



Länstyrelserna



2019:10

# Bevakning av grundläggande betaltjänster 2019

**Omslagsbild**

Foto: Mostphotos

**Utgiven av**

Länsstyrelsen i Dalarnas län  
November 2019

**Rapportnummer**

2019:10

**Diarienummer**

303-15122-2018

**Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län, ISSN**

1654-7691

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsens webbplats  
[www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer](http://www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer)

Rapporten kan beställas från Länsstyrelsens webbplats  
[www.lansstyrelsen.se/dalarna/bestall-publikationer](http://www.lansstyrelsen.se/dalarna/bestall-publikationer)

Rapport: 2019:10

# Bevakning av grundläggande betaltjänster 2019

Sara Ehrenberg & Johanna Jansson

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>6</b>
<b>Kontanthantering och betaltjänster i Sverige</b> .....	<b>7</b>
Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster .....	7
Privatpersoners tillgång till betaltjänster .....	8
Situationen för företag och föreningar .....	12
<b>Digitala betaltjänster</b> .....	<b>15</b>
Den digitala delaktigheten hos utsatta grupper.....	16
Att hjälpa andra med digitala betaltjänster .....	18
Behov av utbildning för att öka den digitala delaktigheten .....	19
Lagstiftning kring digitala betalningar och tillgänglighet .....	20
Digital infrastruktur .....	21
<b>Betaltjänsters sårbarhet</b> .....	<b>23</b>
<b>Länsstyrelsernas insatser</b> .....	<b>25</b>
Arbetet med att inrätta betaltjänstombud.....	25
Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser .....	28
Organisation av arbetet .....	30
<b>Avslutande reflektioner</b> .....	<b>34</b>
<b>Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2019</b> .....	<b>36</b>
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län .....	37
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län .....	42
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län.....	49
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län.....	54
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län .....	60
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län.....	66
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län .....	72
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län .....	78
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län .....	83

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län .....	88
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län .....	93
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län .....	99
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län .....	105
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län .....	110
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län .....	115
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län .....	121
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län .....	126
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län .....	131
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län .....	136
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län .....	142
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län .....	148

## Sammanfattning

Under det senaste decenniet har den svenska betaltjänstmarknaden förändrats kraftigt. Kontanter används allt mindre och digitala betaltjänster ökar. Mängden kontanter i omlopp har halverats sedan 2007.

Övergången till digitala tjänster genomsyrar samhället i stort. Allt fler tjänster, både offentliga och privata, kräver digital kunskap. Detta gäller inte minst betaltjänster som har digitaliserats i stor utsträckning. För många människor förenklar och förbättrar denna utveckling tillgången till olika tjänster. Samtidigt lyfter många av de organisationer och privatpersoner som länsstyrelserna pratar med, att det blir allt svårare att vara delaktig i samhället för de som inte använder internet eller smart telefon.

Liksom tidigare år bedömer en majoritet av länsstyrelserna, 17 av 21, att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. Detta motiveras av att många idag kan och vill använda digitala betaltjänster. För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning bedömer länsstyrelserna att situationen är mer problematisk. 15 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredsställande för gruppen äldre och 16 av 21 att den inte är det för personer med funktionsnedsättning. Dessa bedömningar grundas på att antal platser för kontantuttag och betalningsförmedling med personlig service har minskat samt att den ökande digitaliseringen kan utgöra ett problem. Länsstyrelserna ser att det även för asylsökande och nyanlända personer blir svårare att utföra betaltjänster, då tillgången till kontanta tjänster och personlig service minskar. Även i dessa grupper förekommer ett digitalt utanförskap.

Särskilt utmärkande för årets bevakning är att dagskassehantering är ett område som brister i tillgång, både för företag inom glest befolkade områden och för föreningar. Statistiken visar att det i dagsläget finns drygt 1 000 ställen som erbjuder dagskassehantering i landet. Det är nästan en halvering av antal ställen sedan 2016. Minskningen har varit särskilt påtaglig under året. Flera länsstyrelser lyfter problematiken med att allt fler serviceboxar tas bort och inte ersätts med någon annan lösning.

Länsstyrelserna bedömer liksom tidigare år att det krävs både en fungerande kontantinfrastruktur och tillgängliga digitala lösningar för att betaltjänstsituationen i dagsläget ska vara tillfredsställande för alla. Länsstyrelserna kan inom ramen för betaltjänstuppsdraget både ge stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster och genomföra utvecklingsinsatser. I dagsläget finns det 47 betaltjänstombud i hela landet som får stöd av länsstyrelserna. Det är nio fler än vid samma tid förra året. Arbetet med att inrätta ombud på orter där behov finns pågår kontinuerligt.

Länsstyrelserna bedömer att frågan om digital delaktighet är central för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Viktiga insatser görs redan idag, både av offentliga och privata aktörer, för att öka den digitala delaktigheten. Länsstyrelserna bedömer dock att behovet är större än de insatser som erbjuds. Det krävs såväl fler utbildningsinsatser som ökad möjlighet till personlig service. Det är även viktigt med kontinuitet i dessa insatser. Särskilt fokus bör läggas på grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända. Även länsstyrelser gör insatser för att öka den digitala delaktigheten. Men frågan om att öka den digitala delaktigheten är bredare än länsstyrelsernas betaltjänstupdrag.

## Bakgrund

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

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

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

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till regeringen. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för detta. I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera genomförandet. Genom denna rapport redovisar länsstyrelserna utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster 2019<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55.

<sup>2</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2019 avseende länsstyrelserna. Förordning om bevakning av grundläggande betaltjänster, SFS 2017:869.



# Kontanthantering och betaltjänster i Sverige

Under det senaste decenniet har den svenska betaltjänstmarknaden förändrats kraftigt. Kontanter används allt mindre och digitala betaltjänster ökar. Mängden kontanter i omlopp har halverats sedan 2007. En unik utveckling internationellt sett, då kontantmängden i de flesta andra länder ökar. Sedan januari 2018 har kontantmängden ökat något, vilket enligt Riksbanken förmodligen främst beror på att hushåll börjar ta ut kontanter igen efter att sedel- och myntutbytet avslutats. Över ett längre perspektiv minskar dock mängden sedlar och mynt som cirkulerar i samhället.<sup>3</sup>

Den minskande mängden kontanter i omlopp innebär att behovet av att hantera och transportera kontanter minskar. Lägre volymer ska finansiera de olika delarna i kontantinfrastrukturen. Detta påverkar värdetransportbolagens rutiner och kan leda till att rutiner läggs ned eller att serviceboxar töms mer sällan. Värdetransportbolagen framhåller att det är svårt att tillhandahålla serviceboxar och värdetransporter på kommersiell grund i delar av landet då användningen varierar kraftigt.

Handeln tar fortfarande ansvar för kontanthanteringen. Enligt Svensk Handel var det i april 2019 bara två procent av dagligvaruhandlarna som inte tog emot kontanter. Samtidigt var det 18 procent av sällanköpsvaruhandlarna som inte accepterar kontanter.<sup>4</sup> Länsstyrelserna noterar att fler butiker, hotell och restauranger har blivit kontantfria under året. Exempelvis framhåller Länsstyrelsen i Stockholms län att de ser en problematik i de större orterna i länet som beror på att möjligheten att betala kontant har minskat. För många individer är det fortfarande viktigt att företag erbjuder möjligheten att betala kontant.

Länsstyrelserna gör bedömningen att den strukturella förändring som pågår inte längre kan vägas upp med punktinsatser i form av ombudslösningar med statligt stöd. Åtgärder är nödvändiga för att Sverige ska kunna behålla en rikstäckande kontantinfrastuktur. Vi ser därför positivt på den utrednings- och lagstiftningsprocess som pågår för att säkra tillgången till kontanttjänster runt om i Sverige<sup>5</sup>.

## Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Majoriteten av länsstyrelserna rapporterar att den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har minskat under 2019. Samtliga länsstyrelser

---

<sup>3</sup> Riksbankens rapport ”Så betalar svenskarna 2019”

<sup>4</sup> <https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/rapporter-och-foldrar/betalfragor/kontanthantering-i-svensk-detaljhandel.pdf>

<sup>5</sup> SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter samt Prop. 2019/20:23 Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster.

bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. Sju länsstyrelser bedömer att det är fler områden än tidigare år som har problem.

Det är främst möjligheterna att betala sina räkningar över disk och lämna dagskassa som har försämrats. Flera länsstyrelser rapporterar att utmaningar med betaltjänster kryper allt närmare större städer och kommunernas centralorter. Till exempel skriver Länsstyrelsen i Västra Götalands län att kontantinfrastrukturen fortsätter att försämrats i länet. Länsstyrelsen i Uppsala län bedömer att den geografiska täckningen i dagsläget är tillfredsställande, men betonar att kontantinfrastrukturen är sårbar. Detta gäller särskilt för betalningsförmedling och dagskassahantering, då det på flera orter i länet endast finns en aktör kvar.

*”Det finns alltså geografiska skillnader på tillgång i länet och landsbygden saknar i större utsträckning tillgång till grundläggande betaltjänster, men en minskning märks dock även i centralorterna i länet. I Växjö har till exempel utförare av dagskassahantering minskat från 11 till 6 under de senaste åren. I Alvesta har utförare av betalningsförmedling minskat från 4 till 2 sedan 2014. Båda kvarvarande aktörer är banker med begränsade öppettider, vilket påverkar tillgängligheten.”*

Ur Länsstyrelsen i Kronobergs läns bevakningsrapport 2019

Under 2019 har den minskade kontanthantering varit särskilt påtaglig i Västerbottens län. Tidigare låg de utpekade sårbara orterna främst i länets fjällkommuner. Dessa får nu sällskap av flera av länets centralorter där tillgången hittills har varit relativt god, men där utvecklingen med minskade antal bankkontor och serviceboxar går snabbt. Sammantaget har sex serviceboxar försvunnit under 2019 och tre av länets kommuner står i dagsläget helt utan deponeringsmöjlighet. Detta påverkar näringslivet i aktuella kommuner och länsstyrelsen för dialog om lösningar.

## **Privatpersoners tillgång till betaltjänster**

Liksom tidigare år bedömer en majoritet av länsstyrelserna, 17 av 21, att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. Detta motiveras av att många idag kan och vill använda digitala betaltjänster. Trots det anger nio länsstyrelser att läget har försämrats sedan föregående år. Detta med hänvisning till att den fysiska tillgången till kontanttjänster, såsom betaltjänstombud, bankkontor som

erbjuder kontanthantering och uttagsautomater, successivt minskar. Flera bankkontor har även begränsade öppettider, vilket också påverkar tillgängligheten negativt.

Tittar man på grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning bedömer länsstyrelserna att situationen är mer problematisk. 15 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredsställande för gruppen äldre och 16 av 21 att den inte är det för personer med funktionsnedsättning. Dessa bedömningar grundas på att antal platser för kontantuttag och betalningsförmedling generellt har minskat samt att den ökande digitaliseringen kan utgöra ett problem. Flera länsstyrelser beskriver att digitalt utanförskap är mer vanligt förekommande inom dessa grupper än för privatpersoner i allmänhet.



*Foto: Josefine Eklund*

Arbete återstår även för att anpassa den fysiska miljön till personer med funktionsnedsättning. Det är fortfarande svårt för en rullstolsburen person att nå upp till en uttagsautomat, även om situationen har förbättrats då det finns automater som är anpassade i nivå. Även butikernas betalterminaler kan upplevas som otillgängliga. Liksom tidigare år uppmärksammar länsstyrelserna svårigheter med de nya mynten och sedlarna. De upplevs svåra att se och känna skillnad på, och beskrivs därmed som besvärliga att hantera.

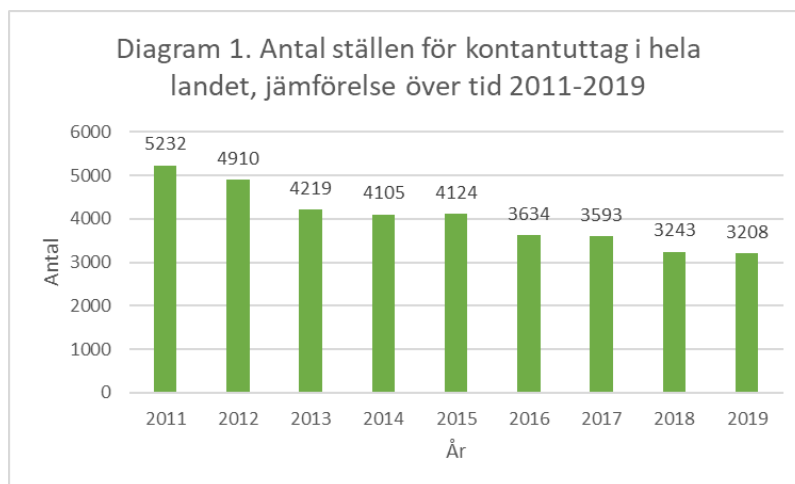
### **Kontantuttag**

Tittar vi på statistiken för kontantuttag har det sedan 2011 skett en minskning med drygt 2 000 ställen. Minskningen syntes tydligt under 2018, men har planat ut under 2019. Det finns idag 3 208 ställen för kontantuttag.<sup>6</sup> 30 tätorter<sup>7</sup> i Sverige har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet. De sex orter som har längst har alla över 45 kilometer och ligger i Norrbottens län. Allra längst har Kangos med hela 66 kilometer till närmaste möjlighet att ta ut kontanter.

---

<sup>6</sup> Uttagsmöjligheter hos ICA-butiker inkluderas inte i den statistik som länsstyrelserna tagit fram ur Pupos Serviceanalys.

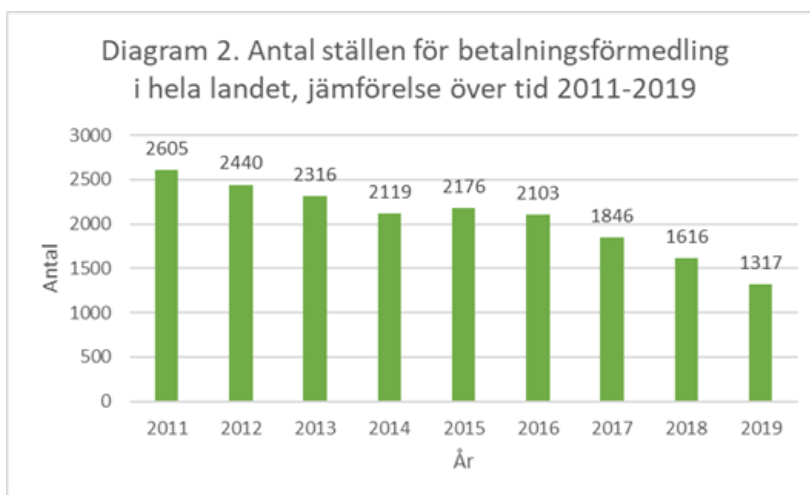
<sup>7</sup> Länsstyrelserna har utgått från Statistiska centralbyråns (SCB) definition av tätort. Enligt SCB:s definition har en tätort en sammanhängande bebyggelse med minst 200 invånare.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

### Betalningsförmedling

Under 2019 har möjligheten att betala räkningar med personlig service fortsatt att minska. Sedan förra året har det skett en minskning med totalt 299 ställen för betalningsförmedling<sup>8</sup> över hela landet. Totalt sett har 1 288 ställen för betalningsförmedling tagits bort sedan 2011. Det motsvarar omkring en halvering av antalet platser där det är möjligt att betala räkningar. Minskningen är procentuellt sett relativt jämt spridd mellan länen.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

<sup>8</sup> Betalningsförmedling innebär möjlighet att betala räkningar på bankkontor eller hos ombud.

En stor del av minskningen under 2019 beror på att företaget ClearOn har sagt upp avtal med cirka 300 av 450 betaltjänstombud runt om i landet. Vissa avtal sades upp under 2019, medan andra är uppsagda från och med 2020. Denna utveckling påverkar särskilt tillgången till att betala räkningar över disk. ClearOn är i dagsläget den enda aktör som genom tjänsten Kassagirot erbjuder samtliga grundläggande betaltjänster.

Hur dessa uppsägningar har påverkat betaltjänstsituationen under 2019 varierar runt om i landet, men sammanfattningsvis beskriver länsstyrelserna färre problem än vad som befarats. Det kan bland annat bero på att det på de flesta ställen där ombud har sagts upp under året fortfarande finns en kontantuttagsmöjlighet kvar. Länsstyrelsen i Gävleborgs län rapporterar att de förväntade sig starka reaktioner när de statligt finansierade ombudslösningarna i Loos och Ramsjö sades upp, då betaltjänstombudens etablering för några år sedan var mycket uppskattade av orternas befolkning. Reaktionerna uteblev dock och ombuden själva konstaterar att de som var i behov av tjänsterna verkar ha löst det på annat sätt till exempel via släkt och vänner eller via kommunens nyinrättade servicepunkt. I Kronobergs län har ClearOn sagt upp avtalet med ombud på flera orter.<sup>9</sup> Länsstyrelsen i Kronobergs län rapporterar att detta givetvis har påverkat tillgången på betaltjänster, men att efterfrågan på tjänsterna varit låg. Länsstyrelsen har inte fått några signaler på att betaltjänstproblemen har ökat.

*”Det ska också nämnas att vissa butiker som blivit uppsagda av exempelvis ClearOn inte enbart sett uppsägningen som något negativt, då arbetsuppgifterna som betaltjänstombud ibland betraktats som relativt betungande, tidskrävande och inneburit begränsad ekonomisk vinst. Arbetet har istället betraktats mer som en samhällelig tjänst åt butikens närområde.”*

Ur Länsstyrelsen i Dalarnas läns bevakningsrapport 2019

Länen bevakar löpande hur tillgången till betaltjänster i respektive län påverkas med anledning av ClearOns uppsägningar. Där behov finns kan nya ombudslösningar beviljas statligt stöd. Många länsstyrelser arbetar även med att möta utvecklingen genom att erbjuda information och utbildning kring digitala betalningar.

Eftersom allt färre ställen erbjuder möjlighet att betala räkningar med personlig service blir situationen sårbar för de som av olika anledningar inte vill eller kan använda digitala betaltjänster. Många av dessa personer är

---

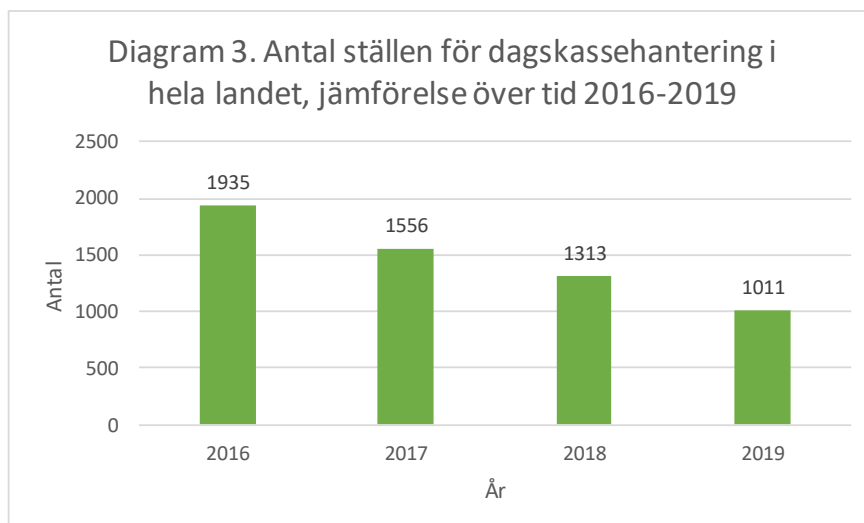
<sup>9</sup> Växjö, Ljungby, Strömsnäsbruk, Älgshult och Alstermo

beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla girobetalningstjänster. Liksom tidigare år vill vi därför understryka att det är viktigt att dessa tjänster får finnas kvar och inte blir för kostsamma för den enskilda användaren. Även bankernas olika telefontjänster är komplement till digitala betaltjänstlösningar.

Länsstyrelserna har identifierat asylsökande och nyanlända som en sårbar grupp vad gäller möjligheten att betala räkningar. Som vi rapporterat om tidigare, har inte alla tillgång till bankkonto. Personen blir då beroende av kassatjänster över disk för att på egen hand kunna betala räkningar. Detta är både kostsamt och kan vara svårt, när tillgången till tjänsterna minskar. Många tar istället hjälp av släkt och vänner. Vi har även tagit emot signaler om att privatpersoner mot ersättning betalar andras räkningar, något som inte kan anses som rättssäkert.

### Situationen för företag och föreningar

Länsstyrelserna bedömer att dagskassehantering är ett område som brister i tillgång, både för företag inom glest befolkade områden och för föreningar. Statistiken visar att det i dagsläget finns 1 011 ställen som erbjuder dagskassehantering i landet. Jämfört med 2016<sup>10</sup> har det nästan skett en halvering av antalet ställen där det är möjligt att lämna in dagskassar. Det finns idag 94 tätorter som har längre än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering. Motsvarande siffra i fjol var 72 tätorter. De 16 tätorter som har mer än 40 kilometer till närmaste dagskassehantering finns i, Gävleborgs, Jämtlands, Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län. Längst har Gäddede i Jämtland med 96 kilometer till närmaste dagskasseinlämning.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

<sup>10</sup> Denna statistik finns endast tillgänglig från 2016 i Pupos.

Fler länsstyrelser än tidigare bedömer att situationen har försämrats under året för företag i glest befolkade områden. 14 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredställande och 12 länsstyrelser bedömer att situationen har försämrats sedan föregående år. Detta beror framförallt på längre avstånd för deponering av dagskassor. Flera länsstyrelser lyfter problematiken med att serviceboxar tas bort och inte ersätts med någon annan lösning. Serviceboxar stänger ofta i samband med att bankkontor stänger, då de varit placerade i samma lokal.

Länsstyrelserna får även signaler om att växelkassa är ett problem för mindre företag, då de har svårt att få tag på mynt och sedlar av lägre valörer. Detta kan vara en faktor som vägs in om en butik överväger att sluta ta emot kontanter.

*” När handläggaren intervjuat handlare och andra organisationer menar de att många butiker skulle vilja sluta med kontanter, men att de inte fungerar på en mindre ort där handlaren behöver vara mån om de kunder som finns. En handlare poängterar att det i slutändan handlar om två saker, vad kunden efterfrågar och kostnader för hanteringen.”*

Ur Länsstyrelsen i Kalmar läns bevakningsrapport 2019

Tillgängligheten till den kontanthanterande infrastrukturen är viktig, inte minst för turistföretagare. Till exempel beskriver Länsstyrelserna i Norrbottens och Västernorrlands län att kontanter fortsatt är viktiga för länen inom besöksnäringen. Även Länsstyrelsen i Jämtlands län framhåller länets turistföretagare. Jämtlands län har nästan 3,1 miljoner kommersiella gästnätter, varav 612 000 är utländska gästnätter. Många av de utländska gästerna använder fortsatt kontanter.



Foto: Mostphotos

Liksom tidigare år visar länsstyrelsernas bedömning att situationen för föreningar är problematisk. 13 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredsställande. Föreningar upplever samma betaltjänstproblematik som företag, men är mer sårbara på grund av knappa resurser. Ett exempel är transaktionskostnader för Swishbetalningar.

Kostnaden för tjänsten gör att de vanligtvis små marginalerna, från exempelvis anordnade lotterier och fikaförsäljning, blir ännu mindre. Vissa föreningar har höjt priserna för att täcka kostnaderna, alternativt valt att ha ett minimibelopp vid betalningar. Att ideella föreningar ska jämföras med ett företag vad gäller betaltjänster uppfattas av många som felaktigt. Även hanteringen av kontanter med insättning av dagskassar och tillgång till växel upplevs som kostsam. På samma sätt som företag drabbas föreningar av att allt fler serviceboxar tas bort och inte ersätts med någon annan lösning.



## Digitala betaltjänster

Övergången till digitala tjänster genomsyrar samhället i stort. Allt fler tjänster, både offentliga och privata, kräver digital kunskap. Detta gäller inte minst betaltjänster som har digitaliserats i stor utsträckning. För många människor förenklar och förbättrar denna utveckling tillgången till olika tjänster. Samtidigt lyfter många av de organisationer och privatpersoner som länsstyrelserna pratar med att det blir allt svårare att vara delaktig i samhället för de som inte använder internet.

Undersökningen Svenskarna och internet<sup>11</sup> visar att drygt en miljon svenskar lever i ett digitalt utanförskap.<sup>12</sup> Det motsvarar omkring tio procent av befolkningen. De flesta av dessa är äldre. Undersökningen har särskilt tittat på i hur stor utsträckning samhällstjänster såsom Skatteverkets tjänster, kollektivtrafiken, sjukvården, pension och digital brevlåda används. Sett till dessa tjänster är hög ålder, låg inkomst och låg utbildning tydliga riskfaktorer för utanförskap.

*”Årets bevakning visar även på att fler serviceinrättningar i hela vårt län blivit kontantlösa, såväl inom det privata som offentliga. Flera kommuner vittnar om att de har börjat begränsa sin kontanthantering. Exempelvis har en del kommunala bibliotek slutat ta emot kontanter. Offentliga toaletter och parkeringsplatser kräver ofta sms-betalning eller betalning via app och kommunala e-tjänster har börjat kopplas till Bank-ID för legitimering, vilket exkluderar individer.”*

Ur Länsstyrelsen i Stockholms läns bevakningsrapport 2019

Länsstyrelsernas bevakning visar att möjligheten att vara digitalt delaktig kan påverkas av en rad faktorer. Vi har tidigare rapporterat om att ekonomiska resurser påverkar möjligheten att utföra digitala betaltjänster. Exempelvis är det kostsamt att införskaffa en digital enhet, vilket förutom själva hårdvaran kan medföra ytterligare kostnader för till exempel abonnemang. Bristande kunskap, en upplevd otrygghet, en ovilja att använda teknik eller teknik som inte är tillgänglighetsanpassad kan också vara ett hinder. Forskning visar även att en person som idag använder digital teknik i framtiden kan hamna i ett digitalt utanförskap, till exempel på grund av

---

<sup>11</sup> Internetstiftelsen: Svenskarna och internet – 2019.

<sup>12</sup> Personer som inte använder internet dagligen eller inte alls, år 2019

minskat socialt nätverk, begränsade ekonomiska resurser eller funktionsnedsättning till följd av stigande ålder<sup>13</sup>.



Foto: Wilhelm Kyrk

## Den digitala delaktigheten hos utsatta grupper

I länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster läggs särskilt fokus på äldre och personer med funktionsnedsättning. Vi ser att svårigheter med att utföra grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning i dessa grupper och hos asylsökande och nyanlända.

Bland äldre personer kan vi se att det främst är de allra äldsta som har svårighet med, och ibland en ovilja mot, att använda digital teknik. Detsamma gäller personer som inte har haft dator i sitt yrkesliv eller inte har någon närstående som kan hjälpa dem. För dessa kan det vara ett särskilt stort steg att börja använda digitala betaltjänster. Det är tydligt att det idag finns få alternativ till att betala räkningar utan att använda internetbank. Situationen blir därmed sårbar för de grupper och individer som av olika anledningar inte kan eller vill använda digitala betaltjänstlösningar. Länsstyrelserna ser även en osäkerhet kring att hantera mobila enheter. Nödvändiga förutsättningar som till exempel Apple-ID och Googlekonto finns

---

<sup>13</sup> Projekt Ung teknik, äldres vardag: Domesticeringsforskning för digital policy leds av Tobias Olsson vid Lunds universitet tillsammans med Ulli Samuelsson, Jönköpings universitet och Dino Viscovi, Linnéuniversitetet i Växjö. Projektet finansieras av Forte.

inte alltid på plats. Samtidigt ser vi en utveckling där fler och fler tar del av de digitala lösningar som finns.



*Foto: Mats Löfberg*

Personer med funktionsnedsättning är en grupp där förutsättningarna varierar stort beroende på vilken funktionsnedsättning det gäller. Det finns självklart också individuella skillnader. För vissa personer med funktionsnedsättning ser vi att den nya tekniken lett till förbättrade möjligheter att utföra betaltjänster. Exempelvis kan den nya ”blippfunktionen” hos betalkort underlätta, då den innebär att man kan genomföra köp utan att ange kod. För andra har den minskade tillgången till kontanttjänster försvårat situationen. Länsstyrelserna ser att problematiken verkar vara störst bland personer med vissa kognitiva eller intellektuella funktionsnedsättningar. Även Begripsams studie<sup>14</sup> om hur personer med olika typer av diagnoser och funktionsnedsättningar använder internet pekar på detta. För dessa personer bedömer länsstyrelserna att det saknas någon väl fungerande digital lösning.

Digitala betaltjänster kan vara en utmaning även för asylsökande och nyanlända. Som vi nämnt tidigare år har de flesta asylsökande inte tillgång till bankkonto och därmed inte heller internetbank.<sup>15</sup> För en nyanländ person är bankkonto med tillhörande grundläggande funktioner såsom internetbank och BankID en nödvändighet för att kunna sköta sin privatekonomi på ett

---

<sup>14</sup>Begripsam, 2018. Undersökningen ”Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017. Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet.

<sup>15</sup> För information om asylsökandes möjlighet att utföra grundläggande betaltjänster se [Länsstyrelsernas bevakningsrapport 2018](#).

enkelt sätt och till ett rimligt pris. Vi ser dock variation på kunskapen om digitala betaltjänster. Svårast har analfabeter och personer som saknar tillräckliga kunskaper i svenska. Länsstyrelserna lyfte i förra årets bevakningsrapport att nyanlända har nekats tillgång till internetbank och BankID på grund av bristande kunskap i svenska eller engelska. Samma problematik ser vi fortfarande. Många gånger tar det också lång tid att få tillgång till konto, vilket är ett problem för de personer som berörs.

*”De nyanlända i Aneby får mycket stöttning från oss och från SFI för att hantera digitalisering överlag. Förr fick alla som ansökte om konto och kort, Mobilt BankID. Det får man inte längre om man inte kan svenska språket väldigt bra. (...) Dessa individer får därmed svårare att betala räkningar etc.”*

Ur Länsstyrelsen i Jönköpings läns bevakningsrapport 2019

## Att hjälpa andra med digitala betaltjänster

Länsstyrelserna har i tidigare bevakningsrapporter beskrivit situationen för gode män, anhöriga och bibliotekspersonal. Vi kan konstatera att i takt med att möjligheten till personlig service minskar ökar hjälpbehovet och de anhörigas ansvar. Länsstyrelserna har tagit kontakt med de större bankerna i Sverige för att få mer information om vilka lösningar som erbjuds för att anhöriga ska kunna hjälpa till med digitala betaltjänster på ett rättssäkert sätt. Exempelvis uppger Handelsbanken och Nordea att det finns möjlighet att genom fullmaktsavtal hjälpa till att hantera sin anhörigas vardagsekonomi och till exempel betala räkningar eller teckna avtal för autogiro.

*”Orsaker till det digitala utanförskapet kan vara funktionsnedsättningar, ekonomiska förutsättningar, språkförbistring eller otillräcklig uppkoppling. Lösningar kan vara hjälp från familj och vänner, stöd från handlare och bibliotek, där rättssäkerheten inte alltid kan säkerställas. Gränser mellan hur mycket hjälp som får ges, och i vilka steg är ibland otydliga.”*

Ur Länsstyrelsen i Jönköpings läns bevakningsrapport 2019

Från den 1 juli 2017 gäller lagen om framtidsfullmakter. Den innebär en lagstadgad rätt för privatpersoner att upprätta en fullmakt som blir giltig när hen på grund av sjukdom, psykisk störning eller liknande inte längre kan ta

hand om sina angelägenheter. Fullmakten utställs alltså för ett framtida behov.

Vad gäller situationen för gode män har vi lyft att det skulle underlätta ställföreträdarens arbete och bankernas kontakter om det fanns ett nationellt digitalt register. Med denna bakgrund är vi positiva till att regeringen i somras beslutade att en särskild utredare ska se över reglerna för gode män och förvaltare. Där ingår bland annat att se över om och hur det kan upprättas ett nationellt ställföreträdarregister<sup>16</sup>.

## Behov av utbildning för att öka den digitala delaktigheten

Frågan om digital delaktighet är central för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Men frågan om att öka den digitala delaktigheten hos medborgare är bredare än länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag. Allt fler tjänster, såväl offentliga som kommersiella, förutsätter digital kunskap. Mot bakgrund av det ser vi ett stort behov av mer övergripande insatser för att öka den digitala delaktigheten. Viktiga insatser görs redan idag, både av offentliga och privata aktörer. Några av de utbildningsinitiativ med koppling till betaltjänster som genomförts är exempelvis Svenska Bankföreningens och Sparbankernas Riksförbunds gemensamma informationssatsning *Oanade möjligheter*. Syftet är att motivera fler att ta steget till att börja använda digitala betaltjänster.<sup>17</sup> Ett annat exempel är *Betalningshjälpen*, som är ett initiativ av Mastercard i samarbete med Sveriges banker och SPF Seniorerna. Tanken är att ge personer som upplever digitalt utanförskap det stöd och den kunskap som krävs för att de ska bli en del av det digitaliserade samhället.<sup>18</sup> Många lokala bankkontor genomför även utbildningar med fokus på bankernas digitala betaltjänster.

Flera länsstyrelser gör också insatser för att öka den digitala delaktigheten. Framst genom att anordna utbildningar och ta fram informationsmaterial kopplat till betaltjänster. Länsstyrelsernas insatser för detta beskrivs

*”Utrikesfödda personer, och i synnerhet nyanlända och den äldre generationen, är i behov av utbildning kring betaltjänster och då på lätt svenska, engelska eller modersmålet. Introduktionsutbildningen är inte tillräcklig. Språkcaféer på biblioteken fångar upp en del av denna målgrupp men långt ifrån alla.”*

Ur Länsstyrelsen i Skånes läns bevakningsrapport 2019

<sup>16</sup> Kommittédirektiv 2019:44

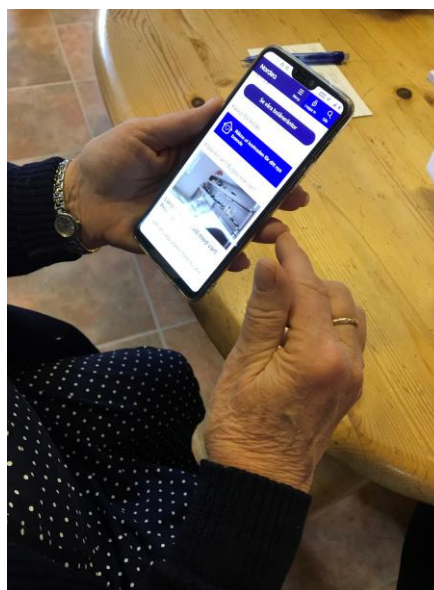
<sup>17</sup> <http://oanade-mojligheter.se/>

<sup>18</sup> <https://betalningshjalpen.se/>



närmare längre fram i rapporten under rubriken *Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser*.

Många människor vänder sig till biblioteken för att exempelvis få hjälp med användningen av digitala e-tjänster och digitala betaltjänster. Biblioteken erbjuder i många fall även möjligheten att låna dator med internetuppkoppling. De stöd biblioteken ger varierar från kommun till kommun. Gemensamma riktlinjer för vad ett bibliotek kan hjälpa till med håller på att tas fram. Riktlinjerna förväntas kunna vägleda bibliotekspersonal vid frågor om vad de kan och får hjälpa till med när det gäller betaltjänster.



*Foto: Josefine Eklund*

Länsstyrelserna bedömer dock att behovet är större än de insatser som erbjuds. Det krävs såväl fler utbildningsinsatser som ökad möjlighet till personlig service och det är viktigt med kontinuitet i dessa insatser. Länsstyrelserna menar därför att ökade resurser bör läggas för att ge förutsättningar till mer generella digitaliseringsinsatser i hela landet. Särskilt fokus bör läggas på grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända.

### **Lagstiftning kring digitala betalningar och tillgänglighet**

Mycket har hänt under året när det gäller regleringar kring säkra betalningar och tillgänglighetsfrågor. Under hösten infördes nya regler om stark kundautentisering som är en del av genomförandet av det andra betaltjänstdirektivet.<sup>19</sup> Syftet är att skydda konsumenterna och andra som använder betaltjänster och ge ett starkare skydd mot kortbedrägerier. De nya reglerna innebär ökade säkerhetskrav när man exempelvis loggar in på sitt betalkonto eller gör en elektronisk betalningstransaktion. Enligt Finansinspektionen innebär det att konsumenterna behöver ha tillgång till exempelvis PIN-kod till betalkort eller BankID för att genomföra betalningstransaktioner i en butik eller på en webbplats med e-handel.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 (PSD 2) om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG (PSD)

<sup>20</sup> Det finns dock ett antal undantag när stark kundautentisering inte behöver tillämpas, t.ex. under vissa förutsättningar vid transaktioner med begränsade värden och kontaktlösa betalningar i butik.

Antalet anmälda bedrägerier har ökat under de senaste åren. Det är med den bakgrunden positivt med ett starkare konsumentskydd. Men vi kan konstatera att de nya reglerna även leder till svårigheter för personer som inte har tillgång till BankID. Magnus Andén, ordförande i riksföreningen JAG<sup>21</sup>, skrev i september 2019 på DN Åsikt, genom sin gode man, att många banker nekar BankID till personer som inte kan underteckna själva, utan företräds av en god man. Artikelförfattarna menar att det innebär diskriminering när personer med funktionsnedsättning nekas BankID och att detta förvärras när kraven för nätbetalningar skärps.

I detta sammanhang blir frågan om tillgänglig e-legitimation central. Länsstyrelserna har i tidigare rapporter lyft fram behovet av att förbättra tillgången, så att det är möjligt att få tillgång till e-legitimation utan att vara bankkund. En statlig utredning har nu föreslagit att införa ett statligt identitetskort och en statlig e-legitimation. Vi vill framhålla att det är viktigt att regeringen går vidare med utredningens förslag så snabbt som möjligt för att ge alla som har behov en möjlighet till säker e-legitimation.

Den 1 januari 2019 trädde en ny lag i kraft som genomför EU:s webbtillgänglighetsdirektiv i Sverige<sup>22</sup>. Den nya lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, syftar till att webbplatser och mobila applikationer inom offentlig sektor ska bli mer tillgängliga, framför allt för personer med funktionsnedsättning. Detta ska bland annat uppnås genom att ställa tydligare krav på hur sådan digital service ska vara utformad för att vara tillgänglig.

Under 2019 antogs även det europeiska tillgänglighetsdirektivet.<sup>23</sup> Direktivet innebär att en rad konsumentprodukter och tjänster kommer att omfattas av krav på digital tillgänglighet. Det gäller exempelvis persondatorer, smarta telefoner, betalterminaler i handeln, internetbanker, uttagsautomater och e-handel. Tillgänglighetsdirektivet ska införas i svensk lag senast 2022 och kraven kan börja gälla tidigast 2026.

Länsstyrelserna följer arbetet med både webbtillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetsdirektivet. Förhoppningen är att dessa nya lagstiftningar ska förbättra möjligheterna för personer som idag har svårt att utföra grundläggande betaltjänster på grund av brister i tillgängligheten.

## **Digital infrastruktur**

Avgörande för tillgängligheten till digitala betaltjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mest glesbefolkade

---

<sup>21</sup> Sveriges intresseorganisation för assistansanvändare med intellektuell funktionsnedsättning.

<sup>22</sup> EU-direktiv (2016/2102) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer & Prop. 2017/18:299

<sup>23</sup> EU-direktiv (2019/882) om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

delarna. De flesta tjänster som är kopplade till grundläggande betaltjänster kräver i första hand stabilitet och är mindre beroende av bandbredd. De flesta län uppger att mobil- och fibertäckningen är relativt bra, men att det samtidigt finns områden som saknar tillfredsställande uppkoppling och bristande mobiltäckning.

Bredbandsutbyggnaden på landsbygden är starkt beroende av de stöd som finns inom ramen för Landsbygdsprogrammet och regionalfonden. Inom Landsbygdsprogrammet blev det ett tillskott på 195 miljoner kronor under 2019. Dessa medel har fördelats ut till länsstyrelserna, som sedan beslutar vilka projekt som ska beviljas. Post- och Telestyrelsen (PTS) arbetar för närvarande med att ta fram riktlinjer för ett helt nytt bredbandsstöd. Det nya stödet kommer ge ökad möjlighet att styra medlen till de områden som på regional nivå bedöms vara mest utsatta. Det som finns budgeterat för det nya stödet är i dagsläget 650 miljoner kronor fördelat på tre år.

Idag utför många sina betaltjänster via en mobil enhet, och då krävs tillräcklig täckning och stabilitet. En ny undersökning gjord av PTS visar att regeringens bredbandsmål gällande mobiltäckning, som innebär att alla bör ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet senast år 2023, inte kommer att nås. Idag bedöms 85 procent av Sveriges yta ha tillgång till minst 10 megabit. Till 2023 bedöms siffran ha ökat till 90 procent.



*Foto: Mostphotos*

De digitala lösningarna är sårbara om tekniken ligger nere. Avbrott vid evenemang och marknader kan medföra att företag och föreningar förlorar pengar. Detta hände till exempel vid några tillfällen under året på idrottscuper i Västra Götalands län när Swish hade tekniska problem.



