Länsstyrelserna

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2015

Omslagsbild: Gamla sedlar byts mot nya. Foto: Riksbanken
Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen Dalarnas län webbplats:
www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer.
ISSN: 1654-7691. Tryck Taberg Media Group, november 2015.

Bevakning av grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsernas årsrapport 2015

Christina Rehnberg
Monica Rönnlund

Länsstyrelserna

Sammanfattning

Enligt Riksdagen ska alla i samhället ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Vi bedömer att det fortfarande finns många i samhället som upplever att de har problem med att sköta sina betaltjänster på ett säkert sätt och till rimliga kostnader. Vi ser att dessa problem påverkar utvecklingen av föreningslivet, tillväxten för företagare på landsbygden och i skärgårdar och den enskilde individens vardag.

Vi vill sammanfatta 2015 års bevakning så här:

Digital utveckling och möjlighet till uppkoppling

Utvecklingen mot ett alltmer digitalt samhälle går snabbt i Sverige. Det skapar många möjligheter, men även många utmaningar. Digitaliseringen ökar gapet mellan de som kan hantera tekniken och de som av olika anledningar inte kan det. De som framförallt gynnas är de som redan är ekonomiskt starka, har relevant kunskap, samt en stabil bredbandsuppkoppling och mobilnätstäckning. Enligt vår bevakning är kapacitetsbristen i näten påtaglig och skapar betaltjänstproblem i glest befolkade områden och skärgårdar. Detta drabbar företag och föreningar ekonomiskt och påverkar tillväxten negativt.

Handelsbankens förändringar

Bankkontor som hanterar kontanter har minskat kraftigt sedan 2011, från 1415 stycken till 694 stycken. Utöver det har 154 bankkontor stängts. Handelsbanken har varit en av få banker som valt att behålla kontanthanteringen. Men i mitten av oktober meddelade Handelsbanken att de slutar med kontanter vid 95 kontor runt om i landet. Det innebar att det sista uttagstället för kontanter upphörde på 13 orter. Men det är för tidigt att analysera hela omfattningen av Handelsbankens förändring. Utöver det har ytterligare 16 kontor från andra banker slutat med kontanter under året.

Kommunernas ansvar för individer

Det är kommunerna som har ansvaret för att enskilda individer får sina behov av service och omsorg tillgodosedda. Både kommunens personal och de som behöver hjälp är drabbade av betaltjänstproblematiken. Det krävs ett bättre samarbete med kommuner lokalt och nationellt för att lösa dessa problem. Vi arbetar för att utveckla samarbetet med kommunerna. Bland annat har problem kartlagts och analyserats av länsstyrelserna i Örebro, Västra Götaland, Värmland och Uppsala län tillsammans med Pensionärernas Riksorganisation, Post- och telestyrelsen och ett antal kommuner.

Flyktingar och betaltjänster

Det finns många asylboenden i områden där tillgängligheten till service är bristfällig. Trycket på de serviceställen som finns ökar avsevärt med det ökande antalet flyktingar som kommer till landet. Nyanlända får av Migrationsverket kontantkort från ICA-banken, som de kan betala med på vissa ställen. Många föredrar dock att använda kontanter och väljer därför att ta ut pengar. Därför är det viktigt att det finns uttagsmöjligheter på rimliga avstånd. Vi ser också att behovet av gode män för flyktingar är större än tillgången av dessa.

Utbytet av sedlar och mynt

Riksbanken har gjort bedömningen att kontanter kommer att användas under många år framöver. För att förbättra säkerhetsdetaljerna och bidra till en miljövänligare kontanthantering pågår nu det största sedel- och myntutbytet i vår historia. Utbytet kommer till stor del att ske i handeln. Vi ser att småföretag och föreningar saknar kunskap om de olika tidpunkterna för när de gamla pengarna blir ogiltiga och vad utbytet innebär för deras verksamhet. Svensk Handel menar att bankerna flyr sitt ansvar och ställer orimliga krav på företagen. Kostnaderna som kommer att drabba handeln i samband med detta uppgår till cirka en miljard kronor. Det handlar bland annat om att byta kassasystem och transporter av kontanter. Förutom kostnaderna ökar riskerna för rån när mer kontanter finns i butikerna.

Ett ökat intresse för betaltjänstfrågor

För att alla i samhället ska kunna betala och ta betalt behöver vi arbeta tillsammans lokalt, regionalt och nationellt. Vi har under 2015 blivit bättre på det, men det finns mer att göra. Problem med betaltjänster, framförallt kontanthantering, har fått stor uppmärksamhet under året i media, i politiken och hos allmänheten. Det pågår arbeten inom hela EU, som bland annat ska ge alla EU-medborgare rätt till eget bankkonto och betalkort. Finansdepartementet har belyst frågan på flera sätt under året. Ett Svenskt Betalningsråd har etablerats under ledning av Riksbanken. Vi länsstyrelser har fått till ett samarbete med bankorganisationerna och Sveriges kommuner och landsting.

Det krävs stöd från staten även framöver

De närmaste åren kommer det att finnas människor som upplever problem med att utföra sina betaltjänster, eller med att hjälpa andra att sköta sina betaltjänster. I vissa geografiska områden kommer det att finnas behov av särskilda lösningar. För att hantera det behöver staten fortsätta att ge stöd och bidrag. Lösningar som fungerar och är rättssäkra behöver utvecklas, framförallt för äldre och för personer med funktionsnedsättningar. Det kan både vara tekniska lösningar och nya arbetssätt och rutiner. Vi har uppskattat att minst 1,5 miljoner människor i Sverige skulle ha nytta av innovativa betaltjänstlösningar.

Innehållsförteckning

Sammanfattning ... 3
Inledning ... 7
Bakgrund och vårt uppdrag ... 7
Hur vi arbetar ... 8
Problem vi möter ... 10
För privatpersoner ... 10
För företag ... 14
För föreningar ... 15
Kontanternas betydelse ... 19
Kontanthanteringen ... 19
Sedel- och myntutbytet ... 21
Gemensamt samhällsansvar ... 24
Sverige blir alltmer digitalt ... 26
Täckning och möjlighet till uppkoppling ... 28
Säkerhet ... 30
Våra samlade bedömningar ... 31
Våra insatser ... 33
Exempel på gemensamma projekt ... 33
Innovationsupphandling av betaltjänster ... 33
Genusperspektivet på betaltjänster ... 34
Kustlänsgruppen ... 35
Trender och framtid ... 36
Förkortningar ... 37
Referenser ... 38
Bilaga 1. Länsstyrelsernas bevakning 2015 ... 39
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län ... 40
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarna ... 43
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län ... 47
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län ... 50
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län ... 54
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län ... 57
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län ... 60
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län ... 64
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län ... 68

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län ... 71
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län ... 74
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm ... 78
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanland ... 82
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län ... 86
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län ... 89
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län ... 93
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Västernorrland ... 96
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län ... 99
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län ... 102
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län ... 106
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län ... 109
Bilaga 2. Individer och kommunsamverkan ... 113

Inledning

Bakgrund och vårt uppdrag

Fram till 2009 fanns Svensk kassaservice AB.[1] De gjorde det möjligt för alla att använda kontanter och betala räkningar över disk eller genom lantbrevbärare. Numera erbjuds betaltjänster främst på marknadsmässiga villkor, vilket skapar svårigheter för vissa personer och i vissa områden i landet. Riksdagen har bestämt att staten ska arbeta för att alla ska kunna använda de grundläggande betaltjänsterna, det vill säga tjänster för att:

- sköta betalningsförmedling, att betala och ta betalt
- ta ut kontanter
- sätta in dagskassor på bankkonto för näringsidkare och ideella föreningar

I takt med att vi väljer att utföra tjänster mer och mer digitalt minskar efterfrågan och därmed tillgången till manuella betaltjänster och kontanter.

Vi länsstyrelser ansvarar[2] för att följa utvecklingen och analysera hur alla människor kan använda de grundläggande betaltjänsterna. Från 2013 har vi också haft uppdrag att när det behövs ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Post- och telestyrelsen, PTS, beslutar om pengar till dessa åtgärder.

I vårt arbete ska vi särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och funktionsnedsatta, samt företag och föreningars situation i glest befolkade områden och skärgårdar.

Foto: Janne Eriksson

[1] Svensk kassaservice var ett dotterbolag till Posten, helägt av staten.
[2] Förordning 2007:825, §64 och Regleringsbrev 2015 §38

Hur vi arbetar

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

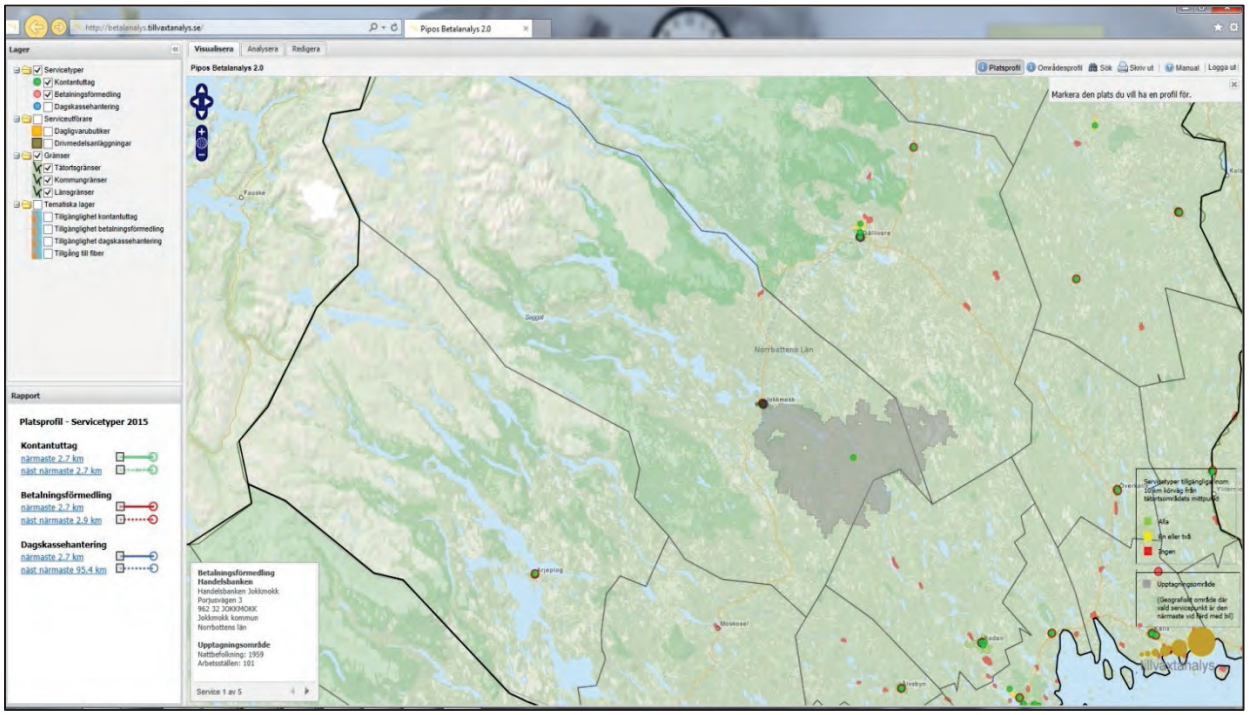
Länsstyrelsernas betaltjänstkonferens i mars 2015. Foto: Christina Rehnberg

Länsstyrelsen i Dalarnas län har uppdraget att samordna och stödja övriga länsstyrelser i arbetet[3]. I det ingår att samla in och analysera information, samt att sprida våra erfarenheter nationellt. Resultatet sammanställs årligen i en rapport till regeringen. Vi arrangerar varje år en konferens i mars och regionmöten under hösten. Samtliga länsstyrelser deltog i dessa under 2015.

Vi har gemensamma verktyg. Två av de viktigaste är en digital projektarena och ett analysverktyg, Pipos. Projektarenan används framförallt för kommunikation och som kunskapsdatabas. Den gör det också möjligt för alla inblandade att följa arbetet. I analysverktyget går det både att inhämta aktuell information och att se effekter av förändringar som är på gång genom att simulera olika scenarier. Sådana analyser är

[3] Förordning 2007:825 §65

värdefulla i samband med att beslut ska fattas om stödinsatser[4], till exempel betaltjänstombud.



Analysverktyget Pipos, Tillväxtanalys

I juli 2014 trädde en förordning om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster[5] i kraft. Den bestämmer vad som gäller när staten ska gå in med stöd till olika åtgärder. Finansiering av insatser tas från anslaget 2:3 grundläggande betaltjänster. Vi bedömer behovet av åtgärder och PTS beslutar om pengar ska beviljas.

Varje län har ett serviceprogrammen[6] som beskriver det regionala arbetet med att skapa bra kommersiell och offentlig service på landsbygden. Arbetet med att förbättra tillgången till betaltjänster sker oftast inom ramen för ett serviceprogram. Under 2015 togs ansvaret för serviceprogrammen över från länsstyrelserna till regioner och landsting i flera län. Våra erfarenheter är att betaltjänstfrågorna får låg prioritet när arbetsuppgifter flyttas och stora organisationsförändringar genomförs.

En förbättring som skett är att det nu finns pengar för utveckling av service i Landsbygdsprogrammet[7]. Genom att det finns pengar i olika program och från olika finansiärer ökar möjligheterna att anpassa insatser till de behov som finns. Det beror på att finansieringskällorna har olika utgångspunkter och regelverk.

---

[4] Länsstyrelserna har möjlighet att göra insatser för att skapa förutsättningar för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster på orter och områden där marknaden inte kan göra det på kommersiella villkor. Konsekvensutredning, PTS, 2015-02-18, Dnr: 14-8870

[5] Förordning 2014:139 om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

[6] För att stödja och stimulera arbetet med kommersiell och offentlig service i Sveriges gles- och landsbygder har regeringen beslutat att varje län ska ha ett regionalt serviceprogram.

[7] Landsbygdsprogrammet består av stöd och ersättningar för att utveckla landsbygden för att skapa lönsamma och livskraftiga företag, aktiva bönder och en attraktiv landsbygd. Det finns 36 miljarder kr i programmet under åren 2014-2020.

Problem vi möter

Vi har uppmärksammat att nya digitala betaltjänster nu används betydligt mer både bland privatpersoner och små kontantintensiva[8] företag, till exempel inom handel och besöksnäring. Projekt som vi varit med och genomfört för att testa tjänster inom föreningslivet visar också på bra resultat. Det återstår dock problem för vissa grupper och i olika geografiska områden. Problemen redovisas kort i denna rapport. För den som vill fördjupa sig i problematiken finns detta utförligt beskrivet i årsrapporten 2013.

För privatpersoner

När de grundläggande betaltjänsterna inte fungerar drabbas privatpersoner både direkt och indirekt. De som påverkas direkt är:

- äldre personer som har svårt att lära sig tekniken,
- äldre personer med funktionsnedsättningar som skapar hinder att utföra betaltjänster,
- funktionsnedsatta personer som inte kan använda tjänster på grund av brister i tillgänglighet, som att uttagsautomater sitter för högt upp, att knappar är för små, att talsyntes saknas, att färgsättningen försvårar, m.m.,
- personer som har dålig ekonomi och inte har råd att skaffa sig den utrustning eller abonnemang som krävs,
- nyanlända som inte fått tillgång till bankkonto och betalkort då de saknar giltiga id-handlingar,
- personer som av olika anledningar lever i digitalt utanförskap, som nyanlända från länder där digitaliseringen precis har börjat, personer som inte vill använda digital teknik, m.m.

När personer har svårt att sköta sina betaltjänster krävs utomståendes hjälp. Ofta är det anhöriga, hemtjänstpersonal, personliga assistenter, gode män, landsbygdshandlare eller personal vid servicepunkter som hjälper till. Dessa personer drabbas indirekt av betaltjänstproblematiken. Skälet är att hjälpen ofta sker på ett sätt som är otryggt och olagligt. Det handlar till exempel om att kort och kod lånas ut eller att den som hjälper till får tillgång till personens bankkonto när räkningar ska betalas. Lösningar som fungerar och är rättssäkra behöver utvecklas, framförallt för äldre och för personer med funktionsnedsättningar. Det kan både vara tekniska lösningar och nya arbetssätt och rutiner.

> Många äldre är missnöjda med att bankerna inte hanterar kontanter. Pensionärsorganisationen SPF uttalade på sin distriktsstämma att de vill att staten ska lagstifta om att bankerna måste ta emot och lämna ut kontanter.
>
> Länsstyrelsen i Västmanlands län

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

Foto: Doug Olson, Mostphotos

Problematiken för individer är svår att lösa. Huvudskälet är att det saknas relevanta och användarvänliga alternativ på marknaden för dessa grupper. Det gör det svårt att gå in med statliga insatser för att komma tillrätta med problemen. Vi kommer därför att inleda en innovationsupphandling för att stimulera marknaden, universitet och högskolor och andra aktörer att bidra till nya lösningar och modeller.

> Sammantaget bedöms cirka 1,5 miljoner personer ha nytta av ytterligare utveckling av grundläggande betaltjänster. Av dessa handlar det om 1 miljon som berörs direkt av betaltjänstproblematiken.
>
> Kartläggning av förutsättningar för en förkommersiell upphandling av grundläggande betaltjänster, Länsstyrelsen i Dalarnas län, 2015-02-20

Innan nya lösningar kommer på plats för utsatta målgrupper är det viktigt att värna om de befintliga betaltjänster som de klarar av att använda. Till exempel har brevgirot stor betydelse när det gäller möjligheten att betala räkningar. Brevgirotjänsterna erbjuds av bankerna till varierade kostnader (mellan 150-348 kr/år eller per girobrev[9]). Bankorganisationerna säger att det är en tjänst som kommer att finnas kvar under en överskådlig tid. Prissättningen kan dock förändras. Då de som använder brevgirotjänsterna ofta har begränsad ekonomi kan en prishöjning av tjänsterna slå hårt mot kunderna.

De som idag saknar möjlighet att ha ett eget bankkonto och betalkort kan få rätt till det under 2016. Enligt EU ska alla ha den möjligheten. Samtliga EU-länder utreder just nu

[9] DN 14 juni 2015.

hur landets lagar och regler behöver ändras för att genomföra detta. I Sverige idag förekommer det bland annat att banker på oklara grunder kräver intyg på inkomst eller att kunden flyttar alla sina bankaffärer till den aktuella banken. Alltfler betaltjänster kräver BankID som signering och/eller ett bankkonto. De som nekas bankkonto nekas även tillgång till BankID. Det gör till exempel att de inte kan använda tjänster som Swish, Sequre eller vissa e-tjänster hos myndigheter.

Nyanlända får av Migrationsverket kontantkort från ICA-banken. Kortet fungerar på alla ställen där det går att betala med ett Maestro kort och där kortbetalningen sker online. Däremot är det inte möjligt att handla på nätet. Många föredrar dock kontanter och väljer att ta ut pengarna. Därför är det viktigt att det finns uttagsmöjligheter på rimliga avstånd. När det saknas får de nyanlända pengar till ett busskort per familj.

TORSDAG
19
NOVEMBER

svt Nyheter

Nyheter | Regionalt | Sport | Kultur | Opinion | Väder

Inrikes | Utrikes | Ekonomi | Vetenskap | Oddasat | Uutiset | Nyhetstecken | SVT Forum | Text-tv

Ica fakturerar 68 miljoner för kontantkort till asylsökande

2 timmar sedan

Foto: TT

Antalet flyktingar i Sverige medför stora utmaningar för landet, men det finns också vinnare. En av dem är Ica-banken.

För flyktingar finns ett stort behov av gode män som kan hjälpa dem. Det innebär att det behövs fler som kan tänka sig att ta uppdrag som god man. Vi har fått signaler om att många är beredda att bli god man och ställa upp för ensamkommande flyktingbarn, men för andra flyktingar och utsatta grupper är det svårare att få en god man.

För personer i digitalt utanförskap krävs utbildningsinsatser för att komma till rätta med betaltjänstproblematiken.

I Jönköpings län ska möjligheten för kommuner att stödja personer med betaltjänstproblem undersökas. Med statliga pengar från PTS ska en förstudie avseende kommunala insatser för särskilt utsatta individer genomföras. Förstudien sker i samverkan med Länsstyrelsen och konsumentvägledare i länets kommuner.

Länsstyrelsen i Jönköpings län

Regionbiblioteket i Östergötland ger samhällsinformation till nyanlända. Det är en tio timmars utbildning om internet och e-tjänster. Genom statligt stöd från Länsstyrelsen och PTS har utbildningen utökats med två timmars lärande med inriktning mot betaltjänster.

Länsstyrelsen i Östergötlands län

I Värmland finns en Betalbokbuss. Projektet inleddes under sommaren 2015 och syftet är att öka intresse, kunskap och trygghet kring digitala betaltjänstlösningar. Bussens färdrutt går på landsbygden. Personalen ska främja användningen av digitala betaltjänster. Kurser kommer att hållas på biblioteken och projektet genomförs samverkan mellan Länsstyrelsen, Torsby kommun, betaltjänstleverantörer, studieförbund och andra aktörer.

Länsstyrelsen i Värmlands län

När 4 500 äldre personer tillfrågades om hur de betalar sina räkningar visade det sig att cirka hälften av dessa använder brevgiro.

Enkätundersökning i samarbete med PRO och länsstyrelserna i Örebro, Västra Götaland, Värmland och Uppsala län, samt PTS.

”I takt med att små lanthandlare upphör med verksamheten påverkas tillgången till kontantuttag i glesbygden. Därför är det viktigt att betaltjänster inte ses som en isolerad fråga utan som en del av det regionala servicearbetet”.

Service i glesbygd SOU 2015:35

För företag

Det är de kontantintensiva företagen, framförallt besöksnäring och handel, som är verksamma i glest befolkade områden och skärgårdar som upplever störst problem med betaltjänster. Det handlar om att sätta in dagskassan på bankkonto och att få tillgång till växelpengar. Det är avstånden och avgifterna som är problemet, inte tjänsterna i sig. Små företag med små marginaler jobbar på alla sätt för att begränsa kostnaderna. Flera företagare har börjat använda Swish, som av vissa anses kostnadseffektivt och enkelt. Nu kan den utvecklingen bromsas upp då Skatteverket uppmärksammat brister i efterlevnaden av kassaregisterlagen när Swish används.

Ett annat problem för vissa företagare på landsbygden och i skärgårdarna är luckor eller kapacitetbrist i näten som gör det osäkert att använda digitala betalsätt.

Då de flesta banker slutat hantera kontanter blir det butiker och andra serviceföretag som gör det istället. Därför får butiker och servicepunkter som erbjuder betaltjänster en viktig roll i sina områden. Men med rollen följer även ett stort ansvar. I år har vi uppmärksammat att det har blivit svårare att rekrytera betaltjänstombud. Ofta tar landsbygdshandlaren på sig olika tjänster för att få ett bredare serviceutbud och därmed fler kunder. Butiken kan vara betaltjänstombud, utlämningsställe för systembolaget, ombud för ATG och Svenska spel, ansvarig för hemsändning av varor, apoteksombud och post- och paketansvarig. Det innebär att personalen förutom att bedriva kärnverksamheten ska ha kunskap om de olika lagar och regler som reglerar dessa verksamheter, t.ex. lagen om penningtvätt, bedöma eventuellt missbruk av alkohol eller spel.

Foto: Janne Eriksson

Det finns cirka 156 000 kontantintensiva arbetsställen i Sverige.

Av dessa har 11 000 mellan 10 och 20 kilometer till närmaste ställe att lämna in sin dagskassa.

3 500 har längre än 20 kilometer.

Av de cirka 550 företagen som har längre än 40 kilometer att åka finns 180 i Norrbotten.

Tillväxtanalys

För föreningar

Sverige har ett rikt föreningsliv. Föreningarna är väldigt viktiga för besöksnäringens utveckling och tillväxt, men också för landsbygdens attraktionskraft. I förra årets rapport konstaterades att det har blivit svårare för föreningarna att sköta sina betaltjänster. Utvecklingen har fortsatt i den negativa riktningen.

Föreningarnas verksamhet bygger på ideellt engagemang och de har knappa resurser. Detta gör dem sårbara. Föreningsaktiva tar på sig ett stort ansvar. Kassörer förvarar kontanter hemma, använder sitt eget konto som mellanled för att undvika kostnader och sköter allt på ledig tid. Att det blivit krångligare att hantera kontanter på grund av strängare regelverk bland annat till följd av lagen om penningtvätt har inneburit att det blivit svårare att rekrytera kassörer. Det här är ett skäl till att föreningar på landsbygden tvingas lägga ner sin verksamhet. Ett annat problem är kostnaderna för att sätta in föreningars dagskassor på bankkonto. Föreningarna förväntas betala samma avgifter för dessa tjänster som företag trots att de har en mycket lägre omsättning.

Foto: Mostphotos

För att stödja föreningarna har vi genomfört pilottester av olika digitala betaltjänster. Syftet har varit att minska föreningarnas användning av kontanter och underlätta deras administration. Pilotprojekten visar att det finns stor utvecklingspotential i att använda digitala betaltjänster. Försäljningen ökar och föreningarna får fler stödmedlemmar. Men trots detta kan de digitala tjänsterna av olika skäl ännu inte helt ersätta kontanterna i föreningslivet för att kunderna kräver att få betala kontant.

> För föreningar börjar problemen bli så stora att de är mycket svårt att få någon som tar kassörsuppdraget.
>
> Länsstyrelsen i Gävleborgs län

> När lokala banker haft utbildningar har vissa föreningar och företag börjat använda digitala betaltjänster.
>
> Länsstyrelsen i Värmlands län

För utsatta geografiska områden

På vissa orter och i vissa geografiska områden i landet påverkar betaltjänst-problematiken sysselsättningen och tillväxten negativt. På dessa platser är kontanter ofta mycket viktiga och hanteringen är dyr och krånglig. Samtidigt finns det brister både vad gäller täckning och kapacitet i internetuppkoppling och mobilnät. Det försvårar möjligheten att gå över till digital teknik. Det krävs kunskap, information och pengar för att lösa problematiken i de utsatta områdena.

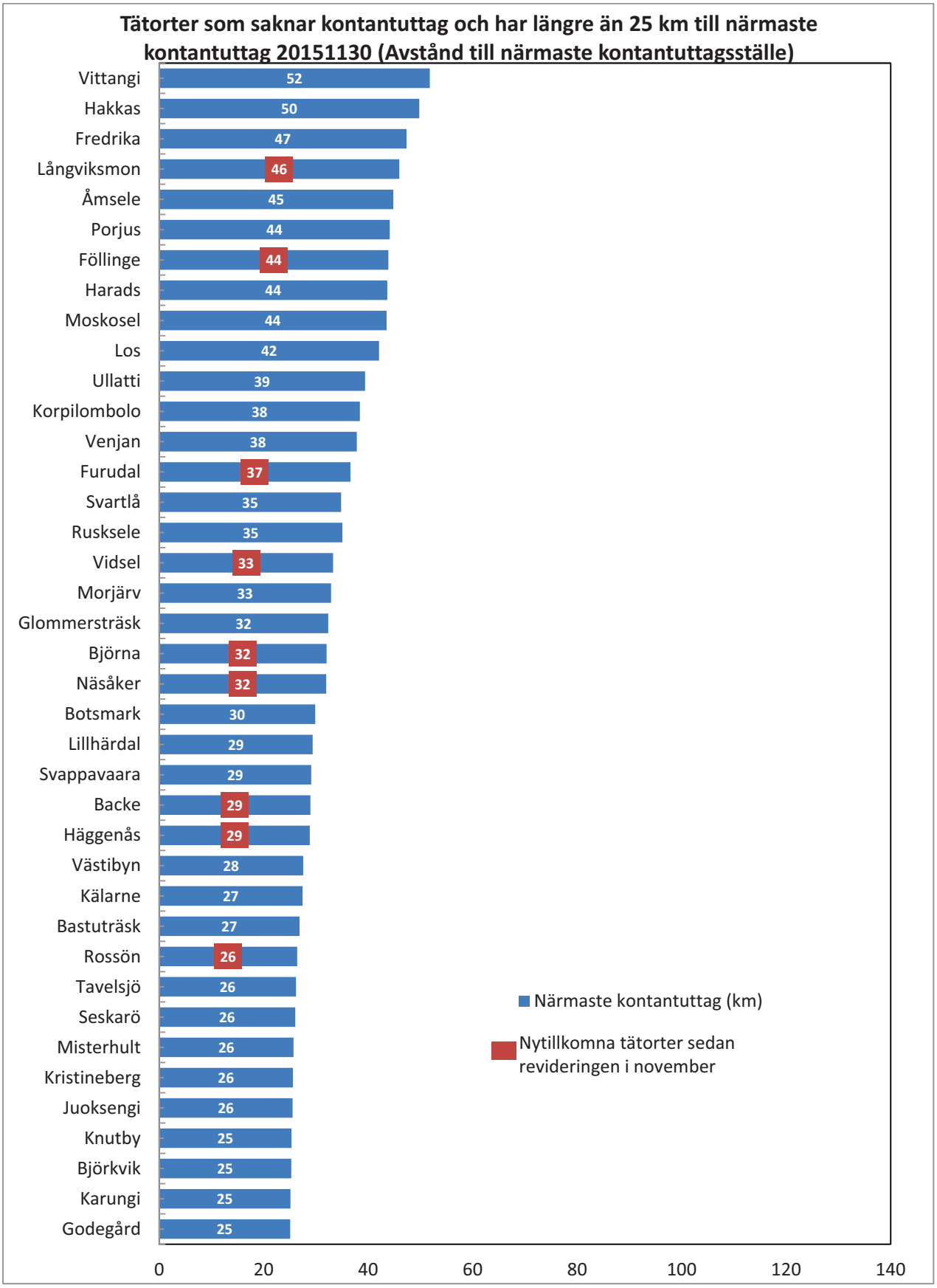
> Åsele marknad drar årligen runt 150 000 besökare, jämfört med kommunens cirka 3 000 bosatta invånare. De har löst problemet med stora kontanta uttag och överbelastning av det mobila nätet genom att under marknaden ta in mobila uttagsautomater och förstärka mobilnätet med en tillfällig mast.
>
> Länsstyrelsen i Västerbottens län

Under 2015 har den sista möjligheten att ta ut kontanter tagits bort på flera orter. Framförallt med anledning av att Handelsbanken upphörde med kontanter vid 95 kontor[10] under slutet av året. Förändringen innebar att det sista uttagsstället för kontanter upphörde på tretton orter. Av dessa är det nio orter där företag, föreningar och privatpersoner fått längre än 25 kilometer till nästa ställe att ta ut eller sätta in kontanter. Effekterna av Handelsbankens hela förändring är ännu för tidig att analysera. Utöver det har ytterligare 16 kontor från andra banker slutat med kontanter under året.

> Antal uttagsautomater har minskat med närmare 500 stycken mellan 2011 och 2015.
>
> Tillväxtanalys

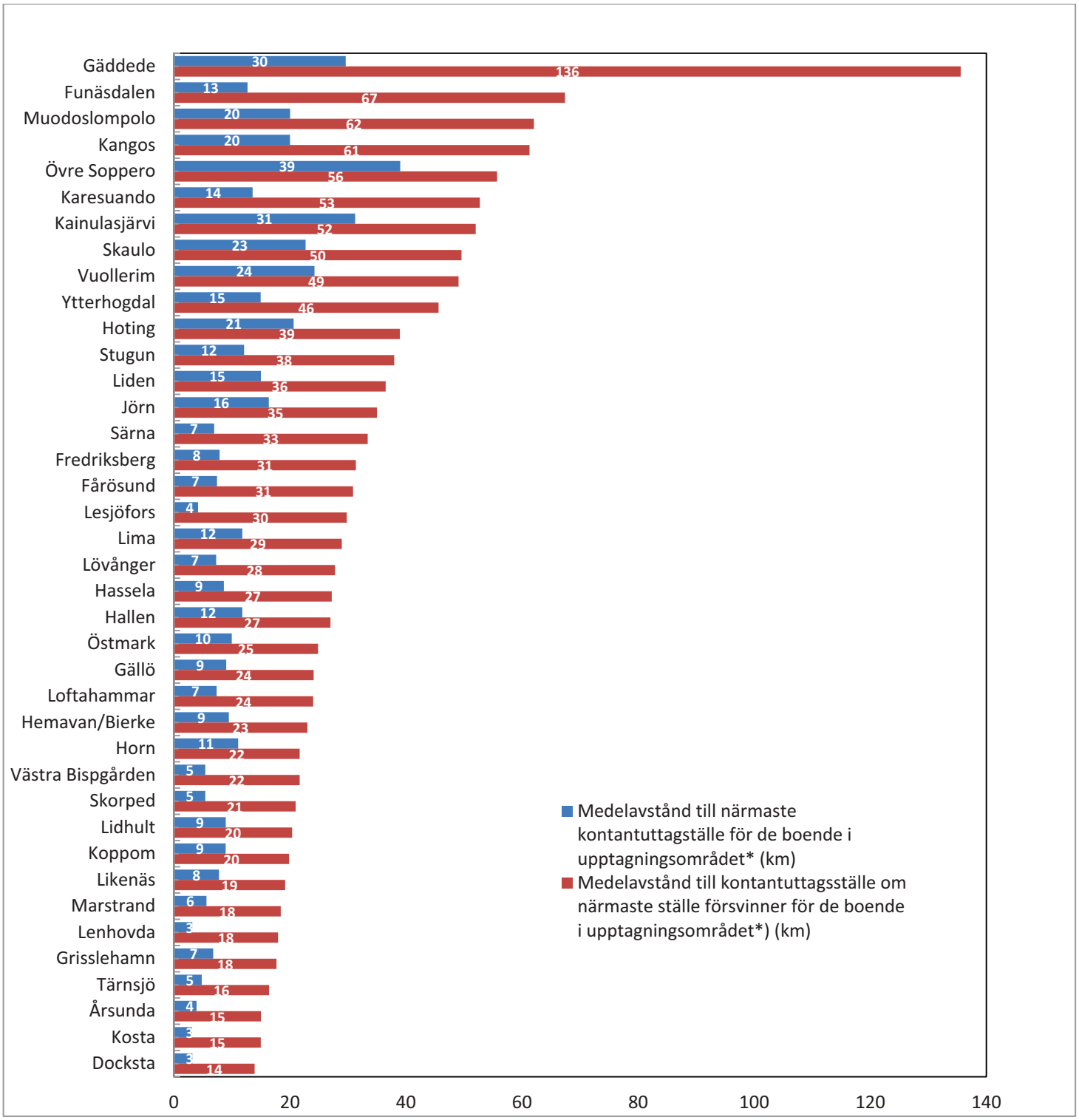
> Från 2011 till 2015 har andelen bankkontor som hanterar kontanter minskat från 81 till 44 procent.
>
> I till exempel Jönköpings län har andelen minskat från 86 till 26 procent.
>
> Tillväxtanalys

[10] 1 kontor den 15 oktober, 57 kontor den 2:a november, 12 kontor den 16:e november och 25 kontor den 30:e november.



