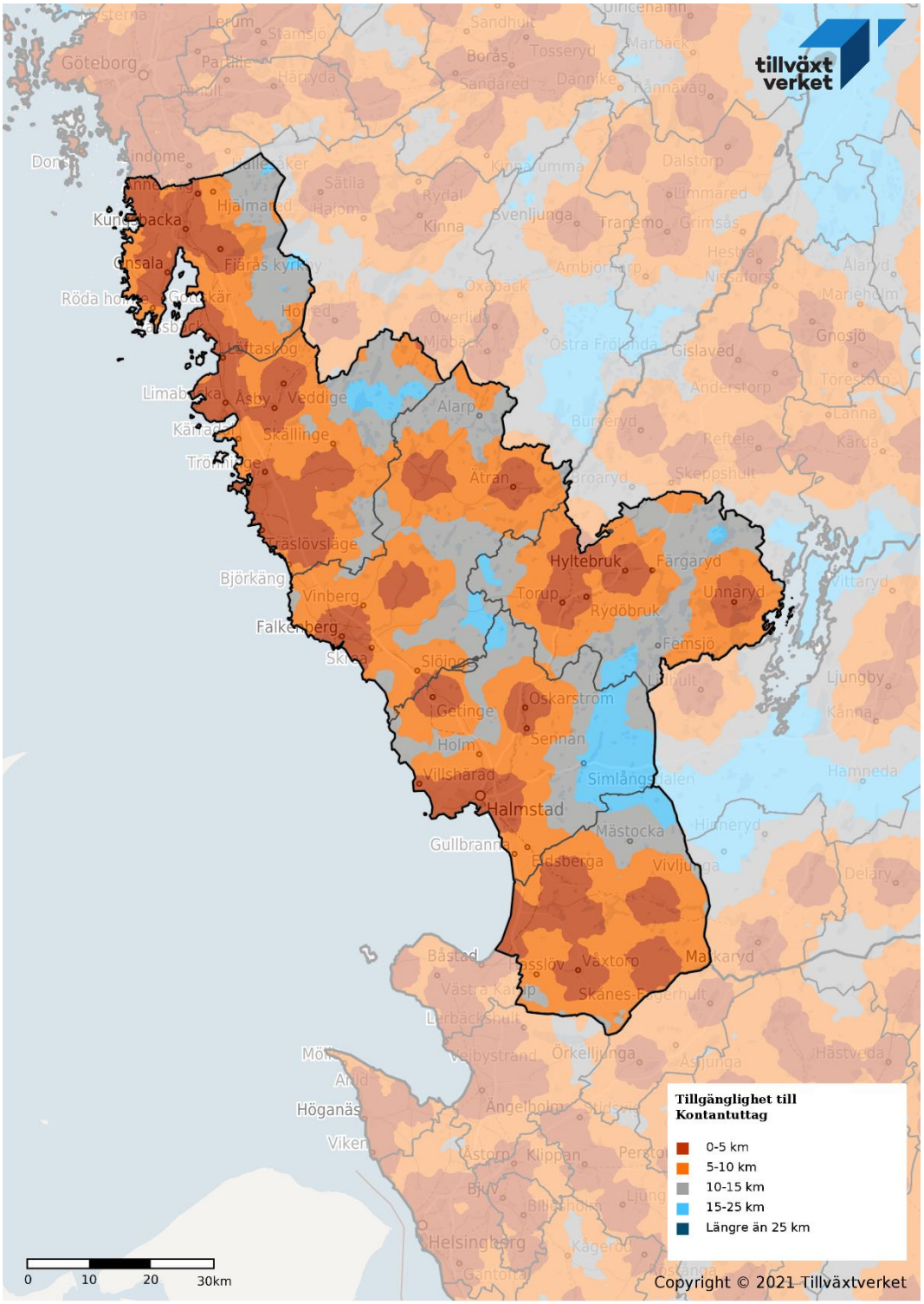
Diagram Hallands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Hallands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Därför finns stora skillnader i utbud, avstånd och även befolkningsunderlag när vi talar om de grundläggande betaltjänsterna.

Även detta år vill Länsstyrelsen påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse utan som en del av den samhällsviktiga servicen.

Inom kontantinfrastrukturen i länet sker förändringar. Det har etableras nya kontantautomater och uttagsmaskiner har försvunnit. Sedan ifjol finns det bara en värdetransportör. Bankkontoren har minskat i antal vilket i realiteten innebär färre betalningsförmedlingspunkter över disk.

Idag finns det minst en kontantuttagspunkt och en dagskasseinsättningsspunkt i respektive kommun i länet. Detta gäller inte för betalningsförmedlingspunkter. Två av länets åtta kommuner står idag utan bankkontor. En av dessa kommuner har dock ett Kassagiroombud som tillhandahåller tjänsterna. Det är länets enda ombud i sitt slag. En kommun saknar betalningsförmedling över disk.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens manuella över-disk-alternativ har minskat och då huvudsakligen på länets landsbygder. Det finns ljusningar med nyetablerade kontantmaskiner för kontantuttag och -insättning. Men – vilket bör understrykas – *det beror på*. Betaltjänstsituationen beror på vem du är, vilka resurser du har och var du är lokaliserad.

Precis som föregående år är Länsstyrelsens bild av länet att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år utifrån bilden av behov. Men på individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit mycket stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen på liknande sätt som föregående år, vilket har skett genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentlig sektor. Vi har även inhämtat information via webenkät.

Det är tredje året vi använder webenkäten som vi skapat tillsammans med de tre nordligaste länen. Den har gått att besvara även på papper. Kommunerna har fått möjligheten att lämna sin syn på betaltjänstläget genom en enkät. I år har Länsstyrelsen även ställt frågor specifikt till länets 54 ICA-handlare. 27 svar har inkommit.

Betaltjänstsituationen i länet

Länet är till ytan mycket stort och omfattar 12 procent av Sveriges landyta innefattande åtta kommuner. Länet är exempelvis dubbelt så stort som Västra Götalands län för att ge en ytterligare bild. I övrigt är länet ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I länet bor två av fem invånare i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Mindre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000–4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Det finns inga tätorter i spannet 4 000-40 000 invånare i länet. Drygt två av fem länsbor bor i eller utanför små tätorter, det vi i dagligt tal kallar byar och småorter. Totalt är vi 131 155 invånare.

Precis som föregående år är Länsstyrelsens bild att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år. Men det beror också på *hur vi mäter* och vems behov. På individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, d v s digital eller analogt/manuellt.

Swedbank och Handelsbanken har idag fem respektive sex kontor i länet[41]. Övriga banker har ett kontor vardera. Totalt finns 14 bankkontor. Antalet har minskat med fem kontor under året.

Tillgången till betalningsförmedling är relativt bra sett till föregående år, men det är fortsatt tack vare internetbanker, autogiro- och bankgiromöjligheter samt olika digitala alternativ. Vad som bör belysas är de analoga alternativen. Idag finns det 14 betalningsförmedlingspunkter i länet. För att besvara frågan som ställdes i förra årets rapportering så har vi nu fått svaret: två kommuner saknar nu bankkontor. Sett till betalningsförmedling över disk har Bräcke kommun inte den tjänsten längre, men däremot Ragunda kommun genom sitt Kassagiroombud. Då det gäller att betala räkningar över disk med kontanter finns det tre ställen i länet[42]. I de övriga bankerna finns endast möjligheten att betala räkningar med kort eller mot konto. I vår webenkät skriver en respondent *”All manuell service (betala över disk) har i princip försvunnit”*, vilket kan

[41] Pipos Serviceanalys. 2021-09-14
[42] Pipos Serviceanalys. 2021-09-14

vara ett tänkvärt inspel. I fjol var siffran 19 och år 2018 var det 25 betalningsförmedlingspunkter. Fortsatt gäller att alla inte kan, får eller vill bli digitaliserade i detta sammanhang med de krav som medföljer i form av e-legitimation, uppkoppling, hårdvara och inte minst de kostnader som detta genererar i dels uppstart, dels i drift för den enskilde. Detta innebär således en fortsatt negativ trend för de analoga/manuella alternativen i länet.

Det var 45 kontantuttagspunkter[43] under 2020. Idag finns det 97 punkter[44]. Den stora ökningen beror på att samtliga ICA-handlare i länet nu ingår. Totalt sett är Länsstyrelsens bedömning att kontantuttagspunkterna ligger i nivå med fjolåret då även ICA-handlarnas dags-/växelkassor fanns.

Dagskasseinsättningspunkterna i länet har ökat från 17 till 25 punkter från föregående år, vilket kan ses som en stor ökning. Men utvecklingen har också gått fort. År 2018 hade vi 26 insättningspunkter.

Länsstyrelsen ser inga större förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Oavsett grupp i samhället gäller att den personliga servicen över disk minskar, vilket i generell mening är en försämring utifrån de behov individen har. Det framgår i dialog med medborgare att den personliga kontakten (ansikte mot ansikte) ger trygghet och är saknad.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens analoga alternativ är på väg att minska och då huvudsakligen på länets landsbygder. Det finns ljuspunkter sett till kontantuttag och insättning. Men det ska också understrykas att *det beror på*. Betaltjänstsituationen beror på vem du är, vilka behov och resurser du har och var du är lokaliserad.

I det stora hela har *lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter* inte medfört några omvälvande ökningar sett över tid i faktisk tillgänglighet. För att dela upp frågan kan nämnas att insättningspunkterna har ökat från 17 till 25 från föregående år, vilket kan ses som en stor ökning. Men utvecklingen har gått fort. År 2018 hade vi 26 insättningspunkter. Till detta ska också framhållas i positiv mening att servicen har ökat för privatpersoner i det avseendet. Insättningen för föreningar och företag har antalet också ökat, men fortsatt med vissa begränsningar sett till mynt och vissa sedelvalörer. Slutsatsen kan ändå vara att nedmonteringen av insättningspunkter har bromsats upp, vilket är att betrakta som positivt.

Då det gäller kontantuttagspunkterna så har den teoretiska ökningen varit stor. Det var 45 kontantuttagspunkter under 2020. Idag finns det 97 punkter[45]. Den stora ökningen beror på att samtliga ICA-handlare i länet nu betraktas som en kontantuttagspunkt. Tidigare

[43] Jämförelseinformationen 45 stycken hämtad från Pipos Serviceanalys 2020-10-06.
[44] Pipos serviceanalys 2021-09-21
[45] Pipos Serviceanalys 2021-09-15

ingick endast handlarna med en uttagsautomat. I den tillsyn som Post- och telestyrelsen (PTS) genomför definieras ICA-handlarnas dags-/växelkassor som en kontantuttagspunkt.

Sett till det nya regelverket så har 2 861 personer[46] 25 kilometer eller längre till kontantuttag i länet. I fjol var samma siffra 11 274 personer. För dagskasseinlämningen gäller 13 712 personer[47] respektive 25 626 personer. Det som nämns ovan i rapporteringen ger förklaringar till den ökade tillgängligheten i länet.

Länsstyrelsen lyfte ett potentiellt problem med uttag över disk hos ICA-handlare i yttrandet på SOU 2018:42 och att detta borde hanteras varsamt. Med anledning av detta har Länsstyrelsen även ställt frågor kopplade till handlarnas inträde som kontantuttagspunkt i tillsynen. Svaren från ICA-handlarna på enkäten ger inte ett entydigt svar. Frågan är komplex. Dock finns en tydlig intention om att hålla nere kontantvolymen, samt när det finns ett överskott så vill handlarna ut med kontanterna. Det som kan sammanfattas är att *”Bara pengar som kommer in som kan ges ut”* och att *”Pengar kostar pengar”.* Och ur den ekvationen löser handlaren problemet. Någon har långt till dagskasseinsättningen, någon har hämtning en gång i månaden. Det finns alltså ett stort intresse att bli av med kontanterna. Men kontantuttagen ska också konkurrera med spelvinst- och aviuttag. Sen är det så att *” ... ICA banken inte har avtal med alla banker och kort. Vilket gör att vi inte kan erbjuda alla kunder fria uttag. Och vissa kan då bara ta ut 200:- över summan de betalar för. Och denna avrundning måste vi också stå för, alltså förlora pengar på själva uttaget.”* Summa summarum är att även oönskade kostnader kan landa på den enskilde handlaren. Länsstyrelsens slutbild är fortsatt att ICA-handlarna inte är en självklar kontantuttagspunkt och bör därför hanteras varsamt oavsett att handlarna jobbar för att bibehålla service till kunderna.

Det Länsstyrelsen ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Detta är ett konstaterande. Av de 25 662 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 18 852 i de fyra nordligaste länen.[48] Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares dags-/växelkassa så kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige.

Infrastrukturen för kontanthantering

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken sex kontor och Swedbank har fem kontor i länet. De övriga tre bankerna med fysisk närvaro i länet har ett kontor vardera i Östersund. Länet har ett kassagiroombud som är lokaliserad i en kommun som nu är utan närvaro av någon bank. En kommun är helt utan bank.

---

[46] Pipos Serviceanalys. 2021-09-15
[47] Pipos Serviceanalys. 2021-09-15
[48] Pipos 2021-10-01; Jämtlands län 2861; Västernorrlands län 2087; Västerbottens län 6632; Norrbottens län 7272

Under föregående år blev Nokas Värdehantering uppköpt av Loomis. Loomis är således den enda aktören som hämtar/lämnar kontanter i länet. Länsstyrelsen har inte fått någon entydig bild av hur det har påverkat länets aktörer. Med en kombination med långa avstånd, minskade volymer av kontanter i omlopp och endast en värdetransportör torde det innebära en ökad sårbarhet i händelse av en störning i betalsystemet.

Precis som ifjol så finns det idag minst en kontantuttagspunkt och en dagskassehanteringspunkt i respektive kommun i länet. När det gäller betalningsförmedlingspunkter över disk finns det bara i sju av åtta kommuner. Med dessa medföljer också ett antal reservationer så som att det endast gäller personer som är kund i den specifika banken.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Under året har Länsstyrelsen tillsammans med de tre nordligaste länen genomfört en digital utbildning med en betaltjänstaktör. Syftet med utbildningen var att höja kunskapen om att hantera Swish och Bank-Id. Målgruppen var personer som har uppnått en viss mognad i att hantera de digitala verktygen så som dator och smart telefon.

Generellt är den mobila täckningen god i länet, men det kan också vara det enda alternativet om kopparnätet har monterats ner och utbyggnaden av nytt fast bredband inte nått området. Den befintliga mobiltäckningen medger dock oftast inte en snabb dataöverföringshastighet.

Under året har vi haft kontakt med länets pensionärsråd som ger en bild av att behovet med information inom området till denna grupp fortsatt är stort. Vi har även en pågående dialog med länets kommunbibliotek. Syftet är dels att ge dem tillgång till länsstyrelsernas informationsmaterial, dels att få en bild av deras situation. Och bilden är mångfacetterad.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län finns det idag två statligt finansierade stödinsatser. Under året har det inkommit två ansökningar om betaltjänststöd, där de sökande är tidigare ombud. I realiteten handlar det om *förlängningar* av tidigare ombudsuppdrag. Under förutsättning att de två senare beviljas stöd så är summan att tre av dessa utgör kontantuttagspunkter, samt den fjärde är en dagskassehanteringspunkt. Det bör tilläggas att det inte är en självklarhet att ombud vill fortsätta med sitt ombudsuppdrag.

Länets serviceforum arbetar med frågor kopplade till den grundläggande kommersiella och offentliga servicen. Där ingår betaltjänsterna som en naturlig del. En fråga som har blivit mer påtaglig är minskningen av betalningsförmedlingspunkter över disk men även de analoga alternativen i generell mening.

Länsstyrelsen kommer att genomföra *Robusta betaltjänster i norr*. En digital konferens tillsammans med de tre nordligaste länen. Aktiviteten handlar om beroende- och händelsekedjor i samhället vid en störning i betalsystemet, samt framtida spelregler

utifrån Riksbankkommitténs förslag och utredningen *Statens roll på betal-tjänstmarknaden*. Ansatsen är projektet CCRAAAFFFTING[49] som tydliggjort att vi inte ska se de grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse och som synliggjort sårbarheten i samhället. Målet är att påbörja ett arbete mot robustare samhällen i norr där glesare strukturer råder.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I länet har servicen med betalningsförmedling över disk minskat. De digitala tjänsterna kommer att fortsätta utvecklas. Det ska vi inte hindra, men vi måste även se till de som inte har möjlighet *att vara digital*. Men frågan är större än att bara innefatta betaltjänster. Utanförskapet är fortsatt en utmaning utifrån länets förutsättningar.

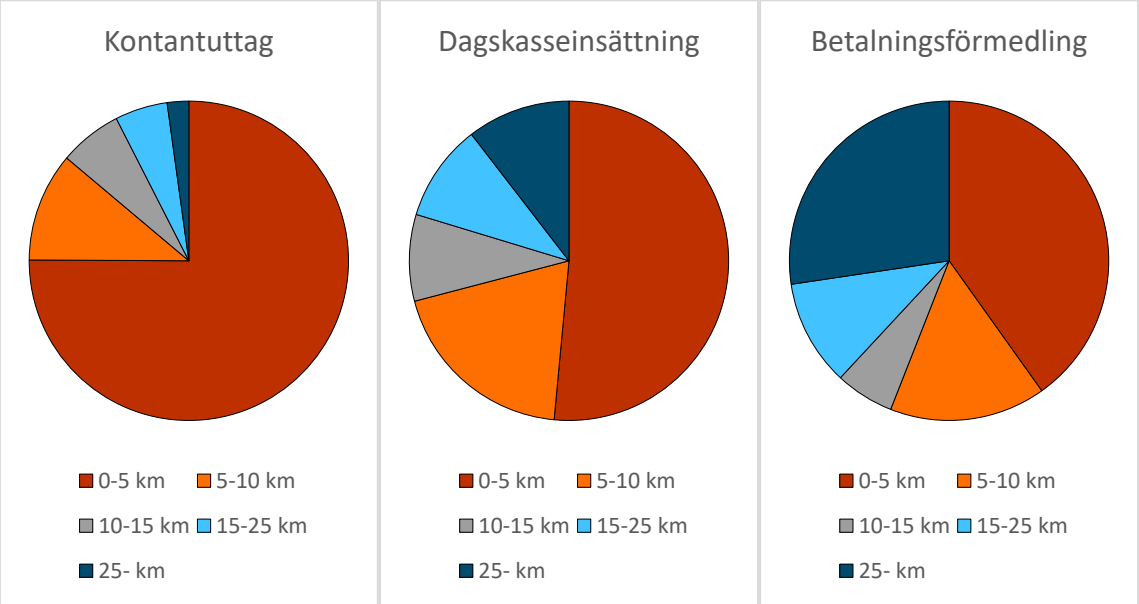
Länsstyrelsen vill fortsätta påtala att de grundläggande betaltjänsterna inte kan hanteras som en isolerad företeelse. De måste ses i en kontext och då inte minst i ett landsbygdslän som Jämtlands län vare sig vi pratar *vardag eller kris* respektive *kontanter eller digitala lösningar*.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.

[49] *Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games*. Ett nu avslutat MSB-finansierat projekt då ägt av Högskolan i Skövde.

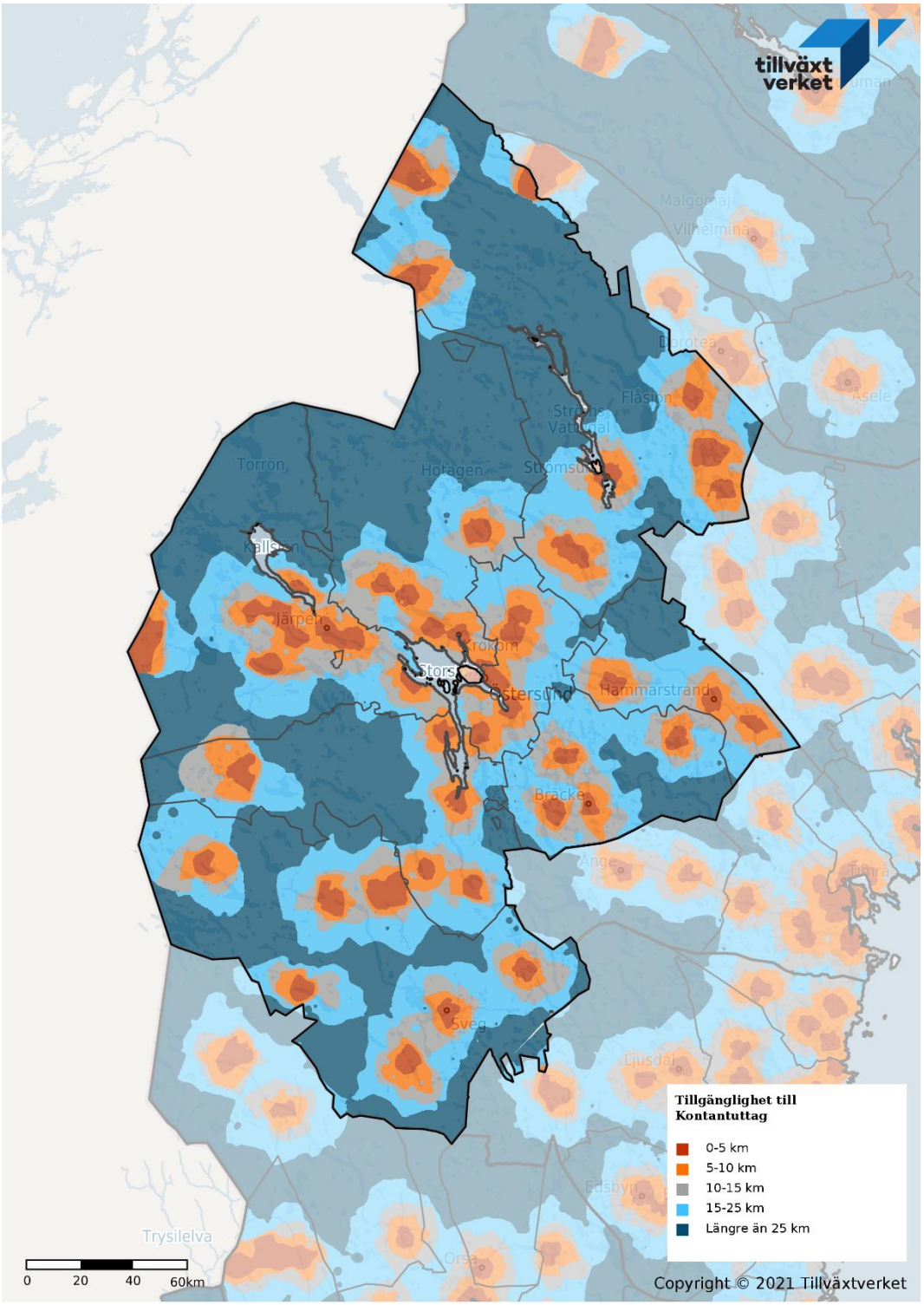
Diagram Jämtlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Jämtlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster tillgodoser behovet för de flesta privatpersoner och aktörer i länet som använder digitala tjänster. Tillgången varierar geografiskt och mellan olika samhällsgrupper. Då allt fler grundläggande betaltjänster ställer krav på digital förmåga samtidigt som tillgången till personlig service minskar uppstår väsentliga utmaningar för länets invånare. Tillgången till service, däribland grundläggande betaltjänster, är mer tillfredställande i städerna än på länets landsbygder. I ett par av länets kommuner, Aneby och Habo, har det sista bankkontoret och således den sista möjligheten till betalningsförmedling på bankkontor, avvecklats under de senaste åren.

De samhällsgrupper som upplever störst utmaningar till följd av förändringarna på betaltjänstmarknaden är äldre, personer med funktionsvariation, utrikesfödda samt föreningar och företag. Utmaningarna upplevs som särskilt stora på landsbygden. Avståndet till deponi av dagskassor och tillgång till växelkassor har ökat i samband med avvecklingen av kontanthantering på bankkontor. Bristen på personlig service upplever länets invånare som särskilt oroande. Utifrån detta är Länsstyrelsens sammanlagda bedömning att det framgent kommer finnas behov av stödinsatser i form av information till bland annat handlare och de andra grupper som utpekats som särskilt sårbara. Därutöver kan det eventuellt komma att bli aktuellt med stöd till ombud. I samband med att kontanthanteringen minskar samtidigt som det enbart finns en betaltjänstleverantör som tillhandahåller samtliga betaltjänster, har intresset för att vara ombud hittills varit svagt i länet. Digitalt utanförskap är fortsatt en utmaning i länet och kan drabba personer med sämre ekonomiska förutsättningar, språkförbistringar eller otillräcklig uppkoppling.

Årets bevakningsarbete

Tillgången till grundläggande betaltjänster har under året bevakats genom enkäter, intervjuer, samtal, informationsträffar samt möten som Länsstyrelsen under året har initierat. Däribland har det arrangerats en nätverksträff för den sista handlaren på orten runtom i länet.

Årets bevakningsarbete har även innefattat samverkan med Beredskapsenheten samt Enheten för social hållbarhet och ekologisk hållbarhet på Länsstyrelsen. Samverkan har också skett med arbetsgruppen för Agenda 2030, Region Jönköpings län, pensionärsorganisationer, en paraplyorganisation för personer med funktionsvariation, bibliotek samt banker i länet. I samband med den ovan nämnda nätverksträffen för den sista handlaren på orterna marknadsfördes möjligheten att bli betaltjänstombud. Därutöver har tillgången till grundläggande betaltjänster också analyserats med hjälp av statistik från Pipos Serviceanalys.

Länsstyrelsen har även deltagit på de nationella konferenser som anordnats kring ämnet. Bedömningarna har kvalitetssäkrats genom intern samverkan mellan Länsstyrelsens avdelningar och enheter och löpande dialog med Region Jönköpings län samt andra initierade i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgängligheten till grundläggande betaltjänster varierar geografiskt och mellan olika samhällsgrupper i länet. De som särskilt upplever utmaningar till följd av förändringar på betaltjänstmarknaden är äldre, personer med funktionsvariation, utrikesfödda samt föreningar och företag. Särskilt svåra upplevs utmaningarna vara på landsbygden.

Tillgången till personlig service i samband med att utföra betaltjänster anses inte vara tillfredställande bland länets invånare. Möjligheten att betala räkningar på kontor eller hos ombud i länet har minskat stadigt under de senaste åren. I takt med att digitala betaltjänstlösningar ökar, ökar också efterfrågan på personlig service. Banker som hanterar kontanter i länet uppger att de för närvarande har fått ett ökat inflöde av kunder och gör bedömningen att det beror på att de erbjuder mer personlig service. Flera, främst de äldre, upplever övergången till den digitala infrastrukturen som svår. Medan en del saknar grundläggande förutsättningar, såsom smart telefoni och tillräckligt bra internetuppkoppling, framhäver andra att det är svårt att lära sig grunderna för att kunna utföra digitala tjänster.

"Det är inte lätt att bli gammal i Sverige"
- Enkätsvar angående digitalt utanförskap

Flera upplever att det finns för lite hjälp att tillgå för att kunna hantera de digitala betaltjänsterna. Till följd av att den personliga servicen minskar har biblioteken upplevt ett ökat ansvar att möta de personer som är i ett digitalt utanförskap. I samband med detta framhäver biblioteksanställda att det finns en integritetsproblematik för de som önskar hjälp med digitala betaltjänstlösningar.

"Är vi de enda som möter människor i digitalt utanförskap?"
- Intervjusvar från ett av biblioteken i länet

Biblioteksanställda anser att det behöver redas ut vilka krav som kan ställas på banker och andra samhällsinstitutioner, vars kunder kommer till biblioteken för att få stöd vid hanteringen av digitala betaltjänster. Biblioteken önskar också att få ett tydligare mandat för vad deras roll i digitaliseringen och service för grundläggande betaltjänster ska vara framöver.

De grupper som erfarit störst utmaningar med en förändrad betaltjänstmarknad upplever också viss oro kopplat till ett mer övergripande samhällsperspektiv. I samband med att en del upplever svårigheter i att hantera digitala betaltjänster utesluts de också från grundläggande samhällsservice när det blir svårare att åka kollektivtrafik eller betala parkeringen i kommunen som de är bosatta i. I samtal med ett av pastoraten framgår det också att möjligheten till att betala med kontanter varierar mellan olika kyrkor. Inom en femårsperiod kommer det troligtvis bli aktuellt att åter se över möjligheten att hantera kontanter i olika pastorat.

I relation till turismen i länet upplever föreningar och företag, inte minst på Visingsö, utmaningar relaterat till stora geografiska avstånd för deponi av dagskassa och tillgång till växelkassa. En annan fråga som lyfts under bevakningen berör beredskapsperspektivet - vilken tillgänglighet till olika betaltjänstlösningar finns i kriser och hur når länets invånare dessa?

Under året har länets invånare framfört frustration då flera upplever svårigheter att öppna betalkonto på bank. Det beskrivs som att banktjänstepersoner försvårar möjligheten att öppna bankkonto, vilket tros bero på lagen om penningtvätt och att banken saknar fullgod kännedom om kunden.

Lagen om kreditinstitutens skyldighet att tillhandahålla kontanter kan komma att innebära en dämpning av avvecklingen av vissa betaltjänster. Under 2021 öppnade Riksbanken ett kontor i Jönköping. Kontoret ska fungera som en reserv till kontanthanteringskontoret i Märsta om detta av någon anledning skulle sluta fungera. Därmed ökade den statliga närvaron av servicegivande myndigheter i Jönköpings län under året.

Coronapandemin har haft stor påverkan på länets verksamheter under 2021. Turismnäringen och detaljhandeln har drabbats särskilt hårt. Utifrån detta bedöms tydligare effekter av ökad digitalisering kunna ses under 2022 när utländska turister besöker länet. Detta eftersom utländska turister sedan tidigare har varit mer benägna att använda traditionella betalningsmedel. Under pandemin har flera privatpersoner upplevt att det varit svårare att betala med kontanter. I samband med detta bedöms det som att pandemin har bidragit till att digitaliseringen tagit stora kliv framåt i länet.

Infrastrukturen för kontanthantering

Sett till föregående år är antalet serviceplatser för dagskasseinsättning i länet oförändrat, medan antalet kontantuttag och platser för betalningsförmedling har minskat. I Pipos Serviceanalys framgår att det finns flera orter som är sårbara inför att ytterligare utbud av

betaltjänster skulle avvecklas. Om det närmaste alternativet till att kunna utföra betaltjänster försvinner ökar avståndet till nästa alternativ med minst en mil i flera kommuner. Framgent kommer det vara viktigt att ha dessa sårbara orter under särskild bevakning. Aneby kommun saknar sedan 2020 bankkontor vilket innebär att kunderna hänvisas till angränsande kommuner. Än så länge finns uttagsautomat samt möjlighet till dagskasseinsättning via Bankomat kvar i Aneby. Habo kommun är sedan föregående år helt utan betalningsförmedling på bankkontor. Värt att notera är också att det i länets till antalet invånare största kommun, Jönköpings kommun, finns invånare som har långt till närmaste betalningsförmedling. Det rör sig om drygt 500 personer, huvudsakligen på Visingsö, som har avstånd över fyra mil till närmsta alternativ.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen i Jönköpings län varierar geografiskt. I snitt är anslutningsgraden 88 procent i tätort och 62 procent på landsbygd. Länsstyrelsen bistår bredbandskoordinatorn på Region Jönköpings län och har beviljat drygt 191 miljoner kronor till bredbandsutbyggnad inom Landsbygdsprogrammet 2014– 2020. Region Jönköpings län har tagit fram en digitaliseringsstrategi för länet. Utvecklingen av digitala tjänster och infrastruktur är även ett utpekat område i Region Jönköpings läns regionala utvecklingsstrategi (RUS). Regionen framför även att det är en lång bit kvar innan vi har nått bredbandsmålen i vårt län, särskilt på landsbygden. Kraftfulla insatser med bred samverkan krävs. Biblioteken har som nämnts ovan en stor roll i att erbjuda olika typer av digital förmedling.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året bland annat genomfört en handlarträff. Träffen riktade sig till mindre butiker, så kallade ”sista butiken på orten”. Dessa butiker är särskilt utpekade som prioriterade i det Regionala serviceprogrammet som Region Jönköpings län tagit fram. Under mötet gavs information om stödet till betaltjänster för ombudslösningar. Även Region Jönköpings län deltog under mötet.

Länsstyrelsen har samarbetat internt med Landsbygdsutvecklingsenheten och Beredskapsenheten på Länsstyrelsen, Enheten för social hållbarhet samt Enheten för ekologisk hållbarhet. Beredskapsenheten arbetar bland annat med att bevaka och säkra den finansiella sektorn inom Jönköpings län. Information om utvecklingen på betaltjänstmarknaden har också förmedlats till anställda på Länsstyrelsen i Jönköpings län under informationsträff initierat genom Länsstyrelsens arbete med Agenda 2030.

Länsstyrelsen stödjer beredskapssamordnare på kommunerna med kontinuitetshantering för att de ska kunna upprätthålla finansiella tjänster, däribland grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen anordnar under året en konferens för beredskapssamordnare och ekonomiansvariga på kommunerna med fokus på samhällsberoende av finansiella tjänster.

Länsstyrelsen har deltagit i flera nationella konferenser, däribland

slutkonferens kring slutrapporten om vad som händer om betalsystemet kraschar. Under konferensen deltog drygt 400 åhörare från bland annat Riksbanken, Betalningsutredningen, Riksgälden, Skatteverket med flera. Flera intressanta och viktiga slutsatser diskuterades under konferensen. Inte enbart om vad som händer vid kris och vem som då ska agera, utan även andra sakfrågor kopplat till betaltjänstmarknaden.

Länsstyrelsen har arrangerat möte kring grundläggande betaltjänster och den finansiella sektorn kopplat till Mänskliga rättigheter och Barnkonventionen, som nu är lag i Sverige. Under mötet diskuterades vilken minimigränsen kan vara för serviceutbud för barn.

Länsstyrelsen har samverkat med Region Jönköpings län i frågan om tillgång till service i länet, samt deltar i en väl inarbetad grupp som samverkar kring service i länet. Deltagare är utöver Länsstyrelsen och Region Jönköpings län även näringslivsutvecklare alternativt landsbygdsutvecklare på kommunerna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att digitaliseringen fortsatt kommer att öka, med ett stort kliv framåt i spåren av pandemin under 2020 och 2021.

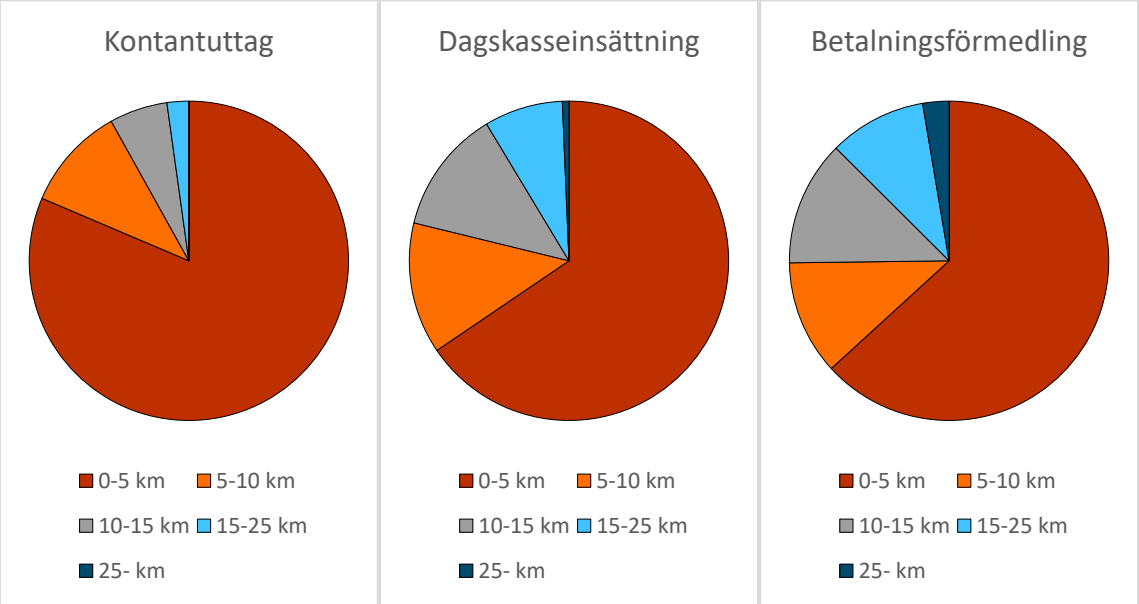
Avveckling av kontanthantering bedöms öka ytterligare. Butiker och servicepunkter bedöms satsa ytterligare på e-handeln, men flertalet kan komma att finnas kvar då handlare utgår från den fysiska butiken även vid e-handel. Då kontanthanteringen minskar, samt att det inte finns fler än en betaltjänstleverantör som tillhandahåller samtliga betaltjänster, så är intresset för att vara ombud hittills svagt i länet. Länsstyrelsen bedömer dock att det finns ett relativt stort behov av att på olika sätt inkludera de länsbor som inte kan eller vill bli digitala, från det digitala utanförskapet. Inte nödvändigtvis att samtliga ska inkluderas i digitala tjänster, utan att det också finns kvar lösningar och tjänster som alla i samhället kan ha tillgång till. Till rimliga priser.