## Betaltjänsters sårbarhet

Den snabba utvecklingen på betaltjänstmarknaden leder till nya utmaningar. Med ökad användning av digitala betaltjänstlösningar ökar såväl individens som samhällets beroende av fungerande elförsörjning och elektroniska kommunikationer. Det är därför centralt att det digitala betalsystemet är robust. När kontanthantering minskar försämras möjligheterna att använda kontanter som ett alternativt betalmedel vid kris. Frågan om tillgång till kontanter är angelägen både ur ett vardagsperspektiv och ur ett krisperspektiv.

Från länsstyrelsernas sida har vi lyft kopplingen mellan betaltjänster och krisberedskap såväl inom ramen för betaltjänstupdraget som inom det regionala arbetet med krisberedskap. Exempelvis träffade länsstyrelsernas processledare för betaltjänster under våren 2018 forskare från Högskolan i Skövde för att ta del av deras simuleringsmiljö för störningar i betalningssystemet och diskutera betaltjänstsituationen vid en eventuell kris. Flera länsstyrelser har efter detta möte fortsatt samarbetet med projektet.<sup>24</sup> Länsstyrelserna har bjudit in aktörer i länet, exempelvis dagligvarubutiker och banker, till en simuleringsdag arrangerad av forskningsprojektet för att diskutera konsekvenser av ett avbrott i kortbetalningsfunktioner och vilka åtgärder olika aktörer i samhället kan göra. Länsstyrelsen i Värmlands län har under året även arrangerat konferensen *Samhällsviktig verksamhet – Finansiella sektorn*. Målgruppen var länets kommuner och syftet med dagarna var att öka förståelsen för hur sektorn för finansiella tjänster fungerar på nationell, regional och lokal nivå. Även Länsstyrelsen i Jämtlands län planerar en konferens i december på liknande tema.

Vi har under året också sett exempel på betaltjänsters sårbarhet då kortbetalningar, betaltjänsten Swish och BankID haft driftstörningar. Bankverksamhet och finansmarknadsinfrastruktur faller under definitionen av samhällsviktiga tjänster. Enligt Finansinspektionen räknas inte BankID och Swish dit.<sup>25</sup> Vi kan dock konstatera att det såväl för individer, näringsliv som samhället i stort är viktigt att dessa tjänster fungerar. MSB:s rekommendation är att ha flera olika betalningsmedel tillgängliga, och ha tillräckligt med kontanter så att man klarar sig i minst 72 timmar.<sup>26</sup>

Tillgång till BankID är inte enbart viktigt för att kunna utföra betalningar. Tjänsten används även i stor utsträckning som digital legitimering gentemot

---

<sup>24</sup> Projektet CCRAAAFFFTING är ett samarbete mellan forskare från Mittuniversitet, Linköpings universitet, Högskolan i Skövde och företaget Combitech.

<sup>25</sup> Läs mer om Samhällsviktiga tjänster (NIS) här: <https://www.fi.se/sv/bank/sok-tillstand/nis/>

<sup>26</sup> <https://www.svd.se/bank-id-lag-nere--under-pagaende-tillsyn>

offentliga aktörer, till exempel myndigheter, regioner och kommuner. Efter att BankID låg nere i drygt två timmar i början av maj 2019 inledde PTS en granskning av säkerheten, då det finns särskilda krav på att den som tillhandahåller tjänster för digital identifiering vidtar lämpliga åtgärder för att hantera säkerhetsrisker.

Beredskapsfrågan ingår i Riksbankskommitténs översyn, där ett slutbetänkande lämnas till regeringen i november 2019. Kommittén har i oktober 2019 presenterat huvuddragen i överenskommelsen på DN Debatt. I överenskommelsen föreslås bland annat att Riksbanken får ett utökat ansvar för samhällets krisberedskap och vid höjd beredskap. Riksbanken föreslås exempelvis ansvara för att särskilt viktiga finansiella infrastruktur företag kan fortsätta sin verksamhet så att betalningar även kan göras i kris och krig.

Länsstyrelserna bedömer att frågor om betaltjänsters sårbarhet är viktiga för samverkan på såväl nationell, regional som lokal nivå framöver.

## Länsstyrelsernas insatser

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

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

### Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från PTS finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att ge stöd till betaltjänstombud.<sup>27</sup> Vilka tjänster som erbjuds varierar och bedöms från fall till fall utifrån en analys av behovet i området och i dialog med det tilltänkta ombudet. Vissa ombud tillhandahåller samtliga grundläggande betaltjänster. Andra erbjuder insättning av dagskassor och möjlighet till kontantuttag genom så kallade recyclingmaskiner, där kontanterna cirkuleras mellan insättning och uttag. I andra fall består insatsen av en uttagsautomat.

I dagsläget finns det 47 statligt finansierade betaltjänstombud i hela landet. Sedan redovisningen i förra bevakningsrapporten har 14 nya ombudslösningar beviljats statligt stöd och fem betaltjänstombud har avslutats. I faktarutan till höger syns fördelningen av ombudslösningar runt om i landet. Utöver dessa ombudslösningar har Länsstyrelsen i Stockholms län genomfört en upphandling avseende värdetransporter för 2019.

#### Betaltjänstombudens fördelning i landet

Västerbottens län: 8 st.
Norrbottens län: 7 st.
Västernorrlands län: 5 st.
Dalarnas län: 4 st.
Jämtlands län: 4 st.
Gävleborgs län: 3 st.
Kronobergs län: 3 st.
Värmlands län: 3 st.
Västra Götalands län: 3 st.
Gotlands län: 2 st.
Östergötlands län: 2 st.
Kalmar län: 1 st.
Skåne län: 1 st.
Södermanlands län: 1 st.

<sup>27</sup> I Förordning SFS 2014:139 finns bestämmelser om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på totalt nio öar, där Länsstyrelsen har lokaliserat de största behoven.

Arbetet med att inrätta ombud på orter där behov finns pågår kontinuerligt. En rad nya ombudslösningar har beviljats statligt stöd under 2019, i vissa fall efter att ClearOn sagt upp avtalet. Exempelvis har Länsstyrelsen i Skåne län under året beslutat att ge statligt stöd till ett betaltjänstombud i Perstorp, där handlaren fått sitt avtal uppsagt. Vid Länsstyrelsens analys framkom att det fanns en efterfrågan på tjänsterna. Ingen bank fanns kvar i kommunen och den sista serviceboxen stängdes ned i april, vilket klart försämrade tillgängligheten till betaltjänster både för privatpersoner, företag och föreningar. I Västerbottens län har tre nya ombudslösningar beviljats statligt stöd under året. I Nordmaling är det för första gången en kommun som är huvudombud för tjänsten.

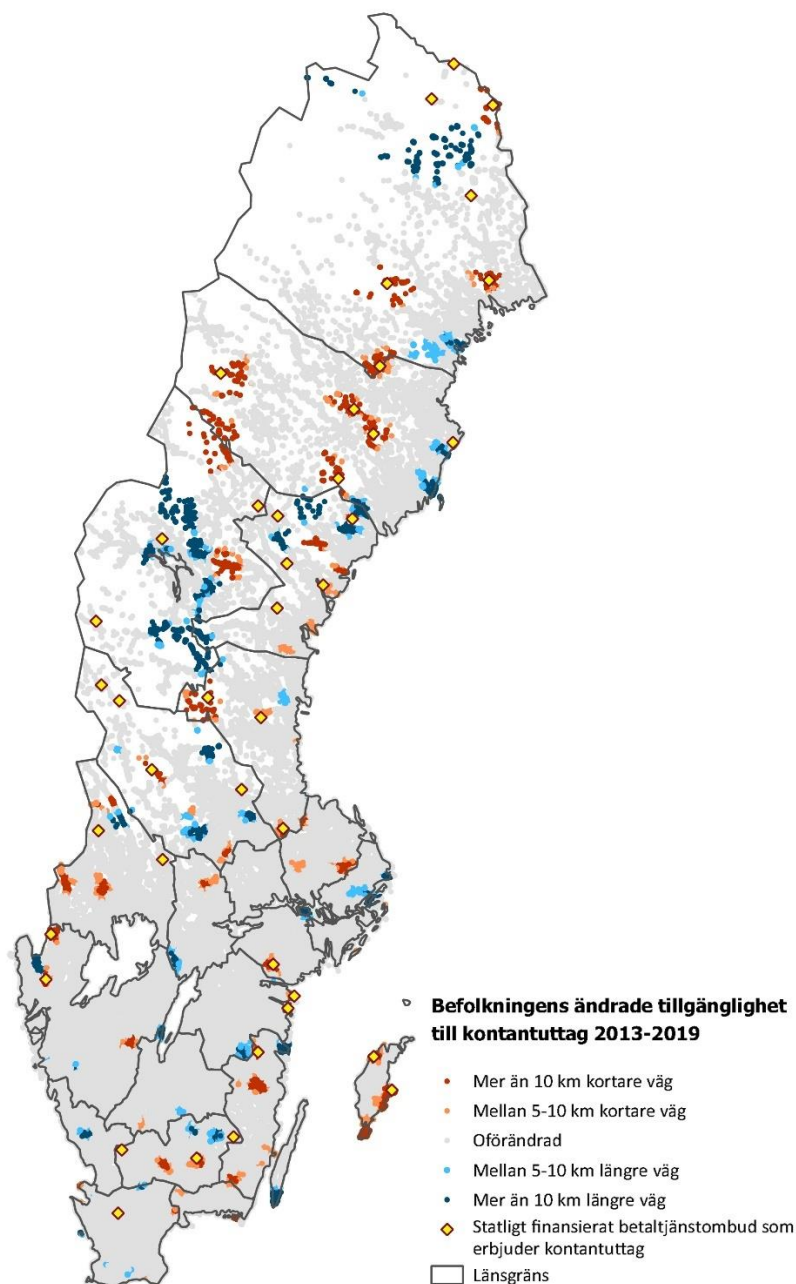
Samtidigt som nya betaltjänstombud har fått stöd under året har några ansökningar om betaltjänststöd avslagits eller beslutats att inte förlängas. Detta beror till exempel på att länsstyrelsen har bedömt att det inte finns behov på orten, att det redan finns en marknadsaktör som erbjuder tjänsterna, eller att lösningen ansetts för kostsam i förhållande till användningsgrad.

Liksom tidigare år kan vi konstatera att det ibland är svårt att etablera lösningar trots att länsstyrelserna arbetar uppsökande och kontaktar potentiella ombud för att informera om möjligheten. Exempelvis har Länsstyrelsen i Kalmar län informerat de handlare som ligger i områden där det är som längst till grundläggande betaltjänster om möjligheten att söka stöd för en ombudslösning. Intresset har dock varit svagt. I första hand anges att det inte finns något behov på orten, men också att ersättningen inte uppväger eventuella risker. Även Länsstyrelsen i Jönköpings län ser utmaningar i att få till ombudslösningar för betaltjänster. De har genomfört sårbarhets- och behovsanalyser för länets samtliga 13 kommuner och besökt de sex kommuner som pekats ut som särskilt sårbara för samtal om situationen och diskussion om möjliga lösningar. Även i Örebro län uppger länsstyrelsen att intresset har varit svagt.

Det statliga stöd som finns idag tillåter endast kostnadstäckning för de nettoutgifter ombuden har i samband med ombudslösningen. För att öka intresset för att tillhandahålla tjänsten kan ytterligare kompensation för den samhällsnyttiga tjänst som ombudet utför övervägas, till exempel för de mindre lanthandlarna.

Vad gäller effekterna av länsstyrelsernas stödinsatser ser vi att de förbättrar tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. I hela landet skulle knappt 20 000 fler personer få 20 kilometer eller längre till närmsta kontantuttagsmöjlighet utan det statliga stödet till betaltjänstombuden. Drygt 2 900 skulle få mellan 10–20 kilometer längre. Med tanke på att dessa

ombud främst finns i glest befolkade områden är det jämförelsevis många människor som får bättre tillgång till grundläggande betaltjänster tack vare insatserna. Kartan nedan visar befolkningens förändrade tillgänglighet till kontantuttag mellan år 2013–2019. De röda markeringarna visar områden där befolkningen har fått kortare avstånd till kontantuttag. De blå markeringarna visar områden där befolkningen fått längre avstånd. Vi kan konstatera att de röda områdena till stor del överensstämmer med de områden där det idag finns statligt finansierade ombudslösningar.



## Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Kännetecknande för länsstyrelsernas arbete under året har varit ett utåtriktat arbete i samverkan med regionala och lokala aktörer. De flesta länsstyrelser har i dagsläget etablerade former för regional samverkan. Några länsstyrelser har under året gjort fördjupade nuläges- och behovsanalyser av betaltjänstsituationen i länet och flera har deltagit vid mässor och andra möten för att informera om betaltjänster. Tydligt under året är att det även finns en god samverkan mellan länsstyrelserna, där de samarbetat i olika former och tagit del av varandras informations- och utbildningsmaterial. Några konkreta exempel på länsstyrelsernas samverkan är Kustlänsgruppen<sup>28</sup>, som har en gemensam processledare sedan flera år tillbaka. Ett annat exempel är samverkan mellan de fyra nordligaste länen, det vill säga Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och Västernorrland, som har tagit fram en gemensam betaltjänstenkät. Regelbunden samverkan finns även mellan länsstyrelserna i Skåne, Västra Götalands, Örebro och Värmlands län bestående av studiebesök och Skypemöten.



Foto: Mostphotos

Länsstyrelserna har initierat och genomfört en rad regionala utvecklingsinsatser under 2019. Det rör sig framförallt om informationsinsatser, mässor, konferenser och utvecklingsprojekt. Några exempel anges nedan. Mer om länsstyrelsernas regionala utvecklingsinsatser går att läsa i respektive länsstyrelses bevakningsrapport i bilaga 1.

- Flera länsstyrelser har deltagit i eller arrangerat rollspels- och datorsimuleringen CCRAAAFFFTING, resilient betalningssystem, ”Vad händer om betalssystemet kraschar. Aktiviteten har hittills genomförts i följande län: Gävleborg, Jämtland, Norrbotten, Skåne, Södermanland, Värmland, Västra Götaland och Örebro. I Dalarna, Kronoberg och Västerbotten pågår planering för att genomföra en övning.
- Länsstyrelserna i Blekinge, Gotlands, Kalmar och Södermanlands län (Kustlänsgruppen) har utvecklat ett utbildningsmaterial med fokus på digitala betalningar. Utbildningen varvar teori med praktik. Kursdeltagarna får bland annat lära sig BankID, internetbanken, Swish och att betala med mobilen. Utbildningarna genomförs av ett

---

<sup>28</sup> Länsstyrelserna i Blekinge, Gotlands, Kalmar och Södermanlands län.

utbildningsföretag och har under året genomförts i alla län inom Kustlänsgruppen. Det framtagna utbildningsmaterialet har spridits och används av fler länsstyrelser.

- Länsstyrelsen i Gävleborgs län har spridit information om bevakningsarbetet och möjliga stödinsatser vid informationsträffar, mässor, en ”Lanthandlare på slottet”-träff och andra möten med människor och aktörer som berörs av dessa frågor.
- Länsstyrelsen i Skåne län har under året arrangerat flera dialogmöten med målgrupperna äldre och personer med funktionsvariation. På mötena deltar även betaltjänstaktörer och utbildare för digitala betaltjänster. Vid ett av dessa möten bestämdes att Länsstyrelsen i samverkan med de utsatta målgrupperna formar testgrupper i syfte att ge inspel till betaltjänstaktörer i utformning av digital teknik och information. Under oktober månad genomfördes den första testomgången med Handelsbanken och fler betaltjänstaktörer var välkomna att medverka.
- Länsstyrelsen i Stockholms län har under året startat projektet Mer digital i Stockholms skärgård. Genom projektet anordnas utbildningsträffar tillsammans med Telia och skärgårdskommunerna. Metoden bygger på att ungdomar lär ut digitala verktyg till äldre. Syftet är att minska det digitala utanförskapet och betaltjänster är ett stort fokus.
- Under hösten 2019 har Länsstyrelsen i Uppsala län inlett ett samverkansprojekt med Regionbiblioteket. Projektet berör en föreläsningsserie om säkerhet och digitala betalningar, med målet att genomföra föreläsningar vid folkbiblioteken i länet under år 2020.
- Länsstyrelsen i Värmlands län har tillsammans med regionen arrangerat projektet ”TillDig” i 15 av 16 kommuner. Projektet innebär att seniorer bjuds in till en inspirationskväll där yngre lär äldre om digitala möjligheter. Länsstyrelsen har även tagit initiativ till och anordnat flera fokusgruppsintervjuer med synnedsatta i olika åldrar. Gruppintervjuerna har medfört att deltagarna gett varandra tips på hur olika appar, hjälpmedel med mera kan underlätta vardagen.
- Länsstyrelsen i Västra Götalands län har genomfört utbildning för nyanlända i samverkan med flera kommuner. Insatserna har hållits på arabiska eller lätt svenska. Länsstyrelsen har även gjort en uppföljning av det projekt som de drev tillsammans med Västra Götalands Idrottsförbund under 2014 gällande föreningars övergång till digitala betalningar.
- Länsstyrelsen i Örebro län har arrangerat minimässor med fokus på betalningar och digitala lösningar tillsammans med SeniorNet, pensionärsorganisationer och Hela Sverige ska leva. Länsstyrelsen har under året även slutfört projektet Information på andra språk där det finns ett färdigt material om betaltjänster på sex olika språk. Materialet har även spridits till andra länsstyrelser. Länsstyrelsen har även startat upp projektet ”Kunskap att välja”, som är ett tvåårigt projekt med syftet att genom uppsökande verksamhet träffa seniorer i

utanförskap och på ett lättsamt och enkelt sätt ge möjlighet att välja om de vill lära sig mer om digitala betalningar. Projektet genomförs i samverkan med utbildningsorganisationer som SeniorNet, IT-Guide och studieförbundet NBV.

- Länsstyrelsen i Östergötlands län har tagit fram en strategi för arbetet med grundläggande betaltjänster. Strategin gäller för åren 2019–2021 och innehåller mål och aktiviteter kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet. Strategin har tagits fram i samråd med länets kommuner, Region Östergötland och den ideella organisationen Hela Sverige ska leva. Länsstyrelsen samverkar även med Regionbiblioteket Östergötland kring en utökad samhällsinformation för nyanlända.

## Organisation av arbetet

Samtliga länsstyrelser har uppdrag att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och vid behov ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsen i Dalarnas län har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppdraget<sup>29</sup>. Stödfunktionens uppgifter innebär att:

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

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

En stödgrupp är knuten till stödfunktionen. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis genom konferenser, arbetsgrupper, och andra aktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med årsrapporten. Stödgruppen består av deltagare från sju länsstyrelser. I

---

<sup>29</sup> Förordning 2007:825 § 64, Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende länsstyrelserna.



stödgruppen för 2019 ingår länsstyrelserna i Kronobergs, Norrbottens (t.o.m. juni 2019), Södermanlands, Värmlands, Västerbottens (fr.o.m. augusti 2019) Västra Götalands, Örebro samt Östergötlands län. Länsstyrelsen i Örebro län har under året ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen.

En arbetsmodell har tagits fram för att bidra till att länsstyrelsernas uppdrag genomförs på ett effektivt, likartat och kvalitetssäkert sätt i hela landet. Genom stödsamordningsfunktionens arbete, regelbundna konferenser, möten och samarbete inom olika projekt och arbetsgrupper upprätthålls och förbättras kompetensen. Därmed utvecklas länsstyrelsernas betaltjänstarbete kontinuerligt.

Vi bedömer att samarbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer på nationell nivå fungerar bra. Länsstyrelserna har regelbundna möten med exempelvis Riksbanken, Tillväxtverket, PTS, Svenska bankföreningen och Sparbankernas riksförbund. Stödfunktionen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län deltar i Svenska betalningsrådet, som leds av Riksbanken. Stödfunktionen är även ordförande i rådets arbetsutskott för betaltjänsters räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet.

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

### **Länsstyrelsernas arbetsgrupper**

Länsstyrelserna har sett behov av att ytterligare vidareutveckla arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser för att kunna möta den snabba utvecklingen på betaltjänstmarknaden och de konsekvenser den skapar. Länsstyrelserna har fem identifierade utvecklingsområden för ett fördjupat arbete framöver. Arbetet med dessa frågor bedrivs inom de fem arbetsgrupperna *Pipos serviceanalys*, *Förordning och föreskrifter*, *Informationsinsatser*, *Betaltjänstlösningar och teknik* och *Digitala hjälpmedel*. Samtliga arbetsgrupper har bedrivit arbete under 2019 och planerar att fortsätta under det kommande året.

### **Pipos serviceanalys**

Gruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket och varit behjälpliga i deras utveckling av kartdatabasen Pipos. Gruppen fungerar som en länk mellan användare och utvecklare för att göra sektionen om betaltjänster i Pipos så användarvänlig som möjligt. Nya versioner och funktioner i kartdatabasen har testats av arbetsgruppen. Tillväxtverket har tillsammans med arbetsgruppen bland annat arbetat med göra en översyn över delar av det statistiska underlaget i kartdatabasen. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Östergötland (gruppledare), Dalarnas och Västra Götalands län.

### **Förordning och föreskrifter**

Arbetsgruppen har under 2019 omformats och ett uppstartsmöte mellan nya och gamla deltagare ska hållas under december 2019 för överlämning. Gruppens fokus under året har varit att förtydliga och omarbete vägledningsdokumentet som fungerar som ett stöd i länens handläggning av betaltjänstären. De tidigare framtagna mallarna för ansökan och utbetalning av medel för betaltjänstombud kommer att revideras. Arbetsgruppen planerar utöver detta att hålla en presentation för länens handläggare som innebär att gruppen via Skype går igenom vägledningen och mallarna. Informationsinsatsen kommer att hållas under våren 2020. Arbetsgruppen har under året bestått av representanter från länsstyrelserna i Dalarnas (gruppledare), Gävleborgs, Jämtlands (t.o.m. juni 2019), Kronobergs, Norrbottens (fr.o.m. oktober 2019) och Skåne (fr.o.m. oktober 2019) län.

### **Informationsinsatser**

Under året har arbetsgruppen för informationsinsatser arbetat med en kartläggning av det informationsmaterial om grundläggande betaltjänster som finns. Syftet är att identifiera information som saknas eller är svår att hitta. För att utföra arbetet har en konsultfirma upphandlats. Arbetsgruppen har gemensamt tagit fram underlag och information till konsultfirman. Det material som tagits fram har uppdaterats och bearbetats av arbetsgruppen för att få med relevant information för arbetet med grundläggande betaltjänster. När underlaget är klart kommer arbetsgruppen att fokusera på att hitta lösningar för den information som i dagsläget saknas eller behöver utvecklas. I arbetsgruppen för informationsinsatser ingår representanter från länsstyrelserna i Örebro (gruppledare), Dalarnas, Skåne och Västra Götalands län, samt en representant från PTS.

### **Betaltjänstlösningar och teknik**

Gruppen har under året uppdaterat en matris över tillgängliga betaltjänstlösningar som ska fungera som ett stöd för länsstyrelserna i arbetet och bedömningen av stödinsatser. I matrisen finns ombudslösningar för betalningsförmedling, kontantuttag och tjänster för dagskasselinämning och värdetransporter presenterade. Under hösten har ett studiebesök till Norge ägt rum där gruppen har besökt Norges Bank, Vipps<sup>30</sup> och Posten, som har ansvaret över deras grundläggande betaltjänster. Arbetsgruppen har snart besökt alla nordiska grannländer för att se och jämföra hur dessa arbetar med grundläggande betaltjänster och nya digitala lösningar. Arbetsgruppen består i nuläget av representanter från länsstyrelserna i Västerbottens (gruppledare) Södermanlands och Västra Götalands län.

### **Digitala hjälpmedel**

Under året har matrisen över digitala hjälpmedel uppdaterats och fått en ny layout som i slutet av året kommer kunna användas av processledare i hela

---

<sup>30</sup> Norges motsvarighet till Swish.

landet. Arbetsgruppen deltog i april på Funkas tillgänglighetsdagar och kontakt har skapats med Myndigheten för digital förvaltning. Delar av gruppen har även fungerat som bollplank till PTS uppdrag Användarråd, där man tagit fram metodguider för möten med personer med olika funktionsvariation. I övrigt diskuteras större tillgänglighet på framtidens betaltjänstlösningar, både genom inspel från möten och även som enskilt projekt i samverkan med andra aktörer. Problematiken med att vissa program och system som är mellanled mellan betaltjänstaktör och användare inte alltid är kompatibla är också något gruppen diskuterat och vill arbeta med framöver. Arbetsgruppen består av representanter från Länsstyrelserna i Skåne (gruppledare), Dalarnas, Värmlands och Örebro län.

## Avslutande reflektioner

Under det senaste decenniet har den svenska betaltjänstmarknaden förändrats kraftigt. Kontantanvändningen och tillgången till kontanttjänster har stadigt minskat, och allt fler använder olika typer av digitala betaltjänster. Kontanthantering i samhället sköts av ett fåtal privata aktörer, vilket gör kontantkedjan sårbar. Enskilda aktörers beslut kan få kännbara konsekvenser vad gäller tillgången till betaltjänster. Under året har länsstyrelserna sett exempel på detta då betaltjänstaktörer har lagt ned verksamhet eller tjänster med hänvisning till låg användargrad och lönsamhet. Framförallt har detta påverkat tillgången till insättning av dagskassor och betalningsförmedling i delar av landet.

Samtidigt pågår en utrednings- och lagstiftningsprocess för att reglera tillgången till kontanttjänster runt om i Sverige.<sup>31</sup> Syftet är att bromsa upp den snabbt minskande kontantinfrastrukturen genom att ge bankerna ett ökat ansvar för att tillhandahålla möjligheter till kontantuttag och dagskasseinsättning runt om i landet.

Utfallet av den snabba förändringen på betaltjänstmarknaden, och det eventuella genomförandet av lagförslaget, påverkar länsstyrelsernas arbete på olika sätt. Det kräver att länsstyrelserna följer utvecklingen i länen än mer intensivt för att snabbt kunna möta den utveckling som sker. Det är idag svårt att på längre sikt förutse allmänhetens behov av grundläggande betaltjänster och utvecklingen på betaltjänstmarknaden. Detta skapar utmaningar för länsstyrelsernas arbete med att besluta om statlig finansiering till betaltjänstombud. Ofta är de stöd som länsstyrelserna beviljar för betaltjänstlösningar tre- eller fyraåriga och det kan vara svårt att nå en överenskommelse om kortare avtalslängd med betaltjänstaktörer. Länsstyrelserna arbetar kontinuerligt med att bedöma vilka behov som finns på en ort och hur mycket ombudstjänsten kan komma att användas. Dessa bedömningsfrågor kommer att bli allt mer komplexa framöver.

När det gäller arbetet med att öka den digitala delaktigheten kopplat till betaltjänster bedömer vi att länsstyrelserna har en viktig samordnande roll i respektive län. Länsstyrelserna kan bidra med att sprida information om vilka utbildningar som bedrivs av bland annat banker och studieförbund och hålla kontakt med relevanta aktörer som arbetar med frågorna. Vi bedömer att det kommer vara viktigt att även i framtiden arbeta samordnande med betaltjänstfrågan.

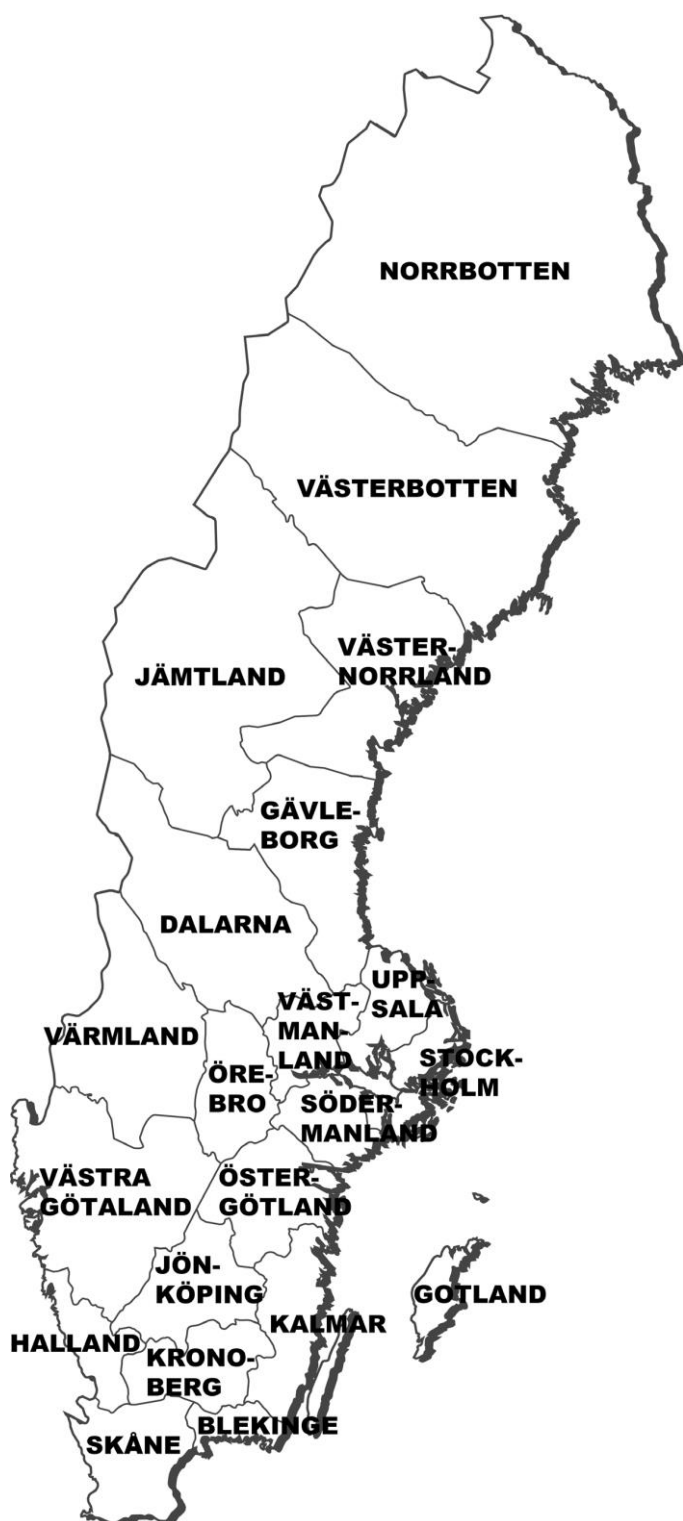
Länsstyrelsen bedömer liksom tidigare år att för att betaltjänstsituationen ska vara tillfredsställande för alla krävs i dagsläget både en fungerande

---

<sup>31</sup> Prop. 2019/20:23 Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster & Tryggad tillgång till kontanter SOU 2018:42

kontantinfrastuktur och tillgängliga digitala lösningar. Vi ser även att frågor om betaltjänsters sårbarhet är viktiga att lyfta. Det finns fortsatt behov av analys och samverkan på såväl nationell, regional som lokal nivå för att möta utmaningarna. Den snabba utvecklingen gör detta allt viktigare.

## Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2019





# LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna är tillfredsställande för de flesta invånare och verksamheter i länet. Dock finns det fortfarande de som upplever problem och där olika utvecklingsinsatser kan behöva genomföras. I årets bevakningsarbete har problem framförallt observerats hos delar av gruppen äldre invånare.

Det handlar mycket om svårigheter att hantera den digitala tekniken eller att våga ta steget till användning. Det kan upplevas som krångligt med alla koder och användarnamn att hålla reda på, men också om att man inte riktigt vågar lita på tekniken.

Tillgången till betaltjänster bedöms vara ungefär som förra året. Under senaste femårsperioden har antalet serviceställen som tillhandahåller tjänsterna minskat. Serviceställena finns framförallt lokaliserade i länets södra del där också bredbandsutbyggnaden hunnit längst. Utbyggnadstakten för fiber på landsbygden är fortfarande ganska låg.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har genomförts via intervjuer med representanter från olika pensionärsföreningar, föreningar för personer med någon funktionsnedsättning, kommuner, föreningar och Region Blekinge. Årets bevakning har främst inriktats mot gruppen äldre.

I arbetet har också omvärldsbevakning via massmedia genomförts. Dessutom har Tillväxtverkets analysverktyg Pupos använts för att få en bild av hur infrastrukturen för betaltjänsterna ser ut i länet samt förändring jämfört med tidigare år.

Vidare har kontinuerligt hållits möten med samarbetslänen Södermanland, Kalmar och Gotland runt bevakningsuppdraget samt ett pågående utbildningsprojekt

## Betaltjänstsituationen i länet

Digitaliseringen skapar stora möjligheter i samhället för dem som vill och kan följa med i utvecklingen. Samtidigt kvarstår faktum att det finns många som inte hunnit med att anpassa sig till nya tekniker, inte har förmågan eller kanske inte vill.

Vid kontakter med olika pensionärsföreningar framkommer både synpunkter om att digitaliseringen underlättar vardagen, likväl som att den gjort delar av samhället oåtkomligt.

Synpunkter och upplevda problem som framkommer är bland annat att den tekniska utvecklingen går för snabbt, man hinner inte anpassa sig förrän nästa steg tas. Det handlar inte bara om internetbetalningar och Swish, utan om så mycket mera i samhället som kräver digitala kunskaper.

Girobetalningar används fortfarande av många. Denna tjänst fungerar mycket bra. Försvinner denna blir det katastrof för många. Fler och fler använder sin internetbank vid betalning, men det hörs också synpunkter om att den är svår att använda och att en del som provat återgått till girobetalningar. Det upplevs som svårt med koder och autentisering och man får inte någon bra överblick över betalsituationen. En del anser det bättre och snabbare med fakturor och betalorders på papper. Det råder även en tveksamhet mot att använda Swish. Några intervjuade litar inte riktigt på tekniken eller det besvärliga med att ytterligare en kod ska komma ihåg. Även upplevda problem med att använda smartphones med alla funktioner och applikationer som finns där framkommer.

Även om de flesta idag har betalkort och anser det vara väldigt smidigt så är många äldre och även andra, emot utvecklingen mot en minskad kontanttillgänglighet - kontantuttag och möjligheten att betala med dessa. Länsstyrelsen följer noga utredningsförslaget om att bankerna ska tillhandahålla kontantservice. Liksom i tidigare undersökningar framkommer obehag med att ta ut eller sätta in kontanter i automater i det offentliga rummet, framförallt de som är lokaliserade ute vid gatorna. Även synpunkter på de nya myntens utformning och det svåra i att skilja dem åt framkommer.

Personer med funktionsnedsättning kan uppleva problem med betaltjänster utifrån typ av funktionsnedsättning. Till exempel är det fortfarande svårt för en rullstolsburen person att nå upp till en uttagsautomat, även om situationen idag är bättre då det finns automater som är lägre placerade. Det kan också vara besvärligt att sitta snedvriden i stolen, då det inte finns plats för benen under automaten. Även butikernas betalterminaler kan upplevas som för högt monterade och det kan vara svårt att dölja sin pinkod när armen måste sträckas uppåt vid betalmomentet.



Många föreningar erbjuder idag andra betelsätt än kontanter, däribland Swish. Det är smidigt, samtidigt som några föreningar beskriver det som att det finns ett upplevt krav från omgivningen att tillhandahålla denna tjänst. Transaktionskostnaden upplevs som en viss börda. Önskemål om slopad Swish-kostnad för ideella föreningar framförs också. Att bli helt kontantfria verkar dock inte vara ett alternativ idag, i alla fall inte hos de mindre föreningarna. Att få ihop tillräcklig växelkassa vid större evenemang kan vara besvärligt. Ibland kan lanthandeln hjälpa till, eller så kan det ombesörjas genom samarbeten med andra föreningar i trakten. Påpekande görs om att brist på kontanter, eller möjlighet att betala med dem kan ge problem för utländska turister som kanske inte är lika digitaliserade som svenskarna.

Infrastrukturen för betaltjänster vad gäller möjligheten till kontantuttag, dagskassahantering och betalningsförmedling är obefintlig i länets norra del. Undantag är Olofströms kommun där sparbanken i Kyrkhult tillhandahåller samtliga tre grundläggande betaltjänster.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Det finns 2019 52 ställen i länet där det är möjligt att göra kontantuttag via uttagsautomat, bankkassa eller över disk i butik. År 2018 var siffran 51 och 2017 56. Servicen finns i alla kommuner. Det är framför allt längs sydkusten som det är möjligt att ta ut kontanter.

Det finns bankkontor i länets samtliga fem kommuner. Inga bankkontor har avvecklats under året. I fyra av kommunerna finns banker med bankkassa. Ronneby saknar denna service. Det finns i länet 20 serviceutförare som tillhandahåller tjänsten dagskassahantering. År 2018 var det 21 och året dessförinnan 25. Lokaliseringen av tjänsterna ser ut ungefär som för kontantuttagstjänsterna.

En studie av tillgängligheten till kontantuttag i länet visar att ca 146 800 personer har mindre än 10 kilometer körväg till närmsta kontantservice, ca 12 600 personer har mellan 10–20 kilometer och 240 personer mellan 20–30 kilometer. Ca 40 personer har längre än 40 kilometer till en plats med kontantuttag.

Det finns inga indikationer på att antalet aktörer som upphört med kontanthantering under året varit stort.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

En stabil, effektiv digital infrastruktur med god täckning är en förutsättning för en tillfredsställande hantering av betaltjänster.

Enligt PTS bredbandsstatistik från oktober 2018 hade 96,6 procent av alla hushåll och 92,0 procent av alla arbetsställen i länet tillgång till fast trådbundet bredband (alla accesstekniker). Tillgången till fast bredband via fibernät var 67,9 procent för hushållen och 59,5 procent för arbetsställen.

Tillgången till fast bredband med hastigheten minst 100 Mbit/s var 72,6 procent respektive 61,8 procent. Motsvarande siffror för riket var 82,2 procent respektive 75,5 procent.

Regeringens bredbandsmål är att 95 procent av alla hushåll och företag ska ha tillgång till bredband om minst 100Mbit/s år 2020.

Utbyggnaden av fibernätet i länet har fortgått under året. Det byggs dock fortfarande för lite på landsbygden. De medel för bredband som Länsstyrelsen tidigare erhållit inom Landsbygdsprogrammet har förbrukats. Dock har ytterligare 4 miljoner kronor precis fördelats för användning i olika bredbandsprojekt.

Exempel på initiativ i länet som kan relatera till betaltjänster är det av Region Blekinge drivna projektet "Digitala Blekinge". I projektet ska en strategi för digital infrastruktur tas fram samt ge ökad kunskap om digitaliseringens effekter, möjligheter och hot. Projektet kommer bland annat att uppmärksamma var på länets landsbygd "vita fläckar" med sämre bredbandstäckning finns och var på landsbygden näringslivet är lokaliserat. Resultatet blir ett underlag att utgå ifrån vid den fortsatta fiberutbyggnaden.

Mötesplatsen - Smarta samhället är en utställning som skapades ur projektet Fiber till alla i Skåne och Blekinge. Utställningen kommer till Blekinge nästa år och kommer att visa den digitala tekniken i ett sammanhang. Bland annat kommer digital utveckling inom bland annat lantbruk, skola, sjukvård och i hemmet visas. En tanke är att i detta sammanhang kunna lyfta fram information om de grundläggande betaltjänsterna.

Vidare så driver Länsbygderådet i Blekinge projektet Lokala servicepunkter i Blekinge, vars mål är att utifrån lokala förutsättningar hjälpa till med att starta upp servicepunkter i länet. Att få hjälp med att betala sina räkningar kan vara en del av servicen.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har under året påbörjat en utvecklingsinsats i form av en utbildning om digitala betalningar. Utbildningen vänder sig främst mot gruppen äldre. Inom ramen för fyrlänssamarbetet i Kustlänsgruppen har ett utbildningsmaterial tagits fram. En första utbildning har hållits i Karlskrona och ytterligare en planeras äga rum innan årsskiftet.

Utbildningen visar på ett tydligt behov av att nå ut med mer kunskap inom området. Utbildningen lär på grundnivå ut hur internetbank, bank-ID, Swish med mera fungerar. Teori varvas med praktik. Deltagarna har med sig egna telefoner eller "plattor". Målet är att deltagarna efter utbildningen ska kunna genomföra digitala betalningar. Det finns möjlighet att under eller strax före utbildningen få hjälp med att installera nödvändiga program.

Utbildningen som genomfördes i Karlskrona fungerade bra, men några problem framkom. Framför allt med deltagarnas medhavda utrustning som i flera fall var för gammal eller inte uppdaterad. Det uppstod även svårighet runt lösenord.

Länsstyrelsen samarbetar med Region Blekinge inom ramen för det regionala serviceprogrammet. Bland annat driver regionen projektet; Stärkt regionalt servicearbete, där Länsstyrelsen finns med som samarbetspart. Projektets syfte är att utveckla och stärka kommersiell och offentlig service i länets gles- och landsbygdsområden. Detta för att utveckla hela Blekinge som en plats att leva i, bo, verka i och besöka.

Vidare har Länsstyrelsen en kontinuerlig dialog med regionens bredbands-samordnare runt länets bredbandsutbyggnad. De inom Landsbygdsprogrammet fördelade medlen till denna utbyggnad har förbrukats under året.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Digitaliseringen fortsätter på bred front, vilket underlättar tillvaron för många människor och verksamheter. Samtidigt får vi ett mer sårbart samhälle både vid störningar av den digitala infrastrukturen men också i och med att många människor riskerar bli mer avskurna från samhället om de inte kan, vill, har möjlighet eller råd att hantera datorer och smartphones.