Källa: Pipos, Tillväxtanalys

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



Källa: Pipos, Tillväxtanalys

Kontanternas betydelse

Kontanthanteringen

”Det kontantlösa samhället” har varit rubrik för många artiklar, debatter och samtal under de senaste åren. Men det finns ingen uttalad politisk ambition att Sverige ska bli kontantlöst. Utvecklingen mot mindre användning av kontanter drivs istället av marknaden och framförallt bankerna. Enligt dem är utvecklingen snabb på grund av kundönskemål och konkurrens.

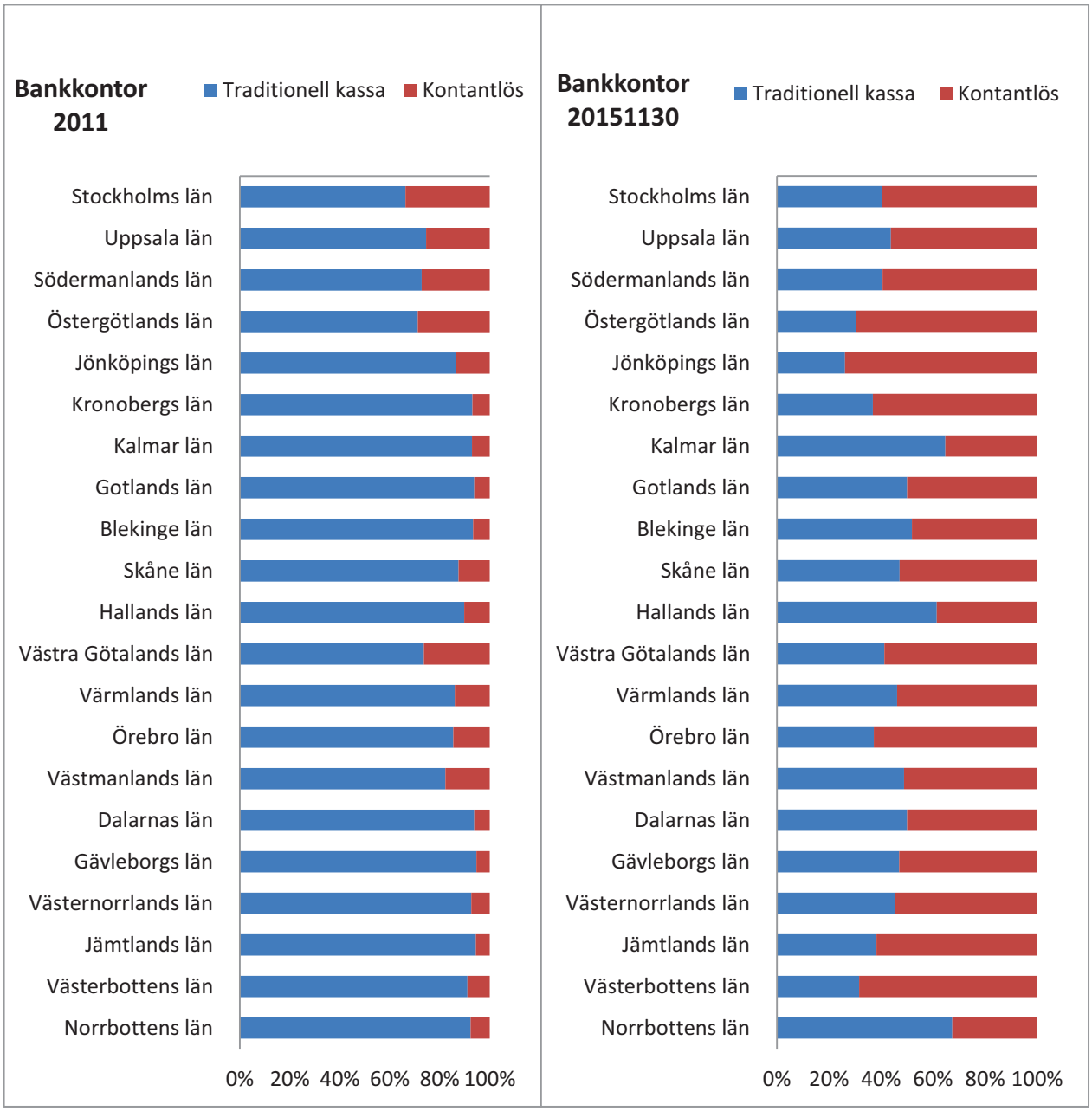
Kontanterna som är i omlopp i samhället minskar i antal för varje år. Men studeras statistiken lite närmare visar det sig att minskningen till och med 2014 framförallt handlar om 1000-kronorssedeln. Övriga sedlar och mynt i omlopp har varit ganska konstant. Mellan januari och oktober 2015 cirkulerade kontanter i samhället till ett värde av 69 miljarder, varav cirka 5 miljarder är mynt.

Kontanter i cirkulation, värde per valör i miljoner kronor

Valör	2013-12-31	2014-12-31
20 kronor	1 742	1 738
50 kronor	1 236	1 093
100 kronor	9 506	9 223
500 kronor	57 378	57 203
1 000 kronor	9 709	6 160
Minnessedlar	2	2
Ogiltiga sedlar*	721	2 468
SUMMA	80 294	77 887

Källa: Riksbankens hemsida, 11 november 2015

Bankkontor som hanterar kontanter har minskat kraftigt sedan 2011. Då fanns det 1415 bankkontor med kontanter och 328 utan. Den sista november i år har vi 694 stycken som hanterar kontanter och 895 som inte gör det. Utöver det har 154 kontor stängts.



Källa: Pipos, Tillväxtanalys

Sedel- och myntutbytet

Riksbanken har gjort bedömningen att kontanter kommer att användas under många år framöver. För att förbättra säkerhetsdetaljerna och bidra till en miljövänligare kontanthantering pågår nu det största sedel- och myntutbytet i vår historia.

Utbytet kommer till stor del att ske i handeln. Svensk Handel menar att bankerna flyr sitt ansvar och ställer orimliga krav på företagen[11]. Det är mycket mer pengar i omlopp i samhället under bytet än normalt. Det rör sig om ett antal av över 300 miljoner sedlar och 1,7 miljarder mynt som ska bytas ut. Svensk Handels beräkningar visar att kostnaderna som kommer att drabba handeln i samband med detta uppgår till cirka en miljard kronor. Det handlar bland annat om att byta kassasystem och transporter av kontanter. Förutom kostnaderna ökar riskerna för rån när mer kontanter finns i butikerna.

> ”Konkurrensen inom detaljhandeln är knivskarp därför är varje kund ytterst värdefull. Dessa företag måste därför till varje pris möta kundens önskemål om service och kan inte som bankerna rationalisera bort kontanterna”.
>
> Intervju Bengt Nilervall, Svensk Handel 17 november 2015

De kontakter som vi har tagit med företag tyder på att informationen om att sedel- och myntutbytet har nått fram på ett bra sätt till kedjor och andra större företag. Däremot har det varit svårare att nå småföretag och föreningar. Av dessa verkar flertalet känna till att det sker ett utbyte av sedlar och mynt, men det är svårt att kommunicera de olika tidpunkterna för när de gamla pengarna blir ogiltiga och hur säkerhetsdetaljerna på de nya sedlarna fungerar. Här krävs stora insatser för att nå ut till alla företagare och föreningsaktiva.

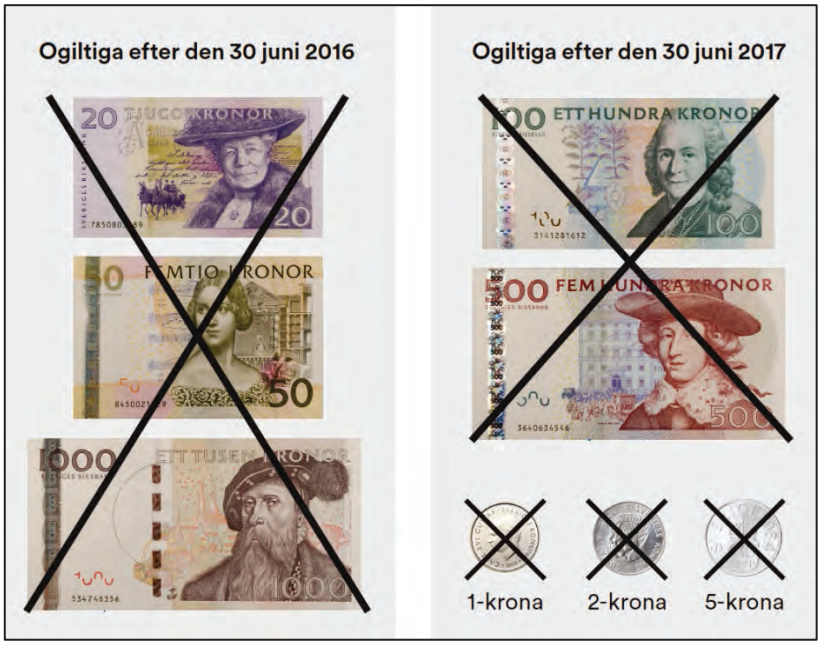


Bild: Riksbanken

[11] Debattartikel, Karin Johansson och Bengt Nilervall, Svensk Handel 2015-11-13

Det finns risk för ökade kostnader för dagskassehanteringen för föreningsaktiva och landsbygdshandlare när vi närmar oss den tidpunkt då de gamla sedlarna inte längre är giltiga i handeln. Ingen kund vill ha gamla sedlar i växel. Handlaren och föreningsaktiva måste ta emot gamla sedlar men förväntas lämna ut nya. Alla kontantintensiva aktörer riskerar att hamna i denna situation.

Riksbanken har informerat om utbytet genom internet, sociala medier och event runt om i landet. De har även riktat insatser mot vissa svårnådda grupper och skickat ut information till alla hushåll i landet. Material som tagits fram till skolor har varit mycket uppskattat och efterfrågat. Sedan lanseringen av de nya sedlarna den 1 oktober har Riksbanken fått in flera hundra samtal och e-post från allmänheten. De vanligaste frågorna handlar om bankernas kontantservice, exempelvis var man kan växla gamla sedlar mot nya, vart man ska vända sig när ens bank inte erbjuder kontantservice, vilka skyldigheter bankerna har och om Riksbanken kan ändra på deras rutiner. Det kommer även frågor om hur inlösen av ogiltiga sedlar fungerar och var automater med nya 200 kronors sedlar finns.

Foto: Riksbanken

Foto: Monica Rönnlund

Konsekvenserna av utbytet är i dagsläget för tidigt att säga något om. Vi vill dock lyfta några farhågor:

- Om många väntar in i det sista med att växla eller sätta in sina kontanta besparingar kan det bli stor belastning på till exempel betaltjänstombud, landsbygdshandlare och för föreningsaktiva.
- Penningtvättlagens gräns för insättningar av kontanter på 10 000 kronor kan skapa problem. På en ort där ”alla känner alla” uppstår en känslig situation när bankpersonal ifrågasätter varifrån kundens pengar kommer.
- Det är förenat med stora kostnader att anpassa eller byta ut parkerings-automater som ska kunna hantera nya mynt.

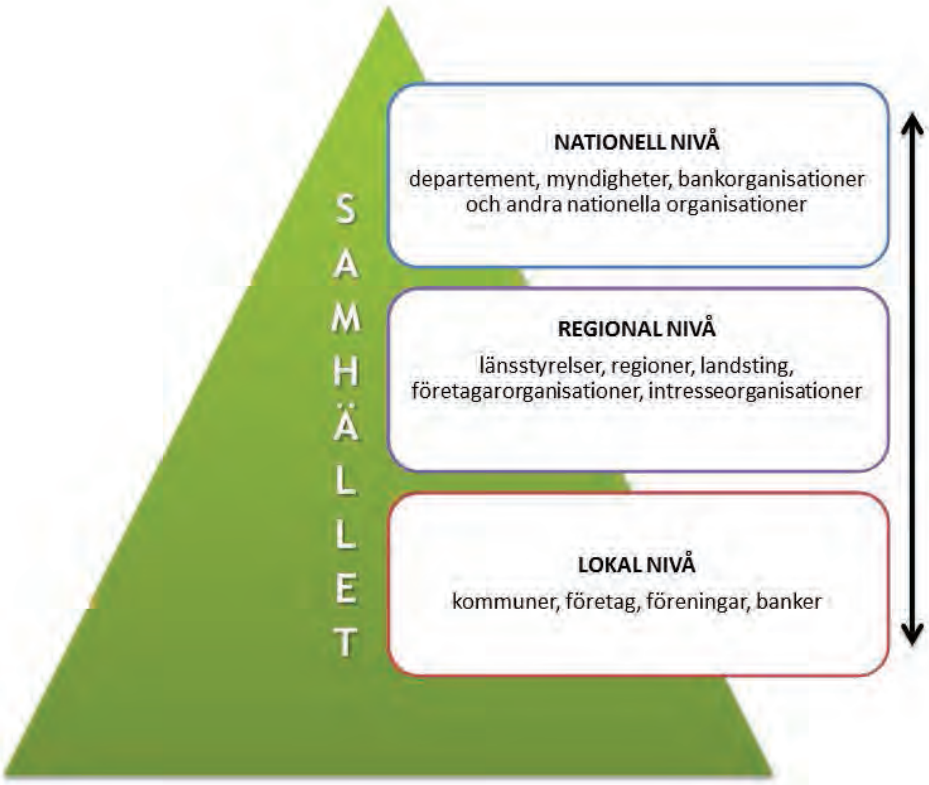
> I till exempel Stockholm anser kommunen att det är för dyrt att bygga om dagens 1 150 automater eftersom bara fyra procent av parkeringsintäkterna kommer från mynt.
>
> I Karlstad betalar 25 procent parkeringsavgiften med kontanter. Kommunen ska fråga medborgarna om råd innan de beslutar om möjligheten att betala med kontanter ska tas bort i parkeringsautomaterna.
>
> Sveriges Radio, 3 oktober 2015

Förutsättningar för betaltjänster

Gemensamt samhällsansvar

För att betalning ska vara möjlig krävs en grundläggande infrastruktur för de olika betaltjänsterna. I det perspektivet är betaltjänster mer än en sorts service. Det är en infrastruktur med tjänster och en förutsättning för annan samhällsservice, som behöver vara tillgänglig för alla i samhället.

För att alla ska kunna betala och ta betalt krävs samarbete. Vi behöver tillsammans arbeta för att skapa en bra infrastruktur med tillgängliga betaltjänster. Det samarbetet måste finnas på alla nivåer i samhället, mellan lokala, regionala och nationella aktörer. Även privatpersoner har ett ansvar för sin del i utvecklingen. Det innebär att vi alla behöver vara mottagliga för att ta till oss ny information, beredda att ändra vårt beteende och villiga att bidra till att lösa problem som uppstår.



Det är kommunerna som har ansvaret för att enskilda individer får sina behov av service och omsorg tillgodosedda. Både kommunens personal och de som behöver hjälp är drabbade av betaltjänstproblematiken. Det krävs ett bättre samarbete med kommuner lokalt och nationellt för att lösa dessa problem. Vi arbetar för att utveckla samarbetet med kommunerna. Bland annat har problem kartlagts och analyserats av länsstyrelserna i Örebro, Västra Götaland, Värmland och Uppsala län tillsammans med Pensionärernas Riksorganisation, Post- och telestyrelsen och ett antal kommuner.
I bilaga två i denna rapport redovisas resultatet som också innehåller förslag till lösningar på ett antal av de problem som uppmärksammats.

Godisregn vid invigningen av uttagsautomaten i Skoghall i Värmland. Foto: Henrik Lindholm

Lika viktigt som det är att betalningssystemet fungerar i vardagen är det att systemet är pålitligt även i krissituationer. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, menar att tillgången till betaltjänster kan betraktas som en förutsättning för att kunna tillgodose individens grundläggande behov av livsmedel, läkemedel, bränsle och andra viktiga förnödenheter.

Det nationella arbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer har utvecklats under de senaste åren och fungerar nu mycket bra. Bland annat har ett Svenskt Betalningsråd etablerats under ledning av Riksbanken. Rådet ska främja betaltjänstutvecklingen och vara en resurs för marknadsaktörerna.

Avgörande för vårt arbete har varit att skapa en direkt dialog med bankorganisationerna. Med stöd från Finansdepartementet har en samverkan etablerats med Sparbankernas Riksförbund och Svenska Bankföreningen. En annan viktig aktör att skapa kontakt med har varit Sveriges kommuner och landsting, SKL. Även där har en samverkan inletts. Ett resultat av dessa dialoger är att organisationerna kommer att medverka i en innovationsupphandling av betaltjänster som ska påbörjas under 2016. Deras deltagande är viktigt för utfallet av innovationsupphandlingen.

Sverige blir alltmer digitalt

Utvecklingen mot ett alltmer digitalt samhälle går snabbt i Sverige. Det skapar många möjligheter, men även många utmaningar i vårt glest befolkade land. Digitaliseringen är en mycket viktig tillväxt- och framtidsfråga för oss.

> ”Det it-politiska målet är tydligt – Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Vi är också ett av världens mest framgångsrika länder på att använda it och de möjligheter digitaliseringen innebär och det har vi varit under de senaste decennierna”.
>
> Detta slår Jan Gulliksen, ordförande i Digitaliseringskommissionen fast i ”Om Sverige i framtiden - en antologi om digitaliseringens möjligheter”.
>
> ”Om Sverige i framtiden - en antologi om digitaliseringens möjligheter”

Sverige är bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter även inom betaltjänstområdet. När det gäller att betala elektroniskt är Sverige, Finland och Norge världsledande. Samtidigt ökar digitaliseringen gapet mellan de som hänger med i utvecklingen och de inte gör det. De som framförallt gynnas är de som redan är ekonomiskt starka, har kunskap samt tillgång till en stabil bredbandsuppkoppling och mobilnätstäckning.

Kortbetalningar är det betalsätt som är vanligast i Sverige. Bankerna tror att kortbetalningar kommer att fortsätta att öka under de närmaste fem åren. Användningen av betalappar ökar också, men är fortfarande det minst använda betalsättet. Många upplever appar som otrygga och riskfyllda. Att flera har svårt att använda nya digitala betalsätt har även det betydelse för genomslagskraften av dessa. Anpassning av lagar och regelverk påverkar också takten av den digitala utvecklingen.

Ett begrepp som uppstått under året är ”Swish-effekten”. Tjänsten, som utvecklats av de sex största bankerna i Sverige, för att underlätta betalningar mellan privatpersoner har blivit populär även hos små företag. Föreningar testar också tjänsten.

> I ett pilotprojekt som genomförts i Dalarna har Swish testats i tio idrottsföreningar. Uppföljningen visade, förutom behov av vissa anpassningar, att tjänsten både var användarvänlig och funktionell. Det visade sig också att föreningarna ökade sin omsättning genom att nå fler målgrupper.
>
> Länsstyrelsen i Dalarnas län

Foto: Elisabeth Karlsson

I Saxnäs i Västerbotten testar Saxnäs idrotts- och bygdeföreningen appen Swish över ett öppet wifi-nät. De gör det för att det ska gå att betala utan kontanter. Föreningen har implementerat Swish som betalsätt för led- och spårpass, medlemsavgifter, etc. Lösningen ska testas under högsäsongen 2016, men redan nu betalar fler användare in spår- och ledpass på detta sätt. Under högsäsong slås ofta den digitala infrastrukturen ut. Då kan wifi-nätet fungera som en avlastning för det vanliga nätet och fortsätta att möjliggöra kontantfria betalningar.

Länsstyrelsen i Västerbottens län

Täckning och möjlighet till uppkoppling

År 2010 var den genomsnittliga hastigheten för att ta emot data 1,9 Mbit/s, första kvartalet 2015 har hastigheten ökat till 16,9 Mbit/s. Motsvarande hastigheten för att sända data ökat från 0,5 Mbit/s 2010 till 6,7 Mbit/s.[12]. Enligt PTS kartläggningar har de flesta hushåll och arbetsställen i Sverige möjlighet till en internetuppkoppling som motsvarar minst 1 Mbit/sek, men den hastigheten räcker inte till för alla de tjänster vi använder nätet till idag.

Faktorer som kan påverka uppkopplingsmöjligheterna är geografi, topografi, hög belastning vid turistsäsong, val av teknik med mera.

Enligt vår bevakning är kapacitetsbristen i näten påtaglig och skapar betaltjänstproblem i glest befolkade områden och skärgårdar. Trots att betaltjänsterna i sig kräver lite kapacitet slutar till exempel betalterminaler att fungera när nätet är hårt belastat under högsäsonger. Detta drabbar företag och föreningar ekonomiskt och påverkar tillväxten negativt.

Flera problem går att lösa redan idag, men det finns ett stort informationsbehov kring lösningarna.[13] Det är också förenat med kostnader som föreningar, småföretag och vissa privatpersoner har svårt att bära.

Foto: Mostphotos

[12] Bredbandskollens rapport mobil surfhastighet 2015
[13] PTS PM Dnr: 14-11880, 2015-06-15

PTS har kartlagt problemen med att kortbetalningar med mobilanslutna betalterminaler har svårt att genomföras under turistsäsong i glest befolkade områden och vid evenemang med många besökare.[14] De har kommit fram till fyra lösningar på problematiken:

- tillfällig utökning av kapaciteten i mobilnäten (t.ex. genom mastvagn),
- användning av fasta internetaccesser (fastnätanslutet wifi),
- ersätta GSM med modernare teknik (4G),
- användning av andra radiobaserade infrastrukturer som flertalet konsumenter saknar tillgång till (450MHz-nätet, bredband via satellit).

Foto: Mostphotos

Tillgången till internet i Sverige har ökat konstant under de senaste 17 åren. Från två procent år 1995 till 91 procent år 2014.[15]. Nu har bredbandsspridningen börjat plana ut medan själva användningen av internet ökar. Det är vanligt att koppla upp sig med en mobil enhet även om de flesta har tillgång till en dator i hemmet. Det finns olika typer av uppkoppling, exempelvis DSL (bredband), NGA (nästa generations bredband), mobil uppkoppling (exempelvis via 3G/4G-nät), samt wlan och wifi (delade nätverk som kan vara både fasta och trådlösa, och offentliga eller privata).

Det nationella målet är att vi ska ha bredband i världsklass för att gynna Sverige när det gäller tillväxt, konkurrenskraft och innovationsförmåga i en allt mer globaliserad värld. Målet är att 90 procent av alla hushåll och företag år 2020 ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s.[16]. PTS Bredbandskartläggning[17] visar att 61 procent av alla hushåll och företag hade det i oktober 2014. Satsningar på utbyggnad av bredband görs nu bland annat inom ramen för Landsbygdsprogrammet och inom EU:s regionala utvecklingsfond. Det är en del av de insatser som görs för att nå målet.

[14] ”Alternativa anslutningsterminaler – en kartläggning av Post och telestyrelsen”, mars 2015
[15] Källa: SCB: privatpersoners användning av datorer och internet 2014
[16] Bredbandsstrategi för Sverige, N2009/8317/ITP
[17] Post och telestyrelsens Bredbandskartläggning 2014, PTS-ER-2015:11

Säkerhet

IT-säkerheten är oerhört viktig i samband med betalningar. Kunden vill veta att det går att betala digitalt när helst kunden önskar. När det inte går för att uppkopplingen är opålitlig påverkar det kundens förtroende för digitala betaltjänster. Det i sin tur påverkar nya aktörers genomslagskraft på marknaden.

Även de traditionella bankernas driftsstopp i systemen bromsar samhällsutvecklingen tillfälligt. Bankerna har en komplicerad teknik som hanterar en stor mängd information. Systemen bygger på en blandning äldre och ny teknik. Media har under året skrivit mycket om störningar i bankernas system. Det bör dock nämnas att vissa driftsstopp är nödvändiga. En del av bankernas säkerhetssystem slår till exempel till vid risk för intrång. Dessa stopp ska alltså ses som ett skydd för kunden istället för brister i tekniken.

> Den 2 juni i år drabbades Swedbank av ett totalhaveri som drabbade miljontals kunder. Kraschen som varade i nästan tio timmar innebar att det varken gick att betala med kort, ta ut pengar eller använda internetbanken.
>
> DN 20 oktober 2015

Vi har uppmärksammat att risken för rån i samband med kontanthantering har ökat. Det handlar om butiksrån , rån mot äldre och kortbedrägerier. Bedrägerier där brottslingar utnyttjar någon annans kontokort blir allt vanligare, visar statistik från BRÅ. Det har varit en kraftig ökning under flera år. Sedan 2011 har anmälningarna mer än fördubblats[18]. 2014 anmäldes cirka 44 000 sådana bedrägerier.

> I Svalöv i Skåne har ett flertal dialogmöten hållits med landsbygdshandlare på initiativ av kommunen. Anedlningen är den våg av inbrott som drabbat landsbygdshandlare i dem indre orterna i kommunen.
>
> Länsstyrelsen i Skåne län

När bankerna minskar kontanthanteringen ökar rån i butik. Enligt en färsk undersökning av Brottsförebyggande rådet (BRÅ) har rån där skjutvapen används ökat med 46 procent på bara ett år[19]. Däremot har bankrån minskat i antal, från 110 stycken 2008 till fem hittills (sista september) i år[20].

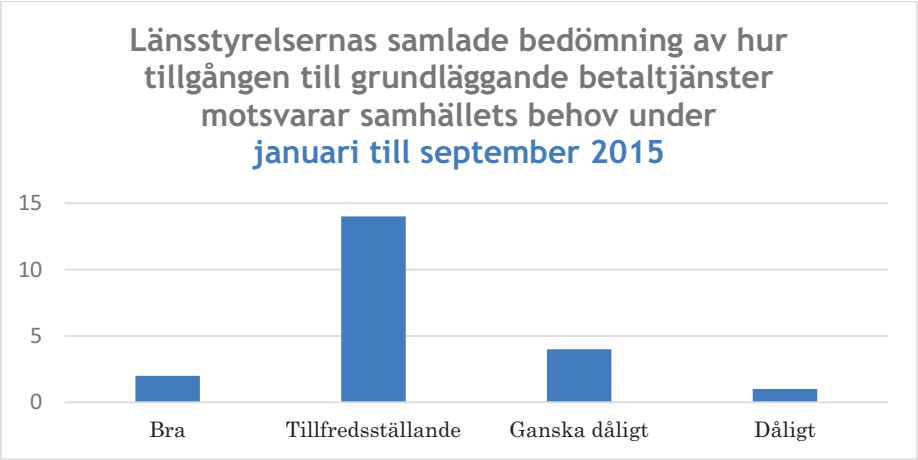
[18] DN 29 jan 2015
[19] SVT nyheter, hemsida, 9 oktober
[20] Svenska bankföreningen

Våra samlade bedömningar

De problem som finns med grundläggande betaltjänster har minskat något under 2015. I mitten av oktober meddelade dock Handelsbanken, som var en av få banker som behållit kontanthanteringen, att de upphör med kontanter vid 70 kontor runt om i Sverige. Det visade sig bli totalt 95 kontor[21]. Det är för tidigt att analysera konsekvenserna av denna förändring.

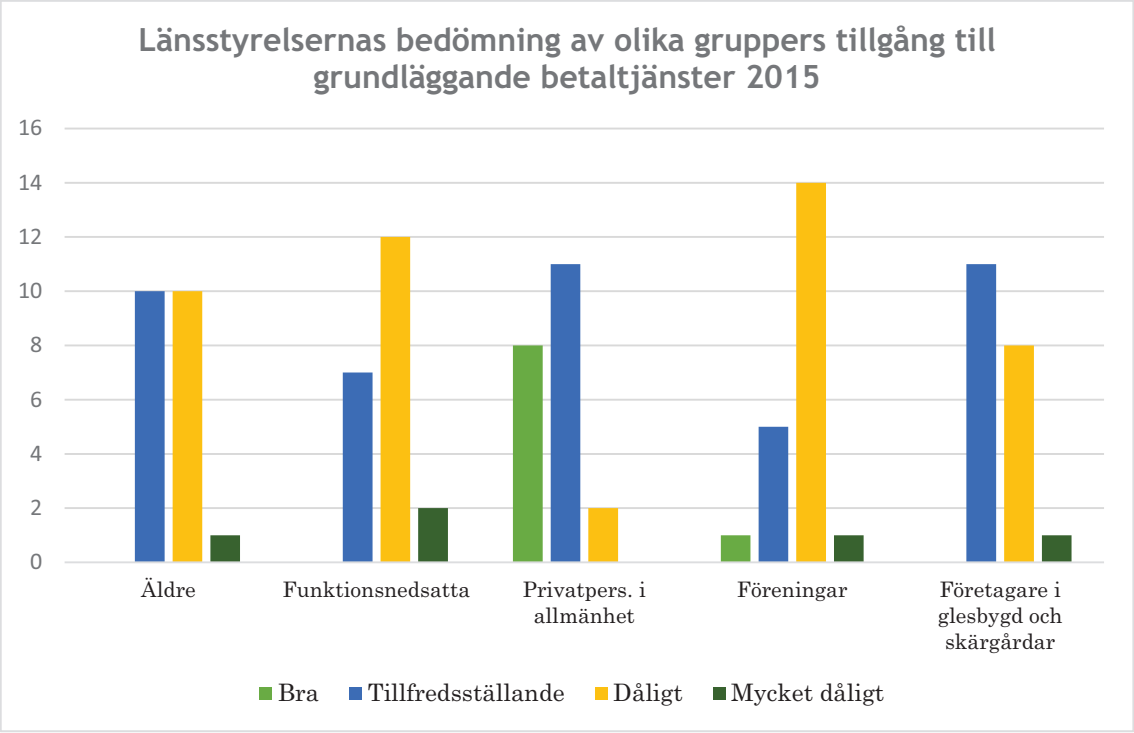
Foto: Michael Erhardsson, Mostphotos

Innan Handelsbankens förändring bedömde vi att tillgången till grundläggande betaltjänster fungerar tillfredsställande i flertalet av länen. Det är en förbättring jämfört med i fjol. Avgörande för denna förbättring är att de flesta av de tolv betaltjänstombud belägna på landsbygden och som hade driftsstopp under stora delar av 2014 har kommit igång igen.



[21] 1 kontor den 15 oktober, 57 kontor den 2:a november, 12 kontor den 16:e november och 25 kontor den 30:e november.

De som upplever mest problem med betaltjänster är föreningsaktiva som har fått det sämre i sex län jämfört med förra året. Därefter är det funktionsnedsatta som har fått det sämre i fem län och äldre som har fått det sämre i fyra län. Även företagare i glest befolkade områden och skärgårdar känner av problemen. Vi bedömer att för dessa grupper är situationen i stort sett likvärdig som föregående år.



För orter och geografiska områden var förändringarna ganska små tills Handelsbanken i slutet av året slutade hantera kontanter på 95 kontor. Effekterna av detta kommer vi att analysera under 2016.

Vi vill poängtera att det är svårt att göra samlade bedömningar. Betaltjänst-problematiken skiljer sig åt mellan olika grupper, orter och län. Andra faktorer som påverkar bilden är traditioner, digital infrastruktur och den uppmärksamhet som problemen ges i media och av politiken. Även när det gäller att tolka och presentera statistik är det viktigt att tänka på att det kan finnas olika utgångspunkter för informationen. Urval av data, val av figurer och skalor gör att det kan se väldigt olika ut. Därför har vi under 2015 arbetat tillsammans med Tillväxtanalys och Riksbanken för att skapa en struktur som gör betaltjänststatistiken mer transparant och tydlig.

Våra insatser

Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behov, initiera och driva insatser i sitt eget län. Vi samarbetar dock för att bli effektivare och för att få ut bästa möjliga resultat av statens satsningar. Samarbetet innebär dels att vi delger varandra information, kunskap och kontakter, dels att vi bildar gemensamma arbetsgrupper och pilotprojekt för att fördjupa oss i olika frågeställningar. Under det senaste året har vi bland annat fördjupat oss i:

- situationen för individer som inte kan hantera sina betaltjänster själva,
- vilka betallösningar det finns på marknaden och i vilka situationer de är användningsbara,
- hur statistik, demografi och annat underlag kan hjälpa oss i vårt arbete att bedöma behovet av betaltjänster och förändringar över tid.

Exempel på regionala insatser som vi kontinuerligt arbetar med:

- konkreta betallösningar (t.ex. betaltjänstombud och servicepunkter),
- att uppmärksamma problem (t.ex. genom bevakning)
- att sprida information och kunskap (t.ex. genom mässor och dialogmöten)
- att bygga nätverk regionalt och lokalt

Exempel på gemensamma projekt

Innovationsupphandling av betaltjänster

En innovationsupphandling kan ses som ett utvecklingsprojekt utfört med hjälp av upphandling. Anbudsgivare får möjlighet att med ekonomiskt stöd utveckla sina idéer genom en urvalsprocess. I en sådan upphandling ska problemet som vi vill ha löst beskrivas, inte vilka lösningar vi förväntar oss.

Betaltjänsterna som finns idag kan av olika skäl inte användas av alla. För vissa grupper i samhället utvecklas inte lämpliga lösningar trots att åren går. Det handlar om personer som inte klarar av att utföra sina betaltjänster själva (äldre, funktionsnedsatta, nyanlända, barn, m.fl.) och om de som hjälper dessa (anhöriga, hemtjänstpersonal, landsbygdshandlare, gode män, m.fl.). Vår slutsats är att det krävs särskilda insatser för att komma till rätta med de problemen. Ett sätt skulle kunna vara genom en innovationsprocess där vi kan bidra med kunskap, ledning och stöd till implementering av den slutligt kommersiellt upphandlade tjänsten/produkten.