Behovet av statliga insatser genom informationsspridning och andra stöd är tydligt och är en viktig del för att invånarnas tillgång till grundläggande betaltjänster ska tillgodoses.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Lisa Karlsson och Helena Liljergren

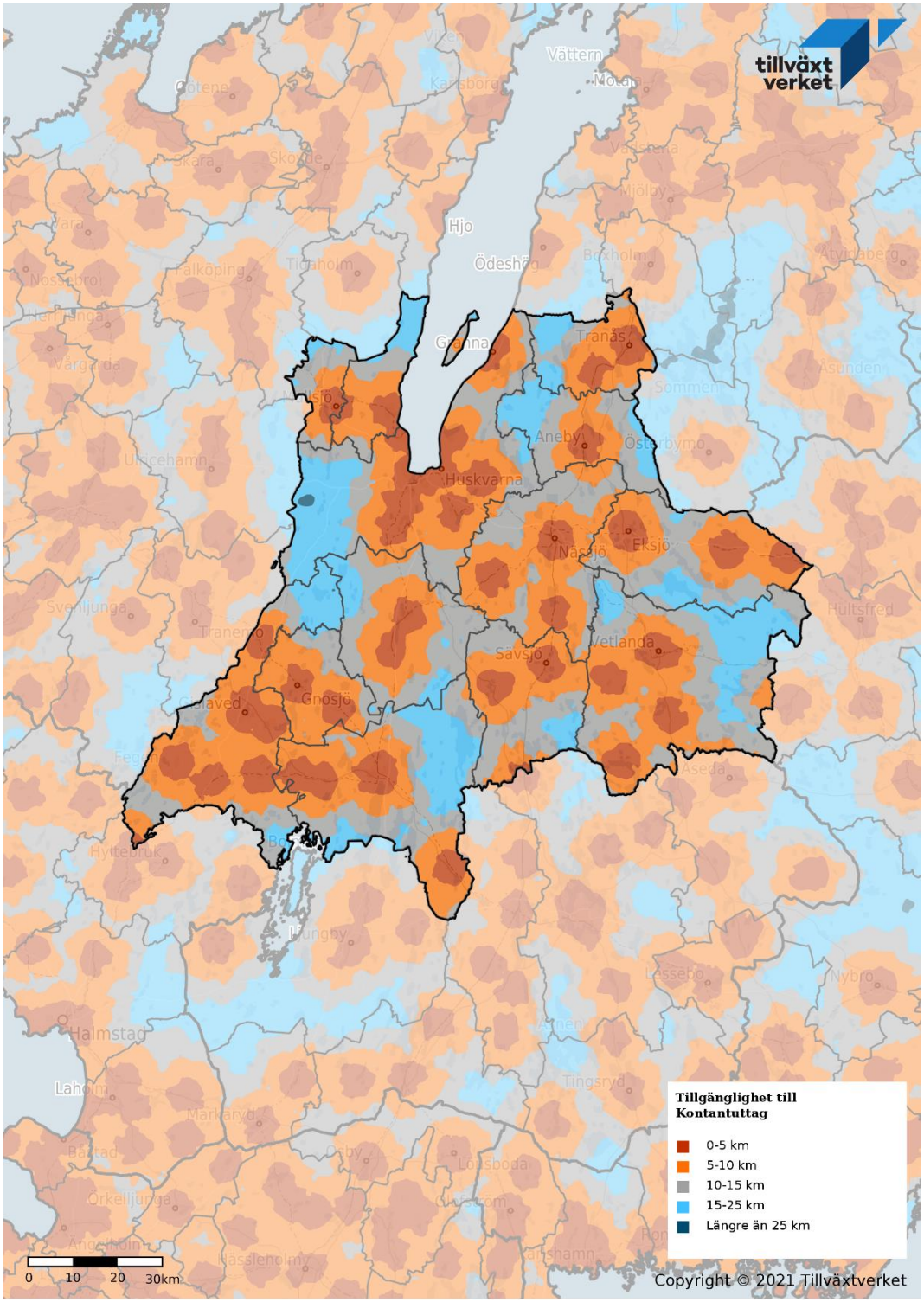
Diagram Jönköpings län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Jönköpings län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet bedöms som tillfredställande. Detta eftersom frågan är ställd utifrån situationen för hela länets befolkning. Länsstyrelsen skall dock särskilt beakta äldre och personer med funktionsnedsättning. I intervjuer med organisationer som företräder dessa grupper såsom PRO, SPF seniorerna, SKPF, DHR, SRF[50] och Neuroförbundet är det istället en majoritet som anger att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov. Detta eftersom en del av deras medlemmar upplever problem med att använde dessa tjänster. Bland övriga grupper som intervjuats bedöms situationen överlag som tillfredställande. Dessa övriga grupper är företagare, föreningar samt utrikes födda.

Utvecklingen mot ett mer digitalt samhälle har pågått under en lägre tid och bedömningen är att coronapandemin under 2020 och 2021 har accelererat denna utveckling ytterligare. Skillnaderna mellan digitala och icke digitala har i och med pandemin tydliggjorts och förstärks och de som inte är digitala riskerar att isoleras.

I årets rapport framträder det tydligt att det finns en grupp personer som inte är digitalt delaktiga och som är svåra att nå med exempelvis utbildningsinsatser. Återkommande är också att det efterfrågas en permanent struktur som kan hjälpa de som inte är digitalt delaktiga och som omfattar grundläggande betaltjänster. Liksom tidigare år påpekas vikten av att det finns kvar möjligheter att utföra grundläggande betaltjänster för de som inte är digitala, exempelvis via brevgirot. Detta då årets intervjuer också visar på att digitalt utanförskap inte är ett övergående problem.

Årets bevakningsarbete

I årets bevakningsarbete har information främst inhämtats via telefonintervjuer vilket erbjuder stor flexibilitet vad gäller följdfrågor. Enkäter som skickats via e-post har också använts i mindre utsträckning och ibland följts upp med en intervju. Enkäterna har gjorts

[50] Pensionärernas riksorganisation, Sveriges pensionärsförbund, Svenska kommunalpensionärers förbund, Delaktighet, handlingskraft, rörelsefrihet, Synskadades riksförbund.

så enkla som möjligt för att öka svarsfrekvensen. Först har regionala och kommunala organisationer intervjuats för att få en översiktsbild och därefter har företag och föreningar intervjuats i olika delar av länet. Analysverktyget Pipos Serviceanalys har använts för att rikta intervjuer mot områden i länet där det är långt till grundläggande betaltjänster. Även artiklar i massmedia har utgjort underlag för riktade intervjuer.

Betaltjänstsituationen i länet

I intervjuer med pensionärsorganisationerna framgår det att medlemmarna tycker att det är ett växande problem att allt fler butiker och restauranger slutat att ta emot kontanter. Många tycker även att det är svårt att betala digitalt och efterfrågar hjälp med detta. Det finns fortfarande de som betalar sina räkningar hos banken och de som använder brevgiro. En förening anger att cirka 30 procent av deras medlemmar inte är digitala och inte har tillgång till dator eller smart telefon. En annan förening vill att kommunen skall erbjuda personlig hjälp med alla digitala tjänster inklusive betalningar.

En förening för funktionsnedsatta har försökt hålla digitala möten men det dök bara upp två deltagare. De menar att ofta är de ”de redan frälsta” som dyker upp på digitala möten. Det finns medlemmar som har en ”teknikrädsla” och som är väldigt svåra att nå fram till. En annan förening för neurologiska funktionsnedsättningar har lyckats bättre med digitala möten men bekräftar att det finns två läger i föreningen. Många är väldigt digitala men andra kanske har en e-postadress som de aldrig öppnat. Föreningen kommer därför pröva mixade möten som är både fysiska och digitala.

Liksom i fjolårets bevakningsrapport framhåller Synskadades riksförbund att även om det finns bra hjälpmedel, är personlig service ofta att föredra eftersom det då går att lösa om något går fel. Föreningen menar också att det idag finns för många olika instanser att vända sig till för att få hjälp. Att dessa ibland använder olika måttstockar och att det ligger väldigt mycket på individen att se till att saker fungerar. Ett samordnat grepp efterfrågas av föreningen.

Intervjuer med personer på kommunernas socialförvaltningar tyder på att det överlag fungerar bra att hantera grundläggande betaltjänster för nyanlända och utrikes födda. Metoder med identitetslösa bankkort och kontantkort samt tillhörande rutiner finns nu på plats.

Dock har denna grupp precis som äldre och funktionsnedsatta väldigt olika förutsättningar. I en kommun anges det att det finns utrikes födda med låg utbildningsnivå som kommer att behöva hjälp med grundläggande betaltjänster under lång tid framöver för att inte riskera skuldsättning. Även här efterfrågas en permanent struktur för service och det statliga servicekontoret i Vimmerby framhålls som en bra modell.

Återkommande i intervjuer med företrädare för företagare är att deras medlemmar anpassat sig eller vant sig vid situationen och att dagskassehantering och växel inte tas upp som ett problem på föreningarnas möten.

I princip alla intervjuade butiker anger att mängden kontanter fortsatt att minska och en del har inte behövt ”banka” dvs sätta in kontanter i år. Endast en dagligvarubutik anger att de har en stor andel kontanta köp på ca 30 procent mot ca 3-4 procent hos de flesta övriga butiker. En dialog har därför inletts för att se om det finns underlag för en ombudslösning.

I intervjuerna framkommer att även utländska turister som brukar ha kontanter i hög utsträckning gått över till kortbetalning. Även om kontanthantering upplevs som besvärligt vill de flesta behålla möjligheten att betala med kontanter för att kunna ge bra service till kunderna. Swish har ökat något och är ett smidigt alternativ för exempelvis för jordgubbsförsäljning men upplevs som dyrt per transaktion.

Föreningar har under året haft mycket färre aktiviteter på grund av coronapandemin. De använder girolösningar och ibland Swish för att undvika kontanter. Många har en kontantkassa för mindre aktiviteter som lotteri och fika som tenderar att samlas på hög under lång tid då föreningen tycker det är för dyrt sätta in pengarna på kontot.

Bara ett fåtal som intervjuats känner till den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter men kan inte svara på om det inneburit någon skillnad för tillgången till kontanter i länet. Av de uttagsautomater Bankomat aviserat att de öppnat eller uppgraderat finns ingen i Kalmar län.

Utifrån genomförda intervjuer framträder bilden att coronapandemin skyndat på utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle. Flera pensionärsorganisationer och organisationer för företag anger att butiker och restauranger slutat att ta emot kontanter med hänvisning till smittorisk. En annan effekt är att fler föreningar som intervjuats har svårt att bevara frågor om grundläggande betaltjänster eftersom de haft få eller inga möten under året.

Många planerade insatser för digital delaktighet har också fått ställas in på grund av coronapandemin. Exempel på detta är bibliotekens verksamhet för digital delaktighet, utbildningar hos pensionärsorganisationer samt olika kommunala verksamheter som IT-café eller tillfällen där yngre hjälper äldre bli digitala

Utifrån analysverktyget Pipos är det samma geografiska områden som föregående år där det är längre än 25 kilometer till samtliga grundläggande betaltjänster. Dessa områden finns kring Misterhult vid kusten samt inåt landet i norra delen av Nybro kommun runt Bäckebo. När det gäller dagskasseersättning tillkommer södra Öland samt området kring Loftahammar. Gällande betalningsförmedling har ett flertal bankkontor försvunnit under året vilket gör att nästan hela Torsås kommun nu har längre 25 kilometer till betalningsförmedling utöver de redan uppräknade områdena. För kontantuttag är situationen näst intill oförändrad mot föregående år.

Infrastrukturen för kontanthantering

Utifrån en jämförelse i verktyget Pipos serviceanalys kan konstateras att tillgången på grundläggande betaltjänster totalt fortsätter att minska i länet. När det gäller kontantuttag och dagskasseinsättning är förändringen liten och minskningen har sjunkit från 124 till 122 platser för kontantuttag respektive 38 till 36 platser för dagskasseinsättning. När det gäller betalningsförmedling har denna dock sjunkit från 41 till 31 platser. Detta beror på att 3 av 5 ombud som använder ClearOn försvunnit under året samt att Handelsbanken avvecklat 6 bankkontor i länet samt att ytterligare en fristående sparbank avvecklat ett kontor.

Ovan gör att det inte längre finns något bankkontor i Emmaboda och Torsås vilket innebär att möjligheten till betalningsförmedling försvunnit på dessa orter emedan möjligheten till kontantuttag och insättning av dagskassor finns kvar via bankomat. I Torsås kommun saknas det nu helt bankkontor men i Emmaboda kommun finns en sparbank med fullservice i Långasjö. I intervjuer framkommer dock att det är besvärligt att ta sig dit och hem om du saknar bil. Vidare har flera intervjuade hänvisat till Hela Sverige skall levas rapport, *Kapital i hela landet*, som anger att var tionde kommun nu saknar bankkontor vilket gör att det är svårare att få finansiering på dessa orter då lokal kunskap saknas.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Statistik från Post- och telestyrelsens bredbandskarta anger att 88 procent av länets invånare har tillgång till fiber eller direkt närhet till fiber. Det finns emellertid stora skillnader i länet och ett fortsatt behov av att bygga ut fibernätet på landsbygden. I de intervjuer som genomförts har det dock inte framkommit att dålig täckning eller brist på snabbt bredband hindrar tillgången till grundläggande betaltjänster.

Som tidigare nämnts finns det många olika aktiviteter i länet för att öka den digitala delaktigheten. Problemet är dels att de flesta av dessa ställts in på grund av coronapandemin dels att de inte omfattar betaltjänster som uppfattas som ett riskmoment. Det är bankerna själva som erbjuder hjälp med digitala betaltjänster men de har också varit restriktiva på grund av coronapandemin. Länsstyrelsens webbinarier för digitala betaltjänster är därför den enda pågående insatsen utöver samhällsorientering för nyanlända som en del kommuner gjort digital och som innehåller information om grundläggande betaltjänster.

PRO i Kalmar driver projektet *Digisen* med medel från allmänna arvsfonden. Projektet skall öka intresset för digital delaktighet bland ej digitala äldre, undersöka bankernas, regionen och 1177s hemsidor och ta fram förslag på förenklingar av typen en väg in samt skapa rapporter/underlag för beslutsfattare för att skapa förändring politiskt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Kalmar har från och med 2021 inte längre något betaltjänstombud med stöd från Post- och telestyrelsen. Detta eftersom ombudslösningen i Odensvi var på försök i två år och statistiken visar att den inte använts särskilt mycket och lösningen har därför inte förlängts.

Länsstyrelsen i Kalmar har genom Kustlänsgruppen, som är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland, Blekinge och Gotland, fortsatt hålla webbinarier om digitala betalningar riktade till äldregruppen under 2021. Utbildningen ger kunskap om de vanligaste digitala betalningsmöjligheterna, Swish, Bank-ID, köp på internet. Varje delutbildning avslutas med ett avsnitt om säkerhet. Efter webbinariet skickas en inspelning till alla deltagare så att de kan titta på utbildningen igen i lugn och ro.

Utbildningsmaterialet utvecklas löpande utifrån vad som händer på området för digitala betalningar samt utifrån vad som efterfrågas av målgruppen. Ett exempel på detta är att Kivra fått större plats i utbildningen både då det kan användas för betalningar och då målgruppen varit mycket intresserade av vaccinpass.

Nytt för i år är också att filmer från utbildningarna finns nationellt tillgängliga via samtliga länsstyrelsers hemsidor. Planen är att fortsätta att utveckla utbildningsmaterialet samt att försöka nå fler ej digitala äldre genom att utbilda ambassadörer för utbildningen.

Länsstyrelsen har intervjuat flera personer på Region Kalmar som arbetar för digital delaktighet genom att stötta folkbiblioteken samt i projektet *digital coach*. En diskussion har påbörjats angående bibliotekens roll och frågan har ställts om det är en framtida möjlighet att inkludera grundläggande betaltjänster i deras uppdrag.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

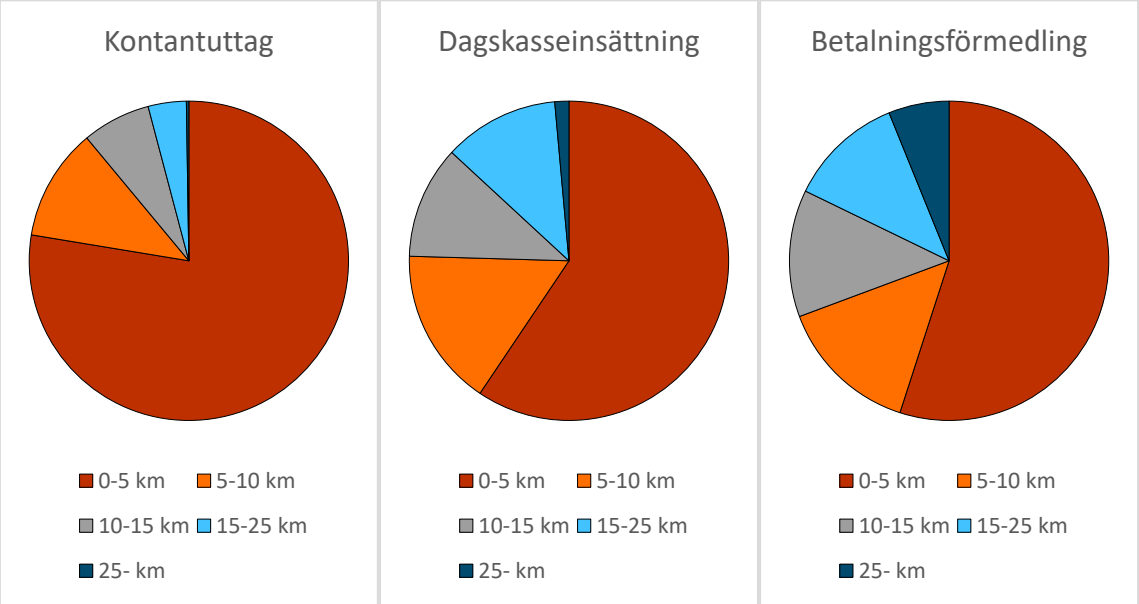
I projektet *digital coach* har Region Kalmar identifierat fyra grupper som statistiskt är överrepresenterade i digitalt utanförskap. Tre av dessa är samma som Länsstyrelsen intervjuar inför den årliga rapporten, nämligen äldre, funktionsnedsatta och utlandsfödda. Den fjärde gruppen är låginkomsttagare. Låginkomsttagare kan tillhöra en av grupperna ovan men det kan även röra sig om helt andra personer som kanske inte har tillgång till tekniska lösningar. Denna information stärker uppfattningen om att det alltid kommer att finns en grupp människor som kommer behöva hjälp med grundläggande betaltjänster. Det gör det också mer förståeligt att det i så många av årets intervjuer framkommit önskemål om en permanent struktur för att få hjälp med grundläggande betaltjänster som troligtvis kommer att vara digitala.

Kommer det i framtiden finnas en aktör som tar på sig detta uppdrag? Dit du kan vända för att få hjälp men också för att exempelvis låna en surfplatta och genomföra betalningar på plats?

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.

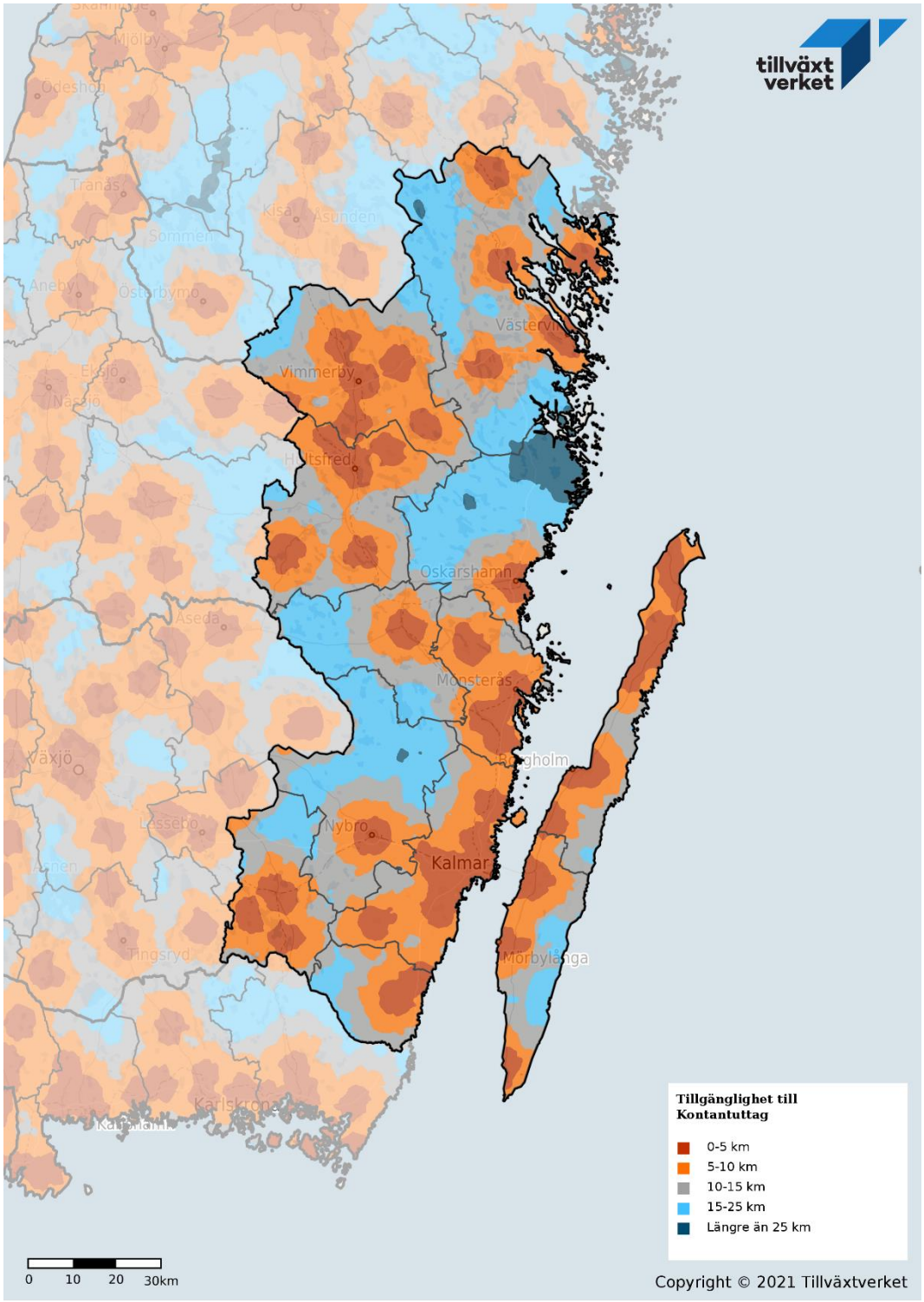
Diagram Kalmar län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Kalmar län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
I KRONOBERGS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet i allmänhet är tillfredsställande för de flesta människor, företag och föreningar. Kontantinfrastrukturen har förändrats under året när Handelsbanken har stängt fem kontor. Det har samtidigt tillkommit två nya Bankomater som erbjuder både uttag och insättning. I länet finns tre statligt finansierade betaltjänstombud i de områden där tillgången på kontanter tidigare bedömts som otillräcklig. Vi har nu ett nytt geografiskt område där möjlighet till insättning av dagskassor och betalningsförmedling helt saknas och ett tidigare område har blivit större. Dialog om eventuella lösningar förs med de aktuella kommunerna.

Utöver geografiska skillnader i tillgång till grundläggande betaltjänster ser vi också att det finns grupper av människor som av olika anledningar inte kan utnyttja den digitala tekniken för att hantera betalningar. Vissa funktionsnedsättningar kan försvåra användandet av tekniken. Även en del äldre personer kan ha svårt med den snabba tekniska utvecklingen, något som vi fördjupat oss i tidigare år. Vissa nyanlända har fortfarande svårigheter att ta ut kontanter och genomföra betalningar på grund av regler kring öppnande av betalkonto och bristande kunskaper i sitt nya språk. Just regler kring betalkonton har lyfts av flera aktörer nationellt i år. Konsekvenserna av några bankers tolkning av penningtvättsdirektivet verkar vara att fler människor nekas betalkonto och fler riskerar att få sitt betalkonto stängt.

Pandemin gav tekniken och dess användare en rejäl skjuts, men de socioekonomiska faktorer som kan ge lägre tillgång till grundläggande betaltjänster för många människor kvarstår. Däri ligger den stora utmaningen i arbetet med grundläggande betaltjänster framöver.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsbevakning, intervjuer och genom samtal med olika aktörer i länet såsom kommuner, regionen, småföretagare och banker. Vi har löpande följt nyheter och statistik kopplad till betaltjänstområdet, både nationellt och regionalt. Inför bevakningsrapporten har särskilda kontakter tagits med Region Kronoberg, kommunala tjänstepersoner, intresseorganisationer och föreningar. Vi har

försökt komplettera den bild statistiken ger oss med berättelser från människors verklighet för att kunna göra en samlad bedömning. För statistik har främst Tillväxtverkets verktyg Pipos använts.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer att betaltjänstsituationen för privatpersoner i länet överlag är tillfredsställande, men det finns vissa geografiska områden och vissa grupper där tillgången till betaltjänster inte är tillräcklig.

Vad gäller kontantuttag så är tillgången för privatpersoner i allmänhet tillfredsställande och statistiken visar en förbättring, även om förändringen inte är så stor i praktiken. Att Ica-butiker nu räknas som kontantuttag i Pipos gör att det ser ut som en stor ökning i tillgång, men i verkligheten är tillgången i stort sett densamma som förra året. En uttags- och insättningsautomat har dock placerats i Kosta vilket påverkar situationen positivt i ett område där det funnits sämre tillgång tidigare år. I Lidhult har nu uttagsautomaten inuti butiken hos vårt statligt finansierade ombud ersatts av en uttags- och insättningsautomat i en extern byggnad. Automaten sköts av Bankomat. Initiativet togs av samhällsföreningen tillsammans med butiken för att både öka tillgängligheten och minska kontanthanteringen inne i butiken. Detta har lett till förbättringar för både användare och ombud.

Tillgången på dagskasseinsättning för företag och föreningar har inte förändrats nämnvärt sedan förra året och det finns fortfarande ett stort antal områden där avståndet till närmaste insättningsställe är 15 kilometer eller mer. I norra Växjö kommun är avståndet längre än 25 kilometer, en försämring jämfört med förra året och en följd av Handelsbankens stängning av kontoret i Lammhult. Problem med kontanthantering kvarstår för föreningar och företag som verkar i områden med långt till kontantinsättning och/eller sämre mobiltäckning. Den vanligaste lösningen är att en föreningsmedlem behåller kontanterna och för över samma belopp till föreningens konto i sin internetbank, en lösning som av de flesta inte anses optimal. Vi får regelbundet höra om företag inom besöksnäringen som får hitta ovanliga lösningar för sina utländska kunder när det gäller betalningar, så för företag och föreningar på landsbygden är betaltjänstsituationen inte tillfredsställande.

Det som saknas i stora delar av länet är tillfredsställande tillgång till betalningsförmedling. Vi ser en försämring med stängda bankkontor på fem orter under året. Antalet som använder sig av digitala tjänster för att genomföra betalningar ökar, men den som av olika anledningar inte kan använda den digitala tekniken riskerar att få problem och hamna utanför samhället. Det är lätt att ta internetbanken och dess smarta tjänster för given, men utan tillgång till den blir det både svårare och dyrare att genomföra nödvändiga transaktioner som att betala hyra och räkningar. Bor du i Lammhult eller Kosta till exempel behöver du resa 35-50 kilometer för att ta dig till ett bankkontor som dessutom har mycket begränsade öppettider. Väl på kontoret får du betala en avgift för varje räkning, en avgift som beroende på bank kan vara uppemot 150 kronor. För en del människor är detta en del av vardagen, inte för att de vill utan för att de

inte har något val. Brevgiro kan i vissa fall vara en lösning för dessa människor, men inte alla.

De som främst drabbas när tillgången till kontanter och betalningsförmedling är otillräcklig är människor med funktionsvariationer och äldre som inte har möjlighet att göra betalningar digitalt. Även människor i en utsatt ekonomisk situation kan drabbas då det krävs utrustning, till exempel en smart telefon, för att betala digitalt. Nationella rapporter från bland annat Finansinspektionen och Konsumenternas Bank och Finansbyrå lyfter problem med penningtvättsdirektivets tolkning som lett till en ökning av rapporter om svårigheter att öppna ett betalkonto. Detta är kopplat till kravet om kundkännedom och drabbar bland annat vissa som inte har en svensk identitetshandling och/eller svenskt personnummer, t ex nyanlända.

Handelsbankens stängning av fem kontor i länet påverkar naturligtvis betaltjänstsituationen negativt men vi ser även positiva tecken i nya uttags- och insättningsautomater och intresse från andra banker att etablera sig i länet i någon form. En automat kan dock inte ersätta den personliga servicen som ett bankkontor kan erbjuda och påverkar således de personer som redan befinner sig i en sårbar situation.

Infrastrukturen för kontanthantering

Den stora förändringen i länets kontantinfrastruktur under året har varit Handelsbankens stängning och aviserade stängning av totalt fem bankkontor i Tingsryd, Åseda, Alvesta, Markaryd och Lammhult. I de fyra förstnämnda orterna finns andra bankkontor medan Lammhult nu kommer att stå helt utan fysiskt bankkontor.

Finansinspektionen pekar i sin redovisning om Betalkontodirektivets genomförande i Sverige på att fysiska, lokala bankkontor kan förenkla för konsumenter som saknar svensk id-handling, svenskt personnummer eller svensk folkbokföringsadress att öppna ett betalkonto. För att uppfylla kraven på kundkännedom behöver dessa konsumenter i princip alltid hänvisas till ett kontor. Nedläggningen av bankkontor i länet kan därför få vidare konsekvenser än de direkt kopplade till kontanthanteringen. Hela Sverige ska Leva har under hösten släppt en rapport (Balansrapport 8: Kapital i hela landet) där de redogör för hur kapitalförsörjningen ser ut i olika delar av landet och kopplingar görs bland annat till företags och föreningars möjlighet till investeringar och kredittillgång. Ju längre bort närmaste bankkontor ligger, desto svårare är det för ett nystartat företag att få banklån.

Att utvecklingen går mot färre fysiska bankkontor är kanske ofrånkomligt, men det är viktigt att arbeta för att nivån av service upprätthålls, även om det görs på nya sätt. Ett lokalt initiativ i länet är ett mobilt bankkontor som just nu är i utvecklingsfasen och lanseras under vintern 2021/22 om allt går enligt plan.

Den nya uttags- och insättningsautomaten i Kosta kan ses vara ett resultat av den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Den är ett välkommet tillskott i kontantinfrastrukturen i länets östra delar.

Årets ökning av ställen för kontantuttag består främst i att uttag i Ica-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken har det under det senaste året inte skett någon större förändring i antalet serviceställen för kontantuttag, med undantag för automaten i Kosta. Diskussioner förs huruvida det är lämpligt att ta med Ica-butiker i statistiken då det många gånger finns begränsningar i uttagsmöjligheter, bland annat öppettider och butikens tillgång på kontanter i kassan. Detta är något vi hoppas kunna följa upp närmare under nästa år.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Mobiltäckning och bredbandstäckning förbättras i länet. Täckningsgraden till fast bredbandsuppkoppling ökar stadigt och hösten 2020 hade 80,6 procent av hushållen i länet tillgång till 100 Mbit/s. motsvarande andel i riket är 86,8 procent. I glesbebyggda områden är siffrorna 63,8 procent respektive 54,8 procent, vilket innebär att länet här ligger något bättre till än riket som helhet i glesbebyggda områden. Länet var tidigt med utbyggnad av fiber på landsbygden, genom handlingskraftiga byalag och kanalisationsstöd och bredbandsstöd i Landsbygdsprogrammet har påskyndat utbyggnaden.

Mobiltäckningen är överlag bra, men kommunerna rapporterar fortfarande om problem med områden där det brister. Brist på uppkoppling mot internet kan försvåra för företag och föreningar då kortläsare och swish-betalningar kräver uppkoppling.

Arbetet med digital delaktighet i länet fortgår, om än i begränsad omfattning. Pandemin och dess restriktioner har haft stor påverkan under året men med höstens lättnader ser vi att olika insatser kommer igång igen.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Kronoberg har sedan tidigare tre ombud som får statligt stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster, två uttagsautomater (Ingelstad och Alstermo) samt en lösning med både uttagsautomat och räkningsbetalning (Lidhult). Inga ansökningar om stöd har kommit in från nya ombud i nuläget, men behov av lösningar finns i minst två områden i länet.

Länsstyrelsen har regelbunden kontakt med landsbygdsutvecklare och andra tjänstepersoner på kommunerna i frågor som rör grundläggande betaltjänster. De senaste beskeden från Handelsbanken om att stänga ett flertal kontor har medfört att vi tittar på hur vi, kommuner och länsstyrelse, kan stötta de områden som nu står utan viss service. Förhoppningsvis kommer en första del av lösningen för Uppvidinge kommun att vara på plats innan året är slut. Länsstyrelsen bevakar dessutom utvecklingen i Lammhultsområdet och har varit i kontakt med Växjö kommun för att erbjuda stöttning. Att inrätta nya ombud är en möjlighet, men det kan vara svårt att hitta någon som är villig att ta på sig ansvaret för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster då det medför både merarbete och risker.

I december 2020 drabbades ombudet i Lidhult av ett rån och har sökt stöd för en utökad säkerhetslösning. Länsstyrelsen finner det rimligt att bekosta denna investering eftersom vi ser att den extra kontanthantering ombudet åtagit sig att göra på vårt uppdrag medför en utökad risk. Svensk Handel har under året rapporterat om en ökning av butiksrån, delvis i samband med pandemin. Vi har fört diskussioner med Post- och Telestyrelsen om nivån på stöd för investeringen och efter en tids dialog kunde vi enas om en rimlig stödberättigad kostnad.

Länsstyrelsen arbetar med att sprida information om uppdraget inom grundläggande betaltjänster både externt och internt. Under året har en artikel som handlar om vårt deltagande i MSBs projekt ”Om betalsystemet kraschar” publicerats i nyhetsbrevet Landsbygd i Kronoberg. Vi har också haft intern information om kopplingar mellan grundläggande betaltjänster och andra uppdrag inom organisationen för att utveckla bättre samverkan.

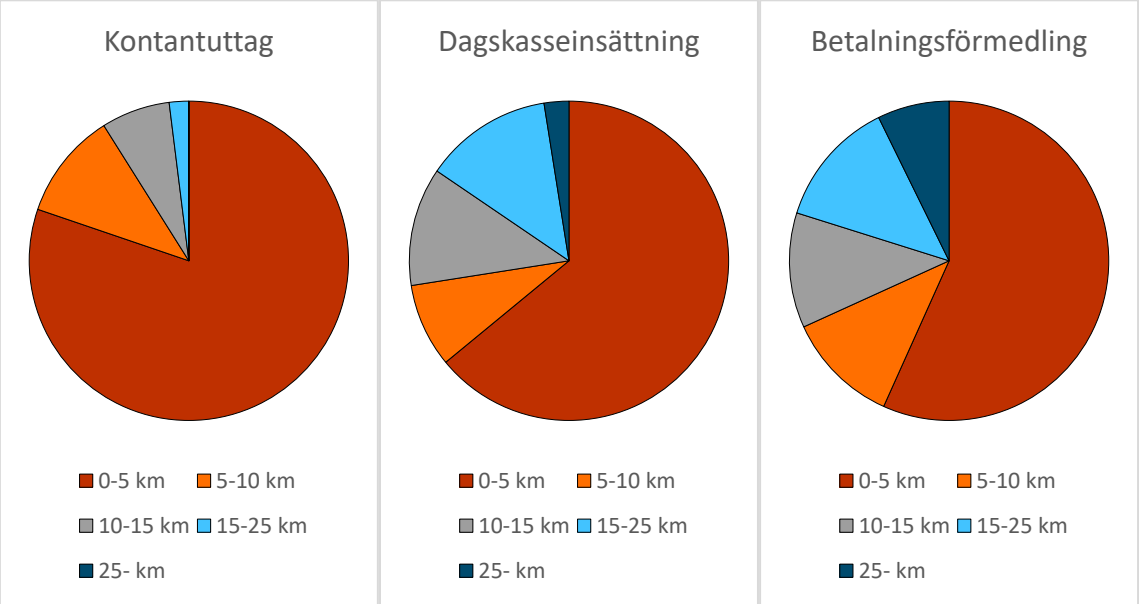
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen bedömer att den fysiska infrastrukturen för grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska i länet. Samtidigt ser vi att nya typer av lösningar kan fylla tomrummet efter de traditionella betaltjänsterna. Mobila lösningar som kan erbjuda personlig service och ett ökat fokus på användarvänlig teknik kan stötta övergången till digitala betaltjänster för många människor. Och kanske behövs det helt andra, nya lösningar för den relativt lilla grupp som aldrig kommer att kunna nyttja tekniken.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jennie Fredriksson.