Utvecklingen mot ett mer kontantlöst samhälle fortsätter. Fler butiker, andra verksamheter och offentliga inrättningar kommer endast erbjuda kontantfria betalningslösningar.

Att parallellt med den digitala utvecklingen kunna erbjuda stöd i form av t ex information och utbildningar inom området är angeläget idag och kommer att vara det framöver också. Det är viktigt att bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna fortsätter och att det vid behov är möjligt med olika regionala stödinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg.



## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången på grundläggande betaltjänster har under början av 2019 minskat i Dalarna för att sedan under årets andra halva bli bättre, bland annat tack vare statliga stödinsatser. Anledningen till denna ned- och uppgång beror delvis på att ClearOn AB sagt upp flertalet avtal avseende Kassagirot i Dalarna från Grövelsjön i norr till Fredriksberg i söder, områden där dessa ombud ofta varit ortens enda möjliga betaltjänstalternativ. I mer befolkade delar av Dalarna är situationen dock god. Bedömningen är således att tillgången på grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag i Dalarnas län. Dock kan vi se ett stödbehov av tre-fem ombud i de mer glest befolkade delarna av Dalarna (norra, västra, östra och södra) detta till följd av uppsägningarna från ClearOn. Detta är områden som marknaden själv inte kommer tillgodose behovet för, utan här krävs insatser från statligt håll för att kunna erbjuda betaltjänstlösningar.

När det gäller användandet och icke-användandet av grundläggande betaltjänster i Dalarna kan följande utkristallisering göras. Denna bakgrund ligger till grund för det nystartade projektet som kommer genomföras i Dalarna under 2019–2020 som syftar till att minska det digitala utanförskapet. Mer information om det följer längre fram i denna bevakningsrapport.

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

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Grunden för årets bevakningsarbete har bestått i att kartlägga och förstå förutsättningarna genom att använda Tillväxtverkets serviceverktyg Pupos. Detta verktyg ger en detaljerad och sofistikerad bild av läget i Dalarna gällande olika typer av servicepunkter och hur dessa är kopplade till den geografiska och demografiska spridningen i länet. Vidare ger verktyget bilden av hur eventuella nedläggningar av servicepunkter skulle drabba orter och samhällen, då både nattinvånare (mantalsskrivna), dagsbefolkning och upptagningsområde visas.

Arbetet med att bevaka tillgången av grundläggande betaltjänster i länet har också bestått av att resa runt och samtala med nuvarande, dåvarande och potentiella framtida betaltjänstombud på orter som har/skulle drabbas hårt av nedläggningar av befintliga ombudslösningar. Det är även i vissa fall orter som blivit av med sitt enda ombud.

Arbetet har även bestått av att följa lokala, regionala och nationella debatter och inlägg kring frågor som är kopplade till detta område. Att själv delta och vara involverad i olika möten, seminarier med mera är till stor hjälp i arbetet med kartläggningen av grundläggande betaltjänster. Region Dalarna, som vid årsskiftet tog över ansvaret för Dalarnas Regionala Serviceprogram, är en annan aktör som vi jobbar nära in på då tillgången till grundläggande betaltjänster är ett av de prioriterade områdena i programmet mellan 2014–2020.

### Betaltjänstsituationen i länet

I de större orterna i Dalarna (med regionalt mått mätt Falun, Borlänge, Mora, Ludvika, Avesta) är tillgången på grundläggande betaltjänster av Länsstyrelsen bedömd som god. Här har marknaden själv ”löst problemet” och flertalet olika aktörer finns på marknaden, även flera bankkontor finns på orterna. I andra delar av Dalarna (södra dalarna och kring Siljansområdet) uppvisar lokala sparbanker en god lokal närvaro där flertalet ombudstjänster kan genomföras. Även andra kommersiella aktörer finns representerade.

De orter/områden som vi identifierat som i riskzonen vid en eventuell nedläggning av ombud, då dessa saknar flera butiker/ombud och är glesbefolkade även med dalamått mätt, är Idre/Grövelsjön, Särna, Fredriksberg, Venjan, Malungsfors/Lima, Furudal/Dalfors och Bingsjö/Linghed/Svärdsjö.

Gottboden i Svärdsjö och Oreboden i Furudal har under 2018 erbjudit fullt Kassagirotjänst via ClearOn, och gjort detta på marknadsmässig basis, det vill säga utan statliga stödinsatser. Vid årsskiftet 18/19 sade ClearOn upp avtalet för Oreboden medan Gottbodens avtal sägs upp i halvårsskiftet 2019.

Tre ombud, Tempo Grövelsjön, OKQ8 Särna och Coop Nära Fredriksberg, har under 2018 mottagit någon form av stödinsats från Länsstyrelsen Dalarna för att verka som betaltjänstombud. Tempo Grövelsjön fick sitt avtal uppsagt vid årsskiftet 18/19 medan Coop Nära Fredriksberg självmant avsåg sig sitt ombudskap på grund av för lite nytta för butik och närsamhälle. Även deras medlemsorganisation Coop Mitt centralt har varit skeptiska till nyttan och meddelat att dem helst ser en borttagning av denna tjänst från butiken. OKQ8 Särna har ett giltigt avtal med ClearOn under hela 2019 och kan efter det bli objekt för stödinsatser.

I och med dessa förutsättningar kommer arbetet kring att få till en tillfredställande täckning av betaltjänstombud bestå mycket av kontaktskapande och besök av dessa potentiella ombud på geografisk och befolkningsmässig basis.

Länsstyrelsen har även fört diskussioner med Handlarn i Bingsjö och Handlarn Våmhusmacken som primärt varit intresserade av att bli ett fullt ombud för Kassagirotjänst via ClearOn. Dock har den initiala bedömningen från vår sida varit att befolkningsunderlaget och behovet i dessa orter varit för litet för att kunna rättfärdiga en statlig stödinsats avseende fullt Kassagirotjänst. Det är dock inte uteslutet att vi kan finna någon annan form av insatsstöd till dessa butiker som bättre speglar orten och dess närområdes behov.

Baserat på ovanstående läge har under 2019 följande butiker sökt och erhållit stöd från Länsstyrelsen Dalarna för att erbjuda fullt Kassagirotjänst som betaltjänstombud via ClearOn:

- Tempo Venjan
- Gottboden Svärdsjö
- Ica Supermarket Idreby

Det förs också diskussioner med Gagnef kommun (deponeringsbox för kontanter) och OKQ8 Särna (Kassagirotjänst via ClearOn) men i dessa fall är inget komplett ansökt eller beslutat.

## Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Samtliga kommuner i länet erbjuder någon form av kontantuttag, dagskassehantering och betalningsförmedling, även om en del av kommunens invånare har långa resvägar p.g.a. vissa kommuners geografiska storlek. Även bankkontor finns i samtliga länets kommuner även om samtliga storbanker inte finns representerade i varje kommun med kontor.

I Gagnef kommun finns enbart en deponeringsbox för kontanter (en så kallad SafePoint Share) där kommunen står som hyrestagare mot Loomis. Denna lösning handlar om att flera kunder delar på samma värdeskåp, där de gör sina kontantdeponeringar, vilken sedan blir tömd av Loomis. Det deponerade beloppet finns vardagen efter tillgängligt på det uppgivna bankkontot. De lokala bankkontoren i kommunen hanterar inte längre kontanter för insättning. Denna deponeringsbox är sedan ett tag tillbaka trasig, vilket innebär att samtal förs mellan Gagnef kommun och Länsstyrelsen Dalarna om möjliga finansieringsalternativ.

Det finns i Dalarnas län flera orter med i storleksordningen 1000–1500 invånare som saknar ombudstjänster avseende grundläggande betaltjänster. Även om den direkta närheten saknas, så finns allt som oftast ett alternativ i en närbelägen större ort. Därför är fallen som nämndes i föregående avsnitt viktiga.

När det kommer till rent kontantuttag påminner situationen i Dalarna om den i resterande del av riket; kontantuttagen och således kontantanvändningen minskar från år till år sett under en längre tid. I Dalarna tog befolkningen ut 1,1 miljarder under första halvan av 2019, en minskning med 12 procent jämfört med samma period 2018. Mest kontanter togs ut i Ludvika, i snitt 846 kronor per månad, medan man i Gagnef tog ut minst pengar, 391 kronor per månad.<sup>32</sup>

Statistiken ovan kommer från Bankomat och deras genomförda Sifo-undersökning för 2019. Det ska också tilläggas att andra aktörer inom kontantuttag även förekommer i Dalarna. Dock ger ovannämnda bild en bra återspeglning av verkligheten, då Bankomat bedöms som marknadsledare.

Dalarna har också en ganska omfattande besöksnäring, inte minst från Norge, vilket medför att bland annat norska kontanter accepteras på flera håll som betalmedel. Detta ställer krav på att företagen har möjlighet att deponera och hantera sina dagskassar, då Sverige generellt sett ligger långt fram i frågor som rör digitala betalmedel, vilket inte alltid är fallet i andra länder vars invånare oftast använder kontanter i större utsträckning.

---

<sup>32</sup> DT-artikel den 30/9 ”Dalfolkets kontantuttag från Bankomat minskar”, uttag per person och månad i Dalarna under första halvan av 2019), SIFO-undersökning beställt av Bankomat.

## **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Dalarna har generellt sett en god digital infrastruktur och utbyggnaden av fiber når varje år nya toppar. Frågor om bredband och fiber har länge haft en framskjuten placering och är kanske en av de mest grundläggande frågorna i länets regionala serviceplan. Det finns fortfarande ett och annat geografiskt område som saknar tillfredställande uppkoppling i länet, men detta bedöms så pass begränsat att det inte ska klassas som ett stort problem.

Dalarna arbetar på flera fronter för att minska det digitala utanförskapet när det gäller grupper i samhället som bedöms som riskgrupper, exempelvis nyanlända, äldre och funktionsnedsatta. Bland annat har Länsstyrelsen Dalarna en godkänd projektansökan via PTS avseende ett tvåårigt projekt som syftar till att nå dessa grupper i deras närmiljö. Även andra aktörer som Region Dalarna och Länsbiblioteket har bedrivit liknande insatser under året.

Projektet som Länsstyrelsen Dalarna kommer arbeta med under 2019 och 2020 syftar till att minska det digitala utanförskapet och få fler personer digitalt delaktiga och att använda de betaltjänstlösningar som staten hjälper till att finansiera i länet.

## **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Följande butiker/lokala ombud kommer Länsstyrelsen Dalarna ha extra noggrann dialog med kring ombudslösningar, då de verkar som nyckelaktör i sin bygd, och idag inte mottar någon stödsats:

- Fjällbua Grövelsjön
- Handlarn Bingsjö
- Oreboden/Ica Nära Furudal
- Coop Nära Fredriksberg

Flera andra orter kan bli aktuella, lite beroende på hur utvecklingen sker med ClearOn eller andra leverantörer av grundläggande betaltjänster. Bland annat det geografiska området kring Västerdalarna.

Det ska också nämnas att vissa butiker som blivit uppsagda av exempelvis ClearOn inte enbart sett uppsägningen som något negativt, då arbetsuppgifterna som betaltjänstombud ibland betraktats som relativt betungande, tidskrävande och inneburit begränsad ekonomisk vinst. Arbetet har istället betraktats mer som en samhällelig tjänst åt butikens närområde. Även det faktum att den upplevda rånrisken tros öka ska inte negligeras. Ett exempel på detta är Coop Fredriksberg, där butiken själv kan tänka sig att i fortsättningen erbjuda tjänster inom grundläggande betaltjänster, men där istället huvudmannen bakom butiken, Coop Mitt, ställer sig tveksam, trots att det är känt att butiken har en god chans att få sina nettokostnader betalade i och med sitt geografiska läge och bygdens sårbarhet.



### *Kontanter i krissituationer och vid krisberedskap*

Tre av fyra invånare i Dalarna vill ha kvar kontanter som möjligt betalmedel vilket är en ökning med två procent jämfört med året innan enligt en Sifo-undersökning på uppdrag av Bankomat i januari 2019.<sup>33</sup> Anledningen till detta kan vara en ökad medvetenhet bland länets medborgare om riskerna med en alltför stor tilltro till enbart digitala lösningar. Statistik om uttag av kontanter i Dalarna under 2018 visar samma tendens, nämligen att folks medvetenhet om kontanter som betalmedel tenderar att öka.

Även i Länsstyrelsen Dalarnas folder ”krishantering i Dalarnas län – strategi för samverkan och ledning (2015)”, framgår vikten av en säker och rimlig tillgång på kontanter, främst via privata aktörer som då tillgodoser tillgången för privatpersoner och företag.

Likt resten av Sveriges medborgare fick även invånarna i Dalarna Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) broschyr ”Om krisen eller kriget kommer” (2018). I den framgår att man ska ha kontanter i mindre valörer hemma som en form av hemberedskap i händelse av mindre eller större incidenter.

Således kan det slås fast att information har spridits i länet via olika myndigheter, där budskapet är att se till att ha en viss mängd kontanter hemma.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Ett troligt scenario som avspeglar resten av riket och den ökade digitaliseringen är att fler och fler invånare kommer lösa sina bank- och betalärenden via olika typer av digitala betaltjänster och appar. Det kommer dock fortsatt finnas grupper i samhället som inte kan tillgodogöra sig den nya tekniken av olika anledningar, vilket utvecklats tidigare i denna bevakningsrapport, och för att inte dessa människor ska fastna i ett digitalt utanförskap är det viktigt att länsstyrelsen fortsätter med stödinsatser på de orter där marknaden inte kommer kunna göra det. Dessutom, blir ansökan om projektet kring digitalt utanförskap verklighet kommer den framtida utvecklingen i Dalarna kring betaltjänstfrågor och digitalisering syfta till att minska det digitala utanförskapet.

Dalarna visar en sårbarhet med många mindre småorter där det oftast bara finns en butik och skulle den försvinna innebär det långa resvägar för både betalärenden och övrig kommersiell service. Denna utveckling följs noga av Länsstyrelsen och Region Dalarna, vilket betyder att särskilt driftstöd betalas ut till 14 butiker i Dalarna under 2019.

---

<sup>33</sup> Dala-Demokraten den 4:e maj 2019, SIFO-undersökning beställt av Bankomat.

Det kan även snart vara möjligt att betala med Swish i utlandet.<sup>34</sup> Håller den utvecklingen i sig kommer det snart även vara så att utländska besökare kommer ha Swish och betala mer och mer med digitala hjälpmedel.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Wilhelm Kyrk.

---

<sup>34</sup> <https://omni.se/snart-mojligt-att-betala-med-swish-aven-i-utlandet/a/naboAo>.



# Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms i dagsläget som i stort tillfredställande. De personer som inte har möjlighet eller förmåga att anpassa sig till den digitala utveckling som sker och den snabba avvecklingen av kontanter upplever tillgången till de grundläggande betaltjänsterna begränsad. De grupper som är särskilt sårbara är äldre personer, personer med funktionsvariationer samt nyanlända.

Under det senaste året har tillgången till grundläggande betaltjänster minskat i länet. Forex som var ett bankkontor som hade kontanthantering har stängt under våren 2019. När Sparbank har meddelat att de kommer att stänga kontoret i När och gå ihop med Sparbanken Gotland under hösten 2019. Det är ytterligare två bankkontor på landsbygden som har slutat med kontanthantering. Det har även blivit färre uttagsautomater i länet.

Under de senaste fem åren har förändringar skett i infrastrukturen för de grundläggande betaltjänsterna. Framförallt under 2015 och 2016 skedde stora förändringar med nedläggning av flera bankkontor på landsbygden samt att flera av de bankkontor som var kvar slutade med kontanthantering. Under 2019 går det att se ytterligare minskning gällande tillgången till grundläggande betaltjänster.

Möjligheten att betala räkningar kontant är begränsad eftersom få bankkontor har kontanthantering. Det finns fortfarande bankkontor i de större tätorterna på landsbygden; Hemse, Slite, Klintehamn, Roma, Fårösund och Stånga.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts främst genom intervjuer med berörda organisationer, företag och personer. Länsstyrelsen har deltagit vid mässor och evenemang. Enkät har delats ut till deltagare på en mäsas och en enkät har sänts ut till pensionärsorganisationer.

Bevakning av media har genomförts kontinuerligt under året. Pupos serviceanalys som tillhandahålls av Tillväxtverket har använts för att ta fram statistik gällande tillgång till grundläggande betaltjänster.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Det finns endast tre bankkontor kvar i länet som hanterar kontanter, vilket är en stor förändring jämfört med 2018. Antalet bankkontor som hanterar kontanter har halverats sedan föregående år. Sparbanken Gotlands kontor i Stånga och Roma har fortfarande kontanthantering, samt ett av Handelsbankens kontor i Visby där de har begränsade öppettider för kontanthantering.

Bankomat har gjort en omstrukturering av sitt automatnätverk. De har tagit bort äldre Bankomater som sitter i anslutning till bankkontor och samlat automater i så kallade kontantcenter, där det finns möjlighet att både ta ut och sätta in kontanter samt kunna ta ut utländsk valuta. Bankomat försöker placera sina automater centralt i gallerior eller liknande där det är väl upplyst och passerar folk hela tiden. Det finns en uttagsautomat på Gotland där man kan ta ut utländsk valuta, euro, US dollar och brittiska pund. Bankomat anger att uttag av utländsk valuta har ökat mycket under 2019. Anledningen till att uttaget av utländsk valuta ökat kan bero på att Forex stängde sitt kontor i Visby under våren 2019.

Det finns numera två insättningsautomater på Gotland, båda är placerade i Visby. Bankomat har så kallade recycling-automater där det går att både sätta in och ta ut kontanter. Möjligheten att kunna sätta in kontanter i automat är viktig när det är så få bankkontor som har kontanthantering. Bankomat meddelar att de försöker ha samma geografiska täckning för sina automater, dock har antalet automater per ort blivit färre. När det gäller Gotland kan man se färre bankomater i Visby än tidigare år.

Att flera uttagsautomater har stängt i Visby påverkar bland annat turismen och kryssningsresenärer. Många av dessa som besöker Visby tar gärna ut kontanter. Vid anlop av stora kryssningsfartyg blir det kö utanför den enda uttagsautomaten som finns i Visby innerstad vid Stora Torget. Visby centrum arbetar för fler uttagsautomater i Visby, gärna närmare kryssningskajen samt på flygplatsen.

Under året har det rapporterats i media om att flera personer på Gotland, framför allt äldre har blivit utsatta för bedrägeri där personer som ringer upp uppmanar dem att logga in på sin bank med Bank-Id. I samband med detta har de blivit av med stora summor pengar på sina bankkonton. Polisen på Gotland har gått ut med information där de varnar för falska telefonsamtal och uppmanar till att aldrig använda sin bankdosa eller bank-id på uppmaning av någon som ringer.

I samband med Seniorsmässan i Hemse delades en enkät ut till deltagare för att få kunskap om deras betalningsvanor. Av de som besökte mässan och

svarade på enkäten var det många som hade dator eller smart telefon och betalade sina räkningar via internetbank. Det framkom också att många ännu använder sig av bankernas möjlighet att betala räkningar via kuvert, namnet varierar beroende på bank, KuvertGiro, Girobetalning, Kuverttjänst eller betalservice via kuvert är några av namnen som de olika bankerna använder. Detta visar på att denna möjlighet att betala räkningar är viktig för många personer när det innebär en stor kostnad att betala räkningar över disk.

Det kommer nyanlända till Gotland varje år, men antalet i dagsläget är lägre än åren 2015-2016. Problemen är fortfarande att många av de nyanlända har språk- och skrivsvårigheter som gör det svårt för dem att hantera digitala betalningar. För en del kan problemet vara att komma ihåg koden till sitt betalkort. Region Gotland hjälper till med lösningar för att betala och öppna bankkonto. De personer som är nyanlända och har svenska som andraspråk kan besöka medborgarplatsen som administreras av Region Gotland. Vid medborgarplatsen kan man få hjälp med praktiska frågor såsom att öppna bankkonto, ladda ner appar för bank, Bank-ID och Swish. Medborgarplatsen erbjuder även en digital introduktionskurs för nyanlända på deras modersmål.

De digitala betaltjänsterna fortsätter att öka såsom Swish och betalningar med kort. Swish ses av många föreningar och små företag som en bra tjänst då kontanter kan vara svårt att hantera samt innebär kostnader att bli av med. Swish innebär dock en kostnad för föreningar och företag för varje transaktion som genomförs. Mindre summor kontanter sätter föreningar och företag in via bankomats insättningsautomater. Föreningar som får in mycket mynt i samband med lotterier anger att det kan vara svårt att sätta in mynt på konto. De företag som har större dagskassar har avtal med Loomis.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Betaltjänstsituationen i länet har försämrats det senaste året. Av de 10 bankkontoren som finns kvar, är det endast tre av dem som ännu hanterar kontanter. Antalet uttagsautomater har minskat i Visby. Möjligheten till att kunna ta ut kontanter är 28 stycken, enligt statistik i Pupos serviceanalys och information från Bankomat. Fördelningen är 25 uttagsautomater och 3 bankkontor med kontanthantering. En del dagligvarubutiker erbjuder även uttag av kontanter i mån av tillgång i kassan.

Andelen personer på Gotland som har längre än 10 kilometer till närmaste kontantuttag blir 19 procent när bankkontoret i När stänger, jämfört med 17 procent under 2018. På de orter där bankkontoren har slutat hantera kontanter har de fortfarande uttagsautomater. Det finns ingen person på Gotland som har längre än 3 mil till närmaste kontantuttag.

Att lämna in dagskassar är möjligt på 8 ställen, samma som föregående år. I antalet ingår två stycken Bankomat där insättningar kan göras till konto.

Antalet insättningsautomater har tidigare år endast varit en, vilket bedömts som en sårbar punkt när den var ur funktion. Det finns 4 serviceboxar som Loomis administrerar. Sparbanken Gotlands två bankkontor tar emot dagskassor. Möjligheten att lämna dagskassor finns både på södra och norra Gotland. Det har framkommit uppgifter under året från Loomis att de kan komma att ändra sin infrastruktur i länet gällande serviceboxar.

Det finns ännu 10 bankkontor i länet där det finns möjlighet att betala fakturor, tre av bankkontoren erbjuder möjligheten att betala kontant.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Gotland har ett väl utbyggt fibernät över hela ön. Fiberutbyggnaden bedömdes som slutförd 2017. Bredbandskartan.se anger att 95 procent av hushåll och företag på Gotland har tillgång till bredband, även mobiltäckningen är 95 procent eller mer. I samband med att fiber- och mobilnätet byggts ut har kopparnätet börjat avvecklas.

Möjligheten till att kunna betala digitalt är i stort bra, det finns ännu områden där täckningen inte är tillräcklig för att kunna genomföra digitala betalningar. Det har framkommit information om att det vid större evenemang kan vara svårt att genomföra betalningar med Swish på grund av överbelastning av mobiltelefonnätet. Eftersom många idag inte har kontanter på sig blir det ett stort problem när Swish inte fungerar, både för företagare som inte kan sälja sina varor och för privatpersoner som inte kan genomföra sina köp.

Det finns flera föreningar och organisationer som genomför utbildningar och kurser gällande digital delaktighet. Region Gotland har utbildningar för äldre och nyanlända. Pensionärsorganisationer erbjuder utbildningar för sina medlemmar och IT-support, utbildningsorganisationer har utbildningar samt en del banker erbjuder utbildning då främst för sina applikationer.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

I Gotlands län finns två uttagsautomater som är finansierade via statligt stöd för tillhandahållande av grundläggande betaltjänster. Utagsautomaterna finns i Stenkyrka på norra Gotland och i Katthammarsvik på östra Gotland. Orterna där uttagsautomaterna finns är turisttåta områden under sommarmånaderna och har tidigare utpekats som områden där tillgången till kontantuttag varit begränsad. De båda stödfinansierade uttagsautomaterna bidrar till bättre tillgänglighet gällande kontantuttag på landsbygden.

Länsstyrelsen i Gotlands län har under 2019 genomfört utbildningar i digitala betalningar i samarbetet Kustlänsgruppen. Kustlänsgruppen är ett samarbete mellan Länsstyrelsen i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland. Under våren 2019 har det genomförts tre utbildningar i Visby och Hemse. Två av utbildningstillfällena genomfördes i samarbete med Region Gotland och Seniorernas mötesplats. Utbildningen i digitala betalningar ger deltagarna kunskap i hur de betalar via sin smarta telefon eller surfplatta.

Deltagarna får hjälp att ladda ner appar för Bank-ID, sin bank och Swish, de får sedan information om hur de använder de olika funktionerna.

Utbildningen innefattar information om säkerhet och visar en film gällande ett samtal om bedrägeri där personen som ringer anger sig vara från personens bank för att komma in på personens Bank-ID och bankkonto. Att informera om säkerhet vid användandet av digitala betaltjänster är viktigt för att de personer som använder sig av dessa ska känna sig trygga i användandet.

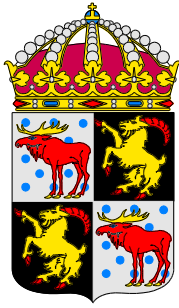
Region Gotland har beslutat om ett regionalt serviceprogram 2014–2020. Region Gotland och Länsstyrelsen i Gotlands län samarbetar med en del av frågorna och de grundläggande betaltjänsterna har Länsstyrelsen det största ansvaret för. I det regionala serviceprogrammet prioriteras insatser som motverkar att serviceställen läggs ner. Serviceställen som prioriteras är de där avståndet till närmaste annat serviceställe överstiger 10 kilometer och där insatser för minskad energiåtgång i verksamheten görs.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Kontantuttagen har minskat i hela landet under 2019 och så är fallet också på Gotland, Länsstyrelsen bedömer det troligt att den utvecklingen kommer att fortsätta. Användandet av digitala betaltjänstlösningar leder till att kontantanvändningen minskar och kan leda till dyrare hantering av kontanter. Sker det förändringar i infrastrukturen för kontanthantering med färre serviceboxar och färre uttagsautomater på landsbygden kommer behovet av olika stödinsatser att öka.

Det ökade användandet av digitala betaltjänster kommer även att öka behovet av utbildningsinsatser för att minska det digitala utanförskapet. Det är även viktigt att de som inte har möjlighet att vara digitala fortsatt kan utföra sina betalningar.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ylva Tevell.



# Länsstyrelsen Gävleborg

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen konstaterar att det finns brister i tillgången till grundläggande betaltjänster i länet framförallt för vissa grupper av invånare. Största orsakerna är litet befolkningsunderlag och stora avstånd till service.

Tillgången till uttagsautomater, dagkassehantering och serviceboxar har alla minskat med någon enhet mot föregående år. Denna nedåtgång har dock mattats av något. Ser man några år längre tillbaka i tiden var den nedåtgående kurvan mycket brantare. Avmattningen torde till stor del bero på att det numera inte finns så många enheter kvar att dra in.

Det finns tendenser till att fler aktörer, åtminstone på de större orterna, går in för att bli kontantfria.

Mobiltäckningen och den digitala uppkopplingen är förhållandevis god i länet. Det finns dock fortfarande områden där mobiltäckningen och uppkopplingen inte är tillfredställande.

Två betaltjänstombud har blivit uppsagda av ClearOn under året. Lokalbefolkningen som har drabbats har hittat andra lösningar även om det blivit mer omständligt och tidsödande för dem att uträtta sina ärenden.

Tydligt är att de som har gått i pension de senaste åren har relativt goda kunskaper i datorhantering och kan därför uträtta mycket av sina ekonomiska förehavanden digitalt.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom intervjuer, enkätutskick och möten med pensionärer, pensionärsorganisationer, bygdeföreningar, föreningar för funktionsnedsatta, bibliotekspersonal och föreståndare för livsmedelsaffärer på landsbygden.

Tillväxtverkets verktyg Pupos serviceanalys har använts för att få en tydlig överblick över tillgänglighetsproblematiken för betaltjänster i länet.



Länsstyrelsen har förutom medverkande på den nationella betaltjänstkonferensen även deltagit på flera arrangemang med koppling till betaltjänstfrågorna. Myndigheten har också bjudit in till och deltagit i simuleringspelet "Om betalssystemet kraschar" samt deltagit vid två "60-plusmässor".

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Länsstyrelsen kan konstatera att det finns brister vad gäller grundläggande betaltjänster. Bristerna utgörs framförallt av tillgången till betaltjänster och svårigheter för vissa grupper av invånare att använda tillgängliga betaltjänster.

Att digitala betaltjänstlösningar används i allt större utsträckning inom alla befolkningsgrupper löser en del av den grundläggande betaltjänstproblematiken för både enskilda medborgare, företagare och föreningar. Det förutsätter dock att mobiltäckningen är god och bredbandsutbyggnad är genomförd. Tyvärr finns det fortfarande några så kallade vita fläckar i länet där uppkopplingen inte är tillfredsställande.

Glesbygdsproblematiken är av fysisk art och går naturligtvis att lösa om det sätts in tillräckligt med resurser som överbygger stora geografiska avstånd och litet befolkningsunderlag.

Geografiskt sett är det boende i länets nordvästra delar som har de längsta avstånden till grundläggande betaltjänster. Vid en analys med hjälp av verktyget Pupos serviceanalys kan vi konstatera att om till exempel möjligheten till kontantuttag skulle tas bort i Loos i nordvästra Gävleborg skulle det innebära att 760 personer skulle få mer än 40 kilometer till närmaste möjliga ställe att ta ut kontanter på. I dagsläget i området kring Loos är det endast 46 personer som har mer än 40 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet.

I synnerhet företag inom turism- och upplevelsebranschen kan ha svårigheter med digitala betalningar. Det beror dels på tekniska orsaker på grund av deras geografiska placeringar och dels på att många turister, framförallt från utlandet, helst vill betala med kontanter på grund av kortavgifter och integritetsskäl. De företagen måste åka långa sträckor för att deponera kontanter.

Det är framförallt *äldre* pensionärer som uttrycker osäkerhet när det gäller användning av digitala tjänster och irritation över att banker och företag tar för givet att alla är uppdaterade, uppkopplade och införstådda med ett nytt språkbruk. Många känner sig mest bekväma med att använda kontanter och upplever att de har bättre kontroll över sin ekonomi med kontanthantering och att det är svårt att komma ihåg koder och hantera appar. De efterfrågar i hög utsträckning personlig service.

Om vi ser till samtliga pensionärer som har tillfrågats, inte bara de *äldre* pensionärerna, så är kortbetalning det vanligaste betalningssättet. Nästan alla säger också att de alltid har lite kontanter med sig för säkerhets skull.

Situationen för personer med funktionsnedsättning är som tidigare år inte tillfredsställande. Med nedläggningar och indragningar följer allt längre avstånd till serviceställen och behovet av hjälp från omsorg och anhöriga ökar.

Vid intervjuer med bibliotekspersonal på flera orter framkommer att de under vissa perioder blir mycket hårt belastade med framförallt nyanlända människor som behöver datorhjälp för bankärenden och ifyllande av ansökningar och liknande som myndigheter kräver in. Ofta hänvisar banker kunder till biblioteken för att få hjälp. Bibliotekspersonal har kontaktat bankerna och frågat om inte de i stället kan hjälpa till med bankärenden. Bankerna har meddelat att de kan ge sådan hjälp och support men att det kräver att kunden är mycket aktiv och "ligger på" för att få hjälp. Flera banker har sagt att de ska ordna med en lättillgänglig plats för kunder att komma med frågor men det är ingenting som bibliotekspersonalen har sett förverkligats.

Hemtjänstpersonal uppger också att de hjälper till med användningen av betaltjänster så mycket de kan men att de känner stor osäkerhet om vad som är juridiskt korrekt.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Antalet uttagsautomater har fortsatt minska men är nu nere på en så låg nivå att minskningen har planat ut. Uttagsautomater finns i alla kommuner men i Ockelbo kommun finns endast en automat.

Ställen med dagkassehantering med kontoinsättning över disk har halverats sedan förra året och finns nu på sex ställen i fyra av länets tio kommuner.

Dagkassehantering över disk i butik har haft en drastisk nedgång sedan förra året och nu återstår endast tre stycken sådana i vårt län jämfört med föregående års tio stycken. Servicebox finns det en per kommun utom i de tre största tätorterna där det finns mellan två och fyra stycken.

ClearOns uppsägning av betaltjänstombud har skett i Loos och Ramsjö. Betaltjänstombudens etableringar var mycket uppskattade av befolkningen. Vi förväntade oss därför starka reaktioner när de sades upp. Reaktionerna uteblev dock och ombuden konstaterar att de som var i behov av ombudens tjänster har löst det på annat sätt. Det kan till exempel vara släkt och vänner som hjälper till eller till viss del kommunernas servicepunkter.

I centrala Hudiksvall ska ett "kontantcenter" öppna. Pressansvarig på Bankomat AB konstaterar i ett reportage i lokaltidningen att "Vi vill ha det mer lokalt genom att placera bankomaterna där människor samlas". Lite

längre ner i artikeln framkommer att en befintlig uttagsautomat ute på stan precis har stängts.

Stora aktörer som exempelvis IKEA vid Valbo köpcentrum, Åhléns varuhus i centrala Gävle och hemmaarenan i Gävle för ishockeylaget Brynäs är numera kontantfria. Enligt arenans hemsida uppges kostnadsskäl och minskad rånrisk som anledningen till beslutet.

De innehavare av livsmedelsbutiker, framförallt de på landsbygden, som vi har pratat med säger att de har kvar kontanthantering som en service. För att behålla ett så stort kundunderlag som möjligt tillmötesgår de kundernas önskan i största möjligaste mån. Vidare får de butiker som även fungerar som servicepunkter ta på sig en stor del service kring betaltjänster.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

I Gävleborg finns det ett stadsnät i varje kommun och det är de som till största delen har stått för bredbandsutbyggnaden i länet. Enligt PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning och definitionen *it-infrastruktur i absolut närhet*, det vill säga kanalisation är på plats men inte försedd med upplyst fiber, har i tätbebyggda områden 93 procent av hushållen tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s och för företag är motsvarande siffra 89 procent. Om vi ser till det som benämns glesbygd är det däremot endast 46 procent av hushållen och 51 procent av företagen som har tillgång till fast och snabbt bredband.

Bredbandsutbyggnaden har nu kommit så långt ut i ”kapillärerna” att kostnaderna blir mycket höga. Det är därför nödvändigt att undersöka möjligheterna till alternativa lösningar till nedgrävd fiber.

På frågan om hur utbud och efterfrågan ser ut gällande kurser som rör datorhantering och digital användning svarar pensionärsorganisationernas distrikt samstämmt. Alla utom ett distrikt anger att det finns en efterfrågan men att den har minskat jämfört med för några år sedan. Någon kurs per termin anordnar alla distrikten. Ett distrikt svarade att efterfrågan är fortsatt lika stor som tidigare och att också har en dag i veckan med öppet hus för hjälp med enklare problem och frågor som kan uppstå vid digitalt handhavande.

Bibliotekspersonal i länet hjälper till så mycket de kan. Nyanlända är en grupp som särskilt ofta efterfrågar deras hjälp. Det är dock endast Gävle stadsbibliotek, av de bibliotek vi har intervjuat, som har en anställd person som har som arbetsuppgift att jobba specifikt med datoranvändningsupport.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsens arbete med insatser och bevakning av situationen kring grundläggande betaltjänster utförs av handläggare på myndigheten som också arbetar med genomförandet av det svenska landsbygdsprogrammet 2014–2020 och som har god kontakt med de som arbetar med länets regionala

serviceprogram. Det ger goda synergieffekter och samverkan med programmen och mellan stödinsatser.

Det har inte tillkommit några nya stödinsatser under året. Länsstyrelsen har däremot stöttat och givit support till de redan etablerade insatserna i Loos, Österfärnebo och Vallsta.

I länet har det etablerats flera nya kommunala servicepunkter. Frågan har väckts om det är möjligt att använda dessa redan etablerade "landmärken" för att ge support vid digital användning och därmed bidra till att minska det så kallade digitala utanförskapet. Inte minst i Loos efter det att ClearOn sa upp betaltjänstombudet har den funderingen väckts och flera vänder sig numera till servicepunkten där för att få hjälp.

Möjligheten att lösa in värdeavier är något som Ramsjöborna särskilt saknar efter att ClearOn sa upp betaltjänstombudet där.

I länet har det länge endast varit möjligt att betala sjukvårdskostnader via faktura. Region Gävleborg planerar att etablera så kallade "betalpunkter" runt om i länet som möjliggör kontantbetalning. Länsstyrelsen följer med stort intresse den utvecklingen och har påtalat att myndigheten gärna ser ett samarbete kring det. Kanske skulle även andra räkningar än sjukvårdsfakturor kunna betalas vid sådana "betalpunkter"?

Länsstyrelsen Gävleborg ingår i arbetsgruppen "Förordningar och föreskrifter" och har deltagit i fem Skypemöten och ett fysiskt möte i Gävle. Dessutom anordnades "Regionmöte norr" i Gävle i år.

Information om bevakningsarbetet och möjliga stödinsatser har gjorts vid informationsträffar, mässor, "Lanthandlare på slottet"-träff och andra möten med människor och aktörer som berörs av dessa frågor.

Enkäter har använts och samtal har förts vid exempelvis 60-plusmässor, möten med företrädare för bland annat pensionärsföreningar, funktionsnedsatta och bibliotekspersonal för att försöka ringa in behoven av stöd- och utvecklingsinsatser och vad som skulle kunna vara realistiskt att genomföra.

I september arrangerades en dag med simuleringsspelet "Vad händer om betalssystemet kraschar?" i Högskolan i Skövdes regi. Det är ett forskningsprojekt finansierat av Myndigheten för skydd och beredskap där man med hjälp av datorsimulering får se följderna och effekterna av åtgärder som deltagarna föreslår under övningen. Deltagarna bestod av en blandning av offentliga och privata aktörer.

Region Gävleborg har ansvaret för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen och Region Gävleborg har under året, på handläggarnivå, haft flera avstämningmöten för utbyte av information och samarbeten där det varit möjligt.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

I och med en mer heltäckande bredbandsutbyggnad och ökad digitalisering bedömer vi att efterfrågan på grundläggande betaltjänster kommer att minska. En ökad digitalisering medför dock en ökad sårbarhet för intrång och avbrott vilket är en utmaning att hantera.

Digitaliseringsprocessen har hittills gått fort och de flesta aktörer som haft möjlighet har anammat den. Den snabba och omfattande utvecklingen har dock medfört att vissa grupper i samhället hamnat i ett utanförskap.

Det är därför av största vikt att stödmöjligheter fortfarande finns kvar så att det digitala utanförskapet kan minimeras.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Håkan Sundelin.



# LÄNSSTYRELSEN

## HALLANDS LÄN

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Under 2019 verkar det som om gränsen har nåtts för vad vissa hallänningar tycker är acceptabelt när det gäller grundläggande betaltjänster. Ute på mässorna möter Länsstyrelsen nu många förtvivlade människor. Digitala samhällstjänster underlättar för majoriteten men inte för alla, endast 7 av 10 använder digitala samhällstjänster enligt statistik. För de som står utanför detta digitala samhälle blir livet svårt och krångligt.

Förra året ansåg Länsstyrelsen att tillgången på grundläggande betaltjänster var tillfredsställande i stora delar av länet men inte överallt. Nu anser 60–70 procent av de tillfrågade att tillgången har försämrats och därmed inte är tillfredsställande längre. Det gäller för äldre men även för den breda allmänheten. Detta är ett mycket påtagligt trendbrott. Problemen är olika, allt ifrån dålig mobiltäckning för Swish och kortterminaler, långsam fiberutbyggnad, fler digitala tjänster, busslinjer läggs ner, bibliotek läggs ned, sms parkeringsappar som kräver smartphones, kostnad för smartphones, olika personliga funktionsnedsättningar mm.

På News55 Seniorevent i Halmstad besökte många Länsstyrelsens monter och framförde sina åsikter. En kvinna vittnade om att hon kan inte ens kan beställa biljetter på SJ längre då hon inte har någon fiberuppkoppling hemma. Många känner sig helt beroende av anhöriga som kan hjälpa dem med olika digitala tjänster. Andra vittnar om att de inte kan handla på vissa ställen för att de inte har Swish. Andra att Swish inte fungerar för att mobiltäckningen är dålig.

Många äldre poängterar att autogiro är det bästa betalningssättet. Med autogiro betalas hyra, el, telefon med mera på rätt dag och man slipper besvär med krångliga system. Vikten av att ha kvar brevgiro poängterades.

Länsstyrelsen anser inte att tillgången är tillfredsställande i länets två största kommuner Halmstad och Kungsbacka, vilka har cirka 100 000 invånare vardera.

Här har föreningslivet problem med insättning av sedlar och mynt.