Med delfinansiering från VINNOVA har Länsstyrelsen Dalarna undersökt möjligheten att genomföra en innovationsupphandling för att finna lösningar på den betaltjänstproblematik som individer upplever. Det kan vara tjänster/produkter som kan användas och erbjudas av kommuner, landsting och liknande aktörer, men som även kan säljas på marknaden till privatpersoner. Resultatet visar att en innovationsupphandling skulle

kunna ge önskat resultat och att minst 1,5 miljoner människor i Sverige skulle ha nytta av innovativa betaltjänstlösningar[22].

Foto: Mostphotos

Genusperspektivet på betaltjänster

Vid betaltjänstkonferensen 2014 väcktes frågan om hur utvecklingen av grundläggande betaltjänster påverkar jämställdheten. Med anledning av det har två utvecklingsprojekt genomförts. Länsstyrelsen Stockholm har studerat detta i Stockholms skärgård[23] och Länsstyrelsen Dalarna har tillsammans med en grupp av flera länsstyrelser studerat detta ur ett nationellt perspektiv[24]. Resultatet av projekten kommer vi att använda när vi ska bedöma vilka åtgärder som är lämpliga att satsa på för att lösa betaltjänst-problem. Här är ett axplock av resultaten:

- Bristande tillgång till bredbandsuppkoppling på landsbygden kan vara ett särskilt hinder för kvinnors företagande och sysselsättning då kvinnor i högre utsträckning än män är verksamma inom företag som kräver säker uppkoppling, till exempel bokförings- och företagstjänster.
- Utvecklingen mot längre avstånd till växel- och dagskassehantering drabbar kvinnor i större utsträckning än män. Kvinnor har oftare verksamheter som använder kontanter (till exempel butik, restaurang, museum).
- I Stockholms skärgård lämnar kvinnor öarna mindre ofta än män. De anser sig inte kunna vara borta från verksamheten en hel dag för att lämna dagskassan. Män reser oftare från öarna och har i större utsträckning egen båt.
- Kvinnors företagande i Stockholms skärgård verkar vara ovanligt högt jämfört med på fastlandet.

[22] Marknadsanalys av betaltjänstaktörer, Länsstyrelsen Dalarna 2015-02-20
[23] Kommersiell service och grundläggande betaltjänster i Stockholms Skärgård – Könskonsekvensanalys av Länsstyrelsens arbete, Rapport 2015:26, Länsstyrelsen Stockholm
[24] Konsekvensanalys av grundläggande betaltjänster med genusperspektiv

- Problem med betaltjänster drabbar småföretagandet inom besöksnäring och personliga tjänster med mycket kontanthantering. Många kvinnor finns inom dessa branscher.
- Äldre kvinnor har sämre ekonomi än äldre män vilket får konsekvenser för deras förutsättningar att bli digitalt inkluderade och använda digitala betaltjänster.
- Äldre kvinnor på landsbygden är särskilt utsatta för utvecklingen där avstånden ökar till ställen där de kan sköta sina betaltjänster då de har sämre tillgång till körkort och bil.
- Kvinnors och mäns konsumtion ser olika ut. Kvinnor står för mer än 80 procent av besluten om vad som ska köpas i hushållet. Dessa inköp består till exempel av mat, hushållsartiklar, kläder och skor till barnen. En konsekvens av detta är att kvinnor handlar oftare och är därmed mer beroende av att betaltjänsterna fungerar. Män använder dock mer än 80 procent av hushållets inkomster, då de oftare köper dyra kapitalvaror som till exempel bilar och elektronik.
- Kvinnor uppger betydligt oftare än män att de känner sig otrygga. Oron att utsättas för våld blir därmed en begränsande faktor i kvinnors vardag, till exempel när uttagsautomaten ska besökas.
- Problem med att hjälpa äldre personer som har hemtjänst eller annan omsorg att sköta sina betaltjänster drabbar främst kvinnor eftersom kvinnor är i majoritet bland omsorgspersonal och anhöriga som hjälper äldre.

Kustlänsgruppen

Fyra länsstyrelser samarbetar i en särskild gruppering som kallas för Kustlänsgruppen. Det är Gotland, Blekinge, Kalmar och Södermanland. Varje län har en kontaktperson för betaltjänstfrågor, men de har en gemensam processledare som arbetar regionalt i alla fyra länen. Gruppen har regelbundna onlinemöten och två gånger om året har de möte i något av länen.

Förutom att de har möjlighet att ha en processledare som arbetar heltid med frågorna fungerar gruppen som ett stöd för varandra. De testar olika insatser i ett län i taget, med målet att införa samma sorts insats i övriga län om resultatet blir lyckat. Detta fungerar bra då dessa län har många likheter i geografi och demografi.

Trender och framtid

Vi kan konstatera att utvecklingen går långsamt när det gäller att förbättra tillgången till betaltjänster för de grupper och organisationer som har mest problem. Därför bedömer vi att statliga resurser behövs även framöver för utvecklingsinsatser i ett långsiktigt perspektiv. Dessa resurser ska användas till att följa utvecklingen, fånga upp behov, testa och stimulera till nya lösningar inom området.

Under 2015 var de hetaste frågorna inom betaltjänstområdet problemen kring kontanthanteringen, ökande kriminalitet och otrygghet i samhället och föreningarnas situation.

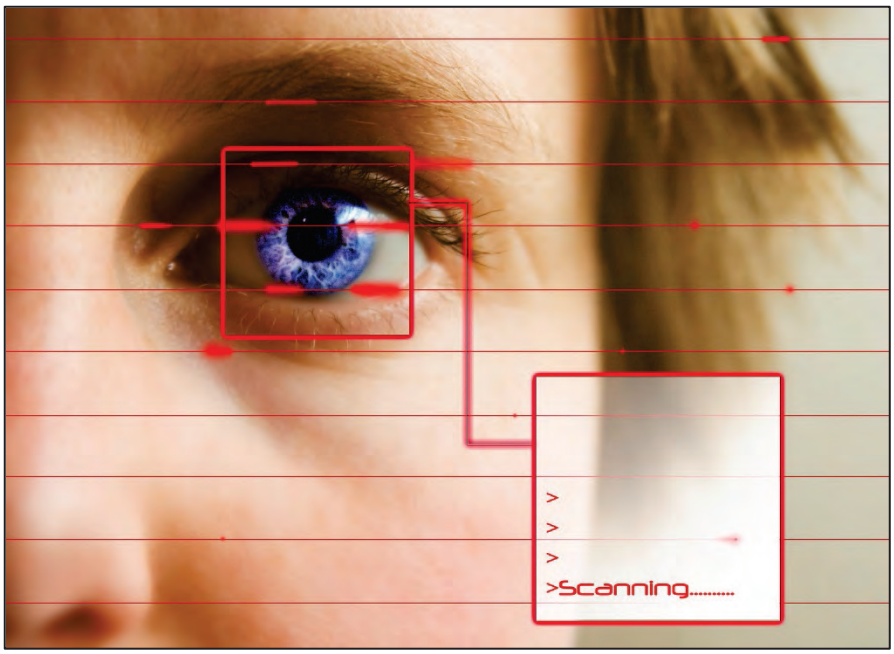


Foto: Doug Olson, Mostphotos

Under nästa år bedömer vi att vi i vårt bevakningsarbete bör ha fokus på följande områden:

- **Digital säkerhet**, en stor och svår fråga som är avgörande i ett samhälle där vi vill betala digitalt.
- **Flyktingkrisen**, de ökade antalet flyktingar kräver insatser även inom betaltjänstområdet för att alla ska kunna sköta sina betaltjänster.
- **Sedel- och myntutbytet**, erfarenheter från det första steget i utbytet går att analysera och ta lärdom av inför 2016 lansering av sedlar och mynt.

När det gäller vilka insatser som bör prioriteras ser vi i nuläget att det handlar om att:

- utveckla anpassade utbildningskoncept för olika målgrupper,
- genom pilotprojekt stimulera till användning av digitala betaltjänster för föreningar,
- och genom innovationsupphandling stimulera till nya lösningar för individer.

Förkortningar

BRÅ – Brottsförebyggande rådet

DSL - Digital Subscriber Line, Bredband

FI - Finansinspektionen

GSM - Global System for Mobile, digitalt mobiltelefonsystem

MSB - Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Mbit/se - megabit per sekund. En megabit betyder en miljon överförda elektroniska ettor och nollor per sekund.

PTS – Post och telestyrelsen

Pipos Betalanalys – Tillväxtanalys webbaserade tjänst för presentation, analys och redigering av betaltjänsterelaterad data.

RSP – Regionalt serviceprogram som syftar till att stödja och stimulera arbetet med kommersiell och offentlig service i Sveriges gles- och landsbygder.

SKI – SKL Kommentus Inköpscentral

SKL - Sveriges Kommuner och Landsting

VINNOVA – Verket för innovationssystem, Sveriges innovationsmyndighet.

Wifi - Wireless Fidelity, en teknik för att surfa trådlöst

w-lan - Wireless Local Area Network

4G - fjärde generationens mobilkommunikation, ett samlingsnamn på framtida standarder bortom 3G

Referenser

Alternativa anslutningstekniker för betalterminaler – en kartläggning på uppdrag av Post och telestyrelsen, A focus, mars 2015

Bredbandskollen, rapport mobil surfhastighet

Brottsförebyggande Rådet, hemsida och rapporter

Förordning 2007:825

Förordning 2014:139 om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

Individer och kommunsamverkan, PM Länsstyrelserna i Uppsala, Västra Götalands, Värmlands och Örebro län samt Post och telestyrelsen, 2015

IT säkerhet för privatpersoner – en introduktion, Daniel Goldberg och Linus Larsson 2013

Kartläggning av förutsättningar för en förkommersiell upphandling av grundläggande betaltjänster, Länsstyrelsen Dalarna, 2015-02-20

Kommersiell service och grundläggande betaltjänster i Stockholms skärgård – könskonsekvensanalys av Länsstyrelsens arbete, rapport 2015:26

Konsekvensanalys av grundläggande betaltjänster med genusperspektiv, Länsstyrelsen Dalarna 2015

Konsekvensutredning, Post och telestyrelsen, Dnr: 14-8870

Marknadsanalys av betaltjänstleverantörer, Länsstyrelsen Dalarna, 2015-02-20

Om Sverige i Framtiden – en antologi om digitaliseringens möjligheter

Promemoria, Post och telestyrelsen dnr 14-11880, 2015-06-15

PTS Bredbandskartläggning 2014 En geografisk översikt av bredbandstillgången i Sverige, Rapportnummer PTS-ER-2015:11

Svensk kontanthantering, SOU 2014:61

Sverige i Glesbygd, SOU 2015:35

SPF Seniorernas remissvar avseende Service i glesbygd SOU 2015:35

Mediabevakning

Intervjuer

Bilaga 1. Länsstyrelsernas bevakning 2015

LÄNSSTYRELSEN
BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till betaltjänster i stort sett är god i länet, men att det precis som vid förra årets bevakningsarbete framkommer att det finns grupper i samhället som upplever problem med betaltjänster. Även vissa föreningar och företag framhåller det svåra med att bedriva verksamhet på ett tillfredsställande sätt. Synpunkter som framkommer rör oftast tillgången till kontanter och möjligheten att ta hand om dessa. Dessutom lyfts fram att det fortfarande finns platser i länet där mobiltäckning och bredband ej fungerar tillfredsställande. För tillfället råder dock stor aktivitet när det gäller utbyggnad av fibernätet i länet, och det är av stor vikt att denna utveckling fortgår.

Sedelbytet som nu genomförs verkar ännu inte skapat några problem, men oro finns inför halvårsskiftet nästa år när de första sedlarna ska vara utbytta. Inte minst lyfts säkerhetsaspekten fram då butikerna kan komma att hantera mer kontanter än normalt.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har främst genomförts genom att följa media samt genom telefonintervjuer. Samtal med privatpersoner har framför allt kommit att handla om tillgång till kontanter, samt i vilken omfattning befintliga tekniktjänster används. Med föreningsrepresentanter har främst tillgång till växelpengar och hantering av kontanter diskuterats. Frågor som tagits upp vid kontakt med företag har främst rört dagligvarubutikers roll som ”bank”, hantering av dagskassor, befintlig mobiltäckning samt sedelbytet. Intervjuer har även genomförts med representanter från kommuner och andra organisationer. Bedömning av tillgången till betaltjänster har gjorts utifrån genomförd undersökning samt jämförelse med förra årets bevakningsuppdrag.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I stor omfattning framkommer liknande synpunkter som vid förra årets undersökning. Det finns fortsatta synpunkter från privatpersoner, likväl som från föreningar och företag, mot bristande tillgänglighet till kontanter. Vid kontakt med pensionärsföreningar hörs synpunkter om tillgång till växelkassa och möjlighet till insättning av kontanter på bankkonto. De mindre föreningarna hanterar nästan uteslutande kontanter vid sina arrangemang. Föreningarna finner dock ofta lösningar, även om det blivit besvärligare, t ex genom bra samarbete med dagligvarubutiken eller andra företag

på orten. Vidare utnyttjas fortfarande de banker i länet som hanterar kontanter över disk.

Insättning via automat förekommer. Begränsningen är en högsta summa insatt per tillfälle. Dessutom kan det kännas obehagligt att sätta in pengar om automaten finns i en offentlig miljö. Föreningarna hanterar också kontanterna på andra sätt, t ex att dela dessa mellan medlemmar som sedan överför medel från sina privata konton till föreningens.

När det gäller privatpersoners förhållande till betaltjänster så framkommer inga större problem. Intervjuade personer tillhörde dock de föreningsaktiva pensionärerna som förmodas tillhöra kategorin yngre och piggare pensionärer. Betalning av räkningar genomförs både genom internetbank och genom vanlig brevgirobetalning, varav sistnämnda är allra vanligast. Det är främst hos de äldre pensionärerna som problem kan finnas vid hantering av betaltjänster.

Vid kontakt med en organisation för funktionsnedsatta upplevdes inga direkta förändringar på betaltjänstområdet jämfört med förra året. En sak som dock lyftes fram var att det vid resa med färdtjänst endast är möjligt att betala med kontanter. Det kan vara svårt att alltid ha kontanter tillgängliga, varför det här bör finnas andra lösningar som t ex fakturering i efterhand. Förhållandet till betaltjänster skiljer sig naturligtvis mycket mellan de olika föreningarnas medlemmar, beroende på vilka funktionsnedsättningar som finns.

Vad gäller situationen för länets företag så framkommer synpunkter om sämre mobiltäckning i vissa delar av länets landsbygd. Inte minst turist-näringen är beroende av god tillgång till mobiltäckning eftersom allt fler använder sin telefon till att betala med. Rent allmänt är det av stor vikt att bredbandsutbyggnaden fortsätter i länet. Inte minst på landsbygden för att där kunna bo och verka, och för att kunna upprätthålla bra service.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Blekinge har inte initierat några utvecklingsinsatser under året. Inom Kustlänsgruppen, fyralänssammarbetet tillsammans med processledare, sker ett kontinuerligt informationsutbyte. Gruppen har haft telefonmöten frekvent under året samt genomfört fysiska träffar. Samarbetet fungerar bra. Ingen gemensam utvecklingsinsats har dock genomförts ännu.

Länsstyrelsen har under året varit med i diskussion rörande en kontant-automat i en dagligvarubutik i Sölvesborgs kommun. Automaten testades under viss tid, men har nu återlämnats till leverantören. Orsaken var främst svårigheten att få ett jämt inflöde av pengar till maskinen. Butikens kassa räckte inte alltid till, med resultatet avbrott i automaten. Att få till stånd ett samarbete med ett värdetransportföretag eller med omkringliggande företag är också komplicerat.

Det finns även andra lanthandlare som funderat på att införskaffa kontantautomater, men ej realiserat detta. Osäkerhet runt påfyllande av pengar, kostnaden för automaten och en befarad transaktionsvolym som inte ger kostnadstäckning. Det kan också vara så

att livsmedelsbutikerna, eller annan potentiell aktör, upplever ett behov av en kontantautomat på orten, men att de inte är beredda att ta på sig det extra arbete detta innebär. Det kan även ur ett säkerhetsperspektiv finnas motstånd till att agera ”bank”, med en hantering av stora volymer kontanter.

Vid samtal med dagligvaruhandlare togs även det pågående sedel- och myntutbytet upp. Det upplevs ännu inte vara några särskilda problem kring detta. Däremot kan det bli en utmaning framåt sommaren nästa år då de gamla sedlarna blir ogiltiga. Det kan bli en påfrestning för handeln då många inser att det är dags att göra sig av med de gamla pengarna. Det framkommer en oro säkerhetsmässigt genom att butikerna kan bli liggande på en alltför stor mängd kontanter.

Länsstyrelsen har ej igångsatt någon konkret utvecklingsinsats under året. Detta innebär dock inte att det inte finns behov av olika insatser. Det pågår för tillfället ett projekt i länet som drivs av Länsbygderådet i samarbete med kommunbygderåden och som Länsstyrelsen är med om att finansiera. Projektet avser skapande av service-punkter. Ett förslag på service som skulle kunna finnas där är insättnings- samt uttagsautomat. Länsstyrelsen följer projektet.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det är fortsättningsvis viktigt att bevaka utvecklingen inom grund-läggande betaltjänster, samt att det ges möjlighet att initiera eller stödja olika utvecklingsprojekt. Inte minst kommer det på landsbygden att bli än mer viktigt att kommersiell och offentlig service samordnas i servicepunkter, för att skapa synergieffekter och ge ökad attraktivitet så fler vill bosätta sig och även driva företag där.

Samhället står just nu inför en stor utmaning i de stora flyktingströmmar som kommer från krigshärjade områden. Det finns många problem att hantera här. Tillgången till betaltjänster är ett. Asylsökande har ingen möjlighet att få ett bankonto i svensk bank, då det krävs giltig id-handling för detta. Det behövs därför andra tjänster för att kunna betala räkningar och skicka eller ta emot pengar. Mindre orter kan komma att ställas inför stora problem här.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg.

LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarna

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsens bedömning är att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för de allra flesta. De mobilnätsanslutna betalningarna har förbättrat tillgången för många. Däremot brister det i tillgången för äldre, funktionsnedsatta, nyanlända samt för föreningar och företag i glest befolkade områden.

I våra nätverk har vi fångat upp att användningen av mobilnätsanslutna betaltjänster även ökar i små företag och föreningar. Svårigheter att hantera kontanter har varit en pådrivande faktorer. Men vi ser även effekter av olika insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster. Möjligen kan en avmattning ske med anledning av att t.ex. Swish inte på ett tillfredsställande sätt klarar olika krav, t.ex. lagen om kassaregister samt när nätet är överbelastat.

En reflektion från årets bevakning är att det är viktigt för kommunerna på landsbygden att aktivt driva på utvecklingen av den digitala infrastrukturen. Älvdalens kommun är ett gott exempel i detta avseende.

I Dalarna växer turismen. Besöksmål utvecklas och nya kundgrupper ställer nya krav. En ständig utveckling av betaltjänster är viktig för att möta kundernas förväntningar. Destination Dalarna har t.ex. påtalat behovet av ”smarta” lösningar för företag som erbjuder service längs cykellederna inom ”Biking Dalarna”. Flera liknande turismkoncept förväntas växa fram.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Återkommande kontakter med våra nätverk samt mediabevakning har utgjort grunden i bevakningsarbetet. Förändringar och problem fångas upp i dessa nätverk och har därefter verifierats genom intervjuer med representanter för föreningslivet, pensionärsorganisationer och handikapprörelsen. Vi har även intervjuat representanter för företag inom handel och turism, samt föreningsaktiva gällande kontanthanteringen och mynt- och sedelutbytet.

I år har vi också valt att fördjupa våra kunskaper genom att titta närmare på ett urval av pilotprojekt, se punkt 4 nedan.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I stort ser vi samma brister i tillgången till grundläggande betaltjänster för funktionsnedsatta och äldre som 2014. Men genomförda pilotprojekt där mobilapplikationer testats av funktionsnedsatta visar att det finns en utvecklingspotential. I ett projekt minskade organisationens kontant-hantering med 75 % och inlämning av dagskassa sker numera en gång per månad jämfört med tidigare, en gång per vecka. Men även problem har uppmärksammats. I ett annat projekt visade det sig att tekniken inte fungerade för synnedsatta.

På grund av höga avgifter och svårigheter att hantera kontanter försöker föreningar och små företag gå över till digitala betaltjänster. Men kontanter är ändå viktiga eftersom det inte går att vara säker på att tekniken fungerar i länsdelar med kapacitetsproblem eller vid hög belastning.

I länet bevakas sju orter ur ett riskperspektiv, Fredriksberg, Särna, Lima, Furudal, Mockfjärd, Björbo och Grangärde. Vi har täta kontakter med betaltjänstombud, kommunala tjänstemän, föreningsaktiva och företagare i dessa orter. Fredriksberg och Särna, har särskilda lösningar. I övriga orter sker service via banker eller i kombination med butik eller liknande. I oktober meddelades att Handelsbanken upphör med kontanthanteringen i Furudal och Grangärde. Enligt Tillväxtanalys berörs ca 4 500 personer i dessa områden. Ett arbete pågår för att närmare studera vilka konsekvenser detta får. Arbetet har inletts med intervjuer med serviceföretag i Furudal. En av dem berättade att mer än hälften av köpen sker med kontanter. På sommaren anordnas hockeyskola med ca 200 ungdomar. ”Då blir det väldigt mycket kontanter att hantera”.

Landsbygdshandlare har uppmärksammat oss på att informationen om ankomst av flyktingar skulle behöva komma tidigare till serviceställen i områden med begränsad tillgång till kontanter.

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

Vi har gjort intervjuer med anledning av mynt- och sedelutbytet men har konstaterat att det är för tidigt att bedöma effekterna. En företagare undrade varför staten satsar pengar på att byta mynt och sedlar när kontanter inte längre fungerar i hela landet.

Lagar och andra regler kan försvåra verksamhet i områden där betaltjänstmarknaden inte fungerar. Ett uppmärksammat fall i Dalarna är verksamheten i en fäbod i Rättviks kommun, som inte beviljades undantag från kravet på kassaregister.

> ”Förvaltningsrätten i Falun slår fast att Karl -Tövåsens fäbod ska ha kassaapparat. Detta trots att de varken har tillgång till el eller mobiltäckning”. Dalademokraten 2015-06-30

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Insatser har genomförts för att utveckla lösningarna för de två betaltjänstombuden i länet. Särna som drabbades av driftsstopp 2014 har nu ett nytt ombud och en ny helhetslösning som tagits fram för att den ska vara rationell, integritetshöjande samt optimera recirkulationen av kontanter. Olika faktorer (osäkerhet, nytt system) har gjort att lösningen inte används fullt ut. I Fredriksberg har en uppgradering skett av tidigare system samt att ombudet har flyttats. Flytt av ombud är en långdragen process som inte skett utan komplikationer. Inkörningsperioden är också tidskrävande på båda orterna.

Pilotprojekt för att testa olika lösningar för funktionsnedsatta, föreningar och för äldre personer eller andra som av olika skäl inte använder digitala betaltjänster avslutades våren 2015. Partners har varit HSO, SRF, biblioteksfilialer, idrottsrörelsen samt en servicepunkt. Under 2015 har fokus legat på att samla erfarenheter och fördjupa kunskaperna. Projekten har bidragit till att aktörerna kommit igång med att testa nya tjänster och arbetssätt. Projektledarna pekar på att särskilda behov tycks komma in sent i utvecklingen av nya produkter och tjänster. Ett närmare samarbete med banker och betaltjänstleverantörer bedömdes kunna bidra till förbättringar i detta avseende. Nedan anges några andra exempel på erfarenheter/resultat:

- Idrottsföreningar som testat Swish har ökat sin omsättning och fått fler stödmedlemmar.
- Besökare vill ogärna ta hjälp av okända för att utföra sina betaltjänster. Det upplevs otryggt. Det är därför svårt för servicepunkter att komma igång med betaltjänster.
- Behov av enklare form av god man.
- Det digitala utanförskapet förekommer i alla åldrar. En projektledare tror att det finns ett stort mörkertal.
- De flesta som besöker bibliotek är redan digitalt inkluderade. För att nå nya målgrupper krävs omfattande information och aktiviteter.

Högskolan Dalarna har gjort en intervjuundersökning i Särna med fokus på turism och handelsföretag. Studien verifierade den bild som kommit fram i de senaste årens bevakningsarbete. Intervjuade pekade t.ex. på behov av:

- Säker uppkoppling.
- Fungerande kontanthantering.
- Förenklad korthantering.
- Rådgivning och information.

Vi deltar i den pågående förstudien Hela Sverige ska leva genomför kring samverkan för att tillgodose behoven av betaltjänster, kontanthantering och annan grundläggande service.

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

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Insatserna på bredbandsutbyggnad inom strukturfonds- och landsbygdsprogrammet kommer att förbättra den digitala infrastrukturen i länet framöver. Parallellt med denna utbyggnad kommer det att behövas insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster och nya arbetssätt, b.la. för att ta tillvara tillväxtpotentialen inom besöksnäringen. Länsstyrelsen kommer att arbeta aktivt med detta.

HSO och andra handikapporganisationer är viktiga samarbetspartners både inom bevakningsuppdraget och för att genomföra projekt. I år har vi fått signaler på deras föreningsbidrag kan komma att minska, vilket kan försvåra det viktiga samarbetet med dessa organisationer.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Sten Rune Lundin.

Länsstyrelsen
GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

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

Under turistsäsongen 2015 upplevdes tillgången till kontanter eller snarare bristen på kontanter som ett växande problem. Från turisthåll framkom under sommaren 2015 synpunkter på att det borde finnas en bankomat vid färjeläget i Visby hamn. Radio Gotland hade den 3 juni 2015 inslag om detta och kontanthantering i stort under hela dagen.

Länsstyrelsen konstaterar att det öppnar ett nytt bankkontor, efter att ha varit beläget mera perifert, i centrala Visby (SEB). Länsstyrelsen finner tillika att Swedbank stänger sitt bankkontor i Slite den 31 oktober 2015. Sparbanken Gotland lägger ner sitt kontor i Klintehamn den 31 mars 2016. Handelsbanken kommer dessutom den 31 oktober att upphöra med kontanthantering vid bankkontoren i Fårösund, Klintehamn och på Adelsgatan i Visby. Nedgången av kontanthanteringen i banker fortsätter med andra ord. Tillgänglig statistik från Pipos Betalanalys visar att 22 % av Gotlands befolkning har nu mer än tio kilometer till närmaste kontantuttagsställe.

2. Genomförande av årets bevakningsarbete

Lokalt deltog Länsstyrelsen bl. a i den s.k. Företagardagen den 22 oktober. Dessutom har Länsstyrelsen regelbundet deltagit i de s.k. näringslivsfrukostar, som Region Gotland, Företagarna, Svenskt näringsliv, Tillväxt Gotland, m.fl. med jämna mellanrum anordnat.

Lokala media (Gotlands Allehanda och Gotlands Tidningar) har under året visat stort intresse för grundläggande betaltjänster och ett antal artiklar i lokalpressen och inslag i Radio Gotland har förekommit.

Länsstyrelsen deltog i en paneldebatt tillsammans med bl a Säkerhetsbranschen, Swedbank och Nordea under Almedalsveckan om kontanthantering och det kontantlösa samhället.

Länsstyrelsen erinrar om det arbete som utförs i den s.k. ”Kustlänsgruppen” (Länsstyrelsen i Blekinge, Länsstyrelsen i Kalmar, Länsstyrelsen i Gotland och Länsstyrelsen i Södermanland) som bildades på Länsstyrelsens Gotlands initiativ. Kustlänsgruppen har regelbundna onlinemöten och träffas även fysiskt.

Länsstyrelsen har under året haft en regional processledare anställd tillsammans med de tre andra länen i Kustlänsgruppen för att arbeta fram regionala stödinsatser. Den regionala processledaren deltar i alla Kustlänsgruppens onlinemöten.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Länsstyrelsen är av den uppfattningen att det finns några områden i länet där det råder begränsad tillgång till grundläggande betaltjänster, Fårö och Burgsvik (norra och södra Gotland). Länsstyrelsen avser att under 2016 specifikt bevaka Burgsvik och eventuellt behov av statliga stödinsatser där.

I likhet med föregående årsrapporter vill Länsstyrelsen framhålla att det är de äldre och funktionsnedsatta som drabbas när bankkontor och bankomater läggs ned. PRO och SPF har rapporterat till Länsstyrelsen och i insändare i lokalpressen att dess medlemmar känner en ökande oro över att det är få banker som hanterar kontanter.

Länsstyrelsen påminner om att den pågående flyktingströmmen i Europa och från andra länder till bl. a Gotland kommer innebära specifika krav på betaltjänstinfrastrukturen för asylsökande, papperslösa, EU migranter, m.fl. Eftersom asylsökande inte har möjlighet att få ett konto i en svensk bank innebär detta att andra betallösningar måste till. Behovet av informationsmaterial på flera språk är stort.

Det pågående sedelbytet tycks inte ha påverkat företagen i någon större utsträckning, enligt Företagarna och Svensk handel på Gotland. Frågan är hur förberedda företagen är i länet. Detta gäller förmodligen framför allt landsbygdsföretag (lanthandlare, ex). Gotland är ett län som karaktäriseras av många boende på landsbygden och många fåmansföretag. Länsstyrelsen Gotland bedömer vid stickprovvisa undersökningar att få företagare inser vad det pågående sedelbytet kommer att innebära för deras del. Alltifrån uppgradering av kassasystem till förvaring och transport av de nya sedlarna. Bland annat har försäkringsfrågan nämnts. Förmodligen kommer erfarenheterna att visa sig först sommaren/hösten 2016, när flertalet av de gamla sedlarna och mynten upphör att gälla. Information om sedelbytet kommer att läggas ut på Länsstyrelsens hemsida. Region Gotland uppger för övrigt att myntbytet kommer att innebära en ombyggnadskostnad på ca 100 000 kr av parkeringsautomaterna.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen beviljade i beslut i februari 2014 att ge stöd i form av regionala insatser genom bidrag med 245 000 vardera till Tempobutiken i Stenkyrka och Tempobutiken i Katthammarsvik. Tekniska problem med en underleverantör och det faktum att Finansinspektionen (FI) beslöt i januari 2014 att dra in koncessionen med omedelbar verkan för Exchange Finans ledde till att Exchange Finans inte längre kunde leverera några finansiella tjänster. Länsstyrelsen kan nu konstatera att en viss tveksamhet såvitt avser arbetsbördan har börjat uppstå hos de båda ombuden. Till detta kommer FI:s kravspecifikation på betalombuden. Ytterligare frågor som måste lösas handlar om arbetsmiljö och säkerhet. Länsstyrelsen planerar att tillsammans med den regionala processledaren ha ett möte med betalombuden i november för att finna en slutgiltig lösning till gagn för alla parter.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

En omständighet i sammanhanget, som Länsstyrelsen påpekat i återkommande bevakningsrapporter är att det regionala serviceprogrammet, RSP, inte hanteras av Länsstyrelsen i Gotland, utan av Region Gotland. I det nya RSP 2014-2018 lyfts grundläggande betaltjänster fram och betonas särskilt. Detta kommer förhoppningsvis att bidra till en högre prioritering där fokus på service, mm i länet kommer att lyftas fram. Vidare öppnas möjligheter till fortsatt arbete och utveckling av grundläggande betaltjänster inom Landsbygdsprogrammet 2014-2020 vid Länsstyrelsen. Inom programmet ingår stöd för att upprätthålla och utveckla lokal service för de som bor, verkar på och besöker landsbygden.

Länsstyrelsen har för avsikt att under år 2016 undersöka huruvida lagen om penningtvätt (2009:62) haft någon negativ inverkan på företag, föreningar, organisationer och privatpersoner vid insättande av pengar på bank.

Betalningssystemet måste fungera även i vardagen vid krissituationer. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) menar att tillgången till betalningsmedel kan betraktas som en förutsättning för att kunna tillgodose individens grundläggande behov av livsmedel, läkemedel, bränsle och andra viktiga förnödenheter. Detta kräver att Länsstyrelsen samverkar inte bara med MSB utan även med Region Gotland, företag, föreningar, m.fl. när det gäller betaltjänstinfrastrukturen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Morten Spencer.

Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

I de flesta av länets kommuner är tillgången till betaltjänster fortsatt dålig och situationen har försämrats sedan föregående år. Bankkontor läggs ner eller slutar med kontanthantering, antalet bankomater minskar och handlare med ICA banken upphör.

Problemet är störst på landsbygden men även i tätorterna och i tätortsnära områden har tillgången försämrats. Det gäller främst kontanthanteringen som enligt våra undersökningar, fortsatt ligger på ca 20 %. Absolut största problemet är bristen på möjlighet till insättning av kontanter.

Nya digitala tjänster har etablerats på marknaden vilket förenklar för både företagare och privatpersoner att betala och ta betalt. Detta förutsätter att digital överföring fungerar.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Enkät/frågor anpassade för respektive kategori har skickats till:

- fem pensionärsorganisationer
- omsorgsförvaltningarna i länets tio kommuner
- Tio kommunrepresentanter för länets regionala serviceprogram – RSP
- partnerskapet vilket består av politiker, tjänstemän, företagare och organisationer

Frågor berörde hur de bedömer tillgången till betaltjänster inom sitt område samt om situationen har förändrats sedan föregående år. Möjlighet till fritext gavs. Cirka hälften av enkäterna följdes upp med telefonintervjuer.

En mängd fakta och åsikter har lyfts fram i ett omfattande arbete som Radio Gävleborg genomfört.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I länets västra och norra delar är tillgången till grundläggande betaltjänster begränsad och där är problemen störst. Det är områden med bristande bredbands- och mobiltäckning samt långa avstånd till större tätorter.

Under senare år har bankkontor lagts ner eller slutat med kontant-hantering, antalet bankomater minskat och handlare med ICA banken har upphört. Detta ställer till problem med kontanthanteringen för företagare men även för föreningar, turister, nyanlända och gästarbetare.