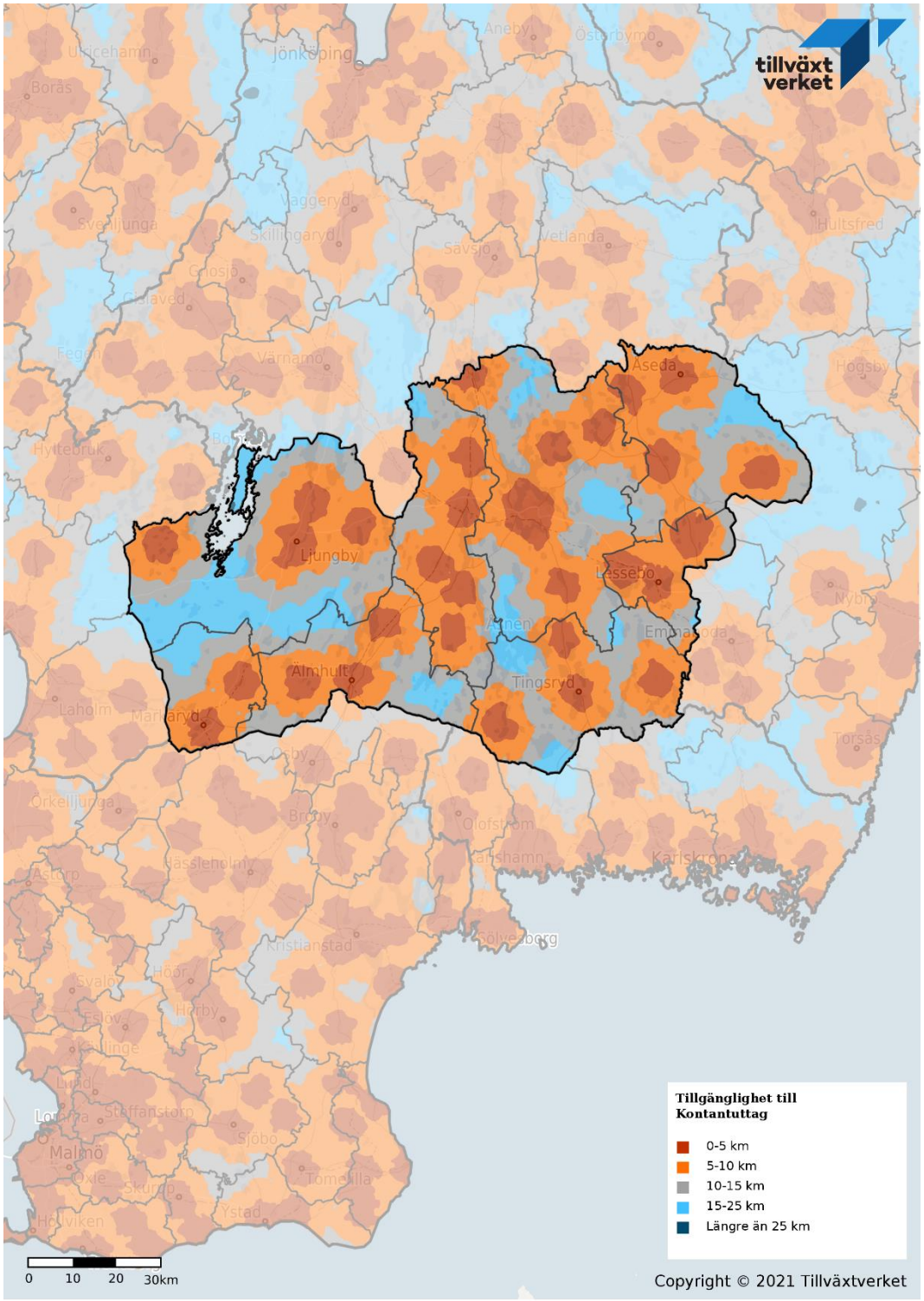
Diagram Kronobergs län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Kronobergs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Norrbottens län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet generellt sett inte tillgodoser samhällets behov. Detta gäller främst tillgången till kontanter och möjligheten för personer som inte har tillgång till eller kan använda sig av digitala betalsystem att genomföra betalningar.

Årets bevakningsarbete visar att det fortsatt finns en stor klyfta mellan de individer som har möjlighet att använda digitala betaltjänster kontra de som av olika anledningar befinner sig i ett digitalt utanförskap. Det gäller främst äldre personer, personer med olika funktionsvariationer, nyanlända och asylsökande, samt personer på landsbygden. Statistik[51] visar att antalet kontantuttagsplatser i länet har minskat över tid[52], samtidigt som betaltjänstservicen har centrerats till kommunernas centralorter. Detta i kombination med en undermålig digital infrastruktur på landsbygden gör att det även fortsättningsvis finns behov av statligt finansierade ombudslösningar på landsbygden.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport utfört en enkätundersökning som har tagits fram i samarbete mellan processledarna i de fyra nordligaste länen. Enkäten har riktat sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter i Norrbottens län. Utöver detta har kontinuerlig omvärldsbevakning inom området genomförts, samt att det löpande har förts dialoger med aktörer inom betaltjänstområdet. Tillväxtverkets GIS-plattform Pipos Serviceanalys har använts för analyser.

[51] Samtliga ICA-butiker i Sverige har i år lagts till i Pipos Serviceanalys som serviceplats för kontantuttag. Denna förändring har påverkat statistiken, då ICA-butikerna i Norrbottens län utgör 46 procent av det totala antalet uttagsplatser. I praktiken blir dock detta missvisande, då flertalet ICA-butiker inte har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk.
[52] Pipos Serviceanalys 2021-10-19

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län till stor del är oförändrad jämfört med föregående år. De digitala betaltjänsterna fortsätter att dominera medan kontanthanteringen minskar.

För majoriteten av länets privatpersoner är tillgången till de grundläggande betaltjänsterna tillfredsställande, inte minst för de personer som har kunskap om och tillgång till digitala betaltjänster samt tillgång till en stabil internetuppkoppling. Många aktörer erbjuder dessutom flera olika digitala betalsätt för sina kunder, såsom PayPal, Klarna och Swish, vilket också underlättar för de personer som befinner sig i ett digitalt innanförskap.

För de individer som inte är digitala, främst äldre personer och personer med olika funktionsvariationer, är tillgången till grundläggande betaltjänster däremot inte tillfredsställande. Den ökande digitaliseringen av betaltjänsterna har bidragit till att kontanterna alltmer fasas ut ur samhället, vilket utgör ett hinder för dessa grupper. Enkätsvar vittnar om hur detta kan bli ett direkt problem för personer som inte är digitala: *”Kan inte handla mat. Affärer som inte tar kontanter får man inte handla i och det är diskriminering.”* och ”*Osäkert att inte veta att man alltid kan betala med kontanter. Borde vara självklart.”* De digitala tjänsterna kan också upplevas som invecklade med många steg att följa, och att det kan vara svårt att lära sig nya rutiner när det sker någon uppdatering av tjänsterna. Det finns därmed också en rädsla för att göra fel som ska påverka ens ekonomi.

De utmaningar som personer med funktionsvariationer ställs inför när det gäller grundläggande betaltjänster varierar. Det kan exempelvis handla om problem med att hantera betalkort, svårigheter att fylla i blanketter, att hjälpmedel inte är väl synkroniserade med de digitala betalsystemen eller att betalningar avbryts om det tar för lång tid att genomföra dem. En person skriver följande i sitt enkätsvar: *”Det blir svårare och svårare att leva i Sverige om man är blind/synskadad och/eller inte är digitalt kunnig. Sådana viktiga saker som att betala sina egna räkningar behöver man hjälp med av anhöriga eller goda vänner. De får inblick i min ekonomi för att det inte finns banker som kan assistera med betalningar utan att ruinera en.”* En annan person menar att: *”Alla banker borde hantera kontanter. Krav att alla digitala tjänster via internet och smarttelefoner ska vara tillgängliga för alla, även synskadade med skärmläsningsprogram.”*

Tillgången till kontanter är främst koncentrerad till kommunernas centralorter, samtidigt som behovet av kontanter på landsbygden fortfarande är stort bland privatpersoner, företagare och besökare. I Norrbotten är turismen en viktig sektor, och utländska turister föredrar i stor utsträckning att betala med kontanter. Enkätundersökningen visar att företag och föreningar på landsbygden många gånger upplever problem med att deponera dagskassor. Tjänsterna har blivit dyrare och det är långt mellan servicepunkterna, vilket gör att kontanter förvaras på ett osäkert sätt hos de företag och föreningar som inte har

regelbunden deponering. Samtidigt gör den undermåliga utbyggnaden av bredband på landsbygden det svårt att betala varor och tjänster med kort.

När det gäller grupperna nyanlända och asylsökande vittnar kommunala tjänstepersoner om att det fortsatt är svårt för personer som inte pratar svenska och som inte har svenska personnummer att hantera sin inkomst och sina kostnader, då de initialt inte har något bankkonto och inte heller tillgång till BankID.

Infrastrukturen för kontanthantering

Behovet av kontanter är fortfarande stort för vissa grupper i samhället, inte minst där den digitala tekniken utgör ett hinder snarare än en möjlighet för att hantera sin egen ekonomi. Av de personer som i enkätundersökningen svarade att betaltjänsterna inte är tillfredsställande angav 95,23 procent bristen på tillgång till kontanter som skäl. Enligt den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter får inte mer än 0,3 procent av Sveriges befolkning ha längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag.[53] Lagen utgår ifrån ett nationellt perspektiv och tar inte hänsyn till den regionala kontexten. I Norrbottens län är det i dag 3,22 procent[54] av befolkningen som har längre än 25 kilometer till kontantuttag[55], men denna siffra är betydligt högre på landsbygden. I exempelvis Arjeplogs kommun har 24,65 procent av befolkningen mer än 25 kilometer till kontantuttag.

Precis som föregående år framkommer det i enkätundersökningen att bankernas servicenivå inte överensstämmer med det behov som finns hos vissa grupper. Det finns banker i samtliga Norrbottenskommuner men förutom Forex Bank i Luleå är det enbart Sparbanken Nord som fortfarande hanterar kontanter på sina kontor.

Enkätsvar visar också att det finns generella problem med att ta ut kontanter från lokala handlare. Det kan exempelvis vara att handlaren inte har kontanter tillgängligt, att det finns beloppsgränser för uttag, eller att handlaren inte har önskade valörer.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I länets tätorter är den digitala infrastrukturen väl utbyggd och tillgången till digitala betaltjänster är generellt sett goda i dessa områden. På landsbygden och i skärgården är däremot täckningen betydligt sämre och statistik visar att enbart 30,41 procent av befolkningen i Norrbottens glesbebyggda områden har tillgång till fibernät. För mobilt bredband om 30 Mbit/s är täckningsgraden enbart 3,63 procent av länets yta.[56] Detta påverkar naturligtvis möjligheten för boende, verksamma och besökande på landsbygden

[53] https://www.regeringen.se/4a4b06/contentassets/6565044706374d0da5ae4b331bdc1b8d/skyldighet-for-kreditinstitut-att-tillhandahalla-kontanttjanster-prop.-20192023.pdf
[54] Med samtliga ICA-handlare inkluderade i statistiken.
[55] Pipos Serviceanalys 2021-08-24
[56] Post- och telestyrelsen 2020-10-01

och i glesbebyggda områden att använda sig av digitala betaltjänster, samtidigt som betaltjänstservicen har centrerats till kommunernas centralorter.

I dag finns det ett relativt stort utbud av digitala tjänster med koppling till betaltjänstmarknaden och många personer har övergått till att enbart använda sig av digitala betaltjänster för att hantera sin ekonomi. Samtidigt förekommer det olika typer av störningar i elnätet och i digitala system som gör att exempelvis inte BankID, kredit-/debitkort eller Swish fungerar. Flera enkätsvar vittnar om personer som upplever att det finns en digital sårbarhet i dagens betaltjänstsystem, samtidigt som den fysiska kontanthanteringen brister. *”Samhället har totalt glömt bort hur sårbart IT-systemet är samt svårigheter när det blir störningar i banksystemet för den enskilde. Äldre är totalt borträknade i det digitala samhället. Samhället i stort, banker, affärer och sjukvård måste inse att man skall ha manuell back up vid eventuellt datahaveri. Det är ett krav som måste ställas!”* skriver en person medan en annan person menar att hen inte litar på säkerheten för privatpersoners bankärenden på nätet.

Utöver detta lever många äldre personer och personer med olika funktionsvariationer i ett digitalt utanförskap genom att de exempelvis saknar tillgång till dator/smartphone, anpassade hjälpmedel, kunskap om hur de digitala tjänsterna fungerar och en trygghet att använda dem. Bankerna upplever att kunderna många gånger saknar den grundläggande digitala kunskap som krävs för att kunna använda bankernas digitala tjänster, men att de inte har de resurser som krävs för att hjälpa kunderna med detta. Det är även någonting som kommuntjänstepersoner signalerar om. Det är således viktigt att det finns offentliga samhällsinrättningar, så som exempelvis bibliotek, som erbjuder grundläggande utbildning och stöd kring dessa frågor för att motverka ett digitalt utanförskap. Många bibliotek i Norrbotten arbetar aktivt med detta, men under covid-19-pandemin har fysiska handledningar inte kunnat genomföras.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens processledare arbetar löpande under året med att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län, belysa de problem som kan finnas kopplat till detta, informera och föra dialoger med aktörer på lokal, regional och nationell nivå kring grundläggande betaltjänster, samt stötta befintliga och potentiella betaltjänstombud.

I dagsläget stöttar Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen sex 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.

Med anledning av covid-19-pandemin har fysiska möten och aktiviteter inte heller detta år kunnat genomföras som planerat och det har inte heller varit möjligt att resa för att träffa potentiella och nuvarande ombud samt andra aktörer. Det arbete som har kunnat genomföras digitalt och per telefon, såsom deltagande vid Post- och telestyrelsens samt

Länsstyrelsen i Dalarnas läns digitala möten och konferenser, allmän bevakning och kontakt med nuvarande och potentiella ombud, har dock genomförts som vanligt.

Under våren har Länsstyrelsen tillsammans med Regionbibliotek Norrbotten haft ett möte med banker i länet för att diskutera frågan om grundläggande betaltjänster; dess förutsättningar, hinder och möjligheter samt gemensamma beröringspunkter för vidare samarbete. I november kommer länsstyrelserna i Norrbottens, Västerbottens, Västernorrlands och Jämtlands län att hålla den digitala konferensen *Robusta betaltjänster i norr*, med syfte att synliggöra händelse- och beroendekedjor vid en störning i betalsystemet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I regeringens proposition Statens ansvar för vissa betaltjänster 2006/07:55 fastställs att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.[57] Samhället är i ständig förändring och mycket har hänt sedan propositionen presenterades. Kortanvändningen har ökat markant och digitala tjänster kopplade till betaltjänstmarknaden, så som Mobilt BankID och Swish, har introducerats på marknaden. Sverige är idag världsledande inom digitala betalningar, men trots detta utgör digitaliseringen ett hinder för vissa grupper i samhället. Om personer som i dag lever i ett digitalt utanförskap ska kunna ta del av samhället på lika villkor som de som lever i ett digitalt innanförskap, måste förutsättningarna förändras. För det krävs bland annat att den digitala infrastrukturen på landsbygden byggs ut, samt att digitala betalsystem anpassas för analoga användare för att bli mer inkluderande.

Trots att betaltjänsterna i stor utsträckning har digitaliserats bedömer Länsstyrelsen att behovet av kontanter i samhället kommer att kvarstå under överskådlig tid, både utifrån ett individ- och krisperspektiv. Att betala för varor och tjänster är ett grundläggande behov för alla människor, och kontanter är också det enda betalningsmedel som fungerar om betalsystemen kollapsar. För att säkra tillgången till kontanter i länet är det därför viktigt, som ett led i detta, att en kontantdepå även inrättas i Norrbotten.

1 januari 2020 infördes en ny lag om kreditinstituts skyldigheter att tillhandahålla kontanttjänster i betryggande utsträckning, vilket syftar till att säkerställa en viss lägsta nivå på tillgången till kontanttjänster i landet. I Norrbottens län är det enbart en av länets fjorton kommuner som understiger det nationella gränsvärdet på 0,3 procent, i resterande kommuner är den siffran långt mycket högre. Då lagen inte resulterar i att det behov som finns i länet tillgodoses bedömer Länsstyrelsen att det fortsatt kommer att behövas statligt stöd för att målet om grundläggande betaltjänster i betryggande utsträckning ska kunna uppnås i Norrbotten.

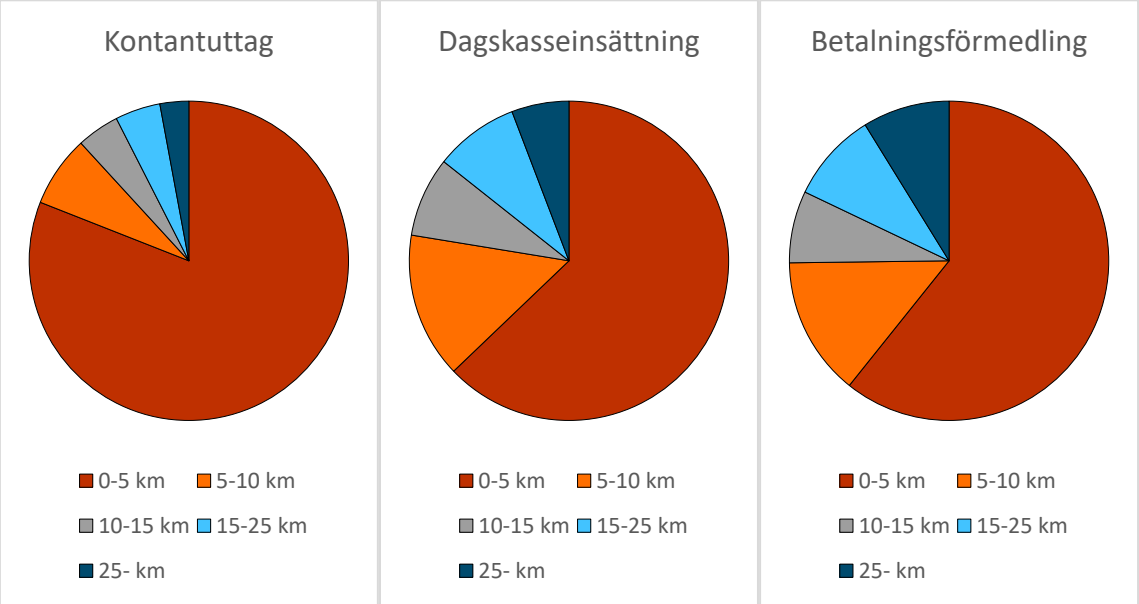
Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Morén.

---

[57] https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/proposition/2007/03/prop.-20060755/

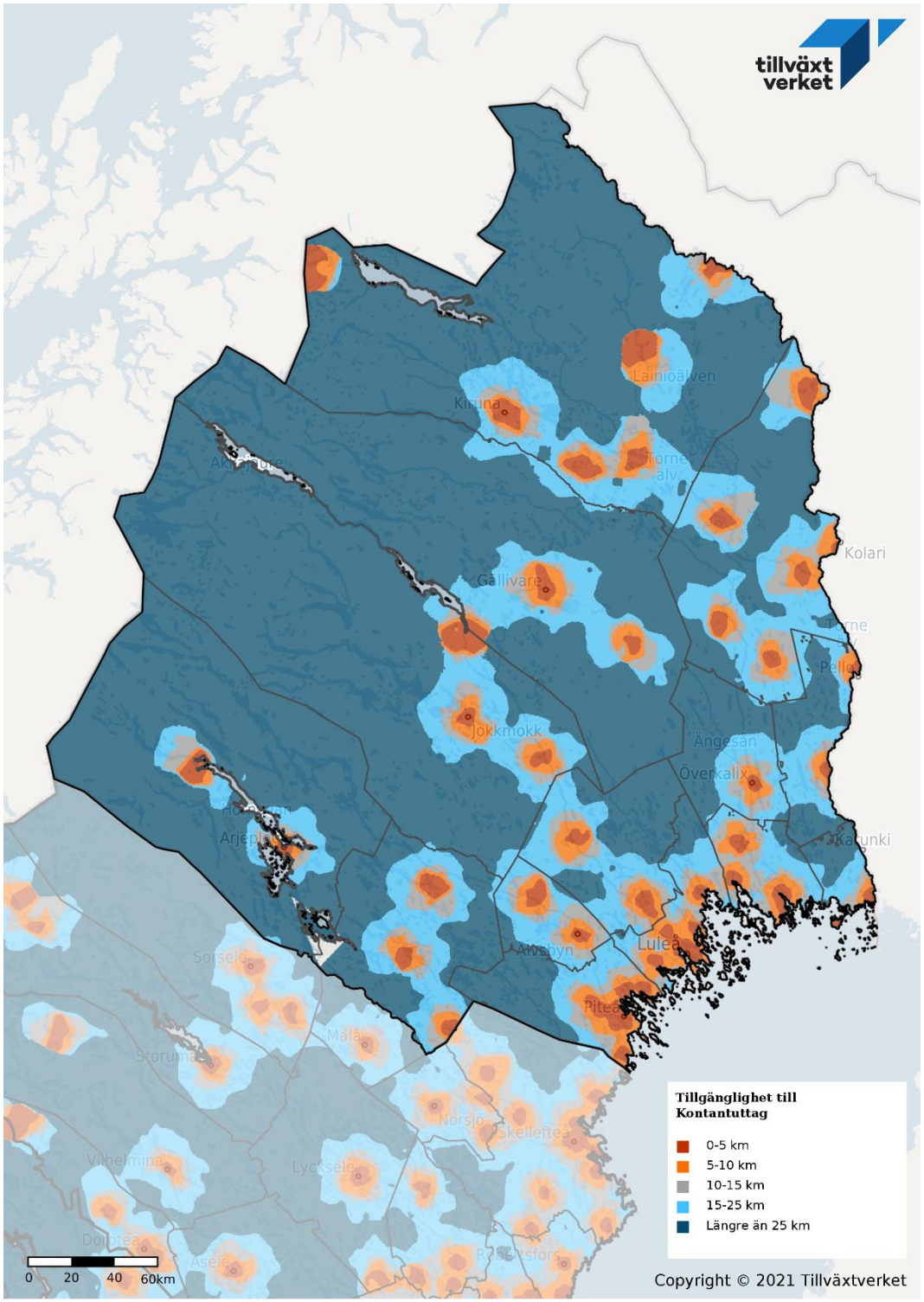
Diagram Norrbottens län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Norrbottens län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

I Skåne finns tillfredsställande tillgänglighet till kontantuttag och dagskasseinsättning. Det är möjligt att betala kontant i livsmedelsbutiker och mindre butiker. De senaste fem åren har bankernas kontanttjänster minskat med 70 procent och antalet ombud minskat med mer än 80 procent. Det påverkar kostnad och tillgängligheten för äldre, personer med funktionsnedsättningar och företag och föreningar med dagskassa. Bankers krav på stark kundkännedom anses gå till överdrift och framkallar speciallösningar.

Handelsbanken saknas nu i 13 kommuner. Sparbankerna är spridda i länet och saknas enbart i tre kommuner. De bidrar starkt till att nedgången av tillgänglighet till banktjänster planat ut något. Kostnader för kontanthantering är ofta höga.

Det digitala utanförskapet förstärktes under covid-19 (corona). Färre bankkontor, ombud och svårighet att nå bank via telefon och otillgänglig e-fakturering gör situationen svår för sårbara målgrupper. E-legitimering och stark kundautentisering skapar problem vid resande och näthandel. För flera asylsökande och nyanlända är språkförståelsen ett hinder för att klara av att betala räkningar. Personal och anhöriga vill att bankerna uppmärksammar problem och att det krävs utbildning och information, även på flera språk.

Fibernätet är otillräckligt utbyggt på landsbygden. Östra Skåne har en allt äldre befolkning och många utländska besökare. Under covid-19 (corona) sökte sig många ut på landsbygden. Det serviceutbud som finns behöver hantera både kontanter och olika digitala betalsätt. Det är därför viktigt att både den kontanta och den digitala infrastrukturen fungerar i hela länet.

”Hur mycket samhället än digitaliseras kommer vi alltid att behöva den personliga servicen – manuellt, ansikte mot ansikte, utan massa koder, kort och telefoner”

-Deltagare från SRF på dialogmöte om tillgänglighet till betaltjänster för utsatta målgrupper

Årets bevakningsarbete

E-enkätundersökningar och intervjuer har genomförts med 40 bibliotek, 16 kommuner, 40 handlare, integrationssamordnare, företag och föreningar runt om i länet samt flertalet privatpersoner. Dialogmöten med kommuner, representanter från riskgrupperna, föreningar och personliga ombud, Rådrum, utbildare som studieförbund och betaltjänstaktörer har genomförts. Mässa samt utbildning på ett par bibliotek. Samverkan internt och med integrationssamordnare. Omvärldsbevakning via Serviceanalys, i nätverk både lokalt, regionalt och nationellt.

Betaltjänstsituationen i länet

Målgruppen äldre och personer med funktionsnedsättningar

Personer med funktionsnedsättningar upplever svårigheter med både kontanta och digitala betalningar. Kognitiv oförmåga försvårar inlärning och vissa har svårt att ”hålla i pengarna” när de handlar med kort. Behovet av girobetalningar kvarstår.

BankID är svårt att hantera för många, även om fler fått tillgång. Det går inte att nå bank eller teleoperatörer utan att ha en kod eller BankID. Rättsosäkert att hjälpa till.

Sårbara målgrupper och barn har problem kopplat till BankID vid köp av buss- eller tågbiljett. De saknar smart telefon, tillgång till internet, personnummer eller är för unga. Vissa kanske inte klarar tekniken fysiskt eller så passar den inte med de hjälpmedel man har.

Förvaltare eller god man får inte skaffa BankID i huvudmans namn för att uträtta ärenden åt huvudmannen. Möjligheten att få BankID varierar från bank till bank. Freja eID efterfrågas som alternativ.

Blippfunktionen vid kortköp har gjort att många känner att de kan bestämma över sin egen tillvaro. Problem som uppstår är kopplade till koder och aktivering av kort.

Målgruppen asylsökande, nyanlända och utrikesfödda

De utmaningar bibliotekspersonal och integrationssamordnare ser för målgruppen äldre, asylsökande[58] och nyanlända[59] är brist på allmän digital kunskap, språkförståelse, tillgång till digitala verktyg och BankID.

> *”De har vant sig att vi hjälper till men under Corona-tider har de varit helt utlämnade till sin egen okunskap”*
>
> *-Bibliotekspersonal om kunders utmaningar kopplat betaltjänster*

Under covid-19 (corona) har personal haft svårt att hjälpa kunderna då de fått hålla avstånd och haft begränsade öppettider. Bankerna hänvisar ofta till biblioteken vid frågor som rör betaltjänster. 28 procent av bibliotekspersonalen tycker att utmaningarna ökat det senaste året.

Många är beroende av kostnadsfri uppkoppling. Utlandsfödda kvinnor som tidigare inte ansvarat för ekonomin, kan lämna fakturor obetalda. Stress gör att de inte förstår, och ofta får barnen ta ett stort ansvar.

Företag och föreningar

Främst äldre, utrikesfödda och turister vill betala kontant, men enligt handlare vill alla målgrupper ibland använda kontanter. Utsatta målgrupper betalar kontant när de besöker exempelvis frisören eller fotvården.

Antalet platser att betala räkningar kontant på har minskat. Många bibliotek tar inte emot kontanter vilket kan resultera i en skuld.

Föreningar använder i större utsträckning Swish men har även behov av kontanter. Under covid-19 (corona) har vissa verksamheter varit stängda men under året har andra haft besöksrekord.

Företag påtalar problem med avstängda bankkonto pga. brist på tillräcklig kundkännedom. Flera företag och föreningar lyfter problem med ifrågasatt kontantinsättning. De uppmanas att själva behålla kontanterna och hitta en omväg så att överföring istället sker digitalt.

---

[58] Definition på asylsökande enligt Migrationsverket: ”En utländsk medborgare som tagit sig till Sverige och begärt skydd, men som ännu inte fått sin ansökan slutligt prövad av Migrationsverket och/eller migrationsdomstol”

[59] Definition på nyanländ enligt Migrationsverket: ”En nyanländ person är någon som är mottagen i en kommun och har beviljats uppehållstillstånd för bosättning på grund av flyktingskäl eller andra skyddsskäl. Även anhöriga till dessa personer anses vara nyanlända. En person är nyanländ under tiden som han eller hon omfattas av lagen om etableringsinsatser, det vill säga två till tre år.”

Landsbygden upplever brister i uppkoppling och färre bankkontor. Kreditinstitutens skyldighet att tillhandahålla kontanter har bidragit till att Perstorp under året fått en uttagsautomat.

Infrastrukturen för kontanthantering

Kontantuttag i länet har ökat med 20 procent jämfört med förra året enligt Serviceanalys. Ökningen består främst i att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken har det inte skett någon större förändring. Antalet uttagsautomater har däremot minskat med tre automater.

Ingen i Skåne har längre än 20 km till ett kontantuttag. I Perstorps kommun finns inget bankkontor men betaltjänstombudet erbjuder tjänster som att betala räkningar kontant och insättning av dagskassa.

På 25 bankkontor går det att betala räkningar kontant, 70 procent färre ställen än för fem år sedan. I mellersta och i nordvästra Skåne finns det ingen tillgänglighet. Betaltjänstombuden är idag 25 stycken medan de 2016 var 128 stycken. Ombuden finns i huvudsak västra Skåne. Att betala räkningar med kort eller konto på en bank har under samma femårsperiod minskat med 25 procent men möjligheten erbjuds i samtliga kommuner.

I östra Skåne har 123 kontantintensiva företag upp emot tre mil till en dagskasseinsättning. Sex bankkontor i fyra av Skånes 33 kommuner tar emot dagskassor jämfört med 131 stycken för fem år sedan. Sparbanker, särskilt i nordöstra Skåne, tillhandahåller tjänsten. Tre serviceboxar har lagts ned och fem insättningsautomater har tillkommit. Ombud som tar emot dagskassor är 25 stycken, fyra färre än förra året.

Loomis märker att kontanthanteringen minskat överlag men att landsbygdsorter fortsätter använda kontanter som tidigare.

Av de 40 livsmedelsbutiker och sällanköpshandel som tillfrågats om de tar emot kontanter svarar 87 procent ja. Företagen vill även framöver hantera kontanter trots ökande kostnader för både växel och insättning av dagskassor.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I slutet av 2020 hade 96 procent av länets hushåll och 92 procent av arbetsställena tillgång till fast bredband med minst 100 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i absoluta närheten som medger sådan hastighet. Därmed är länets regionala mål om 95 procent till alla hushåll och arbetsställen år 2020 nästan uppnått. Tittar man enbart på landsbygden är siffran betydligt lägre, 64 respektive 66 procent för arbetsställen och hushåll. Det innebär ändå en ökning med 20 respektive 9 procent sedan 2019. Tillgången till bredband på landsbygden varierar stort mellan kommunerna, från 2 till 100 procent.

Kommunernas vård- och omsorg påtalar vikten av uppkoppling i hem och på vårdboenden och önskar tillgång till ”digital ledsagare”.

Hemtjänsten i Lunds kommun skriver överenskommelse med god man som skapar ett bankkonto för klienten och ett kort kopplas för mindre inköp.

IT-fixarna i Malmö Stad erbjuder äldre samt personer på särskilt boende hjälp med digital teknik. Tjänsten är gratis, erbjuds på flera språk och personalen har tystnadsplikt. Det är mest kvinnor som söker hjälp.

Samordnare och kommunikatörer startar under hösten undervisning i vardagsekonomi igen för asylsökande och nyanlända.

Utbildningsforum utbildar i betaltjänster både via webbinarier men nu även ute på bibliotek. SeniorNet Malmö och vissa studieförbund har erbjudit liknande utbildningar. Digidelcenter i Helsingborg och Kristianstad och flertalet bibliotek erbjuder information om betaltjänster.

Länsstyrelsen Skåne har tillsammans med Funka utvecklat en övningsbutik där man lär sig handla på nätet. Funktionsrätt Skåne arbetar fram ett koncept för e-legitimering via ansiktsigenkänning. Båda projekten finansieras av PTS.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Betaltjänstombudet i Perstorp har under året haft ungefär samma antal transaktioner för privatpersoner som 2020. Däremot har den totala summan kontanter minskat med 17 procent. Tjänsten att betala in pengar på företagsgiro ligger kvar på samma nivå som förra året.

Skånes befolkning som helhet har relativt nära till kontantuttag. Kostnaderna för hanteringen ökar samtidigt som flertalet företag, särskilt de med många äldre kunder, gärna vill fortsätta ta emot kontanter. Covid-19 (corona) har dock gjort att få i de utsatta målgrupperna har varit ute i samhället. Vård- och omsorgspersonal, anhöriga och gode män har varit viktiga för att få till betalningar av både räkningar, varor och tjänster.

Ett ombud i Malmö som inte fått sitt avtal med ClearOn förlängt menade att tjänsterna var välanvända och hoppades på stöd för att kunna fortsätta.

Utvecklingsinsatserna under året har fokuserat på kontakter med särskilt utsatta målgrupper. Covid-19 (corona) omöjliggjorde fysiska möten under större delen av året. Därför har undersökningar i form av e-enkäter, intervjuer via telefon och digitala dialogmöten genomförts.

En marknadsföringsinsats via brev till alla bibliotek i länet genomfördes under våren med information om betaltjänstuppdraget. Senare skickades även en e-enkät till biblioteken.

Svar inkom från 17 av länets 33 kommuner samt inbjudan på events hos bibliotek under senhösten. Informationsmaterialet på 13 språk är uppskattat.

Under försommaren genomfördes en undersökning bland mindre butiker och serviceföretag runt om i Skåne. Nyhetsbrev publiceras varannan månad och tar upp aktuella utmaningar kopplat till betaltjänster. Säkerhetsinformation delges och intressanta webbinarium och utbildningar marknadsförs.

Ett regionalt digitalt dialogmöte genomfördes i september med representation från flera målgrupper, bibliotek, utbildare och betaltjänstaktörer.

Nya nätverk har skapats kopplat till bibliotek i hela länet samt Digidelcenter i Helsingborg samt Kristianstad. Samverkan med flertalet kommuner, SeniorNet Malmö, Funktionsrätt Skåne, Utbildningsforum, Medborgarskolan, ABF, Rådrum, Anhörigas Riksförbund ger inspel från verkligheten samt att information sprids. Samverkan med betaltjänstaktörer resulterar i användartest i december som ett sätt att förbättra tillgängligheten.

Inom Landsbygdsprogrammet har inget stöd till bredband eller betaltjänster beviljats under året. Samverkan med Region Skåne har handlat om att bistå regionen med kunskap och erfarenhet inför PTS bredbandsstöd. Deltagande på Tillväxtverkets möten kring service och kommande serviceprogram.

Arbetet för processledarna förstärks genom Skånes samverkan med övriga län och med Post- och telestyrelsen via arbetsgrupper om information, digitala hjälpmedel och föreskrifter för betaltjänstombud.

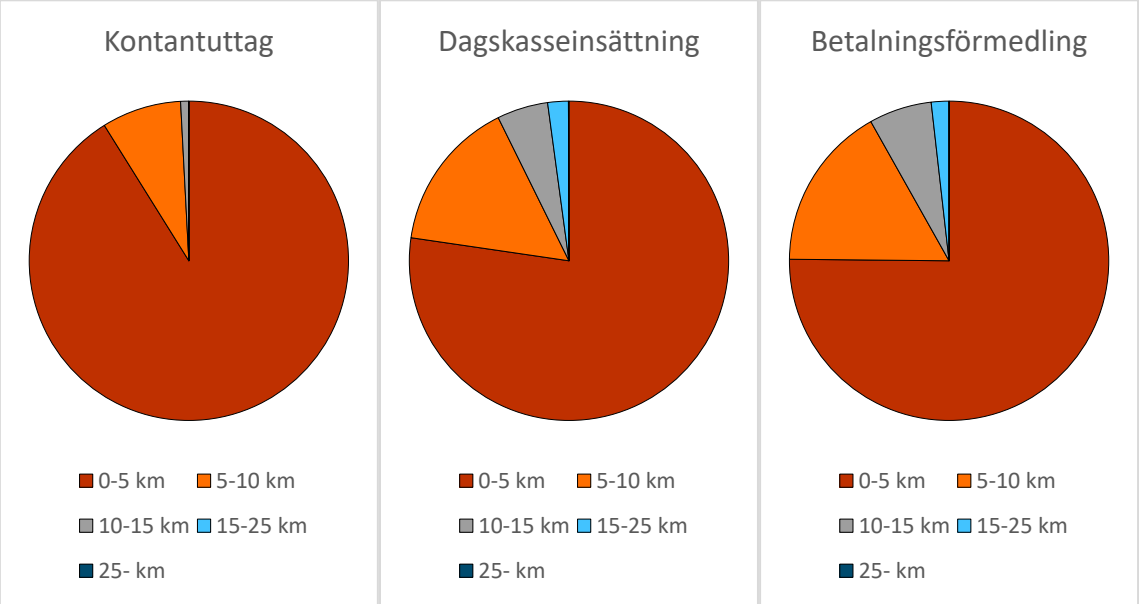
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Alternativa betalsätt jämte de digitala kommer krävas i många år framöver. Tillgång till digitala verktyg, el och digital säkerhet kan vid kris påverka förmågan att ha kontroll över betaltjänster. Många arbetar idag för att bidra till digital folkbildning men få offentliga aktörer specialiserar sig på betaltjänster. Fortsatt bevakning från länsstyrelserna är viktig för att lyfta de utmaningar som finns regionalt och i samverkan med flertalet aktörer bidra till att alla i samhället kan betala och ta betalt på ett säkert sätt och till en rimlig kostnad.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Catharina Hellström Engström och Lisbet Smolka Ringborg.