### **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Arbetet har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media, möten med kommuner och föreningar och "Hela Sverige ska leva". Länsstyrelsen har medverkat under två dagar i oktober på seniormässan News55 Seniorevent i Halmstad. Där hade Länsstyrelsen scentid båda dagarna med presentation av Länsstyrelsens bevakningsarbete och beskrivning av "Betaltjänster i förändring". Intresset var stort och många kom efteråt till Länsstyrelsens monter för att lämna synpunkter och för att fylla i Länsstyrelsens enkät vilken är kopplad till denna rapport. I augusti månad besöktes "Betalningshjälpen" turné i Ullared. Betalningshjälpen är ett initiativ från Mastercard som i samarbete med Sveriges banker och SPF Seniorerna som vill informera och inspirera till nya sätt att sköta betalningar på. De Synskadades Riksförbund har svarat på frågor kring deras problem och möjligheter.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har analyserats i verktyget Pupos Serviceanalys.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Flera bankkontor har upphört att hantera kontanter och bankerna hänvisar till uttagsautomater och insättningsautomater. Under året har ytterligare fyra serviceboxar tagits bort och föreningslivet upplever nu stora problem med att "banka" sedlar och mynt. Bankerna hänvisar till insättningsautomater men många föreningsaktiva känner sig otrygga med dessa. I Halmstad och Kungsbacka står dessa inne i köpcentra eller torggarage. Att stå där och mata in flera tusen kronor samtidigt som massor med människor passerar bakom ryggen, känns inte bra. Maxinsättningen på 10 000 kr per vecka och skrynkliga sedlar är andra problem. Särskilt de som har dansverksamhet får in mycket kontanter och får åka till automaten flera gånger.

Mynt för företag hanterar endast Sparbankskontoren och ClearOn-ombuden. Många går över till digitala lösningar som Swish eftersom infrastrukturen för kontanter är bristfällig.

Det finns olika grupper i samhället som av olika anledningar inte har betalkort eller Swish. Man beräknar att 10 procent av befolkningen eller 33 000 i Halland är digitalt utanför. Dessa känner sig utanför i vårt digitala samhälle där många butiker men framförallt hotell och restauranger inte tar kontanter längre.

Behovet av kontanter har minskat i takt med att ny teknik kommit och fler och fler går över till alternativ som kort och Swish. Många äldre tycker att kort är bra då de får mindre kontanter hemma och därmed minskad stöldrisk. Vissa vill inte använda kort för de är rädda för att tappa bort kortet och/eller glömma koden. De känner sig otrygga med kortet. De känner att de har hela sitt bankkonto med sig. Kreditkort som genererar en faktura kan då vara ett bra alternativ.

Swish är jättebra i många lägen, både mina undersökningar och allmänna undersökningar visar att drygt 70 procent använder Swish varje månad eller oftare.

Många har dock inte tillgång till Swish då de saknar smartphone och mobilt BankID. Vissa litar inte på tekniken bakom Swish och andra har svårt för att hantera tekniken. Vissa tycker att telefonerna är för dyra och efterlyser billigare smartphone som klarar Swish, mobilt BankID och parkeringsappar. Många äldre har fått problem med syn, rörlighet, eller andra sjukdomar vilket gör att de får problem med ny teknik som datorer, Swish, parkerings appar, sms till offentliga toaletter med mera. Många vill inte fråga om hjälp, andra har barn och barnbarn som hjälper dem, men barnen är inte alltid tillgängliga när behov uppstår. Detta förväntas vara ett fortsatt problem då sjukdomar kan drabba många hela tiden.

Personer med olika funktionsnedsättningar använder kort och Swish i stor utsträckning. Detta då de har svårt för de nya sedlarna och mynten som är så lika varandra. Blippkort, bankomater med tal och QR koder i butiker och på fakturor underlättar mycket. De synskadade arbetar fortlöpande med tekniklyftet då en god teknisk kunskap öppnar många dörrar till delaktighet i samhället. Det kan dock vara stora problem för äldre att lära sig den nya tekniken om man inte använt den innan de fick synskadan och/eller funktionsnedsättningen.

Asylsökande har LMA-kort (LMA; lagen om mottagande av asylsökande) och ICA bankkort som de kan handla och ta ut kontanter med. Asylsökande kan numera öppna ett bankkonto om de kan visa upp en godkänd legitimation från sitt hemland och som Migrationsverket har godkänt.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

I Halland finns nu 103 platser där man kan ta ut kontanter, varav 17 bankkassor. 2015 hade Halland 125 serviceutövare och 2011 160 stycken. Antalet uttagsautomater i länet är nu 86 stycken.

I Halland finns inga kommuner som helt saknar grundläggande betaltjänster men Halland har flera orter med över 1 000 invånare som saknar bank och betaltjänstombud. Idag finns 17 bankkontor med bankkassa varav sju stycken ligger på landsbygden. De finns i Veddige, Tvååker, Ullared, Getinge, Knäred, Hishult och Våxtorp. Sparbankerna har 11 lokala kontor i Varberg, Falkenberg Hylte och Laholm. Forex Bank AB har tre kontor i Kungsbacka,



Varberg och Halmstad och Handelsbanken har tre kontor för sina privatpersoner i Varberg, Falkenberg och Laholm. I Halland finns nu tre ClearOn ombud varav två kommer att upphöra vid nyår, kvar finns då endast ett i centrala Halmstad. Detta gör att många får långt till dessa tjänster.

I Oskarström, som är en större tätort i Halmstads kommun med cirka 4 500 invånare, där har både bank, servicebox och ClearOn-ombudet försvunnit se senaste åren, kvar finns endast en Bankomat. I Frillesås i Kungsbacka kommun gäller samma sak.

I Halland är medelavståndet till närmaste uttagsställe 4–5 kilometer och 173 stycken har mer än 20 kilometer dit. När det gäller dagskassehantering så är medelavståndet 6–9 kilometer dit men över 4000 har mer än 20 kilometer. I Kungsbacka har fler än 1200 personer mer än 20 kilometer till närmaste dagskassehantering.

I Halland finns nu 18 serviceboxar, vilket är en minskning med fyra under det senaste året och 11 de senaste fyra åren. De som tagits bort under året fanns i Oskarström, Torup, Vessigebro och Frillesås.

Föreningslivet upplever stora problem med att ”banka” sedlar och mynt. Det finns sex banker som hanterar dagskassa över disk på Varbergs och Falkenbergs sparbanker. Det finns 10 insättningsautomater i städerna vid kusten, ingen i inlandet. Mynt för företag hanterar endast Sparbankskontoren och ClearOn-ombuden

Länsstyrelsen anser inte att tillgången är tillfredsställande i länets två största kommuner Halmstad och Kungsbacka vilka har cirka 100 000 invånare vardera. I Halmstad finns endast Forex Bank AB, som hanterar kontanter för privatpersoner samt ett ClearOn-ombud. Dock finns ett sparbankskontor med fullservice i Getinge som är en tätort två mil norr om Halmstad. I Halmstad kommun finns inga serviceutövare öster om motorvägen, endast en bankomat i Oskarström. I Kungsbacka finns endast Forex Bank AB som utför betaltjänster för privatpersoner inne i tätorten, inga andra ombud.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Bredbandsutbyggnaden i Halland fortgår. I oktober 2018 (senaste statistiken) hade 78,6 procent av befolkningen tillgång till fiber. Utbyggnaden pågår men det finns platser där man tidigare tackat nej och områden där man inte kommit igång med utbyggnaden ännu. De flesta bedöms i dagsläget ha tillgång till olika bredbandsuppkopplingar (inklusive mobila) med minst 30 Mbit. På vissa platser kan dock problem uppstå där fiberutbyggnaden inte alltid matchar Telias nedsläckning av det fasta telefonnätet.

Tillgången till digital infrastruktur fortsätter att förbättras. Man arbetar med att höja kvaliteten i nät för att kunna nyttja dagens och morgondagens

tjänster. En strukturrationalisering pågår till färre och större nätägare ifrån dagens 65 stycken nätägare.

Många föreningar har informationsmöten och kurser i digital delaktighet. Det finns Seniornet, DigidelCenter och många andra som har kurser i digital delaktighet. Man kan också vända sig till närmsta bibliotek för att få hjälp. SRF (Synskadades Riksförbund) fortsätter med projektet ”Tekniklyftet” för att öka den digitala delaktigheten hos sina medlemmar. Region Halland planerar tillsammans med kommunerna fler informationsinsatser för att öka kunskapen bland invånarna om det digitala samhällets möjligheter.

Information om och möjlighet till att köpa eller låna billigare och enklare hjälpmedel och smartphones behövs, till de som inte anser sig ha råd att köpa dagens teknik. Detta gäller även prisvärda bredbandsuppkopplingar.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

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

Ett område är Oskarström, som är en större tätort i Halmstads kommun med cirka 4 500 invånare där har både bank, servicebox och ClearOn-ombudet försvunnit se senaste åren, kvar finns endast en Bankomat. Här har under året förts ett intensivt arbete med att hitta en ny bra lösning för Oskarström och dess närområde på ca 8 000 personer. Länsstyrelsen har tittat på flera olika alternativ, allt ifrån en kombinerad automat, ClearOn ombud till andra lösningar. Arbetet kommer att fortsätta tills en bra lösning är på plats.

I Södra Kungsbacka kommun med Frillesås och Åsa finns ett annat område där insatser kan behövas, där har bank och servicebox också försvunnit de senaste åren. Här bor cirka 10 000 personer, mer analys behövs där.

Under året har en säkerhetsträff genomförts med tema säkerhet i butik. Det var ett mycket uppskattat möte.

Flera digitala projekt pågår i länet på flera ställen i länet. Utmaningen som Länsstyrelsen ser är att fånga upp de som inte aktivt söker sig till de digitala projekten. På Seniormässan; ”News55” berättade många besökare om att de lever i ett digitalt utanförskap. Även riksorganisationen ”Hela Sverige ska leva” vittnar om detta.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Enligt Region Hallands prognoser bedöms invånarantalet i Halland fortsätta att öka. Detta gör att behovet av grundläggande betaltjänster kommer att bestå eller till och med öka. Kortanvändning och Swish kommer att öka ytterligare och fler butiker och serviceställen kommer att bli kontantlösa. Detta ställer krav på bra mobiltäckning i hela länet. Det ställer också krav på att systemen inte blir överbelastade och slutar fungera.

Idag finns många bra tekniska lösningar för betaltjänster. Problemet är att det finns många platser där de inte fungerar och det finns många människor som inte kan använda tekniken av olika anledningar. Många olika marknadskrafter styr mot ett kontantlöst samhälle som i förlängningen delar samhället där vissa grupper exkluderas från grundläggande samhällstjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson.



# Länsstyrelsen Jämtlands län

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

En av grundförutsättningarna är att Jämtlands län är ett landsbygds-län och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I jämförelse med flertalet andra län syns därför stora skillnader i utbud, avstånd och även befolkningsunderlag när vi talar om de grundläggande betaltjänsterna. Men det finns också likheter.

I länet är kontantinfrastrukturen skör och ett antal betaltjänstaktörer signalerar om ökade kostnader för att upprätthålla servicen. Detta kan innebära att tjänster försvinner från orter, vilket i sin tur kan innebära ökade kostnader för enskilda företag, föreningar och privatpersoner.

Tillgången till att betala räkningar över disk har minskat, men totalt är tillgången relativt bra sett till att betala räkningar (betalningsförmedling). Det är tack vare Internetbanken, autogiro- och bankgirobetalningar samt andra digitala betaltjänstlösningar.

Dagskassehanteringspunkter för företag och föreningar har minskat från föregående år i antal och många gånger är *näst närmaste* dagskassehantering långt från kunderna. Det finns alternativ så som hämtning, men det är förenat med en annan kostnadsbild.

När det gäller möjligheten till kontantuttag från betaltjänstombud har de minskat i antal. Alternativet är många gånger dagligvarubutiker.

Kontanternas vara eller icke vara har varit en central frågeställning även under detta år. Dels med hänvisning till Riksbankskommitténs arbete och dels det genomförda simuleringsspelet med betaltjänstaktörer och andra privata, samt offentliga aktörer. Vad får kontanterna kosta och vad händer vid en samhällsstörning?

Även detta år vill Länsstyrelsen påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse. Det är en del i en samhällsviktig service och inte minst kopplat till vår landsbygd i länet.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen på liknande sätt som föregående år med tillägg för en webbenkät skapad tillsammans med de tre nordligaste länen.

Bevakningen har skett genom kontinuerlig dialog med representanter från olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentliga aktörer. Detta har i år kompletteras med en webbenkät. Enkäten har även funnits att besvara på papper. Kommunerna har även i år fått möjligheten att lämna sin syn på läget genom en enkät på ett övergripande plan.

### Betaltjänstsituationen i länet

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I länet bor två av fem invånare i Östersund, tillika länets enda stad. Drygt två av fem bor i eller utanför små tätorter. Mindre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000–4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Totalt är vi drygt 130 000 invånare<sup>35</sup>.

Länsstyrelsens övergripande bild är att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år för de olika grupperna i samhället, men går vi på individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit mycket stora.

Det som framgår av svaren i enkäten är att minskningen av dagskassehanteringspunkter har bidragit till ökade kostnader för ett antal aktörer genom de längre transporter till nästa *punkt*. I svaren synliggörs även problemet med växelkassan. Dels att ha relevanta valörer i kassan, och dels att på ett kostnadseffektivt sätt *bli av med mynten*. Många föreningar berättar att de övergått från kontanter till den mobila betaltjänsten Swish. Samtidigt ska framhållas att detta inte gäller alla föreningar. Ytterligare är länet ett besökslän där det finns flertalet kontantintensiva företag. Länet har nästan 3,1 miljoner kommersiella gästnätter varav 612 000 är utländska gästnätter där norrmännen är störst med cirka 329 000 gästnätter.<sup>36</sup> Många av våra utländska gäster använder fortsatt kontanter.

De uppsagda *kassagiroombuden* i länet har bland annat medfört att utbudet av *betalningsförmedling över disk* har minskat. Swedbank och Handelsbanken har fem respektive elva kontor i länet, samt övriga av länets

---

<sup>35</sup> Befolkningsstatistik hämtad från SCB

<sup>36</sup> "Fakta om turism – samlad statistik från Jämtland Härjedalen 2019", producerad av Jämtland Härjedalen Turism ekonomisk förening

banker har ett kontor vardera. I nio av Handelsbankens kontor finns det möjlighet till att betala räkningar med kontanter i kassan, emedan de övriga bankerna endast har möjligheten att betala räkningar med kort eller mot konto. Antal kontor i länet ligger kvar på samma nivå som i fjol. Totalt sett är tillgången till betalningsförmedling relativt bra, med det är tack vare Internetbanker, autogiro- och bankgiromöjligheter samt olika digitala betaltjänstlösningar.

Kontantuttagpunkterna<sup>37</sup> har minskat i antal under året. I enkäten omnämns oftast dagligvarubutiken som uttagsmöjlighet. Och det går vanligtvis att göra uttag hos enskilda servicegivare, men det kan finnas olika typer av begränsningar, samt att det kan vara förenat med en kostnad för den enskilda servicegivaren.

Länsstyrelsen ser inga större förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Men med den minskade volymen kontanter, minskade utbud av kontantuttagpunkter och betalningsförmedling över disk så kan det bli kännbart för de som inte har alternativa lösningar. Med andra ord är förändringen fortsatt av negativ karaktär. Detta gäller även för asylsökande och nyanlända.

En övergripande slutsats som går att dra, sett till de *analog*a alternativen, är att utbudet blir mindre och då huvudsakligen på länets landsbygd. Då det gäller de digitala alternativen så visar bland annat enkäten på en ökning av användandet av dessa för föreningar. Men även i årets bevakning lyfter många fram avsaknaden av *den mänskliga kontakten* och *osäkerheten inför det nya* då människor hänvisas till de digitala alternativen. Sammanfattningsvis handlar *betaltjänstsituationen* om vem du är, vilka resurser du har och var du är lokaliserad. Detta gör det svårt att ge en tydlig bild av länet.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken elva kontor och Swedbank har fem kontor i länet. De övriga tre bankerna med fysisk närvaro i länet har ett kontor vardera i Östersund. Sett till betalningsförmedlingen med kontanter så är det totalt tio banker, samt två kassagiroombud som har den tjänsten i år. Vid årsskiftet försvinner ytterligare ett kassagiroombud.

Totalt sett har uttagsmöjligheterna minskat sett till fysiska uttagsautomater och *uttag över disk* från betaltjänstombud med fyra fysiska punkter. Det som kan framhållas i detta avseende är möjligheterna för uttag i butik, vilket inte innefattas i denna redovisning.

---

<sup>37</sup> En kontantuttagpunkt är ett ställe där du kan ta ut kontanter från ett betaltjänstombud, exempelvis uttagsautomat eller över disk hos ett kassagiroombud.

Antalet dagskassahanteringspunkter, det vill säga serviceboxar och betaltjänstombud som tar emot dagskassor från företag och föreningar har minskat i antal. Ytterligare är att några dagskassahanteringspunkter har bytt system. Denna dagskassahanteringstjänst tar endast emot sedlar. Ej mynt.

Under året har infrastrukturfrågorna kopplad till kontanterna varit mycket aktuell. Vad som händer i vår omvärld kommer också till oss. Framförallt det som ligger närmast. Ett exempel är att ett antal serviceboxar i Västerbottens län har varit i farozon för stängning. Den positiva bilden där är att lösningar har kommit till stånd i ett flertal av fallen, bland annat med hjälp av kommunerna. När det gäller bankkontor som hanterar kontanter i Västerbotten har de minskat i antal. Dessa frågor kommer att bli aktuella även för vårt län att hantera. Men just idag finns minst en kontantuttagpunkt, betalningsförmedlingspunkt och dagskassahanteringspunkt i respektive kommun i vårt län. Sen är avstånden mellan aktören och respektive *punkt* en annan fråga.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Om vi utgår från 2018 års siffror går bredbandstäckningen att förklara med att cirka 22 100 personer *utanför tätorten* inte har bredband med 100 Mbit/s. Går vi till enskilda kommuner så är skillnaderna stora. Från att cirka tre av fyra personer har tillgång i Bräcke kommun, samtidigt som det bara är en av tio i Strömsunds kommun som har bredband med 100 Mbit/s utanför tätorten<sup>38</sup>. Detta skrivs för att synliggöra att lokaliseringen kan vara ytterligare en faktor i valet av en analog eller digital lösning. Generellt är den mobila täckningen god i länet, men det kan också vara det enda alternativet då kopparnätet har monterats ner och bredbandsutbyggnaden inte nått området.

Fortsatt är den stora problembilden över att utvecklingen går fort, en utveckling som alla grupper inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Detta gäller egentligen oavsett grupp i samhället.

Det initierade samarbetet med Region JH (Region Jämtland/Härjedalen) inom området digitalt utanförskap blev bortprioriterat i en nationell ansökansprocess, vilket i realiteten innebar att finansieringen uteblev. En viktig punkt som bör framhållas i arbetet för att öka delaktigheten är att frågan är större än att bara inrymma betaltjänster. Avgränsar vi resonemanget till att endast innefatta betaltjänster kommer vi inte åt det större problemet av strukturell karaktär, men där betaltjänsterna genom e-legitimation kan vara *en väg in* för att arbeta för en ökad delaktighet. Vår ambition är att ta en ny ansats under 2020. Här ser vi än en gång att ett

---

<sup>38</sup> Grunddata hämtad från SCB och PTS som omarbetats av Länsstyrelsen

samarbete med bankerna kopplat till betaltjänsterna skulle kunna vara möjligt.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

I Jämtlands län finns det idag fyra statligt finansierade stödinsatser. Tre av dessa är kontantuttagspunkter (uttagsautomater), samt den fjärde är en dagskassahanteringspunkt.

Under året har det inkommit tre ansökningar om betaltjänststöd. En avser den ovan nämnda dagskassahanteringspunkten. De två övriga har Länsstyrelsen inte beviljat stöd. Länsstyrelsens bedömning är i ena fallet att kostnaderna för ombudslösningen *inte är rimlig*. Det andra fallet till *avståndet*, det vill säga där tjänsten redan finns på orten eller i dess närhet.

Länsstyrelsen har ett gott samarbete med Region JH samt kommunerna inom det regionala servicearbetet genom grupperingen för servicefrågor. Detta gör att betaltjänsterna får ett naturligt utrymme på agendan då de kontinuerliga mötena sker. Ytterligare utgör respektive kommun en form av remissinstans vid handlägningsprocessen i betaltjänstären.

En fråga som blivit mer aktuell under året är frågan om rimlighet. Geografin är en parameter i rimlighetsbedömningen. Ett exempel är att 9 381 personer har 40 kilometer eller längre till en betalningsförmedling i länet. Samma siffra för Västra Götalands län är 402 personer. För kontantuttag så gäller att 3 732 personer i länet har *40 kilometer eller längre till en kontantuttagspunkt*. I Västra Götalands län är det 3 659 personer som har mellan 20–30 kilometer, samtidigt som Blekinge län har 244 personer som har mellan 20–30 kilometer till sin punkt för kontantuttag.<sup>39</sup> Vad är en rimlig prisbild i Jämtlands län i områden där glesare strukturer råder?

Under året genomför Länsstyrelsen vanligen en framåtsyftande betaltjänstdialog som är öppen för ett antal tjänstemän och politiker tillsammans med betaltjänstaktörer i syfte att höja kunskapsnivån och skapa en förståelse för varandras agerande. I år kommer Länsstyrelsen sammanföra olika samhällsaktörer till ett större dialogmöte under temat - *”När betalssystemet kraschar – konsekvenser för samhället när betalssystemet slutar fungera”*. Aktiviteten har sin ansats i simuleringsspelet CCRAAAFFFTING<sup>40</sup>, samt att en presentation av Riksbankskommitténs slutbetänkande vilket kan komma utgöra framtidens spelregler för aktörerna. Den kontinuerliga informationen och dialogen med aktörer ska i sin tur bidra till att de grundläggande betaltjänsterna har sin naturliga plats i styrdokument kopplat till service, samt risk- och sårbarhetsanalyser på

---

<sup>39</sup> Utdrag ur Pupos Serviceanalys gällande tillgänglighet till betalningsförmedling (2019-10-14)

<sup>40</sup> Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games.



både regional och kommunal nivå. Som Länsstyrelsen tidigare har påtalat så kan inte de grundläggande betaltjänsterna hanteras som en isolerad företeelse och då inte minst i ett landsbygds-län som Jämtlands län vare sig vi pratar kontanter eller digitala lösningar.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Nu har Riksbankskommitténs förslag i delbetänkandet<sup>41</sup> resulterat i att det kan komma att bli verklighet. Nu handlar det om hur regelverket slutligen kommer att se ut i detalj, samt hur resultatet av detta blir i vårt län. Det första och kanske det viktigaste är att infrastrukturen kan komma att stabiliseras till förmån för kontanthantering. Men vår bedömning är också att det kommer att ske en minskning av de *analoga möjligheterna* innan allt är klart.

En av Länsstyrelsens roller är att bidra till att skapa förutsättningar för de grupper och aktörer som står utanför de digitala möjligheterna, däribland de som bedriver kontantintensiva verksamheter. För det går inte att komma ifrån att kontanter fyller en viktig funktion för många i samhället. Det kommer att finnas behov av statliga insatser i framtiden. Hur dessa insatser kommer att se ut återstår att se.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.

---

<sup>41</sup> Delbetänkande av Riksbankskommittén; SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter



# Länsstyrelsen i Jönköpings län

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Jönköpings län har under årets bevakning noterat att betaltjänstmarknaden i länet likt resterande delar av landet genomgått stora förändringar. Tillgången till grundläggande betaltjänster varierar geografiskt i länet samt mellan olika grupper i samhället. Bredbandsutbyggnaden och mobiltäckning har under de senaste åren ökat, men varierar i hög grad mellan stad och landsbygd.

Efterfrågan och utbud av flera tjänster för dagskassehantering, kontantuttag och betalningsförmedling har minskat under de senaste åren, bland annat till följd av minskad användning av kontanter och ökad användning av digitala betaltjänster. Användning av digitala betaltjänster och teknik såsom Swish och BankID ökar och har inneburit förenklingar för många privatpersoner och företag i länet. Men förändringarna på betaltjänstmarknaden innebär också stora utmaningar och ett upplevt utanförskap för de som av olika anledningar inte kan använda digitala tjänster. De grupper som i årets bevakning särskilt har uttryckt låg tillgänglighet till grundläggande betaltjänster är äldre, personer med funktionsnedsättning och utrikes födda. Även föreningar och företag, särskilt på landsbygderna, upplever tillgången till grundläggande betaltjänster som låg. Dessa grupper upplever oro och utanförskap både ur ett betaltjänstperspektiv, men även ur ett bredare samhällsperspektiv. Turister upplever svårigheter exempelvis i att växla valuta och beskrivs som en grupp som ofta använder kontanter.

Orsaker till det digitala utanförskapet kan vara funktionsnedsättningar, ekonomiska förutsättningar, språkförbistring eller otillräcklig uppkoppling. Lösningar kan vara hjälp från familj och vänner, stöd från handlare och bibliotek, där rättssäkerheten inte alltid kan säkerställas. Gränser mellan hur mycket hjälp som får ges, och i vilka steg är ibland otydliga.

## Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har bland annat genomförts genom analys i Pupos Serviceanalys 2019. I början av året genomfördes sårbarhets- och behovsanalyser för länets samtliga 13 kommuner. Länsstyrelsen har sedan besökt de sex kommuner som pekats ut som särskilt sårbara för djupare samtal om situationen samt diskussion kring lösningar med bland annat näringslivsansvariga, landsbygdsutvecklare och beredskapssamordnare på kommunen.

Bevakningsarbetet har innefattat träffar med Region Jönköpings län genom samtal med bredbandskoordinator, digitaliseringsstrateg och sakkunnig i livsmiljö samt genom deltagande i Partnerskap för service där samtliga kommuner, Länsstyrelsen och Region Jönköpings län ingår, som träffas fem gånger per år.

Enkät om tillgång till betaltjänster, idag och skillnad mot fem år sedan har besvarats av företagare, föreningar och privatpersoner. Rapporten bygger även på inspel från konsumentrådgivare, Funktionsrätt Jönköpings län, beredskapssamordnare på kommunerna samt beredskapshandläggare på Länsstyrelsen, betaltjänstleverantörer, integrationsutvecklare på kommunerna och på Länsstyrelsen samt intervju med pensionärsorganisationer.

Länsstyrelsen har medverkat på PTS- och Länsstyrelsen Dalarnas betaltjänstkonferens, nationell processledarträff, regional konferens om digital delaktighet arrangerad av bland annat Region Jönköpings län samt varit värd för årets södermöte i Jönköpings län. Media har kontinuerligt bevakats i frågan på nationell och regional nivå.

## Betaltjänstsituationen i länet

Årets enkätundersökning delades ut under ett event som varje år lockar flera tusen besökare.<sup>42</sup> Av enkäten framgår att företag och föreningar upplever problem med att ta emot betalningar och hantering av dags- och växelkassor, samt att detta försvårats under de senaste fem åren på grund av att avstånden till deponi har blivit längre. Privatpersoner upplever ökade problem med att använda kontanter i handeln. Flertalet som besvarade enkäten upplever att betala räkningar över disk är dyrt.

Allt färre föreningar hanterar kontanter enligt bevakningen. Om någon betalar med kontanter tar kassören i vissa fall hand om kontanterna privat och för sedan över samma summa från det egna kontot. Flera tillfrågade föreningar väljer bort Swish och kortläsare med tillkommande avgifter då omsättningen är för låg.

---

<sup>42</sup> Hushållningssällskapets sommarmöte arrangeras årligen och lockade i år ca 5 000 besökare. <https://hushallningssallskapet.se/kalender/landsbygdens-sommarmote-2019/>

Särskilt äldre och utrikes födda upplever problem med digitala betaltjänster enligt en av de tillfrågade bankerna. Vid intervju med en pensionärsorganisation framgår att många äldre vill kunna använda kontanter. En del har inte råd, för andra är intresset lågt och en del upplever rädsla för bedrägerier. Många äldre får hjälp av anhöriga att kunna betala räkningar digitalt, alternativt hjälp med att skaffa autogiro.

Medlemmar i föreningar inom Funktionsrätt Jönköpings län<sup>43</sup> som behöver hjälp med digitala tjänster kan få hjälp av exempelvis god man eller förvaltare alternativt hänvisas till bibliotek. God man och förvaltare sitter mer sällan tillsammans med hjälptagaren då många tjänster utförs digitalt. Hjälptagaren kan då gå miste om möjligheten att lära sig digitala tjänster enligt Funktionsrätt Jönköpings län. En farhåga kring att vända sig till biblioteken för hjälp är hantering av koder och personuppgifter. Enligt försäkringsbolag kan man anses ha varit oaktsam med uppgifter om de lämnas till personer som inte har behörighet att hjälpa till.

Några effekter av EU:s betaltjänstdirektiv PSD2 har märkts av i länet, exempelvis behövs nu kod slås in oftare i samband med kontaktlösa betalningar vilket påtalats försvårar om man exempelvis är rullstolsburen eller har synnedsättning.

Länets kommuner har besvarat frågor kring hur nyanlända och asylsökande upplever tillgång till grundläggande betaltjänster. Av svaren framgår att det fortsatt finns utmaningar. Förslag har kommit på att det behövs en större kompetensutvecklingsinsats för asylsökande via TIA (Tidiga insatser för asylsökande). Att få tillgång till kort och konto för utrikes födda upplevs numer som enklare av flera kommuner. Svårare har det dock blivit med Mobilt BankID. Några kommuner påtalar att flera är analfabeter eller inte kan svenska eller engelska.

*”De nyanlända i Aneby får mycket stöttning från oss och från SFI för att hantera digitalisering överlag. Förr fick alla som ansökte om konto och kort, mobilt BankID. Det får man inte längre om man inte kan svenska språket väldigt bra. (...) Dessa individer får därmed svårare att betala räkningar etc.”*

- Kontaktperson integration vid Aneby kommun.

Ett av de företag som intervjuats förklarar att några av anledningarna till att de valt att gå från kontantbetalningar är minskade kostnader samt minskad risk för att pengar försvinner. Utöver rånrisk upplevdes kontanter innebära en större risk för bedrägerier än digitala betalningar. I många fall ser

---

<sup>43</sup> Funktionsrätt Jönköpings län är en paraplyorganisation för 35 stycken föreningar i länet som arbetar för personer med funktionsnedsättning.

företagare även pengarna snabbare på kontot genom andra betalningssätt än kontanter.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Tillgången till samtliga typer av tjänster för dagskassehantering har minskat i länet från 57 stycken 2016 till 33 stycken 2019. Det finns en servicebox per kommun, utöver tre av 13 kommuner som har några fler än en. Gällande möjlighet att betala räkningar har utbudet av samtliga tillgängliga serviceformer minskat från 95 platser 2011 till 45 platser 2019. Möjligheten att betala räkningar både på bankkontor och över disk i butik har minskat. Gällande möjligheten att ta ut kontanter på bankkontor finns nu möjligheten på 12 platser i Jönköpings län. År 2011 fanns denna tjänst på 63 platser i länet.

Värdetransportbolag anger att användningen av serviceboxar generellt minskar. En minskad användning av kontanter bland konsumenter ger ökade kostnader för kvarvarande kontanthantering och flera handlare avvecklar tjänster för kontanthantering, delvis också på grund av otrygghet. Den så kallade ”butiksdöden” är också ett uttryck som nämns i bevakningsarbetet och som påverkar utvecklingen.

Angående Riksbankskommitténs delbetänkande SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter, där de större bankerna ska ta ett ökat ansvar för att tillhandahålla kontanttjänster, råder delade meningar om effekterna. De flesta som gett inspel till rapporten menar att det kommer att vara ett steg i rätt riktning för att utfasningen av kontanter ska ske mer långsamt. Andra menar att utvecklingen är irreversibel samt att det skulle krävas att konsumenterna och handlarna samtidigt ökar användningen av kontanter.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Region Jönköpings läns bredbandskoordinator samt digitaliseringsstrateg påtalar att marknaden har avstannat gällande utbyggnad av bredbandsnätet i Jönköpings län. Lönsamheten för att täcka de kvarstående områdena är låg. Utmaningen framgent ligger i att ta ett helhetsgrepp och finna nya samverkansformer mellan privata och offentliga aktörer.

*”Beslutsfattare behöver ta ledartröjan för att bygga klart den digitala infrastruktur som är nödvändig för näringslivets tillväxt samt för nyttjandet av samhällsnära tjänster.”*

- Bredbandskoordinator samt digitaliseringsstrateg på Region Jönköpings län.

Jönköpings läns tillgång till fast bredband, fiber, är 70,5 procent i länet, jämfört med riket som ligger på 77,1 procent. På landsbygd utanför tätort i Jönköpings län är siffran 42,4 procent, jämfört med riket som ligger på 40,6 procent. Gällande teknikneutral tillgång till fast bredband om 100 Mbit/s har

Jönköpings län totalt en tillgång till 76,8 procent, jämfört med rikets andel på 82,2 procent.

Konsumentrådgivningen i Jönköpings kommun har tillsammans med Region Jönköpings län genomfört en förstudie för inventering av stöd för digital delaktighet, där Länsstyrelsen var delaktig i uppstartsfasen. Förstudien resulterade bland annat i en konferens där Länsstyrelsen deltog samt i rapporten ”Datasamhället är ett jädra bok”.<sup>44</sup> Enligt förstudien är den största anledningen till digitalt utanförskap i länet kunskapsbrist 24 procent, inget intresse för digital teknik 18 procent, kognitiv funktionsnedsättning 16 procent, ekonomiska skäl 15 procent, fysisk eller psykisk funktionsnedsättning 12 procent, språkliga hinder 11 procent samt annat 4 procent. Gällande utmaningar för de som hjälper andra anges otydliga gränsdragningar kring hur mycket stöd man kan ge, otydligt ansvar om hjälpen blir fel, integritetsproblem i att ofrivilligt ta del av personliga uppgifter samt osäkerhet kring var man kan hänvisa vidare i brist på tid eller kompetens.

*”Den som behöver stöd ska få det och den som ger stödet ska ha rätt förutsättningar. Digital delaktighet måste bli en självklar del i planering och utveckling av all kommunal service.”*

- Ur rapporten ”Datasamhället är ett jädra bok”, s 24.

Funktionsrätt Jönköpings län har nyligen beviljats medel från Allmänna arvsfonden för ett treårigt projekt där man ska göra riktade insatser för äldre personer med funktionsnedsättning kallad ”Nygammal på nätet”.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har genomfört sårbarhets- och behovsanalyser på länets kommuner och de sex kommuner som utpekades som särskilt sårbara har besökts för diskussion om utmaningar och eventuella lösningar på problemen. Under besöken har bland annat kommunernas beredskapssamordnare deltagit, ansvariga för näringslivsutveckling, landsbygdsutvecklare och ekonomiassistenter.

Länsstyrelsen har också hållit i en presentation för kommunernas beredskapssamordnare om arbetet med grundläggande betaltjänster inför kommunernas arbete med att ta fram risk- och sårbarhetsanalyser för samhällsviktiga tjänster, vilket de gör på uppdrag av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Inom analysen ingår finansiella tjänster och betaltjänster som samhällsviktig tjänst.

---

<sup>44</sup> Rapporten ”Datasamhället är ett jädra bok”.  
<https://utveckling.rjl.se/contentassets/0440a968d60f4dd285c0a841106c2f44/rapport---datasamhallet-ar-ett-jasra-bok.pdf>

Kontinuerlig samverkan har ägt rum internt på Länsstyrelsen inför bevakningsarbetet. Under senare delen av 2019 kommer en övning anordnas av Beredskapsenheten på Länsstyrelsen för länets kommuner med tema betalningsmöjligheter och vad som händer vid exempelvis kris eller krig.

Länsstyrelsen anordnade även årets södermöte i september i samverkan med Länsstyrelsen i Dalarnas län.

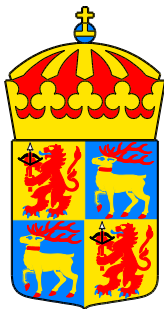
### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsen bedömer utifrån ovan nämnda utveckling att ytterligare insatser är nödvändiga för att minska det digitala utanförskapet. Länsstyrelsen har under året i olika sammanhang informerat om stödet för att bli ombud och ser utmaningar i att få ombud för betaltjänster. Möjligen behövs större incitament för att fler ska tycka att det är intressant och värt en potentiell ökad risk.

Ansvarsfrågan för att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser bedöms ligga på flera nivåer i samhället och har i vissa delar behov av att förtydligas. Hur långt sträcker sig exempelvis bibliotekens ansvar i utbildning inom digitala tjänster? Regionalt finns ansvar för kollektivtrafik och nationellt är det intressant att veta var ansvaret ligger för betaltjänster vid eventuell kris.

Länsstyrelsen följer fortsatt utvecklingen och effekterna av bland annat PSD2-direktivet samt Riksbankskommitténs delbetänkande SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Liljergren.



## Länsstyrelsen Kalmar län

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Utifrån en jämförelse av tillgången till dagskassehantering, kontantuttag samt betalningsförmedling i Pupos serviceanalys går det att konstatera att det skett en kontinuerlig minskning av samtliga av dessa sedan 2015.

Allt pekar på att digitaliseringen kommer att fortsätta och kontantanvändningen fortsätta minska. För de flesta privatpersoner innebär detta inget problem, utan innebär snarare att vardagen förenklas. Majoriteten av de intervjuade anger också att situationen är oförändrad mot föregående år.

I årets bevakning är det dock flera viktiga aktörer som anger att tillgången på grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov. Exempelvis PRO och DHR, men även Företagarna. Det anges att de lösningar som finns för dagskassehantering upplevs som besvärliga, dyra och otrygga och att de kan hämma företagsutveckling på landsbygden. Föreningar anger att det är svårt att bli av med mynt och att personer med funktionsnedsättning riskerar att isoleras i ett digitalt samhälle.

För en majoritet av befolkningen i länet är alltså situationen tillfredställande och tillgången på grundläggande betaltjänster motsvarar totalt sett samhällets behov. Men utifrån de kritiska intervjusvar från de grupper som Länsstyrelsen är särskilt satta att bevaka, nämligen äldre och personer med funktionsnedsättning, går det inte att säga att tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar dessa gruppers behov.

#### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsuppdrag har sin utgångspunkt i statistik från analysverktyget Pupos serviceanalys, som sammantaget visar på en minskning av antal utförare som tillhandahåller betalningsförmedling, dagskassehantering samt kontantuttag samt var denna minskning skett i länet.



Därefter har ett antal intervjuer genomförts på telefon med representanter för olika grupper som pensionärsorganisationer, organisationer för personer med funktionsnedsättning, organisationer som representerar företagare, Region Kalmar, banker, kommuner samt andra organisationer. I några fall har kommunikationen skett via e-post.

I samband med handläggningen av kommersiell service i Landsbygdsprogrammet har handläggaren ställt frågor till lanthandlare om tillgången till och behovet av grundläggande betaltjänster. De lanthandlare på södra Öland och i norra länet som ligger i områden där det är som längst till grundläggande betaltjänster har också intervjuats.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Liksom tidigare år upplever många föreningar för pensionärer och personer med funktionsnedsättning att det är besvärligt att hantera kontanter och speciellt mynten. Så gott som samtliga har också börjat använda Swish för föreningens räkning, men känner att de inte kan eller vill sluta med kontanter, då det är vad många medlemmar känner sig trygga med.

Till viss del anges detta vara en generationsfråga, då äldre som inte använt en dator i sitt yrkesliv eller bara till en uppgift sannolikt inte skaffar en dator senare i livet. Även om många får en avlagd dator eller smart telefon av sina barn eller barnbarn tror de intervjuade inte att detta är något de använder.

En förening anger halvt på skämt att problemet därför är övergående, men påpekar därefter att det alltid kommer finnas de som inte kan hantera betalningar digitalt eller med kort, exempelvis efter att ha fått en stroke.

En representant för de Synskadades Riksförbund påpekar att även om det finns hjälpmedel som talk-over är det ofta det blir fel. Personlig service är väldigt viktigt för denna grupp. Personer med funktionsnedsättning menar också att det finns för många olika instanser att vända sig till för att få hjälp, men att det då är olika krav som måste uppfyllas för att få denna hjälp.

Uppfinningsriikedomen är stor när föreningar med många äldre eller personer med funktionsnedsättning försöker bli av med de kontanter de får från exempelvis lotterier eller självkostnadspris för fika. Ibland innebär det att styrelsen får använda mynten, ibland finns det en butik som vill ha växel och ibland erbjuds kredit upp till ett större belopp som betalas in på bankgiro. Paradoxalt förekommer det att föreningar i Kalmar öppnat konto på en bank på landsbygden som hanterar kontanter.

Från företagare och organisationer som representerar företag är svaren blandade. Många företagare och lanthandlare menar att de inte längre behöver banka kontanter så ofta, då användningen minskat samt att de kontanter som tas ut i affären i stort motsvarar de kontanter kunderna betalar med. I en lanthandel tas det ut kontanter dagligen, men på de flesta ställen är lanthandlarna kritiska till kontanter och menar att behovet är

litet. I två intervjuer uppges mobiltäckning vara ett problem under högsäsong samt att det känns otryggt att sätta in kontanter kvällstid, då insättningsboxen ligger ut mot en gata.

När handläggaren intervjuat handlare och andra organisationer menar de att många butiker skulle vilja sluta med kontanter, men att de inte fungerar på en mindre ort där handlaren behöver vara mån om de kunder som finns. En handlare poängterar att det i slutändan handlar om två saker, vad kunden efterfrågar och kostnader för hanteringen. En handlare har fått kritik för att de inte tar emot betalningar via Swish.