Samtliga länets pensionärsorganisationer uppger att tillgången för äldre är dålig och att situationen har försämras sen föregående år. Kommunernas omsorgsförvaltningar uppger att tillgången till betaltjänster för funktionsnedsatta och äldre är dålig inom kommunen och det är på landsbygden problemen är störst.

Störst svårighet har föreningar och företagare med behov att banka kontanter. För företagare inom kontantintensiva branscher har hanteringen, där det fortfarande går att banka dagskassor, blivit tidsödande och kostsam med långa avstånd samt korta öppettider.

Föreningar börjar få problem med att få någon som tar kassörsuppdraget. Ett par fiskevårdsföreningar har uppgett att de kommer att upphöra av det skälet. Detta har en negativ påverkan på framförallt besöksnäringen vilken är en av länets framtidsbranscher.

Ett problem för orter i glest befolkade områden är att värdetransportföretagen inte erbjuder turer dit. Detta drabbar företagare och då framförallt de som är betaltjänstombud. Nu är de tvungna att själva utföra värdetransporter med ökad kostnad, arbetstid och rånrisk som följd.

Ytterligare försämring är att ADSL nätet släcks ner på orter där det ännu inte finns fungerande mobil- eller bredbandslösningar. Samtidigt har nya tjänster etablerats på marknaden. Dessa gör det enklare att betala och att ta betalt vilket underlättar för företagare och privatpersoner. Detta förutsätter att digital överföring fungerar.

Länets politiker inom Vänsterpartiet har varit engagerade i problematiken kring den försämrade servicen gällande betaltjänster. De har drivit frågan i Riksdagen samt deltagit i och även tagit initiativ till ett antal debatter.

Radio Gävleborg har genomfört ett stort arbete där de belyst problemen, med den försämrade servicen av betaltjänster, utifrån olika perspektiv och där många röster kommit till tals. Detta resulterade i nyhetsinslag, reportage och debatter som sändes vid åtta tillfällen.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Tre orter, Loos. Ramsjö och Svågadalen, i länets norra och västra delar har valts ut för djupare utredning. På dessa orter är det främst föreningar och kontantintensiva företag inom service och besöksnäringen samt gästarbetare och nyanlända som har problem. Vi kan även se att företag som traditionellt drivs av kvinnor drabbas då de ofta är kontantintensiva.

Under året har ett antal byamöten och företagsbesök gjorts. Utifrån diskussioner och resultat från tidigare enkätundersökning har relevanta lösningar för respektive ort tagits fram.

På samtliga orter har det bestämts att förlägga betaltjänstlösningen till ortens livsmedelsbutik. Medel kommer att sökas från PTS för en lösning med kassagiro samt för arbetet det medför. Ett problem är att värdetransportsföretagen inte erbjuder turer till dessa orter.

I Loos söker de även en lösning för ett lokalt betalkort för den föreningsägda macken. Detta är ännu inte löst. Det här är långa processer som tar tid.

Länsstyrelsens informationsarbete med att belysa vikten av strategiskt arbete med landsbygdsutveckling fortsätter:

- nio av länets tio kommuner har en serviceplan
- sex kommuner har fattat politiska beslut om totalt 19 servicepunkter
- en informationsträff planeras för länets tio kommundirektörer

Samarbetet med RSP, där betaltjänster ingår, har försvårats betydligt i samband med bildning av regionkommun i Gävleborgs län. Ansvaret för RSP finns nu hos Landstinget. På grund av deras organisationsbildning och andra prioriteringar har det strategiska arbetet uteblivit helt. Ett mindre projekt har startat i Länsstyrelsens regi för att fortsätta det påbörjade arbetet inom RSP.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Långsiktiga och hållbara lösningar då det gäller grundläggande betaltjänster är avgörande för att få utveckling och därmed ökad tillväxt Utmaningen som länet står inför är att skapa bra förutsättningar och attraktiva miljöer för företagande, boende och besöksnäring. Länsstyrelsen ser därför med oro på den snabba nedmontering av betaltjänster som sker idag. Vi vet att:

- Swedbank har aviserat ytterligare nedläggningar av lokalkontor
- Handelsbanken slutar med kontanthantering på ett antal kontor
- ICA-banken upphör då mindre ICA butiker upphör eller byter ägare och butiken övergår till andra kedjor
- värdetransportföretag inte åker till avlägset belägna orter

- sedelbytet kommer att kosta handeln betydande summor och arbetstid
- det fasta telenätet läggs ner i snabbare takt än mobil- och fibernätet byggs ut.

Länsstyrelsens bedömning är fortsatt behov av grundläggande betaltjänster och framförallt behov av kontanthantering. Möjlighet till insättning av kontanter ses som en av de största utmaningarna.

En fortsatt utbyggnad av bredband och mobilnät är nödvändigt.

Samordna så många serviceslag som möjligt, även de kommunala, se till att utföraren får betalt för detta.

Säkerhet och kostnader i samband med värdetransporter för företagare som tar uppdrag inom betaltjänster är ännu en av utmaningarna.

Nuvarande problem kommer att finnas kvar och även öka framöver. Det vi ser är att politiska beslut gällande grundläggande betaltjänster saknas. Den snabba urbaniseringen innebär att det blir allt svårare att upprätthålla grundläggande service på landsbygden.

Det kommer att vara en i det närmaste omöjlig uppgift att upprätthålla servicen på landsbygden utan betydande tillskott av statliga medel. Det är oerhört viktigt att staten fortsätter stötta bevakningsuppdraget samt gå in med insatser på orter där marknaden inte tillgodoser behovet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Mariana Femling.

LÄNSSTYRELSEN
HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

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

Bevakningsarbetet har under 2015, likt de föregående åren, inte visat på några större förändringar gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. En förklaring till detta, är att avstånden mellan stad/tätort/landsbygd är förhållandevis korta i Halland. Det finns trots det områden i länet som kan påverkas negativt om nedläggning av butiker eller annan service blir aktuell.

Den största förändringen som kommit fram under årets bevakningsarbete är att föreningar fått större problem med hantering av kassa, kontanter och insättning på bankkontor. Problemet är kopplat till föreningsverksamhet i stort och inte bara på landsbygden. Föreningar hanterar fortfarande mycket kontanter och blir därför drabbade när automater, bankkontor och övrig insättningsservice försvinner. Om servicetjänsterna finns kvar blir detta oftast till så hög kostnad för insättning av dagskassor att föreningarna inte har råd.

Som tidigare år har bankernas nedläggning av kontor eller indragning av service varit ett återkommande inslag i lokaltidningar och andra informationskällor. Nedläggning av banker eller andra serviceställen har inte ändrats i någon större omfattning, däremot har kontanthantering och annan service tagits bort som tidigare varit en tjänst på banken.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

I arbetet med 2015 års bevakning har de två målgrupperna i uppdraget äldre och funktionsnedsatta intervjuats. Telefonintervju har gjorts med PRO och SRF (Synskadades Riksförbund) där en jämförelse mot föregående års material är gjord. För båda grupperna är det olika personer som intervjuats jämfört med tidigare år.

Bevakning av lokala tidningar och statistik från Tillväxtanalys (Pipos Betalanalys och filtreringsmodellen) är också något vi använt i årets bevakningsarbete.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Länsstyrelsen i Hallands län har inte fått några signaler om problem med betaltjänster. De problem som redovisas har främst uppmärksammats genom våra intervjuer och andra informationskällor som undersökts. Vissa förändringar som redovisas är från årets intervjuer med positiva och negativa kommentarer.

SRF (Synskadades Riksförbund)
Vad gäller kontanthantering är problematiken samma som förut – kontantautomater sitter oftast för högt upp, knapparna är små och avsaknad av fysisk bankman är stor. Problemet gäller även kortbetalning i butik – kortläsaren sitter oftast väldigt högt och har ännu mindre knappar.

Positivt är att de nya automaterna har punktskrift och uttag för lurar. Citat angående de nya sedlarna: ”Förut var sedlarna olika breda och långa men nu är de bara olika långa”.

Citat: ”Att betala räkningar via nät är inget problem, så länge du har någon jämte dig som du kan lita på”.

PRO (Pensionärernas riksorganisation)
Kontanter måste finnas kvar – många föreningar använder sig enbart av kontanter. Att det blir nya sedlar känns positivt. Bland de äldre finns det fortfarande en allmän rädsla för korthantering och koder. ”Svårlästa kort och koden är lätt att glömma”.

När det gäller att betala sina räkningar finns det fortfarande några valmöjligheter kvar – genom uppkoppling till bank via dator, giroblankett som kan fyllas i manuellt och även bankkontor som fortfarande tar emot betalning i kassa. Citat: ”Detta är inget billigt alternativ”.

Citat: ”I Kungsbacka har vi fria bussresor när vi är 65+ så det är inga stora problem om någon automat läggs ner. Då kan man ta bussen till nästa”.

Ett ”växande” problem är föreningarnas dagskassedeponering. Många föreningar har en stor kontanthantering som ofta förvaras hemma hos kassören eller i annan föreningslokal. Detta är ett problem som är både riskfyllt och osäkert.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Hallands län har inte genomfört några nya stöd- eller utvecklingsinsatser under 2015.

I flera av de områden i länet där servicetillgången riskerar att bli begränsad har Länsstyrelsen beviljat stöd till bredbandsföreningar genom landsbygdsprogrammet. Även Region Halland har tillsammans med kommunerna medfinansierat föreningsprojekt för utbyggnad av fibernät på landsbygden. Bredbandsfrågan bedöms som grundläggande för bl a service.

Grunden för samverkan mellan Region Halland och Länsstyrelsen är ett ömsesidigt deltagande i strategiska processer och samverkansgrupper. Regionen ansvarar för det regionala serviceprogrammet och har under året arbetat i ett partnerskap tillsammans med kommunerna och företrädare för Leader Halland. En kartläggning med fokus på halländsk landsbygd har tagits fram vad gäller offentlig och kommersiell service. En särskild kartläggning har gjorts med fokus på företagens behov. I detta arbete har Regionen samarbetat med Länsstyrelsen. Denna kartläggning kommer att vara till stor nytta i arbetet med servicefrågor i kommande landsbygdsprogram.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det är fortfarande en nedgång i antalet butiker och serviceställen i länet. För att behålla de som finns krävs förmodligen ett ekonomiskt stöd. Landsbygdsprogrammet har service som en av åtgärdspunkterna i sitt program, vilket innebär att stöd kan sökas och prioriteras så att de går till områden där grundläggande betaltjänster saknas mest. Länsstyrelsen ser därför ett behov av att kunna rikta särskilda informationsinsatser för att stödja och utveckla service på landsbygden där betaltjänster är en viktig del. Vi bedömer att den typen av åtgärd inte går att utföra inom ramen för landsbygdsprogrammet.

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingela Norell.

Länsstyrelsen
Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Bedömningen av hur tillgången till grundläggande betaltjänster tillgodoses under året när det gäller att betala räkningar och dagskassehanteringen för företag och föreningar skiljer sig inte mycket från föregående år. För de allra flesta är tillgången bra till dessa tjänster tack vare internetbankbetalningar, giro och faktura betalningar. För dagskassetjänsterna finns det tillgänglighet till serviceboxar ute i länet samt har värdetrasportföretagen olika alternativ för företagen att välja mellan hur de lämnar in sin dagskassa, lämna i servicebox eller från företagets kassa eller värdeskåp och hur de får sin växelkassa.

När det gäller tillgång till kontantuttag och kontantinsättning för privatpersoner står Handelsbanken för den största kommande förändringen i länet. Handelsbanken har aviserat att av deras 18 kontor i länet kommer sju att sluta med manuell kontanthantering för privatpersoner. Denna förändring träder i kraft i slutet av oktober och i början av december 2015. Handelsbanken anger att skälet för detta beslut är den anstormning av kunder som Riksbankens sedelutbyte inneburit. Beslutet kommer att innebära en försämring av tillgängligheten till kontantuttag i länet. Det är i skrivande stund inte möjligt att i denna rapport analysera hur detta kommer att slå då åtgärden inte är genomförd.

De företag som har intervjuats nämner kontanter som ett problem, kunder tar med kontanter när de ska handla i mindre butiker på landsbygden – kunden tror många gånger att det inte finns andra betalningsmöjligheter. Detta innebär en ökad kostnad för företaget när de måste banka sin dagskassa. I en artikel i en lokaltidning informerar en livsmedelsbutik att över 90 procent av deras kunder betalar med kort idag.

Den ökade strömmen av flyktingar till länet är också något som Länsstyrelsen idag inte vet hur det kommer att påverka serviceföretagens kontantflöden i länet. Tillströmningen av flyktingar är också något som Länsstyrelsen inte vet hur den kommer att påverka betalservicen.

Länsstyrelsen ser inga förändringar från i fjol för grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättningar. Förra årets PRO enkät visade att det var girobrev och internetbank som var det främsta sättet som äldre betalade sina räkningar på. Ingen ny enkät är gjord för i år, det finns dock inget som tyder på att det blivit någon förändring. Det finns en viss oro i intervjuerna att girobrevtjänsten ska försvinna. För de individer med funktionsnedsättning är det på individnivå som problem kan uppstå utifrån funktionsnedsättning, ingen specifik grupp lyfts fram. De flesta har hittat en hantering som fungerar. De individer i grupperna äldre och de med någon funktionsnedsättning som inte klarar av att hantera sin ekonomi själva har möjlighet att få en god man utsedd av kommunen. I intervju med en god man uppger denne att det är säkerhetsnivåerna mellan bankerna som upplevs som besvärligt. Olika banker har olika regler. Som god man kan man ha flera olika banker att arbeta med. Det är endast en av bankerna som erbjuder ett bankkort som är kopplat till kunden som den som är god man kan använda för att ta ut kontanter med. Många som är god man får föra över pengar från kundens bankkonto till sitt egna för att sedan ta ut kontanter med sitt egna bankkort.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningsuppdraget detta år på samma sätt som föregående år. Telefon- och personliga intervjuer med kommunrepresentanter i länet har genomförts, dels från näringslivskontoren men även från vård och omsorgsenheterna och hemtjänsten. God man har också intervjuats. Intervjuer har även gjorts med företagare och representanter för olika organisationer i länet. Handelsbankens lokalkontor har kontaktas för att få statistikunderlag på kontantuttag, detta har tyvärr inte gått att få tillgång till på grund av sekretess.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

De största förändringarna från i fjol är att Handelsbanken kommer att sluta med kontanthanteringen till privatpersoner på sju av länets 18 kontor. Länsstyrelsen vet inte hur detta kommer att påverka eftersom förändringen sker i slutet av oktober och i början av december.

Länsstyrelsen har fått förfrågningar från både politiker och tjänstemän från olika kommuner om vilka stöd som finns att söka för olika betalservicelösningar, inga ansökningar har kommit in. Länet är stort och avstånden är långa detta innebär att många privatpersoner, företag och föreningar har långa avstånd till grundläggande service.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året kommer den regionala projektinsatsen Centre i Gäddede avslutas. Skäl till att projektet avslutas är företagets eget val. Detta påverkar inte betalservicen på orten. Det finns en bankomat och det finns också möjlighet att sätta in dagskassan på orten för företag och föreningar. Insatsen som gjordes i Ytterhogdal kommer även den att avsluta Centrekonceptet och istället gå över till Cash 2go – denna lösning är också mycket billigare och är anpassad efter behovet på orten. Länsstyrelsen känner till att betalservicetjänster tillkommer på marknadsmässiga villor utan inblandning av Länsstyrelsen.

Länsstyrelsen har under året fått förfrågningar på stöd inom betaltjänstområdet men inga ansökningar har kommit in. Det regionala serviceprogrammet och förordningen för stöd till kommersiell service övertogs 2015-01-01 av Region Jämtland Härjedalen. I handlings-programmet som togs fram för 2015 finns insatser för betalservice beslutade om och handläggare på Region Jämtland Härjedalen har under året skickat ut en enkät till serviceföretagen för att undersöka IT i butik. I denna undersökning ingick bland annat även frågor kring vilka betaltjänster som butiken tillhandahåller. Sista datum för att besvara enkäten var den 31 oktober.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länets glesa befolkning och den spridda bebyggelsestrukturen ger särskilda förutsättningar för den grundläggande servicen – dagligvaror, drivmedel och betalservice. Mycket går att lösa med en god infrastruktur bra vägar och en väl utbyggd IT-infrastruktur. Det är av stor vikt att fortsätta att arbeta med samordningslösningar för service i länet, samtidigt som det kommer allt fler alternativa lösningar för betaltjänster för privatpersoner, företag och föreningar. Det händer mycket inom betaltjänstområdet med många nya tekniska lösningar t.ex. olika betalappar samt kontantuttagslösningar som är anpassade för lägre nivåer av kontantuttag. På så sätt tas de lokala förutsättningarna tillvara och mer anpassade utifrån länets geografiska förhållanden.

Arbetet med att underlätta för företag att samlokalisera och stärka servicen på landsbygden i Jämtland län tillsammans med Region Jämtland och Härjedalen är prioriterat och att fortsatt stötta bra initiativ för attraktiva boendemiljöer för privatpersoner och goda förutsättningar för företag att verka i. Länsstyrelsen bedömer att det är av största vikt att fortsätta med insatser för att informera företag om alternativa betallösningar som gör att de kan bedriva sina respektive verksamheter i länet. Fiberutbyggnaden är fortsatt viktig för länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Else-Marie Norin.

Länsstyrelsen
i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt inte är tillfredsställande i länet. De grupper som upplever problem kopplade till grundläggande betaltjänster är äldre, funktionsnedsatta, föreningar och företag, särskilt på landsbygden. I länet fanns år 2014 31 bankkontor med dagskassahantering vilket minskat till 22 bankkontor under år 2015. Tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats för äldre, företagare på landsbygden samt föreningar sedan föregående år. Ny teknik såsom Swish och mobilt BankID har gjort att tillgången till betaltjänster förbättrats sedan år 2014 för bland annat privatpersoner och vissa företag och föreningar. För grupperna funktionsnedsatta och företagare i tätortsområden samt i städer bedömer Länsstyrelsen att tillgången är oförändrad sedan föregående år.

Betaltjänster har kontinuerligt varit på agendan i media i länet under året. Länsstyrelsen har blivit intervjuad av SVT Nyheter Jönköping, radio P4 Jönköping samt intervjuats för flera tidningsintervjuer, vilket tyder på ett ökat intresse för betaltjänster under 2015.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort geografiska kartläggningar genom analysverktyget Tableu, som Länsstyrelsen köpt in, samt genom Pipos Betalanalys. En djupanalys har gjorts i Aneby kommun vilket är en av länets mest utsatta kommuner och helt saknar bankkontor med kontanthantering, samt att det endast finns en uttagsautomat. I Aneby har Länsstyrelsen undersökt andelen kontanter i omlopp samt genomfört intervjuer med företag och föreningar.

Länsstyrelsen har genomfört enkätundersökningar bland företag, föreningar och privatpersoner och på Länsstyrelsens webbplats kan allmänheten lämna synpunkter. Länsstyrelsen har även genomfört intervjuer med kommuner, aktörer som arbetar med integration, jämställdhetssakkunnig, betaltjänstleverantörer, banker, Region Jönköpings län, HSO, pensionärer, företagare och föreningar. Samråd har hållits med deltagare från samtliga pensionärsföreningar i Jönköpings län.

Under året har Länsstyrelsen besökt länets sista butiker på orten, Svenska kyrkan samt potentiella ombud för betaltjänster i länet, såsom i Anneberg, Visingsö och Sandhem. För omvärldsbevakning följs media som bland annat granskat utvecklingen av huruvida det ska vara tillåtet eller inte att använda kontanter vid sjukhusbesök i länet.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Enligt kartläggningen visar sig samma orter ha problem som föregående år, bland annat Visingsö och Malmbäck. Ytterligare orter vars problematik har uppmärksammats under året är Pauliström, Sundhultsbrunn och Frinnaryd. Sårbarheten bedöms ha ökat ytterligare i samma geografiska områden under år 2015 i samband med nedläggning av bankkontor eller kontanthantering vid bankkontor.

De mest utsatta grupperna i länet är föreningar, äldre, funktionsnedsatta samt företag på landsbygden. Föreningslivet och kyrkan har en utbredd verksamhet i länet. Föreningar och företag får åka långa sträckor för att kunna lämna dagskassor och för att få tag i växelkassa.

”Det samhället borde värna om (föreningslivet) försvåras. Det är skrämmande råd man får när bankerna säger att man ska blanda in sitt eget privatkonto.”
– Företrädare pensionärsförening.

Föreningarna har ofta enbart kontanter och inga kortläsare eller andra tekniska lösningar. I många fall har föreningens kassör involverat sin egen ekonomi. Verksamheter och initiativ läggs ibland hellre ned än att man finner andra lösningar. Girobetalningar har ökat för aktiviteter inom pensionärsföreningar.

För funktionsnedsatta saknas fortsatt nödvändiga funktioner på kortläsare och uttagsautomater som skulle kunna underlätta kontantuttag. Kortläsare och uttagsautomater fluktuerar i utseende och är sällan helt anpassade för synnedsatta och rullstolsburna personer. Enligt HSO Jönköping påverkas funktionsnedsattas vardag av ökat antal färdtjänstresor och resorna blir även längre genom ökade avstånd till betaltjänster.

Äldre personer upplever att kontanternas vara eller icke-vara är en integritetsfråga. Enligt de tillfrågade pensionärerna upplever de ett tvång att införskaffa den senaste tekniken. Problematiken ökar för samtliga utsatta grupper ju längre ut på landsbygden de befinner sig, särskilt äldre och funktionsnedsatta som nyttjar färdtjänst eller åker kollektivt.

Företagare inom handeln och företrädare för företagarorganisationer har i intervjuer uttryckt oro för hanteringen i samband med mynt- och sedelutbytet. Problem som lyfts fram är ökade kostnader för försäkringspremier och ökade personalkostnader. Rånrisken är också en oro som framkommit när Länsstyrelsen träffar potentiella ombud.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har prioriterat informationsinsatser för att lösa problem bland utsatta grupper och har anordnat samt blivit inbjuden till ett flertal informationstillfällen. Träffar har exempelvis ägt rum i:

- Mariannelund
- Aneby
- Smålandsstenar
- Bälaryd
- Visingsö
- Träff med länets handlare
- Partnerskapet för Landsbygdsprogrammet 2014-2020
- Intern information vid avdelningsmöte, enhetsmöten och för ledningsgrupp på Länsstyrelsen i Jönköpings län

Vid informationsinsatser har Länsstyrelsen presenterat både Landsbygdsprogrammet, kommersiell service och betaltjänster samtidigt vilket har gett en bättre samordning.

Länsstyrelsen har haft samverkansträffar med länsstyrelserna i Västra Götalands län samt Kalmar län. Samtliga grannlän kommer att besökas för att bevaka sårbara orter vid länsgränserna.

Länsstyrelsen har anordnat en konferens med fokus på mynt- och sedelutbytet. Konferensen anordnades för att möta de frågor som handlare och föreningar haft kring mynt- och sedelutbytet. Talare för dagen var Riksbanken, Svensk handel, SPF med flera. Under konferensen hölls även en minimässa med betaltjänstleverantörer och banker. Drygt 70 deltagare anmälde sig till konferensen och representerade företag, föreningar, andra länsstyrelser, PTS, kommuner samt privatpersoner. En effekt av träffen var att en handlare på landsbygden blev ombud för en ny betaltjänstlösning. Den betaltjänstkonferens som Länsstyrelsen anordnade i december 2014 hade tema betaltjänster och bredband. Till år 2016 planeras ytterligare en konferens.

I Jönköpings läns Regionala digitala agenda beskrivs insatser för att underlätta vardagen och digital inkludering för bland annat funktionsnedsatta och företag på landsbygden. Ett mål är vägledning och support för att digital teknik och Internet ska finnas i alla kommuner i länet för att minska digitalt utanförskap. Detta är viktiga insatser framöver för att stötta utsatta grupper gällande grundläggande betaltjänster på individnivå.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utvecklingen i länet

Länsstyrelsen kommer fortsatt att ha ett nära samarbete med Region Jönköpings län som vid årsskiftet tar över ansvaret för RSP. Region Jönköpings län har också varit delaktig i framtagningen av rapporten.

I en ramansökan för perioden 2016-2017 har Länsstyrelsen fått beviljat kostnader till en förstudie för kommunala insatser för individer som är särskilt utsatta gällande grundläggande betaltjänster. Förstudien ska ske i samverkan med konsumentvägledare i länets kommuner.

Länsstyrelsen ser att andelen kontanter tillfälligt kommer att öka under mynt- och sedelutbytet men att andelen sedan kommer att minska igen. Därför förutses ett fortsatt arbete för regionala stöd- och informationsinsatser samt att sammanföra betaltjänstleverantörer med potentiella ombud. Särskilda insatser för ett fungerande föreningsliv är prioriterat.

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

Länsstyrelsen
Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsens bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster är relativt oförändrad jämfört med föregående år. Sammantaget är tillgången på grundläggande betaltjänster i länet tillfredsställande. Detta eftersom de allra flesta i länet inte upplever sig ha problem med grundläggande betaltjänster. Flera av de som tillfrågats i samband med årets bevakningsrapport är dock missnöjda med den utveckling som gör det svårare och eller dyrare att få tag på eller sätta in kontanter.

Länsstyrelsen har under året inte fått kännedom om några större enskilda händelser som innebär en försämringar vad gäller tillgången på betaltjänster. De största neddragningarna har troligen skett redan under tidigare år. En person har under året hört av sig spontant till länsstyrelsen för att klaga på ”avvecklingen av kontanter”.

Intervjuade företagare menar att kortanvändningen och andra tekniska lösningar fortsätter att öka och att användningen går uppåt i åldrarna. Privatpersoner och några föreningar anger att lösningar som Swish underlättar transaktioner.

Liksom föregående år finns ett stort missnöje bland de grupper vi enligt regleringsbrevet är särskilt satta att bevaka, äldre och personer med funktionsnedsättning. På frågan om vad som kan göras för att lösa problemen säger en av de intervjuade pensionärerna *”De räknar med att vi snart är döda och då är ju problemet löst”*.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kontaktpersonen har under året inhämtat information om situationen för betaltjänster kontinuerligt och i samband med arbete i andra projekt i Landsbygdsprogrammet och det regionala anslaget.

Bevakningen har också skett i nära samarbete med länets processledare som kontaktat samtliga kommuner i länet samt butiker på utsatta orter, ett arbete som fortfarande pågår. För att fylla i luckor i informationen har också ett 20-tal intervjuer genomförts med representanter för utsatta grupper samt med personer med stor kunskap om situationen i länet i egenskap av exempelvis näringslivsutvecklare eller socialsekreterare. Slutligen har avstämning och jämförelse av resultaten skett inom den

s.k. Kustlänsgruppen som består av kontaktpersonerna och processledaren för länen Blekinge, Kalmar, Gotland och Södermanland.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I intervjuer med representanter för länets pensionärer anger dessa att många äldre medlemmar är upprörda över svårigheter att få tag på kontanter samt att de inte kan betala med kontanter på sjukhus. En kommentar är att förändringen går för fort.

Detta missnöje är ett återkommande problem som är svårt att lösa då det kan bero på flera olika orsaker som delvis ligger utanför Länsstyrelsens kontroll. Det kan bero på att man inte kan använda kort eller andra lösningar, exempelvis på grund av funktionsnedsättning eller ekonomiska skäl. Andra orsaker kan vara att personen i fråga inte vill, är rädd för att bli rånad eller för att göra fel så att pengarna försvinner. Men det kan också handla om principer, som exempelvis att en bank skall hantera kontanter.

I intervjuer med representanter för många olika typer av funktionsnedsättningar anger de att det enskilt största problemet fortfarande är att det finns bankomater som är felplacerade för någon som är rullstolsburen och inte kan resa sig i stolen.

Av de föreningar som intervjuats är det flera som upplever det som besvärligt eller för dyrt att sätta in sina kontanter efter exempelvis försäljning av lotter och dessa har då hittat andra kreativa lösningar för att bli av med kontanterna. I en artikel i 24Kalmar.se 2015-02-25 säger Anna Lundgren, ekonomichef i Kalmar pastorat att de 2014 betalade omkring 50 000 kr i bankavgifter, för kontanthantering via Loomis och i Swish-avgifter för hanteringen av de 658 000 kr som togs in i kollekt.

Överlag upplever inte de företagare på landsbygden som intervjuats att insättning av dagskassor är ett problem, inte ens i de geografiska områden där avstånden är relativt stora. Vid det här laget verkar man ha vant sig och hittat egna lösningar för att sätta in sina dagskassor. Att mängden kontanter är mindre gör också att man inte behöver göra detta lika ofta. I ett fall samarbetar en butik informellt med andra företag på orten för att få ett jämnt in- och utflöde i sin recyclingmaskin.

Nyanlända är liksom konstaterats i tidigare års rapportering en utsatt grupp. Det är främst nyanlända som fått uppehållstillstånd och blivit kommunplacerade men ännu ej fått ID-handlingar och därför inte kan öppna bankkonto som upplever problem. Hos de kommuner som använder identitetslöst ICA-kort rapporteras detta fungera väldigt bra medan andra får lägga mycket tid på att hjälpa till att legitimera dessa personer innan de fått sina identitetshandlingar. Förslagsvis bör denna fråga lyftas nationellt då antalet asylsökande rapporteras öka kraftigt vilket också borde leda till längre handläggningstider på Migrationsverket.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2016 har ett antal insatser påbörjats men inga insatser har slutförts i länet. Ett samarbete med Länsbildningsförbundet har inletts via Kustlänsgruppen. Samarbetet gäller ett pilotprojekt för utbildning till föreningar för betaltjänster och skall genomföras i Södermanlands län. Om detta blir framgångsrikt kommer utbildningar att genomföras även i Kalmar län.

Länsstyrelsen deltar även i Mobiliseringsprojektet tillsammans med Regionförbundet i Kalmar och Hela Sverige Skall Leva där en workshop om bl.a. flernivåsamverkan för service och betaltjänster är inbokad. Mobiliseringsprojektet syftar till att utveckla en lokal mobilisering för lokalt anpassade servicelösningar och finansieras delvis av PTS.

Under hösten har Länsstyrelsen fått information om att en handlare i Hultsfred får hjälpa väldigt många nyanlända med räkningar, avier och tillhörande frågor. Läget har blivit så ansträngt att handlaren inte hinner med sin ordinarie verksamhet. Kustlänsgruppens processledare arbetar med att hitta en lösning på problemet vilket eventuellt innefattar stöd enligt förordning om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster (2014:139).

Under året har flera möten om service ägt rum tillsammans med Regionförbundet i Kalmar, som är ansvarig för länets regionala serviceprogram. På dessa möten har också grundläggande betaltjänster diskuterats som en del i eventuella projekt. Som ett resultat av detta arbete har grundläggande betaltjänster ett eget stycke i det regionala serviceprogrammet.

För att få ett helhetsgrepp på området och bättre nå ut till kommunerna har länets processledare initierat ett serviceråd som skall träffas ett antal gånger per år och driva dessa servicefrågor tillsammans och på ett mer effektivt sätt.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Då utvecklingen mot fler kortbetalningar och digitala tjänster fortsätter finns det en risk att fler serviceställen och bankkontor slutar hantera kontanter, speciellt på landsbygden. Enligt analysverktyget Pipos Betalanalys finns det orter på landsbygden i länet där en nedläggning troligen skulle orsaka problem. Detta ställer krav på en kontinuerlig uppföljning av situationen i länet för att kunna göra insatser vid behov.

Utifrån genomförda intervjuer med företag på landsbygden och i skärgården verkar inte mynt- och sedelutbytet ha inneburit några särskilda problem ännu. Dock kan detta bli ett problem juni 2016 då de gamla sedlarna blir ogiltiga.

Under hösten har antalet asylsökande som kommit till länet ökat kraftigt, vilket ger ett ökat tryck på servicepunkter och landsbygdsbutiker att tillhandahålla betaltjänster där det finns asylboenden. Bedömningen är att detta kommer bli en allt större utmaning även på området för betaltjänster. Länsstyrelsen kommer därför att bevaka detta särskilt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.

LÄNSSTYRELSEN
I KRONOBERGS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster utifrån geografiska och befolkningsmässiga förutsättningar sammantaget är tillfredsställande i Kronobergs län. De förändringar som har skett i förhållande till föregående år är snarare förbättringar än försämringar genom att ett par nya uttagsautomater har etablerats. Under de senaste åren har betaltjänstservicen på landsbygden till största delen skett genom Handelsbankens, sparbankernas och lanthandelns försorg. Handelsbanken har emellertid aviserat att kontanthanteringen kommer att upphöra vid ett stort antal kontor. Vilka effekter detta får i Kronobergs län är i dagsläget oklart.

I vissa delar av länet är servicen glesare än i andra delar. Men det är endast ett fåtal mindre områden i länet som har mer än 20 km till kontantuttag.

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

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har under året genomförts löpande via Länsstyrelsens breda kontaktnät i landsbygds- och näringslivsfrågor samt genom omvärldsbevakning. Inför slutrapporteringen har särskilda strategiska kontakter tagits med kommuner, näringsliv och andra organisationer för att få olika bilder av utvecklingen och fånga upp särskilda problem som olika kategorier människor upplever. Under året har ingen från allmänheten spontant hört av sig till Länsstyrelsen för att rapportera problem med betaltjänster.

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

Arbetet med service på landsbygden, inklusive betaltjänster, sker i nära samverkan med Region Kronoberg.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

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

Länsstyrelsen ska enligt uppdraget särskilt beakta situationen för äldre och funktionsnedsatta. Gruppen äldre blir mer och mer rörlig längre upp i åldrarna och utnyttjar alltmer de tekniska möjligheter som erbjuds när det gäller att betala i butik och via nätet. Länsstyrelsen gör därför ingen större skillnad mellan äldre friska personer och den övriga befolkningen.

Problem uppstår den dag som en funktionsnedsättning inträder, antingen till följd av ”normalt” åldrande eller till följd av sjukdom eller skada. Länsstyrelsen betraktar funktionsnedsatta som en grupp oavsett om man är äldre eller yngre.