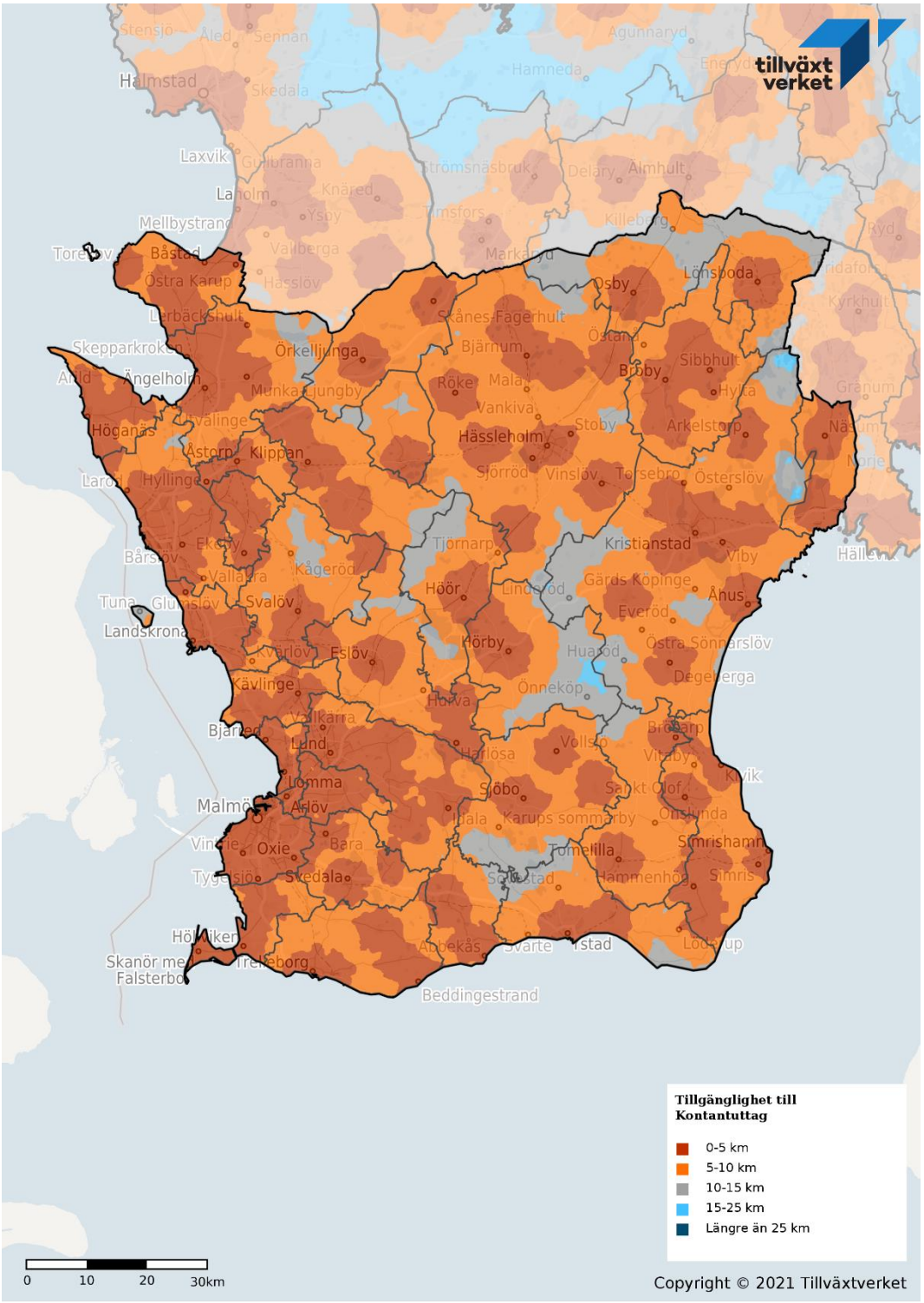
Diagram Skåne län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Skåne län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för alla i länet. Problematiken är främst fokuserad till glesbygd och särskilt utsatta grupper. Det saknas marknadsmässiga krafter och insatserna på kommunal nivå varierar. Således kvarstår behovet av statliga insatser, främst för företagare verksamma i Stockholms skärgård och för att minska det digitala utanförskapet och möjliggöra inkludering för särskilt utsatta grupper kopplat till digitala betaltjänster.

Den generellt största problematiken finns i Stockholms skärgård, som geografiskt och i ett tillgänglighetsperspektiv är länets mest utsatta glesbygd. För boende och verksamma är resvägen lång med flera byten till närmaste bank som har kontanthantering. Företag och föreningar är extra utsatta, sett till deras möjlighet att kunna deponera dagskassor. Vissa företagare har fått en något bättre situation jämfört med tidigare år till följd av att fler personer väljer att betala med digitala betaltjänster, vilket medför lägre kontantnivåer och ett minskat behov av deponering. Digitala betaltjänster är dock ofta förknippade med förhållandevis höga transaktionsavgifter. En del företag har helt slutat att ta emot kontanter, vilket resulterat i en fortsatt ökad begränsning för de grupper som önskar betala på detta vis och skapar sårbarhet i betalsystemet.

Årets bevakning kan sammanfattas med att covid-19 fortsatt har bidragit till en påskyndad minskning av kontanthanteringen i samhället och en ökning av användandet av digitala betalningar. Det har i sin tur gjort att klyftan mellan de som har haft en mild betaltjänstproblematik och kunnat behärska vissa digitala betaltjänster och de som inte kan tillgodogöra sig digitala betalningar alls har ökat.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom enkätundersökningar och samtal med representanter från Funktionsrätt Stockholm, PRO Stockholms län, SPF Seniorerna,

partnerskapen Skärgårdsrådet[60] och Exekutivkommittén[61], Loomis AB, Region Stockholm och skärgårdskommunerna.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att den största generella problematiken återfinns i Stockholms skärgård. Det är dyrare, mer tidskrävande och kan vara problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig åt men på de flesta av öarna finns ingen möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar över disk eller deponera dagskassor. Därav är det svårt att peka ut specifika grupper som har sämre tillgång på dessa platser. Problematiken för äldre kan dock upplevas mer påtaglig då de tenderar att använda digitala betaltjänster i lägre utsträckning än andra. Företagare och föreningar är även särskilt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassor och införskaffa växelkassor.

Under högsäsong är situationen för företagarna extra svår till följd av små tidsmarginaler och höga kassaflöden, cirka 80 procent av årets transaktioner sker under denna period. Att göra ett bankärende, som kan ta en hel arbetsdag och ibland kräva övernattning på fastlandet, blir då mycket kostsamt. Att resa med större mängder kontanter är även oroande ur ett säkerhetsperspektiv. De senaste nio åren har Länsstyrelsen erbjudit upphämtning av dagskassor under högsäsong på omkring ett 20-tal öar genom upphandlad värdetransport. Antalet öar och hämtningar har minskat i takt med att kontanterna minskat i samhället.

Länsstyrelsen bedömer att kraven på digital delaktighet och tillgång till ny teknik har fortsatt att öka till följd av covid-19. Pensionärsföreningar som Länsstyrelsen har varit i kontakt med vittnar om att möjligheten att utföra sina betaltjänster försämrats under året för de som inte är digitala. Men för de pensionärer som är digitala ökar istället möjligheterna med nya system. Klyftan mellan de som är digitala och inte ökar och det digitala utanförskapet är en realitet för många äldre. Pensionärsföreningarna vill se nya och enklare lösningar där deras förutsättningar och perspektiv involveras i framtagandet. De lyfter även behovet av fortsatta utbildningsinsatser och vikten av att ha kontinuitet och tålamod i lärandet med målgruppen. Generellt bedöms problematiken kvarstå kopplat till digitala betaltjänster för många äldre.

Årets bevakning har även givit signaler om att det finns behov av riktade insatser mot målgruppen nyanlända som ofta upplever svårigheter att få praktisk hjälp i att lära sig hantera digitala betalningar. I Stockholm är samhällsorienteringen för nyanlända samordnad av Centrum för samhällsorientering i Stockholms län (CSO) och lika för alla kommuner, orienteringen innehåller ett teoretiskt avsnitt om att leva digitalt. Dock varierar sedan kommunernas förmåga att möta nyanländas behov av stöd och hjälp för att kunna nyttja det digitala betaltjänsterna. Många individer behöver praktisk hjälp, där

[60] Region Stockholm sammankallande.
[61] Länsstyrelsen sammankallande.

någon fysiskt stöttar och visar hur exempelvis mobilt ID installeras och en räkning betalas.

Funktionsrätt Stockholm betonar fortsatt kontanternas vikt i samhället för personer som inte kan nyttja tekniken av olika anledningar. Tillgängligheten för deras medlemmar har fortsatt att minska sett till att ytterligare bankkontor tagit bort sin kontanthantering i länet. Många utestängs från att nyttja det utbud som erbjuds via digitala betaltjänster och har svårt att klara ett självständigt liv utan att be om hjälp med till exempel att betala sina räkningar och därigenom hamna i en oönskad beroendeställning. Både Funktionsrätt Stockholm och pensionärsföreningar poängterar att det fortsatt behöver finnas alternativ till digitala betaltjänster. Det efterfrågas även utveckling av de digitala tjänsterna samt utbildningsinsatser för att fler ska inkluderas.

Årets bevakning kan sammanfattas med att covid-19 har fortsatt att bidra till en påskyndad minskning av kontanthanteringen i samhället samtidigt som det ställs ökade krav på individen att kunna använda digitala betaltjänster. Detta gör att klyftan mellan de som kan tillgodogöra sig digitala betaltjänster och de som inte kan det ökar. De digitala tjänsterna och valmöjligheterna fortsätter att öka medan de som vill betala kontant eller sköta bankärenden över disk får det allt svårare.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har fortsatt att glesas ur, detta gäller främst bankkontor som stängt ner samt uttagsautomater som tagits bort, men även en mycket stor ökning av bland annat butiker och restauranger som slutat ta emot kontanter till följd av covid-19, med hänvisning till smittorisken. Detta får betydande konsekvenser för särskilt utsatta grupper som har svårt att hantera digitala betalmedel.

Majoriteten av länets kommuner saknar i dagsläget bankkontor med kontanthantering. Det gör det mycket besvärligt att utföra ärenden av kontant karaktär, både för företag, föreningar och privatpersoner. Företag och föreningar i glesbygd har vanligen mycket lång resväg, mätt i tid, till närmaste servicebox och växelutlämning.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Stockholms län har högst bredbandstäckning i landet och når nästan upp till målet i den nationella bredbandsstrategin om att "95 procent av alla hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband om minst 100 mbit/s". Länet når i sin helhet upp till 94,5 procent, dock saknade 59 720 hushåll och 22 801 arbetsställen tillgång i oktober 2020.[62] Det är stora skillnader mellan kommunerna. I Stockholm och närliggande kommuner är täckningen mycket hög där Sundbyberg nästan når 100 procent, medan Norrtälje kommun har en täckning på 68 procent.

[62] PTS bredbandskartläggning (PTS-ER-2021:16).

Den nationella bredbandsstrategin innehåller även ett mål om att 98 procent av hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband på 1 gbit/s i sin absoluta närhet till 2025. 15 av länets kommuner når redan målet men framförallt Norrtälje och Nykvarn släpar efter med en täckningsgrad på 80 respektive 88 procent.

Insatser för ökad digital delaktighet pågår. Främst i form av att kommuner och pensionärsorganisationer genomför utbildningar samt att bibliotek och integrationssamordnare ger stöd inom ramen för sina uppdrag. Flertalet insatser är kopplade till äldre. Fördelningen är dock ojämn och det finns en önskan om fler nationella och regionala insatser. Länsstyrelsen arbetar med digital delaktighet för äldre inom ramen för projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*. Covid-19 har dock påverkat insatserna negativt och Länsstyrelsen har ställt in de fysiska träffarna sedan pandemin bröt ut. Nu under hösten pågår dock ett försök till omstrukturering och omstart av projektet i ny form där vi planerar för att kombinera små fysiska utbildningsevent med uppstart av *Digital fixar-tjänst* på kommunerna.

Länsstyrelsen har i juni beviljats medel från regionalfonden EU-REACT till en satsning att öka den digitala mognaden hos småföretag i Stockholms skärgård. Projektet är bredare än bara betaltjänster men digitala betalningar och e-handel kommer att ingå i projektet som vi hoppas kan bidra till att öka tillgängligheten till digitala betalningar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Stockholms län har genomfört regionala stödinsatser primärt fokuserade till äldre och företagare i Stockholms skärgård. Detta sett till den svårtillgängliga geografi som råder. Möjligheten att ta ut kontanter/betala kontant, deponera dagskassor samt genomföra digitala betaltjänster är de områden som innefattar mest problematik, utifrån årets bevakningsarbete.

Under våren 2021 genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter för 2021 med option för 2022. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på totalt 10 öar, där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid tre tillfällen. Det är färre företagare än föregående år som valt att nyttja tjänsten till följd av minskade kontantmängder. Utvärdering har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Statistiken visar att leverantören hämtat cirka 20 procent färre kontanter jämfört med föregående år. Dock visar statistiken att det är höga summor som företagarna deponerat och själva skulle transportera långa sträckor till närmaste bank/servicebox om inte upphandlingen genomförts. I enkätsvaren från företagarna framgår att tjänsten har varit uppskattad trots det minskade användandet och att flertalet ser behov av liknande tjänst nästa år om än i mindre utsträckning, minskat antal hämtningar och minskat antal öar. Länsstyrelsen kommer att bereda frågan vidare.

Projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*, som syftar till att öka den digitala delaktigheten bland äldre i våra skärgårdskommuner genom utbildningstillfällen, har varit

vilande till följd av pandemin. Projektet har en bred inriktning och betaltjänster är ett stort fokus. Under 2021 har fysiska träffar inte varit möjligt. Länsstyrelsen har tillsammans med utbildningsanordnaren Telia justerat konceptet och kommer under hösten 2021 stötta kvarvarande kommuner i att starta upp en eller stötta befintlig *Digital fixartjänst* på kommunerna, kombinerat med några små fysiska event på öar i Stockholms skärgård. Den äldre personen kan boka en digital fixare via kommunen som kommer hem och hjälper till med exempelvis att koppla upp tekniken eller visa hur en viss digital tjänst nyttjas.

Under 2020 deltog Länsstyrelsen i en arbetsgrupp tillsammans med kommunförbundet Storsthlm och ett tiotal kommuner i Stockholms län. Gruppen arbetade fram en gemensam analys kring behov av aktiviteter för att öka den digitala inkluderingen i länet för personer som uppbär olika ersättningar på grund av arbetslöshet. Kopplat till detta arbete inleddes dialoger om behovet att rikta utbildningsinsatser till nyanlända i syfte att underlätta användandet av digitala betaltjänster. Kartläggningen visade på att möjligheten till praktisk hjälp att lära sig eller att utföra digitala betaltjänster varierar kraftigt beroende av vilken kommun den nyanlända är bosatt i. Länsstyrelsen har under hösten sökt medel från Post- och telestyrelsen med förhoppningen att kunna bredda betaltjänstarbetet och rikta utbildningsinsatser mot denna målgrupp för att öka kunskapen om digitala betaltjänster.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Ansvaret för programmet har gått över till Region Stockholm. Samverkan sker löpande i partnerskapen Skärgårdsrådet och Exekutivkommittén mellan Länsstyrelsen och Region Stockholm kring servicefrågor, där grundläggande betaltjänster ingår.

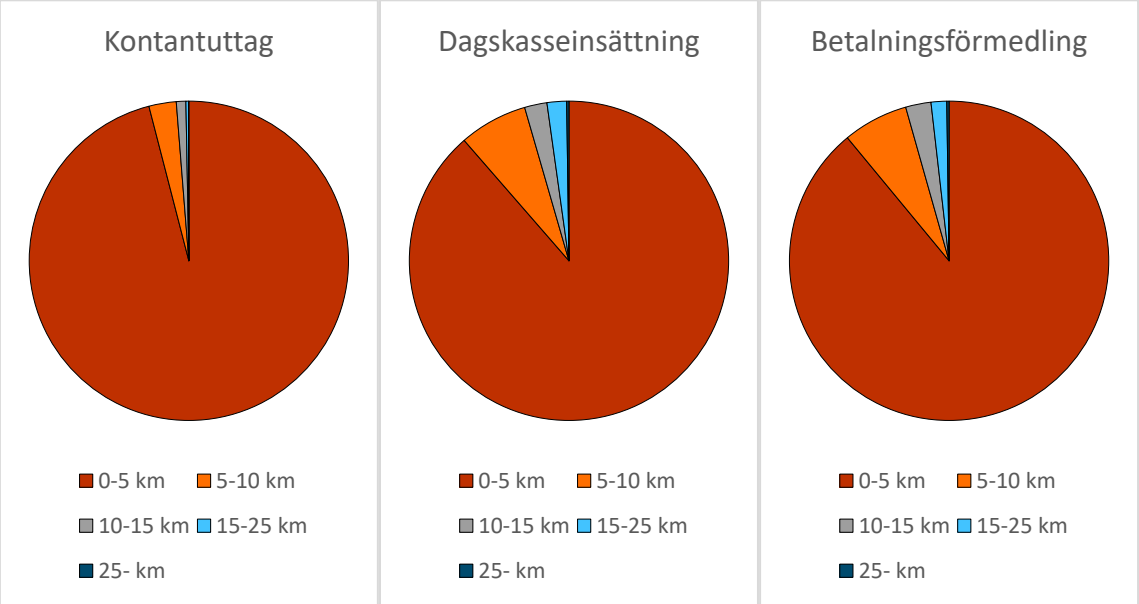
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen gör bedömningen att betalningsmönstren kommer fortsätta trenden mot digitala betalningar, delvis kopplat till digitaliseringen av samhället i stort. Kontantmängderna kommer således fortsatt minska men det kommer inte att medföra någon större problematik för den generella användaren. Detta ställer dock högre krav på regionala stöd- och utvecklingsinsatser till särskilt utsatta grupper så som exempelvis äldre och personer med olika typer funktionsnedsättning för att minska det digitala utanförskapet och skapa möjlighet för fler att utföra sina betaltjänster digitalt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll Patwary.

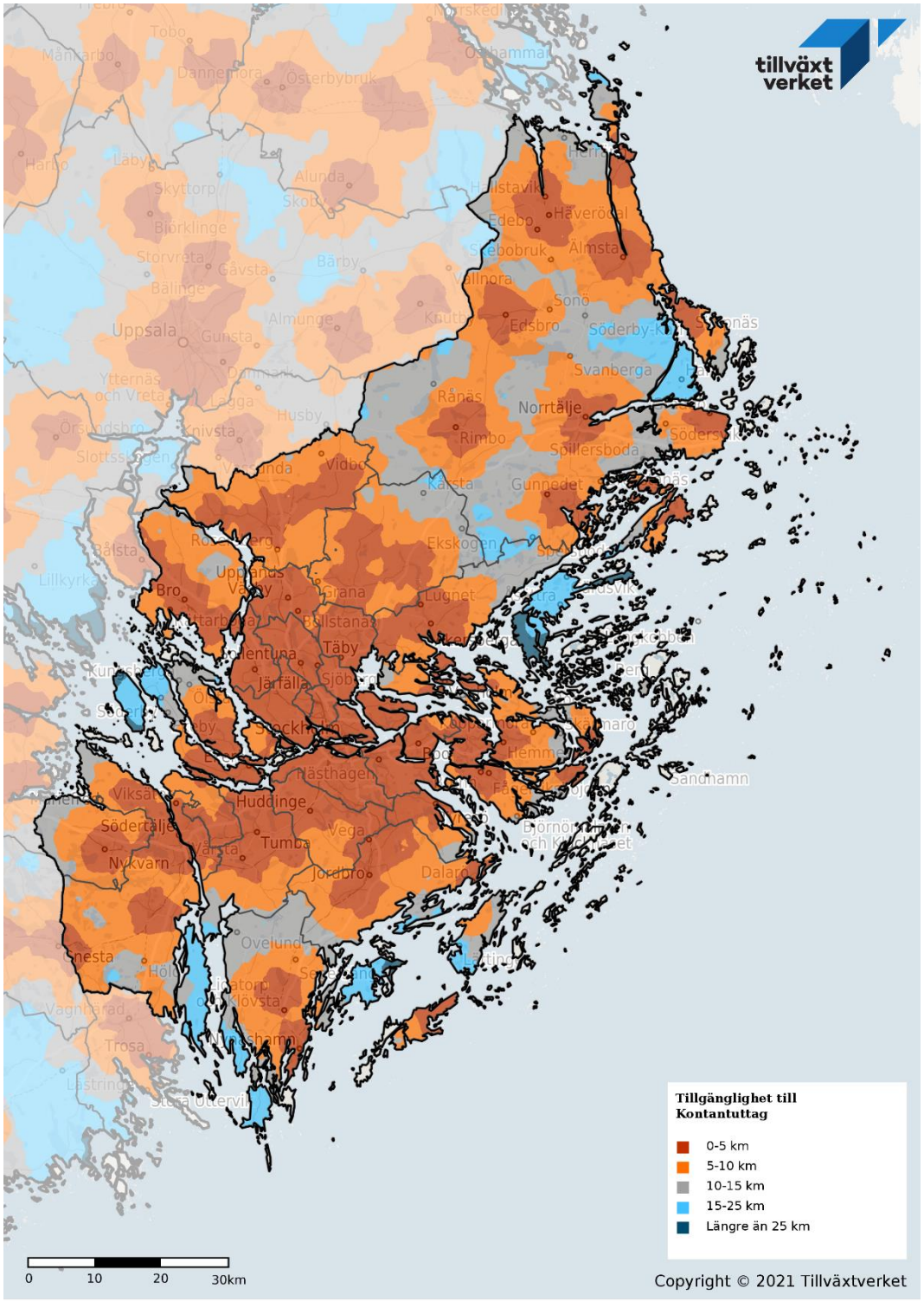
Diagram Stockholms län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Stockholms län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer tillgången till grundläggande betaltjänster i länet som tillfredsställande. Precis som tidigare år finns det problem i utsatta grupper. Särskilt inom äldregruppen finns det personer som befinner sig i digitalt utanförskap. Det är gruppen äldre pensionärer som befinner sig i störst digitalt utanförskap. Denna grupp är ofta beroende av anhöriga eller hemtjänst för att kunna utföra sina betaltjänster. Även inom gruppen funktionsnedsatta finns det problem med betaltjänstfrågan om än i mindre utsträckning än i äldregruppen.

Redan förra året upphörde de flesta banker i länet med kontanthantering. Denna utveckling har fortsatt under 2021. En tillbakablick på de senaste fem åren påvisar en tydlig strukturomvandling bort från kontanter. År 2016 fanns 15 bankkontor i länet som hanterade kontanter över disk. Det finns numera endast ett bankkontor i länet som hanterar kontanter över disk. Det är beläget i Eskilstuna.

Antalet serviceutförare som erbjuder kontantuttag (alla serviceformer) är i det närmaste oförändrad jämfört med förra året. Digitala betaltjänster som till exempel Swish har inneburit ett paradigmskifte och digitala betalmetoder har kopplat ett starkt grepp om betalningsmarknaden.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för pensionärs- och handikapporganisationer, banker, länets kommuner och lanthandlare. Vi har även diskuterat betaltjänstfrågor med deltagare på våra utbildningar i digitala betalningar. Länsstyrelsen har också diskuterat betaltjänstfrågan i nätverk för landsbygds- och näringslivsfrågor. Pipos Serviceanalys har använts för att analysera läget i länet. Omvärldsbevakning har även gjorts via media. Enkäter har använts för kvantitativ analys.

Betaltjänstsituationen i länet

För de som är digitala finns det idag fler möjligheter än någonsin att betala. Även om coronapandemin fått fler att testa digitala betaltjänster är den snabba digitaliseringen inte

positiv för alla. För många i äldregruppen leder den till digitalt utanförskap av varierande grad. Vid Länsstyrelsens utbildningar i digitala betalningar märks problemen tydligt. Det finns ofta en stor osäkerhet kring att hantera sin mobila enhet. Många i äldregruppen har inte heller de mobila enheter som behövs för att kunna betala digitalt. Det beror ofta på att själva enheten är för gammal eller att den inte går att uppdatera.

Intervjuer med hemtjänstpersonal visar att det är vanligt att de hjälper sina brukare med betaltjänstärenden. Hjälp via anhöriga är också vanligt. Men för en del äldre finns inga anhöriga som kan hjälpa till. Att betala räkningar med brevgiro (räkning och betalningsavi läggs i ett kuvert och skickas med post till banken som sedan betalar räkningen) används fortfarande av många i äldregruppen. En del betalar också räkningar över disk hos ombud eller bank. Detta blir i längden dyrt.

Människor med funktionsnedsättning verkar generellt använda mer digitala tjänster än äldregruppen. Liksom tidigare år nämns problem med uttagsautomater som brister i sin anpassning för funktionsnedsatta. Problematik med kortbetalning nämns också. Det blir ett stressmoment att hantera kort när till exempel syn eller finmotorik är nedsatt, något som för övrigt nämns även som ett problem i äldregruppen. De personer som har allvarligare funktionsnedsättning har oftast s.k. god man som hjälper till med bland annat betaltjänster.

Företagens problem med dagskassor minskar i takt med en ökad kortanvändning. För mindre företag som inte använder värdetransport finns alternativen servicebox och insättningsautomat. Det sistnämnda blir oftast alternativet för företag som har små dagskassor, dock finns en beloppsgräns som ibland upplevs vara ett problem. Serviceboxar finns i alla kommuner, men uteslutande i större tätorter, vilket för ett fåtal företag i länet kan innebära drygt ett par mils resa.

Några pensionärsföreningar beskriver att de har problem att sätta in sina dagskassor på bankkonto eftersom bankerna inte tar emot dem, åtminstone inte över disk. Under coronapandemin har dock de flesta föreningsaktiviteter ställts in och av den anledningen har mängden kontanter att hantera varit låg. Swish innebär för föreningar vanligtvis en kostnad för varje transaktion. Detta leder ibland till att föreningar inte använder Swish. Sörmlands sparbank berättar att de infört ett föreningserbjudande där Swish ingår kostnadsfritt. Ett annat problem kan vara att många inom äldregruppen tycker det är krångligt med enbart digitala betalningsalternativ, varför pensionärsföreningar gärna vill erbjuda även ett kontant alternativ.

Den som vill använda kontanter har i de allra flesta fall en uttagsmöjlighet på max ett par mils avstånd. Med anledning av de relativt korta avstånden har inte den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter påverkat situationen i länet. Sedan flera år tillbaka finns ett stödfinansierat betaltjänstombud i Björkvik. Här finns både Kassagirots tjänster och en Re:cash uttagsautomat. Detta ombud är viktigt, då det tidigare var Björkviksområdet som hade längst avstånd till betaltjänstservice i hela länet.

Asylsökandes situation i Södermanland bedöms som oförändrad jämfört med förra året. De senaste åren har det varit betydligt färre asylsökande än tidigare. Det går nu mycket snabbare att få sitt personnummer, vilket tidigare kunde dra ut på tiden och ställa till problem med bland annat betaltjänster.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det finns bankkontor i alla länets kommuner. Sedan 2020 har bankernas kontanthantering dock minskat ytterligare. Förra året fanns kontanthantering över disk i fyra av länets kommuner. I år har den siffran minskat till en kommun. Det är idag bara Forex bank i Eskilstuna som erbjuder kontanthantering över disk. Under 2020 upphörde Handelsbanken med kontanthantering över disk på alla sina kontor. Anledningen uppges vara låg efterfrågan på tjänsterna. Sparbanken Sörmland och Sparbanken Rekarne tog under 2020 ett beslut som innebar tillfälligt stopp av kontanthantering över disk. Enligt sparbankerna finns det i nuläget inga planer på att återinföra kontanthanteringen. Sörmlands sparbank hävdar att det före coronapandemin var färre än tre procent av deras kunder som använde kontanttjänster.

Antalet serviceutförare avseende kontantuttag har under året minskat från 104 till 99 stycken. 90 procent av sörmlänningarna har mindre än 10 kilometer till närmaste kontantuttag. Nio procent av invånarna har mellan 10 och 20 kilometer resväg. 1 077 personer har mellan 20–30 kilometer till kontantuttag. Av dessa har 69 personer längre än 25 kilometer. De är alla bosatta i Nyköpings kommun. Endast fyra personer har längre än 30 kilometer till kontantuttag.

Vad gäller infrastrukturen för dagskassor finns insättningsautomater i alla kommuner. Servicebox(ar) finns i alla kommuners centralorter. Avstånden är rimliga. Bara fyra procent av företagarna har längre än 20 kilometer till dagskasseinsättning. Tio företag i länet har mer än 30 kilometer.

Värdetransporterna i Södermanland har hittills fungerat väl. Loomis AB berättar att de inte har gjort några större neddragningar på transporter, men det sker en del transportreduceringar från kunder. Loomis AB säger att de på lite längre sikt kommer bli tvungna att dra ned på transporter, men inget är planerat i närtid. Det återstår att se om den minskade kontantanvändningen och sparbankernas beslut att inte hantera kontanter blir bestående och hur det påverkar värdetransporterna. Pandemin har också inneburit att fler näringsidkare valt att bli kontantfria. Det gäller framförallt inom restaurangbranschen.

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen att det blivit svårare att betala med kontanter jämfört med tidigare år. Den allmänna utvecklingen med minskad kontantanvändning, men även fortsatt inverkan av pandemin är orsak till detta.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt PTS Bredbandskartan har 93 procent av hushållen i Södermanland tillgång till fiber eller bor i absolut närhet till bredband (möjlighet att skaffa fiber om hushållet vill). Under slutet av 2020 beslutade Länsstyrelsen om stöd till tre större fiberprojekt i länet för motsvarande 39 miljoner kronor, vilket kommer ge cirka 1 000 hushåll på landsbygden fiberuppkoppling. För att kunna genomföra digitala betalningar behövs ingen högre överföringskapacitet och därför fungerar ADSL och 4G oftast på ett godtagbart sätt. När Länsstyrelsen frågar uppger en övervägande majoritet av respondenterna att uppkopplingen är tillräckligt god för att kunna utföra betaltjänster digitalt.

Det pågår flera olika insatser inriktat mot ökad digital delaktighet. Sedan pandemin har många insatser ställts in medan några kunnat genomföras på distans. Flera kommuner och bibliotek anordnade i år utbildningar i digitalisering under E-medborgarveckan.

Banker som upphört med kontanthantering uppger att personalen tar sig tid att förevisa en alternativ digital tjänst för de kunder som efterfrågar en kontanttjänst. Banker i länet deltog även på den nationella satsningen-Digitalidag i Nyköping och Katrineholm för att ge allmänheten rådgivning och hjälp med digitala banktjänster.

Länsstyrelsen samverkar med aktörer som jobbar med digital delaktighet, bland annat har de fått ta del av Länsstyrelsens utbildningsmaterial och deltagit på våra utbildningar om digitala betalningar. Under året har det startats ett samarbetsprojekt i länet som leds av Studieförbundet Vuxenskolan, medverkar gör även flera av länets pensionärsorganisationer och Sörmlands sparbank. Projektet syftar till att göra den digitala världen mer trygg och användarvänlig. Länsstyrelsen ingår i detta nätverk som heter Säker@Digitalt. Projektet är i nuläget aktivt genom pilotprojekt på fyra platser i länet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Inom ramen för samverkan i Kustlänsgruppen har Länsstyrelsen tagit fram ett utbildningsmaterial och en utbildning inriktad på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som Mobilt Bank-ID, Swish och betala räkningar digitalt. För att nå ut med utbildningarna samverkar Länsstyrelsen med pensionärsorganisationer. Ofta kan de hjälpa till med informationsspridning. Pandemin innebar en stor förändring i arbetet med utbildningarna. Efter att pandemin bröt ut upphörde alla klassrumsutbildningar och Länsstyrelsen fick göra om utbildningskonceptet till webbinarium. Utbildningarna har sedan våren 2020 genomförts på distans via digitala mötesplattformar. Det har fungerat bra, men det finns ett inbyggt problem i att nå de mest odigitala via en digital kanal. En komplett utbildning består av tre tillfällen á en timme. Det finns två alternativa sätt att genomföra utbildningarna. Antingen att var och en deltar från sin egen dator, eller att en medarrangör visar utbildningen i sina lokaler på en större skärm. Det sistnämnda är ett bra alternativ för dem som inte har en egen dator eller tycker det är svårt med tekniken. Deltagarantalet har varierat mellan tillfällena, men en typisk utbildning samlar runt 20 deltagare.

Kustlänsgruppens webbinarium finns även som informationsfilmer. Tanken är att dessa ska vara lätta att ta till sig och sänka tröskeln att prova på digitala betalningar. Filmerna finns på Kustlänens respektive webbsida.

Filmerna kan användas av alla länsstyrelser och är avsedda som stöd till dem som vill veta mer om och kanske börja använda digitala betaltjänster.

Under året har även Länsstyrelsen genomfört ett antal webbinarier tillsammans med Länsstyrelsen i Örebro län.

För att diskutera frågor kring betaltjänster har Länsstyrelsen skapat en referensgrupp med kontaktpersoner från pensionärsorganisationer.

Gällande stöd till ombudslösningar görs bedömning efter utvärdering i Pipos Serviceanalys och i dialog med stödsökanden. Dialog finns också med Region-Sörmland relaterat till deras arbete inom ramen för det regionala serviceprogrammet. I dagsläget ger Länsstyrelsen stöd till två betaltjänstombud. Det ena finns i Björkvik, Katrineholms kommun (Kassagirot och Re:cash uttagsautomat.) Det andra finns i Torshälla, Eskilstuna kommun (Kassagirot).

Länsstyrelsen Södermanland ingår i den nationella stödgruppen och är gruppledare för arbetsgruppen Betaltjänstlösningar och teknik.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

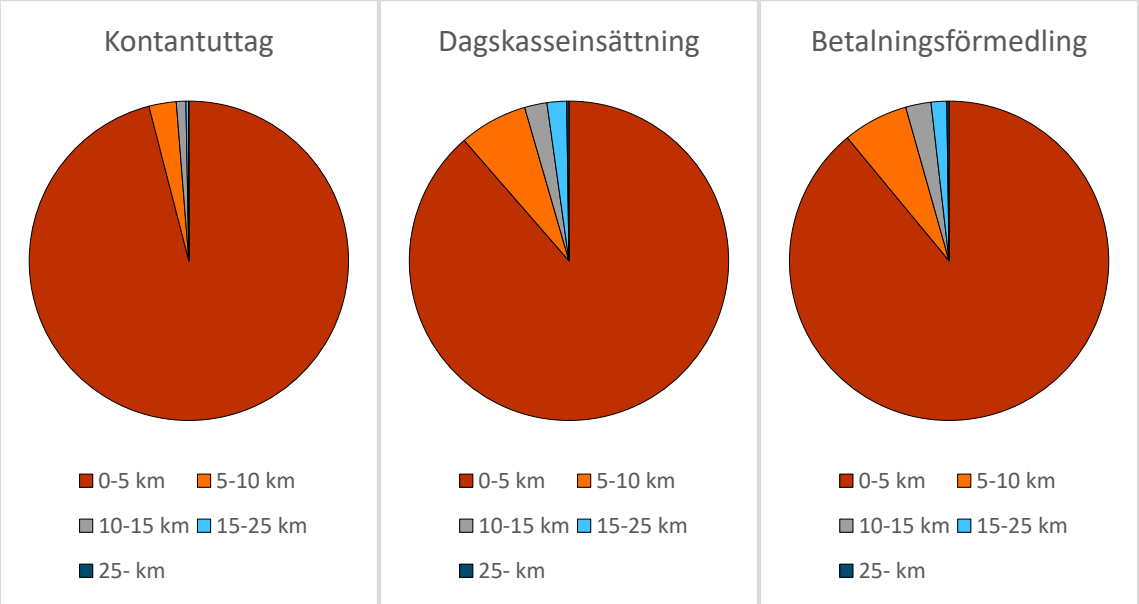
Strukturomvandlingen i riktning mot ett kontantlöst samhälle kommer sannolikt fortsätta. Bara under 2020–2021 har flera banker i länet avvecklat kontanthanteringen.

Länsstyrelsen Södermanland ser det som en fortsatt viktig uppgift att göra insatser inriktade mot digitalt utanförskap för att ge fler möjligheten att betala digitalt. Pandemin har gjort att vi fått göra om utbildningarna till helt digitala distansutbildningar. Vid återgång till ett normalläge behövs dock en blandning av klassrumsutbildningar och digitala alternativ. Utmaningen är att nå de som står längst ifrån digitaliseringen, de som behöver hjälpen allra mest. Länsstyrelsen har köpt in ett antal surfplattor och dessa ska deltagare som saknar egen smart telefon/surfplatta kunna använda i testmiljö på utbildningar framöver.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson.