I samtal med kommuner anges att situationen förbättrats för de flyktingar som placerats i kommunerna, jämfört med åren efter flyktingkrisen 2015. I en kommun påpekas att de ungdomar som omfattas av gymnasielagen och som tvingats lämna sitt boende befinner sig i en liknande situation jämfört med de som fick vänta länge på id-handlingar efter flyktingkrisen 2015. En tillfällig lösning har varit att ge dessa ungdomar kontanter eller engångsbankkort vilket tagit mycket tid i anspråk. En annan kommun menar också att situationen är bättre, men att det alltid kommer att finnas de som behöver mycket hjälp för att kunna genomföra betalningar, eftersom de har en låg utbildningsnivå eller är analfabeter.

Pipos serviceanalys visar att det är på södra Öland samt i delar av norra länet vid kusten runt Misterhult och Loftahammar som det på några ställen är 30–40 kilometer till samtliga grundläggande betaltjänster. På södra Öland är avstånden till dagskassehantering och betalningsförmedling över 40 kilometer för de som bor längst söderut.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Som inledningsvis påpekats har tillgången till grundläggande betaltjänster totalt sett minskat i länet. Neddragningarna verkar dock ha skett på orter där det finns flera aktörer. Effekten blir då inte så allvarlig som om det varit den enda aktören på orten som försvunnit. Detta är också fallet för de ombud som ClearOn avvecklat i Kalmar län under 2018 och 2019.

Statistiskt ser vi också att marknadsaktörer inte ersatt de utförare som försvunnit, undantaget är kontantuttag där antalet utförare ökat. Det har dock framkommit kritik att det tar för lång tid att åtgärda fel på bankomater vilket kan vara kritiskt om det saknas alternativ eller pågår evenemang just då.

Hur mycket kontanter som går att ta ut i butiker varierar också mellan butiker. Det kan var svårt att få grepp om, då det ibland inte är något butiken vill skylta med. De går lite under radarn som en landsbygdsutvecklare uttrycker det.

Dagskassehantering är det område som bedöms som mest sårbart, eftersom det finns totalt sett färre tillhandahållare och den procentuella nedgången

också är störst. Några kommuner är också väldigt sårbara, som exempelvis Högsby och Torsås, där det bara finns en utförare som tillhandahåller dagskassehantering och betalningsförmedling.

Situationen när det gäller betalningsförmedling i banker och i butiker är relativt oförändrad under de senaste fem åren, vilket beror på att det finns en hög andel fristående sparbanker i länet. Även Handelsbanken tillhandahåller bankkassa mot bankkort.

Den allmänna uppfattningen bland de som intervjuas är att fler och fler slutar att ta emot kontanter. Dock har många intervjuade svårt att ange butiker som slutat med kontanter under det senaste året.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Utbyggnaden av bredband i länet ligger något under genomsnittet, vilket kan bero på att flera fiberprojekt fortfarande är under utbyggnad, men försenats av olika anledningar. På ett par orter på Öland och i norra länet upplevs det som att den mobila täckningen kan vara ett problem under högsäsong. Dock pågår ett projekt för fiberutbyggnad på åtminstone en av dessa orter. I en intervju med en företagare med verksamhet på Hasselö i Västerviks skärgård som fått fiber, menar de att detta har avlastat de andra systemen och därmed minskar problematiken med överbelastning.

Intervjuerna visar att det pågår olika utbildningar runt om i länet även om det kan se olika ut i olika kommuner. Regionen genomför *Mer digital* i ett antal av länets kommuner. Konceptet är ursprungligen framtaget av Telia och innebär att högstadieungdomar får träffa och hjälpa äldre med datorer och internet.

Olika organisationer som pensionärsorganisation och organisationer för funktionsnedsatta genomför datautbildningar. I intervjuer har också framkommit att några bibliotek genomfört utbildningar samt att Vuxenskolan genomför utbildningar i cirkelform.

En fristående sparbank som intervjuats erbjuder sig att åka ut och visa digitala banktjänster för föreningar, informerar på skolor, håller kurser för nyanlända samt erbjuder handledning på bank-kontoret där det finns uppställda datorer att låna.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen i Kalmar län har i dagsläget endast en ombudslösning för grundläggande betaltjänster. Detta eftersom en butik i södra delen av länet bytt ägare och sedan lagts ned, med följderna att ombudet inte kunde fortsätta. Samtidigt har det tillkommit en ny ombudslösning i norra delen av länet.

De handlare som ligger i områden där det är som längst till grundläggande betaltjänster enligt Pupos serviceanalys har informerats om möjligheten att söka stöd för en sådan lösning, men intresset har varit svagt. I första hand

anges att det inte finns något stort behov på orten, men också att ersättningen inte uppväger eventuella risker. En handlare har dock tagit erbjudandet under övervägande. Det har också beslutats om stöd till ett Wave-kassasystem som kan användas för grundläggande betaltjänster i Landsbygdsprogrammet under året.

Inom ramen för Kustlänsgruppen, som är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Södermanlands, Kalmar, Blekinge och Gotlands län, har ett utbildningsmaterial för digitala betalningar riktat mot äldre tagits fram. Utbildningsmaterialet heter *Så fungerar digitala betalningar* och Lexicon har upphandlats att hålla i utbildningarna.

Den första utbildningen i Kalmar län utfördes under våren 2019 och ytterligare två utbildningar är inbokade under hösten. Syftet med utbildningarna är att få personer att våga ta steget att börja använda digitala betalningar för att underlätta deras vardag, exempelvis genom att betala räkningar. Utbildningen ger kunskap om de vanligaste digitala betalningsmöjligheterna, Swish, BankID och köp på internet. I samband med genomförandet av en utbildning finns också avsatt tid för de som behöver hjälp med att installera BankID. Regionen har kontaktats för att se om utbildningen kan ingå som en del på deras digitaliseringsarbete med fokus på användningen av 1177 eller som en fortsättning på *Mer digital*.

Samarbetet med Regionen fungerar väl och grundläggande betaltjänster finns inlagt i den regionala serviceplanen. Det nätverk som skapats i ett av regionens projekt mellan kommunernas landsbygdsutvecklare eller näringslivsutvecklare samt Regionen och Länsstyrelsen har visat sig värdefullt för att få information om hur situationen för grundläggande betaltjänster ser ut i länet.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Både statistiken från Pupos betalanalys och genomförda intervjuer visar på att användningen av kontanter fortsätter att minska samt att minskningen är relativt konstant. Den fullständiga implementeringen av betaltjänstdirektivet PSD2 i Sverige kommer troligen att förstärka denna trend, men skulle även kunna resultera i tjänster som underlättar hanteringen av grundläggande betaltjänster.

Frågan om tillgången till grundläggande betaltjänster har också fått ny kraft i och med att krisberedskapsperspektivet lyfts i samhällsdebatten samt av det lagförslag som ska tvinga bankerna att erbjuda uttag av kontanter i hela landet. Handläggaren bedömer att framtiden för tillgången på grundläggande betaltjänster beror mycket på hur detta lagförslag implementeras i praktiken om det blir verklighet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.



# LÄNSSTYRELSEN

I K R O N O B E R G S L Ä N

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är tillfredsställande för de flesta människor, företag och föreningar. Det finns samtidigt grupper som av olika anledningar har svårt att hantera den ökade digitaliseringen i samhället som ersätter de traditionella betaltjänsterna. För dessa grupper är tillgången till hjälpmedel och/eller personlig service för att utföra sina ärenden avgörande och i de grupperna bedömer vi att det finns behov av förbättringar.

Vi noterar att tillgången varierar geografiskt i länet och att det inte bara är landsbygden som märker av ett minskat antal utförare av betaltjänster. Även i centrala Växjö har tillgången minskat, både vad gäller kontantuttag, dagskassehantering och betalningsförmedling. Sett till hela länet har antalet serviceutförare stadigt minskat till ungefär hälften jämfört med för fem år sedan.

I samband med ClearOns uppsägningar av avtal i början av året försvann ombudslösningarna i Alstermo och Älghult, Uppvidinge kommun. Dessa ombud var två av de statligt finansierade ombuden i Kronobergs län, inrättade för att ett särskilt behov hade identifierats. I samband med omförhandlingen av avtal gjorde dagligvaruhandlarna, i dialog med Länsstyrelsen, bedömningen att efterfrågan på tjänsterna inte var tillräckligt hög för att motivera den ökade kostnaden. Detta speglar kanske främst omställningen till en minskad mängd kontanter i samhället och människor och företag anpassar sig fort, åtminstone de som kan.

De problem som upplevs i samband med ökade digitala betaltjänster är av olika karaktär och på både samhälls- och individnivå. Det finns till exempel tekniska problem med bristande mobiltäckning och ej fullt utbyggt bredband och det finns problem som hör samman med en persons individuella situation och förutsättningar. Det kommer att krävas insatser från många aktörer för att förbättra situationen. Ett första steg är att lyfta dessa utmaningar på lokal, regional och nationell nivå för att öka medvetenheten om att digitalisering inte automatiskt löser betaltjänstproblematiken för alla.

## Genomförandet av årets bevakningsarbete

Vi har under året gjort löpande omvärldsbevakning och följt nyheter och statistik kopplad till betaltjänstområdet. Inför bevakningsrapporten har särskilda kontakter tagits med kommunala tjänstepersoner, Biblioteksutveckling Kronoberg-Blekinge, ideella föreningar och andra organisationer för att få en så heltäckande bild som möjligt av utvecklingen i länet. Vi har försökt fånga upp erfarenheter från människor som direkt påverkas av tillgången på grundläggande betaltjänster. Även Tillväxtverkets verktyg Pupos Serviceanalys har använts för att ta fram statistik och identifiera utsatta geografiska områden.

## Betaltjänstsituationen i länet

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

Statistiken visar tydliga områden i länet, till exempel Uppvidinge och Lessebo kommuner, där det finns en brist på grundläggande betaltjänster. Samtidigt får vi inga signaler om att detta är ett problem för befolkningen i området. Många arbetspendlar till en annan ort eller passar på att göra sina kontantärenden ”när de ändå är i stan” i ett annat ärende. Swish, kortbetalningar och bankernas digitala tjänster fortsätter att öka och minskar beroendet av kontanter. Vi ser dock att det finns ett antal äldre personer som fått längre avstånd till främst betalningsförmedling i dessa kommuner, så det kan finnas behov av ytterligare analys för den gruppen.

Tillgången till kontantuttag i länet är generellt god, medan tillgången till betalningsförmedling och dagskasseinsättning är betydligt mer begränsad.

Situationen i Lessebo kommun är oförändrad och där finns således ingen betalningsförmedling, totalt tre uttagsautomater och endast en servicebox. I grannkommunen Uppvidinge är situationen inte mycket bättre. I Åseda i norra kommundelen finns tillgång till både kontantuttag och dagskassehantering och även begränsad betalningsförmedling på bankkontor. Utöver detta finns en uttagsautomat i anslutning till dagligvarubutik i Alstermo. Detta innebär att gruppen som har längre än 20 kilometer till betaltjänster har ökat.

När det gäller möjlighet till dagskasseinsättning ser vi att de kontantintensiva arbetsställena som har längre än 20 kilometer till serviceutförare är cirka 125 stycken, varav 17 stycken har längre än 30 kilometer. Som vi rapporterat redan tidigare är drabbat detta företag på landsbygden, både genom ökade kostnader, förlorad arbetstid, försämrade kundrelationer och i vissa fall förlorad inkomst.

Det finns alltså geografiska skillnader på tillgång i länet och landsbygden saknar i större utsträckning tillgång till grundläggande betaltjänster, men en

minskning märks dock även i centralorterna i länet. I Växjö har till exempel utförare av dagskassehantering minskat från 11 till 6 under de senaste åren. I Alvesta har utförare av betalningsförmedling minskat från 4 till 2 sedan 2014. Båda kvarvarande aktörer är banker med begränsade öppettider, vilket påverkar tillgängligheten.

Något vi ser i länet och även i nationell nyhetsrapportering är att det offentliga driver på digitaliseringen inom många områden. När det gäller betaltjänster ser vi till exempel att flera kommuner i länet inte erbjuder kontant betalning på bibliotek, i idrottshallar eller vid olika evenemang. I Växjö har det tidigare varit möjligt att betala sina biljetter till konserthuset kontant på kommunhuset, en möjlighet som väntas försvinna vid årsskiftet. Länstrafiken har aviserat att från 1 december försvinner möjligheten att betala kontant för sin resa om biljetten inte köps av ett ombud. Nyligen meddelades att sjukhusrestaurangen i Växjö inte längre tar emot kontant betalning. I takt med att digitaliseringen ökar är det viktigt att alternativa lösningar tas fram för de som inte är digitalt delaktiga. Internetstiftelsens senaste rapport "Svenskarna och Internet 2019" visar att ungefär 1 miljon svenskar lever i ett digitalt utanförskap. På det området finns det mycket arbete kvar att göra.

Denna utveckling speglar omställningen till en minskad mängd kontanter i samhället och de flesta människor och företag anpassar sig fort, men det medför också en ökad sårbarhet vid en eventuell kris. I de risk- och sårbarhetsanalyser som länsstyrelsens funktion för skydd och beredskap arbetar med finns finansiella tjänster med som en del. Det pågår planering för en workshop ledd av Högskolan i Skövde, "Om betalsystemen kraschar", under våren 2020.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Vissa förändringar av infrastrukturen för kontanthantering har skett under året. ClearOn har försvunnit från flera orter<sup>45</sup>. Detta har givetvis påverkat tillgången på betaltjänster, men då efterfrågan på tjänsterna var låg har vi inte fått några signaler på att problemen ökat. Även i Lidhult var avtalet med ClearOn uppsagt, men efter en omförhandling har ombudet valt att fortsätta erbjuda tjänsten trots ökade kostnader. Detta är ett av de ombud som länsstyrelsen stöder med statliga medel, då det bedöms som strategiskt viktigt för att säkra en tillräcklig tillgång till betaltjänster i ett större område.

Utöver ovanstående så har inga större förändringar skett utom i centrala Växjö, där tillgången till både kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering minskat under året.

---

<sup>45</sup> Växjö, Ljungby, Strömsnäsbruk, Älgshult och Alstermo

Som tidigare nämnts saknar Lessebo kommun bankkontor och det varnades för att även bankomaten riskerade att försvinna då den fanns i bankfastigheten. Detta har lösts och bankomaten finns kvar, än så länge.

Den lokala banken Sparbanken Eken, tillsammans med lanthandlarna, fyller en viktig funktion för landsbygden.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Mobiltäckning och bredbandstäckning förbättras stadigt i länet. När det gäller tillgång till bredband om 100 Mbit ligger emellertid fortfarande Kronoberg totalt sett sämre till än riket som helhet. Variationerna mellan kommunerna är stora och särskilt är det landsbygdskommuner med spridd bebyggelse som släpar efter. Däremot ligger länet förhållandevis bra till när det gäller bredbandstäckning om man ser till endast glesbebyggda områden. Här hade närmare hälften av hushåll och företag tillgång till 100 Mbit 2018. Initiativkraft hos lokalbefolkningen har inneburit en snabbare utbyggnadstakt än på de flesta andra håll. Även här finns dock kommuner som släpar efter. Kanalisationsstöd och bredbandsstöd i Landsbygdsprogrammet har påskyndat utbyggnaden. Brist på stödpengar innebär risk för en inbromsning av utbyggnadstakten, vilket försvårar infriandet av regeringens bredbandsmål. I första hand är det de allra glesaste och mest svårtillgängliga delarna av länet som blir lidande.

Även om mobiltäckningen på papperet är i det närmaste 100-procentig finns delar av länet där det brister, ibland beroende på vilken operatör man har. På en del ställen saknas täckning helt. Detta försvårar för besöksnäring och annat företagande.

I länet pågår olika insatser för att öka kunskapen om hur den nya tekniken ska användas, men det är svårt att få ett helhetsgrepp om dessa insatser, då de görs av ett antal olika aktörer som fokuserar på olika målgrupper och har olika inriktning. Biblioteken är med i Digitalt Först-satsningen och upplever att det finns ett stort behov av utökat arbete och tydliga riktlinjer för vilken roll de har i kontakt med den enskilde som söker hjälp för att utföra digitala bankärenden till exempel.

Växjö kommun har arbetat med ett pilotprojekt under året, där de har erbjudit omsorgstagare hjälp med att beställa matvaror online, istället för att inköpen sker i butik av hemtjänstpersonal. Kommunen håller också informationskvällar om att beställa matvaror på internet. Informationskvällarna riktas främst till äldre och deras anhöriga och hålls på biblioteket. Satsningen handlar om att öka äldres teknikvana, samtidigt som ett alternativ för att underlätta äldres vardag presenteras.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Kronobergs län har gått från 4 till 3 aktörer som tillhandahåller betaltjänster med hjälp av de medel som avsatts av regeringen. Arbetet under året har delvis handlat om att stötta dessa ombud i processen med att omförhandla



avtal med ClearOn. Två ombud valde att inte ingå nya avtal, då efterfrågan på tjänsterna ansågs för låg för att det skulle vara värt kostnaden. En av dem fortsätter dock att tillhandahålla en uttagsautomat och erhåller fortsatta medel för denna insats.

Planering för en regional workshop, ”Om betalssystemen kraschar”, pågår. Den kommer att ledas av Högskolan i Skövdes CCRAAAFFFTING-forskare och genomföras tillsammans med både interna och externa, offentliga och privata aktörer. Förhoppningen är att kunna lära oss mer om hur olika scenarion och olika beslut kan påverka en situation när det digitala betalssystemet slutar fungera.

Grundläggande betaltjänster ingår som en del av det regionala serviceprogrammet för Kronobergs län, som Region Kronoberg ansvarar för. Länsstyrelsen och regionen har regelbundna avstämningar gällande serviceprogrammet och grundläggande betaltjänster är en del av agendan. Det nationella projektet med fokus på servicelösningar, där två av länets kommuner ingår, är i sin slutfas. Länsstyrelsen har lyft frågan om grundläggande betaltjänster i sitt deltagande i projektets referensgrupp.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsen bedömer att den fysiska infrastrukturen för grundläggande betalningar kommer att fortsätta minska i länet. Samtidigt har regeringen lagt fram propositionen om att bankerna ska ta ett större ansvar för att kontanter finns tillgängliga och beroende på hur det faller ut kan detta komma att påverka delar av länet.

Samtidigt som den fysiska infrastrukturen minskar pågår olika satsningar för att öka den digitala delaktigheten, gällande både utveckling av tekniska hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och kunskapshöjande insatser. En av utmaningarna för länet handlar om samordning av satsningar på digital delaktighet och förtydligande om var ansvaret ligger för olika frågor inom området.

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



# Länsstyrelsen Norrbotten

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Norrbottens län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet generellt sett inte tillgodoser samhällets behov. Detta gäller främst tillgången till kontanter, men även möjligheten för företag och föreningar att deponera dagskassar, samt för personer som bor eller är verksamma på landsbygden att genomföra betalningar. För privatpersoner i tätorterna bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster i regel vara tillfredsställande, då betalning av varor och fakturor till stor del sker via betalkort, Swish eller internet/mobilbanken.

I dag finansierar Länsstyrelsen, via medel från Post- och telestyrelsen, sju betaltjänstombud i länet. Dessa finns i Karesuando och Övre Soppero (Kiruna kommun), Muodoslompolo och Kainulasjärvi (Pajala kommun), Kåbdalis (Jokkmokks kommun) och Glommersträsk (Arvidsjaurs kommun). I december 2018 tillkom även ett ombud i Morjärv (Kalix kommun). Flertalet aktörer har visat intresse för ombudslösningar och även kommuner i Norrbotten har signalerat att det finns behov av grundläggande betaltjänster även utanför centralorterna.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport utfört en enkätundersökning i Norrbottens kommuner, intresseorganisationer för äldre personer och personer med funktionsvariationer, näringsliv och turism, samt banker. Enkäten har tagits fram i samarbete mellan processledarna i de fyra nordligaste länen. Intervjuer har även genomförts med nuvarande betaltjänstombud, Migrationsverket samt en intresseorganisation för företagare i länet. Tillväxtverkets program för serviceanalys, Pipos, har använts för analyser.

### Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster till stor del är oförändrad jämfört med föregående år, men att tillgången till kontanter och möjligheten att sätta in kontanter har försvårats, även i tätorterna.

Norrbottnen är till ytan sett ett stort län med långa avstånd mellan orterna. En betydande del av länet utgörs av glesbygd och i de områden som ligger utanför den tätortsnära landsbygden lever många äldre personer. Detta är också en grupp som i högre utsträckning än yngre personer befinner sig i ett digitalt utanförskap och föredrar att använda kontanter som betalmedel.

För privatpersoner inom tätorterna är tillgången till digitala betaltjänster generellt sett tillfredsställande och behovet av kontanter är inte så stort. Samtidigt har möjligheten att hantera kontanter försämrats, även inom tätorterna, vilket mer eller mindre ”tvingar” personer att använda digitala betaltjänster.

Även företag hanterat allt färre kontanter, dock finns det både branscher och geografiska områden där kunderna vill och förväntar sig kunna betala med kontanter. Om en företagare nekar kontanta betalmedel finns det en risk för att kunder går förlorade, och företagaren väljer då att ta kostnaderna för kontanthantering för att undvika det. Inom länets besöksnäring har det skett en kraftig tillväxt de senaste åren. I Norrbotten utgörs besöksnäringen till stor del av upplevelseturism där företagen är etablerade och har sin verksamhet på landsbygden. Turister som ska besöka dessa platser rekommenderas ofta av sina resebyråer att ta med kontanter då de digitala betalsystemen inte alltid är tillförlitliga på landsbygden. Utländska turister föredrar till stor del att betala varor och tjänster med kontanter och förväntar sig också att det ska vara möjligt att göra det överallt i Norrbotten. I många länder är betalkorten dessutom kopplade till dyra transaktionsavgifter vid betalningar utomlands, vilket gör att personer är ovilliga att använda betalkort för små inköp.

Även för föreningar i Norrbotten är kontanthantering ett problem, inte minst för de föreningar där medlemmarna är äldre personer och/eller personer med funktionsvariationer och som av olika skäl föredrar att använda kontanter.

Det är få banker som hanterat kontanter i dag och det är svårt för föreningar att deponera dagskassar då det finns få inlämningsställen kvar. Samtidigt menar vissa föreningar att det är svårare att ta betalt då personer inte har kontanter i samma utsträckning som tidigare, men inte heller litar på eller kan hantera digitala betaltjänster såsom Swish. Många föreningar anser också att bankernas kostnader för hantering av små belopp är höga, och att mobila terminaler är för dyra för små föreningar.

För asylsökande har möjligheten att betala räkningar försämrats. Asylsökande saknar svenskt personnummer och har därför inte möjlighet att skaffa bank-ID för att kunna legitimeras. Detta innebär vidare att de hänvisas till betaltjänstombud för att betala sina räkningar, men då antalet betaltjänstombud har minskat är det många asylsökande som förlitar sig på svenska vänner. Den svenska medborgaren betalar asylsökandes faktura för att sedan få betalt i efterhand. Att betala sina räkningar på detta sätt har

blivit allt vanligare. Asylsökande får också rådet att vid kontakt med vården betala avgiften direkt, så att det inte skapas någon faktura.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Hos privatpersoner är behovet av kontanter generellt sett inte så stort, utan betalning av varor och tjänster betalas i stor utsträckning via betalkort, Swish eller internet/mobilbanken. Samtidigt minskar bankernas kontanthantering och allt fler företag inom olika branscher såsom stora hotellkedjor, fristående restauranger, biografkedjor och lokal kollektivtrafik, är numera kontantfria. Det finns dock grupper i samhället, exempelvis äldre personer, personer med funktionsvariationer, asylsökande och personer som lever i glesbygd, där behovet av kontanthantering fortfarande finns kvar. Möjligheten att ta ut och sätta in kontanter har dock försämrats, även i tätorterna.

I dag finns det bankkontor i alla Norrbottens fjorton kommuner. Sparbanken Nord, som finns i tio av dessa, är den enda bank som har kontanthantering på samtliga kontor samt servicebox på alla kontor utom ett. I centrala Luleå finns det däremot ingen bank som hanterar kontanter, utan bankernas kunder hänvisas istället till en gemensam in- och utsättningsautomat för sedlar. Denna automat är placerad i en galleria.

I den genomförda enkätundersökningen framkom det att det finns ett stort problem när det gäller kontanthantering, både att ta ut och sätta in pengar. Det finns för få uttagsautomater, allt färre banker hanterar kontanter och öppettiderna har försämrats. Detta påverkar inte minst äldre personer och personer med funktionsvariationer som av olika anledningar inte kan eller vill använda digitala lösningar. Det framkom också att servicenivån inte överensstämmer med det behov som finns av kontanthantering. En person menade att *"Har man kontanter kan man inte sätta in dem någonstans för då beskylls man för pengatvätt."* och en annan person skrev *"Vi behöver kontanter! Otroligt sårbart annars, så ofta som till exempel Swish inte fungerar. Dessutom många som inte vill eller kan ha det."*

Betaltjänstombuden vittnar om att kontantuttag är den tjänst som används i störst utsträckning. Det är till stor del äldre personer som tar ut kontanter, och i de områden där det finns många turister eller där gränshandel förekommer tar även dessa personer ut kontanter i stor utsträckning. Det är också vanligt att kunder gör kontantuttag i en butiks ombudstjänst, för att direkt efteråt handla livsmedel för kontanterna i butiken.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

I länets tätorter är den digitala infrastrukturen väl utbyggd och generellt sett är tillgången till digitala betaltjänster goda i dessa områden. På landsbygden och i skärgårdar är däremot täckningen sämre, och inom vissa geografiska områden är den mer eller mindre obefintlig. Detta försvårar naturligtvis möjligheten för personer som bor eller är verksamma inom dessa geografiska områden att använda sig av digitala betaltjänster. Digital delaktighet

handlar dock inte bara om tillgång till infrastruktur och dator/smartphone, utan även om att ha kunskap om hur de digitala tjänsterna fungerar och vidare känna en trygghet att använda dem.

Flertalet bibliotek i Norrbotten arbetar på olika sätt med digital delaktighet. Bodens respektive Piteås stadsbibliotek har exempelvis gratis handledning för digital hjälp och på Luleå stadsbibliotek har det i år inrättats ett DigidelCenter där personer kan få hjälp med digitala frågor, testa teknik och ta del av aktiviteter för att öka den digitala kompetensen. I Gällivare kommun har ett DigidelCenter istället upprättats på servicepunkten i Skaulo. Vidare planerar Länsstyrelsen tillsammans med Länsbiblioteken i Norrbotten att gemensamt anordna utbildnings- och informationsinsatser med fokus på grundläggande betaltjänster, riktade till personer i digitalt utanförskap.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har idag två processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i Norrbotten. Processledarna har löpande kontakt med betaltjänstombud, kommunernas landsbygdsutvecklare, olika intresseorganisationer och dagligvaruhandlare på landsbygden runtom i länet.

I dagsläget stöttar Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen sju betaltjänstombud i Norrbotten och arbetar kontinuerligt med andra aktörer för att kartlägga vilka behov av grundläggande betaltjänster som finns i länet och vilka insatser som krävs. Ytterligare handlare på landsbygden har visat intresse för att bli ombud och fler kan komma ifråga.

Processledarna har under året deltagit på det regionala betaltjänstmötet via Skype 11–12 september, PTS processledarträff i Stockholm 23–24 september samt andra nationella och regionala servicemöten. Inom uppdraget har även ett dialogmöte ägt rum med Länsstyrelsens kommunal- och regionrådsgrupp kring grundläggande betaltjänster samt möten med Länsbiblioteken Norrbotten respektive Norrbottens Media om gemensamma utbildningsinsatser riktat till personer i digitalt utanförskap. Det hålls kontinuerliga möten med Region Norrbotten kring skrivningen av Regionalt serviceprogram för Norrbottens län 2021–2027.

Processledarna har också deltagit i rollspels- och datorsimuleringen *CCRAAAFFFTING*, resilient betalningssystem, i Luleå den 17 april. Projektet syftar till att samla beslutsfattare i rollspel där de tillsammans ska upptäcka hur kriser som slår ut deras sektorer samtidigt kan hanteras, och hur de olika sektorerna genom gemensamma åtgärder snabbt och kraftfullt kan återhämta sig.

Vidare har processledarna deltagit vid *Samtal på residenset* den 18 oktober i Luleå, där handlare på landsbygden diskuterade frågan om betaltjänster med bland annat landshövdingen och länsrådet i Norrbotten.

Utöver detta har processledarna i de fyra nordligaste länen tillsammans initierat ett samarbete kring frågor som berör grundläggande betaltjänster. Det sker diskussioner kring stödgivningsprocessen, både allmänna och mer specifika kopplat till ”case”, och processledarna har även gemensamt tagit fram en betaltjänstenkät inför bevakningsarbetet.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Tillgången till och deponeringen av kontanter har försämrats under de senaste åren, och det finns risk för att den negativa utvecklingen kommer att fortsätta även kommande år. Bankkontor läggs ner, allt fler banker slutar att hantera kontanter och både värdetransportbolag och betaltjänstföretag får svårare att få lönsamhet i sina verksamheter. Samtidigt finns det ett behov av kontanter, inte minst bland personer i digitalt utanförskap samt utländska turister. Detta innebär att hanteringen av grundläggande betaltjänster i allt större grad kommer att läggas på servicepunkter, främst dagligvarubutiker, ute på landsbygden där också behovet av kontanter är som störst. Dessa butiker utgör ett viktigt nav på landsbygden, men många ombud vittnar om att utan stöd är det inte möjligt för dem att tillhandahålla betaltjänster till sina kunder. Det sker ofta väldigt snabba förändringar inom betaltjänstmarkanden och situationen är väldigt sårbar. Länsstyrelsen bedömer att behovet av stöd till betaltjänstombud i länet kommer att öka, och att det även fortsättningsvis krävs insatser för utbyggnad av den digitala infrastrukturen, för att upprätthålla kontanthanteringen samt för att minska det digitala utanförskapet i länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Morén.



# Länsstyrelsen Skåne

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Vi bedömer att det i målgrupperna äldre och personer med funktionsvariation och personer med låg inkomst inte finns tillfredsställande tillgänglighet till betaltjänster i Skåne. Det har blivit allt sämre möjligheter i länet att betala med kontanter, både räkningar, varor och tjänster. Kontantintensiva småföretag och föreningar på landsbygden kan inte heller sägas ha tillfredsställande tillgänglighet till betaltjänster. De senaste fem åren har antalet ställen i Skåne att betala räkningar kontant över disk i bank eller butik minskat med 73 procent och det är 43 procent färre serviceboxar för inlämning av dagskassor.

Många har tillgänglighet till exempelvis en smarttelefon men det betyder inte automatiskt att de klarar av att hantera digitala betaltjänster. Det krävs teknisk kunskap, det finns rädsla att göra fel och utsättas för bedrägeri, uppdateringar skapar stress och förvirring. För synskadade är ofta hjälpprogram inte kompatibla efter uppdatering. Matchning av program hos betaltjänstaktörerna behöver förbättras. På landsbygden märks även svårigheten att få tillräcklig internetuppkoppling. Bredbandsutbyggnaden på landsbygden i Skåne har de senaste fem åren inte gått så fort som man hoppats.

För de flesta i Skåne finns tillfredsställande tillgång till grundläggande betaltjänster. De som vill använda kontanter och de som har ett digitalt utanförskap kan dock inte ta del av samhället på lika villkor som övriga medborgare och känner sig diskriminerade. Det finns behov av utbildning samt dialog med betaltjänstaktörerna riktad till vardera målgrupps specifika behov. Att få samtliga medborgare digitala blir svårt att uppnå, det behövs fortfarande enklare alternativ att klara av betalningar.

## **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Bevakningen har genomförts med hjälp av dialogmöten runt om i länet, intervjuer och enkätundersökningar kopplat målgrupperna äldre och personer med funktionsvariation, asylsökande, utrikesfödda medborgare, föreningar, företag och betaltjänstaktörer.

Kommunernas vård- och omsorg och näringslivsansvariga har svarat på e-enkät riktad till deras verksamheter medan en öppen e-enkät har besvarats av privatpersoner, företag och föreningar.

Omvärldsbevakning via media, Pupos Serviceanalys och genom arbete med kommersiell service och bredband samt upparbetade nätverk inom och utom Länsstyrelsen.

## **Betaltjänstsituationen i länet**

Det är främst personer i behov av vård- och omsorg som har sämre tillgång till smarttelefon, läsplatta eller dator och även personer med låg inkomst. Många är därmed utan BankID och kan inte betala räkningar digitalt. De flesta har bankkort men vissa har svårt att knappa in koden eller att minnas den. ”Blip” funktionen uppskattas överlag men viktigt att den även kan stängas av.

Ansvariga för vård- och omsorg menar att bankerna behöver mer kunskap om vilka särskilda behov utsatta målgrupper har. Personalen behöver utbildning i digital kunskap för att kunna hjälpa brukarna. Det finns kommuner där personal tar emot kontanter av brukare för exempelvis hyra av särskilt boende som då sedan personalen går till banken för att betala med över disk. Det finns även lokala handlare både på mindre och större orter som hittar sätt att hjälpa utsatta personer. Det skapas helt enkelt lokala lösningar.

Även bland äldre normalanvändare anser de sig inte hinna med i utvecklingen av nya betaltjänstappar och uppdateringar. Swish används mer sällan av personer äldre än 65 år. Det märks en uppgivenhet och frustration hos många.

Allmänt inom målgrupperna äldre och personer med funktionsvariation lyfts vikten av att brevgirot finns kvar som alternativ. Autogiro är också en mycket uppskattad tjänst.

Målgruppen synskadade och blinda som är digitala efterfrågar mer tillgängliga betaltjänstappar. De inom målgruppen som inte är digitala, oftast äldre än 65 år, är helt beroende av anhöriga eller god man för att klara vardagens betalningar. De nya kontanterna skapar osäkerhet då valörerna inte går att skilja ut. Personer med afasi har stora bekymmer med att appar ändrar utseende vid uppdateringar då varje inläring med ny information tar lång tid. Det efterfrågas att det tidigt i rehabiliteringen ska ingå träning i digitala betalningar. Det finns en stark vilja att få behålla sin integritet genom att betala själv.



Utrikesfödda personer, och i synnerhet nyanlända och den äldre generationen, är i behov av utbildning kring betaltjänster och då på lätt svenska, engelska eller modersmålet. Introduktionsutbildningen är inte tillräcklig. Språkcaféer på biblioteken fångar upp en del av denna målgrupp men långt ifrån alla. Kontanter ser många därför som det mest enkla och trygga att använda.

Överlag finns behov av utbildning om hur digitala tjänster fungerar vilket flera aktörer arbetar med, inte minst biblioteken. Utbildningsforum som ägs av Sparbankerna i Skåne håller betaltjänstutbildningar, även på biblioteken, och har de senaste fyra åren utbildat 100 000 personer. Deras uppfattning är att tekniken blivit mer lättmanövrerad men tiden för anpassning för varje enskild person är högst individuell.

Kontantintensiva företag på landsbygden har fortsatta utmaningar i att bistå kunder med flera betalningssätt. Utmaningarna är bristande uppkoppling och kostnader för olika betaltjänster. Swish ökar även om företagare anser tjänsten dyr jämfört med kortbetalningar. Utländska besökare har problem med att betala, kommunerna tror att närmare en tredjedel inte har tillfredsställande tillgänglighet. Det märks på sommaren då kontantanvändningen är som störst men inte alltid fungerar för köp av varor och tjänster.

Tillgängligheten till betaltjänster för föreningar verkar å andra sidan ha blivit bättre vilket också kommenteras från olika förbund i länet som menar att Swish har förenklat arbetet väsentligt. Det finns dock vissa föreningar, särskilt på landsbygden som anordnar bingo, dans och andra events som har stort behov av ett lokalt bankningssystem.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Nedskärningar i kontantinfrastrukturen har fortsatt. Kontantuttag finns dock tillgängligt för merparten av befolkningen i länet genom länstäckande uttagsautomater och att handeln bidrar med kontantuttag i kassan. Sämst tillgänglighet är det i sydöstra Skåne men ingen har längre än 20 kilometer till ett kontantuttag.

Att betala räkningar kontant har blivit svårare efter ClearOn AB:s uppsägning av många serviceavtal under året. 14 kommuner är dessutom utan bank som hanterar kontanter över disk vilket kan jämföras med två kommuner 2015. Detta gäller främst de stadsnära kommunerna i den västra delen av länet men i år har även Osby kommun i nordöst blivit av med den betaltjänsten.

Kristianstad kommun har flest invånare med 20–30 kilometer till närmaste betalningsförmedling. Av dessa 1 726 personer är 426 personer 65 år eller äldre.

Företagare eller föreningar som hanterar kontanter får allt längre till dagskassainlämning. Sedan 2016 har det blivit 87 procent färre ställen att lämna in dagskassa över disk vilket också är resultatet av ClearOn AB:s uppsagda serviceavtal. Endast fem kommuner i mellersta Skåne har nu kvar servicen.

Sydöstra delen av länet har flest invånare med 20–30 kilometer till dagskassahantering. Inga kontantintensiva arbetsställen har längre än 20 kilometer till dagskassahantering. Det stängs åtta serviceboxar under året och sedan 2016 har då 49 serviceboxar stängts. Sparbanken Skåne och Loomis som äger serviceboxar i den utsatta östra delen av länet ersätter inte de boxar som går sönder.

Handlare i landsbygdskommuner påpekar att kontanter utgör mellan 15–20 procent av den dagliga handeln. De kör med dagskassor allt längre sträckor för att deponera kontanterna. Många vill ändå undvika de allt dyrare avgifterna för bankning och försöker hålla kontanterna i ett lokalt slutet system.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

I genomsnitt har nästan samtliga länets hushåll och arbetsställen tillgång till fast bredband med minst 30 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i den absoluta närheten som medger en sådan hastighet. För landsbygden är siffran dock bara 75 procent, både för arbetsställen och hushåll. Det finns stora variationer mellan kommunerna; i vissa ligger tillgången på 100 procent, medan den i någon kommun är så låg som 21 procent. Eftersom många företag är beroende av högkvalitativt bredband för att kunna utföra tjänster och ta betalt medför den varierande tillgången på bredband på landsbygden sämre förutsättningar att bedriva verksamhet där än i tätorter.

Mer än 95 procent av hushåll och arbetsställen har tillgång till 4G-täckning. Kvaliteten på det mobila bredbandet sviktar dock på vissa delar av landsbygden, vilket kan leda till problem för användare. I samband med exempelvis marknader kan försäljningen påverkas negativt när den mobila bandbredden inte räcker till när många vill betala samtidigt med Swish eller via iZettle.

För privatpersoner kan bristande tillgång till bredband påverka möjligheterna att ta del av digitala tjänster kopplade till betalningar, som till exempel Swish, internetbank eller andra tjänster som kräver BankID.

Bibliotek i länet anordnar it-dropin, där besökare kan få hjälp med hantering av både hårdvara och mjukvara. Biblioteken arbetar även med folkbildningssatsningen *Digitalt först* i olika grad. Övriga utbildningsinsatser förutom Utbildningsforum står exempelvis SeniorNet och PROsIT för.

## Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

En ombudsansökan från en handlare i Perstorp beviljades i juni efter att ClearOn AB var på väg att säga upp avtalet. Vid analysen framgick det att det finns efterfrågan på tjänsterna och då ingen bank finns kvar i kommunen. Eftersom den sista serviceboxen stängdes ned i april skulle tillgängligheten till betaltjänster utan handlarens service klart försämrats för både privatpersoner, företag och föreningar. Kommunens näringslivsansvariga var mycket måna om att få ha kontanthantering kvar i kommunen.

Under året har flera dialogmöten med målgrupperna äldre och personer med funktionsvariation genomförts. På mötena deltar även betaltjänstaktörer och utbildare för digitala betaltjänster. De målgrupper som återkommer representerar äldre, synskadade och blinda, personer med afasi, reumatiker, hörselskadade och personer med förståndshandikapp. Vid ett av dessa möten föreslogs att Länsstyrelsen i samverkan med de utsatta målgrupperna formar testgrupper som kan ge inspel till betaltjänstaktörer i utformning av digital teknik och information. Under oktober månad genomfördes den första testomgången med Handelsbanken och fler betaltjänstaktörer är välkomna att medverka.

Samverkan med regionalt biblioteksansvariga, biblioteket i Hässleholm och projektet Rådtrum har resulterat i spridning av information och inspel från utrikesfödda medborgare. Under e-medborgarveckan deltog Länsstyrelsen i Hässleholm med utställningsmonter, informationsmaterial och enkäter. Det material som tagits fram i Örebro och i Kustlänsgruppen har använts. I arbetet hos biblioteken med folkbildningssatsningen *Digitalt först* finns en referensgrupp som tar emot det material vi vill få ut till länets bibliotek.

Ett samarbete med företag och föreningar i nordöstra Skåne har påbörjats för att gemensamt i bygden ta fram vilka slags betaltjänster som skulle passa bäst och vara mest kostnadseffektiva. Bygden har blivit av med sin lokala bank och även möjligheten att lämna in dagskassa.