Kontakter med kommunerna pekar på att, ur det kommunala perspektivet, är betaltjänsterna inget stort problem när det gäller gruppen omsorgstagare. Denna bedömning görs utifrån att många omsorgstagare har god man och att kommunens personal i övrigt bistår på olika sätt utan att för den skull ta på sig att praktiskt hantera bankkort och kontanter. Att man har hjälp innebär dock inte frågan om betaltjänster är problemfri för den enskilde. En kommun pekar på att exempelvis spontanaktiviteter försvåras för brukare som har god man. I och med att man inte själv kan utföra handlingar fullt ut risker man också att exkluderas i samhället, vilket inte är i samklang med LSS-lagstiftningen och FN:s konvention om tillgänglighet.

Företrädare för de funktionsnedsatta ger en komplex bild av vilken problematik som personer med olika funktionsnedsättning möter. Synskadade föredrar kontanter eftersom betalterminaler och knappsatser ofta är besvärliga att hantera, men föredrar ändå kortbetalningar framför internetbetalningar. Personer med finmotoriska problem har svårt att klara både kontanter och kort.

Nyanlända är liksom tidigare särskilt utsatta. Genom den omfattande flyktinginvandringen sker bosättning på anläggningar som ligger relativt långt från större orter med efterfrågad service.

Även om nya betalningssätt är på frammarsch inom föreningslivet kvarstår fortfarande problem särskilt vid större arrangemang som idrottscuper, marknader och mässor. Kontanter tar snabbt slut i mindre orter och det är svårt för arrangörerna att bli av med kontanter efter arrangemangen.

Att kontantförsörjningen trots allt fungerar tillfredsställande på landsbygden är till stor del lanthandelns förtjänst. I de fall där det är stor obalans mellan in- och utflöde av kontanter är denna hantering betungande både personalmässigt och kostnadsmässigt. Det är ingen självklarhet att handeln tar på sig rollen av att agera bank med allt vad det för med sig i form av säkerhetsåtgärder och anpassning av lokaler och rutiner. Det pågående sedelbytet har dessutom inneburit extra påfrestningar.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I det regionala serviceprogrammet för Kronobergs län, som sedan årsskiftet Region Kronoberg ansvarar för, finns en särskild åtgärd som innebär att en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken ska genomföras och att Länsstyrelsen ska medverka till att betaltjänstlösningar kommer till stånd där det finns behov. Länsstyrelsen har beviljats medel av Post- och telestyrelsen för att genomföra denna åtgärd. Insatsen ska vara genomförd vid utgången av 2016.

Sedan tidigare har Länsstyrelsen inom ramen för det av Tillväxtverket finansierade projektet Serviceutveckling och attraktiva orter särskilt samverkat med Uppvidinge kommun i betaltjänstfrågor. Under tiden projektet har löpt har Swedbank upphört med kontanthantering i två orter i kommunen och betaltjänstlösningar har etablerats och utvecklats i fyra orter. I två av orterna upprätthålls servicen med hjälp av medel från Post- och telestyrelsen och Länsstyrelsen avser att söka medel även för en tredje ort. I en av orterna har investeringar gjorts med medel från anslaget för regionala tillväxtåtgärder. Länsstyrelsen går nu vidare i övriga kommuner för att göra insatser på ungefär motsvarande sätt.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Som tidigare bedömer Länsstyrelsen att kontanthanteringen kommer att minska om än långsamt. Nya betalsystem vinner sakta terräng även inom områden där kontantbetalningar hittills setts som den enda möjligheten. Bredband i form av fibernät byggs successivt vilket ökar kapaciteten för bland annat betalningar på landsbygden.

I föregående års rapport uttryckte Länsstyrelsen farhågor för att återstående banker på sikt upphör med kontanthantering. Handelsbanken har nu aviserat neddragningar i närtid vilket torde innebära minskad service även i Kronobergs län. Ännu har inga signaler hörts från de lokala sparbankerna, men skulle dessa gå samma väg som övriga banker kan det på sina håll få betydande konsekvenser och det torde sannolikt uppstå behov av insatser från Länsstyrelsens sida.

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Allan Karlsson.

Länsstyrelsen
Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

För år 2015 bedömer Länsstyrelsen, precis som under år 2014, att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län inte motsvarar samhällets behov. Problemen är störst i fjällvärlden och länets lands- och glesbygd men även tätorter påverkas i viss omfattning. Problemen gäller främst tillgången till kontanter men även den begränsade möjligheten till betalningar på grund av avsaknad av bredband och bristfällig mobiltäckning. Bredbandsutbyggnad pågår på många håll i länet och utbyggnaden av mobilnätet har pågått under året så läget bedöms förbättras år 2016.

Länsstyrelsen i Norrbotten finansierar via medel från PTS sju betaltjänstombud under år 2015. Dessa ombud finns i Kainulasjärvi, Karesuando, Vittangi, Skaulo, Kangos, Övre Soppero och en nystartad i Muodoslompolo. Fem av dessa ombud har en s.k. Centrelösning, dessa ombud har varit ut drift delar av år 2015. Driftsstoppet har inverkat negativt på utvecklingen i länet, ombuden har uttryckt att problemen är störst gällande kontantuttagen. Kontantuttag är den viktigaste och mest använda funktionen hos betaltjänstombuden varför nya och billigare lösningar kan bli aktuella. Reaktionerna från allmänheten har varit sparsamma. Ombuden i Kainulasjärvi och Muodoslompolo har en lösning från Kuponginlösen och har inte påverkats av driftsstoppet.

Det påbörjade sedelbytet har än så länge inte medfört problem, det verkar som om Riksbankens information om sedelbytet fungerar tillfredställande.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport genomfört intervjuer med länets betaltjänstombud, banker, ett tiotal butiksägare på landsbygden och

kommunernas landsbygdsutvecklare. En ständig dialog förs även med Coop Norrbotten samt företrädare för ICA och Axfood för att bevaka deras butikskedjor på landsbygden.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

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

Företagare i geografiskt utsatta områden upplever problem med kontanthanteringen och betalningar pga. bristande mobiltäckning. Besöksnäringen och handeln i dessa områden är särskilt utsatta gällande dagskassehantering och värdetransporter som ofta sker i egen regi.

Post- och paketservicen samt kontantuttag ingår ofta i dagligvarubutikernas serviceutbud och dagligvarubutikerna upplever en stor efterfrågan på kontanter. En nedläggning av dagligvarubutiker innebär att tillgången till denna service försämras eller försvinner helt från många orter.

Handelsbankens aviserade neddragning av kontor som slutar med kontanthantering kommer inte att drabba landsbygden, det rör sig om tre stycken kontor i Luleå under 2016 där behoven av kontanthantering löses med bankomat och servicebox.

Tillgången till grundläggande betaltjänster, förutom kontanthanteringen, har förbättras i fjällkommunerna och inlandet som har de längsta avstånden, tack vare utbyggnaden av mobilnätet och bredbands-utbyggnaden. Det pågår även en generationsväxling bland de äldre där fler nu använder betalkort och internet för betaltjänster. Enligt Coop Norrbotten så är kortbetalningar vanligare ju längre ut i glesbygden deras butiker finns, den trenden håller däremot inte ICA:s företrädare med om.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Länsstyrelsen i Norrbotten stöttar olika satsningar för att utveckla näringslivet i länet och grundläggande betaltjänster är ett av områdena som prioriteras. Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat insatsområde i länets regionala serviceprogram för perioden 2014-2018.

Länsstyrelsen har en processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i länet. Processledaren har under året haft löpande kontakt betaltjänstombuden för att hantera driftsstörningarna.

Processledaren har varit och besökt ett tiotal landsbygdsbutiker på orter där det saknas andra möjligheter till kontantuttag och presenterat olika lösningar för betaltjänster. Det har visat sig att det inte är något större problem utan butikerna ger ut kontanter, i mån

av tillgång, samt ser fördelar i att själva slippa banka sin dagskassa så ofta. Flera av butikerna hade även olika former av servicepunkt i lokalen där kunder exempelvis fick tillgång till datorer vid behov.

Länsstyrelsen i Norrbotten har genomfört en servicekonferens där grundläggande betaltjänster och IT i samhällets tjänst var huvudspåret.

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

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

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

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

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Roger Ylinenpää.

Länsstyrelsen
Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Skåne delas i denna rapport in i tre olika rubriker, vilka i stort motsvarar hur Länsstyrelsen har arbetat med dessa frågor under 2015: hur statistiken ser ut geografiskt (det är endast ön Ven som har problem i detta avseende), hur det ser ut för särskilda grupper (främst äldre och funktionsnedsatta) och hur det ser ut för föreningar och företag.

Statistik (geografi, Ven)

Statistiken ser ut ungefär som tidigare år. Geografiskt sett finns inga problem i länet. Det är bara på **Ven** som behovet av en ombudslösning är akut. Fortfarande saknas en tillhandahållare för grundläggande betaltjänster på ön.

Särskilda grupper (äldre och funktionsnedsatta)

Situationen är i princip oförändrad från tidigare år. I stort är behoven tillgodosedda, även om den minskande tillgången till kontanter innebär att särskilda grupper får svårare med tillgången till grundläggande betaltjänster i stort. Statistiken fångar inte att behoven för enskilda individer inte är tillgodosedda och Skånes kommuner arbetar inte systematiskt med dessa frågor som rör deras kommuninvånare.

Föreningar och företag

Läget är i princip oförändrat jämfört med tidigare år. Neddragningen av antalet bankkontor som hanterar kontanter medför dock att föreningar och företagare får svårare att ”banka” sina dagskassor, framför allt på landsbygden. Detta sätter även fokus på användandet av digitala betallösningar som ett sätt att minska kontanthanteringen för dessa grupper. Behoven är därför inte tillgodosedda på ett tillfredsställande sätt.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Statistik (geografi, Ven)

Pipos Betalanalys 2.0 har använts för att undersöka den geografiska närheten till grundläggande betaltjänster. Mätt i avstånd finns inga problem i Skåne. På ön Ven finns dock inga grundläggande betaltjänster. Det är bara ca 10 km från Ven till Landskrona hamn, men eftersom färjan är det enda transportmedlet är ön att betrakta som glesbygd.

Särskilda grupper (äldre och funktionsnedsatta)

Pipos Betalanalys statistik fångar inte upp att individer som tillhör grupperna äldre och funktionsnedsatta har problem. Direkta kontakter med kommuner ger viss insyn men är otillräcklig, eftersom kommunerna inte hanterar frågan på ett systematiskt sätt. Genom etablerade samarbeten har vi kontakter med organisationer som representerar skånska föreningar. Äldre och funktionsnedsatta är ofta multiaktiva i föreningslivet och flera personer som vi är i kontakt med är även engagerade i intresseorganisationer som PRO och DHR. Dessa kontakter ger därför en bra helhetssyn om problematiken i stort, som främst rör tillgången till kontanter och möjligheten att använda kontanter.

Föreningar och företag

Med hjälp av Skånes hembygdsförbund och HSSL Skåne genomfördes ett förstudieprojekt under år 2014. Intervjuer med ett flertal företag, föreningar och organisationer visar att många föreningar och småföretag har problem med grundläggande betaltjänster. Det stora problemet rör möjligheten att sätta in dagskassor, främst på landsbygden.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Statistik (geografi, Ven)

En lösning för betaltjänster på Ven initierades redan 2013, men problemet har sedan dess varit att hitta en aktör som kan agera tillhandahållare på ön. Hvens byalag har drivit frågan och haft olika idéer utan att hitta en lösning. Den tidigare handlaren har inte velat åta sig ett sådant uppdrag då han har varit på väg att avveckla verksamheten. Byalaget har då istället haft planer på att samordna en ombudslösning med medborgarservice som turistinformation och bibliotek, men det har inte gått att lösa praktiskt med Landskrona kommun.

Särskilda grupper (äldre och funktionsnedsatta)

Äldre har framförallt problem med nya tekniska lösningar. Man är kvar i det ”kontantsamhälle” man växte upp i och har svårt att anpassa sig till nya lösningar. Funktionsnedsatta har framförallt problem med tillgängligheten och möjligheten att använda sig av grundläggande betaltjänster när traditionella lösningar försvinner. Personlig service är viktig. När hanteringen av kontanter försvinner på bankkontoren, liksom möjligheten som att betala räkningar över disk, skapar detta problem. I takt med att tjänsteutbudet minskar är bedömningen att problemen för dessa grupper ökar för varje år.

Kommunerna är kritiska organisationer för att folk ska få tillgång till betaltjänster enligt sina behov. Betaltjänster finns dock inte på kommunernas agendor och de arbetar därför inte metodiskt med dessa frågor. Detta drabbar särskilt utsatta grupper, som äldre och funktionsnedsatta. Personer i dessa grupper är ofta i behov av individuellt

anpassade lösningar och det är endast kommunerna som kan erbjuda sådana lösningar till sina invånare.

Föreningar och företag
Föreningar och företag behöver kunna ta betalt. Att ”banka” kontanter blir alltmer problematiskt när servicen kring kontanter minskar. Samtidigt bär folk i mindre utsträckning kontanter på sig och det blir allt viktigare att kunna erbjuda digitala betallösningar. Dessa medför dock ökade kostnader i form av investeringar i utrustning och avgifter på transaktioner, samtidigt som erbjudanden om digital betalning vid olika evenemang kan ge ökade intäkter. Stora delar av landsbygden saknar dock fiberuppkoppling, samtidigt som kapaciteten och täckningen i det mobila bredbandsnätet är för begränsad.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Statistik (geografi, Ven)
Under våren 2015 kom signaler från Hvens byalag om att de nya ägarna till livsmedelsbutiken ville bli tillhandahållare för betaltjänster. Ägarna vill dock ha en helhetslösning för service som även omfattar bl a paketutlämning och de har inte kunnat bestämma sig för vilka tjänster de vill introducera. De har varit i kontakt med några olika tjänsteleverantörer och Länsstyrelsen arbetar tillsammans med byalaget och ägarna till butiken för att utvärdera behoven och vilken lösning som skulle kunna fungera.

Särskilda grupper (äldre och funktionsnedsatta)
Eftersom kommunerna inte arbetar metodiskt med grundläggande betaltjänster fokuserar Länsstyrelsen på att arbeta med nyckelpersoner i vissa kommuner. Dessa personer kan sedan föra upp frågan på dagordningen i sina respektive kommuner, men också i olika fora för kommunsamverkan. Under 2015 har närmare samarbete knutits med bl a Svalövs kommun.

Länsstyrelsen initierade under 2015 ett arbete med att ta fram en strategi för grundläggande betaltjänster. Strategin ska ge en helhetsbild av situationen och hur vi ska arbeta med betaltjänster de kommande åren. Strategin ska synkroniseras med det regionala serviceprogrammet och serviceåtgärden i Landsbygdsprogrammet. I samarbete med Region Skåne, kommuner och representanter från särskilda grupper ska vi även djupare analysera hur situationen ser ut för framförallt äldre och funktionsnedsatta.

Föreningar och företag
En regional insats i form av ett genomförandeprojekt pågår hösten 2015-hösten 2016 och bygger vidare på förstudieprojektet från 2014. I genomförandeprojektet arbetar vi med kompetensutveckling och utbildning för föreningar och småföretagare. Vi ska utveckla metoder för att sprida kunskapen och kompetensen om de digitala betallösningar som finns på marknaden för att fler föreningar och företag ska ta del av dessa. Parallellt ska vi följa hur dessa målgrupper klarar av sin kontanthantering framöver.

I denna regionala insats samarbetar vi med HSSL Sveriges nationella projekt om servicelösningar i flernivåsamverkan. Inom ramen för HSSLs projekt organiserades i

november 2015 en regional workshop i Skåne. Den samlade aktörer från lokal, kommunal och regional nivå.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Vi arbetar vidare med en tillhandahållarlösning för att Ven ska få tillgång till grundläggande betaltjänster. Med tanke på utglesningen av bankkontor och den stagnerande befolkningsutvecklingen i nordöstra Skåne ser vi under de närmaste fem till tio åren flera potentiella geografiska utmaningar, framförallt i den delen av länet.

Tillgången till kontanter, att kunna betala med kontanter och att kunna hantera dagskassor kommer åtminstone under den kommande femårsperioden att vara frågor som skapar problem för olika målgrupper. Behovet av statliga insatser är därför fortsatt stort. Den initierade strategin och projektet med föreningar och företag innebär att vi följer med i utvecklingen samtidigt som vi genomför insatser för att bidra till att tillgången till grundläggande betaltjänster blir så bra som möjligt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tobias Dalhammar.

Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholm

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glest befolkade områden är mycket begränsad och kan inte anses tillfredställande. Det saknas marknadsmässiga krafter, varför behovet av statliga insatser är stort. Den största problematiken finns i Stockholms skärgård. Möjligheten att ta ut kontanter och att lämna dagskassor är den tjänst som Länsstyrelsen identifierar som viktigast, inte minst efter den statistikrapport som leverantören av värdetransporter lämnat samt den utvärdering av 2015 års värdetransportlösning som genomförts.

Företagarna i skärgården är extra utsatta, sett till deras möjlighet att banka dagskassor. Det är en lång resväg, ofta med byten, till närmaste bank som har kontanthantering. Jämfört med tidigare år ser vi en ökning, cirka 5 procent under både 2013 och 2014, av kortbetalningarna som närmar sig en andel av 80 procent. Den statistik värdetransportören lämnat visar på en minskning av kontantmängderna, även om de fortfarande är höga.

Bedömningen är att andelen äldre som betalar räkningar över internet har ökat, utifrån intervjuer med pensionärsföreningar och äldre som genomförts. Det är mycket besvärligt för äldre som inte behärskar eller har tillgång till dator med internetuppkoppling att sköta sina betalärenden.

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

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom studiebesök på kärnöarna[25]. Länsstyrelsen har gjort en enkät till företagarna i skärgården samt genomfört telefonintervjuer med representanter för HSO Stockholm[26], PRO skärgården[27], partnerskapen Skärgårdsrådet[28], Exekutivkommittéen[29] och Skärgårdshandlarna[30]. Länsstyrelsen har genomfört en könskonsekvensanalys för att öka kunskapen på betaltjänstområdet kopplat till genus. Detta säkerställer att rapporterad bedömning utgår från ett både kvinnligt och manligt perspektiv.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

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

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

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att det är svårt att peka ut specifika grupper. Tillgången till grundläggande betaltjänster på vissa öar är så pass dålig att det handlar om i stort sett alla som bor, verkar och besöker ön. Det finns en extra stor problematik för den äldre befolkningen som har svårigheter att ta till sig ny teknik. Tekniken kan vara kostsam både som investering och abonnemangskostnader. Problematiken för äldre kvarstår, dock bedömer vi att de yngre äldre i högre utsträckning använder internet och smarta telefoner för att genomföra sina bankärenden. För de äldre äldre kvarstår problematiken och de är främst hänvisade till anhöriga.

HSO påpekar att kontanter är viktiga för personer med funktionsnedsättning, då de kan ha svårigheter med att komma ihåg en pinkod. Det är av stor betydelse att lanthandlarna får avlastning för att kunna tillhandahålla dessa tjänster. Särskilt med tanke på den säkerhetsrisk de utsätter sig själva för när de tvingas resa med höga

[25] Kärnöar är utpekade av Länsstyrelsen och Landstinget med målet att kunna erbjuda de boende en grundläggande samhällsservice året om.
[26] Lena Ringstedt, ordförande
[27] Gunnel Blomquist
[28] Landstinget sammankallande
[29] Länsstyrelsen sammankallande
[30] Intresseorganisation för lanthandlare i Stockholms skärgård

belopp själva. Det finns en problematik i att marknadens hjälpmedel inte är möjliga att få för alla och att dessa personer i stor utsträckning måste förlita sig på andra, något som kan kännas otryggt och innebära merkostnader.

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

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen gjorde 2014 en upphandling avseende värdetransporter för åren 2014-2015 med option på 2016. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på 15 öar i Stockholms skärgård, där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven. Leverantören har helhetsansvar och för att säkerställa rutiner och åtgärder för att rätt säkerhetsnivå ska uppnås samt att risker förebyggas. Hämtning har skett 5-7 gånger (styrt efter öns behov), med helikopter under en sju-veckors period.

Kontantmängderna gör att optionen används 2016. Dialog med företagarna om justeringar för att säkerställa sedelbytet, exempelvis tidigare hämtning i juni innan sedlarna blir ogiltiga samt behovet av hämtning på fler öar pågår. Utvärderingen som genomförts av sommarens lösning har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Responsen var positiv. Många av företagarna ser detta som enda lösningen och har varit mycket nöjda med tjänsten. Leverantörens rapport visar att tjänsten har använts flitigt och är viktig ur ett säkerhetsperspektiv.

Grundläggande betaltjänster är prioriterat i regionala serviceprogrammet och vi har beviljat investeringar som främjar möjligheten att kunna ta betalt/betala för sig. På Kymendö har investeringsstöd beviljats till en kontokortspelare vid drivmedelsanläggningen samt två infrastruktur-satsningar på wifi-zoner (Utö och Möja), det finns efterfrågan på fler.

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

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Bedömningen är att kontantmängderna eventuellt ökar eller är konstanta de två närmaste åren till följd av nuvarande sedelbyte. Därefter förutspås en minskning till förmån för kortbetalningar och mobila betaltjänster, förutsatt att IT-infrastrukturen utökas och säkerställs samt att informationsinsatser genomförs. En viss kontant-hantering kommer kvarstå en överskådlig tid då det finns grupper som har behov av att använda kontanter.

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll.

LÄNSSTYRELSEN
Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanland

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

I stort tillgodoses tillgången till betaltjänster i länet. Precis som tidigare år finns det individer inom utsatta grupper där tillgången till betaltjänster inte tillgodoses. Det gäller framförallt äldre som inte använder kortbetalning eller internet. Personer med funktionsnedsättning har olika problem beroende på vilken funktionsnedsättning de har. Generellt verkar de dock använda mer digitala tjänster än äldregruppen och några särskilda problem utöver svårigheter gällande tillgänglighet vid kontantuttag framkommer inte.

Tillgängligheten till kontantuttag i Södermanland är liksom överallt i Sverige numera begränsad. Handelsbanken har nyligen aviserat att man avser att avveckla kontanthanteringen på många av sina kontor, Vad det får för konsekvenser för kontoren i Södermanland är ännu oklart. Sörmlands sparbank har fortfarande kontanthantering på sina kontor. Dessa ligger dock oftast i större tätorter.

IT-infrastruktur är viktigt för att digitala betaltjänster ska fungera. Den digitala infrastrukturen blir i Södermanland allt bättre. Det gäller både fast och mobilt.

Under året har det inte inkommit några spontana synpunkter från allmänheten till Länsstyrelsen gällande betaltjänstfrågan. Länsstyrelsen har identifierat Björkvik i Katrineholms kommun som det område som har längst till kontantuttag i länet.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

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

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Det är gruppen äldre personer över 80 år, som verkar ha mest problem med betaltjänster. Det handlar främst om kontantuttag, men även i viss mån räkningsbetalningar. Lanthandlare som Länsstyrelsen talat med säger dock att problematiken med att ta ut kontanter generellt minskar eftersom även alltfler äldre använder betalkort.

Vad gäller äldres räkningsbetalningar finns det precis som tidigare år berättelser om hur lanthandlaren ibland får vara behjälplig med detta. Den generella bilden är dock att allt fler äldre betalar räkningar på internet. De flesta äldre verkar dock skicka räkningar och betalorder i ett kuvert till sin bank.

Området i och runt Björkvik i Katrineholms kommun är utsatt. Detta bekräftas av såväl Pipos Betalanalys som handlaren på orten. Behovet av betaltjänster har ökat, då turistattraktioner tillkommit eller utökat sin verksamhet. Insatser planeras, se vidare fråga 4.

I Nyköpings kommun har flera servicepunkter inrättats, därmed har också tillgången till grundläggande betaltjänster blivit bättre jämfört med tidigare år. Framförallt möjlighet till mindre kontantuttag direkt i kassan.

Företagens problem med dagskassor minskar i takt med en ökad kortanvändning. Föreningar beskriver ibland problem i samband med marknader, idrottscuper eller liknande, eftersom allt färre personer har med sig kontanter. Det är inte alltid kunskapen eller viljan att använda nya tekniska lösningar finns hos föreningarna. Tendensen är dock tydlig mot en ökad användning av digitala betaltjänstlösningar.

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

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har uppmärksammat att Björkvik i Katrineholms kommun är en ort där invånare och besökare har långt till kontantuttag, drygt 30 km. Handlaren beskriver att butiken ofta får agera bank, varför kassan ibland töms på kontanter, särskilt under sommartid. Vid förnyad kontakt med butiken i oktober säger handlaren att han bestämt sig för att satsa på en betaltjänstlösning. Han är dock osäker på vilken som bäst motsvarar behoven till en rimlig kostnad. I Björkvik finns också efterfrågan från företagare att banka dagskassor. En stödinsats från Länsstyrelsen på orten är sannolik under 2016.

I Nyköpings kommun har Länsstyrelsen genom ett samarbete med kommunen och kommunbygderådet startat fyra servicepunkter. Stödinsatserna har skett inom ramen för det regionala serviceprogrammet (RSP). En viss nivå av betaltjänster tillhandhålls här tack vare att butikerna kan serva med mindre kontantuttag. På orterna finns dock inga uttagsautomater. En av orterna; Nävekvarn, har mycket turister på sommaren och där är behovet av kontanter stort. Handlaren där har dock hittills inte varit intresserad av att satsa på en uttagsautomat.

Eftersom signaler finns att företag och föreningar upplever svårigheter med betaltjänster planerar Länsstyrelsen tillsammans med samarbetspartners utbildningsinsatser. Planen är att anordna utbildningar där företagare/föreningar får lära sig vilka betaltjänstlösningar som finns, hur de hanteras och vad som är lämpligt för just deras verksamhet. Det är svårt att uppskatta hur stort behovet och intresset av utbildning på detta område är. Därför kommer utbildningarna sannolikt att startas på försök under nästa år. Finansieringen sker inom ramen för de medel som Länsstyrelsen beviljats av PTS. Blir projektet framgångsrikt kan det komma att implementeras även i övriga län i Kustlänsgruppen.

Länsstyrelsen vill lyfta fram samarbetet inom Kustlänsgruppen. Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland har en gemensam processledare. Vi har månatliga online-möten och fysiska träffar. Värdet, inte minst beträffande kunskapsöverföring och möjligheten till gemensamma projekt är stort.

Länsstyrelsen ingår med representant i det nationella stödprojektet.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Flera av Södermanlands mindre orter tar emot ett stort antal asylsökande. Som asylsökande har man inte möjlighet att få ett konto i en svensk bank eftersom det krävs id-handling. Det innebär att många asylsökande behöver använda andra tjänster för att betala räkningar och överföra pengar. På mindre orter är utbudet av sådana betaltjänster mycket begränsat. Även om Länsstyrelsen hittills endast fått signaler om de här problemen från ett fåtal orter är det en situation som troligen blir allt vanligare när antalet asylsökande ökar snabbt. Därför är det något som Länsstyrelsen kommer att bevaka.

Det pågående sedel- och myntutbytet verkar hittills inte ha inneburit några problem. Det kan dock bli en utmaning sommaren 2016, inför att de gamla sedlarna blir ogiltiga. Länsstyrelsen avser att fortsätta informera framförallt mindre handlare om de potentiella utmaningarna, men också bevaka läget för att eventuellt kunna bistå med insatser vid behov.

Länsstyrelsen planerar att fortsätta arbetet med betaltjänstfrågan inom ramen för RSP och som en integrerad del i den regionala digitala agendan. Satsningen på servicepunkter i länet kommer fortsätta, då de är en viktig plattform även för betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson.

LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången och tillgängligheten till betaltjänster inte har förbättrats under det gångna året. Läget i länet har inte förändrats i någon större utsträckning jämfört med föregående år, de geografiska områden som hade problem med tillgången till betaltjänster är på en övergripande nivå desamma som tidigare.

Äldre och funktionsnedsatta är grupper som är särskilt negativt påverkade av borttagning av betaltjänster, grupper för vilka även små avståndsökningar kan innebära en stor försämring. Tillgängligheten till dagskassehantering är låg och en genomgående problematik i länets södra kommuner är att områdena mellan de stora pendlingsstråken inte åtnjuter samma servicegrad som de orter (i regel centralorter) som finns längs pendlingsstråken.

Många av de lösningar på tillgänglighetsproblemet som tillämpas av företagare och föreningar runt om i länet är inte säkra och kan till exempel innebära osäker förvaring och transport av kontanter. För äldre och funktionsnedsatta kan samma problem innebära att ansvaret för ekonomin överlåts till andra parter, ofta informellt och oreglerat. Det finns även fortsatt en utbredd sårbarhet, där en ytterligare neddragning av betaltjänstservice kan ge stora negativa konsekvenser. Utbyggnaden av bredband har gått långsamt i länet och tillgången till fiber är låg utanför de större tätorterna. Detta innebär att övergången till en internetbaserad hantering av vissa betaltjänster försvåras av otillräcklig infrastruktur.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört årets bevakningsarbete genom intervjuer och enkäter till föreningar, representanter från olika organisationer (däribland PRO och olika serviceaktörer) och företagare på landsbygden. I detta arbete har även det regionala partnerskapet för landsbygdsutveckling inkluderats. För att komplettera dessa uppgifter följer Länsstyrelsen utvecklingen i länet genom olika nyhetskanaler, i synnerhet vad gäller information kring bytet av mynt och sedlar, samt genom geografiska studier av karttjänsten Pipos.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Uppsala län är ett län med stor befolkning, stor besöksnäring och många serviceföretag. Generellt finns goda kommunikationer och bra pendlingsmöjligheter. Dessa leder dock till största delen mot de stora tätorterna och söderut mot Stockholmsregionen. Detta, i kombination med att en stor del av befolkningen dagligen pendlar till de större städerna och tätorterna, medför dock även att de som stannar på landsbygden i regel lämnas med en dålig tillgång till grundläggande betaltjänster. Särskilt bland äldre upplevs detta problem som påtagligt, men även föreningslivet har idag stora svårigheter med att lämna dagskassor och med att kunna hantera växlingskassor. En oro för fler nedläggningar av bankkontor med kontanthantering i framtiden finns därtill också.

Informationen kring det kommande mynt- och sedelbytet upplevs som bristfällig, i synnerhet hos mindre företagare som inte är en del av någon kedja/större koncern. De flesta upplever att den enda information man fått är en broschyr från riksbanken, men ingen kontakt har tagits från banken och man känner inte till vilka kostnader detta kommer att innebära för företaget. Växlingssystemet Cashguard tycks också skapa oro då man fått indikationer på att systemet inte kommer att klara de nya sedlarna.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Uppsala län har inte genomfört några särskilda stöd- och utvecklingsinsatser då fokus under året har legat på att initiera eventuella insatser i framtiden. En dialog med företrädare för utsatta grupper, företag, handlare och föreningsliv liksom med länets kommuner påbörjades under föregående år och har fortsatt under år 2015. Detta för att Länsstyrelsen ska få förslag och idéer på lösningar på de lokala problem som finns och för att kommuner och gruppföreträdare ska kunna precisera sina behov och inkomma med begäran om hjälp från länsstyrelsen och/eller PTS. Tankarna om en mässa inriktad mot betaltjänster har initierats, men på idéstadiet har intresset för detta upplevts som svalt och planerna har därför ännu inte konkretiserats. Länsstyrelsen har under året genomfört informationsinsatser angående utbytet av mynt och sedlar genom den egna webbplatsen samt genom sociala medier.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen bedömer att problem med betaltjänster kommer att kvarstå i länet. Det finns förvisso stor potential i den tekniska utvecklingen på området och denna kan förbättra möjligheten för många att genomföra sina grundläggande betaltjänster på ett enklare och mer tillfredsställande sätt. Detta bedöms dock inte vara en lösning för alla. Det finns flera grupper i samhället som inte kan eller har möjlighet att tillgodogöra sig denna nya teknik. Länet har även, som tidigare nämnts, problem med bredbandstäckningen i stora delar av länet. Länsstyrelsen bedömer därför att ett statligt engagemang i betaltjänstfrågan kommer att vara nödvändigt en lång tid framöver för att säkra att alla har tillgång till grundläggande betaltjänster för ett rimligt pris.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Emma Holmqvist och Elin Helgsten.

Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

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

De grupper som fortsatt bedöms ha problem är privatpersoner i digitalt utanförskap, äldre, funktionsnedsatta, nyanlända samt föreningar och företag med behov av dagskasseinsättning och växelkassa. Situationen är likvärdig med föregående år. Särskilt utsatta är dessa grupper om de finns på landsbygden.

För boende på landsbygd, främst äldre, är det geografiska avståndet till närmaste ort med betaltjänster den främsta orsaken till problemen. Ofta hamnar denna grupp i en beroendeställning till andra för hjälp med betaltjänster. Föreningar och företag upplever även de att avståndet samt de höga avgifterna för dagskassinsättningar orsakar problem.

Grundorsakerna till problemen för funktionsnedsatta varierar beroende på nedsättning. Avsaknaden av utbildningsinsatser och lättillgänglig, användarvänlig teknik är några av orsakerna till problemen för att få en ökad användning av digitala betaltjänster. Otryggheten i användningen av digitala betaltjänster är en annan bidragande orsak.

För privatpersoner i allmänhet har situationen förbättrats något jämfört med tidigare år. Huvudanledningarna till detta är nya digitala betaltjänstlösningar och nya tjänster i bankappar.

Länsstyrelsens bedömning är att gapet ökar mellan de som hänger med i teknikutvecklingen och de som är digitalt utanför. Det görs insatser för att minska det digitala utanförskapet och det pågår en utbyggnad av bredband och mobilnätstäckning på landsbygden, men dessa insatser går inte i samma takt som teknikutvecklingen. De som gynnas främst av den digitala utvecklingen är de som redan är ekonomiskt starka, har kunskap samt en stabil bredbandsuppkoppling och mobilnätstäckning.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Vår bedömning över utbud samt behov av betaltjänster i länet grundar sig på det bevakningsarbete som utförts löpande under året. Arbetet har genomförts genom enkäter, intervjuer, dialogmöten samt statistik och dataanalys. Analysverktygen Pipos Betalanalys och filtreringsmodellen har använts för att kartlägga utbud av betaltjänster.