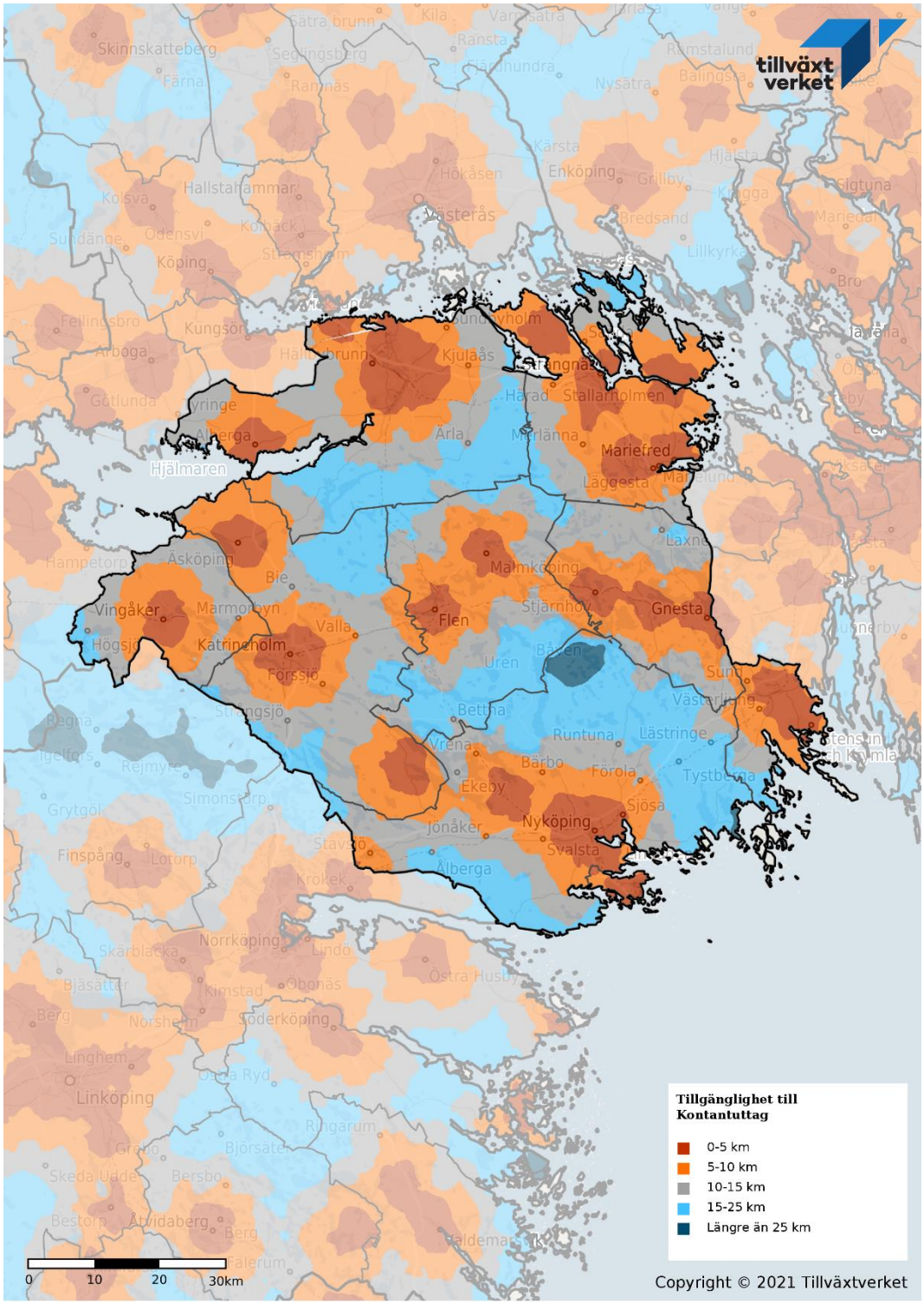
Diagram Södermanlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Södermanlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna i Uppsala län i sin helhet är tillfredsställande. Majoriteten av befolkningen har kortare än 25 kilometer till närmsta plats för kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering[63]. Länsstyrelsen ser en försämring av kontantinfrastrukturen för varje år med en minskning av antalet platser att utföra någon av betaltjänsterna. Sett till en femårsperiod har antalet platser för betalningsförmedling minskat med över 30 procent, platser för kontantuttag minskat med 38 procent och platser för dagskassehantering har minskat med över 40 procent.

Många företag och föreningar som erbjuder andra betalningsalternativ än kontanter upplever att det är dyrt och krångligt att sätta in dagskassor. Mynt anses särskilt svårt att hantera, eftersom många serviceboxar endast tar emot ett mycket litet antal mynt. Samtidigt berättar äldreorganisationer och funktionsrättsrörelsen att kontanthanteringen är viktig och många använder kontanter i vardagen. Det blir en begränsning när butiker eller kollektivtrafik inte tar emot kontant betalning.

Gällande kontantinfrastrukturen ser Länsstyrelsen en skillnad mellan städer och större orter jämfört med mindre orter och landsbygderna i länet, där tillgången till betaltjänster är sämre i landsbygder och på mindre orter. I två av länets kommuner, Knivsta och Älvkarleby, bedömer Länsstyrelsen att tillgången är sårbar, då det endast finns en plats för dagskasseinsättning kvar i kommunen.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med hjälp av statistik från Pipos Serviceanalys. Vi har även gjort intervjuer med aktörer från offentliga och ideella sektorn: bredbandskoordinatorn vid Region Uppsala, näringslivsutvecklare i länets kommuner,

[63] Uppsala län har 388 327 invånare. Av dessa har 0,04 procent längre än 25 kilometer till närmsta plats för kontantuttag, 4,5 procent till närmsta plats för betalningsförmedling och 2,1 procent till närmsta plats för dagskassehantering.

PRO Uppsala län, God man och förvaltarföreningen Uppsala län och Funktionsrätt Uppsala län. Vi har under året haft kontinuerliga samtal med projektgruppen i ”Ge makten vidare 2.0,” som drivs av Föreningen för unga, barn och vuxna med utvecklingsstörning (FUB) Uppsala Knivsta. Länsstyrelsen har haft kontinuerlig mediabevakning inom ämnesområdet.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till de grundläggande betaltjänsterna bedöms vara tillfredsställande i länet som helhet. Över 90 procent av befolkningen har kortare än tio kilometer till närmsta plats för kontantuttag. 74 respektive 75 procent av befolkningen har inte mer än tio kilometer till närmsta plats för betalningsförmedling eller dagskasseinsättning. Det är däremot skillnader i tillgång beroende på var du bor, ålder, funktionsförmåga och ekonomiska förutsättningar.

Tillgången till betaltjänsterna för äldre bedöms inte vara tillfredsställd. PRO Uppsala län berättar att många äldre inte använder digitala betaltjänster och att de är mer beroende av de fysiska platserna för att till exempel betala räkningar. PRO beskriver att många äldre gärna betalar med kontanter, men att det blivit svårare då många butiker och andra tjänster slutat ta emot kontanter. Många har känt sig tvingade att börja använda kort eller Swish.



Skylt med texten ”Inga kontanter men gärna betalkort”, taget i Uppsala kommun. Foto: Ted Bergman, Länsstyrelsen.

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till betaltjänsterna är sämre för personer med funktionsnedsättning. I samtal med Funktionsrätt Uppsala län framkommer att medlemmar är hindrade av att det inte går att använda kontanter för köp exempelvis i butik eller kollektivtrafik. De bedömer att det kan vara mer hindrande för vissa personer att inte kunna betala med kontanter än att det är långt till en bankomat. Många med

intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning saknar BankID av olika anledningar, därför är betalningar med Swish uteslutet. Gode män och förvaltare önskar ett BankID som är kopplat till förordnandet de har som ställföreträdare. De efterfrågar även en digital legitimation till banker som tillåter brukare att utföra enklare tjänster utan att ge tillgång till överföring av pengar.

Lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter, nedan kallat betaltjänstlagen, bedöms inte ha haft inverkan på betaltjänstsituationen i länet. Endast 169 personer har längre än 25 kilometer till närmsta plats för kontantuttag och 8 202 personer har mer än 25 kilometer till dagskasseinsättning. Flest har långt till en plats för dagskasseinsättning i Uppsala kommun. Länsstyrelsen har inte fått kännedom om att platser för dagskasseinsättning har öppnat som effekt av att lagen trätt i kraft. Bedömningen är att betaltjänstlagen kan få effekten att tillgången till betaltjänsterna, främst dagskasseinsättning, inte försämras ytterligare.

Tillgången till betaltjänsterna är sämre i länets landsbygder och på mindre orter. Exempelvis har invånare och företag på landsbygden norr och söder om Enköping 15-25 kilometer till betalningsförmedling och dagskasseinsättning, eftersom tjänsterna finns i centrala Enköping. På Hållnäshalvön i Tierps kommun är det 30-40 kilometer till närmaste plats för betalningsförmedling och dagskasseinsättning i centrala Tierp. Invånare på norra Gräsö, Östhammars kommun, har över 30 kilometer till de betaltjänsterna.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering har försämrats under året med fyra platser färre för såväl kontantuttag som betalningsförmedling samt två platser mindre för dagskassehantering. Platser för kontantuttag har minskat från 88 föregående år till 84 i år[64]. På en femårsperiod har antalet platser minskat med cirka 38 procent. I statistiken för kontantuttag är 32 ICA-butiker med kontantuttag i butikskassa borträknade, då dessa inte ingått i statistiken före 2021. Statistiken för 2021 hade annars blivit missvisande och visat en ökning av platser för kontantuttag. ICA-butikerna är med i avståndsbedömningarna som beskrivs under rubriken ”Betaltjänstsituationen i länet” samt i diagram och kartan för 2021 i slutet av denna rapport.

Platser med betalningsförmedling har minskat från 37 föregående år till 33 i år. Det är i Heby, Tierp, Älvkarleby och Östhammars kommun som platserna stängt. Tre platser för betalningsförmedling försvann när Handelsbanken stängde kontor i Skärplinge, Östervåla och Österbybruk. I Älvkarleby kommun avvecklades tjänsten när Swedbanks kontor i Skärplinge stängde. Två platser för dagskasseinsättning har stängt, en i Uppsala och en i Knivsta. Det finns nu 24 platser för dagskasseinsättning i länet.

[64] Pipos Serviceanalys, 2021-10-04.

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen är sårbar i två av länets åtta kommuner, Knivsta och Älvkarleby. Där finns endast en plats för dagskasseinsättning i respektive kommun. I Älvkarleby kommun finns endast en plats för betaltjänstförmedling kvar. Ur beredskapsperspektiv är det viktigt att följa utvecklingen av kontantinfrastrukturen i dessa kommuner.

Hittills under året har fem bankkontor stängt i länet: Handelsbankens kontor i Östervåla, Heby, Skärplinge och Österbybruk samt Swedbanks kontor i Skutskär. Tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms ha påverkats av nedstängningarna på några av orterna. I Skärplinge får invånare försämrad tillgång till betalningsförmedling. Närmsta plats för tjänsten är nu Tierp 22 kilometer från Skärplinge. Invånare på Hållnäshalvön får över 30 kilometer till närmsta plats för tjänsten, och det berör över tusen personer[65]. I Österbybruk innebär stängningen en försämring av tillgången till betalningsförmedling, närmaste plats är Tierp eller Östhammar cirka 30 kilometer bort.



Skyltfönster där texten ”Behöver du kontanter? Använd vår uttagsautomat!” blivit ersatt med en lapp med texten ”Vi har upphört med vår uttagsautomat!”. Enköpings kommun. Foto: Ted Bergman, Länsstyrelsen.

Precis som för 2020 bedömer länsstyrelsen att coronapandemin påverkat kontantinfrastrukturen i länet med förändrade öppettider på banker, och handlare som tagit emot färre kontanter. En del butiker, framför allt i de större orterna, tar fortsatt inte emot kontanter med hänvisning till smittspridning. Föreningslivet bedöms hantera en avsevärd minskad mängd kontanter jämfört med tidigare år, eftersom många aktiviteter som annars betalades kontant ställts in.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen är relativt bra utbyggd i länet. Statistik från 2020 visar att 92,5 procent av hushållen har tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s i hemmet och på

[65] Källa för invånarantal: Hållnäs Framtid LEA-analys baserad på statistik från SCB. Hämtad 2021-08-25 från: http://hallnas.info/wp-content/uploads/2020/01/LEA_NyRapport_0360-1.pdf

arbetet samt att 98,8 procent har tillgång till minst 30Mbit/s[66]. I Uppsala är det 99,1 procent av länet som har yttäckning för datatjänster om minst 10Mbit/s. I den regionala utvecklingsstrategin finns det som mål att 98 procent av hushållen ska ha tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s och att 99,9 procent ska ha tillgång till minst 100 Mbit/s år 2025. I samtliga länets kommuner har tillgången till fast bredband om minst 100 Mbit/s ökat mellan 2019 och 2020. Lägst tillgång finns i Tierps kommun (59,5 procent), Heby (66,3 procent) och Östhammar (68,2 procent). Under året har det uppmärksammats att företagare i Tierps och Älvkarleby kommun haft problem med sin verksamhet på grund av sämre uppkoppling.

Digitalt utanförskap är fortsatt en utmaning i länet. Även om insatser från ideella, privata och offentliga sektorn pågår så saknas ett samlat grepp om samhällsutmaningen. Precis som för 2020 kan Länsstyrelsen rapportera att många insatser för att öka digital delaktighet har pausats under pandemin. Det gäller såväl ideella föreningars verksamhet som banker. Det har saknats kurser och möten att gå till för att bli mer digital. Förutom avsaknad av kunskaper så kan även bristande tillgång till teknisk utrustning såsom uppkoppling, surfplatta eller dator bidra till det digitala utanförskapet. En man med kognitiv funktionsnedsättning berättar att det är svårt att få tillgång till rätt verktyg för att bli mer digital:

”Om jag vill ha en ny rullstol då kan jag få det på en vecka. Men om jag behöver en Ipad då blir det en diskussion. Under alla mina år har intelligensbehovet värderats lägre än om jag till exempel behöver en ny rullstol. För mig är det helt obegripligt. Om jag har problem med minnet är det lika svårt för mig som att gå utan rullstol.”

Det finns god anledning att fortsätta arbeta med ökad digital tillgänglighet och minskat digitalt utanförskap i länet. Inte minst bedöms det ha en tydlig koppling till tillgången till grundläggande betaltjänster. En person som är digital och exempelvis sköter bankärenden på nätet är mindre sårbar för förändringar i infrastrukturen för kontanthantering.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under hösten har Länsstyrelsen genomfört en kartläggning av stängningen av Handelsbankens kontor i länet för att bedöma vilka konsekvenser det har för tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. I samverkan med Biblioteksutveckling på Region Uppsala har Länsstyrelsen via upphandlad aktör genomfört föreläsningar på länets bibliotek om säkra betaltjänster. Sjutton planerade föreläsningar genomfördes i oktober-december 2021 med målgruppen äldre och andra som vill känna sig tryggare att använda digitala betaltjänster. Tillsammans med Infoteket om funktionshinder planerar Länsstyrelsen insatser under 2022 för att öka tillgången till betaltjänsterna för personer med kognitiv funktionsnedsättning. God man och förvaltarföreningen samt Funktionsrätt

[66] Statistik från Region Uppsala, intervju med bredbandskoordinatorn 2021-08-25, data från oktober 2020.

Uppsala län är stöd i utarbetande av insatserna. Kontakter i ”Ge makten vidare 2.0” är referensgrupp.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

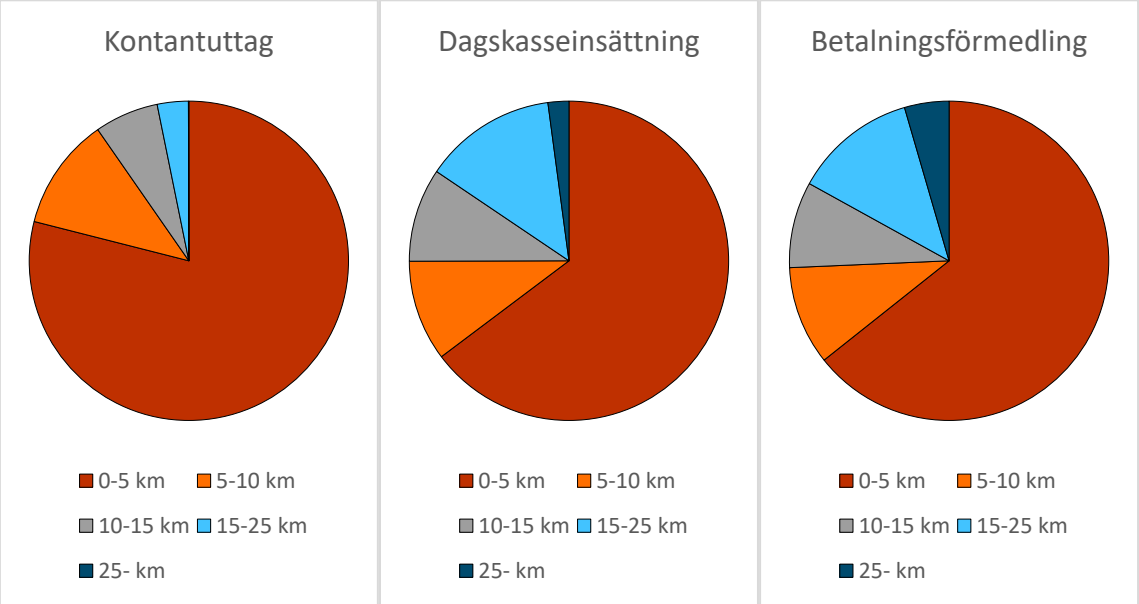
I årets bevakningsrapport gör länsstyrelsen bedömningen att två kommuner är i ett sårbart läge gällande tillgången till och platser för dagskasseinsättning och betalningsförmedling. Vi följer utvecklingen i dessa kommuner kommande år.

Under 2022 kommer länsstyrelsen fokusera på informations- och utbildningsinsatser för personer med intellektuell funktionsnedsättning. Arbetet sker i samverkan med Infoteket och ideella föreningar. Länsstyrelsen ser ett ökat behov av samverkan i frågor om digitalt utanförskap. Det är en samhällsutmaning som berör tillgången till betaltjänster, folkhälsa och social delaktighet. Länsstyrelsen samverkar gärna med ytterligare aktörer i arbetet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Matilda Markne och Ted Bergman.

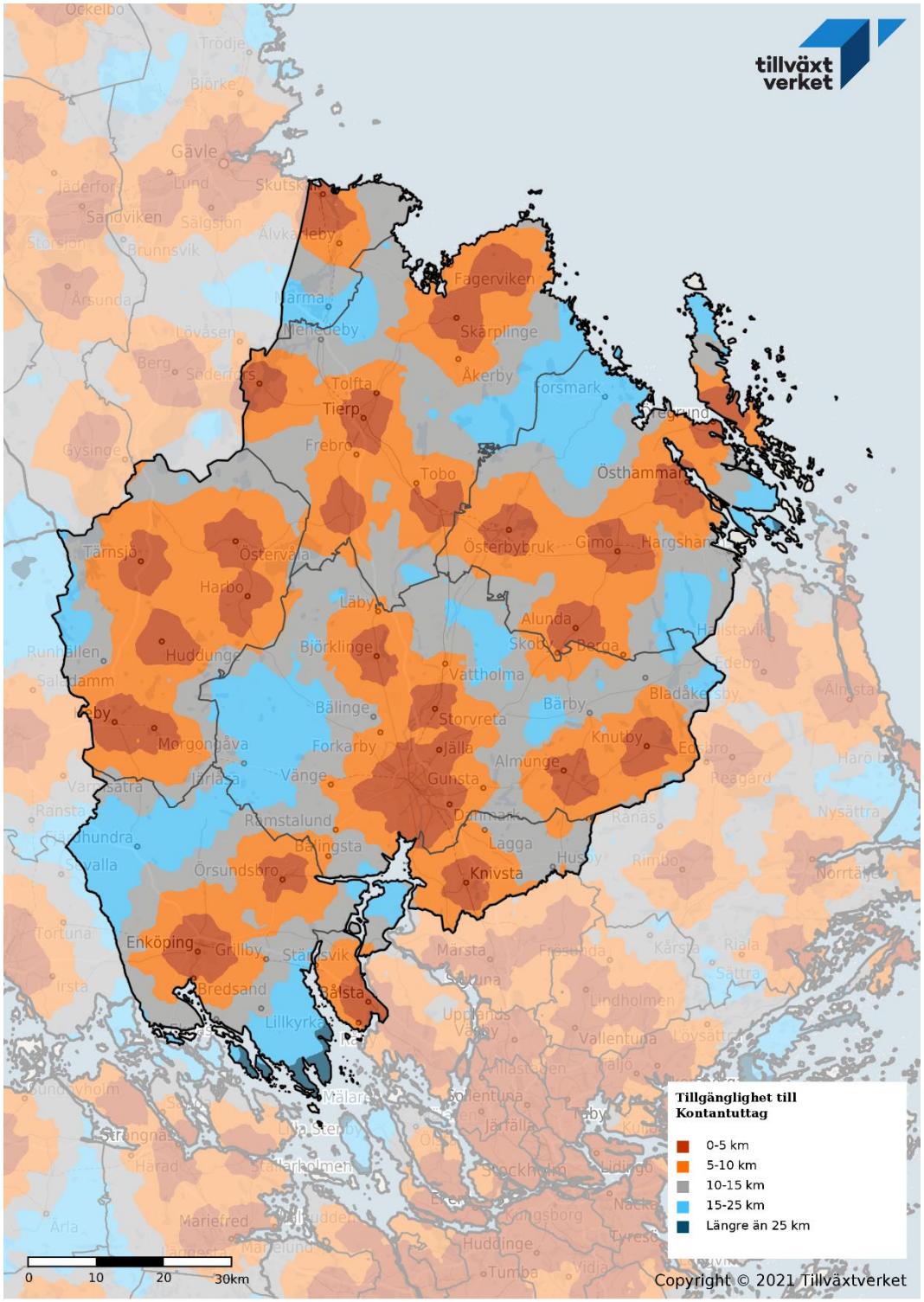
Diagram Uppsala län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Uppsala län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

De digitala betaltjänsterna underlättar vardagen för de flesta värmlänningar och bankerna rapporterar att många fler äldre kunder blivit digitala under pandemin. Många äldre återger att de under pandemin tvingats att anamma ny teknik kopplat till de digitala betaltjänsterna och att de också inser nyttan med detta.

Under september månad lade Handelsbanken ned sex av totalt åtta lokala kontor i länet. Detta ledde till att ytterligare en kommun, Filipstad, helt blir utan bankkontor. Fem av länets 16 kommuner saknar därmed ett bankkontor på orten. De kommuner som saknar bankkontor är Grums, Munkfors, Hammarö, Forshaga och Filipstad.

En viss nivå av digital kunskap krävs idag för att varje individ ska kunna vara delaktig i samhället. Att inte ha tillgång till ett BankID försvårar tillgängligheten till många samhällstjänster och kommersiella tjänster, betaltjänster inkluderat. Många upplever att samhället i stort stänger ner för användningen av kontanter och att bankerna endast vill ha digitala kunder. Detta förstärker känslan av digitalt utanförskap.

De flesta uppger att pandemin har inneburit begränsade öppettider och försämrad tillgång till personlig service. Äldre, asylsökande, nyanlända och personer med funktionsvariationer uppger ur ett femårsperspektiv att tillgängligheten försämrats. Olika perspektiv anges utifrån individens situation såsom geografi, digitala kunskaper, utbildningsnivå, tillgång till teknik och fysiska begränsningar.

I våra kontakter med olika organisationer från civilsamhället framkommer ett stort behov av stöd och hjälp för att komma igång med digitala betallösningar.

”Det behövs inte fler digitala lösningar eller hjälpmedel utan insatser så att alla kan ta del av de digitala lösningarna.”

Från intervju med en av civilsamhällets organisationer.

Länsstyrelsen Värmland gör därför bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för alla.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med hjälp av webbenkäter samt intervjuer med företrädare för både privata, offentliga och ideella aktörer för djupare analys. Länsstyrelsen har genomfört platsbesök med frågor till allmänheten i kommuner som saknar bankkontor. Pipos Serviceanalys har använts för att analysera tillgängligheten av betaltjänster och läget i länet. Bevakningsarbetet har även genomförts löpande med omvärldsbevakning i press och annan media.

Betaltjänstsituationen i länet

Många upplever att samhället i stort stänger ner för användningen av kontanter. Möjligheten att betala med kontanter i butik är svårare i handeln på större tätorter och hos vissa butikskedjor. Kontanter som ett betalsätt är betydligt vanligare i handeln på mindre orter där man också har fler kontantanvändare. Det finns indikationer på att vissa butiker undviks på mindre orter av boende för att man inte tar emot kontanter, och att vissa individer begränsar sitt handlande endast till de butiker som tar emot kontanter i större orter. Detta förstärker känslan av utanförskap.

”Bankerna vill bara ha digitala kunder.”

Från intervju med en organisation från civilsamhället.

En viss nivå av digital kunskap krävs idag för att varje individ ska kunna vara delaktig i samhället och pandemin har drivit på digitaliseringen ytterligare. Nyckeln till digitala kommersiella tjänster såväl som många nödvändiga samhällstjänster, betaltjänster inkluderat, går via BankID. Många äldre uppger att de ofrivilligt tvingats att anamma ny teknik och de digitala betaltjänsterna under pandemin för att de fysiska möjligheterna begränsats och att de nu i efterhand också inser nyttan med detta. Den del av befolkningen som använder de digitala betallösningarna har mer eller mindre slutat använda sig av kontanter.

Äldre, asylsökande, nyanlända och personer med funktionsvariationer tycker att de inte längre har valfriheten att välja hur de ska betala sina räkningar. Många upplever att det är svårt att använda BankID och bankernas internetbank. Tröskeln för att få tillgång till BankID och bankernas betaltjänster anses vara för hög. Synskadade uppger att det digitala samhället begränsar deras vardag. Många i tidigare nämnda grupper är beroende av hjälp från anhöriga.

De som har tillgång till ett betalkonto och BankID uppger att de använder Swish för att betala och överföra pengar, samt att detta ersatt kontantanvändningen i mångt och mycket. Swish upplevs som en enklare mer användarvänlig digital betallösning. Det är möjligt att fler skulle betala sina räkningar digitalt ifall Swish kunde användas för detta. Utmaningen är att grupper utan mobilabonnemang och svenskt personnummer har svårt att få tillgång till betalkonto och denna tjänst.

Företag och föreningar uppger att de inte har några större svårigheter med betaltjänster än de som är förenat med dagskasseinlämning. Föreningarna uppger att de i hög utsträckning använder de digitala tjänsterna Swish och iZettle. Digitala tjänster är att föredra dels för att allmänheten i stor utsträckning slutat använda kontanter, dels för att det är för problematiskt och dyrt att lösa in kontanter. De nya insättningsautomaterna kan komma att underlätta för de föreningar och företag som har tillgång till de nya insättningsautomaterna på orten om de har ett avtal med värdebolag eller är kund hos en bank.

För att uppnå målet om att tillhandahålla samhällstjänsten betaltjänster för alla behöver kontanter som betalsätt, brevgirot och möjligheten till personlig service säkerställas, samt vem som ansvarar för att fortsatt upprätthålla dessa tjänster.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under september månad stängde Handelsbanken ner sex bankkontor i Arvika, Årjäng, Kristinehamn, Torsby, Säffle och Filipstad. Nedläggningen bedöms få störst konsekvens för de individer som har haft tillgång till personlig service med kontantuttag och betalningsförmedling[67] på lokala kontor. Företag, föreningar och privatpersoner i Filipstads kommun är extra hårt drabbade då de med nedläggningen förlorar det sista bankkontoret i kommunen. 5 av länets 16 kommuner saknar därmed bankkontor. De kommuner som berörs är Grums, Munkfors, Hammarö, Forshaga och Filipstad.

Tillgången till kontantuttag bedöms som god i länet och länet har 122 serviceutförrare för kontantuttag. Antalet serviceutförare för kontantuttag i länet har ökat med 24 serviceställen från föregående år till 122 enligt statistik från Pipos Serviceanalys. Ökningen består främst i att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken, men i praktiken medför detta ingen större förändring jämfört med tidigare år.

Ungefär 88 procent av värmlänningarna har mindre än 10 kilometer till kontantuttag och mindre än 1 procent av länets befolkning har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Enligt Bankomat AB:s statistik var det genomsnittliga uttaget för en värmlänning 450 kronor per månad under första halvåret. Motsvarande siffra för insättning är 90 kronor.

Tre kommuner, Munkfors, Forshaga och Grums saknar fortsatt möjligheten till betalningsförmedling på orten för företag, föreningar och privatpersoner.
Alla kommuner utom en, Forshaga, har tillgång till dagskasseinsättning. Antalet serviceboxar har minskat i länet från 25 till 20 från föregående år. Fem nya insättningsautomater har tillkommit under året. Två av dessa ersätter de borttagna serviceboxarna. Avstånden bedöms som rimliga då merparten, cirka 82 procent av de

[67] Möjlighet att betala räkningar över disk via bankkontor med kontanter, betalning via bankkontor med konto eller kort samt betalning via ombud.

kontantintensiva arbetsställena, har mindre än 5 kilometer till närmaste dagskasseinsättning. Ytterst få har längre än 25 kilometer.

Värdetransporterna har fungerat väl under året trots minskad kontantanvändning. Förutbestämda rutter har planerats om för att uppnå kostnadseffektivitet i transporterna. Det återstår att se om den minskade kontantomsättningen i länet består och vilken påverkan detta får på värdetransporterna.

Den nya lagstiftningen bedöms inte ha haft någon större påverkan på kontantinfrastrukturen.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har ett väl utbyggt fibernät och idag är cirka 80 procent av permanenthushållen i Värmland anslutna till ett bredbandsnät om minst 100 Mbit/s, detta motsvara ungefär 116 700 av 146 638 möjliga permanenthushåll. Utbyggnaden fortsätter och prognosen är att ytterligare ungefär 5 procentenheter av permanenthushållen kommer att vara anslutna i dec 2022. Den stora ökningen beror på att projekt som påbörjats under 2015 och 2016 kommer att avslutas under 2022. Utbyggnadstakten kommer därefter sannolikt att avta om inte ytterligare insatser vidtas.

Med digital kompetens i hushållen medföljer betalningsviljan att ansluta sig, vilket också påverkar kostnadseffektiviteten i utbyggnaden och anslutningsgraden i länet. Insatser från samhället sida för att höja den digitala kompetensen i länet är därför även viktigt för att nå länets regionala mål. Arbete pågår med en regional insatsplan för digital infrastruktur där nya regionala mål kommer sättas. Utmaningen är fortsatt att tillgången till internet inte per automatik innebär att man har den digitala kompetensen att använda sig av digitala samhällstjänster eller betaltjänster specifikt.

Mobiltäckningen anses generellt sett vara god, men varierar lokalt beroende på topografi, växtlighet, samt användarens val av operatör.

Insatser för digital delaktighet görs av många aktörer och vissa aktörer avhjälper uppkomna problem eller stöttar med baskunskaper. Utbildningar för betaltjänster specifikt tillhandahålls av SeniorNet. Studieförbundet Vuxenskolan har på uppdrag av Länsstyrelsen riktade insatser mot specifika målgrupper, såsom nyanlända och personer med funktionsnedsättning. Biblioteken med deras datorer lyfts som en viktig plats, då många vänder sig dit för att utföra sina ”digitala ärenden”.

Många aktörer som bygger sin verksamhet på fysiska träffar har haft besöksstopp under vissa perioder eller begränsade öppettider, men har funnits tillgängliga via telefon eller haft tidsbokning.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Färre insatser har kommit att genomföras mot tidigare år på grund av pandemin, däremot har det funnits tid för att kartlägga behov och planera för uppstart av insatser inför släppta restriktioner.

Utbildningsmaterialet om att komma igång med betaltjänster har spridits till olika aktörer i länet. Under *All digital Week* erbjöds möjligheten att boka enskilda sittningar på ett lokalt bibliotek för hjälp och stöd med betaltjänster.

Under hösten har Länsstyrelsen genomfört 13 utbildningsinsatser för betaltjänster i samverkan med studieförbund i sex kommuner på olika språk - arabiska, tigrinja och kurdiska. Insatser för personer med annat modersmål än svenska blir än viktigare i de kommuner som saknar bankkontor, då de helt saknar möjlighet till personlig service.

En större utbildningssatsning för äldre planeras ännu och kan komma att genomföras under senhösten eller i början på nästa år.

En testpilot pågår för att öka den digitala mognaden hos personer med intellektuella funktionsnedsättningar utifrån plattformen DigiJag. Förhoppningen är att fler kommuner önskar genomföra denna utbildning efter att den utvärderats.

En pilot med syfte att höja både den digitala kompetensen och den digitala servicenivån, offentlig såväl som kommersiell, håller på att tas fram för en utpekad servicepunkt på landsbygden. Målet är dels att höja den allmänna servicenivån genom utveckling av servicelösningar, dels att höja den digitala mognaden för boende på landsbygden. Insatsen genomförs inom ramen för Interreg-projektet CORA[68].

Länsstyrelsens arbete inom det regionala serviceprogrammet fungerar väl och processledare har deltagit i arbetsgruppsmöten och partnerskapsträffar.

Länet har fortsatt tre statliga ombud som tillhandahåller betaltjänster på orter där marknaden själv inte tillhandgodoser denna service. Förändringar av två beslut har gjorts på grund av minskade intäkter hos ombuden.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Trenden mot en minskad kontanthantering kommer med största sannolikhet att fortsätta, då det saknas incitament eller kommersiella krafter att hantera och administrera kontanter. För att säkerställa en viss grad av kontantomsättning i samhället krävs lagligt skydd och politisk vilja. Möjligheten till personlig service på bankkontor kommer troligtvis helt försvinna hos vissa banker. Sammantaget förstärker detta utsattheten för de grupper i samhället som av olika anledningar inte är digitalt delaktiga.

---

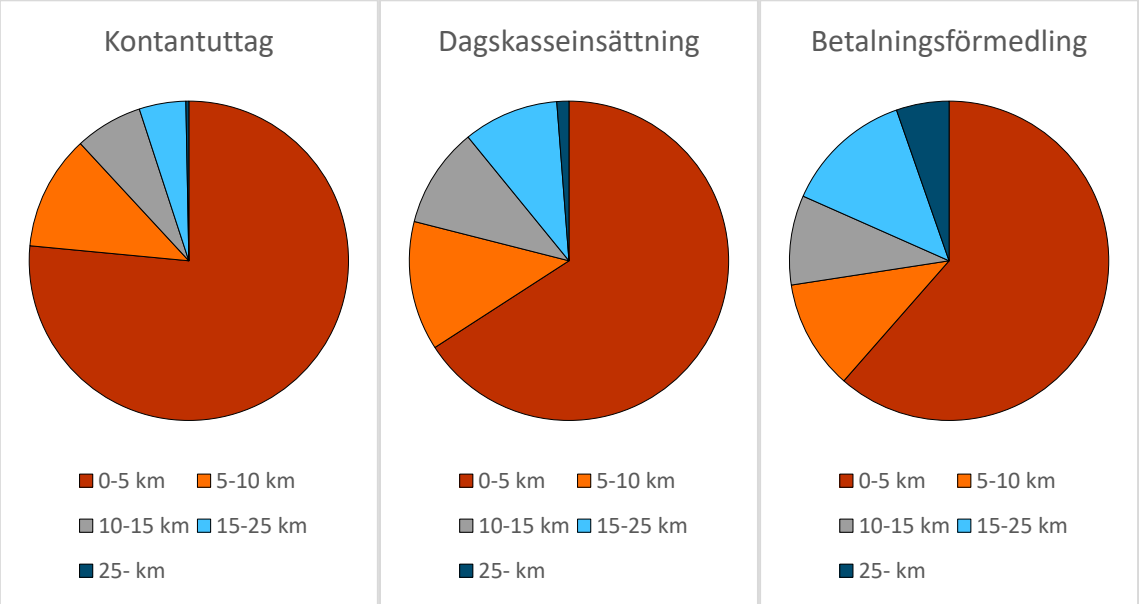
[68] CORA, Connecting Remote Areas with Digital Infrastructure and Services.

I frånvaron av en särskilt utpekad aktör som ansvarar för folkbildningsinsatser för att öka den digitala delaktigheten i samhället kommer Länsstyrelsen Värmland fortsätta med riktade utbildningsinsatser med syfte att inkludera så många som möjligt i digitala betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind och Frida Malinen.