Samverkan med Länsstyrelsens enheter Social hållbarhet och Samhälls- och hälsokommunikatörerna är av stor betydelse för att nå ut och en workshop planerades med Samhällsskydd och beredskap för att studera ett omfattande stopp i kortbetalningssystemet som Högskolan i Skövde genomförde i april. Samverkan med Västra Götaland och Örebro har resulterat i projekt och utbyte av idéer och information. Tillsammans med samverkan i de olika nationella arbetsgrupperna och med Post- och telestyrelsen bidrar det starkt till att stärka arbetet.

Det regionala serviceprogrammet aktualiserades under året där Länsstyrelsen deltog. På slutkonferensen av projektet Möjligheter i mellanrum i juni samlades kommuner, föreningar, Region Skåne och Länsstyrelsen där tillgång till betaltjänster i länet lyftes. Projektet som nu

tyvärr är avslutat var den länk mellan Länsstyrelsen och Regionen kopplat service och betaltjänster som länet behövde.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Kontanter behöver finnas kvar i mindre lokala system som ett sätt att inkludera så många som möjligt och i händelse av kris. Även personer som är digitala vill ha kvar kontanter.

Smarttelefonen lyfts som alltmer användarvänlig. Den är inte bara vår plånbok, den är vår mobila bank. Den yngre generationen har vant sig vara utan kontanter så i framtiden finns det kanske helt andra betalningstjänster som kanske även kan klara kriser.

Det är viktigt med samverkan mellan utsatta målgrupper, betaltjänstaktörer och myndigheter för att kunna inkludera alla i att betala och ta betalt.

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



# Länsstyrelsen Stockholm

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

### Sammanfattning av Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte kan anses tillfredställande. Problematiken är som mest påtaglig i glesbygd och för särskilt utsatta grupper. Det saknas marknadsmässiga krafter och insatser på kommunal nivå varierar. Behovet av statliga insatser kvarstår.

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

I länets tätorter är den generella tillgången överlag relativt god men även här har tillgången minskat. Situationen för äldre, personer med funktionsnedsättning och resurssvaga grupper, exempelvis hemlösa och personer med missbruksproblematik, har blivit svårare. Även asylsökande, nyanlända och utländska medborgare med arbetstillstånd, som saknar bankkonto och stängs ute från möjlighet att nyttja digitala alternativ via Bank-ID, är extra utsatta. Grupperna som, i jämförelse med andra grupper i länet, använder kontanter i högre utsträckning har fått svårare att sköta sina betaltjänster. Detta till följd av att fler serviceinrättningar har blivit kontantlösa, ytterligare bankkontor har lagt ner, betaltjänstombud har minskat sina tjänster, bankomater har minskat och kraven på digital delaktighet har ökat.

Möjligheten att ta ut kontanter och deponera dagskassor är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som mest efterfrågade. Länsstyrelsen gör även bedömningen att det finns en ökad efterfrågan på nationell samordning och

insatser för att minska det digitala utanförskapet och möjliggöra inkludering för särskilt utsatta grupper kopplat till digitala betaltjänster.

### **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Under årets bevakningsarbete har en enkät skickats ut till samtliga kommuner i länet. Länsstyrelsen har även haft ett dialogmöte med representanter för Skärgårdsföretagarna<sup>46</sup> och genomfört besök på ett antal kärnöar.<sup>47</sup> Informationsinsamling har också skett via kontakt med representanter för Funktionsrätt Stockholm, PRO skärgården, SPF Seniorerna, partnerskapen Skärgårdsrådet<sup>48</sup> och Exekutivkommittén,<sup>49</sup> Skärgårdshandlarna,<sup>50</sup> Loomis AB och Region Stockholm.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Länsstyrelsen bedömer att den största generella problematiken återfinns i Stockholms skärgård. Det är dyrare, mer tidskrävande och kan vara problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig, men på de flesta av öarna finns ingen möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar eller deponera dagskassor. Därav är det svårt att peka ut specifika grupper som har sämre tillgång på dessa platser. Det finns dock en extra stor problematik för den äldre befolkningen som kan ha svårare att transportera sig till fastlandet och att ta till sig ny teknik. Företagare och föreningar är även särskilt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassor.

Under högsäsong är situationen för företagarna extra svår till följd av små tidsmarginaler och höga kassaflöden. Cirka 80 procent av årets transaktioner sker under denna period. Att göra ett bankärende som kan ta en hel arbetsdag och ibland kräva övernattning på fastlandet blir då mycket kostsamt. Att resa med större mängder kontanter är även oroande ur ett säkerhetsperspektiv. De senaste sju åren har Länsstyrelsen erbjudit upphämtning av dagskassor under högsäsong på omkring ett 20-tal öar genom upphandlad värdetransport. Övrig tid får företagare själva ombesörja detta. Resorna blir mycket tidskrävande till följd av långa avstånd och begränsade kollektivtrafikmöjligheter.

Möjligheten att ta ut kontanter på öarna är starkt begränsad och antalet serviceinrättningar som blivit kontantfria har ökat ytterligare. Det slår extra hårt mot särskilt utsatta grupper, som i många fall föredrar kontanter framför digitala betaltjänster. Utvecklingen är även negativ ur ett besöksnäringssperspektiv då utländska turister har blivit vanligare i vår

---

<sup>46</sup> Intresseorganisation för företagare i Stockholms skärgård.

<sup>47</sup> Kärnöar är utpekade av Region Stockholm med målet att kunna erbjuda de boende en grundläggande samhällsservice året om.

<sup>48</sup> Region Stockholm sammankallande.

<sup>49</sup> Länsstyrelsen sammankallande.

<sup>50</sup> Intresseorganisation för lanthandlare i Stockholms skärgård.

skärgård och denna målgrupp ofta föredrar att betala kontant. Företagarföreningar som Länsstyrelsen har varit i kontakt med menar att turismen troligen kommer att hämmas om den kontantfria utvecklingen fortsätter.

Årets bevakning visar även på att fler serviceinrättningar i hela vårt län blivit kontantlösa, såväl inom det privata som offentliga. Flera kommuner vittnar om att de har börjat begränsa sin kontanthantering. Exempelvis har en del kommunala bibliotek slutat ta emot kontanter. Offentliga toaletter och parkeringsplatser kräver ofta sms-betalning eller betalning via app och kommunala e-tjänster har börjat kopplas till Bank-ID för legitimering, vilket exkluderar individer.

Länsstyrelsen bedömer även att kraven på digital delaktighet och tillgång till ny teknik har ökat för att kunna nyttja olika betaltjänster, utan att insatser för att säkerställa möjlighet till inkludering har skett i tillräckligt hög grad. Denna utveckling gör att situationen för redan utsatta grupper har förvärrats. Socioekonomiskt- och resurssvaga grupper drabbas även hårt i och med att det för många digitala tjänster krävs utrustning som smart telefon eller dator och att den behöver vara modern.

Flera pensionärsföreningar har uppgett att de upplever att betaltjänstproblematiken har ökat för deras medlemmar. Många väljer att inte nyttja den nya tekniken, exempelvis till följd av rädsla eller begränsad kunskap och för en stor del är det svårt att nyttja tekniken, exempelvis till följd av försämrad syn, sämre finmotorik eller svårigheter med minnet. De yngre äldre nyttjar tekniken i större utsträckning men för många av de äldre är det problematiskt att flera banker har slutat ta emot kontanter och att det inte finns möjlighet i lika stor utsträckning att få personlig hjälp. Flera av föreningarna tar även upp att många av deras medlemmar väljer att betala kontant och att det är svårt att bli av med dagskassa. Extra problematik finns med mynt, medan sedlar går att sätta in i automat.

Funktionsrätt Stockholm har betonat att utvecklingen med färre serviceinrättningar som tar emot kontanter och längre avstånd till bankkontor och bankomater har förvärrat situationen för deras medlemmar oerhört. Många utestängs från att nyttja det utbud som erbjuds via digitala betaltjänster och har svårt att klara ett självständigt liv utan att be om hjälp med till exempel att betala sina räkningar och därigenom hamna i en oönskad beroendeställning. Funktionsrätt betonar dock att detta inte gäller alla och att ny teknik även kan vara till hjälp. Exempelvis kan möjlighet att blippa kort göra det enklare för personer med funktionsnedsättningar som påverkar minnet och finmotoriken.

Både Funktionsrätt och pensionärsföreningar poängterar att det fortsatt behöver finnas alternativ till digitala betaltjänster. De, tillsammans med kommunerna som Länsstyrelsen varit i kontakt med, efterfrågar även utveckling av de digitala tjänsterna samt utbildningsinsatser för att fler ska

inkluderas. Flera kommuner har uppgett att de har begränsade resurser men att det finns behov av insatser, vilket märks i exempelvis hemtjänstpersonals och språkstödjares uppdrag samt på bibliotek som får mycket frågor.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har fortsatt att glesas ut, detta gäller främst bankkontor som hanterar kontanter samt uttagsautomater, men även handel som slutat ta emot kontanter. Det finns inga landsbygdskommuner i länet som helt saknar bankkontor men det finns områden, främst i skärgårdskommunerna, från vilka det är mycket lång resväg mätt i tid till närmaste bank, uttagsautomat eller servicebox. Problematiken i de större orterna är mer kopplad till att möjligheten att betala kontant minskat markant, vilket slår hårt mot särskilt utsatta grupper.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Av Sveriges alla län har Stockholms län den högsta anslutningsgraden till snabbt bredband (100 Mbit/s). I oktober 2018 saknade dock 68 449 hushåll och 25 658 arbetsställen tillgång.<sup>51</sup> Framträdande områden är gränsområden mellan kommuner/län, vissa kärnöar i skärgården<sup>52</sup> och små glesbygdsområden med få hushåll mellan utbyggda områden. För utbyggnaden av mobilnätet för 4G finns en relativt god bastäckning (10mbit), men lokalt finns radioskuggor. Främst i skogstät landsbygd, längs länsgränserna, på utsidan av skärgårdsöar och i ytterskärgård, där både kundunderlaget och lämplig mark är begränsat. Utbyggnad fortsätter för mobilnät och fibernät. En stor del hushåll på landsbygd som saknar bredband via fiber har dock även begränsad mobiltäckning vilket gör boende och företagare i områdena särskilt utsatta. I Södertörn och Roslagen finns sådana områden och Norrtälje kommun utmärker sig med en fortsatt låg utbyggnadsgrad.

Insatser för ökad digital delaktighet pågår. Främst i form av att kommuner och pensionärsorganisationer genomför utbildningar samt att bibliotek och integrationssamordnare ger stöd inom ramen för sina uppdrag. Flertalet insatser är kopplade till äldre. Fördelningen är dock ojämn och det finns en önskan om fler nationella och regionala insatser. Länsstyrelsen arbetar med digital delaktighet för äldre inom ramen för projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Under våren genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter för 2019 med option på 2020. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassar och lämnat växelkassar på totalt nio stycken öar, där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven.

---

<sup>51</sup> PTS bredbandskartläggning (PTS ER-2019:7).



Leverantören har innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid tre tillfällen. Utvärdering har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Statistiken visar på minskade kontantmängder med omkring 40 procent och det framgår att leverantören har lämnat stora mängder växelkassor, vilket är mycket värdefullt för företagarna. I responsen från företagarna framgår att tjänsten har varit uppskattad trots det minskade användandet, som kan kopplas till generella mönster, och flertalet ser behov av och skulle nyttja en liknande tjänst om det erbjuds kommande år. Länsstyrelsen kommer troligen att nyttja optionen 2020, dock med en justering av antalet hämtningar.

Under året har projektet Mer digital i Stockholms skärgård startats. Projektet är finansierat av Post och telestyrelsen (PTS) inom ramen för deras insatser för finansiering av utbildningsprojekt. Länsstyrelsen beviljades 2 999 722 kronor av totalt 10 000 000 kronor som fördelades. Genom projektet anordnas utbildningsträffar tillsammans med Telia och skärgårdskommunerna, utifrån Telias redan beprövade metod Mer digital. Metoden bygger på att ungdomar lär ut digitala verktyg till äldre (65+). Syftet är att minska det digitala utanförskapet och betaltjänster är ett stort fokus. Det som skiljer satsningen Mer digital i Stockholms skärgård från Telias ordinarie satsning är att kommunerna inte själva behöver stå för så stora kostnader och att en hög andel av utbildningsträffarna förläggs i lokaler belägna på kärnöar, i skärgårdssamhällen eller i kustnära ort. Det är kostnadsfritt för deltagarna och hittills har de utvärderingar som genomförts visat på att träffarna har varit uppskattade. Länsstyrelsen planerar att fortsätta arbetet under år 2020, finansierad projektperiod löper 2019–2020. I syfte att bredda arbetet har vi även påbörjat ett arbete med att mer ingående se över behov och pågående insatser i Stockholms län för andra särskilt utsatta grupper gällande grundläggande betaltjänster. Även detta arbete planerar vi att fortsätta under kommande år.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Ansvar för programmet har gått över till Region Stockholm som arbetar med att uppdatera programmet men har angett att betaltjänster fortsatt kommer att prioriteras. Representanter från Länsstyrelsen har deltagit i tre workshops angående samverkan mellan det regionala serviceprogrammet och handläggning av investeringsstöd till kommersiell service inom Landsbygdsprogrammet. Inom Landsbygdsprogrammet 2014–2020 har stöd beviljats till automatiska betalstationer och kassasystem i Stockholms skärgård, som en del i ledet att säkra tillgången till grundläggande betaltjänster.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsen gör bedömningen kontantmängden kommer att fortsätta minska men att minskningen kommer att plana ut på sikt, i och med att många grupper är i behov av att använda kontanter. Länsstyrelsen bedömer även att utbildningsinsatser som syftar till att öka den digitala kompetensen hos särskilt utsatta grupper är avgörande för att minska det digitala

utanförskapet och skapa möjlighet för fler att utföra sina betaltjänster digitalt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Rebecca Berlin.



# LÄNSSTYRELSEN

## Södermanlands län

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer tillgången till grundläggande betaltjänster i länet som tillfredsställande. Skillnaderna gentemot föregående år bedöms som små. Det stora flertalet invånare och turister i länet har inga problem med sina betaltjänster. Precis som tidigare år finns det dock problem i utsatta grupper. Särskilt inom äldregruppen finns det personer som befinner sig i ett stort digitalt utanförskap. Det gäller särskilt gruppen äldre pensionärer. Denna grupp är ofta beroende av anhöriga eller hemtjänst för att kunna utföra sina betaltjänster. Även inom gruppen funktionsnedsatta finns det problem med betaltjänstfrågan, om än i mindre utsträckning än i äldregruppen.

En titt i backspegeln för de senaste fem åren påvisar en strukturomvandling bort från kontanter. Antalet serviceutförare som hanterar kontanter har minskat från 126 till 89. Ny teknik som till exempel Swish har inneburit ett paradigmskifte och digitala betalmetoder har kopplat ett starkt grepp om i princip alla sorters betalningar.

En alltmer utbyggd IT-infrastruktur har också bidragit till att det numera knappast finns några fysiska begränsningar i att använda digitala betaltjänster.

#### Genomförandet av årets bevakningsarbete

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

Länsstyrelsens deltagande på seniormässor ger också en möjlighet till dialog. Enkäterna som används vid dessa mässor är värdefulla för kvantitativ analys. Kustlänsgruppen, som är ett samverkansprojekt mellan länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Gotland och Kalmar har också deltagit på Almedalsveckan.

## Betaltjänstsituationen i länet

De allra flesta invånare och turister i Södermanland har inte några problem med grundläggande betaltjänster. För dem som är digitala finns det idag fler och snabbare möjligheter än någonsin att betala. Som nämnts i sammanfattningen är det främst inom äldregruppen som det finns problem. Den snabba digitaliseringen är för denna grupp tyvärr inte bara positiv utan leder ofta till digitalt utanförskap av varierande grad. Vid Länsstyrelsens utbildningar i digitala betalningar märks tydligt de problem som finns. Det finns ofta en stor osäkerhet kring att hantera sin mobila enhet och nödvändiga förutsättningar som till exempel Apple-ID och Googlekonto finns inte på plats. Då bör man också ha i åtanke att de som kommer till Länsstyrelsens utbildningar ofta är yngre ”pigga” pensionärer. Det digitala utanförskapet är ännu större bland de som är äldre och sjuka. Intervjuer med hemtjänstpersonal visar att det är mycket vanligt att de hjälper sina brukare med betaltjänstärenden. Hjälp via anhöriga är också vanligt.

Personer med funktionsnedsättning verkar generellt använda mer digitala tjänster än äldregruppen. Liksom tidigare år nämns problem med uttagsautomater som inte är handikappanpassade. Problematik med kortbetalning nämns också, då det blir ett stressmoment att hantera dessa när till exempel syn eller finmotorik är nedsatt. De individer som har allvarligare funktionsnedsättning har oftast så kallad God man som hjälper till med bland annat betaltjänster.

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

Föreningar beskriver ibland problem eftersom allt färre personer betalar med kontanter. Swish innebär för föreningar en kostnad för varje transaktion, vilket blir kännbart för mindre föreningar. Detta leder ibland till att föreningar inte använder Swish.

Av de ClearOn ombud som sägs upp vid årsskiftet är det bara ett som inte ligger i en större tätort. Detta finns i Torshälla, som ligger cirka tio kilometer från Eskilstuna. Länsstyrelsen för en dialog med handlaren för att eventuellt ge någon form av stöd. Avståndet till Eskilstuna är kort, men det finns många äldre i området som betalar sina räkningar över disk. Dessutom har flera ClearOn ombud sagts upp i Eskilstuna centralort vilket även det påverkar den samlade bedömningen.

Den som vill använda kontanter har i de allra flesta fall en uttagsautomat på max ett par mils avstånd. Sedan flera år tillbaka finns ett stödfinansierat betaltjänstombud i Björkvik. Här finns både ClearOn och Re:cash

uttagsautomat. Detta ombud är viktigt, då det tidigare var Björkviksområdet som hade längst avstånd till betaltjänstservice i hela länet. Handlaren i Björkvik berättar att det är ett problem att ett fåtal personer gör stora uttag ur automaten och därför är den ofta tom. Detta är framförallt ett problem för den äldre målgruppen som är beroende av kontanter vid till exempel loppisar eller som gåva till barnbarnen. Handlaren har därför satt ett takbelopp på max 2 000 kr per uttagstillfälle. Situationen har blivit något bättre efter denna åtgärd.

Asylsökandes situation i Södermanland bedöms som oförändrad jämfört med förra året. De senaste åren är det betydligt färre asylsökande än 2015–2016. I och med detta har Migrationsverket fått kortare handläggningstider. Det går nu mycket snabbare att få sitt personnummer, vilket tidigare kunde dra ut på tiden och ställa till problem med bland annat betaltjänster.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Antalet serviceutförare avseende kontanthantering har faktiskt ökat från 88 till 89 stycken under året. Cirka 87 procent av sörmlänningarna har mindre än 10 kilometer till närmaste kontantuttag. Cirka 12 procent av invånarna har mellan 10 och 20 kilometer till kontantuttag och de som har 20 - 30 kilometer är endast 0,01 procent. Endast sex personer i länet, samtliga i Nyköpings kommun har längre än 30 kilometer till kontantuttag.

Samtliga kommuner har minst ett bankkontor med kontanthantering. Tillgängligheten avgörs därmed av vilken bank som kunden väljer. I Trosa kommun erbjuder SEB sina kunder möjlighet att beställa kontanter. Detta innebär förstås en begränsning, men är ändå en form av kontanthantering.

Vad gäller infrastrukturen för dagskassor finns insättningsautomater i alla kommuner utom Gnesta. Servicebox(ar) finns i alla kommuners centralorter.

Totalt har sex stycken ClearOn-ombud stängts ned eller kommer att stängas ned under 2019. Alla utom ett av dessa finns i en större tätort. Där finns bank som ett alternativ för den som har behov av kontanthantering.

Värdetransporterna i Södermanland fungerar väl. Det finns många små sparbanker i länet som hanterar kontanter och dessa bidrar till att både användning och transportinfrastruktur för kontanter hålls på en stabil nivå. Generellt tas kontanter emot i handeln, även om det blir allt vanligare med butiker som inte gör det.

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen att situationen gällande kontanthantering i länet är tillfredsställande.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Fiberutbyggnaden går framåt i god takt. Under 2018–2019 var Södermanland det län som ökade mest gällande utbyggnad på landsbygden, enligt PTS bredbandskartan. Fiber är alltid att föredra framför andra

tekniker då den allmänna användarupplevelsen är att det fungerar snabbare och bättre. För att kunna genomföra digitala betalningar behövs dock ingen högre överföringskapacitet och därför fungerar oftast ADSL på ett godtagbart sätt. Vad gäller mobiltäckning framkommer det numera ytterst sällan några klagomål till Länsstyrelsen vare sig gällande betaltjänster eller rent allmänt. När Länsstyrelsen frågar om detta vid till exempel mässor eller andra möten uppger en övervägande majoritet att internetuppkoppling/mobiltäckning är tillräckligt god för att kunna utföra betaltjänster digitalt.

Förutom Länsstyrelsens eget projekt; Digitala betalningar, pågår det flera olika insatser inriktat mot digitalt utanförskap. Pensionärsorganisationerna jobbar med bland annat SeniorNet, där äldre kan få hjälp och utbildning gällande sin digitala enhet. Biblioteken anordnar också utbildningar för ökad digital delaktighet. Bland annat har Gnesta kommun ett projekt som kallas "Digital bibliotekarie". Gemensamt för dessa är dock att de handlar om allmän digital delaktighet och inte specifikt om digitala betalningar. Länsstyrelsen försöker på olika sätt nätverka med aktörer som jobbar med digital delaktighet, bland annat har de fått ta del av Länsstyrelsens utbildningsmaterial om digitala betalningar.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har under flera år uppmärksammat ett stort digitalt utanförskap kopplat till digitala betalningar. Detta gäller speciellt äldregruppen. Mot bakgrund av detta har Länsstyrelsen inom ramen för samverkan i Kustlänsgruppen tagit fram ett utbildningsmaterial och en utbildning inriktad på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som Mobilt Bank-ID, Internetbanken, Swish och betala räkningar digitalt. För att nå ut med utbildningarna samverkar Länsstyrelsen med pensionärsorganisationerna i länet. Ofta kan pensionärsorganisationerna stå för lokal och hjälpa till med praktiska saker som information och anmälan. Utbildningarna varvar teori med praktik. Deltagarna får ta med sin mobila enhet och får hjälp med att komma igång med digitala betalningar. En utbildning pågår i tre timmar. Det finns möjlighet att komma en timme i förväg för att få hjälp med att installera nödvändiga appar för att kunna genomföra alla moment i utbildningen. En lärare håller i utbildningen och beroende på deltagarantal finns en eller två handledare som kan gå runt och hjälpa deltagarna.

Deltagarna får direkt efter genomgången utbildning scanna av en QR kod som leder till en utvärdering. Erfarenheter från tidigare utbildningar används för att utveckla och förbättra utbildningsmaterial och upplägg. En svårighet som är en del av det digitala utanförskapet är att målgruppen ofta har för gammal mobiltelefon. Detta leder till att nödvändiga bankappar inte fungerar. En lärdom är också att äldregruppen ofta är ovana vid att hantera sin mobila enhet och dess funktioner. För att försöka möta denna problematik har Länsstyrelsen kompletterat utbildningsmaterialet med ett avsnitt som handlar om praktiska tips som är en förutsättning för att kunna betala digitalt. Det innehåller bland annat information om möjligheten att

köpa en begagnad, men ändå aktuell telefon och hur man aktiverar/låser upp Apple-ID eller Google konto.

För att nätverka och diskutera frågor kring grundläggande betaltjänster och då framförallt insatser för att motverka digitalt utanförskap har Länsstyrelsen skapat en referensgrupp bestående av pensionärsorganisationerna PRO, SPF och SKPF. Vi träffas två till tre gånger per år för att utbyta erfarenheter, utvärdera och planera nya insatser.

Länsstyrelsens huvudfokus för regionala stöd- och utvecklingsinsatser inriktas på insatser mot digitalt utanförskap, helt enkelt för att det är där vi ser störst behov. Gällande mer traditionella insatser som till exempel stöd till ombudslösningar görs bedömning efter utvärdering i Pupos och i dialog med stödsökanden. Dialog finns också med Regionen relaterat till deras arbete inom ramen för det regionala serviceprogrammet.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen och i arbetsgruppen betaltjänstlösningar och teknik. Den sistnämnda har bland annat tagit fram en matris med information om olika betaltjänstlösningar.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Strukturomvandlingen i riktning mot ett kontantlöst samhälle kommer med största sannolikhet fortsätta. Det blir intressant att se hur kontantutredningens förslag kommer att påverka. En utmaning blir att bedöma behovet av stödinsatser innan vi säkert vet vilka krav som kommer ställas på bankerna avseende kontantinfrastuktur.

Länsstyrelsen i Södermanlands län ser det som en fortsatt viktig uppgift att göra insatser inriktade mot digitalt utanförskap för att ge fler möjligheten att betala digitalt. Den utbildningssatsning som genomförs har fått ett positivt mottagande och det är idag många länsstyrelser runtom i Sverige som använder Kustlänsgruppens material för att genomföra liknande utbildningar. Inom Kustlänsgruppen ser vi det som viktigt att försöka ta nästa steg i utbildningssatsningen och etablera ett koncept som kan leva vidare och genomföras även i andra aktörers regi.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson.



## LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet i sin helhet är tillfredsställande. Majoriteten av befolkningen har inte mer än tio kilometer till en plats för kontantuttag.<sup>53</sup> Det är relativt korta avstånd till närmsta betalningsförmedling och till närmsta dagskassehantering.<sup>54</sup> Tillgången är generellt bättre i tätorter medan avstånden är längre i länets landsbygder. Däremot ser vi en fortsatt utveckling av nedlagda ombud och försämrade tillgång även i små och mellanstora tätorter.

Årets bevakningsarbete visar att kontantinfrastrukturen i länet är sårbar. På många orter finns endast ett ombud kvar som erbjuder tjänsten.

Nedläggningar av sju stycken ClearOn-ombud under år 2018/2019 försämrade tillgången till betalningsförmedling och dagskassehantering märkbart, framför allt i Uppsala och Enköpings kommun.

Dagskassehantering saknas helt i Knivsta kommun och från år 2020 kommer det troligen saknas även i Älvkarleby kommun. Dagskassehantering i Östhammars kommun bedöms försämrats märkbart under nästkommande år när två serviceboxar lägger ned.

Länsstyrelsens bevakningsarbete visar att tillgången till betaltjänsterna för privatpersoner ofta beror på var du bor, hur gammal du är och din funktionsförmåga. I näringslivet är det framför allt småföretag, särskilt i besöksnäringen, som upplever att dagskassehantering kan vara svårtillgänglig och kostsam. Många från föreningslivet upplever att det är svårt och dyrt att bli av med kontanter.

---

<sup>53</sup> Av länets ungefär 376 000 invånare har 88,9 procent 0–10 kilometer till närmsta kontantuttag, och 99,5 procent har inte längre än 20 kilometer. Pupos Serviceanalys september 2019.

<sup>54</sup> Det är 75,8 procent som har 0–10 kilometer till närmsta betaltjänstförmedling, 93,3 procent har inte längre än 20 kilometer. Det är 72,4 procent som har 0–10 kilometer till närmsta dagskassehantering, 94,3 procent har inte längre än 20 kilometer. Pupos Serviceanalys september 2019



## Genomförandet av årets bevakningsarbete

För årets bevakningsarbete har länsstyrelsen använt sig av statistik från analysverktyget Pupos Servicesanalys. Vi har talat med värdetransportbolagen Loomis Sverige AB och Nokas Värdehantering AB. Vi har även gjort intervjuer med representanter för näringslivet och/eller besöksnäringen i sju av länets åtta kommuner samt fört samtal med bredbands- och digitaliseringskoordinatorerna vid Region Uppsala. Länsstyrelsen har dessutom fört samtal med representanter för ett antal ideella föreningar i länet.<sup>55</sup> Vi har spridit en enkät till privatpersoner, företag och föreningar, med totalt 167 svarande.

## Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till dagskassehantering för företag ser olika ut beroende på bransch och kommun. Det är framför allt mindre men kontantintensiva företag som upplever att hantering av kontanter är ett problem, att avstånden är långa och att det är dyrt. Näringslivsutvecklare i kommunerna lyfter fram besöksnäringen som en bransch där kontanter fortfarande används i hög utsträckning, och där dagskassehantering upplevs problematisk av vissa näringsidkare. Betalningar genom Swish har blivit betydligt vanligare bland företagare under det senaste året och betalsättet upplevs som enkelt och smidigt av företagarna.

För många föreningar upplevs tillgången till betaltjänster otillräcklig. Många har gått över till Swish men tar fortfarande emot kontanter eftersom vissa vill betala kontant. Kontanter upplevs som svårt och dyrt att bli av med. Kassörer vittnar om ett stort personligt ansvar och att kontanthantering många gånger innebär en sammanblandning av föreningens ekonomi och den privata. *”Det enklaste är att behålla kassan och sätta in från eget konto”* berättar en föreningsaktiv, men betonar att det inte är önskvärt.

Tillgången till de grundläggande betaltjänsterna för privatpersoner bedöms vara god i länet i stort. Däremot finns det skillnader beroende på var du bor, din ålder och din funktionsförmåga. Betaltjänstsituationen för personer med funktions-nedsättning bedöms inte vara tillfredsställd. Framför allt beror det på att de digitala betaltjänstlösningar som finns inte fungerar tillräckligt bra med vissa funktionsnedsättningar. Exempelvis kan en person med afasi, språkstörning eller kognitiv funktionsnedsättning ha svårt att komma ihåg koder, vilket gör det svårt att använda Mobilt BankID. Ett annat exempel är att bankens hemsida inte är anpassad för talsyntes, vilket gör det svårt för vissa att använda bankens digitala tjänster. En kvinna med synnedsättning berättar:

---

<sup>55</sup> Regionala representanter för Hela Sverige ska leva (HSSL), Funktionsrätt, Afasiföreningen, Pensionärernas Riksorganisation (PRO), Svenska Kommunal Pensionärers Förbund (SKPF), Sveriges Pensionärsförbund (SPF Seniorerna).

*”Jag ser inte att betala räkningar digitalt, för det är liten text och oftast ljusblå eller grå text. Min sambo måste betala räkningarna åt mig.”*

Andra digitala tjänster, som blipp-betalning med betalkortet, uppfattas av många som positivt och en teknik som underlättar. För personer som har en fysisk funktionsnedsättning kan exempelvis utformningen av en bankomat göra kontantuttag otillgängligt. En kvinna som sitter i elmoped berättar:

*”I sommar har jag inte kunnat ta ut pengar i den automaten på grund av att jag sitter på en trehjulig elmoppe. Om jag stått skulle jag kanske kunnat skyddat skärmen från solblänk. Det skulle behövas ett solskydd över skärmen”*

Tillgången till betaltjänsterna för länets äldre bedöms inte heller vara fullt tillfredsställd. Många upplever att det fysiska avståndet till betaltjänsterna gör dem otillgängliga. Det finns även en stor uppgivenhet och frustration över att kontanterna minskar i handeln och i samhället – och känslan hos många är att även om man kan ta ut kontanter så kan man inte använda dem på platser man önskar.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

De senaste fem åren har det skett en kraftig minskning av antalet platser för betaltjänster i länet. Sedan år 2014 har antalet platser för kontantuttag minskat med 17,5 procent och ombud för betalningsförmedling har minskat med 37 procent. Sedan 2016 har närapå hälften av platserna för dagskassehantering försvunnit.<sup>56</sup> Sedan föregående år har fem platser för kontantuttag avvecklats i länet, åtta platser för betalningsförmedling och fyra platser för dagskassehantering.

En stor förändring i kontantinfrastrukturen under året är att ClearOn AB sa upp avtalet med sju av sina betaltjänstombud i länet. Nedläggningen bidrog till en försämrad tillgång till betalningsförmedling och dagskassehantering. I Almungetrakten fick över 3 300 fler individer 25 kilometer eller längre till tjänsterna. I Fjärdhundra var det 1 400 fler personer och kring Hållnäs var det 91 fler personer.<sup>57</sup>

I de flesta tätorter och centralorter finns en eller flera av betaltjänsterna, och den geografiska täckningen bedöms i dagsläget som tillfredsställande. Däremot vill länsstyrelsen betona att kontantinfrastrukturen i länet är sårbar, särskilt för betalningsförmedling och dagskassehantering. För dagskassehantering finns endast en aktör kvar på orterna Skutskär, Skärplinge, Örbyhus, Heby, Östervåla, Östhammar, Gimo och Österbybruk.

---

<sup>56</sup> Det saknas statistik för platser för dagskassehantering från 2014 och 2015, därför används 2016 som riktår.

<sup>57</sup> Siffrorna kan sättas i relation till att Riksbankskommitténs delbetänkande ”Tryggad tillgång till kontanter SOU 2018:42” har som utgångspunkt att inte fler än ca 122 000 invånare i Sverige ska ha längre än 25 kilometer till en plats för närmsta dagskassehantering.

För betalningsförmedling finns det endast ett ombud kvar som erbjuder tjänsten i Heby, Tärnsjö och Österbybruk.

Knivsta kommun saknar helt dagskassehantering sedan år 2018. Sedan 2019 saknar landsbygderna i Uppsala och Enköpings kommun dagskassehantering: tjänsten finns inte utanför centralorterna Uppsala respektive Enköping.

Länsstyrelsen har fått indikationer på att fyra av Loomis serviceboxar kommer att avvecklas under år 2020. Nedläggningen kommer ske på orterna Skutskär, Tierp, Österbybruk och Östhammar. I Österbybruk och i Östhammar är det sista ombudet på orten som lägger ner. För Älvkarleby kommun betyder en nedläggning att det inte kommer finnas dagskassehantering i kommunen annat än genom värdetransport.<sup>58</sup>

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

I Uppsala län är den digitala infrastrukturen relativt bra utbyggd. Ungefär 80 procent av länets hushåll och 67 procent av arbetsställena har tillgång till bredband med hög hastighet.<sup>59</sup> Regionens bredbandskoordinator menar att utbyggnadsläget inte påverkar tillgängligheten till grundläggande betaltjänster negativt. Även näringslivsansvariga på flertalet kommuner uppger att de inte noterat några större hinder med företagens betaltjänster kopplade till bredband och/eller täckning på mobila nätet.

Att använda digitala betaltjänster är ett sätt att öka tillgängligheten när det geografiska avståndet till tjänsterna är långt. Det är däremot inte alla som är digitala i samhället. Länsstyrelsens egen behovsanalys *Kunna, våga och vilja* belyser att många äldre i länet befinner sig i ett digitalt utanförskap.<sup>60</sup> Framför allt är det ”äldre äldre” som inte använder digitala betaltjänster. Personer mellan 65 och 70 år använder exempelvis internetbanken och Swish betydligt oftare än personer mellan 70 och 80 år, och de över 80 år än mer sällan.

Det sker regionala insatser för att öka personers digitala delaktighet kopplat till betaltjänster. Vi ser att lokala banker erbjuder kurser och informationsträffar för att öka användandet av de digitala tjänster som erbjuds. Det finns också flera regionala insatser som belyser en allmän digital kompetens. Dessa genomförs främst av biblioteken, de kommunala träffpunkterna och ideella föreningar genom studieförbunden.

---

<sup>58</sup> Länsstyrelsen har tagit emot uppgifter som säger att serviceboxen i Älvkarleby redan är nedlagd under 2019, vi utreder vilket som är fallet.

<sup>59</sup> Med hög hastighet menas minst 100 Mbit/s. Statistik från Regionens bredbandskoordinator.

<sup>60</sup> *Kunna, våga och vilja*. Länsstyrelsen augusti 2019.

<https://www.lansstyrelsen.se/uppsala/tjanster/publikationer/kunna-vaga-och-vilja.html>

## **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Samverkan och samråd är något som stått i fokus för länsstyrelsen under 2019. Under året har länsstyrelsen etablerat en referensgrupp bestående av representanter från de tre pensionärsorganisationerna SKPF, SPF och PRO. Gruppen har fungerat som samrådgivare och har gett viktiga inspel till behovsanalysen och bevakningsrapporten. Länsstyrelsen har även samrått med Funktionsrätt Uppsala län, Finska Föreningen Sampo i Enköping, Skutskärs Finska Förening, samt medverkat på distriktsmöten med SPF och PRO.

Under våren 2019 genomförde länsstyrelsen en kartläggning av tillgången till de grundläggande betaltjänsterna, med anledning av uppsägningen av åtta ClearOn-ombud. Rapporten presenterades för näringslivsansvariga i kommunerna.

Under året har länsstyrelsen genomfört en behovsanalys med fokus på äldres användande av och förutsättningar för att använda digitala betaltjänster. Behovsanalysen kommer att ligga till grund för prioriteringar i vårt fortsatta arbete med förbättrad tillgång till de grundläggande betaltjänsterna för äldre.

Under hösten 2019 har länsstyrelsen inlett ett samverkansprojekt med Regionbiblioteket. Projektet berör en föreläsningsserie om säkerhet och digitala betalningar, med målet att genomföra föreläsningar vid folkbiblioteken i länet under år 2020.

Länsstyrelsen har under hösten 2019 planerat för en workshop med temat *"Om betalssystemet kraschar"*. Workshopen sker genom enhetsöverskridande samarbete på länsstyrelsen och kommer äga rum i november 2019. Aktiviteten är ett sätt att arbeta med beredskapsperspektivet kopplat till betaltjänsterna.

## **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Årets bevakningsarbete visar att kontantinfrastrukturen i länet är sårbar. Länsstyrelsen kommer därför utreda behovet av regionala stödinsatser i de kommuner som saknar någon av de grundläggande betaltjänsterna. Då är Knivsta och Älvkarleby kommun i fokus. Vi kommer även att utreda konsekvenserna av Loomis kommande nedläggningar i Östhammars kommun. Även landsbygderna runt Uppsala och Enköping är av intresse för behovsanalys.

Länsstyrelsen tror att frågan om digitalt utanförskap kommer att bli än viktigare för fler aktörer framöver. Vi kommer därför att fortsätta lägga stor vikt vid att samverka och samarbeta i frågan, med både offentliga och ideella aktörer.

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



# Länsstyrelsen Värmland

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster generellt är god. Liksom tidigare år tenderar möjligheterna att genomföra dessa tjänster med personlig service att minska och anhöriga får ta ett allt större ansvar för att genomföra dessa tjänster. Det finns indikationer på att stöder utförda av anhöriga ökar då de ges tillgång till individens samlade ekonomi, denna typ av brottslighet tenderar dock inte att polisanmälas vilket gör att den inte syns i statistiken. Detta bör bevakas vidare.

Generellt upplevs att klyftan mellan de som är inkluderade i det digitala samhället och de som anses befinna sig utanför öka.

Att digitaliseringen fortsätter att utvecklas/öka är ett rimligt antagande då den för många genererar flera och stora fördelar. En viss farhåga finns dock att den på sikt kan skapa större klyftor mellan individer i samhället. Därav finns stort behov av att kontinuerligt verka för att inkludera medborgare i den förändring som sker och som alla behöver förhålla sig till, vilket tydligt visar sig inom digitala banktjänster.

Länsstyrelsen Värmland har därför under året arrangerat flera utbildnings- och informationsinsatser för att öka tillgången till digitala banktjänster. Dessa insatser har riktat sig både mot äldre och individer med funktionsnedsättning i olika åldrar samt nyanlända från olika länder och i olika åldrar. Fler ombud som är statligt finansierade har även tillkommit under året.

Företag och mindre föreningar upplever orimliga kostnader kring både digitala och kontanta betalningsalternativ. Vad gäller kontanter tenderar både efterfrågan och tillgången till dessa att minska något både hos privatpersoner och företag/föreningar.

## **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Årets bevakningsarbete har genomförts i dialog med de aktuella fokusgrupperna; äldre och individer med funktionsnedsättning samt med nyanlända. Även de som i sitt yrke är verksamma nära dessa grupper har lämnat synpunkter. Flera anhöriga har påtalat vilket omfattande arbete de utför kring detta.

En omfattande enkätundersökning har genomförts i merparten av länets kommuner bland seniorer 65+ kring vilket behov som finns av utbildning samt vilka digitala tjänster som har störst intresse hos respondenterna.

Kartläggning har även gjorts med hjälp av PIPOS utifrån den förändring som förväntas efter 2019 när färre aktörer med anledning av kostnadshöjningar från leverantör inte längre kan erbjuda grundläggande betaltjänster med lönsamhet.

I den mediabevakning som skett under året framkommer behovet av utbildningsinsatser för att individen ska kunna tillgodogöra sig sina rättigheter via digitala kanaler och en frustration över att den personliga servicen försvinner.

Det arbete som genomförts av Länsstyrelsen Värmland inom utbildning och informationsinsatser har fått medial uppmärksamhet.

## **Betaltjänstsituationen i länet**

Att få dessa tjänster utförda med personlig service minskar, digitaliseringen är för de flesta positiv. Den kräver dock teknisk förmåga i kombination med tillit för dess tjänster. Utöver det krävs ekonomisk möjlighet och vilja för att ha tillgång till grundläggande betaltjänster. Utan dessa faktorer krävs stöd av anhöriga för att genomföra grundläggande betaltjänster med undantag för ett fåtal platser i länet (främst tätorter) där en kommersiell aktör fortfarande erbjuder dessa tjänster. Flera bibliotek påtalar att de får hjälpa till med att boka/betala resor, köpa evenemangsbiljetter mm.