Omvärldsbevakning har gjorts löpande över tid genom mediabevakning samt deltagande och arrangemang av olika evenemang, möten, samverkansforum, seminarier och inspirationsföreläsningar.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Värmland är ett skogslän med stora avstånd. På landsbygden bor ofta de äldre kvar medan de yngre flyttar till städerna. Avstånden påverkar de äldre, som har svårt att på egen hand ta sig dit betaltjänsterna finns. Digitala betaltjänster används av många, men en övervägande del av den äldre befolkningen tycker fortfarande det är svårt och känner osäkerhet inför tekniken.

Avstånden drabbar också föreningarnas och företagens dagskasse-deponering och därför förvaras den ofta i verksamhetslokal eller hos kassör. Vissa föreningar och företag har börjat använda digitala betaltjänster där lokala banker har hållit utbildningar. Kontanterna har dock fortfarande stor betydelse, i synnerhet där bredband och mobiltäckningen är dålig.

Situationen för företagare på landsbygden har i år blivit extra ansträngd p.g.a. mynt- och sedelutbytet. Problem som uppmärksammats är bl.a. inväxling av gamla sedlar mot nya samt oro över säkerhet och extra kostnader som utbytet kommer att medföra.

Bland funktionsnedsatta är situationen oförändrad. Beroende på vilken funktionsnedsättning man har så upplevs tillgängligheten olika. Vissa grupper upplever en klar försämring när t.ex. en uttagsautomat försvinner, medan andra inte blir lika påverkade eftersom de använder digitala betallösningar.

De orter som Länsstyrelsen för närvarande bedömer som särskilt utsatta är Svanskog, Gräsmark och Lysvik. Här har diskussioner inletts om möjliga stöd och utvecklingsinsatser.

En ort som under året omnämnts i media är Skoghall. Under vintern stängde sista bankkontoret och bankomaten togs bort. Invånare, kommunledning och näringsliv protesterade högljutt och en ny bankomat invigdes högtidligt under hösten 2015. I Säffle stängde Swedbank sitt kontor och flyttade verksamheten till Åmål. Stängningen sägs vara tillfällig. I Kil har det under många år pågått en proteststorm kring minskad bankservice på orten. Björn Eriksson, initiativtagare till Kontantupproret, gästade Kil under sommaren. I september startade en kommersiell aktör betaltjänster på orten.

Värmländska politiker har uppmärksammat betaltjänstfrågan. Länsstyrelsen har informerat en riksdagsledamot om betaltjänst-problematiken.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Betaltjänster är införlivade i både den Regionala Digitala Agendan Värmland och det Regionala Serviceprogrammet. Betaltjänster är ständigt en aktuell fråga i länets samverkansgrupp Partnerskapet för Kommersiell Service.

Under våren genomfördes DigIT 2015, en årligen återkommande konferens inom Regionala Digitala Agendan Värmland, där Länsstyrelsen ansvarade för temaspåret ”digitalt innanförskap”. Seminarier och inspirations-föreläsningar hölls med fokus på betaltjänstproblematik och lösningar för äldre och funktionsnedsatta. Andra informationsinsatser har genomförts vid dialogmöten med byalag och föreningar inför kontant och sedelutbyte.

DigIT 2015 ledde till att projektet Betalbokbussen gick från idé till verklighet. Projektet inleddes under sommaren 2015 och syftet med projektet är att öka intresse, kunskap och trygghet kring digitala betaltjänstlösningar. Bussens färdrutt går på landsbygden och den kommer att utrustas med teknik och utbildad personal för att främja användningen av digitala betaltjänster. Kurser kommer att hållas på biblioteken och projektet genomförs samverkan mellan Länsstyrelsen, Torsby kommun, betaltjänstleverantörer, studieförbund och andra aktörer.

En annan aktör som Länsstyrelsen samverkat med och som verkar för att minska det digitala utanförskapet är SeniorNet där äldre lär äldre digital kommunikation och internet. SeniorNet ger regelbundet utbildningar i betaltjänster.

I Lesjöfors har Länsstyrelsen sedan tidigare upphandlat ett betaltjänstombud som ska erbjuda möjligheter att ta ut kontanter, betala räkningar och sätta in dagskassor. Efter utvärdering har avtalet med det upphandlade ombudet under året förlängts med ytterligare 12 månader.

Länsstyrelsen har under 2015 påbörjat insatser för att få igång betaltjänstombud på nya utsatta orter. Intresset från tilltänkta ombud är lägre än väntat. Orsakerna bedöms vara det pågående mynt- och sedelutbyte som ger merarbete. Att då även tillhandahålla betaltjänster tros öka arbetsbelastningen ytterligare. Även Finansinspektionens hårt ställda krav på leverantörer och ombud påverkar arbetet med att få nya ombud intresserade.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

I flera värmländska landsbygdsorter ökar antalet boenden för nyanlända och tillströmningen av asylsökande är hög. Detta ger ett ökat tryck på servicepunkter och landsbygdsbutiker. Även efterfrågan på betaltjänster förutspås därför öka.

Bankernas minskning av kontanthantering är en stor utmaning. För att möta denna utveckling krävs fortsatta insatser för att etablera fler betaltjänstombud samt utbildningsinsatser för att öka användningen av de digitala betaltjänsterna. För att de utsatta grupperna ska inkluderas i användningen av digitala betaltjänster krävs förutom utbildningsinsatser även tillgänglighetsanpassad teknik. På så vis minskas känslan av otrygghet.

Då infrastrukturen kring kontanthanteringen minskar så måste det finnas en fungerande infrastruktur av elektronisk kommunikation som möjliggör betalningar på annat sätt än med kontanter. Utbyggnaden av bredband och mobilnätsteckning saknas fortfarande i många värmländska småorter.

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

Länsstyrelsen
Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsens samlade bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster inte fungerar tillfredställande. Det som främst begränsar tillgången är långa avstånd, överbelastning vid högsäsonger och utvecklingen med fler kontantfria bankkontor. Även om två fullskaliga ombudslösningar och en recyklingmaskin beviljats för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster, har ytterligare åtta bankkontor dragit in sin kontanthantering i länet. Flertalet bankkontor med och utan kontanthantering har även kortat ner sina öppettider.

Det pågår en utveckling där traditionella betaltjänster i större utsträckning tillhandahålls av handeln, landsbygdsbutiker och bankernas digitala tjänster. Det finns dock fortfarande minst en deponi, en bankomat och bank som hanterar kontanter i varje kommun även om avstånd och öppettider varierar.

Det är ännu för tidigt att säga hur det påbörjade sedelbytet kommer att påverka handeln, bankerna och kunderna i länet men utifrån de intervjuer som gjorts inför bevakningen har Riksbankens information nått ut på ett bra sätt och handeln och handikapporganisationer uppger sig vara förberedda.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Problemen i grupperna äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättningar är som föregående år fortsatt tekniska, administrativa och beteenderelaterade. Bland överförmyndarna finns en efterfrågan av fler gode män. Dessa är behjälpliga med privatekonomin hos framförallt äldre personer. Även behovet av förvaltare, som kan utses mot personens vilja på grund av riskbeteenden och skuldsättning, har ökat för gruppen unga personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar.

Tillgången till grundläggande betaltjänster har förbättras i fjällkommunerna som har de längsta avstånden, tack vare stöd till ombudslösningar och bättre information till kunder inför olika kontantcirkulerande event. Den tidigare upphandlade taxitjänsten där två personer gavs möjlighet att göra kostnadsfria resor till närmsta betalningsförmedling, avslutades på grund av inaktivitet. Det pågår även en generationsväxling bland de äldre där fler nu använder betalkort och internet för betaltjänster. Det förekommer även lokala lösningar, exempelvis tar en lanthandlare med en iZettlekortläsare vid leverans av hemsändningar så att kunderna, ofta äldre, har möjlighet att göra kontantuttag i trygg miljö.

Ett återkommande missnöje är kostnader för föreningar och företagare att deponera dagskassor och få tag i växel. Hos de banker som hanterar kontanter efterfrågas inte valörer under 100 kronor av privatpersoner, och tillhandahålls därför inte. Företag och föreningar får sluta egna avtal med värdetransportbolag utifrån deras behov vilket lett till dyrare kostnader för deponering och växel. Ett annat problem gäller mynthanteringen som upplevs kostsam, svårt att hantera och bli av med. Privatpersoner som är kunder hos banker som hanterar kontanter kan växla in mynt mot en procentuell kostnad medan föreningar får deponera sina mynt via värdetransportbolag. Parkeringsbolag tar bort sin myntbetalning i automaterna då andra betalalternativ används mer. Det blir för kostsamt att byta ut automater och vissa delar inför myntutbytet.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har två fullskaliga ombud och en recyklingmaskin kommit på plats för tre och fyra år framöver. Detta har lett till förbättrad tillgänglighet med upp till 40 km för minst 300 personer i länet, enligt Pipos betaltjänstanalys. I fjällorten Tärnaby med ca 700 boende och ca 30 000 turister årligen, lade ortens bankkontor ner under sommaren. Samtidigt beviljades en Kassagirolösning till ortens Frendobutik. Utan denna skulle boende och turister få 13,5 mil till närmsta betaltjänstförmedling. Ombudslösningen används flitigt och nyligen beviljades en tilläggsansökan för bättre säkerhetsanordning på grund av det ökade kontantflödet. En till kassagirolösning beviljades till lanthandeln i Rusksele som ligger i länets mellanbygd med fyra mil till närmsta betaltjänstförmedling. Orten är en utpekad strategisk serviceort och bistår redan bygden som ombud för bl.a. post, apotek och Systembolag. I fjällorten Kittelfjäll kan nu kunder, boenden och turister förses med kontanter, samtidigt som hotellet kan deponera sin egen dagskassa via Re:cash recyklinglösning. Insatser som gjorts har prioriterats till de orter där behov finns med långa avstånd till närmsta betaltjänstförmedling, åldrande befolkning och som är utpekade strategiska serviceorter av kommunerna i det regionala serviceprogrammet. Det är orter där marknaden själv inte löser problemet.

Det pågående Wifi-pilotprojektet i Saxnäs där en förening testar en betaltjänst för sina spårkort över ett wifi-nät kommer att ansöka om en förlängning av tid för att testa lösningen under högsäsongen 2016. I dagsläget är wifi-nätet i bruk. Föreningen har implementerat Swish som betalsätt för led- och spårpass, medlemsavgifter etc. Redan nu betalar fler användare in spår- och ledpass tack vare denna förbättrade betalningsmöjlighet. Under högsäsong när den digitala infrastrukturen ofta slås ut, kan wifi-nätet fungera som en avlastning för det vanliga nätet och möjliggöra kontantfria betalningar.

Under året har processledaren på Länsstyrelsen varit gruppledare för arbetsgruppen ”Betaltjänstlösningar” vars syfte är att utvärdera statligt finansierade betaltjänstlösningar samt att bevaka den svenska betaltjänstmarknaden. Processledaren är också med i årets bevakningsarbetsgrupp.

Regionalt finns ett intresse och efterfrågan av medel och information om betaltjänster hos lanthandlarna. Även Västerbottens lokalmedia visar intresse för Länsstyrelsens arbete med betaltjänster.

Grundläggande betaltjänster ingår i det strategiska arbetet med service och landsbygdsutveckling i Landsbygdsprogrammet och i det regionala serviceprogrammet, som båda finns hos Länsstyrelsen. Målsättningen för länets servicearbete är att skapa förutsättningar för människor och företag att bo och verka i alla delar av länet genom att främja en tillfredsställande servicenivå utifrån realistiska förutsättningar och inom rimliga avstånd.
I viss mån pågår också samarbete med region Västerbotten vad gäller servicefrågor och betaltjänster.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Västerbotten står inför stora demografiska utmaningar med en åldrande och minskande befolkning i tolv av femton kommuner. Befolkningens fördelning, åldersstruktur och tillväxt varierar kraftigt både mellan och inom olika kommuner. Minskande befolkning och gleshet påverkar tillgången till grundläggande kommersiell och offentlig service samt utgör ett hinder för fortsatt etablering eller nyetablering av dessa.

Antalet kontantlösa bankkontor är större än de traditionella bankkontoren och flertalet av bankomaterna används inte i tillräckligt stor utsträckning. Utan stödet skulle inte heller lanthandlarna ha råd att tillhandahålla betaltjänster till boenden, kunder och företagare. Därför bedömer Länsstyrelsen att det finns ett framtida behov av regionala stöd- och utvecklingsinsatser i länet. Under 2016-2017 kommer en processledare, tack vare finansiering från Post- och telestyrelsen, att arbeta deltid med dessa frågor.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Elisabeth Karlsson.

Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Västernorrland

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande, med undantag för bristande möjligheter att deponera dagskassor i vissa av länets landsbygdsområden.

Antalet länsinvånare som har långt till närmaste ort med bankkontor eller uttagsautomat har minskat med omkring tio procent jämfört med föregående år. Enligt Tillväxanalys har ca 30 000 länsinvånare mer än tio km till närmaste uttagsmöjlighet och ca 6 000 länsinvånare har mer än 20 km. Vid sidan av banksystemet tillhandahåller de flesta lanthandlare viss kontantservice.

Ett eller flera av betalalternativen kort-, mobil-, giro- eller internetbetalning är etablerade i alla grupper i samhället. Möjligheten att betala räkningar är god i hela länet.

Avståndet till servicebox eller motsvarande kan vara sex till sju mil i vissa av länets landsbygdsområden. Avstånd, merarbete och rånrisk medför att företag och föreningar i dessa områden som får intäkter i form av kontanter inte kan lösa sina deponibehov på ett tillfredsställande sätt. Underlag från Tillväxtanalys tyder på att antalet berörda är oförändrat jämfört med förra året.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kontinuerlig bevakning sker genom bevakning av media på regional nivå och genom dialog med företrädare för främst kommuner, handeln och föreningar inom ramen för arbetet med det regionala serviceprogrammet.

I arbetet med årsrapporten har ytterligare information inhämtats från Handelsbanken, pensionärs- och handikapporganisationerna, företrädare för kommunernas äldre- och handikappomsorg, Landstinget, Kollektivtrafikmyndigheten, Västernorrlands idrottsförbund och cirka hälften av länets 30 landsbygdsbutiker samt från enskilda nyanlända.

Tillväxtanalys statistikunderlag samt erfarenheterna från bl.a. arbetet med Serviceprogrammet och den Regionala Digitala Agendan ligger också till grund för rapporten.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Företag och föreningar på några orter i inlandet som är beroende av kontantbetalningar tvingas resa sex till sju mil enkel väg för att deponera kontanter och skaffa växelkassor. I övriga delar av länet är motsvarande service tillgänglig inom ca tre mil.

Utbytet av sedlar har inte medfört några problem bland länets små landsbygdsbutiker. Inflödet av kontanter har ökat något. De dagskassor som deponeras har därför blivit större än normalt. Deponeringar har inte behövt göras mer frekvent, så bytet medför inga extra kostnader.

Vissa små företag, främst säsongsberoende företag i besöksnäringen, samt företag och föreningar som arrangerar tillfälliga evenemang stöter på problem med betalningar som görs över mobilnätet. Fungerande mobilnät är en förutsättning för överföring av betaltransaktioner från kortterminal till banksystemet och för överföringar med kundernas smartphones. I områden som saknar eller har undermåligt mobilnät får företag och föreningar merarbete för att ta kortterminalen till en plats med mobiltäckning och där överföra data från kortterminalens internminne till banksystemet. Svårigheten att genomföra betalningar leder ibland till att kunder avstår från inköp.

Landstinget har minimerat kontanthanteringen. Beslutet mötte inte några invändningar när det presenterades vid möten med pensionärs- och handikapporganisationerna. Kollektivtrafikmyndigheten tar inte längre emot kontanter på bussar och tåg. Enstaka individer har framfört önskemål till både Landstinget och Kollektivtrafikmyndigheten om återinförande av kontantbetalningarna, men inga handikapp- eller andra organisationer har framfört motsvarande önskemål.

Länets kommuner ser inga behov av insatser för de brukare som inte kan sköta sina betaltjänster till följd av ålder eller funktionsnedsättning. På kommunal nivå finns regler och rutinbeskrivningar för personalens ansvar när det gäller brukarnas ekonomi. Även om kommunerna inte ser något aktuellt behov av statliga insatser utesluter man inte att ett sådant behov kan uppstå i framtiden, bl. a. mot bakgrund av en ökande ekonomisk brottslighet riktad mot äldre.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen arbetar tillsammans med bland andra kommunerna för att genomföra det regionala serviceprogrammet. Fortsatt utveckling av de lokala servicepunkter som byggs upp kring dagligvarubutikerna, har prioriterats under 2015. Frågan om behovet av kompletterande betaltjänster är en del i detta arbete. Kommunernas bedömning är att det inte finns behov av kompletterande insatser, förutom bättre förutsättningar för mobilbetalningar.

Försök med tillhandahållande av betaltjänster via dagligvarubutikerna i länets två mest perifera butiksorter har avslutats på grund av bristande efterfrågan. Med ledning av erfarenheterna från dessa försök, arbetet med serviceprogrammet och dialogen med kommunernas servicehandläggare har Länsstyrelsen inte sett något behov av nya insatser. Det har inte heller inkommit några ansökningar om stöd enligt förordningen om stöd till tillhandahållare av betaltjänster.

Länsstyrelsen har vid möten med bland andra mobiloperatörerna informerat om bristerna i mobil- och fibernäten och om behoven av förbättrad tillgänglighet. Viss utbyggnad och uppgradering av mobilnätet pågår. Länsstyrelsen har under 2015 tagit initiativ för utbyggnad av ortssammanbindande fibernät i hela länet. Utbyggnad av lokala nät kommer att inledas så snart som möjligt efter det att finansiering kan beviljas genom Landsbygdsprogrammet. Arbetet med mobil- och fibernäten är långsiktigt och ger inga omedelbara effekter, men på längre sikt leder det till bättre förutsättningar för elektroniska betalningar.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Infrastrukturen för betaltjänster är god, med undantag för den relativt begränsade problembild som beskrivs ovan. Behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser kommer att vara mycket litet under de närmaste två åren. Handelsbanken har nyligen meddelat att kontanthanteringen ska avvecklas på vissa av bankens 25 kontor. Det är ännu för tidigt att bedöma konsekvenserna av denna förändring, men det kan inte uteslutas att Handelsbankens beslut medför behov av stödinsatser.

De elektroniska betaltjänsterna kommer att förbättras på sikt genom den utbyggnad av fibernätet som ska genomföras av regionala aktörer under perioden 2016 - 2020.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ivar Hallin.

Länsstyrelsen
Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att allmänhetens behov av betaltjänster inte är uppfyllda. En av orsakerna är att Västmanland har en tätort som har mer än två mil till närmaste kontantuttagsmöjlighet. Det fanns emellertid två sådana platser under 2014.

I vissa situationer och för vissa personer kan kontanter vara den bästa lösningen och andra betalningsmedel kan vara för krångliga. Att det finns tänkbara alternativa betalningsmedel gör inte att dessa nödvändigtvis kan sägas uppfylla samhällets behov. Allmänheten har behov av att enkla lösningar finns tillgängliga.

På den lilla orten Möklinta i Västmanland uppgav ungefär hälften av de svarande i en enkät att de avstått från att göra affärer på grund av brist på kontanter. En transaktion sker för att båda parter får det bättre efter transaktionen. Bristen har gjort att de avstått från denna förbättring.

Försämringar av tillgången till kontanter i länet har skett bland annat genom att Handelsbanken begränsat möjligheten för sina företagskunder att ta ut växelkassor. Vissa lämnar bara ut 500-sedlar.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har gjorts genom att banker och andra aktörer kontaktats för en intervju per telefon. Länsstyrelsen har en PTS finansierad processledare för grundläggande betaltjänster. Inom ramen för det arbetet har enkäter skickats för att ta in synpunkter. I det ordinarie arbetet och i arbetet med det regionala serviceprogrammet kommer det också fram information som hör hemma i bevakningsuppdraget.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Flera grupper uppger att den minskade tillgången till betaltjänster är ett problem. Det gäller främst funktionsnedsatta personer, flyktingar, företag, föreningar, äldre personer och personer boende på landsbygden. Situationen förefaller inte ha förbättrats för de här grupperna sedan tidigare år utom vad gäller orter med långa avstånd till betaltjänster.

Det finns många olika sorters funktionsnedsättning. Många upplever inte mer problem med betaltjänster än andra. Medan vissa kanske sitter i rullstolar och inte når upp till bankomaten.

Personer med en utvecklingsstörning har särskilda problem och kan behöva hjälp med betaltjänster. Tidigare kunde exempelvis sådana personer ha ett allegat hos en bank och kunde på så sätt ta ut mindre summor själva. Men det är inte längre möjligt när kontanthanteringen försvinner från bankerna.

En handikapporganisation uppgav att vissa funktionsnedsatta har så låg ersättning att det är svårt att få råd till en dator att betala räkningar med. Den här gruppen kan ofta inte heller göra något för att höja sina inkomster. De drabbas av kostnader när banker vill styra bort kunderna från kontanthantering. Funktionsnedsatta är dessutom mera utsatta om en bankomat eller något annat krånglar eftersom de inte har så många alternativ på grund av sin funktionsnedsättning.

Den stora invandringen innebär att det kommer många människor som inte är van vid och har samma förtroende för digitala betalningar. Nyanlända kan dessutom vara analfabeter vilket ytterligare försvårar internet och även girobetalningar och till en början har de inget personnummer och en bank får då svårigheter att fastställa personens identitet. Vid uttag från avi kan de då behöva någon som intygar deras identitet. Om de vill öppna konto behövs ett personnummer.

Organisationen Företagarna i Västmanland nämner handel och turism som branscher som berörs av minskad kontanthantering. Om det inte finns tillgång till kontanter och datasystemen ligger nere så får sådana företag akuta problem. Företagarna är negativa till bankernas minskade kontanthantering.

Föreningar upplever att det är besvärligt att bli av med kontanter.
Ofta gäller det kassan från något evenemang. Ibland handlar kassören för evenemangskassan till sig själv och sätter sedan in av sina egna pengar på föreningens konto.

Många äldre är missnöjda över att bankerna inte hanterar kontanter. Pensionärsorganisationen SPF i Västmanland uttalade sig på sin distriktsstämma om att de vill att staten ska lagstifta om att bankerna måste ta emot och lämna ut kontanter. De påtalar att kommunerna också skulle kunna vidta åtgärder. ”Kommunerna skulle redan nu kunna se över sina penning- och låneplaceringar och då välja bort banker som inte har kontanthantering” skriver de.

Äldre personer kan fortfarande göra bankgirobetalningar om de har möjlighet att ta sig till en brevlåda. För att hjälpa de äldre håller också vissa banker kurser i internetbetalningar för äldre.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har identifierat fyra orter som har fått långa avstånd till kontantuttag. En av dessa, Virsbo, bedöms kunna få en fullgod service genom att den lokala handlaren fått ett bidrag enligt förordningen 2000:284 om stöd till kommersiell service för en cashout-utrustning. Något stöd enligt 2014:139 om statligt stöd för tillhandahållande av betaltjänster bedöms därför inte som nödvändigt. Boende på orten tar ut kontanter via Icabanken i butiken.

På en annan ort, Västerfärnebo som har många äldre personer i sin befolkning, har Länsstyrelsen dock gått in med betaltjänststöd enligt 2014:139.

Ortsinnevånarna samlade in flera hundra namnunderskrifter för att få till en betaltjänstlösning på orten. Listan överlämnades till kommunen som i sin tur kontaktade Länsstyrelsen som under året beviljat ett bidrag. Verksamheten är Kassagirot och det är bygdeföreningen som driver verksamheten. Det är en ekonomisk förening som har många i styrelsen och vid byte av representanter måste nya godkännas enligt Finansinspektionens regler. Detta har fördröjt verksamheten som nyligen kommit igång. Verksamhetsutövaren drar också igång verksamheten försiktigt.

Den lilla tätorten Möklinta som ligger i de norra delarna av Sala kommun har längre till betaltjänster än andra länsinnevånare. I en enkät som Länsstyrelsen gjorde uppmärksammades behovet av en betaltjänstlösning på orten. Handlaren på orten erbjöds också komma in med en ansökan om betaltjänststöd vilket också har skett. Ansökan från orten Möklinta är under behandling.

För den sista orten är det bara 15 km till kontantuttag och den tänkbara aktören är inte speciellt intresserad. Eftersom ökad kontanthantering kan innebära en risk för butiksrån så är det viktigt att de inte upplever att Länsstyrelsen utövar påtryckningar, därför avvaktar vi ett eventuellt intresse från dem.

Andra platser kan också komma i fråga för bidrag om det av någon anledning skulle finnas ett stort behov där. Länsstyrelsen har dock inte identifierat någon sådan plats där det inte på ett orimligt sätt leder till konkurrens med banker.

Arbetet med stöd för betaltjänstlösningar sker inom ramen för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen räknar med att genomföra ytterligare stödinsatser under 2016.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Bankerna uppger att yngre personer inte efterfrågar kontanter på samma sätt som äldre, således borde trenden gå mot mindre kontanthantering. Samtidigt leder sannolikt den stora invandringen till att fler personer vill ha ut kontanter. Länsstyrelsen bedömer dock att kontanthanteringen på bankerna kommer att minska ytterligare eftersom bankerna på så sätt kan få ner sina kostnader.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Roger Lilja.

LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster är tillfredsställande i länet. Som storstadslän är tillgången bra för de allra flesta. Samtidigt finns områden där tillgången är sämre med långa avstånd till ett fåtal serviceställen. Dessa områden har högre andel äldre befolkning över 65 år än såväl länet som landet. Det finns även grupper i samhället som har sämre tillgång till grundläggande betaltjänster oavsett var man bor och verkar. Det gäller främst för äldre och funktionsnedsatta, men även för företag och föreningar.

Förändring av service på bankkontor fortsätter i länet. Utvecklingen under året visar att banker begränsar eller stänger sin service. Detta har hänt bland annat i Töreboda, där konsekvensen blivit att dagskassehanteringen stängt med kort varsel. Denna trend ser ut att fortsätta, då Handelsbanken har aviserat begränsad kontanthantering på flera orter i länet. I områden där det finns lokala sparbanker får Länsstyrelsen sällan signaler om bristande tillgång till betaltjänster.

Antal serviceställen för insättning av dagskassa har minskat med 20 stycken eller ca 10 procent jämfört med föregående år. Detta försämrar för både företag och föreningar. Konsekvensen blir ökade risker och kostnader, längre resor och mer arbetstid för att hantera kontanter.

Fortsatt fiberutbyggnad och bättre mobiltäckning är viktiga förutsättningar för bland annat digitala betaltjänster för privatpersoner och företag. Det ger möjlighet att betala med kortläsare i till exempel områden med omfattande turism. Ett väl utbyggt fibernät ger också en bra grund för att avlasta det mobila nätet vid gårdsförsäljning och tillfälliga aktiviteter såsom marknader.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har i årets bevakning gjort omvärldsanalys, analys av statistik, skickat ut enkäter samt gjort telefonintervjuer. Förfrågningarna har gjorts både kvantitativt och kvalitativt för att belysa bredd och djup från länets många kommuner.

Nytt för i år är att enkäten skickats till kommunernas näringslivs- och landsbygdsutvecklare och till Leader-områden för en bredare samverkan i processen kring betaltjänster och service. Intervjuer har gjorts med företagare och dagligvarubutiker med särskilt fokus på insättning av dagskassa och sedelbytet.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

Den ändring som märkts mest under året är färre ställen att lämna dagskassa, vilket främst påverkar företagare och föreningar. På mindre orter där man är van vid grundläggande betaltjänster inom rimliga avstånd kan en försämring ge snabba signaler att behovet inte är tillgodosett. Detta har skett i Töreboda, där dagskassehanteringen har stängt under hösten. Länsstyrelsen har bevakat situationen genom samtal med aktörer från flera nivåer exempelvis kommuntjänstemän, politiker och företagare. Det förekommer även andra områden där problem finns och behov snabbt kan förändras, främst i norra Bohuslän och Dalsland, Göteborgs södra skärgård samt norra Västergötland.

Företag får svårare att bli av med sin dagskassa, då antal serviceställen minskar samtidigt som kostnaderna ökar. Kontanthanteringen innebär även en ökad säkerhetsrisk. Inför sedelbytet har mindre företag sällan fått information från sin bank, utan främst via media. De flesta ser ännu inte problem med bytet, men vet inte hur helheten kommer att bli.

Även föreningar har svårare att lämna in sin dagskassa. De har också fått svårare att ta betalt vid försäljning, då många inte har kontanter idag. Dessa problem samt lösningar belystes i ett projekt som Länsstyrelsen drev i samverkan med Västergötlands Idrottsförbund under 2014.

När det gäller gruppen nyanlända har situationen försämrats under året, dels för att det tar längre tid att få uppehållstillstånd, dels för att det kan vara svårare att få bankkonto. Eftersom flyktingströmmen i år är betydligt större än tidigare är frågan angelägen.

För gruppen äldre är betaltjänster med personlig service populära lösningar. Många har inte möjlighet att använda telefon- eller internetbank, utan blir beroende av anhöriga eller hemtjänstpersonal. Förutom beroendeproblematik innebär detta en ökad risk att utsättas för brott. För äldre är det angeläget att fungerande lösningar som till exempel att skicka betalningsorder och räkningar i kuvert fortsätter att finnas.

Funktionsnedsatta har ofta problem att ta ut kontanter och betala räkningar. Det blir allt svårare att få en personlig kontakt på banken för att utföra detta. Personer med tex synnedsättning känner sig otrygga att gå till en automat för att ta ut pengar.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen samverkar med Västra Götalandsregionen (VGR) om betaltjänster och service. Betaltjänster ingår i det regionala serviceprogrammet och samarbetet har ökat under året, då stödet för kommersiell service flyttas till Landsbygdsprogrammet. För att informera om förändringen har vi tillsammans gjort ett utskick till kommunernas näringslivs- och landsbygdsutvecklare och till samtliga Leader-områden. Utskicket är också ett led i att stärka nätverket med kommunerna, vilket har skapat flera kontakter om servicefrågor och gett underlag till bevakningsarbetet.

Länsstyrelsen har även samverkat med angränsande län. Tillsammans med Länsstyrelsen i Jönköpings län har vi genomfört studiebesök i ett gränsområde mellan länen. Besöken gav inblick i möjligheter och problem med olika serviceslag, däribland betaltjänster.

Länsstyrelsen ser ännu inte några effekter av betaltjänstförordningens införande. Processledarna undersöker möjligheterna för att etablera nya betaltjänstombud i länet. Inledande besök har nyligen genomförts i Hedekas. Sedan tidigare finns ett beviljat stöd för en lösning i Håverud. Denna har inte tagits i bruk på grund av problem som uppkommit i och med indraget tillstånd från Finansinspektionen.

Länsstyrelsen har under året informerat om arbetet med grundläggande betaltjänster, bland annat för äldre genom lokala pensionärsföreningar. Inför sedel- och myntbytet har en artikel publicerats på Länsstyrelsens webplats. Artikeln belyste att information finns tillgänglig på flera språk och går att få uppläst. Information har även spridits till länets landsbygdsföretagare i tidningen Jordbiten och till nyanlända flyktingar via Facebook på sidan ”Information om Sverige”.

I bevakningsarbetet förra året väcktes tanken att koppla ihop grundläggande betaltjänster med information för nyanlända flyktingar på länsstyrelsernas nationella portal med samhällsinformation för nyanlända - Informationsverige.se. Denna portal drivs av Länsstyrelsen. En projektplan är framtagen, men finansiering, tidsplan och organisation är i dagsläget inte klar.

Länsstyrelsen ingår med representanter i projektgruppen för Stödprojektet och i arbetsgrupperna Individer och kommunsamverkan, Processbaserat Serviceunderlag och Betaltjänstförordningen och föreskrifterna.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

När betaltjänster sätts i ett större sammanhang med service på landsbygden blir det lättare att involvera aktörer till samverkan och ökad samsyn mellan flera nivåer i samhället. Länsstyrelsen ser att betaltjänster blir en viktig komponent för att utveckla långsiktigt hållbara servicelösningar som ger en attraktiv landsbygd.

Fortsatt fiberutbyggnad och utveckling av mobiltäckningen är viktiga förutsättningar på landsbygden i allmänhet och glest befolkade områden och skärgård i synnerhet. Detta för att privatpersoner, föreningar och företag ska kunna utnyttja befintlig och ny teknik för grundläggande betaltjänster och ökad tillgänglighet till service.

Länsstyrelsen anser att detta är viktiga delar i den framtida processen, men arbetet tar tid och behöver fortsatt central finansiering för att drivas framåt i en hållbar utveckling som gör skillnad.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Agneta Olsson och Ida Claesson.

Länsstyrelsen
Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

1. Länsstyrelsen bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Örebro län har försämrats, och fortsätter att försämras, jämfört med tidigare år.

- Nordea i centrala Örebro (och därmed Nordea i länet som helhet) slutade med kontanter i november 2014, och Handelsbanken avvecklar kontanthanteringen på sex kontor under november/december i år. På två av orterna är Handelsbanken enda bankkontor, på två finns även kontantförande sparbanker och två ligger i centrala Örebro. En fristående Sparbank har aviserat att de inte vet hur länge de kommer att ha kontanter, verksamheten bedrivs på en ort där Handelsbanken nu avvecklar sin kontanthantering.

- Arbetsförmedlingen säger att svårigheten för nyanlända att få bankkonto har ökat markant de senaste ett till ett och halvt åren.

- Vi får fler rapporter om att det är svårt att ta ut kontanter i mataffärer än tidigare år. Det verkar finnas mindre kontanter i kassorna, och därmed nekas kunder uttag.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort en förstudie runt företags och föreningars behov på orter med koppling till det regionala serviceprogrammet.

Kontakter med pensionärsorganisationer, föreningar för funktions-nedsatta, Arbetsförmedlingen och banker har bidragit till bevaknings-arbetet. Lokal och regional media har uppmärksammat problematiken under det senaste året, och där har en del information om utvecklingen inhämtats, och ytterligare kontakter tagits.