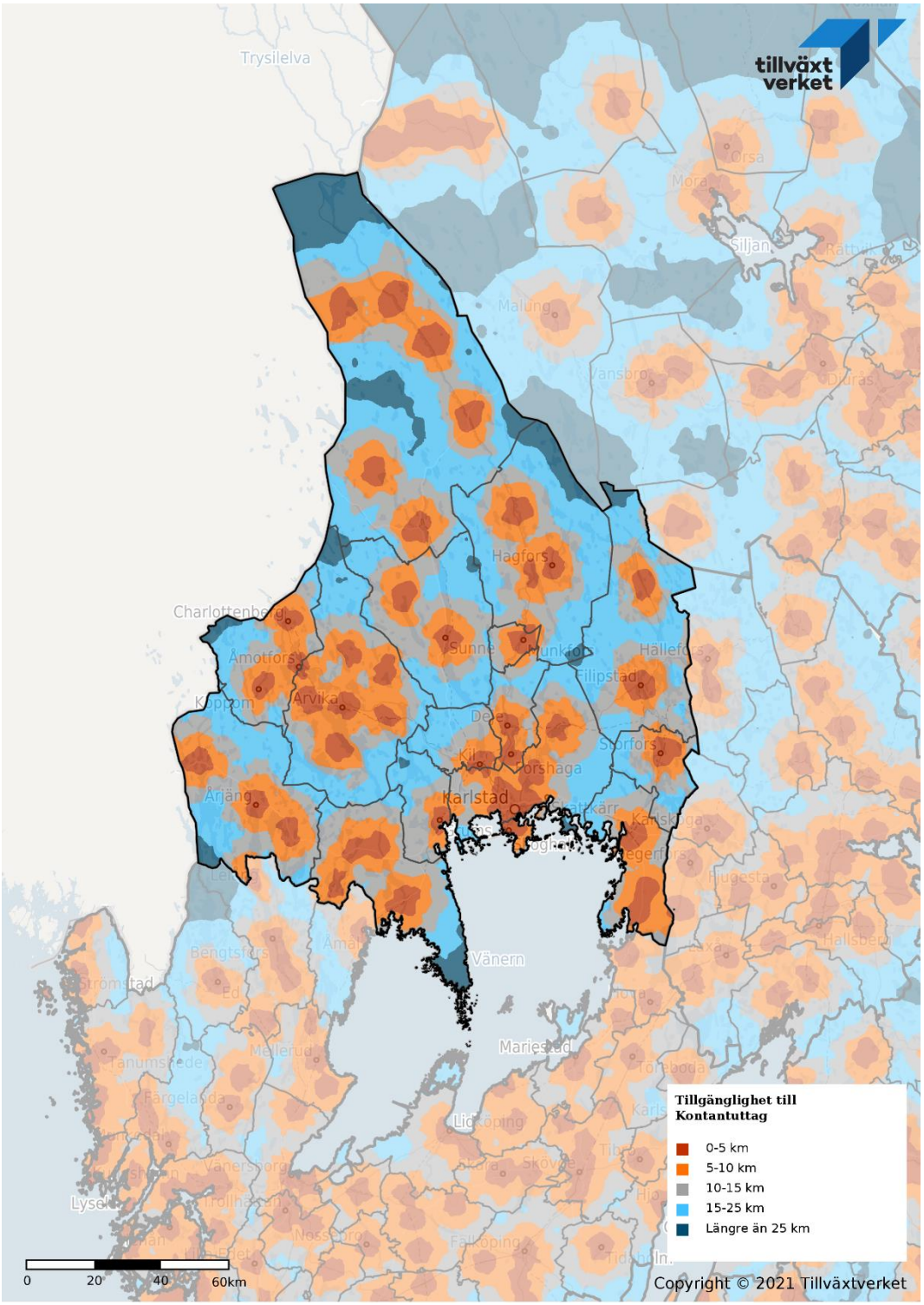
Diagram Värmlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Värmlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet fortsatt inte tillfredsställer samhällets behov. Sedan 2016 har utbud och tillgänglighet till betaltjänster för medborgare, företag och föreningsliv försämrats. Fjolårets stängningar av serviceboxar har i år följts av Handelsbankens nedstängning av lokala bankkontor. Den snabba digitaliseringen innebär att möjligheterna att faktiskt använda kontanter för betalning fortsätter att minska. I kölvattnet av denna utveckling ökar risken för ett digitalt utanförskap bland framför allt äldre och nyanlända.

Samtidigt som ovanstående bild är klar och tydlig visar statistik från Pipos serviceanalys att antalet ställen för kontantuttag i länet har ökat markant sedan föregående år. Ökningen består främst i att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken blir dock detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Post- och telestyrelsen är ansvarig myndighet för att följa upp om lagen efterföljs, och en första uppföljning under 2021 visade att bankerna uppfyller de nya tillgänglighetskraven. Länsstyrelsen ser dock ett problem i att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Av de 25 662 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 18 852 bosatta i något av de fyra nordligaste länen. Denna snedvridning är inget som beaktas i bedömningen av lagens efterlevnad.

Nedskärningarna på betaltjänstmarknaden märks tydligast i länets inlandskommuner där orterna är små och avstånden stora. De statligt finansierade ombuden är idag en nödvändighet för att upprätthålla en godtagbar tillgång till grundläggande betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har innehållit löpande dialog med aktörer som på olika sätt kopplar till betaltjänstmarknaden. Kontakterna inom bevakningsuppdraget utmynnar ofta i dialog och vägledning kring möjligheter att erhålla statligt stöd till betaltjänstlösningar. Pipos serviceanalys används för analysunderlag.

De fyra nordligaste länen har också tagit fram en gemensam betaltjänstenkät som gått ut länsvis. Enkäten riktar sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter som ges möjlighet att besvara frågor om betaltjänster och tillgänglighet.

Betaltjänstsituationen i länet

Den nya lagen om tillhandahållande av kontanttjänster innebär bland annat att högst 0,3procent av rikets befolkning ska ha längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag, och att högst 1,22procent av befolkningen ska ha längre än 25 kilometer för dagskasseinsättningar. I Västerbotten uppgår dessa andelar till 2,43procent (kontantuttag) respektive 6,07procent (dagskasseinsättning). Siffrorna talar sitt tydliga språk - tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är inte tillfredsställande i länet.

Långa avstånd till kontantuttag påverkar främst den enskilde medborgaren, medan långa avstånd till dagskassedeponier huvudsakligen påverkar företag och föreningar. År 2020 präglades av nedstängda serviceboxar runt om i länet. Denna utveckling har inte varit lika tydlig detta år, men har istället ersatts av Handelsbankens nedstängningar av lokalkontor. Under året har 12 lokalkontor i länet stängts ned med följden att fyra kommuner i länet (Bjurholm, Dorotea, Sorsele och Åsele) nu helt saknar bankkontor, och att fem av länets 15 kommuner bara har ett bankkontor kvar. Endast en handfull av länets bankkontor hanterar idag kontanter och öppettiderna försämras dessutom successivt. Möjligheterna till betalningsförmedling, d.v.s. personlig service och ”betalning över disk”, är på väg att helt försvinna i inlandskommunerna.

Den pågående, och oerhört snabba, övergången till nya digitala betaltjänster skapar problem för sårbara grupper som äldre, nyanlända och funktionshindrade. Det är pedagogiskt mer utmanande att hantera digitala pengar än att ha kontanter, varför dessa grupper får allt svårare att på egen hand klara sina betalningar.

Årets enkätsvar visar på ett stort missnöje med bankerna. Förutom frustration över nedlagda lokalkontor, riktas kritik mot dåliga öppettider och att allt fler bankkontor är kontantfria. De höga kostnaderna för att betala räkningar över disk är också ett irritationsmoment för äldre och sjukpensionärer.

Enkätsvaren uttrycker också frustration över att handeln i länet i allt högre utsträckning inte längre tar emot kontanter. Framför allt äldre är irriterade över att kontanter inte längre är ett självklart betalningsmedel. Oro finns kring vad som händer med betalsystemet vid ett långvarigt elavbrott eller om bredbandet slutar fungera. Om bank- och handelsverksamheterna helt baseras på digitala lösningar kommer det vid en sådan

situation inte gå att handla vare sig mjölk, drivmedel eller mediciner. Handlarna, å sin sida, upplever en kraftigt minskad användning av kontanter. När hanteringen av kontanter dessutom är dyr och komplicerad väljer man istället att digitalisera kassatjänsterna.

När det kommer till betaltjänster och nyanlända/asylsökande är situationen problematisk. Tillgången till betaltjänster som personligt bankkonto, internetbank eller mobilt bank-ID omgärdas av många hinder, vilket inte sällan innebär att de inte kan sköta sina betalningar själva. Bankerna har blivit bättre i mötet med dessa grupper, men för att öppna ett bankkonto för nyanlända kräver samtliga banker antingen grundläggande svenska, engelska språkkunskaper eller medföljande av en tolk (som dock inte godtas på alla banker). Här tar kommunernas flyktinghandläggare ett stort ansvar med att vägleda genom bankbyråkratin.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

För första gången på tio år pekar statistiken på att tillgången till kontantuttag i länet ökar. Detta kan dock uteslutande förklaras med att länets ICA-butiker nu räknas in i statistiken. En mer rättvisande bild säger att antalet ställen för kontantuttag i länet, alla servicetyper inkluderat, under en tioårsperiod minskat från 197 platser till 111. Tillgängligheten till kontantuttag är fortfarande ett stort bekymmer där drygt 6 600 personer i länet har över 25 kilometer till närmaste kontantuttag.

En förutsättning för tillgång till kontanter är att grundläggande infrastruktur finns på plats. Sedeldepåer är en del av denna infrastruktur. I dagsläget finns endast en depå norr om Stockholm, belägen i Umeå. Detta är otillräckligt för att täcka in mer än halva rikets yta och bidrar till att göra kontanthanteringen i norrlänen till en kostsam historia.

Under lång tid har servicen på länets lokala bankkontor minskat och många bankkontor har dessutom helt lagts ned. Handelsbankens nedstängning av lokalkontor, främst i länets mindre centralorter, har fått mycket negativa konsekvenser för banknärvaron i länets inland. Avstånden till ett fysiskt bankkontor med personlig service är större än någonsin.

Som ett led i storbankernas hantering av den nya betaltjänstlagen och dess krav på tillgänglighet etableras nya Bankomat-stationer runt om i landet. Under 2020 etablerades två nya bankomater i länet och tre befintliga stationer uppgraderades till att även hantera insättningar. Under 2021 har en nyetablering och en uppgradering skett. Detta har en positiv inverkan på avstånden till dessa tjänster, men kan inte kompensera för den service som försvinner i och med samtidig nedläggning av bankkontor och serviceboxar.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I takt med att närvaron av fysiska betaltjänstpunkter minskar, ökar kravet på en god tillgång till bredband med tillräcklig kapacitet för moderna digitala betaltjänstlösningar. Västerbottens län har sedan länge arbetat med att bygga bredband med fiberstruktur i glesbygd. I många fall är internetuppkoppling en avgörande faktor för de mindre orternas framtid. Enligt Bredbandskartan har 86procent av länets befolkning idag tillgång till fiber

med kapacitet om 100 Mbit/sek. Trots att det fortfarande finns platser där täckningen brister eller saknas helt måste förutsättningarna i länet för de nya betaltjänstlösningarna anses vara goda.

Det finns dock grupper i länet som har svårigheter att ta del av den digitala transformationen, varför riktade utbildningsinsatser är nödvändiga. Det pågår olika insatser för att öka den digitala delaktigheten i länet där banker, studieförbund, pensionärsföreningar och bibliotek aktivt arbetar med information och utbildningar. På stadsbiblioteket i Skellefteå genomförs Digitalkollen, på folkbiblioteken i Umeå finns en tjänst kallad Teknikjakten och i Åsele och Lycksele bedrivs digitala servicecenter, så kallade eRUM. Även Länsstyrelsen bidrar genom att marknadsföra och förmedla ett länsstyrelsegemensamt framtaget utbildningsmaterial. Alla dessa insatser syftar till att öka den digitala delaktigheten i länet där medborgarna bland annat kan få hjälp med digitala betaltjänster. Dessa utbildningsinsatser har tyvärr bromsats av den pågående coronapandemin som omöjliggjort fysiska utbildningsträffar, men i och med de lättade restriktionerna finns förhoppningar om att återigen komma igång med dessa verksamheter.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Syftet med arbetet är att bevaka utvecklingen och trygga tillgången till grundläggande betaltjänster där behovet inte tillgodoses av marknaden. Tillgången till grundläggande betaltjänster är en del av det strategiska arbetet med service och landsbygdsutveckling i både Landsbygdsprogrammet och som ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Målet är att skapa förutsättningar för människor och företag att bo och verka i alla delar av länet genom att främja en tillfredsställande servicenivå utifrån realistiska förutsättningar och inom rimliga avstånd.

Liksom föregående år har 2021 präglats av coronapandemin och dess effekter på samhället. Pandemins verkningar under år 2020 gjorde att årets verksamhetsplan inte innehöll några fysiska möten eller informationsträffar.

Som en följd av Handelsbankens nedläggning av bankkontor i länet har Länsstyrelsen förväntat sig en ökad mängd stödansökningar, men ännu har ingen sådan effekt kommit. Frågor kring betaltjänststödet, direkt kopplade till stängda bankkontor, har inkommit från två kommunkontor i länet, men detta har inte resulterat i några ansökningar.

Idag har Länsstyrelsen nio pågående ombudsinsatser som beviljats statligt stöd. Stödinsatserna motverkar de stora avstånden till betaltjänster som uppstår när serviceboxar, uttagsautomater och bankkontor främst försvinner från länets mindre orter.

Under hösten har det sedan tidigare verksamma ombudet i Lövånger beviljats en fortsättning, medan ombudet i Fredrika formellt avslutat sitt engagemang. De nya ombuden från år 2020 har kommit igång med sina verksamheter. Sommaren har varit bra och nyttjandegraden av tjänsterna ökar nu successivt.

Ombud/ort	Betalningsförmedling	Kontanthantering	Dagskassa
Åmsele	X	X	X
Kittelfjäll		X	
Lövånger	X	X	X
Nordmaling			X
Åsele			X
Tärnaby			X
Bjurholm			X
Vilhelmina			X
Vännäs			X

Tabell: Betaltjänstombud i Västerbotten 2021

Betaltjänstombuden som intervjuats inför denna rapport är relativt nöjda med hur deras betaltjänster utnyttjas och den positiva samhällseffekt de har. Däremot anser ombuden att det borde vara bankernas ansvar att tillhandahålla och hantera de kontantflöden som finns i samhället.

”Det är ju märkligt och helt vansinnigt att betaltjänster ska tillhandahållas av små näringsidkare. Vi har inga resurser för att rigga säkerhetssystem, vilket bankerna har. Vi har inga övervakningskameror eller överfallslarm, inga sedelräknare, inga automatiska dörrlås. Vi har vanliga enkla kassasystem och lokaler som är menade för helt andra verksamheter än betaltjänster.”

Vid sidan av stöden till ombuden samverkar Länsstyrelsen med de övriga tre norrlandslänen. Samarbetet har under året innefattat bland annat en gemensam betaltjänstenkät, löpande diskussion kring frågor kopplade till ombud och betaltjänstlösningar, samt den gemensamma konferensen ”Robusta betaltjänster i Norr” som genomfördes den 17 november 2021.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Tillgången till de traditionella grundläggande betaltjänsterna kommer att fortsätta försämras under kommande år. Länsstyrelsen ser inget som kommer att bromsa denna utveckling. Behovet av fortsatt statligt stöd för att upprätthålla servicen på framför allt landsbygden är tydligt.

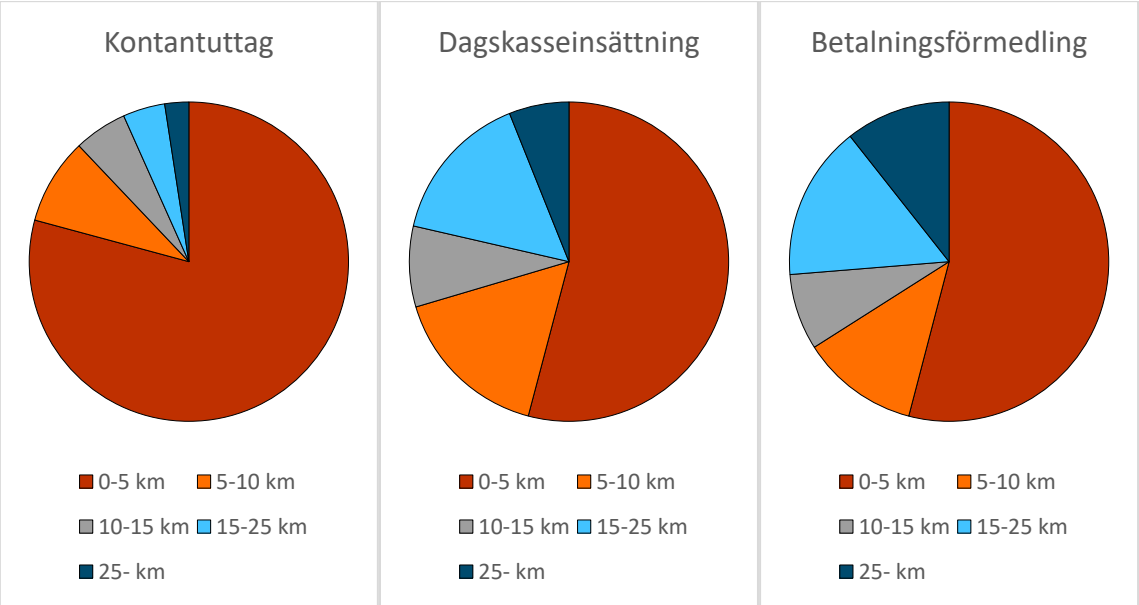
Frågan som måste ställas är om dagens statliga ombudsstöd räcker för att trygga tillgången på grundläggande betaltjänster, eller om staten måste ta ett omtag kring den föränderliga betaltjänstmarknaden?

Den nya banklagen innefattar inte betalningsförmedling, vilket gör att en stor del av befolkningen i norr hänvisas till uttagsautomater, internetbank och digitala betaltjänstlösningar. Detta leder ofrånkomligen till ett ökat digitalt utanförskap, vilket i slutändan blir en demokratifråga -ska alla medborgare ha tillgång till grundläggande betaltjänster?

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Gustaf Forsberg

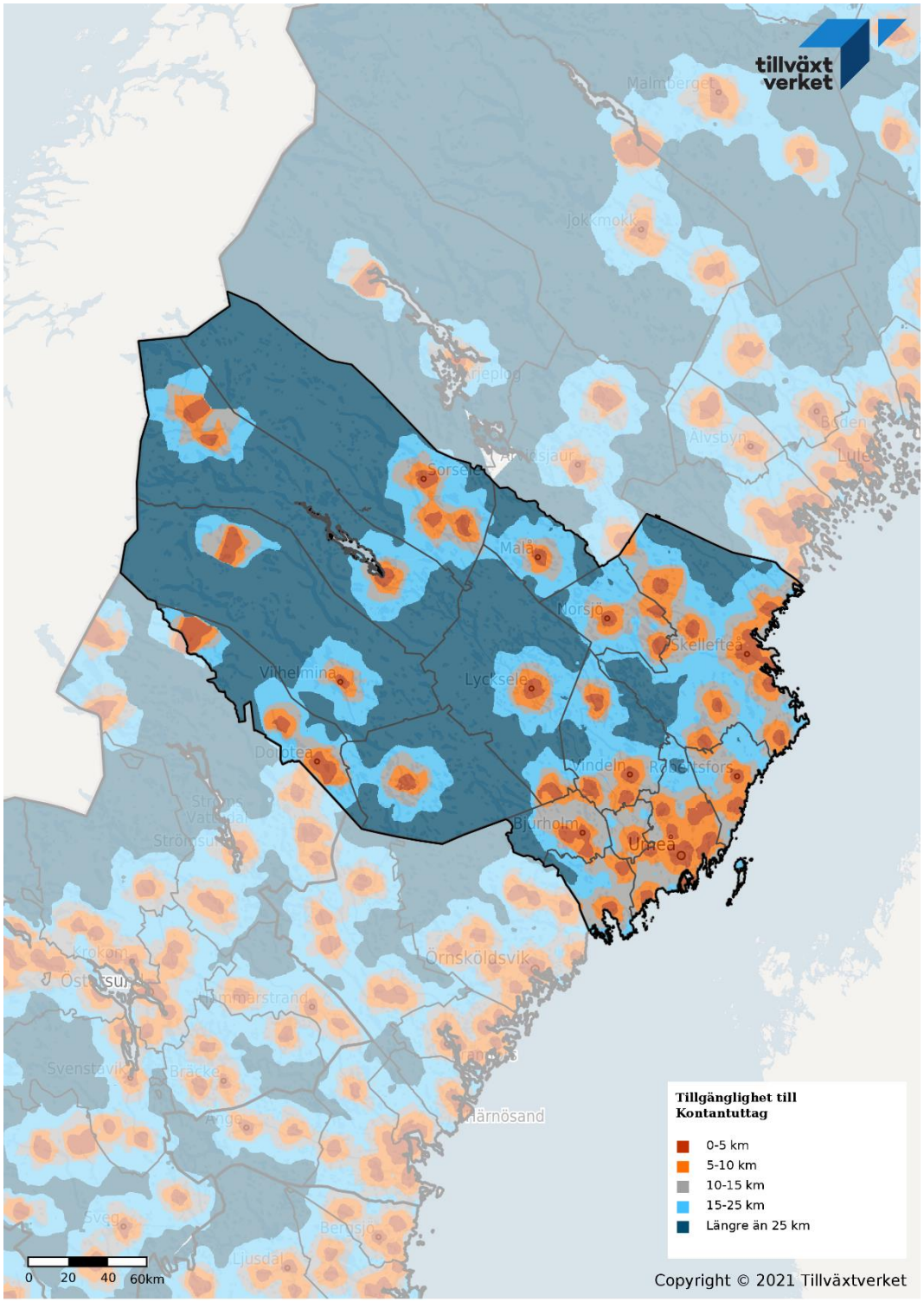
Diagram Västerbottens län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Västerbottens län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Antalet ställen för kontantuttag i länet har ökat med 25 procent enligt statistik från Pipos Serviceanalys jämfört med föregående år. Ökningen består främst i att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken blir dock detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk. Antal ställen för kontantuttag, alla servicetyper inräknat, har i Västernorrland under en tioårsperiod minskat från 184 platser till 108. Den senaste siffran är ICA-butikerna inkluderat. Bankomat AB är ansvariga för 45 uttagsautomater. Det Länsstyrelsen ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Av de 25 662 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 18 852 i de fyra nordligaste länen. Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares dags-/växelkassa så kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige. Frågan som måste ställas är helt enkelt om staten behöver ta ett omtag kring tillsynen av den föränderliga betaltjänstmarknaden och i detta ta större hänsyn till de regionala förutsättningarna?

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Detta har i Västernorrland främst inneburit att antalet insättningsautomater har ökat - från sex till tolv. Många företag och föreningar vittnar samtidigt om ett minskat användande av kontanter i samhället och just kontanterna ses som dyra att hantera och svåra att bli av med. Kostnad per hanterad krona ökar för varje år. Av enkätsvar framgår främst svårigheter i att på ett kostnadseffektivt och avståndsmässigt hållbart sätt deponera mynt.

Antalet bankkontor i Västernorrland fortsätter att minska och möjligheterna till personlig service över disk, beräknat på alla typer av serviceformer, har reducerats kraftigt under en tioårsperiod. 2011 erbjöd 50 bankkontor kontantuttag – 2021 är antalet fyra.

Nedskärningarna märks tydligast i länets inlandskommuner. De statligt finansierade ombuden får därför ses som en nödvändighet för att upprätthålla tillgången till personlig service till rimliga priser inom rimliga avstånd. Dagligvarubutikerna som erbjuder samtliga delar, eller delar av, betaltjänstutbudet fortsätter att vara viktiga nav för boende och företag på landsbygden.

Årets bevakningsarbete

Under hösten 2021 vidareutvecklades de fyra nordligaste länens gemensamma betaltjänstenkät. Enkäten har riktats till privatpersoner, föreningar, företag och kommuner.

Löpande avstämningar med länsstyrelserna i Jämtland, Västerbotten och Norrbotten har skett under hela året där gemensamma beröringspunkter diskuterats och analyserats. Konferensen ”Robusta betaltjänster i Norr” genomfördes den 17 november 2021.

Betaltjänstsituationen i länet

Västernorrlands län är ett landsbygdslän. Drygt hälften av invånarna bor längs kusten i de större städerna Sundsvall, Timrå, Härnösand, Kramfors och Örnsköldsvik. Den andra hälften bor i eller utanför små tätorter utspridda längs övriga kustremsan samt längre in i landet. Totalt bor cirka 245 000 invånare i länet. Västernorrlänningar i arbetsför ålder minskar samtidigt som gruppen som är över 80 år ökar. Enligt underlag från SCB beräknas befolkningen i åldrarna 16–64 år i länet minska med omkring 3 200 personer till år 2030.

Enkätsvar visar att företag och föreningar i vissa fall får resa 60 kilometer enkel väg för att deponera kontanter och då endast sedlar – mynt är mycket svårare att sätta in. Kontanter är fortfarande det betalningsmedel som många utländska gäster föredrar och dessa kontanter behöver således också ”bankas” efter att de omsatts. Swish fungerar inte för verksamheter som har en betydande del av sina intäkter från utländska besökare. För många turister är kontanter det primära betalningsmedlet.

Äldre personer uttrycker i enkätsvar att den lokala kontakten, personalen, på ortens bank och åratal av förtroendeskapande dialog försvinner i och med bankernas nedläggningar av kontor. Utanförskapet i gruppen riskerar att växa. Av 289 respondenter i kategorin privatpersoner upplever 76procent att betaltjänstsituationen förändrats de senaste fem åren. Merparten menar att den största förändringen, och i fritextsvar den beskrivna försämringen, skett i och med bankkontorens centralisering och att det idag inte är lika enkelt att betala räkningar över disk som för fem år sedan. Samtidigt menar 71 procent av samma kategori respondenter att betaltjänstsituationen år 2021 är tillfredsställande, vilket vittnar om att den digitala användningen ökat.

I början av 2017 hade Västernorrland två statligt finansierade betaltjänstombud. I oktober 2021 tillhandahåller fem ombud service inom området. Ombuden är lokaliserade i Liden

(Sundsvalls kommun), Lugnvik (Kramfors), Långsele och Junsele (Sollefteå) samt Långviksmon (Örnsköldsvik).

Infrastrukturen för kontanthantering

2021 har möjligheterna till kontantuttag för första gången sedan 2011 inte minskat. Detta då länets ICA-butiker nu räknas in i statistiken. 2 087 personer i länet har 25 kilometer eller mer till närmaste kontantuttag. Detta motsvarar 0,9 procent av befolkningen i Västernorrland.

För föreningar och företag är tillgängligheten till kontanter och insättningar problematisk. Avstånd till bankservice och prishöjningar för kontantrelaterade tjänster gör att kontanter anses besvärliga. Trots detta ses samtidigt kontantflödet som viktigt ur många perspektiv, exempelvis inom den växande besöksnäringsindustrin i Höga Kusten. I enkäten framkommer också att Swish för företag är en dyr tjänst och att marginalen på små transaktioner äts upp av avgiften.

För att kunna uppnå Riksbankens mål avseende kontanter, krävs att det finns en fungerande depåverksamhet i landet. I dag bedrivs depåverksamheten som ett privat monopol och under de senaste åren har antalet sedeldepåer i landet minskat markant. 2013 fanns det 16 sedeldepåer i Sverige, idag finns det enbart fem kvar. Dessa depåer finns i Malmö, Göteborg och Stockholm, samt en depå i Umeå som enbart har sedlar i valörerna 100, 200 och 500 kronor. Från residensstaden i Västernorrland, Härnösand, är det 215 kilometer till Umeå.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Långsam bredbandsutbyggnad och bristande mobiltäckning fortsätter att försvåra användningen av mobila lösningar som Swish och portabla kortterminaler vid olika evenemang. Betalningslösningar som dessa är beroende av fungerande uppkoppling. Enligt bredbandskartan har idag 74 procent av länets invånare tillgång till fiber. Motsvarande siffra 2020 var 69 procent.

Bristande mobiltäckning påverkar företag som vill kunna erbjuda permanenta mobila lösningar. Dessa lösningar är ofta billigare än fast hårdvara och därför förstahandsvalet för de företag som endast har ett fåtal direktbetalningar och annars främst fakturerar.

Enkätsvar och intervjuer med personer som arbetar nära gruppen funktionsnedsatta lyfter fram att för de med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort 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. Kontanter är fortsatt viktiga för de som inte klarar av att hantera exempelvis en mobiltelefon.

”När bankomaten är trasig så kan jag inte gå in på banken och ta ut pengar. När man som jag är god man till flera brukare så kan det bli stora problem när bankomaten inte

fungerar! Det finns två i vår närhet och det har hänt att båda varit trasiga. Det finns en till men den är inomhus i ett köpcentrum som inte är öppet efter 18:00.”

En annan respondent svarar:

”Jag är född på 1980-talet och känner mig ändå delvis utestängd. Jag har svårigheter med att visualisera hur mycket pengar det är på kontot efter några inköp och det har hänt många gånger att det fattas pengar. Känner mig utestängd på grund av att jag helt enkelt inte har råd att köpa ny mobil hela tiden för att möta säkerhetskraven för att ha bank-id och sånt.”

En del av den äldre befolkningen ser negativt på teknikutvecklingen och att tillgången på kontanter minskar år efter år, medan andra ser positivt på digitaliseringen som faktiskt underlättar vardagen. De som har det svårt framhåller att lösningar som innefattar användandet av smarttelefon inte är ett alternativ till kontanter och kort. Det är också dyrt att införskaffa en smarttelefon för att ”tvingas” att utföra ärenden den digitala vägen istället för att fysiskt besöka ett bankkontor och få personlig service.

Bibliotekspersonal berättar om ett digitalt utanförskap bland gruppen nyanlända och att ingången till de digitala mobiltjänsterna kan vara svår. Utvecklingen går ibland för fort, en utveckling som många i de utsatta grupperna inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Just biblioteken står inför en utmaning i hur ordinarie personal skall hantera de kunder som behöver och frågar efter hjälp med exempelvis mobila tjänster och inloggning via Bank-ID. Under 2020 utarbetades det, i samarbete med länsbiblioteken i Västernorrland, pärmar för självstudier kring betaltjänster. Pärmarna finns på svenska, engelska, arabiska och tigrinja. Materialet finns också publicerat på länsstyrelsens hem-sida.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Enkätsvar visar på frustration över att kvarvarande bankkontor i länet inte hanterar kontanter och att de begränsade öppettiderna på många kontor inte ses som tillräckliga. I Härnösand, en kuststad med cirka 25 000 invånare, hanterar idag ingen bank mindre kontantinsättningar. Kunder utan serviceboxavtal hänvisas istället till Sundsvall – 45 kilometer enkel resa.

Allmänhetens möjligheter att ta ut kontanter i Lugnvik, Kramfors kommun, upphörde hösten 2015. Länsstyrelsen beviljade därför stöd till dagligvarubutiken på orten för att tillhandahålla kontantservice genom en recyclingautomat. Under tiden lösningen varit i bruk ser butiken att nyttjandet generellt är högre på sommarmånaderna och personalen vittnar om att turisterna bidrar till ökad trafik till butiken.

Handelsbanken informerade under sommaren 2016 att kontoren i Trehörningsjö och Björna skulle stängas. Avståndet till närmaste betalservice var efter nedläggningarna mellan 40 och 80 kilometer beroende på var i området man bor. Diskussioner fördes med Örnsköldsviks kommun och lokala företagare kring utmaningarna att lösa betaltjänsterna

i området. Diskussionerna landade i att krafterna bakom butiken i Långviksmon nu har en komplett ClearOn-lösning.

Bankernas nedläggningar har påverkat landsbygden i Sollefteå kommun. Avstånden är stora och bilresorna många och långa. Efter dialog med handlare i Långsele och Junsele, och en analys av orternas förutsättningar, har ClearOn-lösningar beviljats till båda butikerna.

Ombudet i Liden, Sundsvalls kommun, har sedan 2019 en kontantuttagsautomat i sin butik.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betalservice som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Det regionala serviceprogrammet, som har kopplingar till landsbygdsprogrammet, ligger till grund för beslut inom serviceområdet. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörda kommuner och Region Västernorrland.

Under 2022 kommer arbetet med betaltjänstenkäten enligt framtagen modell i fyrlänssamarbetet att fortsätta. Enkäten syftar till att lyfta kontanthanteringsproblematiken och ge en samlad bild av utmaningar och lösningar. Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna inom norrlänssamarbetet, bevaka marknaden samt att stötta befintliga ombud.

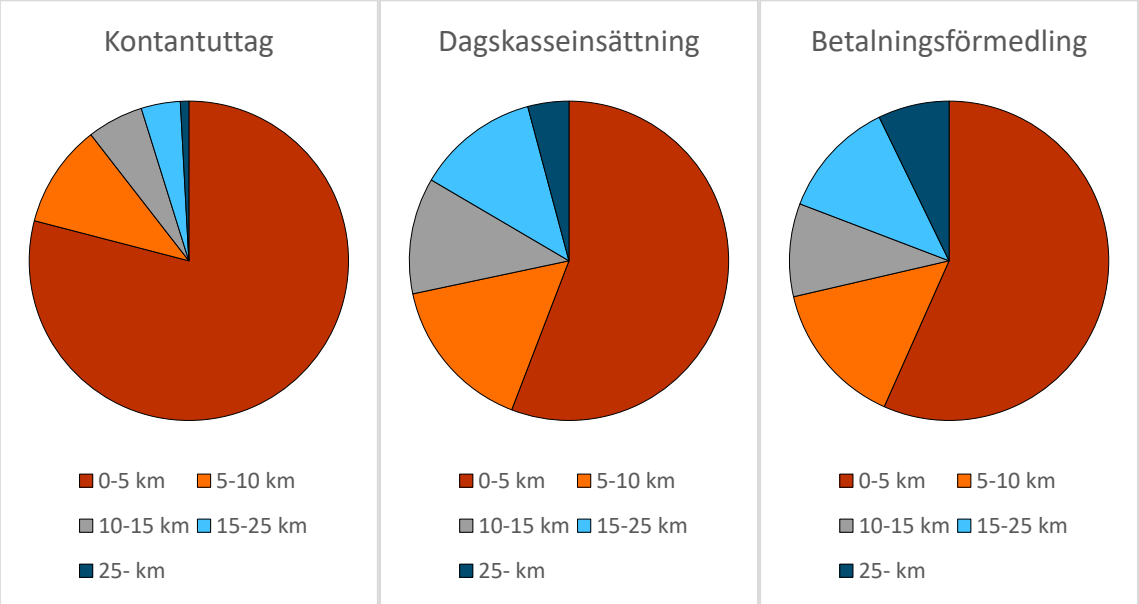
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Merparten av de kvarvarande bankkontoren i länet saknar kontantservice. Länsstyrelsen gör bedömningen att nedskärningarna inom området fortsätter. Trots att betaltjänsterna i stor utsträckning har digitaliserats bedömer Länsstyrelsen att behovet av kontanter i samhället kommer att kvarstå under överskådlig tid, både utifrån ett individ- och krisperspektiv. Att betala för varor och tjänster är ett grundläggande behov för alla människor, och kontanter är det enda betalningsmedel som fungerar om betalsystemen kollapsar. Länsstyrelsen ser ett tydligt behov av statligt stöd för att upprätthålla servicen på landsbygden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Skyttberg

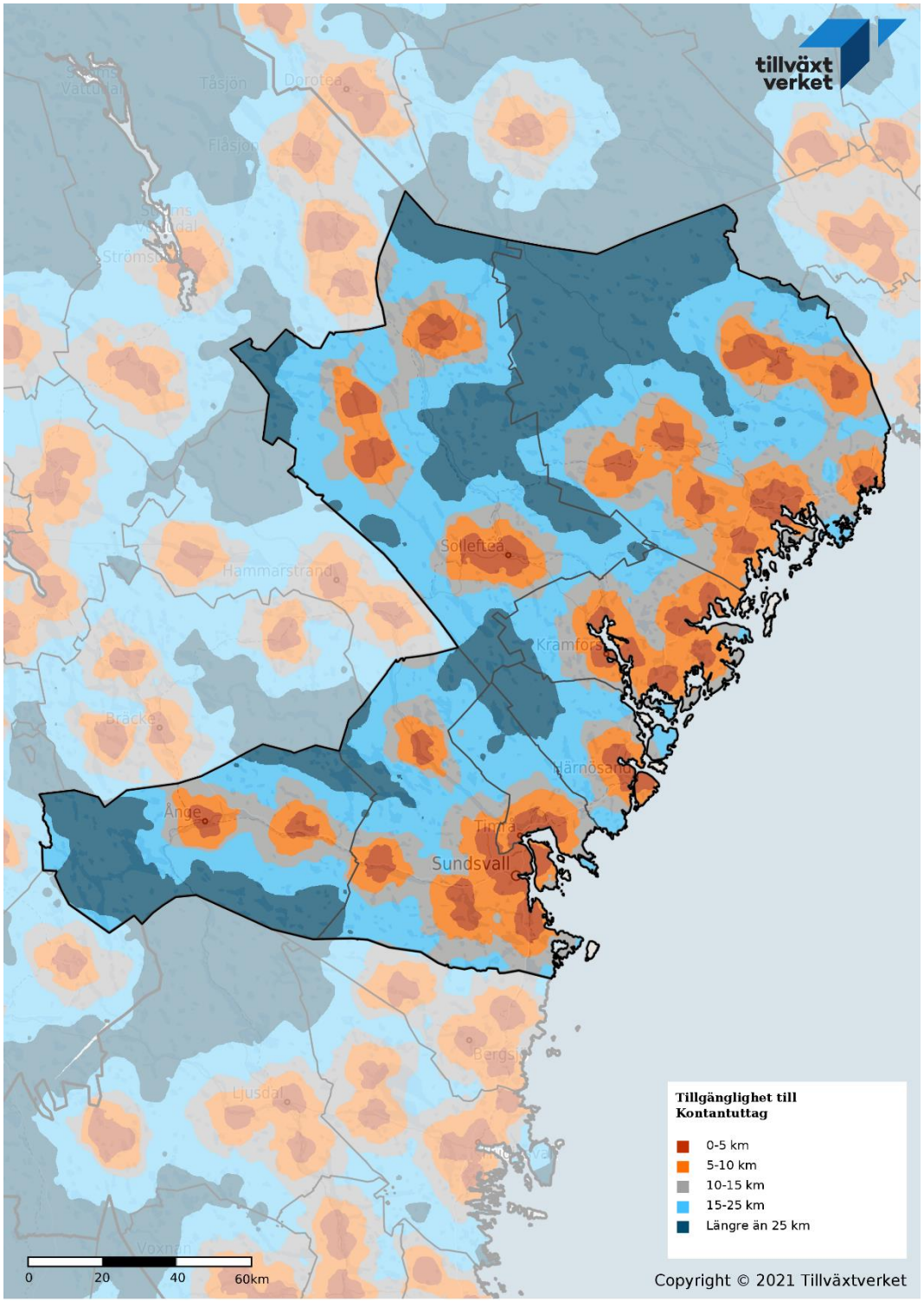
Diagram Västernorrlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Västernorrlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Det finns samhällen som har långt till närmaste ställe för kontantuttag samt så har antalet ställen för kontantuttag minskat marginellt i länet, Länsstyrelsen bedömer sammantaget att tillgången till digitala tjänster är tillfredställande medan stödet till potentiellt digitalt svaga grupper bedöms vara eftersatt. Precis som föregående år är dessa grupper framförallt äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer. Sammantaget kvarstår tidigare inrapporterade problem, samtidigt som vissa brister tillkommit eller har accelererat. Framförallt är det dessa:

Stängningseffekter har eskalerat (svårigheten med att ha en fysisk kontakt med myndigheter och kreditinstitut) på grund av pandemin och den digitalisering detta ofta medför. Vilket ger att behovet av offentliga datorer ökat för ekonomiskt svaga grupper.