Flera privata aktörer som idag tillhandahåller denna service har aviserat att de kommer att sluta med detta under året. Om det genomförs kommer vi i länet att ha kommuner där det inte längre går att betala räkningar med personlig service.

Liksom på andra platser förekommer det i länet ekonomiska bedrägerier mot individer i alla åldersgrupper men äldre är mer utsatta. Okunskap om tjänsterna är en faktor som möjliggör ekonomisk brottslighet som utförs av anhöriga när tillgång ges till hela individens ekonomi.

Inom gruppen ”äldre” finns en del individer som i högre utsträckning än yngre vill använda kontanter men som upplever svårigheter att få tillgång till och använda dessa. Under året har stark kritik framförts mot svenska sedlar och mynt, som inte anses vara användarvänliga med anledning av

dess färg och utformning. Detta har starkt bidragit till att användandet av kontanter har minskat i omfattning.

Individer med synnedsättning använder i lägre grad än andra kontanter, då de anses "omöjliga" att använda med samma anledning som äldre framfört. Merparten av individer med synnedsättning har en hög förmåga att använda sig av digitala hjälpmedel. Beroendet av nära anhöriga inom gruppen är ändå stort då förutsättningarna för att använda dessa digitala tjänster kräver lite men ofta betydande stöd.

Kunskapen om hur det svenska betalningssystemet fungerar och hur nyttjandet av grundläggande betaltjänster ser ut varierar stort inom gruppen nyanlända. Vissa har dock en låg kunskap om hur dessa tjänster fungerar och vad de innebär. Flera individer får hjälp av anhöriga att betala räkningar, ta ut pengar i uttagsautomat mm.

Under året har det blivit allt tydligare hur ett socioekonomiskt utanförskap kan påverka möjligheterna att tillgodogöra sig grundläggande samhällsservice. Detta påverkar också barn till de vårdnadshavare som av olika anledningar begränsar tillgången för barns möjligheter att betala (exempelvis med Swish). Utifrån barnperspektivet kan detta därmed begränsa unga människors förmåga att delta i exempelvis sociala aktiviteter med sina vänner.

Flera föreningar men också mindre företag uppger kostnaderna som kontanthantering och Swish-betalningar medför som problematisk och de tenderar därför att söka lösningar för att undvika dessa. En del företag/föreningar påtalar att utländska turister inte kan betala med Swish vilket kräver att kontanter fortfarande ska vara ett fortsatt betalningsmedel, trots utmaningar med att lämna dagskassar och beställa växel.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Värdetransportbolag lyfter utmaningen med att erbjuda sin service till en kostnad som små aktörer i glesbygd kan betala. Kostnaden är något som flera företag/föreningar anser vara betungande. Att ha värdetransporter i hela länet på samma sätt som idag ska inte ses som en självklarhet utifrån de dialoger som förts under året.

Det blir allt svårare (ekonomiskt lönsamt) att för ett mindre företag erbjuda grundläggande betaltjänster. Det beror dels på att efterfrågan minskar men också då kostnaderna för att tillhandahålla tjänsterna kraftigt ökar. Det statliga stöd som kan erbjudas tilltalar inte alltid de aktörer som kan vara berättigade för det. Det innebär att orten får en lägre tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. I länet har dock stödfinansierade ombud ökat under året.

De banker som har kvar sitt kontor med personlig service och kontanter har generellt ett stort förtroende av sina kunder. En stor variation finns mellan

de kommuner som inte har ett bankkontor. Det kan innebära en negativ utveckling på exempelvis bostads- och företagsmarknaden men det behöver inte göra det.

Fler butiker, restauranger och hotell i länet är idag kontantlösa, denna utveckling sprider sig nu även till föreningar samt blir allt vanligare på mässor, marknader mm.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Tillgången till bredband/fiber hos privatpersoner och företag/föreningar är generellt sett god. Under 2019 får länet ytterligare medel till bredbandsutbyggnad vilket gör att tillgången till bredband fortsätter att öka. Dock kvarstår faktumet att ha tillgång till inte per automatik innebär samma sak som att nyttja utbudet. Det krävs ofta både teknisk förmåga och en ekonomisk insats för att ansluta sig. I vissa delar av länet är det fortsatta problem med mobiltäckning, det drabbar ett fåtal men för dem är det betydande. I flera kommuner tas det fasta telefonnätet bort vilket skapar stora utmaningar för de (främst äldre) som inte kan hantera en mobiltelefon.

Flera nya digitala satsningar sker inom länet, tillsammans med tidigare lanserade insatser/projekt har de en stor betydelse för individer/företag och föreningar. En viss efterfrågan finns till mer långsiktiga lösningar än de som kan erbjudas i projektform.

Från flera pensionärsföreningar, vårdgivare och privatpersoner lyfts vilka utmaningar som finns och behovet av att ett agerande sker. Genom att lyssna in medborgarnas behov och i samverkan mellan Länsstyrelsen, Regionen, kommuner, ideella organisationer och studieförbund genomföra projekt/insatser sker en positiv förändring och ökar tillgången till grundläggande betaltjänster.

Internationella Sekretariatet på Länsstyrelsen Värmland deltar i flera Interreg-projekt som på flera sätt syftar till att öka den digitala kompetensen hos privatpersoner, företag/föreningar. Även Regionen driver projekt som syftar till att minska utanförskapet till dessa tjänster genom att verka för att öka tillgången till teknisk utrustning i kombination med att öka förmågan att använda digitala tjänster.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Under året har ett nytt ombud tillkommit och ett befintligt ombud har fått förlängt inom ramen för statligt stöd för tillhandahållande av betaltjänster. Det största behovet i länet tenderar i dagsläget att vara att tillgängliggöra digitala banktjänster. Därav har flera utbildning- och informationsinsatser genomförts vilka har gett ett gott resultat.

Projektet ”TillDig” som arrangeras tillsammans med Regionen genomförs i 15 av 16 kommuner och ca 10 procent av en kommuns invånare över 65år deltar. Seniorer 65+ bjuds in till en inspirationskväll där yngre lär äldre om digitala



möjligheter. Deltagarna har fått svara på en enkät som visar att merparten vill ha mer utbildning och den digitala tjänst som flest efterfrågar är banktjänster.

Flera fokusgruppsintervjuer har genomförts med synskadade i olika åldrar vilket har genererat att deltagarna gett varandra tips på hur olika appar, hjälpmedel mm kan underlätta vardagen.

En mässa har arrangerats tillsammans med Regionen inom projektet "TillDig" för individer med funktionsnedsättning för att sprida kunskap om och öka förmågan/tilliten till digitala tjänster. Under året har Länsstyrelsen även deltagit på en seniormässa i syfte att lyssna in behov och sprida kunskap om olika hjälpmedel.

Flera utbildning- och informationsinsatser har genomförts tillsammans med länets kommuner för att minska det digitala utanförskapet. Dessa har visat sig vara mycket uppskattade. Några av dessa har även arrangerats och samfinansierats av Regionen.

Utbildningsinsatser har även genomförts för nyanlända med tolk vilka varit mycket uppskattade.

Workshops har genomförts tillsammans med pensionärsorganisationer med syfte att kartlägga behov men också att berätta om de utbildningsinsatser som kan arrangeras och finansieras vid behov.

Under året har också en del bevakning och informationsspridning genomförts utifrån ett vardag/kris perspektiv. Detta inleddes med att genomföra CRAAFTING som är en spelomgång där olika deltagare från samhället deltar. Den syftar till att visa konsekvenser i samhället om våra betalkort inte fungerar. Senare under våren arrangerades konferensen Samhällsviktig Verksamhet – Finansiella sektorn där målgruppen var länets kommuner och syftet med dagarna var att öka förståelsen för hur sektorn för finansiella tjänster fungerar på nationell, regional och lokal nivå. Under de dagarna genomfördes bland annat presentationer om medborgarnas beroende av väl fungerande betalningssystem och kontantförsörjning utifrån både ett vardags- och krisperspektiv.

Ett nytt samarbete har inletts med Brottsofferjouren, där syftet är att genom en ökad medvetenhet om hur individer undviker att drabbas av stölder/bedrägerier, skapa en trygghet och kunskap i att använda digitala tjänster på "rätt" sätt.

Grundläggande betaltjänster är fortsatt inkluderade i länets regionala serviceplan, RSP. Flera presentationer om grundläggande betaltjänster har hållits under året för aktörer i detta forum. Samarbetet med RSP är viktigt då det ger en god inblick i länets orter och dess utveckling/behov samt är ett mycket bra forum att lyfta betaltjänstfrågor i.

Information och utbildningsinsatser har genomförts i olika omfattning i 15 av länets kommuner. Generellt kan sägas att det finns ett behov av dessa insatser i samtliga kommuner.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Behovet av framtida insatser är mycket stort, ju fler aktörer som slutar med personlig service desto mer ansvar tenderar anhöriga att få, vilket kan generera en ohälsosam belastning. Ett ännu större utanförskap skapas för den som inte har någon att be om hjälp. För de som inte kan ta del av digitala möjligheter behöver samhället skapa en lösning för. Denna saknas idag.

Vad gäller tillgången till kontanter kan denna fråga tendera att bli allt viktigare utifrån både ett vardags och ett krisperspektiv. Utifrån vardagsperspektivet försvinner både efterfrågan och tillgången till kontanter allt mer, vad som genererar vad är svårt att konstatera. Företag och föreningar kan behöva ställa om till nya betalningsformer.

I arbetet för en hållbar utveckling bland betaltjänster i hela länet krävs fortsatta insatser, både för individer men också att det offentliga utreder vart och hur ansvarsfrågan bör hanteras.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Pernilla Gälldin.



## Länsstyrelsen Västerbotten

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster försämrats från föregående år. Tillgången i kommunernas centralorter har tidigare varit relativt god men utvecklingen med minskade bankkontor och serviceboxar går snabbt i Västerbotten och påverkar hela näringslivet i kommunen. Under 2016 hade alla kommuner minst en deponeringsmöjlighet och minst två bankkontor, varav Handelsbanken och Forex hanterade kontanter. Idag är också alla Handelsbankens kontor utom i Åsele och i Dorotea kontantfria.

De tidigare utpekade sårbara orterna som främst låg i fjällkommunerna, får nu sällskap av länets centralorter, som är viktiga knutpunkter för kommunens näringsliv.

Under året har Swedbank stängt bankkontor i fyra centralorter i länet.

I dagsläget har sex av länets 15 kommuner kvar ett bankkontor, ibland med öppettider tre timmar under en dag i veckan. I samband med nedläggningarna av bankkontoren försvinner även serviceboxarna som ofta är placerade i samma lokal. Detta påverkar tillgången av deponering av dagskassor för företag och föreningar. Sammanlagt har sex serviceboxar som drivits av värdetransportbolaget Loomis, försvunnit under 2019 och tre av länets 15 kommuner står i dagsläget helt utan deponeringsmöjlighet. Nyttjandegraden av serviceboxarna är för låg för att det ska vara lönsamt för värdetransportbolaget att ta hand om eller att tömma dem regelbundet.

Landsbygdsbutikerna fortsätter att vara viktiga nav för boende och företag utanför tätorterna som i mån av kontanter kan erbjuda uttag i kassan. Men även där uppger fler butiker att det blir svårare att erbjuda kontanter i takt med att det är mindre kontanter i omlopp.

## **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Årets bevakningsarbete har genomförts genom data och analys i Pupos serviceanalys, bevakning i lokal media, kontakt med företagare, föreningar näringslivssekreterare, betaltjänstaktörer, landsbygdsbutiker och integrationshandläggare. De fyra nordligaste länen har också tagit fram en gemensam betaltjänstenkät som gått ut länsvis där över 300 personer i Västerbotten som representerar företag, föreningar, kommunalt och statligt anställda besvarat frågor om betaltjänster och tillgänglighet som sedan sammanställts.

## **Betaltjänstsituationen i länet**

Det som främst påverkar företagen vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster är möjligheterna för deponering av dagskassor. Serviceboxarna har tagits ner i Norsjö, Vännäs, Bjurholm, Nordmaling, Åsele och Dorotea. En näringslivsutvecklare i en av kommunerna beskriver nedläggningarna av serviceboxarna i länet som en epidemi i Västerbotten som skapar stora problem och otrygghet för kommuner och kunder som får åka flera mil för att deponera. Ett stort missnöje gäller bristen på kommunikation mellan banker, värdetransportbolag, kommun och företag som använder boxen.

Enligt Loomis beror nedläggningarna bland annat på att avtalen med Swedbank om service och drift av anläggningarna upphör när deras bankkontor läggs ner. Serviceboxarna är 50 år gamla och omoderna jämfört med dagens mer säkrare lösningar. På grund av låga volymer, med i snitt åtta depositionsåsar per vecka, (det finns serviceboxar som bara har två påsar i veckan) så har inte Loomis någon ekonomisk möjlighet att ha kvar alla befintliga boxar eller etablera nya (som kan kosta uppemot en halv miljon kronor). De uppger också att fler nedläggningar kommer att ske men att det är viktigt att de större orterna ska ha tillgång till deponering, även om underlagen också sviktar i dessa orter.

I kommunerna Norsjö, Bjurholm och Vännäs finns idag ingen deponeringsmöjlighet alls och en del företag uppger att de åker åtta mil enkel väg för att deponera. Både Nordmaling och Åsele kommun ansökte och beviljades statligt stöd för deponilösningar, medan Dorotea bekostade en egen.

På frågan om hur Nordmalings kommun upplevde situationen när serviceboxen försvann svarade näringslivsutvecklaren att situationen måste lösas då det är en viktig samhällsservice som hotas. Han var nöjd med situationens lösning där kommunen beviljats stöd för en Safepoint-lösning för deponering som enligt honom, resulterat i en bättre tillgänglighet och billigare och snabbare hantering. Vissa serviceboxar i länet töms varannan vecka medan användarna i Nordmaling, nu har pengarna inne på bankkontot redan efter två bankdagar.

”Det är service som försvinner. Det är ett tecken på avveckling istället för utveckling. Vi har många äldre i kommunen som inte är digitala” sa kommunalrådet Madelaine Jakobsson i en intervju i Västerbottens kuriren sjunde januari 2019.

Grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning i länet upplever att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna försämrats. Detta på grund av dyr teknik och icke funktionsvänliga lösningar med bland annat flera olika appar. Det är också pedagogiskt mer utmanande att hantera digitala pengar än att ha kontanter för dessa grupper. En del tycker att det finns för många olika digitala betalsätt och att det är svårt att veta hur och när de används. Många som vill betala med kontanter upplever detta svårare då fler företag slutar ta emot kontanter. Det framkommer också en upplevd misstänksamhet vad gäller kontanta betalningar. Flera medlemmar i PRO tycker att det stadigt försämrats de senaste fem åren och att de numera måste planera sina uttag när flera uttagsautomater försvunnit. Det finns även ett missnöje över valörerna i uttagsautomaterna där det är svårt att få tag i 100- och ibland 200-kronorssedlar vilket gör 500-kronorssedeln vanligast men också svårare att göra sig av med.

För att öppna ett bankkonto för nyanlända kräver samtliga banker antingen grundläggande svenska, engelska språkkunskaper eller medföljande av en tolk (som dock inte godtas på alla banker). Språkkrav gäller även för att få BankID och tillgång till internettjänster. För att öppna ett bankkonto som asylsökande krävs LMA-kort och vidimerad kopia på giltig id-handling. Problem kan uppstå när id-handlingen inte längre är giltig. Hanteringen av kopiorna skiljer sig åt mellan olika banker där en inskannad vidimerad kopia räcker för en del banker medan andra banker kräver en korrekt vidimerad kopia. Detta blir problematiskt om originalhandlingen ligger hos Migrationsverkets id-enhet och får helt enkelt till följd att den sökande inte kan öppna ett bankkonto. Finns handlingen däremot hos Migrationsverkets mottagningsenhet kan de ordna med en vidimerad kopia.

Orterna Vilhelmina, Storuman och Lycksele är tre nya utpekade sårbara orter utifrån ett grundläggande betaltjänstperspektiv. Dessa tre orter bildar en triangel mitt i länet som tillsammans ombesörjer stora omland, ett rikt näringsliv och ett befolkningsunderlag på cirka 25 500 personer varav cirka 5 500 personer är över 65 år. Om exempelvis serviceboxen i Storuman försvinner ligger närmaste servicebox från Storuman cirka sju mil bort i Vilhelmina och näst närmaste i Lycksele nästan 18 mil bort. Det ska tilläggas att fjällorterna redan har drygt 12 mil till Storuman och Vilhelmina för deponi.

Swedbankkontoren i Norsjö och Sorsele genomgick en stor förändring under 2016 då banken slutade att ha fast personal på plats. Personal från Malå fick åka drygt fyra mil till Norsjö för att träffa kunder med bokad rådgivning. Enligt kontorschefen blev det allt färre ärenden och de ärenden som de nu

har, går att lösa via telefon och via andra tekniska lösningar. Swedbank samlar sina resurser till kontoren i Malå, Storuman och Skellefteå.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Den största infrastrukturförändringen inom området gäller dagskassehantering som genomgår en stor systematisk förändring från de traditionella serviceboxarna, ofta placerade i husväggar utomhus, till inomhuslokaler med extra funktioner där företagskunderna avskilt deponerar pengar i serviceboxar med kvittofunktion. Enligt Pupos serviceanalys har 87 procent av länets befolkning högst 20 kilometer till närmaste deponeringsmöjlighet. Fyra procent har 30 kilometer eller längre.

Tillgången till kontantuttag är enligt Pupos i princip oförändrad de två senaste åren. Enligt Pupos har idag 93 procent av länets befolkning högst 20 kilometer till närmaste kontantuttag. I ett intervall upp till 30 kilometer är motsvarande siffra 98 procent. Endast en procent har mer än 40 kilometer. Bankomat beskriver dock en fortsatt vikande trend av transaktioner i flera utpekade sårbara kommuner över hela landet, varav flertalet är i Västerbotten. Bankomat uppger att de så långt som möjligt försöker att inte ta bort den sista automaten på orten även om det är få uttag. Bankomat har under året öppnat ett kontantcenter innehållande tre uttags- och insättningsautomater samt en servicebox i en galleria i Skellefteå. På frågan om hur Bankomat ser på den fortsatta utvecklingen med minskade kontantflöden och fler etableringar av kontantcenter så svarar de att läget är lite otydligt med det liggande lagförslag och Bankföreningens förslag till självreglering.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Det pågår olika lösningar för att öka den digitala delaktigheten i länet, främst av biblioteken. På stadsbiblioteket i Skellefteå genomförs Teknikhörnan som riktar sig till seniorer för att öka kunskapen om hur och till vad olika tekniska redskap såsom smartphones, surfplattor etcetera används. Ibland bjuds även banker in för att prata digitala betaltjänster. Folkbiblioteken i Umeå har en tjänst de kallar Teknikjakten som går ut på att stärka den digitala självkänslan hos den som deltar. Det pågår också ett statligt projekt med digitala servicecenter i form av eRUM i Åsele, Lycksele, Tärnaby och Storuman som syftar till att öka den digitala delaktigheten i länet där medborgarna bland annat kan få hjälp med digitala betaltjänster.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har sammanlagt åtta pågående ombudsinsatser som beviljats statligt stöd, varav tre beviljats under året. Tre av åtta pågående insatser är fullskaliga betaltjänstlösningar och finns i orterna Åmsele, Rusksele och Fredrika. Några av insatsernas avtal löper ut kommande år och kommer då att utvärderas utifrån nyttjande.

Betaltjänstombuden som intervjuats inför denna rapport uppger ett varierat användande av de olika tjänsterna och till och med en ökning av uttag i ett

fall där butiken gjort mer reklam för de olika betaltjänsterna som ombudet har.

Nya företagskunder har också anslutits vilket kan vara ett resultat av nedläggningen av serviceboxarna runt om i länet.

Under året tillkom en fullskalig ombudstjänst på en blomsteraffär i Lövånger i Skellefteå kommun. Lövånger hade tidigare Swedbank som stängdes under 2016. Det behov som lyftes på orten är framför allt betalande av räkningar och efterfrågan för deponering av dagskassor. Lövånger pekas också ut av Skellefteå kommun som en servicenod och betydelsefull för bygdens utveckling, speciellt då kommunen befinner sig i en expansiv fas med etablering av en stor batterifabrik och Botniabanan.

Under året har två insatser för dagskassehantering beviljats i Nordmaling och Åsele kommun. I Nordmaling är det kommunen själv som är huvudombud för tjänsten då kommunen anser att resor på drygt sex mil för deponering inte är ett godtagbart alternativ för att säkerställa denna typ av service för företag och föreningar. Övriga pågående insatser finns sedan i Tärnaby och Kittelfjäll var den sistnämnde även erbjuder kunderna uttag.

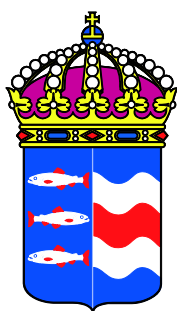
I Norsjö kommun har ingen ny deponeringsmöjlighet kommit på plats efter diskussioner med företag och föreningar. Till Länsstyrelsen uppger de att den enda lösningen som passar känns krånglig, tidskrävande och dyr. Varför den inte ses som ett gångbart alternativ. De hänvisar också till den pågående utredningen om bankers ökade ansvar för kontanthantering. På kommunens webbsida finns information till invånare och näringsliv om vart närmaste deponi finns och vart uttag och insättningar kan göras.

En annan pågående insats är samarbetet mellan de nordligaste länen som diskuterar frågor inom grundläggande betaltjänster och även tagit fram en gemensam betaltjänstenkät inför bevakningsuppdraget.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Tillgången till de traditionella grundläggande betaltjänsterna kommer att fortsätta försämras under kommande år. Loomis har redan annonserat att fler serviceboxar kommer att försvinna, Bankomat flaggar för att flera uttagsautomater använd för lite i länet och det är rimligt att anta att fler bankkontor också läggs ner eller slås samman. I länet hanterar endast en handfull bankkontor kontanter och fler handlare vittnar om minskade kontantflöden samtidigt som det blir svårare att både ta emot och göra sig av med kontanter.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Elisabeth Björkman.



# Länsstyrelsen Västernorrland

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats sedan föregående rapporteringstillfälle. Västernorrland har idag färre kontantuttagsautomater än tidigare, ett minskat antal aktörer som erbjuder betalning över disk och en allt mer besvärlig situation för de företag och föreningar som vill deponera sina dagskassar än vid motsvarande tid 2018.

Nedskärningarna inom bankernas service märks tydligast i länets inlandskommuner. Tillgängligheten inom områdena betalningsförmedling, kontantuttag och dagskassehantering, har hämmats överlag. Det ökade antalet stödberättigade betaltjänstombud bidrar dock till en upprätthållen service och är en nödvändighet för att hela länet skall kunna fortsätta att utvecklas. Stödåtgärderna möjliggör en geografisk spridning av alternativa lösningar och avstånden hålls, tack vare insatserna, på en rimlig nivå för merparten av länsborna. Bedömningen är att fler stödinsatser kommer vara nödvändiga framgent.

Behovet av möjligheten att betala med Swish och mobila kortterminaler ökar vid olika arrangemang ute i länet. Tjänster som i hög grad nyttjas inom exempelvis besöksnäringen där Höga Kusten-området är på stark frammarsch. Betalningslösningar som är beroende av en väl fungerande bredbandsutbyggnad. Enligt bredbandskartan har idag 68 procent av länets innevånare tillgång till fiber. Siffror som pekar på att problem inom området finns och att detta blir extra tydligt i inlandet. Företag och föreningar på landsbygden upplever en besvärligare situation än de aktörer som verkar mer stadsnära. Det finns en påtaglig risk i koptarnätets demontering då moderniseringen av den övriga strukturen inte hänger med.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kontakter med kommunernas servicehandläggare har skett löpande under året. En dialog med regionens bibliotekssamordnare har inletts i syfte att lyfta bibliotekens roll inom betaltjänstområdet.



I våras genomfördes workshopen ”CCRAAAFFFTING” tillsammans med polis, handlare, kommuner och länsstyrelsens förvaltningsenhet för att belysa vad som kan hända om våra betalsystem kraschar.

Under hösten initierades en större enkät där de fyra nordligaste länen samarbetat. Enkäten riktades till privatpersoner, föreningar, företag och kommuner. Kontakt med bankerna har skett för att undersöka exempelvis öppettider och hanteringen av kontanter.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Förhållandena har försämrats. Företag får vissa fall resa 50 kilometer enkel väg för att deponera kontanter och skaffa växelkassor. Enkät svar visar på stor irritation bland föreningar som kan ha så mycket som 130 kilometer enkel väg till de banktjänster som är nödvändiga. Detta om föreningen vill fortsätta vara kund hos den bank de alltid varit kund hos. Föreningar vittnar också om svårigheter att banka mynt och mindre dagskassor samt bristen av möjligheter till fullödlig service om inte föreningen är uppkopplad och digital.

I början av 2017 hade Västernorrland två statligt finansierade betaltjänstombud. I september 2019 tillhandahåller fem ombud service inom området. Ombuden är lokaliserade i Liden (Sundsvalls kommun), Lugnvik (Kramfors), Långsele och Junsele (Sollefteå) samt Långviksmon (Örnsköldsvik). Dialog förs med representanter från två ytterligare orter. Länsstyrelsen fortsätter dialogen med dessa intressenter under 2020. I Länsstyrelsens bevakning av betaltjänstmarknaden fortsätter erfarenhetsutbytet även med företag som idag av konkurrensskäl inte kan erhålla stöd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag om att säkerställa tillgången till kontanttjänster för konsumenter och företag i hela landet beaktas i den fortsatta dialogen med företagarna i länet.

Orter med uttagsautomat är färre än vid föregående rapporteringstillfälle. Bankernas omvandling till kontantfria kontor ger också en försämrad tillgång till kontanter i stort. Behov av att ta ut mindre belopp tillgodoses i regel av dagligvarubutikerna, men då är beloppen som kan tas ut vid varje tillfälle ofta reglerade. Serviceboxar finns i samtliga kommuner.

Dålig bredbandsutbyggnad och mobiltäckning i länet fortsätter att försvåra användningen av mobila lösningar som Swish, iZettle och portabla kortterminaler vid olika evenemang. Det påverkar också aktörer som vill kunna erbjuda permanenta mobila lösningar till kontantfri betalning. Dessa lösningar är ofta billigare och därför förstahandsvalet för små företag som endast har ett fåtal direktbetalningar och annars främst fakturerar. Tjänsterna är viktiga för företag och föreningar som annars riskerar utebliven försäljning.

För de orter i Sollefteå och Örnsköldsviks kommun där banknedläggningarnas efterdyningar visat sig extra tydliga är tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt dålig. I Näsåker, Sollefteå kommun,

finns för närvarande ingen betaltjänstlösning och avstånden till alla typer av tjänster är 33 kilometer enkel resa. Detta är ett reellt problem för en ort som har en stark besöksnäring i utveckling. För företag har värdetransportörerna ofta enskilda lösningar som, i viss mån, kan anpassas. För föreningar och privatpersoner är problemen svårare att åtgärda.

Förhållandena bland nyanlända har undersökts och ingen förändring för denna grupp bedöms efter dialog med integrationshandläggare på Länsstyrelsen. Då flyktingströmmen minskat de senaste åren samt boenden på landsbygden stängt befarades en kännbar förändring för ombuden, gällande kundtillströmning, men intervjuer visar att detta inte märkts i den dagliga verksamheten. Bibliotekspersonal vittnar om fortsatt digitalt utanförskap bland gruppen nyanlända och att ingången till de digitala mobiltjänsterna kan vara svår. Biblioteken står inför en utmaning i hur ordinarie personal skall prioritera den ström av kunder som behöver och frågar efter hjälp med exempelvis mobila tjänster.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har försämrats. Inga kommuner i länet saknar bankkontor helt men för människor i glesbygd har tillgängligheten för fysiska bankmöten blivit sämre.

Hösten 2018 stängde Swedbank sina kontor i Bredbyn och Ånge. I april 2019 stängde Handelsbanken sitt kontor i Fränsta. 34 bankkontor finns kvar som tillhandahåller service för Västernorrlands drygt 245 000 innevånare. Av kvarvarande banker hanterar elva lokalkontor kontanter och resterande är kontantfria. 19 av kontoren har begränsade öppettider. Av dessa 19 har sju kontor öppet endast en eller ett par dagar per vecka. Den negativa utvecklingen har inte bromsats upp. Statistiken över antal fysiska bankkontor i länet säger en sak, men öppettiderna och tillgängligheten för de medborgare som lever i glesbygd säger någonting annat. Tätorterna erbjuder fortfarande möjligheter till betaltjänster, dock med stora variationer inom området kontanthantering. I Härnösand, en kuststad med cirka 25 000 invånare, hanterar idag ingen bank mindre kontantinsättningar. Kunder utan serviceboxavtal hänvisas istället till Sundsvall – 50 kilometer enkel resa söderut. 6 800 personer i länet har idag mer än 20 kilometer till närmsta kontantuttag.

För föreningar är tillgängligheten till kontanter problematisk. De stora avstånden, prishöjningar för relaterade tjänster och värdetransportörernas egna tillhörande problem kring stigande kostnader och allt mindre pengar i omlopp, gör att utvecklingen ser fortsatt mörk ut. Enkät svar visar att mynt är svårast att hantera.

Kontanter är fortsatt viktiga för länet inom den växande besöksnäringindustrin. Kontanter som betalningsmedel är fortfarande det som föredras. Detta märks tydligt då exempelvis turister från Tyskland och Storbritannien sällan använder kort som betalningsmedel av olika

anledningar – främst av integritetsskäl och höga avgifter för utlandsbetalningar.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Företrädare i kommunernas tillgänglighetsråd, som arbetar nära grupperna äldre och funktionsnedsatta, lyfter fram att för personer med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället.

PRO har kontaktats för medverkan i årets betaltjänstenkät. Kontakt har även tagits med representanter för kommunernas bibliotek där svaren använts för att få en bild av respektive organisations syn på betaltjänster på det digitala planet. Äldre och personer med funktionsnedsättning ser negativt på teknikutvecklingen och att tillgången på kontanter minskar. Grupperna har framhållit att lösningar som innefattar användandet av smartphones, till exempel Swish, inte är ett alternativ till kontanter och kort. Då få använder smartphones blir lösningar som dessa alldeles för svåra att komma igång med och använda.

Länsstyrelsen Västernorrland fortsätter att arbeta med enkäter för att sammanställa önskemål om vilka utbildningsinsatser som bör genomföras. Behovsanalyser sker löpande. Digital delaktighet, bibliotekens roll inom de grundläggande betaltjänsterna och krisberedskap kommer vara fortsatt prioriterade områden 2020.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Allmänhetens möjligheter att ta ut kontanter i Lugnvik, Kramfors kommun, upphörde hösten 2015 i och med att Handelsbanken slutade med kontanthantering på orten. Avståndet till närmaste uttagsautomat var cirka 20 kilometer. Länsstyrelsen beviljade därför stöd till dagligvarubutiken i Lugnvik för att tillhandahålla kontantservice genom en recyclingautomat. Anläggningen togs i bruk under juni 2016 och fungerar på avsett sätt. Kontantuttagen har varit fler än väntat, särskilt på helger. Under tiden lösningen varit i bruk ser vi att nyttjandet generellt är högre på sommarmånaderna och butiken vittnar om att turisterna bidrar till ökad trafik i butiken.

Handelsbanken informerade under sommaren 2016 att kontoren i Trehörningsjö och Björna skulle stängas. Avståndet till närmaste betal-service var efter nedläggningarna mellan 40 och 80 kilometer beroende på var i området man bor. Diskussioner fördes med Örnsköldsviks kommun och lokala företagare och ideella krafter kring utmaningarna att lösa betaltjänsterna i området. Diskussionerna landade i att krafterna bakom butiken i Långviksmon stod som intressent att ha en betaltjänstlösning. Lösningen är i drift och majoriteten av transaktionerna är kontantuttag, insättningar och girobetalningar för privatpersoner.

Handelsbankens nedläggning av kontor har påverkat landsbygden i Sollefteå kommun. Avstånden är stora och bilresorna många och långa. I viss mån har tillgången till betaltjänster tillgodosetts på kommersiella grunder men efter dialog med handlare i Ramsele och Junsele, och en analys av orternas förutsättningar, har ClearOn-lösningar beviljats till båda butikerna. Notabelt i sammanhanget är att bankerna i Sollefteå, centralort i kommunen, idag hänvisar sina kunder till butiken i Ramsele för bankärenden som handlar om annat än direkt rådgivning.

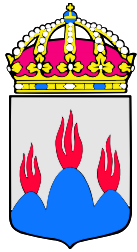
Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betal-service som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Det regionala serviceprogrammet, som har kopplingar till landsbygdsprogrammet, ligger till grund för beslut inom serviceområdet. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörd kommun och Region Västernorrland. Länsstyrelsen fortsätter sin dialog med företag på landsbygden och de kommunala företrädarna inom intresseområdet.

Under våren 2020 kommer enkätundersökningar att genomföras enligt framtagen modell i fylänssamarbetet. Enkäten syftar till att fortsätta lyfta kontanthanteringsproblematiken och ge en samlad bild av utmaningar och lösningar inom området. Arbetet enligt uppdrag fortskrider och tonvikten framgent kommer att ligga på kontakter med tidigare och nya sökanden samt enkäter för att samla bilden av vad marknaden efterfrågar och vilka insatser som bedöms göra störst nytta i länet.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Merparten av de kvarvarande bankkontoren i länet saknar kontantservice. Länsstyrelsen gör bedömningen att nedskärningarna inom området fortsätter. Värdetransportörerna har aviserat en översyn av sin marknad i glesbefolkade områden och problematiken med stora avstånd är fortsatt i fokus. Vi ser ett tydligt behov av ekonomiskt stöd för att upprätthålla servicen på landsbygden. Behovet torde också bli än större då inlandets spelregler ständigt ändras i och med bankernas centralisering. En processledare är idag anställd och länsstyrelsen Västernorrland ämnar fortsätta utveckla betaltjänsterna i länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Skyttberg.



# Länsstyrelsen

## Västmanlands län

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Bedömningen är att tillgången till grundläggande betaltjänster för de privatpersoner som använder digitala banktjänster är tillfredställande. Däremot finns det fortfarande personer som har svårt att få tillgång till grundläggande betaltjänster.

En utmaning uppstår när allt fler butiker tar inte tar emot kontanter. Den minskade möjligheten att använda kontanter beskrivs som en utmaning. För många äldre upplevs ett utanförskap när det gäller den ökade digitaliseringen, framförallt för de allra äldsta. Nyanlända och asylsökande har svårt att starta bankkonto, vilket påverkar dessa personers livssituation.

Jämfört med förra året har inga större förändringar i betaltjänstläget skett. Virsbo, Västerfärnebo och Möklinta har fortsatt mer än 20 kilometer till närmaste kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering. Antalet bankkontor med möjligheter till kontantuttag är oförändrat sedan förra året.

#### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontakter med olika kommuner, organisationer och andra nyckelpersoner. Enkäter har skickats ut till länets kommuner och ett tjugotal olika organisationer. Kontakt har skett med både länets hembygdsförbund och bygdegårdsdistrikt. Telefonintervju med ordförande för Länsförbundet FUB Västmanland som företräder personer med funktionsnedsättning. Samtal har förts med handläggare som arbetar med integrationsfrågor vid avdelningen för Samhällsutveckling inom Länsstyrelsen.

Länsstyrelsen har även deltagit i en styrgrupp tillsammans med Region Västmanland och Coompanion. Inom detta samarbete har det genomförts enkätundersökningar i nio mindre tätorter i länet. Fokus i dessa enkäter var service i anslutning till lanthandlarna. Analyser av befolkningens avstånd till betaltjänster har gjorts genom analysverktyget Pupos.

Vid en träff för pensionärsorganisationen SKPF Västmanlands föreningar genomfördes en enkätundersökning som gav 41 svar. Deltagarna var styrelserna i länets olika SKPF avdelningar och representerade hela länet. Vid tillfället fördes också diskussioner om de svårigheter som finns för dessa grupper.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Sedan föregående år har inga stora förändringar i betaltjänstläget skett. Enligt Pipos har 93 procent av befolkningen i länet mindre än en mil till närmaste kontantuttag. Endast en procent av länets invånare har mer än två mil.

Tre mindre tätorter har längre än två mil till närmaste kontantuttag. Dessa är Virsbo i Surahammars kommun samt Möklinta och Västerfärnebo i Sala kommun. Virsbo, en tätort med över 1000 invånare saknar bank liksom hela Surahammars kommun. Det är 15 kilometer till närmaste fysiska plats för betaltjänster från Virsbo.

För att undersöka behovet av service på landsbygden gjordes en enkätundersökning om lanthandelns service i nio orter. Där ställdes frågan om det skulle underlätta att kunna få ut kontanter i butiken. Svaren har varit mycket varierande. Majoriteten har uppgett att det inte stämmer samtidigt som andra har uppgett att det stämmer. I Virsbo har särskilt många uppgett att det skulle underlätta om de kunde ta ut kontanter i butiken. Vid kontakt med butiken så uppger de att det går att ta ut kontanter i butiken. I kontakt med Region Västmanlands serviceprojekt uppges att samtliga lanthandlare ger möjlighet till kontantuttag, troligen i samband med köp.

Att betala räkningar digitalt nämns av gruppen äldre (65 år och äldre) som en utmaning. När vi i enkätundersökningen frågade pensionärsgruppen om de upplevde att sina medlemmar har problem att utföra tjänsterna; ta ut kontanter från uttagsautomat, betala räkningar digitalt, eller betala räkningar över disk/manuellt. Svaret blev att flest uppgav att betala räkningar digitalt var störst utmaning. Flera anger att problemen beror på att medlemmarna inte har dator eller tillräckligt modern mobiltelefon. Det beskrivs som en kostnadsfråga att ha råd med modern teknisk utrustning. När det gäller uttag av kontanter från uttagsautomat uppger hälften av denna grupp att deras medlemmar har problem med detta. Den andra hälften av gruppen uppger att de inte har det. Anledningar till svårigheter som nämns är avstånd till kontantuttag rånrisk och att automaten ligger i en galleria som är låst utanför öppettiderna.

Hälften av de tillfrågade uppger att tillgången till betaltjänster inte är tillfredställande för sina medlemmar. Som anledningarna till att de inte tycker att betaltjänstsituationen är tillfredställande nämns färre kontanter i samhället, att bankerna inte hanterar kontanter och att inte heller butikerna gör det.

Tillgången till betaltjänst är en utmaning för både asylsökande och nyanlända. För asylsökande finns ett sätt att skapa bankkonto men bankerna accepterar inte det eftersom de inte litar på identifikationshandlingarna berättar Länsstyrelsen integrationshandläggare. Det gör att personerna inte kan arbeta under asyltiden eftersom arbetsgivaren inte kan betala ut lön. Även för nyanlända beskrivs läget som svårt även om de har en giltig legitimation och kan öppna bankkonto. Särskilt utsatta är boende på landsbygderna där det är svårare att transportera sig till ett betaltjänstställen. Även för denna grupp nämns kostnadsfrågan som en utmaning.

Vid kontakt med ordförande för FUB Västmanland som företräder personer med funktionsnedsättning berättar hon att betaltjänster ofta är en utmaning. Många av deras medlemmar använder kontanter. Det händer tyvärr att medlemmar som betalar kontant oftare blir lurade med fel växel etcetera. För vissa medlemmar är kontanter lättare att hantera eftersom det är enklare att se hur mycket pengar som de har kvar. Vissa av deras yngre medlemmar använder QR-kod för Swish vilket fungerar bra. Det gör det också lätt att spåra vart pengarna har gått. Vissa särskilda boenden vill inte hantera kontanter eftersom det är en risk att hantera andras pengar. För de medlemmar som har möjlighet att ha personal och anhöriga tillgängligt fungerar det oftast bra. Det är svårare för dem som klarar sig mer själva eftersom de oftare blir lurade ekonomiskt av andra. Medlemmarna har ofta förvaltare, god man eller anhörig som hjälper dem.

De flesta föreningar som har svarat på enkäten uppger att tillgången till betaltjänster är tillfredställande. Flera av föreningarna använder både kontanter och Swish vilket verkar fungera bra och kompletterar varandra. Eftersom alla deras medlemmar inte har Swish blir det dubbla sätt att hantera betalningar vid försäljning, både Swish och kontant. Kontanterna ska sedan hanteras efter försäljning och ligger ofta hemma hos en medlem några dagar innan det finns möjlighet att gå till banken. Det kan röra sig om ganska stora summor och det upplevs som osäkert att förvara dagskassan i hemmet. Vissa av föreningarna använder kontanterna till att handla eller så sätts kontanterna in på banken. Det verkar vara lättare för föreningarna i de mindre kommunerna att lämna in sina kontanta dagskassor till de lokala bankerna, än vad det är för stadsföreningarna. Någon förening uppger att det är dyrt med Swish för en liten verksamhet. Ibland står en enskild medlem för Swish-numret och får sedan sätta över pengarna till föreningen i efterhand.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Möjligheterna till kontantuttag i länet är i stort sett oförändrad. Under de fem senaste åren har en liten minskning skett. Antalet bankkontor med möjligheter till kontantuttag är oförändrat sedan förra året. Hallstahammar och Surahammar saknar möjlighet till kontantuttag på bank sedan flera år tillbaka. I Surahammars kommun finns det inget bankkontor.