Bevakningen har gjorts utifrån dessa insamlade uppgifter.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I svaren på vår enkät till företag och föreningar kan konstateras att många har lagt om vanor och gått ifrån enbart kontantbetalning, men att kontanthanteringen fortfarande är ett problem för många. Det är framförallt mynthanteringen som är svår. Även indragna serviceboxar, säkerhetsrisker, problem (eller kostnad för) att sätta in sedlar samt dålig mobil uppkoppling som hindrar moderna betalningar orsakar problem.

Vidare har banker som hanterar kontanter minskat på öppettiderna för kontanthanteringen. Det är svårt med parkeringsplatser nära insättningsautomaterna, man måste gå genom staden och bära på kontanter.

Enkätsvaren beskriver flera olika sätt att lösa problem med att sätta in kontanter. Flera respondenter sätter in pengarna på sitt privata konto och för över till företagets eller föreningens konto. Ett annat sätt är att betala ut lön till anställda i kontanter.

Nordeas upphörande med kontanter ställde till med problem för blinda, som ofta använder Nordea eftersom de kan få kontoutdrag i brailleskrift där. Det gör att det inte är så lätt att byta bank.

Arbetsförmedlingen får lägga mycket tid på att hjälpa nyanlända att skaffa bankkonto. För något år sedan räckte det med identitetsbevis. Nu krävs auktoriserad tolk och intyg på inkomst, men det kan ändå bli omotiverade avslag.

Det kommer även rapporter om att det är svårare att byta bank, det ställs större krav på att man flyttar alla sina affärer än det tidigare har gjorts.

Att anslutningen till Swish har ökat har underlättat betaltjänsterna till en viss del. Under året har föreningar och företag i större utsträckning börjat ta betalt med Swish, och därmed lättar en del av kontantproblemen.

De organisationer som är aktivast när det gäller frågeställningar runt betaltjänster är äldreorganisationer.

Regionala media har uppmärksammat problematiken mer än tidigare.

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

En informationsdag arrangerades tillsammans med flera pensionärsorganisationer. Det var föredrag och paneldebatt, samt en utställningsdel där olika banker och betaltjänstföretag (kassagirot) fanns till hands för att visa sina lösningar och svara på frågor från besökarna. Arrangemanget var mycket uppskattat både av medarrangörer, besökare och utställare, och vi kommer att försöka ordna en liknande dag 2016.
”*Det här var ett nytt sätt att möta kunderna på.*” Representant för en av storbankerna.

Under sommaren-hösten har föreningen It-guide (it-guide.se) bedrivit utbildning i datorkunskap som delvis har utförts som en utvecklingsinsats inom betaltjänstarbetet. De har funnits på bibliotek och träffpunkter i Lindesberg och Hallsberg, samt i ett par bostadsområden i Örebro där man riktat information om grundläggande betaltjänster till framför allt nyanlända. Kort kan sägas att de äldre (en målgrupp) behöver mer

grundläggande information om datorer, samt att de nyanlända (en annan målgrupp) har varit väldigt intresserade av att lära sig betaltjänster. Under hösten 2015 tillkommer Frövi, Fellingsbro, Storå och Karlskoga.

Några föreläsningar om grundläggande betaltjänster har genomförts på bibliotek och arrangemang på mindre orter i länet, som även har varit en aktivitet tidigare år. Där kan man se att åhörarna blir något mer bekanta med digitala betaltjänster, men fortfarande har ett stort behov av en fungerande kontanthantering. Det är skillnad på att *ha kännedom om*, och *att använda sig av* nya lösningar.

Länsstyrelsen i Örebro har inom ramen för arbetsgruppen Individ- och kommunsamverkan pratat med SKL och SKI under året, för att förankrat tankarna runt individproblematiken, och finna arbetssätt framåt.

Idag finns inget aktivt arbete med det regionala serviceprogrammet, och samarbetet med Regionen sker främst i form av information.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen bedömer att kontanthanteringen kommer att gå ner mycket den närmaste framtiden. Med Handelsbankens inledda neddragningar och sedelbytet, liksom den ökande rånrisken, som riskerar att göra så att fler handlare upphör med kontanter för att slippa hanteringen kring detta.

I länet finns ett par ICA-affärer där förändringar i form av kedjebyte eller nedläggning kan komma att ske. Aktuella orter är små och avståndet till större orter är långt. Här finns en oro för hur detta påverkar tillgången till kontanter.

Information runt, och ökad tilltro till, alternativa betalsätt kommer att behövas för att människor ska hitta alternativ till kontanter. Här har Länsstyrelsen en viktig roll genom att vi kan informera om olika lösningar, oberoende av vem som är huvudman.

Vi kommer att arbeta vidare med svaren på enkäten till företag och föreningar, eventuellt kan det bli aktuellt med ett betaltjänstombud.

Den kritiska punkten, när kontanterna ute i mindre samhällen blir så få att man inte kan förlita sig på att få tag på kontanter när man behöver dem, närmar sig, och om den infrastrukturen ska fungera så behöver man snart göra något på strukturell nivå och inte förlita sig på att enskilda handlare ska stå för riskerna. Likaså behöver lösningar med bankkonto för alla lösas för att betalningsströmmarna ska fungera.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Åsa Ödman.

LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

1. Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer precis som föregående år att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande i länet i stort. Precis som tidigare år så finns det dock områden där de grundläggande betaltjänsterna av länsstyrelsen inte bedöms vara tillfredställande.

Problemområdena i länet bedömer vi vara, föreningars deponering av sin kassa samt företags långa avstånd till deponering av dagskassa i skärgården. En tydlig skillnad mellan dessa är att problemen för föreningar att deponera sin kassa inte har någon specifik koppling till landsbygden.

I vårt bevakningsuppdrag har en stor del av informationen som inkommit från allmänheten detta år, precis som tidigare år, till största delen handlat om bankernas nedläggning och försämrade service. Fram till att Handelsbanken nu under hösten tog beslutet att sluta med kontanthanteringen på fem kontor i länet, så har bankernas nedläggning och försämrade service i länet planat ut de senaste åren. Konsekvenserna av Handelsbankens beslut kommer undersökas i nästa års bevakningsarbete.

Länsstyrelsen bedömer situationen för äldre och funktionsnedsatta som tillfredställande i länet. Inget i årets bevakningsarbete tyder på att situationen för dessa två grupper skulle ha förändrats under det gånga året. Dock finns det i dessa två grupper individer som har upplevda problem gällande grundläggande betaltjänster. Problemens karaktär består t.ex. i en rädsla eller ovilja för att ta ut kontanter i uttagsautomater samt att använda sig av betalkort. Att kunna betala räkningar upplevs i dagsläget som ett mindre problem för dessa grupper, även om vi under året fått in information om en del äldre som betalar sina räkningar genom till exempel Forex, vilket innebär höga avgifter. Dock skulle en försämring av möjligheterna att betala räkningar via bankgirot innebära ett stort problem för många.

2. Genomförandet av årets bevakningsarbete

Vi har under 2015 års bevakningsuppdrag lagt stor vikt vid kommunernas social- och omsorgskontor. Vi ser ökad samverkan med länets kommuner som en väldigt viktig del i vårt framtida betaltjänstuppdrag, då det i slutändan är de som kan göra konkreta insatser riktade mot individer. I årets bevakningsuppdrag har responsen från dessa kontor dock varit låg.

I övrigt har vi i vårt bevakningsarbete varit i kontakt med pensionärsföreningar/ förbund, handikappföreningar/förbund, idrotts-föreningar/förbund samt företag, banker och privatpersoner.

3. Sammanfattning av betaltjänstproblematiken i länet

I länet kan de problem som finns gällande dagskassor i skärgården, innebära att sommarturismen blir lidande. En av de följder som föreningars problem med deponering av dagskassa får, är att många föreningar har problem med att få kassörer till föreningen.

Länsstyrelsen har under året fått information från kommuners socialkontor som anser att ”Lag (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism” har inneburit en markant skillnad i bankernas bemötande av utsatta grupper då bankernas krav på kundkännedom har ökat. Innan lagen trädde i kraft behövde till exempel inte socialkontoret skriva intyg om att deras klienter behöver få möjlighet att öppna konto på banken. Behovet av stöd har också ökat. Det är fler och fler som behöver hjälp att få konto på banken och tillgång till banktjänster.

För de individer som har upplevda problem gällande grundläggande betaltjänster så är skillnaden mellan tätort och landsbygd obetydlig.

Länsstyrelsen har angående det pågående sedelbytet inte hört något utifrån länet om några problem, vi menar att det är för tidigt ännu att bedöma konsekvenserna.

Under ett möte som länsstyrelsen hade med Östergötlands Idrottsförbund och Fotbollsförbund framgick att många föreningar i länet ser betaltjänsterna som ett stort problem. Bland annat framgick följande:

- Ett stort och växande problem
- Väldigt viktigt att få ner avgifterna för deponering av dagskassa för länets idrottsföreningar
- Problem finns också med att skaffa växelkassa
- En försvårande omständighet när det kommer till nya mobila betaltjänstlösningar är att många föreningar har flera stationer där man tar betalt (korvförsäljning, parkering mm).

4. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Länsstyrelsen har under året haft en regional processledare för grundläggande betaltjänster som arbetar med utvecklingsinsatser.

I Sankt Annas skärgård finns ett betaltjänstombud. På grund av yttre omständigheter (underleverantör) har ombudet ej varit igång under året.

Länsstyrelsen har tillsammans med Post- och telestyrelsen anordnat en utbildning i användarcentrerad design för politiker och tjänstemän (region och kommuner) som kommer i kontakt med grundläggande betaltjänster. Målet med utbildningen var att få till en ökad samverkan (med främst kommunerna) kring grundläggande betaltjänster. Inom detta område ser vi det nu som viktigt att fortsätta det arbete vi startat. Vi kommer därmed under kommande år sträva efter att besöka så många som möjligt av länets kommuner och diskutera samverkan kring individer som har problem med grundläggande betaltjänster. Fokusgruppen kommer att vara äldre och funktionsnedsatta.

Regionbiblioteket Östergötland ger en utökad samhällsinformation (10 timmar hands-on utbildning om internet och e-tjänster) för nyanlända invandrare. Inom ramen för denna utökade samhällsinformation har Regionbiblioteket fått stöd (av Post- och telestyrelsen) genom Länsstyrelsen för insatser inriktat mot betaltjänster. Detta har inneburit att 2 timmar betaltjänster har lagts till dessa 10 timmar. Under 2013 översattes materialet till fyra språk (persiska, tigrinja, ryska och somaliska) sedan tidigare fanns materialet på arabiska. Under 2015 har nu också materialet översatts till engelska.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram. Sedan regionen vid årsskiftet tog över ansvaret så har Länsstyrelsen haft god och tät kontakt med den på regionen ansvarige för det regionala serviceprogrammet. Arbetet med att få till stånd ett betaltjänstombud i Sankt Anna har skett inom ramarna för det regionala serviceprogrammet.

5. Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen kommer under 2016 att göra en inventering av behovet av betaltjänstlösningar i länet, främst skärgården. Tillsammans med den på regionen ansvarige för det regionala serviceprogrammet kommer ett antal lanthandlare att besökas.

Vi bedömer som tidigare beskrivits att en ökad samverkan med länets kommuner är av stor vikt för att på ett bättre sätt kunna hantera de individer som anser sig ha problem med de grundläggande betaltjänsterna. Arbetet för ökad samverkan har redan satts igång under året och kommer att fortsätta under kommande år.

De nya tekniska lösningarna inom betaltjänster går fort framåt, problemet är dock att dessa i begränsad utsträckning används av de utsatta grupperna (äldre, funktionsnedsatta m.m.) som vi är satta att bevaka. Vi tror att generella insatser som syftar till att öka det digitala innanförskapet skulle leda till att problemen för vissa grupper gällande grundläggande betaltjänster minskar.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren.

Bilaga 2. Individer och kommunsamverkan

Att man har hjälp innebär inte att frågan om betaltjänster är problemfri för den enskilde. En kommun pekar på att spontanaktiviteter försvåras för brukare som har god man. Genom att de själva inte fullt ut kan utföra sina handlingar riskerar de att exkluderas i samhället, vilket inte är i samklang med LSS-lagstiftningen och FN:s konvention om tillgänglighet.

Länsstyrelsen i Kronobergs län

”I Kungsbacka har vi fria bussresor när vi är 65+ så det är inga stora problem om någon automat läggs ner. Då kan man ta bussen till nästa”.

Länsstyrelsen i Hallands län

I intervjuer med representanter för många olika typer av funktionsnedsatta anger de att det enskilt största problemet fortfarande är att det finns bankomater som är felplacerade för rullstolsburna.

Länsstyrelsen i Kalmar län

Det pågår en generationsväxling bland de äldre där fler nu använder betalkort och internet för betaltjänster. Enligt Coop Norrbotten är kortbetalningar vanligare ju längre ut i glesbygden deras butiker finns. Den trenden håller inte ICA:s företrädare med om.

Länsstyrelsen i Norrbottens län

”Att betala räkningar via nät är inget problem, så länge du har någon jämte dig som du kan lita på.”

Länsstyrelsen i Hallands län

PROMEMORIA

Datum
2015-10-26

Länsstyrelsernas arbetsgrupp Individer och kommunsamverkan –

Kartläggning av problem och lösningar för sårbara grupper när det gäller tillgång till grundläggande betaltjänster

Innehållsförteckning

Inledning **4**

Myndigheters och kommuners ansvar när det gäller grundläggande betaltjänster **4**

Arbetsgruppens mål **5**

Metod tillämpad i arbetsgruppens arbete **6**

Analysmodell: Stödstrukturer i samhället **8**

God man/ Förvaltare **9**
Vad är det och vilka kan få detta stöd? 9
Hur löser vanligtvis en god man/förvaltare brukarens behov av betaltjänster? 9
Vilka problem förekommer? 10

Hemtjänst, särskilt boende, personlig assistent **11**
Vilka får detta stöd? 11
Vilka möjligheter har dessa personalgrupper att hjälpa till med betaltjänster? 11
Vilka problem förekommer? 12

Anhöriga (eller vänner) **13**
Vilka problem förekommer? 13

Färdtjänst till betalningsställe **13**
Vilka kan få detta stöd? 13
Vilka problem förekommer? 13

Hemsändning av matvaror **14**
Vilka kan få detta stöd? 14
Vilka problem förekommer? 14

Personer utanför ovan nämnda stödfunktioner som har problem med betaltjänster **15**
Vilka grupper gäller det? 15
Vilka problem förekommer? 15

Specifikt om de grundläggande betaltjänsterna **17**
Betalning av räkningar 17
Kontantuttag 17

Möjliga lösningar på svårigheterna med betaltjänsterna **18**
Lösningar för personer som får hjälp från anhörig 18

Lösningar i de fall kommunen eller motsvarande måste hjälpa till att ta ut kontanter ... 18
En egen funktion på kommunen ... 18
Ett paraplykonto med ett underkonto för respektive brukare ... 18
Gemensam kassabok ... 19
Engångsfullmakter ... 19
Bankkort eller förbetalda kort som enbart får användas av kommunen ... 19
Kommunala rutiner för kontroll ... 20
När kommunen anlitar andra utförare ... 20
Lösningar för personer med färdtjänst ... 20
Lösningar för personer som får matvaror hemsända ... 21
Lösningar för personer som saknar kort/konto ... 21
Lösningar som bidrar till ändrade vanor ... 21

Andra reflektioner som tangerar detta område **22**

Slutord **23**
Vad kan Länsstyrelserna mer göra? ... 24
Förslag på befattningar att diskutera dessa frågor med ... 25

Inledning

I detta PM redovisas resultatet av den kartläggning/studie som länsstyrelsernas arbetsgrupp ”Individer och kommunsamverkan” gjort kring de problem som vissa grupper har med grundläggande betaltjänster samt förekommande och möjliga lösningar. Arbetet har framförallt inriktats på att undersöka situationen för äldre personer och personer med funktionsnedsättning, men även andra grupper som nyanlända flyktingar och personer som saknar bankkonto. Problemen kan skilja sig åt beroende på vilken situation som individen befinner sig i och därför har arbetsgruppen byggt upp studien och analysen utifrån en samhällelig stödstruktur. Denna struktur redovisas närmare under metodavsnittet.

PM:et inleds med en beskrivning av det ansvar som Post- och telestyrelsen (PTS), länsstyrelserna samt kommunerna har när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster, följt av arbetsgruppens mål, tillämpad metod och analysmodell. Därefter redovisas funna problem i olika stödstrukturer och eventuella lösningar som existerar eller skulle kunna existera.

Arbetsgruppen består av medarbetare som arbetar med grundläggande betaltjänster på länsstyrelserna i Örebro, Värmland, Västra Götaland och Uppsala. Post- och telestyrelsen har varit representerad i arbetsgruppen för att bidra med kunskaper.

Myndigheters och kommuners ansvar när det gäller grundläggande betaltjänster

I Sverige ska alla människor ha tillgång till grundläggande betaltjänster till en rimlig kostnad. Det slog riksdagen fast 2007 i samband med att man beslutade att lägga ner Svensk kassaservice. Riksdagen beslöt också att det i första hand är marknaden som bör tillhandahålla de grundläggande betaltjänsterna.

Länsstyrelserna har sedan 2009 haft i uppdrag att bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov och sedan 2013 i uppdrag att vid behov genomföra insatser för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster där behovet inte tillgodoses av marknaden. Post- och Telestyrelsen (PTS) ska stödja länsstyrelserna i deras arbete och disponerar medel som länsstyrelserna kan söka. I arbetet ska myndigheterna särskilt beakta de behov som äldre och personer med funktionsnedsättning har. Myndigheterna arbetar dock inte med behovsbedömning och insatser för enskilda individer och är inte organiserade för stöd på den nivån.

För både PTS och länsstyrelserna handlar arbetet framförallt om att förbättra förutsättningarna för målgrupperna genom systematiska och mer generella lösningar och insatser.

Även kommuner har ett ansvar när det gäller äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Kommunernas ansvar för sina medborgare

regleras bland annat i Socialtjänstlagen (2001:453). I lagen framgår att kommunen har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. I ansvaret ingår exempelvis att vara förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen och att verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt. Det visar på ett brett ansvar. Ansvaret är emellertid inte tydligt vad gäller just tillgången till grundläggande betaltjänster. Kommuner kommer dock i kontakt med olika typer av problem som äldre personer och personer med funktionsnedsättning har och de arbetar också med att hjälpa dessa individer inom ramen för vad som tillåts inom olika verksamhetsområden (till exempel hemtjänsten, biståndsbedömningen etc.). I viss utsträckning finns därmed ett stöd/skyddsnät på lokal nivå. Det finns dock enskilda människor som av olika skäl hamnar utanför detta skyddsnät och det förkommer även lösningar som är mindre säkra både för individen och för den som hjälper till.

Arbetsgruppens mål

Arbetsgruppen individer och kommunsamverkan har bildats

- för att undersöka vilka problem som förändringarna på betaltjänstmarknaden bär med sig för vissa grupper, särskilt äldre personer och personer med funktionsnedsättning, när det gäller grundläggande betaltjänster
- för att undersöka var insatser på nationell och regional nivå framförallt behövs
- för att ge förslag på insatser samt hur vi kan samverka med kommuner på lokal nivå för att säkra utsatta gruppers behov

Våra övergripande mål är att individer ska kunna hantera sina betaltjänster själva så länge som möjligt. När man inte gör det ska det finnas socialt och regelmässigt godtagbara lösningar som är bra för individer och personal/anhöriga.

Vi vill också utveckla formerna för samverkan mellan länsstyrelser och kommuner kring grundläggande betaltjänster.

Metod tillämpad i arbetsgruppens arbete

Arbetsgruppen bildades sommaren 2013 och har arbetat enligt följande metod:

1. **Inventering av kända problem** bland annat genom länsstyrelsernas bevaknings-uppdrag, research på nätet och i rapporter[1], samt samtal med ett fåtal kommunala tjänstemän.
2. **Framtagning av analysmodell** som bidrar till att gruppera problemen utifrån vilken situation som individen befinner sig i. Modellen redovisas i nästa avsnitt.
3. **Planering av kvalitativ studie** inklusive urval av intervjugrupper och framtagning av intervjuguide. Studien har syftat till att inhämta fördjupad kunskap om behov och problem.
4. **Undersökningsfas**: Genomförande av **intervjuer** [2] om förekommande problem och hur man löser dessa idag. Parallellt har PRO haft i uppdrag att genomföra en **enkätundersökning** i fyra län (Kalmar, Örebro, Uppsala och Jämtland) för att ta reda på hur äldre människor tycker att de grundläggande betaltjänsterna fungerar. Arbetsgruppen har även haft möte med Kommunförbundet i Norrbotten om den inventering som gjorts där.
5. **Analys och sammanställning av resultat**.
6. **Dialogmöten med kommuner** i syfte att förutsättningslöst diskutera problembilden och hur länsstyrelser och kommuner kan samverka för att trygga särskilda gruppers behov av stöd med betaltjänster. Kommunträffar har hållits med Nora kommun och Åmåls kommun, samt en träff i Värmland med Sunne, Munkfors och Torsby kommuner.
7. **Författande av PM samt redovisning av detta**.

---

[1] Bland annat har gruppen tagit del av en liknande studie, ”Kartläggning - Grundläggande betaltjänster för äldre i Arjeplogs glesbygd”, genomförd av Kommunförbundet i Norrbotten, oktober 2013

[2] Arbetsgruppen har under arbetet varit i kontakt med följande befattningar på den sociala sidan: Socialchefer, utvecklingsledare, hemtjänstpersonal, omsorgschefer, personer som jobbar med gode män, med ensamkommande flyktingbarn, kommunchef, kommunstyrelseordförande, personal på kommunens personalfunktion (rörande lex sara-anmälningar) och på kommunens ekonomikontor. Men vi har även pratat med banktjänstemän, handlare, anhöriga till vårdtagare, ägare till privat vårdbolag.

Arbetsgruppens studie har varit *kvalitativ* och har bidragit till fördjupad insikt om olika förekommande problem som kommuner och anhöriga möter och hur dessa hanteras idag. Studien gör inte anspråk på att ge en heltäckande bild och kan inte heller belysa omfattningen av olika problem.

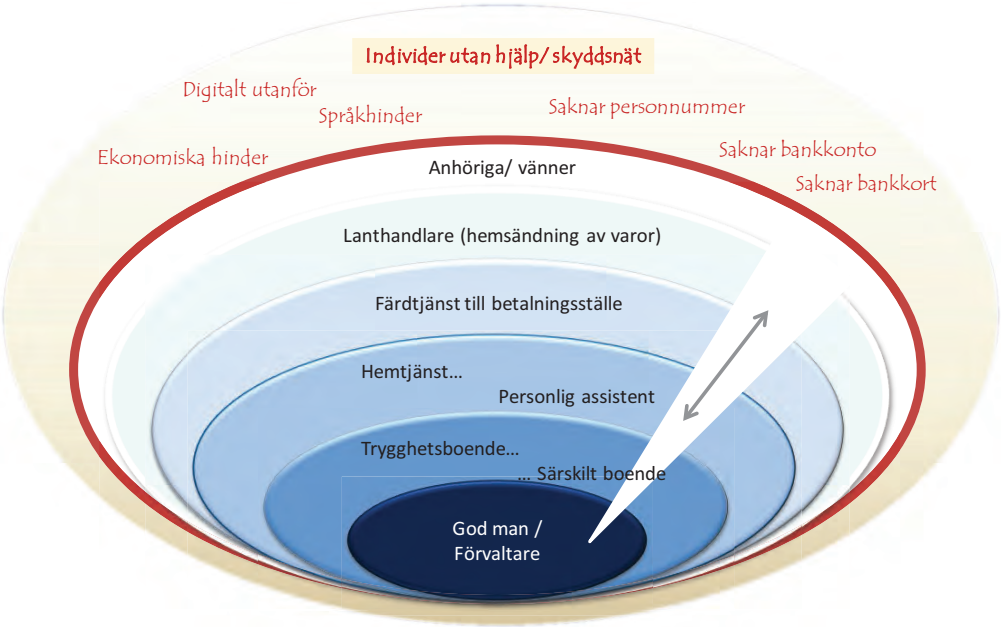
PRO-studien har bidragit med *kvantitativ* information från PRO-medlemmar i fyra län om hur de löser sina betaltjänstbehov och hur de upplever att betaltjänsterna fungerar för dem. PRO har till största delen fyllt i enkäten på möten, vilket gör att respondenterna tillhör den aktivare gruppen. En mindre andel hembesök har gjorts hos medlemmar som på grund av sjukdom eller ålder inte kommer iväg på mötena.

De fem kommunträffarna som genomförts har utgjort ett första steg i att vidareutveckla kontakten mellan länsstyrelse och kommun och utbyta kunskap och erfarenheter inom området. Fokus har framförallt legat på att diskutera:

- Vad är det samlade problemintrycket? Hur stort är problemet?
- Var finns störst behov av att göra insatser? (och förslag på åtgärder)
- Hur kan länsstyrelser och kommuner samverka för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster för grupper som har problem med betaltjänster?

Analysmodell: Stödstrukturer i samhället

Arbetsgruppen har tagit fram en modell som tillåter att gruppera och undersöka problem och lösningar utifrån olika former av stöd som individer kan ha genom godemän/förvaltare, kommunal omsorg och anhöriga.



Modell över stödstrukturer i samhället inom vilka individer eventuellt kan få hjälp med grundläggande betaltjänster

Modellen utgår från individens situation – *vilken typ av stöd har individen idag från samhället och vilka problem och förutsättningar finns att få hjälp med grundläggande betaltjänster inom ramen för detta stöd?*

Vi har valt att placera god man och förvaltare i ringen längst in i bilden eftersom individer som har detta stöd har det mest formaliserade stödet när det gäller hantering av ekonomiska frågor. I takt med att man rör sig utåt i ringarna finns ett minskande stöd/ minskande kontakt med det offentliga. Många får också hjälp med betaltjänster av anhöriga eller vänner och det stödet kan finnas parallellt med annat offentligt stöd. Detta, och att man kan ha olika typer av samhällsstöd samtidigt (till exempel hemtjänst och färdtjänst), symboliseras av pilen, men ringarna tjänar ändå till att strukturera problemen och de förutsättningar att få stöd som finns i olika situationer och verksamheter.

Vi använder denna struktur i den kommande sammanställningen av det som kommit fram i arbetsgruppens studie.

God man/ Förvaltare

Vad är det och vilka kan få detta stöd?

Till den som själv inte kan ta hand om sina ekonomiska intressen kan en särskild företrädare i form av god man (vanligast) eller förvaltare utses av tingsrätten. Skillnaden mellan god man och förvaltare är att den som har god man fortfarande har bestämmanderätt över sina tillgångar, medan den som är satt under förvaltare saknar bestämmanderätt över egendom som omfattas av förvaltarskapet.

God man/förvaltare kan endast utses till den som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller liknande tillstånd inte kan ta hand om sina ekonomiska intressen. Dessutom ska det vara klart att hjälpbehovet inte kan lösas på ett mindre ingripande sätt. Detta gör att den som enbart behöver hjälp med grundläggande betaltjänster oftast inte har skäl nog att få god man utsedd enbart på grund av denna orsak. Den som enbart behöver hjälp med de grundläggande betaltjänsterna anses kunna lösa problemet genom att till exempel ge en anhörig dispositionsrätt till sitt bankkonto.

Begäran om god man kan lämnas in antingen av personen som behöver hjälp, anhöriga, överförmyndarkontoret eller personal från socialtjänsten, till exempel biståndsbedömare. Det är en frivillig insats, vilket innebär att huvudmannen måste godkänna att få en god man utsedd. Ibland händer det att en behövande person inte vill ha någon god man eller att den är för sjuk för att kunna fatta beslutet. Då kan tingsrätten förordna en god man, om det finns läkarintyg som beskriver personens hälsa.

En speciell grupp som får god man är ensamkommande flyktingbarn. Dessa gode män blir också utsedda till barnets vårdnadshavare.

Den särskilda företrädaren får ersättning för sin arbetsinsats, antingen från huvudmannen eller från kommunen. Ersättningen kan anses ganska låg för den arbetsinsats och det ansvar som krävs. Flera gode män vittnar om att skälet till att de ställer upp mer görs av välgörenhet. Det är vanligt att anhöriga utses som gode män. Första januari 2015 trädde en ny lag i kraft, som ska säkerställa kompetens och lämplighet hos den som blir utsedd till god man.

Hur löser vanligtvis en god man/förvaltare brukarens behov av betaltjänster?

Många gode män använder internetbank för sina huvudmän, men det kan finnas begränsningar i vad som de kan göra på kontot. Det kan ligga en överförmyndarspärr på vissa konton, då måste kommunens överförmyndare godkänna transaktioner. Däremot kan den gode mannen se kontona, annars kan det vara svårt att till exempel deklarera åt huvudmannen.

När det gäller bankkort och uttag av kontanter verkar reglerna för gode män/förvaltare skilja sig åt mellan olika delar av landet även inom samma bank. I Dalarna får en god man ett bankkort per huvudman med sitt eget namn tryckt på kortet. I Örebro däremot får en god man tillgång till alla sina huvudmäns konton genom ett och samma kort och sedan kan den gode mannen döpa om kontona för att hålla isär dem. Denna skillnad visade sig bero på skillnader i hur man kan ta ut kontanter. Om man har flera konton på samma kort så fungerar kortet endast till att ta ut kontanter i Bankomat ABs uttagsautomater, inte i andra uttagsautomater eller kassor. I vissa områden eller banker får gode män inga bankkort alls utan får ta ut kontanter på bankkontoret. I dessa fall har tillgången till bankkontor som hanterar kontanter särskilt stor inverkan på den gode mannens förutsättningar att bedriva sitt uppdrag.

Vilka problem förekommer?

När uttagsmöjligheterna på mindre orter blir färre, ökar arbetsbördan för gode män, vilket kan bidra till att försvåra rekryteringen. Enligt vissa kommuner är det idag svårt att hitta tillräckligt många gode män. Det har framgått att detta är ett problem som både drabbar den enskilde som har behovet, men även personal som jobbar nära dessa enskilda personer. Ju längre tid det tar att få en god man utsedd desto mera känner sig personalen indirekt ”tvingade” att hjälpa personer med ekonomiska frågor trots att det kanske inte ingår i deras arbetsuppgifter.

För ensamkommande flyktingbarn har det i intervjuerna inte framkommit att personalen på dessa boenden har några problem. Här har alla ekonomiska frågor gått via god man. Rutinen att utse god man har dessutom ansetts som smidig och snabb. Det som däremot kan komma att bli ett problem framöver är att hitta tillräckligt många gode män eftersom antalet ensamkommande flyktingbarn antas öka de närmaste åren.

Olika sätt att hantera kort kan också ha sina fördelar och nackdelar. Någon god man vill absolut inte ha alla konton på ett kort, utan vill ”sprida säkerhetsriskerna”. En annan tycker att det är för lätt att blanda ihop korten om det är flera eftersom man inte får märka dem. Än mer problematiskt är när en god man nekas kort vilket kan innebära långa extraresor till en bank där man kan ta ut kontanter. Om den gode mannen inte får ”eget” kort finns risken vederbörande använder huvudmannens kort och kod istället. Det är dels mot bankens regler för kort, dels blir det svårt att följa vem som har gjort uttagen.

En annan sak som kan vara ett problem är att huvudmän ibland har behov av sedlar i mindre valörer, vilket sällan finns i uttagsautomater. Vissa huvudmän har extra behov av att kunna betala så jämna summor som möjligt. Anledningarna till detta kan vara flera. Vissa har svårt att kontrollera att de får rätt växel tillbaka eller att ha koll på hur mycket pengar som går åt. Det kan även vara problem när de inte har jämna pengar

till att betala tjänster som kräver kontant betalning. Sådana tjänster kan till exempel vara fotvård eller avgifter till någon aktör (exempelvis hemtjänst eller samhall) som handlar mat åt huvudmännen. I en kommun i vår undersökning framhölls att det fanns problem att betala hemtjänsten 40 kr kontant när de handlade, medan en annan kommun ställde sig mycket frågande till varför det överhuvudtaget fanns ett behov av kontant betalning till detta.

Ett problem som ibland lyfts i media är att det händer att gode män missbrukar sin ställning och utnyttjar sina huvudmän. Riksdagen har beslutat om strängare kontroller av personer som utses till förvaltare eller gode män. Det beslutade förslaget innehåller också förbättrade villkor för gode män och förvaltare, förändringen trädde i kraft 1 januari 2015.

Hemtjänst, särskilt boende, personlig assistent

Vilka får detta stöd?

Personer som har svårigheter att sköta hemmet och/eller sin egen omvårdnad på grund av sjukdom, ålder eller funktionshinder kan få **hemtjänst**. Hjälp ges till sådant som den enskilde inte klarar själv.

Det finns olika former av **särskilda boenden.** I dagligt tal kallas de bland annat äldreboende, gruppboende och demensboende. Vilket boende som är aktuellt för varje individ bedöms av kommunen och beror på individens vårdsituation. Personal finns alltid på plats vid särskilt boende.

Personlig assistans innebär att en person får individuellt anpassad hjälp med de grundläggande behoven. Denna hjälp ges av ett begränsat antal personer. Grundläggande behov kan till exempel vara att man få hjälp med att sköta sin hygien eller att få hjälp med att laga mat eller att äta. För att få personlig assistans ska man vara under 65 år och ha en funktionsnedsättning som är ett omfattande hinder i det dagliga livet som gör att man är i behov av hjälp minst 20 timmar i veckan.

I och med Lagen om Valfrihet (LoV) finns även privata utförare inom dessa områden.

Vilka möjligheter har dessa personalgrupper att hjälpa till med betaltjänster?

Många kommuner har riktlinjer som säger att personalen inte får hjälpa till med grundläggande betaltjänster. Det kan finnas undantag för att ta ut mindre summor i mataffären i samband med att personalen handlar matvaror åt brukaren.