Ett ökat tryck från utsatta grupper att få hjälp med digitala tjänster vilket medför att andra insatser riktade mot utsatta målgrupper får vänta. Många aktörer rapporterar om att de inte hinner hjälpa till i den utsträckning de vill.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i huvudsak genom intervjuer med ledare för verksamheter som i det dagliga arbetet kommer i kontakt med de målgrupper som förväntas ha de största hindren för att använda sig av betaltjänster (äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer). Intervjuer med slumpvisa personer från målgrupperna har även genomförts, samt samtal med experter på diverse myndigheter. Enkäter har använts i mindre utsträckning då första inkomna svaren inte skilde sig märkbart från föregående år. En analys av PIPOS har även genomförts för att jämföra de faktiska förändringarna geografiskt.

Betaltjänstsituationen i länet

Precis som förra året rapporterar många kommuner om att gruppen äldre har stora behov av hjälp för att hantera in/uttagsautomater rent tekniskt, vilket ställer krav på hemtjänstpersonal samt anhöriga. Hemtjänstpersonalen upplever att situationer kan uppstå (med misstänksamhet samt förtroendebrister) vilket gör att personal på boenden försöker undvika dessa tillfällen. Dessutom har den ökade digitalisering samt minskade fysiska öppettider senaste året ökat beroendet av digital hjälp för gruppen.

Frivilligorganisationer som under pandemin hjälpt utsatta grupper med digitala problem rapporterar om ett ökat tryck, verksamhetsansvarig för Röda Korset i Västerås säger ”i dag gör vi knappt annat än att sitta bredvid människor och hjälpa dem att fylla i ansökningar eller förklara hur de gör en betalning, förut satt vi och samtalade över en kopp kaffe”. Problemet med ökat behov av hjälp rapporteras från integrationsenheter i kommunerna, frivilligorganisationer samt från Migrationsverkets personal.

Migrationsverket samt integrationsenheter rapporterar att många äldre, nyanlända och asylsökande inte har tillgång till datorer utan förlitar sig på sina telefoner för digitala ärenden. Då dessa grupper ofta även är ekonomiskt svaga är det en utmaning att ha tillgång till funktionella telefoner, både rent tekniskt (fungerande årsmodell) samt ha ekonomiska möjligheter att laga telefonerna vid behov.

Precis som förra året tar flera Habiliteringscenter upp svårigheter för personer med funktionsvariationer med att förstå pengars värde vid digital hantering av räkningar samt att det är färre post- samt bankkontor som idag ger stöd till målgruppen vid hantering av räkningar samt digitala tjänster. Även om organisationen erbjuder viss hjälp med teorin bakom digitala tjänster så får godemän samt kommunala instanser ta stort ansvar för att ge stöd rent praktiskt.

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. I länet är det ingen märkbar skillnad jämfört med tidigare år. 2021 hade boende i tre orter 15- 25 kilometer till närmaste kontantuttag medan det i år endast är en ort, Möklinta i Sala kommun. Detta är en följd följd av att statistiken i år även innefattar ICA handlare där det finns möjligheter till att ta ut kontanter över disk. (se närmare förklaring i nationell rapport)

Totala antalet ställen man kan ta ut kontanter i länet har minskat från 52 till 50 stycken, båda ställena som försvunnit har varit i Västerås kommun vilket i praktiken ger en väldigt liten effekt då tillgången till betaltjänster i kommunen i övrigt är god.

Integrationsenheter på kommuner, Migrationsverk samt frivilligorganisationer rapporterar om att asylsökande samt nyanlända har stora problem med att hantera digitala tjänster. De anger att språket är ett problem då nyanlända ännu inte hunnit gå klart SFI samt att universalspråket i den digitala världen är engelska vilket försvårar ytterligare. Integrationsenheter anger även att bristen på erfarenheter från digitala tjänster från sina hemländer är ett problem för vissa grupper. Inledande problemen med att få till

undervisning i pandemin har detta år lösts genom digitala lösningar samt mindre grupper. Dock anser flera kommunala integrationsenheter att de digitala kurserna inte har samma tillförlitlighet på grund av målgruppens ofta bristfälliga digitala kompetens.

Flera äldre, asylsökande samt nyanlända berättar om att tillgången till datorer i offentliga miljöer har blivit bättre i jämförelse med föregående år (Covid-19 nedstängning) dock ser de ett problem med att det inte finns digitalt kompetenta människor som kan hjälpa dem vid datorn.

Efter intervjuer med nyanlända samt asylsökande står det klart att svårigheterna med att få ett bank-ID eller en e-legitimation då sista fyra siffrorna saknas i personnumret kvarstår. Stora delar av samhället är uppbyggt på att man kan ta del av bank- eller betaltjänster. För att kunna ta del av dessa tjänster måste asylsökande/nyanlända kunna identifiera sig digitalt. Eftersom systemets säkerhet bygger på personnumret blir detta ett stort bekymmer för dessa grupper. Intervjupersoner uppger att de i många hänseende blir beroende av utomstående människor för att sköta sin ekonomi eller för att göra den enklaste beställning på nätet.

Infrastrukturen för kontanthantering

I enkätsvaren är det flera organisationer som pekar på att deras målgrupper har rapporterat in att fler affärer har slutat med kontanthantering, samt att det är en brist på aktörer där man kan få hjälp med att hantera den digitala motsvarigheten. Pensionärsförbund anger även de att deras målgrupper upplever att kontanthanteringen i butiker minskat under året, vilket ger att många pensionärer som tidigare inte har haft digitala tjänster i form av Swish nu tvingats till detta. Men det rapporteras också om en stor förståelse från mindre kontantlösa etablissemang vid övergång till att inte hantera kontanter.

”Jag frågade om hur de gör när äldre inte kan betala med Swish och vill köpa en fika, de sa: om de absolut inte kan så löser vi det, i värsta fall bjuder vi”

Citat från intervju med Ordförande PRO Västmanland.

Sedan föregående år har inga förändringar skett gällande betaltjänster. En övervägande majoritet har mindre än en mil till närmaste kontantuttag. Samt en procent av länets innevånare har mer än två mil till närmaste kontantuttag, om kontantuttag över disk räknas bort (se ovan stycket om ICA-banken).

Bristen på kontantuttag är koncentrerad till mindre tätorter som Möklinta samt Västerfärnebo i Sala kommun, samt Virsbo i Surahammars kommun. Av dessa kommuner är det endast Virsbo som har en befolkningsmängd över 1000 personer.

Precis som föregående år saknar en kommun i länet bank, Surahammars kommun.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Efter samtal med regionala Bredbandskoordinatorn på Region Västmanland konstateras att länet inte nådde det nationella bredbandsmålet för 2020 samt att ökningen av tillgång till bredband under året ökat med endast 1procent, framförallt är det på landsbygden som de flesta utan uppkoppling finns. Det största hindret bredbandskoordinatorn framhåller är vikande efterfrågan, ofta eftersom kostnaderna för att ansluta sig till ett nät är högre ju längre ut från tätort hushållen befinner sig samt att lönsamheten för bredbandsaktörer minskar ju färre hushåll samhällen har.

En statistisk översyn visar att mobilnätstäckningen är god, men det finns fortfarande mindre delar av landsbygden som har mobilskugga. Utbyggnaden av 5g master pågår i länet, men kommer att dröja innan den nått alla delar av länet. Bredbandskoordinatorn rapporterar om att det främst är större städer som kommer att kunna använda 5g fullt ut.

Länsstyrelsen Västmanland har även överfört medel från ett pågående PTS projekt till Västmanlands länsbildningsförbund för att dels kunna fortsätta med kurserna samt för att bredda kurserna till gruppen nyanlända samt funktionshindrade. Under året har det av studieförbunden genomförts över 25 kurser i digital kompetenshöjning främst riktade mot funktionsnedsatta, äldre samt nyanlända. Länsstyrelsen har deltagit i framtagandet av innehåll samt deltagit på kurser för att säkerställa kvaliteten.

Under sommaren och hösten 2021 har verksamheter som varit pausade under stora delar av pandemin satt igång exempelvis har bibliotek runt om i länet haft stöd samt kurser i digitala tjänster för äldre samt nyanlända.

Frivilligorganisationer rapporterar även de att fysiska träffar satt igång vilket underlättar stöd/undervisning gällande digitalt utsatta grupper.

Ett flertal studieförbund rapporterar att de fortfarande använder digitala lösningar istället för eller som komplement till fysiska möten. En verksamhetsledare på ABF i norra delarna av Västmanland uppger att de i början av pandemin försökte ha digitala kurser med asylsökande men snabbt insåg att det inte gick.

*”De flesta hade varken verktygen, datorer eller kompetensen att ansluta till kursen”*Citat från verksamhetsledare för ABF

Vid besök på en kurs riktad mot äldre bekräftade många av deltagarna problematiken med den accelererande digitaliseringen samt den efterföljande stängningseffekten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med att stödja Västmanlands Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framförallt är det äldre, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt nyanlända som hamnat i en digital skugga.

Även om insatsen under 2019 var uppskattad av målgrupperna samt vid en utvärdering konstaterat effektiv när det kommer till höjandet av deltagarnas kunskapsbas, konstaterades det även att behov fanns för ett utökat arbete med målgruppen. Länsstyrelsen har tillsammans med VLBF utarbetat kravspecifikationer för 27 kurser som studieförbunden skall hålla för dessa grupper under 2021. Kurser har hållits på flertalet språk samt varit anpassat till äldre samt funktionsnedsatta.

Medan digitala cirklar inriktade mot äldre och funktionsnedsatta pågått under pandemin, förväntas cirklar i fysisk form samt riktade mot asylsökande och nyanlända utökas under hösten 2021 då restriktionerna har tagits bort.

Länsstyrelsen har även deltagit i styrgruppen för LEA (lokalekonomiska analyser) tillsammans med Regionen, företrädare för kommunerna samt Coompanion. LEA syftar till att i landsbygdsområden lyfta lokala initiativ för att främja och stödja mindre samhällen.

Länsstyrelsen har tillsammans med brottsofferjouren, polis samt Västmanlands Länsbildningsförbund genomfört digitala konferenser kring bedrägerier mot äldre. Dessa har även spelats in och spridits via hemsidor för att därigenom göras tillgängliga för fler.

Länsstyrelsen har haft som mål att delta på flertalet nätverk i länet för att lyfta arbetet med betaltjänster. Detta har ej varit möjligt på grund av pandemin.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

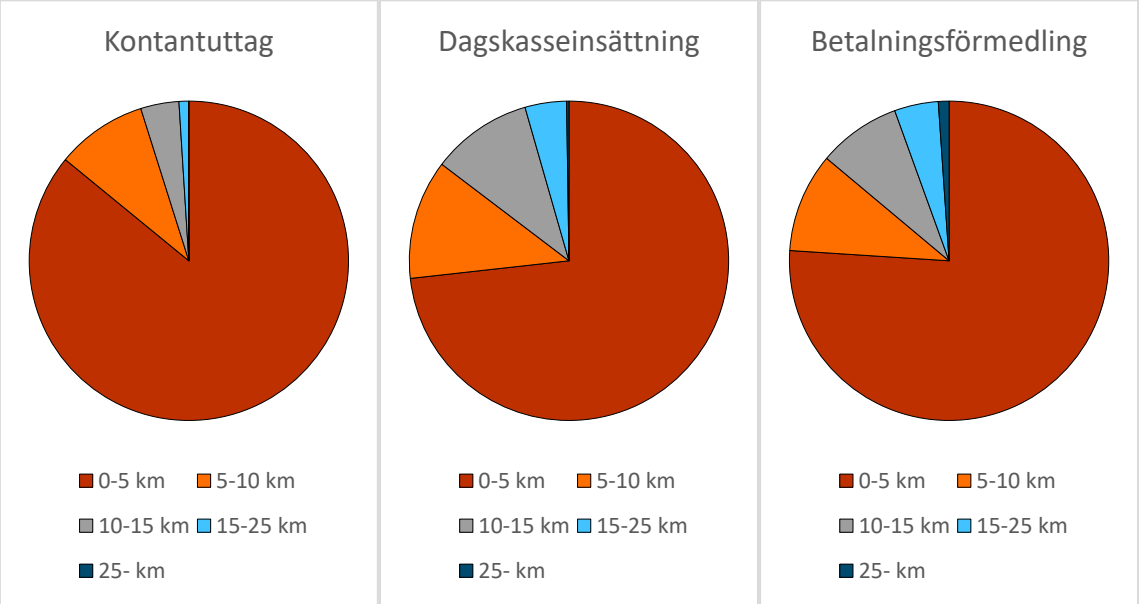
Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle samt att myndigheter och företag använder digitala lösningar istället för fysisk kontakt fortsätter, vilket gör att digital kompetens blir allt viktigare. Alla aktörer jag pratat med är samstämmiga om att behovet av stöd och hjälp, riktad mot digitalt svaga grupper, är viktigt även i framtiden. Utmaningarna är inte endast att överföra kunskap utan även att tillse att ekonomiskt svaga grupper har tillgång till den hårdvara som krävs, många äldre har telefoner som inte längre är kompatibla med senaste uppdateringarna som krävs, de flesta asylsökande och många nyanlända har inte datorer osv.

Länsstyrelsen anser att det behövs mer resurser för att säkerställa att alla medborgare har förutsättningar för att vara delaktiga digital både gällande kunskapshöjande insatser och tillse att det finns tillgång till hårdvaran.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Petteri Hällström.

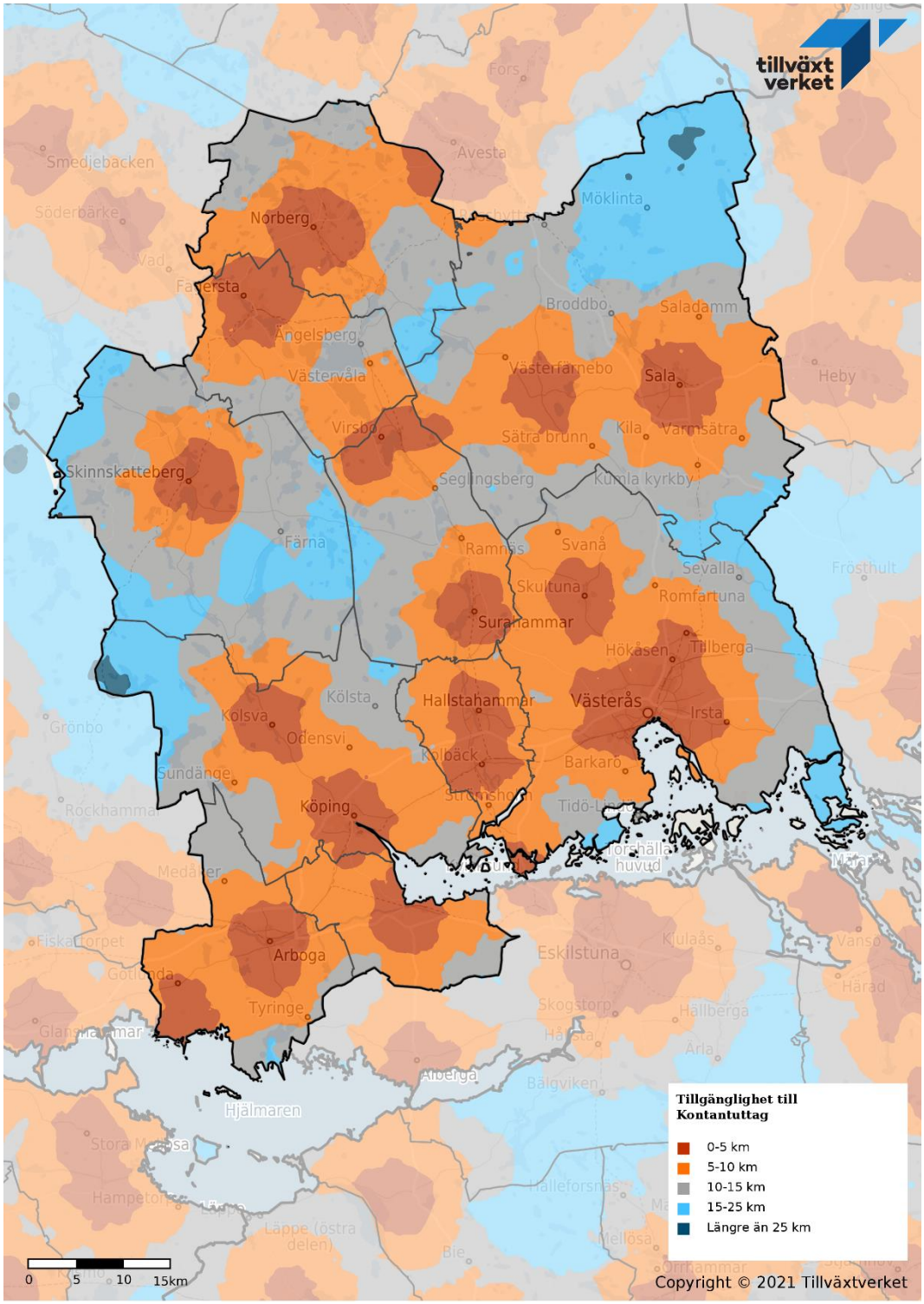
Diagram Västmanlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Västmanlands län.

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Västra Götaland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande inte är tillfredsställande i länet. Anledningen är att det inte finns möjlighet att betala räkningar över disk eller sätta in dagskassa i alla kommuner.

Som storstadslän är tillgången bra för de flesta, med mindre än 25 kilometer[69] till närmaste serviceställe. Infrastrukturen för grundläggande betaltjänster fortsätter att förändras. Även detta år har Handelsbanken slutat med kontanthantering. Möjligheten till personlig service för att ta ut kontanter eller betala räkningar är fortsatt försämrad. Däremot ökar möjligheterna att hantera kontanter i automater och tillgången till digitala betalningar i smarta telefoner.

Kontantanvändningen minskar, bland annat som en effekt av pandemin. Flera företag och butikskedjor har slutat att ta emot kontanter under det senaste året. Andra ser det däremot som en självklar service till sina kunder, kanske mer på landsbygden än i större städer. Det är också fler medborgare som använder digitala möjligheter för betaltjänster, troligen som en följd av pandemin. Samtidigt är den digitala klyftan fortfarande stor. Det finns mycket kvar att förbättra inom tillgänglighet innan fler kan bli digitalt delaktiga. Länsstyrelsen bedömer att det finns fortsatt behov av analoga betaltjänster.

24 av länets 49 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor, varav tre kommuner i norra Skaraborg saknar bank överhuvudtaget. I detta område saknas även möjlighet att betala räkningar hos bank eller ombud. I länet finns två ombud som får stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster.

[69] 99,98 procent av befolkningen i Västra Götaland har mindre än 25 km till närmaste ställe för kontantuttag.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort omvärldsbevakning, analyserat statistik, genomfört djupintervjuer med organisationer för de prioriterade målgrupperna, ombud för betaltjänster, värdetransportbolag, banker, betaltjänstaktörer samt några bibliotek.

Vi har skickat ut tre enkäter. Enkäten för privatpersoner, företag och föreningar har varit öppen större delen av året. De andra enkäterna är riktade till kommunerna, en till näringslivsutveckling och en till bibliotek. Underlaget är bearbetat till en helhet för bedömning av tillgång och behov.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången är tillfredsställande för de flesta, dock skiljer sig förutsättningarna mycket inom länet. Utifrån svaren i vår webbenkät[70] beror skillnaderna inte alltid på om det är större tätorter eller landsbygd, utan kan snarare bero på lokala förutsättningar eller medborgarnas engagemang för betaltjänstfrågor. Vi ser heller inte någon större skillnad mellan yngre och äldre. Användningen av kontanter har minskat och det är färre platser i länet där det går att ta ut kontanter eller sätta in dagskassa. Samtidigt framhåller människor i alla åldrar att kontanterna är viktiga även i framtiden. Flera ifrågasätter också hur det påverkar barn och unga att inte hantera kontanter, och om det kan leda till sämre förståelse för pengar och pengars värde.

Pandemin har påverkat betalningsvanorna. I vår enkät svarar ungefär 50 procent att de ändrat sitt beteende det senaste året. Fler betalar oftare med kort, Swish och blippar kortet, det vill säga kontaktlösa betalningar. Många svarar att de handlar mer på nätet än tidigare.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för äldre personer inte är tillfredsställande och att läget är försämrat. För många äldre är det en utmaning att de inte kan betala med kontanter. Det blir allt svårare att klara sig i vardagssituationer om du inte har tillgång till en smart telefon och e-legitimation, till exempel att betala i kollektivtrafiken. Nyckeln till att klara av digitala betalningar är i många fall BankID. De som av olika anledningar inte vill eller kan använda sig av e-legitimation blir utestängda från många tjänster. I Länsstyrelsens intervjuer med organisationer för äldre personer framkommer ändå att det är fler som vågat prova digitala lösningar under pandemin, till exempel att betala sina fakturor i internetbanken. I takt med att antal bankkontor minskar blir det också svårare att få hjälp över disk. Men läget är bättre där det finns lokala sparbanker.

I enkäten svarar 93 procent av de som är över 65 år att de har tillgång till teknisk utrustning såsom smart telefon, läsplatta eller dator i hemmet, som de kan använda för

[70] Enkäten till privatpersoner är besvarad av 669 personer, varav 150 personer, 24 procent, är äldre än 65 år.

digitala betaltjänster. Mer än 90 procent har tillgång till kort, medan 62 procent använder Swish och 55 procent blippar kortet.

För personer med funktionsnedsättning bedöms läget vara oförändrat under året, men fortfarande inte tillfredsställande. Problemen ökar när möjligheten att betala med kontanter minskar. Till exempel kan de med lindrig funktionsvariation vara relativt självständiga med kontanter, men i många fall klarar de inte av att hantera kort, koder eller BankID.

På ett särskilt boende som vi pratat med har brukarna oftast ett eget bankkort där anhörig eller god man kan sätta in pengar. Det är dock sällan brukarna kan använda kortet på egen hand, utan personalen behöver hjälpa till vid köp. Det finns inte alltid internetuppkoppling på särskilda boenden, vilket kan försvåra att ha tillgång till digitala tjänster.

Länsstyrelsen bedömer att situationen är tillfredsställande för företagare och föreningar, och att läget är i stort sett oförändrat det senaste året. Många företagare har minskat sin försäljning under året på grund av pandemin, vilket också medfört att de hanterar mindre mängd kontanter.

De flesta företag som svarat på vår enkät driver verksamhet på landsbygden och i mindre tätorter. De allra flesta svarar att de tar emot kontanter och planerar att fortsätta med det. Företagen vill vara tillmötesgående och erbjuda de betalningslösningar som kunderna vill använda. Samtidigt tar fler företagare bara betalt via digitala lösningar idag, till exempel Swish, men det kräver att det finns uppkoppling och att den är tillförlitlig. Många anser att kostnaden per transaktion för Swish som hög, då köpen ofta rör sig om mindre belopp. Detta gäller även för många föreningar. Pandemin har påverkat föreningarnas aktiviteter och därmed minskat kontanthanteringen, men flertalet föreningar som svarat på enkäten vill fortsätta med kontanter.

Pandemin har medfört att många butiker och rikstäckande kedjor inom handel har slutat ta emot kontanter, ibland med förevändningen att kontanter sprider smitta. Stoppet kan vara tillfälligt, men Länsstyrelsen befarar att detta kan bli permanent. Någon kedja har bekräftat att de har sagt upp sitt avtal med värdetransportören och att de inte kommer att börja ta emot kontanter igen. Beslutet att inte ta emot kontanter gäller också flera aktörer inom hotell- och restaurangbranschen. Då Västra Götaland brukar ha många utländska turister kan detta påverka hela turistbranschen.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet ställen för kontantuttag i länet har ökat med knappt 20 procent enligt statistiken från Pipos Serviceanalys. Ökningen består främst i att uttag i Ica-butiker numera räknas med. I praktiken medför detta ingen större förändring jämfört med tidigare år. Snarare har det senaste året medfört en minskning i antalet serviceställen för kontantuttag. Antalet uttagsautomater minskar med 12 automater. Även antalet bankkassor som hanterar kontanter minskar. Det är främst Handelsbanken som slutar ta emot kontanter på sju

kontor i länet. Men även några lokala sparbanker slutar hantera kontanter, troligen som en följd av att de inte omfattas av kraven i den nya lagstiftningen.

För dagskasseinsättning är antalet serviceställen i stort sett oförändrat, om vi ser till det totala antalet. Statistiken visar att antalet serviceboxar minskar med 5 stycken till totalt 74. Några serviceboxar har bytt huvudman under året. Samtidigt ökar antalet insättningsautomater med 7, till 59 stycken. Denna ökning antar vi är kopplad till den nya lagstiftningen för kontanthantering.

24 av länets 49 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor. Gullspång, Töreboda och Karlsborg saknar bank överhuvudtaget. Dessa tre kommuner saknar också betalningsförmedling. I Lilla Edets kommun finns ingen dagskasseinsättning sedan några år tillbaka.

I vår enkät till privatpersoner svarar många att det blir allt vanligare att de inte kan betala med kontanter fast de vill. Detta gäller i hela länet och är inte beroende av om det är tätort eller landsbygd. Däremot verkar personer i större orter ta situationen med jämnmod, medan flera på landsbygden skriver att de väljer att endast handla i butiker som tar emot kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har ett väl utbyggt fibernät. 81 procent av länets invånare har tillgång till bredband[71]. Dock är det fortfarande endast 69 procent av befolkningen på landsbygden som har tillgång till bredband. Mobiltäckningen i länet är mycket god, men den kan vara dålig i vissa områden till exempel i skogsbygd och glest befolkade områden.

Är uppkopplingen dålig kan det innebära att till exempel företagare har sämre möjligheter att ta betalt med digitala lösningar. Det blir extra olyckligt om detta också sammanfaller med områden som redan har sämre möjligheter till grundläggande betaltjänster, exempelvis i nordöstra Skaraborg och områden i Dalsland. Dessa områden är ofta betydelsefulla för friluftsliv och turism, varför en dålig uppkoppling kan leda till en sämre möjlighet till utveckling av turism och företag.

Mycket arbete med att främja digital delaktighet har pågått under tidigare år, men under pandemin har detta arbete inte gått att genomföra i samma omfattning. I länet finns två Digidel-center. Biblioteken gör viktigt arbete för att främja den digitala kunskapen hos medborgarna. Många bibliotek har projekt för digital delaktighet, men de är fördröjda på grund av pandemin.

[71] Enligt www.bredbandskartan.se från PTS med uppgifter från den 31 augusti 2021.

Tre kommuner i länet är modellkommuner för äldreomsorgens digitalisering via SKR, Sveriges kommuner och regioner[72]. Borås Stad har ett projekt där de bland annat lånar ut surfplattor till seniorer och ger individuell hjälp att starta upp.

I januari deltog vi i konferensen ”Vår digitala invånare”. Konferensen var ett samarbete mellan Västra Götalandsregionens (VGR) Förvaltning för kulturutveckling och Digitaliseringsrådet, samt Länsstyrelsen i Västra Götaland.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har fortsatt arbetet med att sprida information om grundläggande betaltjänster och ökad digital delaktighet i våra nätverk i länet. På grund av pandemin har vi inte kunnat genomföra aktiviteter i den omfattning som var planerat. Vi har också ändrat bemanning i projektet, bland annat har en medarbetare med kort varsel fått ställa om och arbeta med pandemitillsyn.

I december beslutade Länsstyrelsen om stöd till ett ombud för dagskasseinsättning i Töreboda. Detta ombud har tidigare fått stöd under tre år. Under sommaren 2020 undersökte Länsstyrelsen intresset för tjänsten och slutsatsen blev att det finns behov av ett ombud. I länet finns även ett ombud i Munkedals kommun som får stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen har genomfört utbildning för nyanlända i samverkan med några kommuner i länet. Vår kollega har hållit utbildningen på arabiska eller lätt svenska. Vi har haft möten med några kommuner som har projekt med seniorer och digital delaktighet. Samtliga kommunbibliotek i länet har fått material på olika språk för att kunna informera om digitala betalningar.

Länsstyrelsen har sedan många år tillbaka samarbete med VGR om betaltjänster och servicefrågor inom i det regionala serviceprogrammet. Konferensen ”Vår digitala invånare”, som genomfördes tillsammans med VGR, var digital på grund av rådande restriktioner. Detta gav möjlighet till deltagande från andra län och Norge. Vår medverkan har gett nya kontakter att arbeta vidare med för att främja digital delaktighet.

Regelbundet samarbete finns med Länsstyrelserna i Skåne och Örebro län, till exempel med digitala möten. Länsstyrelsen har under året haft representanter i två nationella arbetsgrupper samt i stödgruppen till den nationella samordningen i Dalarna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Tillgången till betaltjänster är angelägen både i ett vardagsperspektiv och i ett krisperspektiv. Den digitala utvecklingen har tagit många kliv framåt under pandemin, samtidigt som det fortfarande är en stor grupp som inte kan delta i den alltmer digitala

[72] Borås, Grästorp och Uddevalla är modellkommuner i Västra Götalands län.

vardagen. I denna grupp är det många som är äldre, men även flera som lever på landsbygden eller bor i hushåll med låga inkomster.

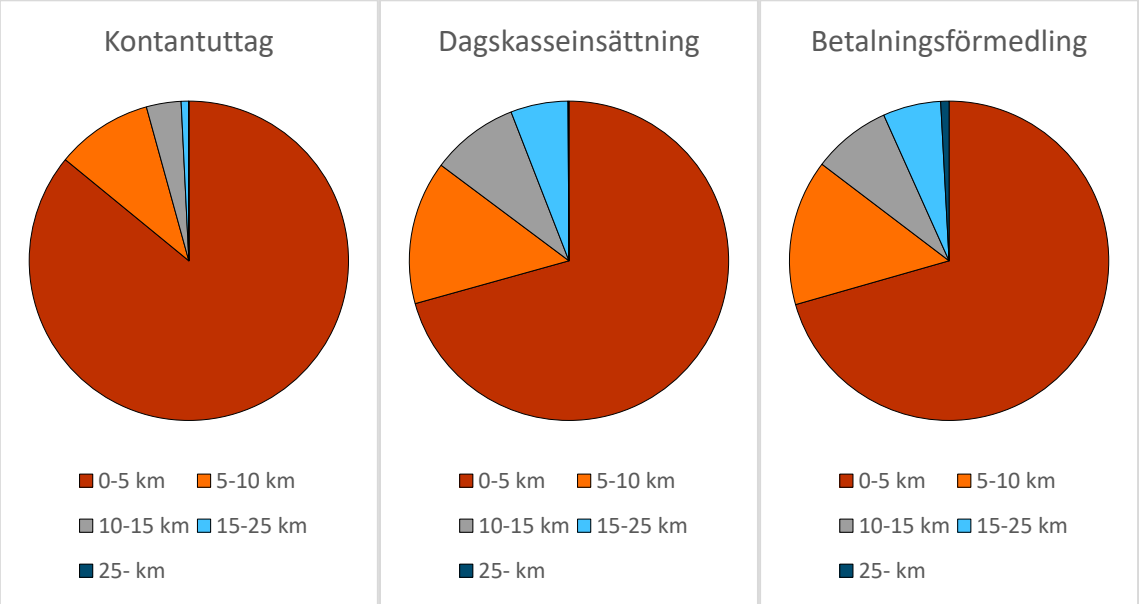
Det är en utmaning för samhället att säkerställa att alla har någon möjlighet att ta del av tjänster och betala för sig. Utvecklingen har gett många lösningar som bara finns tillgängliga digitalt och med enbart BankID som e-legitimation. För att inkludera alla i samhällsutvecklingen behövs både digitala och analoga lösningar.

Kontanthanteringen är även fortsatt en utmaning. Den nya lagstiftningen har bromsat avvecklingen, samtidigt som pandemin medfört att aktörer har slutat hantera kontanter. Det är viktigt med en stabil och rikstäckande infrastruktur, både för kontanthantering i vardagen, men också i händelse av samhällsstörning eller kris.

Rapporten är sammanställd av Linda Andersson och Agneta Olsson. Bevakningsarbete är också genomfört av Eva Olsson och Ida Claesson.

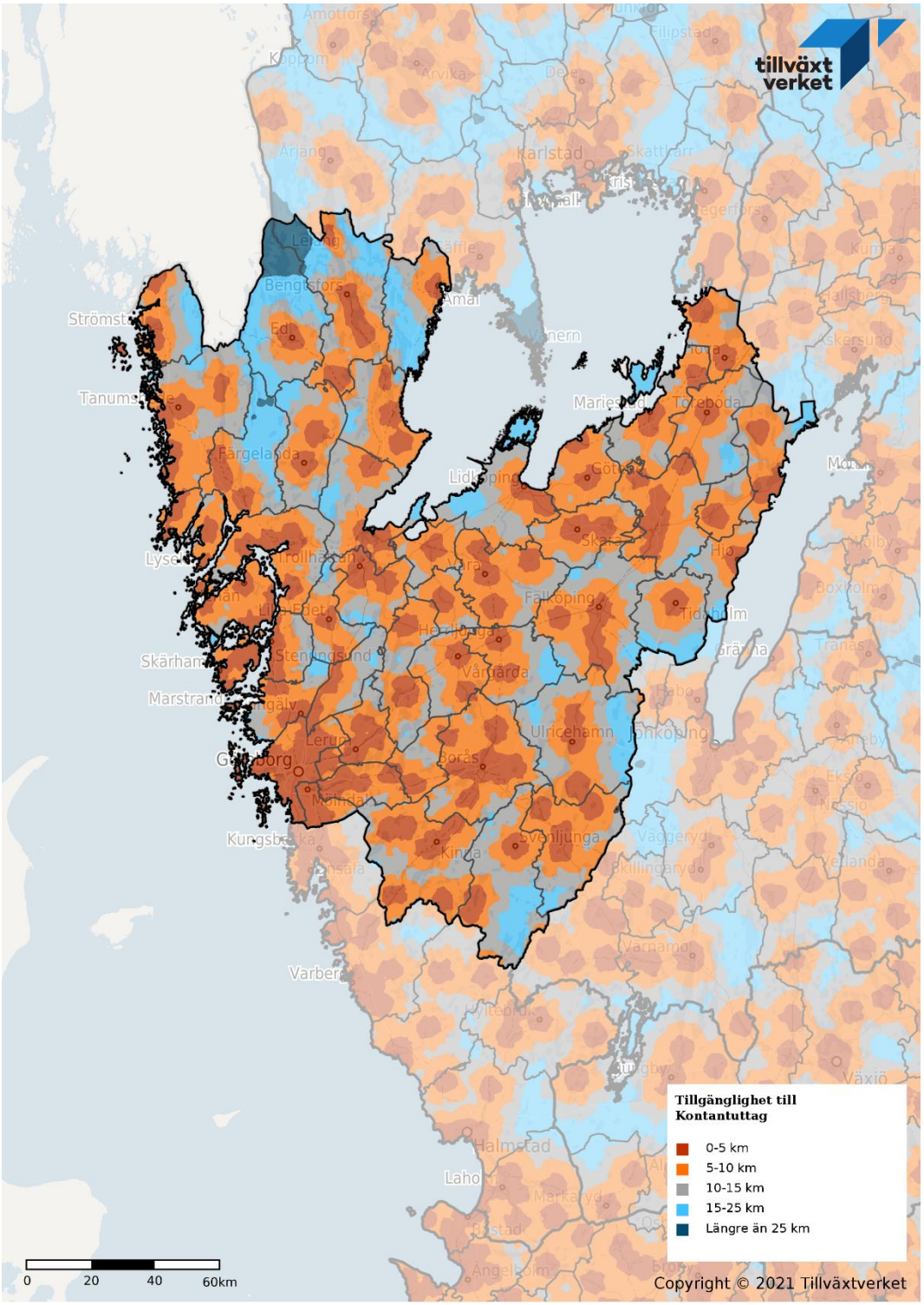
Diagram Västra Götalands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Västra Götalands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

I Örebro län har tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt att minska under 2021. När det gäller kommuner som saknar tillgång till grundläggande betaltjänster är det Degerfors kommun som saknar både dagskasseinsättning och betalningsförmedling. Laxå och Askersunds kommuner saknar tillgång till betalningsförmedling.