Det finns indikatorer på att handlare har slutat ta emot kontanter. Fler av dem som Länsstyrelsen har pratat med lyfter detta. FUB har börjat märka av problem med att fler och fler aktörer inte tar emot kontanter och menar att det har försämrats de senaste två åren. När deras medlemmar deltar på resor och aktiviteter har de inte alltid möjlighet att betala eftersom de ofta enbart har med sig kontanter. FUB har därför försökt att förklara, för gode män och anhöriga, att medlemmarna behöver ha både kontanter och kort med sig när de ska på olika aktiviteter.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Arbetet med att bygga ut fibernätet fortsätter men det finns indikatorer på att utbyggnaden avtar. De flesta personer utan tillgång till fiber bor utanför tätorterna där kostnaderna för fiberutbyggnad blir höga. Det finns en osäkerhet om vilka områden som fibernätet kommer att byggas ut. Enligt Region Västmanlands bredbandskoordinator kommer länet troligtvis inte att nå det nationella bredbandmålet 2020. På platser utan tillgång till internet via fiber används ofta mobila lösningar. Mobiltäckningen i länet är övergripande god men med lokala variationer. Länsstyrelsen har finansierat projekt genom Landsbyggsprogrammet för ett utbyggt fibernät i länet vilket indirekt påverkar tillgången till betaltjänster positivt.

Det finns exempel på strategiskt arbete för digital delaktighet runt om i länet, direkt eller indirekt riktat mot betaltjänstfrågor. Studieförbunden har till exempel datakurser. Region Västmanland arbetar med uppdraget att främja digitaliseringen. Det pågår ett arbete med att ta fram en studiecirkel tillsammans med Västmanlands länsbildningsförbund för målgruppen personer över 60 år. Syftet är att öka det digitala innanförskapet och betaltjänstfrågorna kommer att ingå i studiecirkeln.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har under året arbetat med ett fördjupat kartläggnings- och behovsanalysarbete. Det har gjorts en kommunspecifik beskrivning av tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Kontakter har skett med de banker som servar ett stort geografiskt område och frågeställningarna har rört deras olika tjänster inom området. Länsstyrelsen har också genomfört telefonintervjuer med pensionärsorganisationerna PRO och SPF Seniorerna om möjliga framtida samarbeten. Länsstyrelsen har deltagit vid en informationsträff med pensionärsorganisationen SKPF.

Länsstyrelsen har under året samarbetat med Region Västmanland i servicefrågor inom ramen för den regionala serviceplanen. Länsstyrelsen samverkar med Region Västmanlands servicesamordnare och Coompanions projekt "Servicelyftet" där t ex enkäter gjorts i nio av länets mindre tätorter. Grundläggande betaltjänster är ett av fem prioriterade områden i länets regionala serviceprogram där målet är att länets befolkning och företag inte ska uppleva tillgången till betaltjänster som orimligt låg eller för kostsam.



### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsen ser en fortsatt trend med att digitaliseringen ersätter fysiska betaltjänstalternativ. Det medför ett utanförskap för dem som på olika sätt inte kan tillgodogöra sig den digitala utvecklingen. Vi ser dock inga nya målgrupper utan ser ett behov av att fortsätta arbeta med de målgrupper som identifierats i rapporten.

Trenden att handlare minskar användandet av kontanter skapar en frustration hos dem som trots allt använder kontanter.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefin Eriksson.



## LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

### Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

#### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande inte är tillfredsställande i länet. Infrastrukturen för grundläggande betaltjänster fortsätter att försämrats. Detta gäller framförallt dagskassehantering och betalningsförmedling, bland annat som konsekvens av att ClearOn har sagt upp knappt 70 procent av sina ombud i länet. Sedan tidigare saknas bankkontor i två kommuner i nordöstra Västergötland. Det är också i detta område som uppsägningarna slår hårdast i länet.

Som storstadslän är tillgången bra för de allra flesta. Huvuddelen av befolkningen har mindre än 10 kilometer till närmaste serviceställe. Men det finns områden där tillgången är sämre, där det tar lång tid att ta sig till närmaste ombud. Utmaningarna med betaltjänster kryper allt närmare större tätorter och kommunernas centralorter. Här blir alla påverkade, men framförallt äldre, personer med funktionsnedsättning och individer som av olika anledningar inte nyttjar digitala tjänster. För de som huvudsakligen använder kontanter och är beroende av personlig service för att utföra grundläggande betaltjänster innebär detta en väsentlig försämring.

Företagare och föreningar som får längre till dagskassehantering ser ofta det som ett tillfälle att sluta hantera kontanter. Detta bidrar till att fler verksamheter blir kontantfria, vilket i sin tur påverkar tillgängligheten för de som bara använder kontanter.

I länet finns tre ombud som har fått stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Med de förändringar som varit under året och som betaltjänstaktörerna aviserar kan behovet av nya ombud öka i länet.

#### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört dialogmöten, medverkat på mässor, gjort intervjuer med ombud, värdetransportbolag och betaltjänstaktörer, gjort omvärldsbevakning och analyserat statistik. Vi har skickat ut en enkät till

samtliga kommuner. En ny enkät, riktad till privatpersoner, företagare och föreningar, har varit tillgänglig digitalt och på papper.

Bevakningen är genomförd både kvantitativt och kvalitativt med fokus på de prioriterade målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning. Underlaget är bearbetat till en helhet för bedömning av tillgång, behov och utveckling av betaltjänster.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Tillgången är tillfredsställande för de flesta, men med storstad, landsbygd och skärgård i länet är förutsättningarna mycket olika. Utvecklingen går mot färre platser där det går att utföra betaltjänster. För kontantuttag och dagskassainlämning är avstånden till närmaste serviceställe oförändrat för länets invånare. Men för betalningsförmedling har avståndet ökat väsentligt, särskilt i nordöstra Västergötland. Det finns kommuner i länet som saknar bank, betalningsförmedling och dagskassainlämning.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för äldre personer inte är tillfredsställande. Att ungefär en femtedel av målgruppen står utanför den digitala världen gör det angeläget att fokusera på dem. Dels att öka den digitala delaktigheten och dels att verka för möjligheter att kunna använda kontanter. Länsstyrelsen bedömer att denna grupp också är mest påverkad av införandet av EU:s betaltjänstdirektiv PSD2. I praktiken innebär direktivet ökade säkerhetskrav vid inloggning i internetbank och e-handel. Detta har gjort att en del aktörer enbart hänvisar till mobilt BankID, då de har tagit bort bankdosor som inte klarat säkerhetskraven. För de som saknar möjlighet att skaffa mobilt BankID minskar tillgängligheten till betaltjänster.

I Länsstyrelsens enkätundersökning har de äldre påtalat att det är viktigt med trygghet när de tar ut pengar. De har också uttryckt oro för att bli lurade när de använder digitala betaltjänster.

För personer med funktionsnedsättning bedöms läget vara något förbättrat, men fortfarande inte tillfredsställande. Infrastrukturen för betaltjänster är försämrad, men de digitala möjligheterna är bättre. Det finns tekniska lösningar som underlättar för vissa grupper, till exempel personer med synnedsättning. För personer med kognitiv funktionsnedsättning finns det fortfarande problem. Ett exempel är de som inte kan hantera kort med kod. Däremot är blipp-funktionen ibland en lösning när det gäller mindre summor. Ny teknik finns, men är inte inbyggd i betaltjänsterna på det sätt som behövs för dessa användare. Därför skapas ibland lokala lösningar för att få det att fungera. Tillgänglighetsperspektivet är mycket viktigt i detta sammanhang.

För företagare och föreningar är situationen tillfredsställande. Många företagare tar till sig de digitala lösningarna. Allt fler blir helt kontantfria. Som orsaker nämns ofta rånrisk, kostsam hantering av kontanter och längre

avstånd till inlämning. Digitala betalningssätt ger pengar direkt in på kontot och förenklar bokföringen.

Inom vissa branscher hanteras mycket kontanter, till exempel inom besöksnäringen. De som föredrar kontanter vill gärna fortsätta med det. Vi ser en viss nedgång i möjligheterna att lämna dagskassa, men andelen kontanter minskar också.

Föreningarna har fått det bättre, med färre kontanter i omlopp. Swish är fortsatt stort, men kostsamt med hög avgift per transaktion. Detta blir särskilt kännbart om försäljningen är på mindre belopp.

Länsstyrelsen har gjort uppföljning av det projekt vi drev tillsammans med Västra Götalands Idrottsförbund under 2014. Projektledarna berättar att övergången till digitala betalningar har gått bättre än de trodde innan projektet. De flesta föreningar har anpassat sig till de digitala systemen och hanterar betydligt färre kontanter nu. Men de digitala lösningarna är sårbara om tekniken ligger nere. Avbrott kan medföra att föreningarna förlorar mycket pengar vid stora evenemang. Detta hände vid några tillfällen på idrottscuper i maj när Swish hade tekniska problem. Dagskassor och växelkassor är fortfarande en utmaning för många företagare och föreningar, men kontanter cirkuleras ofta lokalt.

Det är framförallt två områden som är utsatta när det gäller grundläggande betaltjänster. Det gäller ett område i nordöstra Västergötland, där betalningsförmedlingen har försämrats väsentligt. Ett annat område är längs kusten i Bohuslän, där avstånden ibland blir långa till centralorten.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Antalet ställen för kontantuttag i länet är i stort sett oförändrat enligt statistik från Pupos Serviceanalys. Däremot minskar möjligheten till personlig service kring kontanter när antalet bankkassor som hanterar kontanter minskar. Detta speglar minskad kontantanvändning i stort och att flera aktörer slutar ta emot kontanter.

För dagskasseinlämning har antalet serviceställen minskat med ungefär 25 procent. Framförallt har servicen minskat vid inlämning över disk, både dagskasseinlämning och kontoinsättning. Minskningen består främst i att ClearOn:s uppsägningar av ombud i länet. Det rör sig om knappt ett femtiotal ombud, varav ungefär hälften i Göteborgsområdet. Lokalt kan dock detta få stora konsekvenser för invånarna.

Antalet insättningsautomater är relativt oförändrat, medan antalet serviceboxar har minskat med knappt 15 procent. Bland annat har bankerna sagt upp avtal med Loomis om så kallade CashShops i Uddevalla, Trollhättan och Borås. Även lokala sparbanker stänger serviceboxar. På grund av minskad kontantanvändning är detta relativt väntat, men även

värdetransportbolagen aviserar fler troliga stängningar av serviceboxar kommande år.

Karlsborg och Gullspång saknar bankkontor. Serviceboxen i Karlsborg har stängt, men kommunen och värdetransportören har samverkat kring en lösning. Det finns ingen dagskasseinlämning i Lilla Edets kommun. Betalningsförmedling saknas i ett stort område efter ClearOn:s massiva uppsägning av ombud. Därmed har tillgången till betaltjänster kraftigt försämrats, främst att betala räkningar över disk.

I många av länets kommuner samlas servicen i centralorten, då underlaget i de mindre orterna blir för litet. Även i länets största orter finns problem att nyttja betaltjänster, främst att ta ut och sätta in kontanter över disk. Till exempel har två stora affärsbanker helt slutat ta emot kontanter under året. Nordea stängde kontanthantering på kontoret i Mölndal och SEB har stängt möjligheten i centrala Göteborg. Även Handelsbanken och sparbanker avvecklar kontanthantering på flera kontor. Antalet bank-kassor som hanterar kontanter i länet har minskat med 23 procent under året.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Länet har ett väl utbyggt fibernät. Fortsatt arbete med utbyggnad pågår kontinuerligt. 75 procent av befolkningen har tillgång till fiber, något fler i tätort, men endast 58 procent på landsbygden<sup>61</sup>. Detta påverkar vilka betalningsmetoder företag och föreningar väljer.

Mobiltäckningen i länet är mycket god. Men vid större arrangemang kan företagare och föreningar uppleva att uppkopplingen inte räcker till. Betaltjänsterna påverkas när många använder nätet samtidigt. Kontanter är då ett viktigt alternativ.

Arbetet kring digital delaktighet sker på flera olika nivåer, i olika omfattning och med olika innehåll inom länet. Biblioteken erbjuder ofta möjlighet till utbildning. Även pensionärsorganisationer och studieförbunden har kurser kopplade till digitala betaltjänster. Banker erbjuder sina kunder utbildning i att använda internet-banken. En del kommuner har Medborgarkontor där hjälp till självhjälp erbjuds även inom betaltjänster.

Länet har nu fått sitt första DigidelCenter i Götene kommun. Länsstyrelsen har samarbetat med dem vid flera aktiviteter under ALL DIGITAL week i våras, främst med inriktning på prioriterade målgrupper. Även andra folkbibliotek gör liknande satsningar för ökad digital delaktighet. Vi ser fördelar med kampanjveckorna E-medborgarveckan och ALL DIGITAL week för att kraftsamla och öka den digitala delaktigheten.

---

<sup>61</sup> Enligt [www.bredbandskartan.se](http://www.bredbandskartan.se) från PTS med uppgifter från den 28 mars 2019.

## **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har under året arbetat med flera olika stöd- och utvecklingsinsatser för att korta avstånden till grundläggande betaltjänster, både upplevda och fysiska. Länsstyrelsen har genomfört dialogmöten med föreningar som engagerar personer med funktionsnedsättning, samt medverkat på seniormässor och marknader. Detta har gett ökat nätverk och viktig information för det fortsatta arbetet.

Vi har gjort uppföljning med två av de betaltjänstombud som är finansierade i länet, eftersom avtalen går ut nästa år. Länsstyrelsen undersöker även möjligheten att etablera nya ombud.

Länsstyrelsen har dessutom gjort en uppföljning av det projekt som vi drev tillsammans med Västra Götalands Idrottsförbund under 2014.

I samverkan med Länsstyrelsens enhet för samhällsskydd och beredskap samt projektet "CCRAAAFFFTING" höll vi en workshop i början av 2019 om konsekvenserna av en långvarig störning i betalssystemet. Länsstyrelsens roll var bland annat att lyfta betaltjänstfrågor ur ett beredskapsperspektiv.

Länsstyrelsen har genomfört utbildning för nyanlända i samverkan med flera kommuner. Insatserna har hållits på arabiska eller lätt svenska. Utbildningsmaterialet från Länsstyrelsen Örebro län har också spridits till aktörer som står målgruppen nära.

Länsstyrelsen har ett väl inarbetat samarbete med Västra Götalandsregionen om betaltjänster och servicefrågor. Samverkan sker även i projektet "Hållbara platser", där slutkonferens genomförs i oktober.

Länsstyrelsen har även samverkat med andra aktörer och län, till exempel med aktiviteter i Götene under ALL DIGITAL week. Regelbundet samarbete finns också med Länsstyrelserna i Skåne och Örebro län, bland annat med Skype-möten och studiebesök.

Länsstyrelsen ingår med representanter i tre nationella arbetsgrupper samt i stödgruppen till den nationella samordningen i Dalarna.

## **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsen ser flera utmaningar i arbetet med grundläggande betaltjänster. Många av dem kan vi hantera regionalt med fortsatta medel för stöd- och utvecklingsinsatser. Medan andra kräver kraftfulla insatser på nationell nivå för till exempel hållbar infrastruktur för kontanter som även klarar oförutsedda händelser.

En utmaning framöver är infrastrukturen för kontanthantering. Det är därför angeläget att följa behovet av kontantuttag och dagskassehantering de närmaste åren. Kontantanvändningen har stagnerat efter många år med

minskningar<sup>62</sup>, men samtidigt tror vi att flera serviceställen ligger i farozonen för att stänga. Här kan den föreslagna lagstiftningen bromsa utvecklingen, men frågan är om det är tillräckligt?

En annan utmaning är att få fler digitalt delaktiga, då alla inte kan, vill eller har råd att delta i utvecklingen. Det finns fortfarande behov av utbildning, då kunskapsskillnaden är stor mellan de som är digitalt delaktiga och de som inte är det. Det är viktigt att insatserna har tydligt fokus på individens behov, inte bara tekniken.

Den digitala utvecklingen ger många fördelar, samtidigt ökar medvetenheten om att samhället behöver beredskap för oväntade händelser. Om digitala lösningar är de enda tillgängliga blir samhället extremt sårbart vid störningar. Därför är det viktigt att behålla analoga lösningar, som att använda kontanter och brevgiro för att betala räkningar. Inte minst för likabehandling och tillgänglighet för alla.

Rapporten är sammanställd av Agneta Olsson och Frida Bengtsdotter. Bevakningsarbetet är också genomfört av Ida Claesson, Erika Kvarnlöf och Eva Olsson.

---

<sup>62</sup> Enligt Riksbankens statistik om genomsnittligt värde på sedlar och mynt i cirkulation 2013–2019.



## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

### **Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet**

I Örebro län har tillgången till grundläggande betaltjänster minskat under 2019. Det är främst möjligheterna att betala sina räkningar över disk och deponera dagskassa som blivit sämre. Mindre orter i länet har fått färre platser att ta ut kontanter på. Idag saknar Degerfors kommun både dagskassehantering och betalningsförmedling. Kontanthantering har även minskat generellt och det blir färre platser där kontanter kan användas, allt från butiker och restauranger till marknader och parkeringsautomater.

Företag och föreningar rapporterar om oskäligen kostnader både när det gäller kontanthantering och digitala betalningar.

Vi ser att ett ökat utanförskap både på grund av personliga förutsättningar, men också beroende på var i länet man bor. Det finns ett fortsatt stort behov av insatser för att öka kunskapen av digitala betaltjänster för att inkludera alla människor i samhället.

### **Genomförandet av årets bevakningsarbete**

Under året har vi medverkat på flera mässor bland annat företags- och föreningsmässor samt seniormässor. Vi har även själva arrangerat tre minimässor i olika delar av länet. Genom dialog och intervjuer med privatpersoner, pensionärsorganisationer, föreningar, företag, handikapporganisationer, folkhögskola för personer med lindrig utvecklingsstörning, studieförbund, värdetransportföretag, banker, kommuner, överförmyndarkansliet, bibliotek och Region Örebro län har vi fått kunskap om deras utgångslägen och situationer. Kartverket Pipos har gett oss statistik och information om läget i länet.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Vi ser inte någon större skillnad på antal bankkontor jämfört med tidigare år. Däremot ser vi att öppettider och tjänsteutbud begränsas i större



omfattning än tidigare, både i större och mindre orter. Det förekommer även att någon enstaka bank återvänder och öppnar upp kontor för tidsbokning. Vi ser även en minskad kontanthantering generellt men framför allt på bankkontor samt i butiker och restauranger.

Att bankkontor lägger ner påverkar inte bara kunder och de som är direkt knutna till banken. Småföretagare på orten drabbas också. När banken lägger ned väljer många att åka till en annan ort för att handla och utföra ärenden där de kan kombinera besöket med ett bankbesök. Som det ser ut idag är de lokala bankkontoren viktiga för att bibehålla en levande landsbygd med livskraftiga företag. Små butiker i mindre orter ger ofta en merservice som post, apotek och kan ibland även hjälpa till med vissa betaltjänster.

Småföretagare som vi har haft dialog med berättar att de kostnader varje företagare har, till följd av den digitala utvecklingen, är oproportionerlig till deras verksamhet. Avgiften för exempelvis kortbetalningar är lika stor oavsett vad kunden handlar för. Det gör att ett litet bageri som i genomsnitt har betalningar på 70 kronor måste betala lika mycket för det köpet som en stor matvarubutik som har genomsnittligt köp på flera hundra kronor.

En stor del av länets betaltjänstombud har försvunnit eller kommer att försvinna under året. Detta kommer att påverka privatpersoner då det blir dyrare och svårare att betala räkningar över disk. Det minskar även möjligheterna att betala sina räkningar kontant. I de diskussioner vi haft med ombuden ser vi att begränsningen av att kunna betala räkningar med kontanter även riskerar att inkräkta på integriteten. Tillgängligheten för företag och föreningar att sätta in dagskassor på bankkonto har, och kommer ytterligare att försämrats under 2019.

Utsatta geografiska områden har ökat jämfört med tidigare år och vi har även börjat undersöka möjligheten till betaltjänstombud på andra orter än tidigare. Hittills har inget ombud upprättats. Intresset har varit svagt bland annat beroende på säkerhetsaspekten med en ökad kontanthantering långt ifrån polis och larmcentral, men även på grund av ökad administration och förskottsutlägg. Det har även funnits en viss osäkerhet till varför man som privat företagare ska bära ansvar för en sådan tjänst när den kan tyckas vara något som det offentliga bör ansvara för. I och med ClearOns nedläggningar har vi gjort en förfrågan hos butikerna kring behovet och ett fåtal har meddelat ett intresse och behov. Diskussioner kring detta pågår.

Vi ser en risk för en större kunskapsklyfta och ett utanförskap för grupper som redan idag har en svår situation. Under året har regelverket skärpts och det är nu ännu viktigare med en digital legitimation. Det ser vi kan vara ett problem för många. På platser som seniormässor där vi träffar många pigga och aktiva äldre, ser vi att cirka fem av sex har BankID. På träffar inom projektet ”kunskap att välja” ser vi motsatsen, det vill säga att fem av sex saknar digital legitimation. I samband med att vi informerar människor om digitala lösningar krävs också en tydlig information kring säkerhet och vad

man bör tänka på. ”Det digitala är krångligt” är något vi ofta hör och det har visat sig att man ofta har svårt att få personlig hjälp av banken när tekniken krånglar. Anhöriga får därför ta ett stort ansvar. När vi frågar privatpersoner hur de betalar sina räkningar kan vi få höra uttryck som ”jag har inga problem eftersom jag har en sekreterare”. Många personer har en nära anhörig som hjälper till med betaltjänster. Bankernas brevbaserade girotjänster är också väldigt viktiga för att alla ska kunna betala sina räkningar då många av de vi träffar använder dem.

Även om vår målgrupp inte är den yngre generationen ser vi ett behov av att sprida kunskap om säkerhet för betaltjänster även till barn och unga. De har vuxit upp med tekniken och har inte några problem med detta samtidigt som man kanske ofta alltför lättvindigt litar på systemet.

När det gäller utanförskap, ser vi fortsatt problem för de som inte har svenska som modersmål. Tidigare år har vi rapporterat om svårigheterna för nyanlända och asylsökande. Nu har vi identifierat ytterligare en grupp som har svårigheter, sverigefinländare med det nationella minoritetsspråket finska. I Örebro län finns sex kommuner med finskt förvaltningsområde. Många kom till Sverige som arbetskraftsinvandring och har under en stor del av livet fortsatt prata finska. Dagens teknik har utvecklats efter att de flyttat till Sverige. Därför behövs en dialog med förklaringar om vad olika uttryck betyder eftersom de inte fanns när de lärde sig finska. Under året har vi haft två träffar med finsktalande grupper och det finns stort behov av fler.

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

Infrastrukturen för kontanthantering har försämrats under året. Enligt vårt statistikverktyg, Pupos, så har antalet platser med betalningsförmedling minskat med 12 stycken från 52 till 40. Tre kommuner saknar idag betalningsförmedling. Dagskassehanteringen har minskat med 12 stycken från 40 till 28 platser vilket är en följd av både ClearOns uppsägning av ombud samt Sparbankens övergång till ett antal kontantfria kontor. Idag saknar Degerfors kommun både dagskassehantering och betalningsförmedling. Platser med kontantuttag i länet är lika många som tidigare men platserna har ändrats från mindre orter till större. Företagen som transporterar kontanter meddelar att de ser en tydlig trend att kontanthanteringen minskar och att hämtningsfrekvensen minskar. Det drabbar företag som är beroende av att få in pengar på sina konton samtidigt som det är en del i förklaringen att fler företagare vill minska sin kontanthantering.

Under året har vi sett ökade tendenser till att människor tvingas använda digitala betalalternativ. Exempelvis har många parkeringsautomater i Örebro tätort varit ur funktion och hänvisat till annan automat eller app. Det är ett problem som utestänger många människor då alternativa automater ligger långt ifrån och att en app kräver ”smart telefon”, kunskap och helst att man hunnit ladda ner den i förväg. Även kontantfria butiker och restauranger ökar och nu har vi även uppmärksammat att det blir mindre

kontanthantering på marknader, till exempel ”marknadsafton” i Örebro. Arrangören har gått ut med att man i större utsträckning vill ha bort kontanterna från knallarna på marknaden och att man under kommande år kommer att begränsa det ytterligare genom en överenskommelse i avtalet. En av anledningarna ska vara att minska möjligheten till handel utan kvitton och att minska stölder. Det har lett till att även företagare har känt ett ökat tryck att minska kontanthantering.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Utbyggnadstakten för fiber har avstannat. I länet är det relativt bra mobil- och fibertäckning sedan tidigare, men det finns områden på framför allt ren landsbygd, där det finns problem. I några områden pågår planering för trådlösa lösningar med fast bredband. En kommun där stora delar av landsbygden saknar en fast bredbandsanslutning är Ljusnarsbergs kommun, där det nu planeras ett trådlöst alternativ. Även i Tiveden pågår fortsatt arbete för att hitta lämplig lösning. I dessa områden ser vi att mindre företag, framför allt inom turistnäringen, tidvis har svårt att utföra betalningar. Vi arbetar aktivt med frågan genom regelbunden dialog med kommuner och bredbandssamordnare samt internt på Länsstyrelsen.

Det pågår aktiviteter för digital inkludering på många håll men inte alltid kopplat specifikt till betaltjänster. Bland annat håller studieförbund, pensionärsföreningar och biblioteken i länet utbildningar och informationstillfällen för allmänheten och medlemmar. Även vissa banker har utbildningstillfällen.

Vi deltar även i arbetet med att ta fram en uppdaterad regional digital agenda, tillsammans med bland annat kommuner och Region Örebro län. I det arbetet har vi stort fokus på digital delaktighet.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Vi har även i år arrangerat minimässor med fokus på betalningar och digitala lösningar tillsammans med SeniorNet, pensionärsorganisationer och Hela Sverige ska leva. Förutom att arrangera egna mässor har vi även medverkat på flera mässor i länet, både pensionärs- och företags/föreningsmässor. Mässorna fungerar som bra mötesplatser där vi kunnat diskutera betaltjänstsituationen med privatpersoner, företag och föreningar.

Utöver arbetet i bevakningsuppdraget har vi i början av året slutfört projektet ”Information på andra språk” där det finns ett färdigt material om betaltjänster på sex olika språk. Materialet sprids nu och vi ser ett fortsatt stort behov av kunskap kring grundläggande betaltjänster för den här målgruppen.

Vi har även ett pågående projekt som handlar om kartläggning av orternas förutsättningar till service på landsbygden i länet där betaltjänster är en viktig del.

Nytt för i år är ”kunskap att välja”, ett tvåårigt projekt där syftet är att träffa seniorer i utanförskap och på ett lättsamt och enkelt sätt ge dem en möjlighet att välja om de vill lära sig mer om digitala betalningar. Med hjälp av ett uppsökande arbete träffar vi människor som med största sannolikhet inte skulle ha sökt hjälp någon annanstans, till exempel på ett bibliotek. Att använda digitala betaltjänster anser vi ska vara baserat på vilja och inte på ett digitalt- eller annat utanförskap. Projektet genomförs i samverkan med utbildningsorganisationer som SeniorNet, IT-Guide och Studieförbundet NBV.

Under året har vi även haft dialogmöten med flera företag som ser alternativa lösningar på tillgången till grundläggande betaltjänster.

Vi har fortsatt ansvar för den dagliga omvärldsbevakningen nationellt och uppdaterar vår kunskap genom olika studiebesök, seminarier och utbildningar. Vi medverkar även i den nationella stödgruppen, informationsgruppen och gruppen för digitala hjälpmedel där vi diskuterar frågor som berör alla län.

En strategi för arbetet med grundläggande betaltjänster har påbörjats och planeras vara klar inför kommande år. Region Örebro län planerar att uppdatera det regionala Serviceprogrammet, där vi avser att strategin ska vara en bilaga.

Vi har gjort utåtriktade insatser som:

- Informerat om betaltjänster på föreningsmöten för bl.a. synskadade och SeniorNet
- 30 träffar med information och utbildning inom ”kunskap att välja”
- 3 stycken egenarrangerade minimässor, med cirka 15 utställare per gång
- Deltagit på 3 seniormässor och företags/föreningsmässor
- Deltagit och intervjuat utställare på en stor matmarknad med lokala små företagare.
- Information till grupper med minoritetsspråket finska
- Arrangerat studieresa för äldre personer med teknikintresse
- Information om betaltjänster på två bibliotek under All Digital Week
- Dialogmöte med värdetransportör
- Workshop som uppföljning av forskningsprojekt om betalssystemet kraschar
- Haft löpande dialogmöten med representanter för pensionärsorganisationer, SeniorNet och Hela Sverige ska leva.

- Genomfört dialogmöten med olika organisationer för personer med funktionsnedsättningar
- Genomfört seminarium tillsammans med Almi med företagsfokus
- Deltagit på Region Örebro läns dag om vårdtjänsten 1177 och BankID

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Mer kunskap kring säkerhet och digitala lösningar behöver spridas. Många äldre oroas när de läser i media men generellt sett verkar de vi har träffat och pratat med vara väldigt medvetna och försiktiga. Det är viktigt att digitaliseringen även fokuserar på tillgänglighet och användarvänlighet för att förenkla och inkludera så många som möjligt.

De större värdetransportbolagen uppger att deras kontantverksamhet trappas ned. I Örebro län finns en mindre aktör som ser andra möjligheter som kan vara till fördel för kontanthantering i länet.

Krisberedskap är ett område som vi bedömer fortsatt kommer att vara viktigt och där är kopplingen till betaltjänster och kontanthantering tydligt – för vad händer om vi inte kan betala för våra varor och tjänster?

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Åsa Lindin och Josefine Eklund.



# LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

## Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

### Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Östergötland, i fortsättningen Länsstyrelsen, bedömer precis som föregående år att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande i länet i stort.

I likhet med föregående år kvarstår ett område där de grundläggande betaltjänsterna av Länsstyrelsen inte bedöms vara tillfredställande. Det området är föreningars deponering av dagskassor. Problemen för föreningar att deponera sin kassa är förhållandevis likvärdiga över hela länet. Det finns alltså ingen landsbygdproblematik kopplat till detta. Informationen som inkommit från föreningar i länet visar snarare på att det i mindre orter med en Sparbank är en bättre situation för föreningarna. Problemet som föreningarna upplever är att kostnaderna för att deponera dagskassan blir för stora i förhållande till det beloppet som man deponerar, det i sin tur innebär att man får lösa hanteringen av dagskassan på andra sätt.

När det kommer till problematiken som finns hos de två grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är den väldigt starkt kopplad till det digitala utanförskapet. Länsstyrelsen bedömning är att en övervägande majoritet av alla inom de grupperna som anser sig ha problem med de grundläggande betaltjänsterna befinner sig i någon form av digitalt utanförskap. Även om en övervägande majoritet av individerna inom dessa grupper inte har några problem med grundläggande betaltjänster, är det ändå numerärt en stor grupp som känner ett utanförskap och vanmakt inför den snabba digitaliseringen av samhället.

### Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts främst genom det kontaktnät som inskaffats genom tidigare års arbete. I detta kontaktnät ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor, kommunernas flyktingsamordnare, pensionärs- och handikappföreningar, länets banker, företagsorganisationer samt föreningar runt om i länet. Enkäter har under året skickats ut till alla i detta kontaktnät. Vi har i år för första gången använt oss av digitala enkäter för vissa av dessa grupper.

Prioriterade grupper har också som tidigare år besökts, främst genom att delta på medlems- och ordförandemöten hos handikapps- och pensionärsföreningar, men också genom att delta på mässor, landsbyggsdagar etcetera.

Kartdatabasen Pupos Serviceanalys har använts för att undersöka och analysera tillgången till betaltjänster i länet.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Som inledningsvis redan nämnts bedömer Länsstyrelsen att tillgängligheten till betaltjänster i det stora hela är tillfredsställande i länet.

För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är läget oförändrat från tidigare år. För den övervägande majoriteten i dessa grupper finns det inte några problem kopplat till betaltjänster. Av de individer som har problem inom gruppen äldre är en majoritet över 80 år.

Den information vi fått från kommuners socialkontor handlar bland annat om att flera kommuner har märkt en skillnad det senaste året att hemtjänstpersonalen allt oftare får frågan om de kan ta ut pengar till brukaren. Fler äldre personer och personer med funktionsnedsättning vill att hemtjänstens personal ska ta deras kort och ta ut pengar åt dem (vilket personalen inte får göra) då de själva har svårt att ta sig till en uttagsautomat.

Att ingen betalar räkningar i väntan på att god man utses är också ett problem enligt flera socialkontor. Det innebär skulder och inkassokrav.

För personer med funktionsnedsättning har vi precis som tidigare år fått information om brister i utformningen av uttagsautomater som påverkar både personer med synnedsättning samt rullstolsbundna. Vi har också fått indikationer på att arbetet med att ta fram hjälpmedel för personer med funktionsnedsättningar inte går lika fort som utvecklingen av det kontantfria samhället vilket ledet till problematik för denna grupp. Det finns dock områden där utvecklingen går fort framåt, ett sådant område är anpassade hemsidor för synskadade.

Viktigt att tänka på gällande vissa äldre och personer med funktionsnedsättning är det stora ansvar som andra ledets användare tar, framför allt beträffande betalning av räkningar. Många är också beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla tjänsten bankgirot vid betalning av räkningar.

I oktober månad förra året skedde ett väpnat rån mot Åtvidabergs Sparbank. Som en följd av det valde tre Sparbankskontor (Österbymo, Rimforsa, Horn) kort därefter att sluta hantera kontanter över disk på sina kontor. Efter stora protester var det tal om att kontanthantering åter kunde bli aktuellt på kontoret i Österbymo, men i sådana fall först efter en ombyggnation. Någon

kontanthantering har dock ej under året åter upprättats på kontoret och det finns i dagsläget inte heller några konkreta planer på det. Detsamma gäller även kontoren i Rimforsa och Horn. I övrigt har Handelsbanken under året slutat att hantera kontanter på sitt kontor i Söderköping. Utöver det har inga övriga förändringar på bankkontoren i länet kommit länsstyrelsen till kännedom.

För företag på landsbygden har vi fått information om problem med betalningen (betalterminaler) beroende på den dåliga täckningen i området när fiber saknas och kopparnätet är nedmonterat. Ytterligare ett problem för företagare inom besöksnäringen är utländska kort som inte accepteras. Utländska turister är betydligt mer vana vid att betala med kontanter och förväntar sig att kunna betala med kontanter i Sverige också vilket kan innebära problem.

Följande citat från en företagare i länet belyser detta:

*"Däremot är det problem när jag skall ha utländska personer i Sverige. De är vana och oftast beroende av att använda kontanter. Säljaren är oftast "kontantfri" vilket ingen utlandsperson förstår. Detta har flertal gånger lösts av att jag får betala med mitt kort och sedan får kontanter av den utländske personen. Dessa kontanter blir liggande tills jag reser på utlandstjänstresa. Vid större belopp så har jag fått använda FOREX med förlust i växlingen för att flytta till kortkonto. Vilket senare skall flyttas till rätt företagskonto."*

### **Infrastrukturen för kontanthantering i länet**

I fyra kommuner (lika många ifjol) i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns 13 stycken bankkontor (lika många ifjol) som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater har gått från 120 stycken ifjol till 107 detta år. Ingen kommun i länet saknar servicebox. Informationen som har inkommit från företagarorganisationer under året är att dagskassehantering inte ses som något problem bland företagarna i länet, vilket överensstämmer med informationen från föregående år. Länsstyrelsen gör därmed bedömningen att infrastrukturen gällande serviceboxar och värde transporter är tillfredställande i länet.

I länet är det 7 003 individer som har mer än 20 kilometer till närmaste kontantuttag vilket är en ökning på 877 individer sedan föregående år. Denna ökning beror till övervägande del på att Sparbankskontoret i Horn (se ovan) slutat hantera kontanter. 795 individer fick längre än 20 kilometer till kontantuttag när de slutade hantera kontanter. 12 895 individer har längre än 20 kilometer till närmaste dagskassehantering.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

21 procent av hushållen i länet saknar idag tillgång till fiber, det motsvarar ca 45 000 hushåll. På landsbygden (utanför tätort) saknar 65 procent fiber, vilket motsvarar ca 16 000 hushåll. Vilken kapacitet som behövs för att utföra grundläggande betaltjänster är dock inte självklart. För områden som



har under 10 Mbit/s så ska Post- och telestyrelsen garantera upp till 10 Mbit/s för verksamhetsställen och bostäder enligt den statliga garantin, SOT-nivån. SOT-nivån gör dock ingen skillnad på fast respektive mobilt bredband. Med mobilt bredband finns alltid risken med överbelastade nät, främst i turistområden.

Länsstyrelsen har fått information om medborgare i länet som bor i områden där kopparnätet försvunnit och ingen fiberutbyggnad gjorts, som anser att detta har begränsat deras möjligheter att utföra betaltjänster digitalt.

Gällande mobilnäten saknas yttäckning enligt de målsättningar som regeringen har för cirka 300 kilometer<sup>2</sup>. Cirka 1 500 personer bor i sådana områden.

För information om de projekt som Länsstyrelsen driver inom digital delaktighet, se rubriken ”Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser”.

I övrigt driver bland annat PRO olika datautbildningar runt om i länet där betalning av räkningar ingår som en del. Ett annat exempel är Motala bibliotek som med hjälp av projektmedel under 2017–2019 driver ett kommunalt DigidelCenter med målet att minska det digitala utanförskapet. Inom detta projekt har de kunnat handleda medborgare kring digitala betaltjänster. SeniorNet bedriver temacirklar inom området i länet och utöver det så bedriver flera studieförbund och föreningar olika former av datautbildningar där man också kan få vägledning inom området betaltjänster.

Även de flesta av länets banker bedriver antingen utbildning och/eller hjälper kunden individuellt vid besök. Ofta har de också ett ganska omfattande informationsmaterial.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Länsstyrelsen har tagit fram en strategi för arbetet med grundläggande betaltjänster. Strategin gäller för åren 2019–2021 och innehåller mål och aktiviteter kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet. Strategin har tagits fram i samråd med länets kommuner, Region Östergötland och den ideella organisationen Hela Sverige ska leva. Det övergripande syftet med strategin är att ge en överblick över hur tillgången till betaltjänster ser ut i Östergötlands län samt fastställa mål och aktiviteter för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Vidare har vi velat tydliggöra insatserna som görs regionalt inom uppdraget och få en längre och tydligare tidsperiod på tre år för att kunna arbeta mer strategiskt med uppdraget.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram och länets betaltjänststrategi är en bilaga till det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen har under året haft fortsatt god

kontakt med den på regionen ansvarige för det regionala serviceprogrammet framförallt i framtagandet av länets betaltjänststrategi. Samarbetet har bland annat skett genom projektet ”Stärkt regional serviceutveckling i Östergötland” som Region Östergötland driver genom landsbygdsprogrammet.

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

I länet finns det två betaltjänstombud, båda i skärgården. Den ena finns i Arkösund och den andra i Sankt Anna. Lösningarna är i form av en recyclingmaskin vilken laddas med dagskassar från närområdet och sedan används som en uttagsautomat. Betaltjänstombuden är inom ramarna för det regionala serviceprogrammet och länets betaltjänststrategi. Stöd har getts fram till och med 2020 för Arkösund och 2021 för Sankt Anna.

Regionbiblioteket Östergötland ger en utökad samhällsinformation (tio timmar hands-on utbildning om internet och e-tjänster) för nyanlända invandrare. Inom ramen för denna utökade samhällsinformation har Regionbiblioteket tidigare fått stöd för insatser inriktat mot betaltjänster. Detta har inneburit att två timmar betaltjänster har lagts till dessa tio timmar. Under 2013 översattes materialet till fyra språk (persiska, tigrinja, ryska och somaliska), sedan tidigare fanns materialet på arabiska. Under 2015 översattes materialet till engelska. En fortsättning/utökning på detta projekt har genomförts under året då det behövdes en uppdatering av det översatta materialet då mycket har ändrats under de senaste åren.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet**

Länsstyrelsens arbete kommande år kommer att vara fokuserat på de mål och aktiviteter som är beskrivna i betaltjänststrategin. Arbetet med att minska det digitala utanförskapet är en stor del av dessa mål och aktiviteter. Projekt pågår och fler projekt kommer att startas upp inom detta område de närmaste åren. Frågan är dock vilken roll Länsstyrelsen ska ha i dessa projekt för att kunna göra dem så kostnadseffektiva som möjligt. En viktig roll för Länsstyrelsen blir att slussa vidare personer som är intresserade av utbildning till redan befintliga utbildningar i länet, bland annat de som hålls av bankerna.

Det är också viktigt att påpeka att det digitala utanförskapet inte är ett övergående problem. Det kommer alltid att finnas de som hamnar i ett digitalt utanförskap, vare sig det är på grund av funktionsnedsättning eller snabb teknikutveckling. Alla kan hamna i digitalt utanförskap.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren.



Länsstyrelserna