När man flyttar till ett särskilt boende är man ofta så pass dålig i till exempel sin demens, att man redan har en god man eller en anhörig som hjälper till med betaltjänster. Vanligt förekommande är att det kan behövas lite

kontanter på boendet. Detta hjälper också anhöriga eller den gode mannen till att ordna. Därför kan de särskilda boendena ha strängare regler för vad personalen får hjälpa till med än hemtjänsten som möter personer i så olika situationer.

Vilka problem förekommer?

Problem som hemtjänsten möter är ofta relaterade till att den behövande inte har någon anhörig eller någon god man som hjälper denne med att utföra sina betaltjänster. Personalen vet att de egentligen inte, enligt den policy kommunen har, får hjälpa till med sådant som rör ekonomi. Ändå kan det vara svårt att låta bli att hjälpa till när man inte ser någon annan lösning. I en undersökning framhöll man från socialkontoret i en kommun att om hemtjänstpersonalen hjälpte till med ekonomiska ärenden så gjorde de det på sin fritid, inte i tjänsten. Arbetsgruppen anser att detta inte är en bra lösning. Att en kommun skjuter över ansvaret på personalen ökar inte rättssäkerheten vare sig för den som ger hjälpen eller för den som får hjälpen. En bättre lösning är om kommunen fastställer rutinbeskrivningar som underlättar för de anställda att utföra hjälparbetet i tjänsten. På så vis ökar rättssäkerheten både för de som behöver hjälp och de anställa.

Enligt bankernas regler får man inte låna ut kort och kod till någon annan, men enligt vår undersökning förekommer det, även i de kommuner där det finns rutiner för hur personalen får hjälpa till vid behov. Att kort och kod hanteras av flera innebär en osäkerhet både för den som får hjälp och den som ger hjälp. Riskerna för så väl förskingring som för ogrundade anklagelser ökar om det inte syns vem som har gjort uttagen.

Det förekommer också problem kopplade till att vissa leverantörer bara tar emot betalningar på ett sätt. Ett exempel som upplevts på ett särskilt boende är när färdigbehandlade patienter skickas hem från sjukhuset med en sjuktransportör som enbart accepterar kontanter för betalning av egenavgiften, vilket patienten inte alltid har. Om avgiften inte betalas är det avtalat att transportören står för förlusten, därför vill de inte skicka faktura och ta den risken. Vid ett tillfälle vägrade en taxichaufför till och med att släppa ut en patient som saknade kontanter ur bilen. Som tur var hade en chef på boendet lite privata kontanter och kunde lösa ut den uppskrämda personen. Även om detta var en exceptionell händelse, så blir det ofta diskussioner med taxiförarna och situationen är mycket obehaglig för patienterna. Detta visar på ett problem som kan uppstå kring hanteringen av kontanter och rutiner för sjukresor, som är ett vanligt inslag i ett äldreboendes verksamhet.

Ett privat företag verksamt inom hemtjänsten är starkt kritiskt mot hur kommunernas upphandlingsunderlag ser ut och säger att de ofta saknar krav på rutiner runt kontanthantering. Upphandlingsenheten kanske inte ens vet hur rutinerna bland hemtjänstpersonalen ser ut. Det gör att oavsett hur bra riktlinjer en kommun har så finns det äldre som inte omfattas av dessa.

Anhöriga (eller vänner)

Det finns idag ingen offentlig aktör (nationell myndighet, länsstyrelse eller kommun) som har i uppdrag att hjälpa *enskilda individer* med grundläggande betaltjänster. Nationella myndigheter och länsstyrelser arbetar inte med insatser på individnivå. Kommuner har ett omvårdnadsbehov för den som är i behov av hjälp och ett varuförsörjningsansvar när det gäller livsmedel. Däremot framhåller kommunerna att de inte ansvarar för att grundläggande betaltjänster fungerar utan att det är anhöriga eller gode män som ska sköta om det. Ibland kan vänner istället för anhöriga axla det behov av stöd som vissa har när det gäller betaltjänster. Detta leder till att det vilar ett stort ansvar på anhöriga, och det ansvaret har successivt ökat i takt med förändringar på betaltjänstmarknaden och i statens insatser.

Vilka problem förekommer?

På individnivå förekommer olika typer av problem. I vissa fall vill individen inte att anhöriga skall få inblick i dennes privata ekonomi. I andra fall kan anhöriga vara motvilliga till eller sakna möjlighet att hjälpa den behövande. Det kan också uppstå problem när syskon blir osams runt inbillade eller existerande oegentligheter då en av dem tagit huvudansvaret att hjälpa föräldern med ekonomin. Studien visade även att anhöriga i vissa situationer ansåg sig tvingade att bryta mot regler för att kunna hjälpa till med grundläggande betalningar. Därtill finns det individer som helt saknar anhöriga/vänner att be om hjälp.

Även om dispositionsrätt till bankkonto är relativt enkelt att ordna, så förekommer det att anhöriga (som inte är gode män, utan enbart hjälper till) använder sin närståendes kort, kod och inloggning till internetbanken.

Färdtjänst till betalningsställe

Vilka kan få detta stöd?

Du har rätt till färdtjänst om du har en funktionsnedsättning som kvarstår i minst tre månader och har stora svårigheter att förflytta dig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. Att ha långt till de allmänna kommunikationsmedlen och inte kunna ta sig dit själv är inte en grund för färdtjänst.

Vilka problem förekommer?

Tidigare gick det att beställa en färdtjänstresa via en annan adress. Man kunde alltså beställa en resa via uttagsautomaten, stanna och ta ut pengar

medan chauffören väntade. Nu måste man beställa en resa till uttagsautomaten och ytterligare en till slutdestinationen. Det gör att det blivit dyrare att ta ut pengar. Dessutom känner många, framför allt blinda, en trygghet i att det finns en person (föraren) som ser vad det rör sig för folk i närheten.

Hemsändning av matvaror

Vilka kan få detta stöd?

Hemsändning av varor syftar till att tillförsäkra befolkningen på landsbygden en tillfredsställande varuförsörjning.

Det är kommunerna som sätter riktlinjer för vilka som anses berättigade till hemsändning. Därför kan reglerna se olika ut i olika kommuner och vissa kommuner erbjuder inte alls hemsändning av matvaror.

Statligt bidrag kan ges till kommunerna för hemsändningsverksamheten. Vanligaste tillvägagångssättet vid utbetalning av bidrag är att lanthandlaren får bidrag från kommunen och kommunen i sin tur ansöker om statligt bidrag från sin länsstyrelse.

Det finns inga regler för hur betalning för hemsända varor ska ske. I den information gruppen samlat in visar det sig att det är väldigt olika, och beslutas sannolikt mellan handlaren och den som beställer varorna.

Vilka problem förekommer?

Vi har hört exempel där handlaren i stor utsträckning hanterar kundernas kort och kod.

I vissa geografiska områden är mobiltäckningen/bredbandstäckningen så dålig att mobila kortläsare är uteslutet som betalningsverktyg för handlare som har hemsändningsverksamhet. Detta påverkar förstås vilka möjligheter handlare har att ta betalt. Det påverkar också kundernas förutsättningar att betala och därmed använda tjänsten. Det finns en risk att det i sådana situationer uppstår en beroendeställning mellan kund och handlare och att kunder lämnar ifrån sig kort och kontouppgifter som de annars normalt inte skulle göra.

Ett alternativ till betalning med kort eller kontanter är att handlaren skickar en faktura. För handlaren innebär en sådan lösning en kostnad då denne tvingas ligga ute med pengar, samt en risk att inte få betalt för sina matleveranser. Dessutom ökar den administrativa bördan med fakturabevakning som följd.

Personer utanför ovan nämnda stödfunktioner som har problem med betaltjänster

Vilka grupper gäller det?

Problem förekommer bland de som saknar legitimation och bankkonto av olika anledningar (till exempel människor som nyligen har kommit till Sverige och människor som levt utanför samhället men vill ta sig tillbaka från exempelvis missbruk).

Vilka problem förekommer?

Asylsökande, kvotflyktingar och anhöriginvandrare saknar komplett personnummer när de kommer, vilket innebär att de på många banker inte kan få ett bankkonto och därmed inte heller ett bankkort. Utan kort blir det ofta svårare/omständligare att få ut kontanter. Utan bankkonto går det inte heller att betala räkningar på distans via internetbank och privatgiro. Och utan legitimation kan det dessutom vara svårt att betala räkningar över disk på bankkontor och hos ombud. Det innebär att dessa grupper kan ha flera problem med grundläggande betaltjänster.

Deras förutsättningar skiljer sig dock åt. *Asylsökande* saknar uppehållstillstånd när de kommer och är därmed Migrationsverkets ansvar. Under tiden som deras ansökan prövas får de bidrag utbetalda via de förbetalda kort som Riksgälden har upphandlat och som statliga myndigheter, exempelvis Migrationsverket, kan avropa[3]. Om/när de får uppehållstillstånd får de en kommunplacering och ansvaret förs över på kommunen. *Kvotflyktingar* och *anhöriginvandrare* har uppehållstillstånd när de anländer och går direkt in i den mottagande kommunens ansvar. Kommunerna kan inte avropa Riksgäldens upphandlade kort och bland kommunerna förekommer olika varianter på hur de betalar ut ersättning och bidrag; till exempel insättning på bankkonto, användning av utbetalningsavier och förutbetalda kort som kommunen själv upphandlat.

Om kommunen ska kunna göra insättning på bank behöver mottagaren ett bankkonto och bankkort, alternativt ett förbetalt kort. För att få öppna ett bankkonto kräver många banker att man ska kunna visa upp ett svenskt id kort med svenskt personnummer, men det kan ta tid att få ett personnummer från Skatteverket vilket skapar problem för både berörda individer och kommuner.

När man väl fått ett personnummer förekommer andra problem. För att öppna ett bankkonto måste man ha legitimation från Skatteverket, och för att få en legitimation måste man betala en avgift. Ett praktiskt problem är

[3] Dessa kort fungerar ungefär som vanliga betalkort och kan användas i uttagsautomater och köp i butik.

att avgiften ska betalas innan legitimation utfärdas, och det går inte alltid att betala avgiften på 400 kronor till Skatteverket kontant på den bank där man vill bli kund. Dels tar inte alla bankkontor emot kontanter och många av de kontor som gör det har enbart den servicen för sina egna kunder. På vissa platser finns det ombud där man kan betala räkningar. Här kan problemet vara att ombudet kräver legitimation för att man ska få betala räkningen och godkänner inte att någon annan med legitimation intygar identiteten. Anledningen är de hårdare reglerna mot penningtvätt.

För den som saknar bankkonto kan utbetalningar istället göras via utbetalningsavier. Här kan ett problem vara att det inte finns möjlighet att lösa in avier på orten. Då kan mottagaren behöva åka till ett annat samhälle för att lösa in sina utbetalningsavier. Det finns kommuner som istället betalar ut pengarna till någon närståendes bankkonto, eller tom till anställda på kommunen för att pengarna sedan ska kunna tas ut och nå den tilltänkta mottagaren. Detta är inte tillfredsställande lösningar ur ett rättsäkert perspektiv. Dock ser vissa kommuner detta som praktiska lösningar i de fall de anser att ingen annan metod går att tillämpa för att pengarna snabbt ska nå mottagaren.

Många av de nyanlända är mera vana att använda kontanter än kort vid betalningar av olika slag. För dessa blir det en stor förändring att lära sig att hantera kort, internetbank och andra digitaliserade betaltjänster. I många kommuner så jobbar man med utbildningar för att ge stöd i denna process.

Ett ökat mottagande av flyktingar betyder att staten och kommunerna bör beakta även betaltjänstfrågorna när de planerar. På så vis skapas en smidigare hantering av betaltjänstfrågorna både för de parter som betalar ut bidrag och ersättningar och för de som tar emot dem.

Motsvarande problem som beskrivits ovan förekommer även bland andra utsatta grupper i samhället, till exempel missbrukare och ekonomiskt utslagna personer. De kan av andra skäl sakna tillgång till bankkonto och kort, och det förekommer att de saknar giltig legitimation. De möter då samma svårigheter att ta ut kontanter och göra betalningar som grupperna ovan. Även dessa individers behov av grundläggande betaltjänster behöver beaktas och säkras av samhället.

Inom ett par år ska förutsättningarna att få bankkonto och kort förbättras för personer som idag har svårt att få det. Nyligen har EU antagit ett direktiv som ska ge alla tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. I direktivet (2014/92/EU) framgår att *[39] Medlemsstaterna bör kunna införa mekanismer för att konsumenter utan fast adress, asylsökande och konsumenter som inte beviljas uppehållstillstånd men vilkas avvisning av juridiska eller faktiska skäl inte är möjlig ska få hjälp att till fullo dra nytta av detta direktiv*. Sverige måste införa detta direktiv senast juli 2016.

Specifikt om de grundläggande betaltjänsterna

Betalning av räkningar

Räkningar kan betalas på olika sätt: via Internetbank, autogiro, över disk och via bankernas brevledes girotjänster, ofta kallade privatgiro, kuvertgiro eller girobetalning.

I PRO-undersökningen visar det sig att de allra flesta tycker att det fungerar bra att betala räkningar. En stor anledning till detta är möjligheten att betala med bankernas brevledes girotjänster. Det är mycket viktigt för tillgängligheten att denna typ av tjänst finns kvar och att den inte ökar i kostnad. Personer som inte har kunskap eller råd med dator är beroende av brevledes girotjänster.

En sak som ger giroanvändarna oväntade problem är att fakturautställarna i allt större utsträckning skickar fakturor som saknar inbetalningsavi längst ned, och det är inte helt lätt att lista ut var man får tomma avier för att kunna betala sina räkningar. Sådana är ibland svåra att hitta på banker och postkontor. För dem som är rörelsehindrade kan ett annat problem vara att ta sig till en postlåda för att posta ifyllda giroavier.

Andra respondenter i PRO-undersökningen använder autogiro till så mycket som möjligt, och en stor del av de stående räkningarna kan man betala via autogiro.

Den grupp som har störst problem att betala räkningar är de som saknar bankkonto. Det är till stor del asylsökande och beslutsprocessen i asylärenden kan ta lång tid. Trots låga inkomster har även asylsökande en del räkningar att betala, till exempel från landstingen som ofta är ovilliga att ta emot kontanter. Många har också transaktioner (så kallade remitteringar) med släktingar och vänner som bor på en annan ort. Den här gruppen har tidigare haft lättare att få bankkonto då deras pass har gällt som legitimation. I takt med att reglerna om penningtvätt skärps har flera banker börjat kräva svensk legitimation och ibland svenskt personnummer. Detta skiljer sig dock åt från bank till bank.

Kontantuttag

Bland gruppen äldre är det generellt sett vanligare att man enbart har ett *uttagskort*. Man vill av olika anledningar inte ha ett betalkort. Denna grupp blir då extra hårt utsatt om bankomaterna inte fungerar eller om de tas bort eftersom uttagskorten inte kan användas i butik. Enda tillfälliga lösningen är att låna av anhöriga eller ta sig till näst närmaste uttagsautomat som i många fall kan vara flera mil bort[4]. I PRO-undersökningen uppger flera äldre som har betalkort att de betalar med kort i mataffären eller på macken, men

[4] PTS-ER-2014:10, Grundläggande betaltjänster i förändring

inte i andra affärer. Det kan vara av oro för att kortet ska missbrukas. Många uppger i enkätundersökningen att det känns otryggt att ta ut pengar utomhus.

Möjliga lösningar på svårigheterna med betaltjänsterna

De specifika problem som olika grupper har gällande betaltjänster kan lösas på olika sätt. I intervjuerna framkom en rad olika exempel på hur kommuner hanterade olika betaltjänstproblem. Här har vi samlat ihop olika förslag, tankar och arbetssätt som antingen finns beprövade ute i verksamheterna eller lösningar som vi i samtal diskuterat som möjliga. Detta avsnitt är tänkt att kunna användas som en exempelsamling som kan anpassas till olika situationer och lokala och individuella förhållanden.

Lösningar för personer som får hjälp från anhörig

När anhöriga eller andra bekanta hjälper till med att ta ut kontanter, betala räkningar eller inhandla varor eller tjänster innebär det ofta full kontroll och insyn i stora delar av individens ekonomi (till exempel att någon får inloggningsuppgifter till internetbanken eller pinkod till ett betalkort). För att underlätta redovisning och kontroll (och för att minska misstanken om oegentligheter) kan den som behöver hjälp öppna upp ett konto (och eventuellt ett särskilt kort kopplat till detta konto) dit ett mindre belopp förs över genom till exempel stående överföring. Den som hjälper till kan därefter genomföra betalningar, uttag mm från detta konto. Om kontot enbart rörs av en person minskar risken för bedrägerier. Vill man kan man också ge den anhörige eller bekante formell dispositionsrätt till detta konto. Dispositionsrätt används ofta också för gode män.

Lösningar i de fall kommunen eller motsvarande måste hjälpa till att ta ut kontanter

En egen funktion på kommunen

För att minska risken för förskingring föreslog en av de intervjuade att hjälp med kontantuttag skulle ligga på en egen funktion på kommunen, inte hanteras av vård- och omsorgspersonal, och utföras av två personer i förening.

Ett paraplykonto med ett underkonto för respektive brukare

Något som skulle kunna vara användbart till exempel inom hemtjänsten är om kommunen kunde ha ett paraplykonto där personer som behöver hjälp att ta ut kontanter kunde ha underkonton. Av respektive underkonto skulle det framgå vilken summa som hör till vilken person och kommunens personal

skulle kunna ta ut pengar från underkontona istället för att behöva använda olika kort och koder som hör till brukarna. Ungefär motsvarande ett klientmedelskonto (som bara kan användas för juridiska personer). Idag tror vi inte att det finns någon sådan teknisk lösning.

Gemensam kassabok

I en kommun vi talat med har man istället noggranna rutiner för att ge hjälp. Till exempel ska alla inköp och transaktioner som görs hos brukaren bokföras i en kassabok, oavsett om det är personal, gode män eller anhöriga som har använt brukarens pengar eller kort. Det görs för att man ska kunna följa transaktionerna i sin helhet. En gång i kvartalet går brukarens kontaktperson igenom kassaboken med brukaren/anhörig/god man, och säkerställer att man är överens om att allt är i sin ordning. Lika ofta gör förvaltningen stickprov för att följa upp att rutinerna följs. Kassaböckerna arkiveras enligt lagen om kommunal redovisning.

Engångsfullmakter

Det privata hemtjänstföretaget vi pratat med har en tydlig rutin. Grundregeln är att de anställda så långt som möjligt ska undvika ekonomiskt handhavande. När det behövs, ska en fullmakt skrivas som gäller vid ett tillfälle. Nästa gång brukaren behöver hjälp behöver en ny fullmakt skrivas. Om personen inte vill skriva fullmakt ska två personal närvara vid uttaget eller inköpet.

Chefen (tillika ägaren av bolaget) ska alltid kontaktas. En notering görs i akten, enligt 11 kap SoL (2001:453) 5§.

Bankkort eller förbetalda kort som enbart får användas av kommunen

Vissa kommuner hjälper till att ta ut mindre summor i samband med matinköp. En policy kan vara att det kort som används endast ska användas av kommunen. Om personen själv (eller anhöriga) också ska handla eller ta ut pengar, krävs extrakort. Detta för att det ska vara tydligt vad som har gjorts under kommunens ansvar, ungefär som dispositionsrätt fungerar men utan det formella medgivande och ansvarstagande som dispositionsrätt innebär. Detta verkar vara vanligare i mindre kommuner.

Möjligheten för kommunen att ha ”egna” kort för brukarna har kommit upp i flera samtal, däribland frågan om att ha de förbetalda kort som ett par banker har infört. Just nu används dessa kort enbart i motsatt riktning – det är ett sätt för kommunen att betala ut pengar till enskilda. Frågan om dessa kort kan användas av kommunen för brukarna kan diskuteras vidare med bankerna om det finns intresse från kommuner att ha den möjligheten. Ett kompletterande förslag som har framkommit är att man på något sätt ska kunna använda Swish för att sätta in pengar på korten, men själva insättningen är kanske det mindre problemet. Fördelen att använda ett kort

istället för kontanter är att man får ett kontoutdrag som visar hur pengarna har använts. Det kan också underlätta för gode män och anhöriga som bor en bit bort att på något sätt kunna föra över pengar elektroniskt, istället för att åka till den aktuella kommunala verksamheten med kontanter.

Swedbank och sparbankerna har infört ett handkassekort som kommunen kan använda för sina egna verksamheter och som kan ersätta en kontant handkassa. Ett sådant kort skulle eventuellt kunna användas för att betala den egenavgift som brukaren ska stå för vid sjukresor förutsatt att chauffören kan ta kortbetalning. Det innebär ökade administrativa insatser från kommunen, som då ska föra på kostnaden för resan på de boendes vanliga faktura, men det kan ju vara den lösning som är snabbast att införa.

Kommunala rutiner för kontroll

I en kommun vi pratat med har man ett systematiskt arbete kring händelser där det misstänks försvinna pengar och värdesaker hos personer i kommunens vård. Kommunen har noggranna rutiner och en bra uppföljning av händelser, vilket bland annat innebär att de kan se mönster i vad som försvinner, geografiska områden som drabbas och så vidare. Det leder till att de kan förbättra rutiner och minska risker, och kommunen har även tagit folk på bar gärning. Ett sådant arbetssätt underlättar också att kunna bistå polisen med mycket information, vem som hämtat ut nycklar, vem som larmat av etc. Denna kommun jobbar också med ett förebyggande perspektiv, där uppföljningen är väldigt viktig för att veta vad som ska förebyggas. Alla misstankar om stölder Lex Sara-anmäls också sedan två år tillbaka.

När kommunen anlitar andra utförare

Arbetsgruppen anser att det är särskilt viktigt att ställa tydliga krav just vid upphandling eftersom det är ett tillfälle då krav sätts för en längre period och specifika behov kan omhändertas. Notera att kraven inte enbart är relevanta vid upphandling av hemtjänstpersonal, utan är något som kommuner även kan beakta i andra sammanhang till exempel när de upphandlar banktjänster för kommunens interna behov. I egenskap av stor kund har de möjlighet att ställa särskilda krav som att leverantören ska tillhandahålla viss service åt personer med särskilda behov. Det förutsätter dock att kommunen undersöker denna typ av behov och tar med det i ett sammanhang där det egentligen inte är en självklar fråga.

Lösningar för personer med färdtjänst

Att återinföra möjligheten till via-resor, där man beställer en resa från A till B som går via uttagsautomaten, skulle kunna möjliggöra för vissa personer att kunna ta ut kontanter själva istället för att behöva hjälp från andra. Å andra sidan samordnas färdtjänstresor i stor utsträckning, och då kan det finnas incitament för att minska antalet stopp och extrasträckor. Ett

alternativ skulle kunna vara att vissa grupper med stort behov, exempelvis blinda, skulle ha rätt att beställa via-resor.

Lösningar för personer som får matvaror hemsända

Det förekommer olika alternativ för betalning av hemsända varor som är regelmässigt godtagbara. Några personer betalar in en summa i förväg och handlaren kan dra pengar utifrån den summan. En del betalar kontant, andra faktureras.

Det förekommer att lanthandlare som levererar hemsändning av matvaror även erbjuder annan service till de boende på landsbygden. Det kan vara allt från hemmafix såsom att byta glödlampor eller skotta snö till att ha med sig kontanter. Ett annat sätt att använda hemsändningsbidraget är att anordna subventionerade bussresor till en mataffär. Då kan de resenärer som erbjuds denna service även uträtta olika ärenden, även bank- och betalärenden.

Lösningar för personer som saknar kort/konto

Riksgälden har upphandlat förbetalda kort som alla statliga myndigheter kan avropa. De fungerar som kontantkort; myndigheten sätter in en summa och sedan kan kortinnehavaren använda kortet för att betala i butiker eller ta ut kontanter. I en tidigare upphandling omfattades även kommuner av Riksgäldens upphandling, men det kommunala självstyret gör det svårt att ta del av en statlig upphandling. Ett antal kommuner har idag tecknat egna avtal med ICA-banken om detta.

Swedbank har nyligen tagit fram ett förbetalt kort, som fungerar ungefär som det ovan beskrivna. I det här fallet kan kommunen sätta in pengar på kortet. Ett exempel på användningsområde är utbetalning av ekonomiskt bistånd till personer som saknar bankkonto. Mottagaren får ett till utseendet vanligt bankkort istället för utbetalningsavier där avsändaren står angiven. Insättningarna på dessa kort (både Swedbanks och Icabankens) är kostnadsfria, kortet har en engångsavgift.

Lösningar som bidrar till ändrade vanor

Ytterligare information och utbildning i vilka alternativ som erbjuds från banker efterfrågas av äldre och anhöriga.

Många kommuner arbetar med att styra om beteende hos till exempel tjänsteleverantörer till särskilda boenden så att det går att betala exempelvis fotvård, hårvård, sjukresor med kort, för att minska behovet av kontanter. Arbeten pågår också inom hemtjänsten för att betalning av hemlevererade matvaror ska ske med faktura eller kort i mobil kortläsare.

Enligt en anställd, med erfarenhet både från hemtjänst och särskilt boende, vore det en bra insats att utbilda äldre i att använda internetbank. Det skulle

exempelvis kunna ske via pensionärsföreningar. Det kan vara en stor grupp 40-talister som inte känner tillit till eller kan använda tekniska lösningar för sina betalningar. Om det råder brist på godemän nu så är det inget mot vad det kommer att vara om en stor mängd 40-talister kommer behöva hjälp av god man för att utföra betaltjänster när de kommer in i hemvård och särskilt boende. Det bästa vore att förebygga detta med kunskap och skapa tillit redan nu.

För den som behöver hjälp med betalningarna är betalning med brevledes girobetalningar mer insynsskyddat. Då kan den som hjälper till enbart se de aktuella fakturorna och kanske saldot på det aktuella kontot. I internetbanken ser man alla konton och det är lätt att göra överföringar, vilket kan locka till missbruk.

Enligt den undersökning som PRO genomfört på uppdrag av fyra länsstyrelser är det idag enstaka personer bland de äldre som inte tycker att det fungerar bra att betala räkningar. Den största andelen betalar sina räkningar via bankernas brevledes girotjänster (privatgiro). Det är därför mycket viktigt att den tjänsten finns kvar. En mycket liten del, ungefär en procent av de som deltagit i undersökningen, betalar sina räkningar över disk i någon form. Eftersom det är ett ganska dyrt sätt att betala räkningar tror vi att dessa personer inte tycker att andra sätt fungerar för dem och då kan det behövas beredskap att hitta en lösning eller hjälpa dem när det blir allt glesare mellan möjliga betalställen. Ett förbehåll när det gäller PRO-undersökningens resultat är att det mestadels är pensionärer som går på möten som har varit med och svarat. I några fall har man haft uppsökande verksamhet, men de äldre som inte tar sig iväg på möte är underrepresenterade.

En kommun hade för avsikt att prova att handla dagligvaror via internet med sina brukare. Personalen kan ha med en surfplatta och sedan kan de tillsammans handla på internet. Brukaren kan få en månadsfaktura eller förregistrera sina betalkort på internetsidan (man får ett referensnummer att logga in med). Hemtjänstpersonalen kan vara behjälplig med inköp och betalning men brukaren är med hela tiden. Detta sparar tid för hemtjänsten då de slipper åka och handla. Det skapar också möjlighet för brukaren att bli mer delaktig i sina inköp, och samtidigt bekanta sig med den nya tekniken.

Andra reflektioner som tangerar detta område

För att mobila kortbetalningar ska fungera krävs det att mobiltäckningen är tillräckligt bra och tillförlitlig. Detta är ett problem som framförallt drabbar gles- och landsbygd där man redan idag har problem med att ta ut kontanter. Därför är det viktigt att betrakta tillgången till bredband och betaltjänster i ett gemensamt sammanhang.

Inom många serviceområden sker en förändring av hur tjänsterna levereras, framför allt i gles- och landsbygd där tjänster allt oftare samlas hos en servicegivare. När funktioner som tidigare har varit en huvudverksamhet blir en sekundär verksamhet, till exempel när betaltjänster flyttas från ett bankkontor till en livsmedelsbutik, så kan det uppstå många nya problem. Det finns en risk att regeltolkningar blir rigida, eftersom personalen inte har utbildning i att avgöra vilka avsteg från reglerna som är möjliga att göra utan att säkerheten blir lidande. Det kan vara svårt att veta vilken säkerhetsrisk servicegivaren egentligen utsätter sig för som tjänsteleverantör. Den som vill sälja mat ska dessutom stävja spelmissbruk, langning till minderåriga, inte lämna ut fel paket till någon, följa lagen om penningtvätt och så vidare. Från omgivande befolkning finns också ett tryck på att så mycket service som möjligt ska finnas på orten, vilket också kan göra det svårt för en handlare att välja vilka extrauppgifter hen ska åta sig.

I de kommunala upphandlingsunderlagen saknas enligt uppgift från företag i hemtjänstbranschen ofta en beskrivning av vilka rutiner som företaget bör ha runt ekonomisk hantering. Det gör att även en kommun som har välfungerande regler för den egna personalen helt kan sakna kontroll över hur personer, som man har ansvar för enligt socialtjänstlagen, behandlas av utföraren. Dessutom verkar det inte ingå i IVO:s tillsyn att följa upp hur kommunen följer sina egna regler på detta område.

Slutord

I grund och botten är det marknaden som har ansvaret för att de grundläggande betaltjänsterna fungerar. Men marknaden kan inte ställas till svars, och därför har länsstyrelserna och PTS ett uppdrag som rör landsbygd och vissa grupper. I dagsläget är ansvarsfördelningen mellan PTS, kommuner och länsstyrelser inte tydlig. Ett övergripande ansvar för tillgång till grundläggande betaltjänster har alla dessa tre aktörer men när det gäller lösningar på problem hos enskilda individer finns en viss osäkerhet i uppdraget. Att enbart ha problem med de grundläggande betaltjänsterna, är ofta inte grund för insatser från samhällets sida, utan man är då hänvisad till att ha anhöriga som hjälper till. Enligt Socialtjänstlagen har kommunerna det yttersta ansvaret för att individens vardag ska fungera, men där står inget om betaltjänster och det verkar inte vara en fråga som automatiskt tas upp i upphandlingar av hemtjänst utförd i annan regi. Kommunerna har dessutom sällan en tjänsteman som har huvudansvar för grundläggande betaltjänster och uppfattar inte alltid att frågan kan beröra flera förvaltningar.

Den utredning inom kontanthantering[5] som nyligen presenterats har inte haft i uppdrag att titta på ”konsumentdelen” av kontanthanteringen och ger därmed ingen vägledning i de frågor som berörs i denna PM.

I den här promemorian har vi pekat på att det finns ett behov av att utveckla bättre och mer formaliserade rutiner för att avhjälpa problem på betaltjänstområdet. Många av de lösningar som används idag är inte helt godtagbara ur ett rättsäkert perspektiv. Den som inte klarar sig själv är ibland, på grund av avsaknad av alternativ, hänvisad till att använda metoder som bryter mot olika regler, till exempel lämna ut sitt uttagskort och sin kod. Tidigare har man i större utsträckning klarat av att sköta sina betaltjänstbehov själv, eftersom man har kunnat ta ut kontanter och betala räkningar på bankkontoren, posten och hos lantbrevbäraren. Idag finns en uppsjö av olika tekniska lösningar som passar för många människor, men alla är inte hjälpta av dessa och vissa grupper har inte fått kännedom om vilka nya tjänster som utvecklats.

Vi har diskuterat de problem som olika grupper upplever inom betaltjänstområdet och tagit upp exempel på hur vissa av dessa problem kan avhjälpas. Det finns ingen entydig lösning för alla problem utan vi anser att olika lösningar utifrån olika lokala och individuella förutsättningar bör prövas. Det gemensamma är dock att det finns ett stort behov av en mer formaliserad hjälp som också är rättssäker. Att etablera rutiner och regler för betaltjänsthjälp är ett viktigt steg i denna process.

Ett bättre samarbete och dialog mellan PTS, länsstyrelser och kommuner skulle också kunna ge en bättre bild av var betaltjänstfrågan faller mellan stolarna. Här skulle det givetvis underlätta om det kunde finnas kontaktpersoner inom olika förvaltningar, både gentemot Länsstyrelserna men även ett nätverk inom kommunen. Det finns också ett behov av att sprida goda exempel på lösningar, rutiner och nya tjänster mellan länen och inom kommunerna. För enskilda individer är det också svårt att få information om alla de olika tjänster som bankerna och andra betaltjänstaktörer tar fram. Att samla information på ett ställe och sprida den till berörda skulle vara ett sätt att minska problemen på betaltjänstområdet.

Vad kan Länsstyrelserna mer göra?

Bevaka händelseutvecklingen, och följa upp arbetet på lokal nivå. Genom att skapa kontakter och bygga nätverk får verksamheter och organisationer kunskap om vad olika instanser gör och vart man kan vända sig om man vill ha hjälp att lösa problem. Sprida information och goda exempel. Samverka med berörda parter. Länsstyrelsen kan också hålla kontakt med betaltjänstförmedlare på sårbara orter, inte enbart de som får stöd genom

[5] SoU 2014:61

Länsstyrelsen utan även andra, så att de kontaktar Länsstyrelsen vid viktiga förändringar i verksamheten. Det kan vara viktigt i det förebyggande arbetet och underlättar arbetet med att hitta nödvändiga åtgärder.

Förslag på befattningar att diskutera dessa frågor med

Ofta när länsstyrelser pratar om betaltjänster med kommunen är det näringslivssidan på kommunen som länsstyrelsen kommer i kontakt med. Arbetsgruppen har under arbetet varit i kontakt med följande befattningar på den sociala sidan: Socialchefer, utvecklingsledare, hemtjänstpersonal, omsorgschefer, personer som jobbar med gode män, med ensamkommande flyktingbarn, kommunchef, kommunstyrelseordförande, personal på kommunens personalfunktion (rörande lex sara-anmälningar) och på kommunens ekonomikontor. Men vi har även pratat med banktjänstemän, handlare, anhöriga till vårdtagare, ägare till privat vårdbolag. Alla har de haft intressanta vinklingar, och bidragit till helhetsbilden. Vi bedömer att dessa befattningar och aktörer är viktiga parter för dialog och samverkan i det fortsatta arbetet med grundläggande betaltjänster.