Kontanthanteringen bedöms ha påverkats av pandemin. Det är fortsatt färre antal platser där kontanter kan användas och fler där kunder uppmanas att använda kort. Statistik från Bankomat visar att kontantuttagen i deras uttagsautomater har minskat med 14 procent under året jämfört med 2020. I genomsnitt tar länsborna ut 417 kronor per månad.

I stort är vår bedömning att tillgången till grundläggande betaltjänster för allmänheten är tillfredsställande, då majoriteten använder och klarar av att hantera olika digitala lösningar för de betaltjänster som finns. I de dialoger vi haft med utsatta grupper har vi också sett ett betydande utanförskap, där personer ofta är beroende av andras hjälp för att klara sina vardagliga betaltjänster. För dessa grupper är inte tillgången tillfredsställande. I och med den pågående pandemin har fler personer med möjlighet, börjat använda digitala betaltjänster. Många av de som inte använder digitala tjänster idag, bedömer vi heller inte ha möjlighet att använda dem så som tjänsterna är utformade idag.

Pandemin har bidragit till att den personliga servicen och öppettider hos exempelvis banker, men även andra platser där personer som behöver hjälp har vänt sig som bibliotek, har minskat. De utsatta grupper som vi intervjuat uppger att tillgängligheten har blivit sämre under de senaste fem åren och att det senaste året blivit ännu svårare att få personlig hjälp.

Årets bevakningsarbete

Underlaget till årets bevakningsarbete har vi tagit fram genom dialoger, enkäter och intervjuer med privatpersoner, pensionärsorganisationer, föreningar, företag,

värdetransportföretag, banker, kommuner, bibliotek och Region Örebro län. För att ta fram statistik över den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har tjänsten Pipos Serviceanalys använts. Arbetet innehåller både kvantitativa och kvalitativa undersökningar som tillsammans med omvärldsbevakning gett oss underlag till bedömningen om tillgången till grundläggande betaltjänster i Örebro län.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet varierar och beror bland annat på kunskapsnivå, ekonomiska förutsättningar, funktionsnedsättning och tekniska lösningar. I bevakningsarbetet ser vi att det är vissa individer i olika grupper som har svårigheter att hantera grundläggande betaltjänster. Det är exempelvis äldre med åldersrelaterade sjukdomar, personer med vissa funktionsnedsättningar som kognitiv funktionsnedsättning, utrikesfödda med språksvårigheter och socioekonomiskt svaga individer. I dessa grupper är kontantanvändningen ofta vanligare och behovet av personlig service större jämfört med andra grupper. I de samtal vi haft med olika socialt stödjande organisationer som exempelvis Eksam och Stadsmissionen uttrycker de ett behov av personligt stöd och utbildningsinsatser inom grundläggande betaltjänster. De individer som söker sig till organisationerna har många gånger en misstro till offentlig verksamhet och skulle inte söka hjälp någon annanstans.

När bankkontoren lägger ned och den personliga servicen försvinner är det fler som söker hjälp på andra ställen, exempelvis via anhöriga eller olika föreningar. I parförhållanden är det ofta endast en person som sköter bankärenden. I dagsläget är det vanligt att man hjälper till på enklast möjliga sätt, vilket kan innebära att personliga inloggningsuppgifter delas, något som bankerna varnar för. Bankernas brevbaserade girotjänster är fortsatt väldigt viktiga då de används av många. En tillförlitlig och tillgänglig postgång är viktig för att tjänsten ska fortsätta vara ett bra alternativ för de som inte kan eller vill hantera de digitala lösningarna.

Hos personer med funktionsnedsättning varierar kunskapen och behoven av olika typer av betaltjänster, beroende på vilken typ av nedsättning personen har. Inom de olika grupperna finns det också stora variationer. Synskadade som känner sig trygga med den digitala tekniken föredrar ofta den och tycker att den fungerar bättre än kontanter. När det gäller människor med kognitiv funktionsnedsättning saknas säkra och anpassade alternativ till kontanter. Det medför att de blir utestängda från platser som inte accepterar kontanter eller möjligheten att handla på internet, eftersom de ofta saknar tillgång till betalkort som fungerar för internetköp. Ett problem som ibland dyker upp hos hemtjänsten eller på gruppboenden är att bankkort och kod lämnas ut för att få hjälp med vardagsärenden.

Covid-19 har påverkat utsatta grupper på olika sätt. De som tidigare närmat sig digitala lösningar som Swish och Mobilt BankID har i och med pandemin tagit steget och lärt sig de olika lösningarna. Vi ser också att de som inte har haft möjlighet att lära sig, nu befinner sig i ett ännu större utanförskap och beroendeställning till exempelvis anhöriga.

Parkering med mobilapp är ett fortsatt problem som många medborgare tycker är krångligt. De personer som vi pratat med berättar om problem med nedladdning och betalning. Ett problem är att apparna kräver att vi sparar kortuppgifter i dem samtidigt som polisen varnar för den typen av handling. På polisens webbsida står det: ”*Tillåt inte webbsidan eller appen du handlar genom att spara dina person- och kortuppgifter.”*[73]

För utländska turister finns det problem när många platser valt att endast acceptera Swish. Det finns också problem med kortbetalningar då inte alla kort fungerar i vissa terminaler. Vi har också fått information från turister som tycker att det är svårt att ta ut kontanter då närmsta uttagsautomat varit ur funktion.

Föreningar rapporterar om problem med kostnader kopplade till betaltjänster. Det gäller både kontanthanteringen och de digitala lösningarna som Swish och kortbetalningar.

I kontakt med näringslivschefer och lokala företagarföreningar påpekar de att fler har långt till dagskassedeponering, men det är något som företagen löser. Flera företag och föreningar påpekar även problem med mynthantering. För att företag ska kunna fortsätta med kontanter ser de ett behov av en mindre kostsam hantering.

Den nya lagstiftningen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter bedöms inte ha haft någon större inverkan på tillgången till grundläggande betaltjänster i länet.

Infrastrukturen för kontanthantering

I länet är det två kommuner som helt saknar bankkontor och betalningsförmedling, Laxå och Degerfors kommun. I Askersunds kommun finns inte heller någon betalningsförmedling, men det finns en banklokal för förbokade besök. I de andra kommunerna finns det bankkontor, men endast ett fåtal hanterar kontanter. Under året har Handelsbanken stängt sina kontor i Kopparberg och Frövi. Idag finns endast bankkontor med kontanthantering i fyra av länets tolv kommuner. Vi ser en skillnad där det finns lokala sparbanker då de på vissa kontor fortfarande hanterar kontanter även om dessa minskat under senare år.

Tillgång till kontantuttag bedöms som relativt god i länet och den kommun med längst medelavstånd till närmaste kontantuttag är Askersunds kommun med 6,4 kilometer. Enligt Bankomats statistik tog medborgarna i Örebro län ut 417 kronor i månaden det första halvåret 2021 jämfört med 483 kronor under 2020.

Betalningsförmedling är den tjänst med sämst tillgänglighet i länet. Medborgarna i Laxå kommun har i genomsnitt 34,2 kilometer till närmsta möjlighet att betala räkningar över disk. Därefter hamnar Askersunds kommun med 25,2 kilometer i genomsnitt.

[73] https://polisen.se/utsatt-for-brott/skydda-dig-mot-brott/bedrageri/kortbedrageri/

Dagskasseinsättning saknas fortsatt i Degerfors kommun, trots insatser för en kommersiell etablering på orten. Det är också den kommun som har längst genomsnittsavstånd till närmsta insättningsmöjlighet med 13,8 kilometer.

I Örebro län har den lokala värdetransportören avvecklats under året, vilket har medfört en omställning för företagets kunder. De företag som använde sig av värdetransportören har meddelat att de ser en minskad service och ökade kostnader vid kontanthantering.

I mindre orter i länet finns det en oro att mer service ska försvinna. Ett exempel från en lokal Facebook-grupp där en medlem uppmanar boende att använda uttagsautomaten så att den ska finnas kvar.



I länet finns det vissa butiker som slutat med kontanter, en del tillfälligt på grund av covid-19. I kontakt med företag har de även rapporterat att kontanthanteringen är så låg att det inte finns ekonomisk bäring att ha den kvar trots att de har kunder som vill betala med kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I vissa områden i länet saknas fiber och ibland är det även bristfällig mobiltäckning. En kommun där stora delar av landsbygden saknar en fast bredbandsanslutning är Ljusnarsbergs kommun. Tiveden i Laxå kommun, är ett område med stora behov av en stabil uppkoppling där den i dagsläget är bristfällig. Besöksnäringen är betydelsefull för det här området och utan täckning finns stora problem med bland annat bokningar och betalningar. Samarbete med marknadsaktör, bygd och kommun pågår för att bidra till att tillgången till infrastrukturen ska bli bättre.

Det har pågått aktiviteter för digital inkludering på flera håll i länet men inte alltid kopplat specifikt till betaltjänster. På grund av covid-19 har många utbildningstillfällen ställts in eller skjutits på framtiden. Det påverkar både de organisationer som driver verksamheten då de förlorar inkomst och medlemmar, samt de personer i digitalt utanförskap som har hamnat ännu mer utanför. Flera aktörer har även ställt om till olika digitala lösningar där olika målgrupper bjuds in till digitalt fika eller föreläsningar. Under hösten har en del fysiska träffar kunnat starta upp igen och det finns planer på bland annat bibliotek att erbjuda IT-hjälp till medborgare. Pandemin har också medfört att fler personer har börjat använda digitala betalsätt som exempelvis Swish. I och med att fler personer börjar använda digitala betaltjänster har vi i våra dialoger med personer sett en ökad oro för att bli lurad. Säkerhetsinformation blir därför extra viktig.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Örebro län finns ett statligt finansierat betaltjänstombud sedan år 2020. Ombudet erbjuder alla grundläggande betaltjänster och det används av de boende och verksamma i området. Under pandemin har insättningen av dagskassor minskat, vilket ombudet förklarat med att föreningar inte haft några aktiviteter.

Länsstyrelsen i Örebro län har fortsatt ansvar för den dagliga omvärldsbevakningen nationellt och vi uppdaterar vår kunskap genom olika studiebesök, seminarier och utbildningar. Vi medverkar även i den nationella stödgruppen, informationsgruppen och gruppen för digitala hjälpmedel där vi arbetar med betaltjänster som berör alla län.

I länet arbetar vi med betaltjänster utifrån den strategi som antogs 2020 och är en del av det regionala serviceprogrammet. Pandemin har medfört att många av de fysiska träffarna har blivit inställda och vi har erbjudit en del digitala utbildningar istället. Under hösten har vi börjat komma ut på fysiska informationsträffar.

Under året har vi genomfört följande informations- och utvecklingsinsatser:

- Digitala informations- och utbildningsinsatser bland annat inom digitala betalningar, hur man använder e-legitimation, säkerhet, framtidsfullmakt, anhörigbehörighet och banktjänster för gode män.
- Arrangerat träffar för målgrupperna äldre, socialt utsatta personer och utrikesfödda. För dessa målgrupper är fysiska träffar oftast lämpligast.
- Deltagit på andra aktörers arrangemang exempelvis under e-medborgarveckan.
- Löpande dialogmöten med vår styrgrupp med representanter för lokala pensionärsorganisationer, SeniorNet och Hela Sverige ska leva.
- Dialogmöten med näringslivschefer, värdetransportör, företagsföreningar, representanter från civilsamhället och kommuner.
- Löpande dialog med Örebro kommuns testbädd.
- Genomfört ett antal enkätundersökningar till olika målgrupper.
- Utskick av nyhetsbrev.
- Dialog med företag vid framtagandet av nya betaltjänster.
- Länsöverskridande samarbeten inom grundläggande betaltjänster
- I samband med etablering av obemannad butik eller beviljade bredbandsstöd i Landsbygdsprogrammet har vi några fall erbjudit utbildningsinsatser om betaltjänster.

Exempel på digitala utbildningsinsatser är att vi tillsammans med Svenska Bankföreningen och Swedbank arrangerat två föreläsningar om olika förmyndarskap och anhörigbehörigheter. I efterföljande diskussioner har det framkommit olika situationer där problem som rör detta finns, bland annat att genomföra autogirobetalningar för den dagliga livsföringen för anhörig och korthantering på olika typer av boenden. Länsstyrelsen i Örebro län svarade utifrån vårt betaltjänstperspektiv på remissen *Gode män och förvaltare – en översyn* (SOU 2021:36).

Under året har Länsstyrelsen i Örebro län utöver digitala träffar kunnat starta upp fysiska träffar i samlingslokaler för seniorer. Besökarna lockas till lättsam information om digitala betaltjänster genom att vi erbjuder fika och enklare tävlingar eller underhållning. På så sätt har vi även nått personer i digitalt utanförskap som i första skedet inte är intresserade av kunskaperna.

Länsstyrelsen i Örebro län har initierat ett arbete med Tietoevry för att utveckla en digital tjänst riktad till personer med lindrig utvecklingsstörning och kognitiv funktionsnedsättning. Tjänsten kallas för *Min Ekonom* och är en digital lösning som vill göra digitala pengar minst lika begripliga som kontanter och brygga över gapet mellan dagens kontanter och digitala pengar.

För målgruppen sverigefinnar har vi haft särskilda insatser som även kommer fortsätta under 2022. Vi har bland annat anpassat två informationsfilmer om betaltjänster, samt spridit det informationsmaterial som finns på finska för vidare dialog om målgruppsanpassning.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

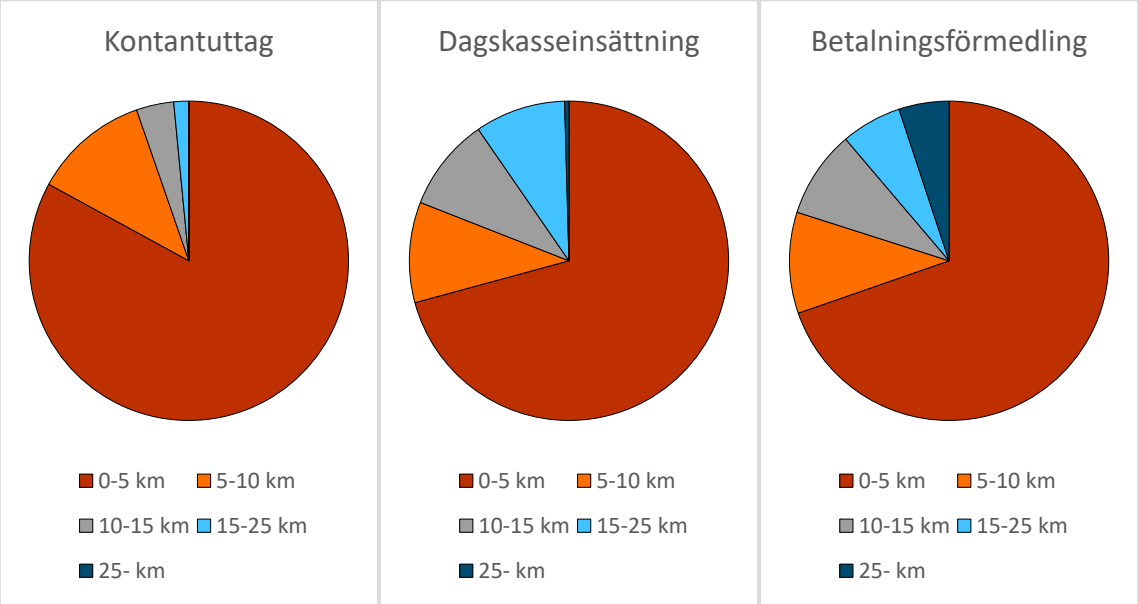
Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska. Det kommer fler digitala lösningar, och det krävs att de blir både säkrare och enklare att använda samt att de även fungerar vid en krissituation. Den senaste tidens IT-attacker på bland annat kassasystem och banker som haft driftstörningar vittnar om att flera olika betalalternativ är nödvändiga för ett robust betalsystem.

Då kontantkedjan är beroende av företag där antalet minskar, är den sårbar och ett fåtal aktörer agerar utan konkurrens. Med den minskade kontanthanteringen är det viktigt med fortsatta stöd- och utvecklingsinsatser och att länsstyrelsernas arbete följer utvecklingen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefine Eklund och Åsa Lindin.

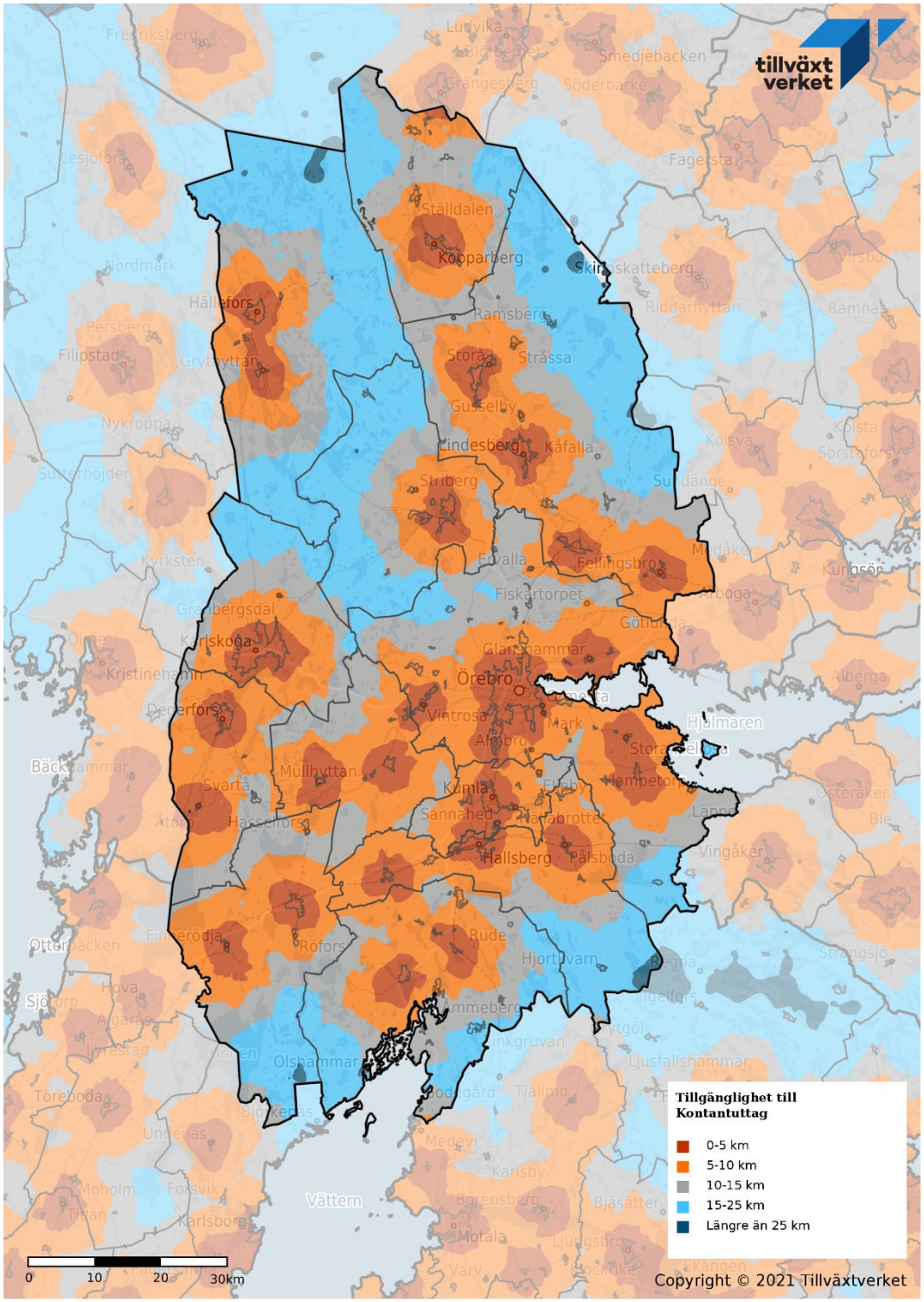
Diagram Örebro län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Örebro län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i likhet med föregående år, är tillfredsställande.

I likhet med föregående år kvarstår 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 förhållandevis likvärdiga över hela länet. Det finns alltså ingen landsbygdproblematik kopplat till detta. Informationen som inkommit från föreningar i länet visar snarare på att det i mindre orter med en Sparbank är en bättre situation för föreningarna än i övriga områden.

När det kommer till problematiken som finns hos grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är den väldigt starkt kopplad till det digitala utanförskapet. Länsstyrelsens bedömning är att en majoritet av alla inom de grupper som anser sig ha problem med de grundläggande betaltjänsterna befinner sig i någon form av digitalt utanförskap. Även om en majoritet av individerna inom dessa grupper inte har några problem med de grundläggande betaltjänsterna, är det ändå numerärt en stor grupp som känner ett utanförskap och vanmakt inför den snabba digitaliseringen av samhället. Den digitala klyftan mellan de som befinner sig i digitalt utanförskap och övriga blir också bara . Pandemin har gett denna utveckling en extra skjuts.

Förra hösten meddelade Handelsbanken att de skulle stänga 180 av sina 380 kontor i Sverige. Sedan dess har de stängt sex av sina elva kontor i länet. Kontoren som stängts är de i Borensberg, Linköping (Tornby), Norrköping (Fjärilsgatan), Söderköping, Vadstena och Åtvidaberg. Norrköping och Linköping har fortfarande kvar kontor. Kontor finns också kvar i Finspång, Mjölby och Motala. I ett enkätsvar har Handelsbanken svarat följande gällande framtida kontorsutbud i länet: ” Vi utvecklar och anpassar kontinuerligt vårt kontorsnät och våra mötesplatser utifrån våra kunders efterfrågan och behov. I dagsläget finns inga konkreta planer på ytterligare förändringar.”

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts främst genom det kontaktnät som byggts upp genom tidigare års bevakningsarbete. I detta kontaktnät ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor, pensionärs- och handikappföreningar, länets banker, företagsorganisationer samt föreningar runt om i länet. I år har en enkät skickats ut genom ett webbaserat enkätverktyg, vilket har gett ett större underlag av svar än tidigare år då enkäten har skickats genom e-post.

Fysiska besök har inte varit en del av bevakningsuppdraget i år.

Kartdatabasen Pipos Serviceanalys har använts för att undersöka och analysera tillgången till betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Flera banker rapporterar om en tydlig ökning av digitala betaltjänster inom flera åldersgrupper, citatet nedan från en bank i länet belyser detta:

” Ökad efterfrågan på BankID för att kunna hantera banktjänster digitalt. Behov av digitala betaltjänster i fler åldrar, både hos yngre (under 16 år) och äldre. Hantering av andra tjänster som till exempel handla på nätet, Swish, betala och logga in på 1177 etc”

Två kommuner i länet saknar bankkontor, dessa är Boxholm och Ödeshög.

Minskningen av bankkontor som hanterar kontanter över disk fortsätter. Det är numera bara sju stycken bankkontor i länet som hanterar kontanter över disk, vilket är en minskning på 600 procent sedan 2011.

Valdemarsviks Sparbank som har två kontor (Valdemarsvik och Gusum) har haft kontoret i Gusum enbart som en arbetsplats under pandemin, ej någon service. Efter sommaren så har kontoret använts för kunder med misstänkt covid-19 men som inte fått provsvar än. Sparbanken räknar med att öppna kontoret i Gusum efter årsskiftet.

Informationen som har inkommit från företagarorganisationer under året är att dagskassehanteringen inte ses som något problem bland företagarna i länet, vilket överensstämmer med informationen från föregående år. Länsstyrelsen gör därmed bedömningen att infrastrukturen gällande serviceboxar och värdetransporter i stort är tillfredställande i länet. Den informationen vi har fått in under året från företagare gäller problem med att kunna ta betalt på grund av avsaknad av fiber och bristfällig mobiltäckning.

För personer med funktionsnedsättning har vi precis som tidigare år fått information om brister i utformningen av uttagsautomater, vilket påverkar både personer med synnedsättning och rullstolsburna. Länsstyrelsen gjorde under sommaren en undersökning av 18 stycken uttagsautomater i nio olika kommuner. I samband med

undersökningen kontrollerade vi bland annat blindskriften, talfunktionen, höjden på automaten och skicket på knapparna. Tillsynen av uttagsautomater i Östergötland visade att uttagsautomaterna överlag har en god tillgänglighet men att det fanns vissa brister, framför allt relaterat till talfunktionen. 7 av 18 uttagsautomater hade brist i talfunktionen. Talfunktionen gick att aktivera men ljudet var så pass lågt att man inte kunde höra vad som sades. Det gick inte heller att justera ljudet. Denna brist gör att talfunktionen blir i princip verkningslös. Andra brister var att vissa uttagsautomater satt för högt upp och att vissa av knapparna på några automater krävde stor kraft för att tryckas ner.

Viktigt att tänka på gällande vissa äldre och personer med funktionsnedsättning är det stora ansvar som andra ledets användare tar, framför allt beträffande betalning av räkningar. Många är också beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla tjänsten bankgirot vid betalning av räkningar.

Infrastrukturen för kontanthantering

I sju kommuner (en fler än förra året) i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns sju bankkontor (ett färre än förra året) som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater har minskat från 111 stycken förra året till 110 detta år. Det finns minst en uttagsautomat i alla kommuner. I länet är det 417 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Finspång och Boxholm, med 177 respektive 121 personer. 97,45 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till närmaste kontantuttag och 93,16 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

I två kommuner (samma som förra året) i länet saknas helt möjlighet till betalningsförmedling. Dessa kommuner är Boxholm och Ödeshög. I länet är det 10 239 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Ödeshög, med 2 725 respektive 4 096 personer. 87,74 procent av befolkningen i länet har kortare än 15 kilometer till betalningsförmedling och 77,05 procent av befolkningen i länet har kortare än 10 kilometer.

Som föregående år saknar en kommun (Boxholm) servicebox. Antalet serviceboxar har gått ner från 48 stycken förra året till 45 detta år. I länet är det 4 348 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Finspång och Norrköping, med 1026 respektive 1487 stycken. 90,11 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till dagskassehantering och 81,44 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

16 procent av hushållen i länet saknar idag tillgång till fiber, vilket motsvarar cirka 36 000 hushåll. På landsbygden (utanför tätort) saknar 45 procent fiber, vilket motsvarar cirka 11 000 hushåll. Vilken kapacitet som behövs för att utföra grundläggande betaltjänster är dock inte självklart. För områden som har under 10 Mbit/s så ska Post-

och telestyrelsen garantera upp till 10 Mbit/s för verksamhetsställen och bostäder enligt den statliga garantin, SOTnivån. SOT-nivån gör dock ingen skillnad på fast respektive mobilt bredband. Med mobilt bredband finns alltid risken med överbelastade nät, främst i turistområden.

Nedmonteringen av kopparnätet har under året fortsatt i länet. Individer som bor i områden där kopparnätet försvunnit och ingen fiberutbyggnad gjorts, anser att detta har begränsat deras möjligheter att utföra betaltjänster digitalt. Detta är som mest tydligt i områden där mobilnäten saknar yttäckning.

De olika utbildningar i länet som finns gällande digital delaktighet har under året ”legat på is”, precis som under föregående år. Vi räknar med att dessa kommer att återupptas under 2022.

Alla länets banker bedriver antingen utbildning och/eller hjälper kunden personligen vid besök. Nedan finns ett citat från en bank i länet om hur de hjälper kunder som vill lära sig betala sina räkningar digitalt:

” Vi hjälper kund att få tillgång till tjänsten och vägleder om behov finns. Kund som behöver stöd för att komma igång har möjlighet att besöka ett kontor. Vi har kunnig personal som stöd samt en kunddator.”

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har tagit fram en strategi för arbetet med grundläggande betaltjänster. Strategin gäller för åren 2019–2021 och innehåller mål och aktiviteter kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet. Strategin har tagits fram i samråd med länets kommuner, Region Östergötland och den ideella organisationen Hela Sverige ska leva. Det övergripande syftet med strategin är att ge en överblick över hur tillgången till betaltjänster ser ut i Östergötlands län samt fastställa mål och aktiviteter för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Vidare har vi velat tydliggöra insatserna som görs regionalt inom uppdraget och få en längre och tydligare tidsperiod på tre år för att kunna arbeta mer strategiskt med uppdraget.

Under andra halvan av 2021 har vi fortsatt jobba med att revidera betaltjänststrategin. Ett beslut om reviderad betaltjänststrategi som gäller från och med 1 januari 2022 kommer att tas innan årsskiftet. Den reviderade betaltjänststrategin har kvar samma mål och aktiviteter, och gäller tillsvidare och kommer framöver revideras vartannat år. Då en betydande del av perioden 2019–2021 har påverkats av pandemin har vi tyvärr inte kunnat arbeta med aktiviteterna i strategin i den mån som det var tänkt.

Länsstyrelsen kommer från och med januari 2022 till juni 2023 driva projektet Hållbara Servicenoder. Projektet syftar till att stärka och utveckla kommersiell service i form av grundläggande betaltjänster i landsbygden, samt att annan kommersiell och offentlig service genom projektet får stärkande effekter lokalt. Det långsiktiga målet är att handlingskraftiga samverkansgrupper med lokala aktörer bildas i områdena och stärker

områdenas service och attraktivitet. Fyra orter kommer medverka i projektet, och orterna har valts därför att de är avståndsmässigt sårbara. Projektet kommer att medfinansieras av Region Östergötland och de aktuella kommunerna. Det var från början tänkt att projektet skulle ha startat 1 januari i år, men vi har valt att flytta projektet då vi bedömer att det är helt beroende av fysiska aktiviteter.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram och länets betaltjänststrategi är en bilaga till det. Länsstyrelsen har under året haft fortsatt god kontakt med den ansvarige för det regionala serviceprogrammet på regionen. Samarbetet har bland annat skett genom partnerskapet för det regionala serviceprogrammet där också kommunerna och Hela Sverige ska leva ingår. Partnerskapsträffarna har i år varit digitala.

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

I länet finns det två betaltjänstombud, båda i skärgården, varav en i Arkösund och en i Sankt Anna. Lösningarna är i form av en recyclingmaskin vilken laddas med dagskassor från närområdet och sedan används som en uttagsautomat. Betaltjänstombuden är inom ramarna för det regionala serviceprogrammet och länets betaltjänststrategi. Länsstyrelsen har valt, efter en utvärdering tillsammans med kommunen och ombudet, att förlänga avtalet med Arkösund i två år fram till och med 2022. Efter utvärdering av recyclingmaskinen i Sankt Anna har vi tillsammans med ombudet konstaterat att kundunderlaget varit för litet och recyclingmaskinen kommer därmed avvecklas efter årsskiftet.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

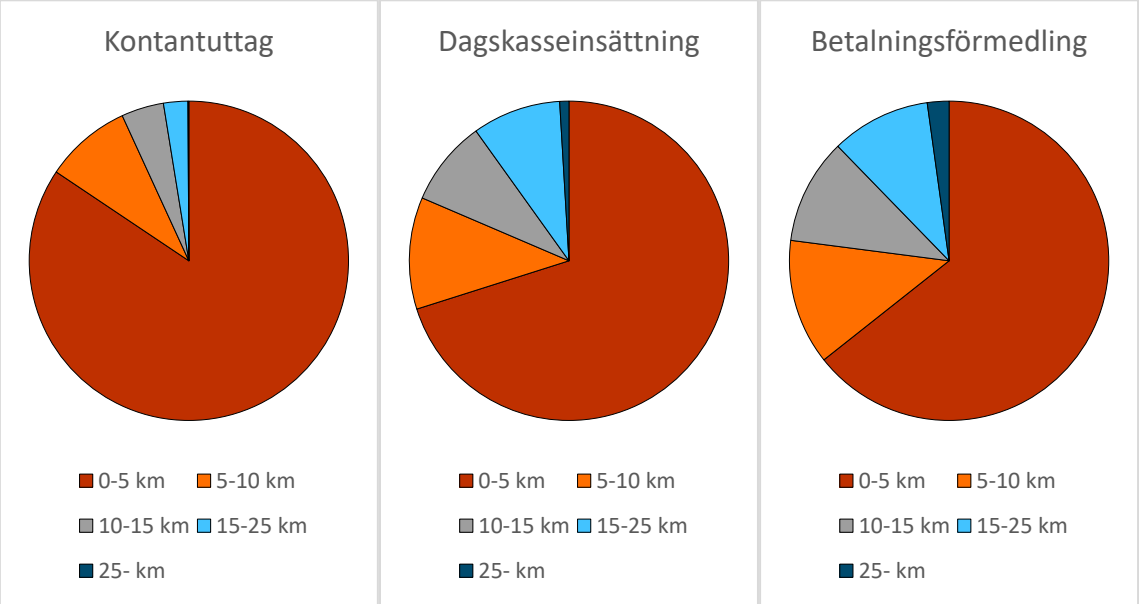
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Den digitala klyftan mellan de som befinner sig i ett digitalt utanförskap och övriga kommer med största sannolikhet att öka de närmaste åren. Arbetet med digital delaktighet blir därmed en allt viktigare fråga, där grundläggande betaltjänster är en viktig del. Informations- och utbildningsinsatser behöver anordnas och de nya digitala lösningarna behöver inkludera fler som idag av olika anledningar inte är digitalt delaktiga.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren.

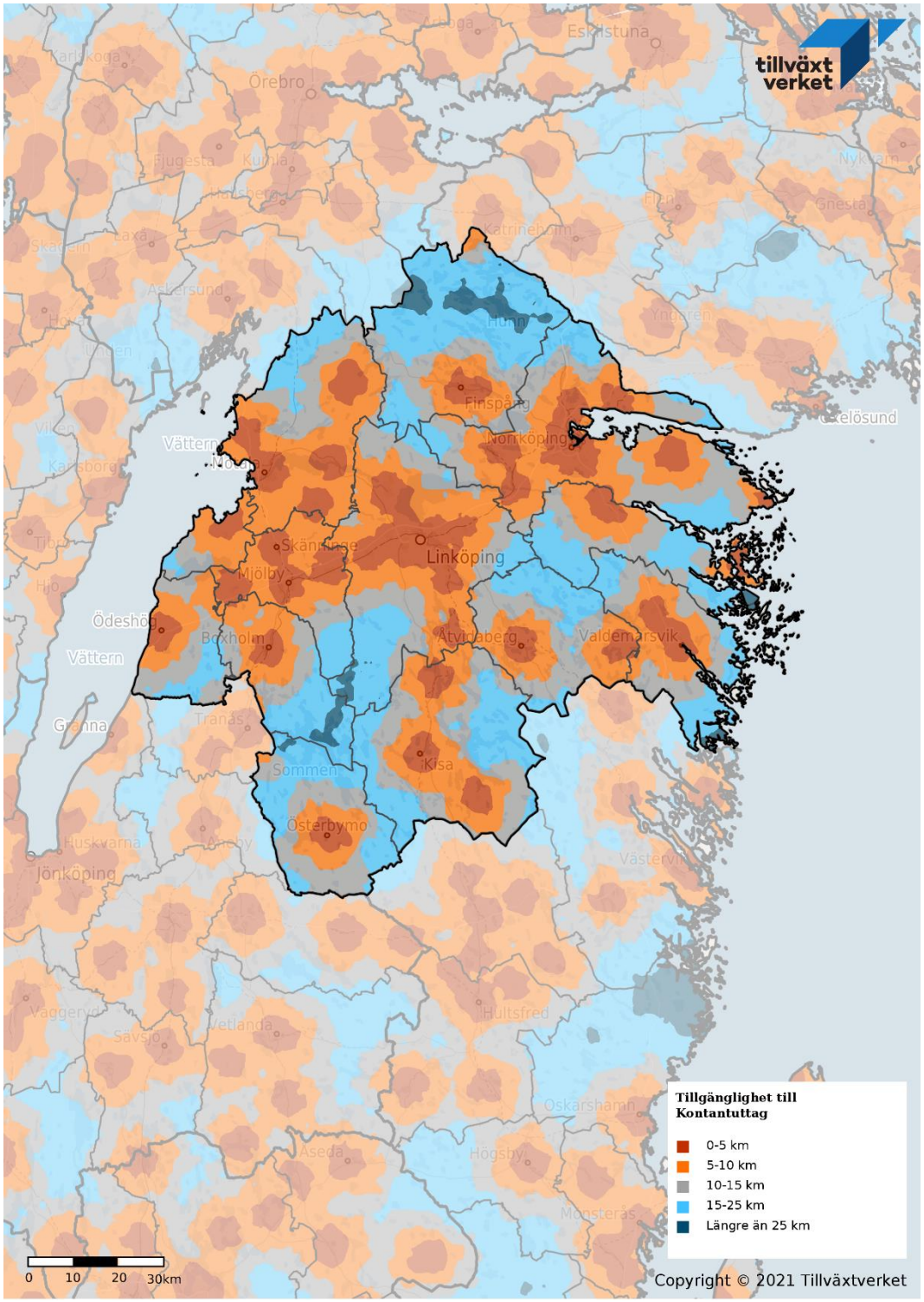
Diagram Östergötlands län

Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta Östergötlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen.
Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelserna