

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2023



Länsstyrelserna

Titel: Bevakning av grundläggande betaltjänster 2023
Författare: Anna-Karin Drake och Wille Kyrk, Länsstyrelsen i Dalarnas län
samt bilagor från länsstyrelserna
Rapportnummer: 2023:14
Diarienummer: 12967-2022
Utgivningsår: 2023
Omslagsbild: Betalning med smart klocka vid betalningsterminal.

Innehåll

| | |
|--|-----------|
| BEVAKNING AV GRUNDLÄGGANDE BETALTJÄNSTER 2023 | 1 |
| SAMMANFATTNING | 6 |
| BAKGRUND | 8 |
| FORTSATTA PROBLEM PÅ BETALNINGSMARKNADEN | 9 |
| Betalkonto – en avgörande faktor för tillgång till betaltjänster | 11 |
| INFRASTRUKTUREN FÖR KONTANTTJÄNSTER | 13 |
| Fortsatta konsekvenser av Kassagirots nedläggning | 13 |
| Betalningsförmedling | 14 |
| Kontantuttag | 18 |
| Dagskasseinsättning | 21 |
| LÄNSSTYRELSESNAS BEDÖMNING AV TILLGÅNGEN | 23 |
| Privatpersoners tillgång till betaltjänster | 23 |
| Situationen för företag och föreningar | 25 |
| DIGITALA BETALTJÄNSTER | 27 |
| Digital delaktighet | 28 |
| E-legitimation | 31 |
| Digitala betaltjänsters sårbarhet | 33 |
| LÄNSSTYRELSESNAS INSATSER | 35 |
| Arbetet med att inrätta betaltjänstombud | 35 |
| Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser | 37 |
| Länsstyrelsen i Stockholms län | 37 |
| Länsstyrelsen i Västmanlands län | 37 |
| Länsstyrelsen i Värmlands län | 38 |
| Länsstyrelsen i Gävleborgs län | 38 |
| Länsstyrelsen i Jönköpings län | 38 |
| Länsstyrelsen i Östergötlands län | 38 |
| Länsstyrelsen i Västerbottens län | 39 |
| Länsstyrelsen i Hallands län | 39 |

| | |
|--|-----------|
| Länsstyrelsen i Uppsala län | 39 |
| Länsstyrelsen i Norrbottens län..... | 39 |
| Länsstyrelsen i Skåne | 39 |
| Länsstyrelsen i Västra Götalands län..... | 40 |
| Länsstyrelsen i Örebro län..... | 40 |
| Länsstyrelsen i Södermanlands län..... | 40 |
| ORGANISATION AV ARBETET | 41 |
| LÄNSSTYRELSEARNAS ARBETSGRUPPER..... | 43 |
| Policygruppen..... | 43 |
| Utvärderingsgruppen | 43 |
| Utbildningsgruppen | 44 |
| Pipos-gruppen | 44 |
| Arbetsgruppen för tillgängliga betaltjänster..... | 45 |
| AVSLUTANDE REFLEKTIONER | 46 |
| Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2023..... | 48 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län | 49 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län..... | 57 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län | 65 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län | 73 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län..... | 82 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län..... | 90 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län..... | 98 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län..... | 106 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs Län..... | 114 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län..... | 121 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Skåne län | 129 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län..... | 138 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län..... | 146 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Uppsala län..... | 153 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län | 160 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län..... | 169 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län | 177 |

GRUNDLÄGGANDE BETALTJÄNSTER 2023

| | |
|---|-----|
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län | 185 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län | 192 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län | 200 |
| Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län | 210 |

Sammanfattning

I länsstyrelsernas årliga uppföljning av målet om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser görs samma bedömning som ifjol att målet inte uppfylls.

Det har skett omfattande förändringar på betaltjänstmarknaden sedan målet om tillgång till grundläggande betaltjänster beslutades av riksdagen 2008. Tjänsterna som enligt målet definieras som grundläggande betaltjänster har ett tydligt kontantfokus. År 2023 är det snarare tillgången till betalkonto, internetbank, BankID, bankkort och Swish som är avgörande för möjligheten till att göra betalningar.

9 av landets 21 länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats under året för privatpersoner i allmänhet. Förra årets nedläggning av Kassagirots tjänster har haft stor inverkan på tillgängligheten. För de personer som saknar betalkonto finns fortfarande inte några tillfredställande lösningar för att få pension eller sjukersättning utbetalad, samt att betala räkningar.

Samtliga länsstyrelser gör bedömningen att situationen för äldre och personer med funktionsnedsättning har försämrats under året.

Samtidigt som digitaliseringen förenklar och underlättar vardagen för många människor lyfter många av de organisationer och privatpersoner som länsstyrelserna har kontakt med, att det blir allt svårare att vara delaktig i samhället för de som inte är digitala. Det påverkar resandet med kollektivtrafik, inköp av varor och tjänster som kräver digitala betalningar och myndighetskontakter.

Flertalet länsstyrelser bedriver regionala informations- och utbildningsinsatser för att öka kunskapen om hur man använder digitala betaltjänster. Samtidigt är det viktigt att påpeka att arbetet för att främja digital delaktighet inte enbart avser insatser på betalningsmarknaden. En fortsatt utbyggnad av bredband samt åtgärder för förbättrad mobiltelefon-täckning är exempel på andra områden där insatser behövs.

Arbetet med digital delaktighet är en central samhällsfråga som är bredare än länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag. Det pågår viktiga satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen men vi ser att utbildningsbehovet fortsatt är stort. Vi bedömer därför att det är nödvändigt med en satsning på folkbildning för att höja den generella digitala kompetensen. Det är inte enbart en fråga för staten, utan flera aktörer – kommuner, regioner, marknadsaktörer och organisationer – behöver bidra och samverka. Särskilt fokus bör läggas på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända.

Tillgången till betaltjänster varierar dock med användaren. Vi kan se att svårigheter med användandet finns i högre utsträckning bland äldre, hos personer med funktionsnedsättning, asylsökande och nyanlända. I dessa grupper är kontantanvändningen högre och behovet av personlig service större. Kontanter har med andra ord fortfarande en viktig roll när det gäller att underlätta för vissa grupper i samhället att göra betalningar.

Länsstyrelserna konstaterar i sina analyser och bevakning att det inte finns tillgång till kontanttjänster i betryggande utsträckning i hela landet. Andelen personer som har långt till närmaste kontantuttag är fortfarande stor och tillgängligheten till uttagsautomaterna minskar. Hela 15 av 21 länsstyrelser rapporterar att antalet uttagsautomater minskat i länet under året.

Liksom tidigare år bedömer länsstyrelserna att dagskassehantering är ett område som brister i tillgång, både för föreningar och företag. För att betaltjänstsituationen ska vara tillfredsställande för så många som möjligt krävs fortfarande både en fungerande kontantinfrastruktur och tillgängliga digitala lösningar, som fungerar och är tillgängliga även för dem som bor och verkar i gles- och landsbygd.

Slutligen vill vi understryka att tillgången till betaltjänster är angelägen både i ett vardagsperspektiv och i ett krisperspektiv. Arbetet med hur betalningar hanteras i en krissituation är viktigt för att säkerställa att alternativ finns redo och kan användas när så krävs.

Bakgrund

Länsstyrelserna har sedan 2009 uppdrag från regeringen att bevaka samt bedöma hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. Vi ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna bevakar även betaltjänstsituationen för företag och föreningar.

Från och med 2013 har länsstyrelserna även möjlighet att, när det behövs, ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Det gör vi för att förbättra samhällets tillgång till grundläggande betaltjänster på de orter och i den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden.

Riksdagen beslutade i samband med att Svensk Kassaservice avvecklades 2008¹, det politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att

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

Målet sattes för att hjälpa de grupper i samhället som inte använder digitala betalningssätt att tillgodose deras behov av grundläggande betaltjänster. I Post- och kassaserviceutredningens betänkande framhölls då att statens ansvar borde vara att säkerställa tillgången till grundläggande betaltjänster i hela landet, genom att komplettera marknaden i områden där detta inte tillgodoses.

Bedömningen av tillgången till grundläggande betaltjänster samt resultatet av bevakningen, stöd- och utvecklingsinsatserna redovisas årligen till regeringen. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för rapporteringen. I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser, i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera uppdraget. Den här bevakningsrapporten redovisar tillgången till grundläggande betaltjänster under 2023.²

¹ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20011276-om-grundlaggande-kassaservice_sfs-2001-1276/

² Regleringsbrev avseende länsstyrelserna. Förordningen (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster.

Fortsatta problem på betalningsmarknaden

Betalningar är en grundläggande samhällsservice, oavsett om det sker digitalt eller kontant. Betalningsmarknaden följer digitaliseringen i samhället i stort. Det ställer emellertid vissa grupper utanför, vilket leder till att många människor är beroende av andra, inte minst närstående. Det gäller särskilt de grupper som länsstyrelserna följer extra noga i sin bevakning: äldre och personer med funktionsnedsättning. Även de personer som har en ställföreträdare hamnar många gånger i beroendeställning.

I Betalningsutredningen "Staten och betalningarna" som presenterades i mars, konstateras det att alltför många i samhället saknar tillgång till betalningar, både digitala och kontanta, och att staten bör ta ett större ansvar för att alla ska kunna göra betalningar.³ Länsstyrelserna instämmer med utredningen gällande detta och kan i årets bevakning också konstatera att tillgången inte blivit bättre utan snarare sämre.

Utvecklingen mot en mer digital betalningsmarknad skapar problem för personer som av olika skäl inte har möjlighet att använda digitala betalningssätt. Även de som inte vill använda sig av dessa, kanske för att de är rädda och ovana vid tekniken, hamnar i ett utanförskap i samhället. Problemen kan bli särskilt allvarliga om människor får svårt att betala för livsnödvändiga varor. Att resa med kollektivtrafik kan även det bli svårt, utan tillgång till betalkonto och BankID, vilket krävs för att kunna betala med Swish eller göra köp i en bankapp.

Länsstyrelserna rapporterar om vårdtagare som blir nekade att betala med kontanter, till exempel på vårdcentraler, men även på länens större sjukhus, trots att det är lagstadgat och finns i en dom från Högsta Förvaltningsrätten.⁴ Bland annat integritetsskäl talar för möjligheten att betala med kontanter i vårdsammanhang, för att skydda individer som lever under hot.

Länsstyrelsen i Värmlands län skriver i sin bevakning, att många blev upprörda över att den uttagsautomat som fanns på länets största sjukhus

³ <https://www.regeringen.se/contentassets/c01377cf65424cf0b12addf64c04374a/staten-och-betalningarna-del-1-av-2-kapitel-1-18-sou-202316.pdf>

⁴ <https://www.domstol.se/globalassets/filer/domstol/hogstaforvaltningsdomstolen/avgoranden-2008-2018/2015/hfd-2015-ref.-49.pdf/>

togs bort tidigare under året. Den användes både av patienter och besökare, från alla delar av länet. Länsstyrelsen skriver vidare att det även ur ett krisberedskapsperspektiv bör finnas en uttagsautomat på varje regionalt sjukhus.

Två forskare från Lunds universitet, Lena Halldenius och Moa Petersén, driver projektet "Cash – Mänskliga rättigheter och social hållbarhet i övergången till ett kontantlöst samhälle".⁵

Projektet utgår från de globala hållbarhetsmålen för Agenda 2030, löftet "leave no one behind" uttrycks, och forskarna undersöker kontantlöshet som en fråga om social rättvisa och inkludering. De har uppmärksammat en grupp i samhället som är beroende av kontanttjänster; de som lever i fattigdom. De som inte har råd med en smarttelefon, saknar inkomst, fast adress och inte blir accepterade som bankkunder. När det på allt fler ställen i samhället blir praktiskt omöjligt att betala med kontanter, lämnas de socialt och ekonomiskt sämst ställda utanför.

Det är med andra ord viktigt att staten fortsätter att stödja tillgången till grundläggande betaltjänster, och att insatserna inriktas på att skapa goda förutsättningar för att alla ska kunna göra betalningar oavsett betalningssätt.



Bilden visar ett klistermärke på en glasruta med texten "Cash is not king". Foto: Helena Morén

⁵ <https://portal.research.lu.se/sv/projects/cash-m%C3%A4nskliga-r%C3%A4ttigheter-och-social-h%C3%A5llbarhet-i-%C3%B6verg%C3%A5ngen-til>

Betalkonto – en avgörande faktor för tillgång till betaltjänster

Länsstyrelserna har redan i tidigare års rapporteringar beskrivit att det finns privatpersoner i Sverige som inte har tillgång till grundläggande betaltjänster.

Tillgång till betalkonto är en förutsättning för att den enskilde ska kunna göra betalningar. Utan tillgång till konto är det svårt att hantera sin vardag som till exempel att betala räkningar, göra inköp, ta emot lön och överföra pengar till andra. Även att bedriva företagsverksamhet kräver tillgång till konto. Enligt Betalkontodirektivet⁶ ska alla konsumenterna som är lagligt bosatta inom europeiska ekonomiska samarbetsområdet ha rätt att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner.

CITAT FRÅN INTERVJU MED EKSAM, LÄNSSTYRELSEN I ÖREBRO LÄN

”Har man inte bankkonto faller hela systemet, man kan inte göra något.”

Som länsstyrelserna rapporterat om tidigare, har både Finansinspektionen och Konsumenternas Bank- och finansbyrå under de senaste åren lyft problemet med att konsumenterna blir nekade av bankerna att öppna ett konto eller får sina konton uppsagda. Bankerna gör detta med hänvisning till regelverket för penningtvätt och dess långtgående krav på identifiering och kundkänedom.

Det är i dagsläget svårt att få en heltäckande bild av hur många som drabbas eftersom det saknas statistik för det totala antalet kontoansökningar, nekade ansökningar och uppsagda konton i Sverige. Finansinspektionen belyser även de problemet med bristande tillgång till betalkonto i sin rapport ”Konsumentskyddsrapport 2023”. Finansinspektionen skriver att de kommer att granska hur bankerna gör sina bedömningar samt analysera de rådande förhållandena. Dels för att få en bättre uppfattning om problemets omfattning, dels vad som kan göras för att stötta de konsumenterna som drabbas.⁷

Svårigheter att få tillgång till betalkonto har även uppmärksammats av

⁶ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2010751-om-betaltjanster_sfs-2010-751/

⁷ <https://www.fi.se/contentassets/80cf6858548b47b89ce60f74568eff83/konsumentskyddsrapport-2023.pdf>

Nordiska gränshinderrådet. Enligt rådet är det vanligt förekommande att gränspendlare som saknar personnummer eller nationell identitetshandling nekats konto i Sverige.⁸ Andra exempel på grupper som stöter på hinder för att de saknar personnummer och därmed blir nekade att öppna betalkonto, är asylsökande och flyktingar från Ukraina.

Även svenska lärosäten berättar om praktiska svårigheter med att öppna konton för bland annat studenter och gästforskare från andra länder. Problematiken kopplas främst till svårigheter med att få svenskt personnummer, vilket innebär att det blir svårt att få tillgång till exempelvis stipendium eller lön, samt att betala räkningar.

Länsstyrelsen i Gotlands län rapporterar att Uppsala universitets utländska studenter på Gotland inte kan betala räkningar innan de har fått sitt personnummer och kunnat ansöka om bankkonto. Universitetet hyr därför en betalterminal i början av terminen för att studenterna ska kunna betala sina räkningar med betalkort. Universitetet berättar vidare för Länsstyrelsen om problemet att det saknas möjlighet att växla valuta på Gotland. Studenter som behöver växla valuta måste i stället resa till Stockholm, vilket både är tidskrävande och kostar pengar.



Bilden visar en kortläsare och en smarttelefon, vilken kan användas av föreningar och företag. Foto: Åsa Lindin

⁸ <https://www.norden.org/sv/border-database/problem-med-bankkonto-granspendlare-och-foretag-i-norden>

Infrastrukturen för kontanttjänster

De problem som länsstyrelserna pekade på förra året finns tyvärr kvar även 2023. För de människor som befinner sig i ett utanförskap gällande digitala betaltjänstlösningar saknas det fortfarande tillfredställande lösningar. Majoriteten av länsstyrelserna gör med anledning av bland annat detta, även i år bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov.

Fortsatta konsekvenser av Kassagirots nedläggning

Förra årets bevakningsrapport från länsstyrelserna handlade till stor del om problemen som uppstod för många människor, i samband med att företaget ClearOn AB avvecklade sin tjänst Kassagirot.

150 platser runt om i landet, där det fanns möjlighet att betala räkningar kontant, göra kontantuttag och sätta in dagskassor, försvann plötsligt. ClearOn AB hänvisade kunderna till länsstyrelserna för rådgivning och



Bilden visar en informationsbild från Kassagirots hemsida avseende avvecklingen av Kassagirots betaltjänster hösten 2022. Källa: www.kassagirot.se

hjälp, och många förtvivlade människor tog kontakt med anledning av exempelvis sin räkningsbetalning. Andra undrade över hur de skulle få ut sin utbetalningsavi för pensionen, eftersom de saknade bankkonto. Länsstyrelsen i Stockholms län skriver i sin bevakningsrapport: "Förra årets nedläggning av Kassagirots tjänster har haft stor inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och för de personer som saknar bankkonto finns fortfarande inte några tillfredställande lösningar för att få pension eller sjukersättning utbetald."

För många människor finns problemen fortfarande kvar och länsstyrelserna har svårt att bedöma mörkertalet. För vissa har det dock problemen löst sig, kanske genom att personen fått hjälp hos en bank med ett nytt konto, och därmed börjat använda internetbanken eller brevgiro. Andra personer som blir nekade hos banken tvingas i stället att som enda alternativ uppge en släktings eller någon bekants kontonummer, för att kunna få ut sin avi. Dessa hamnar därmed i otrygg beroendeställning.

Avvecklingen av Kassagirot förra hösten innebär att personer som saknar betalkonto och/eller svensk id-handling, som till exempel asylsökande samt vissa nyanlända, fortsatt står helt utan möjlighet att betala sina räkningar. Även vissa äldre, personer med funktionsnedsättningar och andra som är i behov av personlig service, är grupper som fått ökade svårigheter.

**CITAT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I KRONBERGS LÄNS
BEVAKNINGSRAPPORT**

”Vi har inte sett någon direkt förbättring under året, men det har varit betydligt tystare på området än tidigare år. Detta beror troligen delvis på att de som kunnat hitta andra betalningssätt efter de stora förändringarna de senaste åren, har gjort det. Vi befarar dock att de som inte hittat andra sätt att lösa sina betalningar har hamnat ännu längre ut i periferin och har svårt att göra sina röster hörda.”

Betalningsförmedling

Att det över hela landet råder stor brist på platser med möjlighet att betala räkningar med kontanter över disk, är en av anledningarna till länsstyrelsernas bedömning att tillgången inte motsvarar invånarnas behov. För den som inte är kund i någon bank saknas tillräckligt med alternativa betaltjänster för att det ska anses som tillfredställande för alla.

Länsstyrelserna anser att alla invånarna i Sverige ska ha möjlighet att göra betalningar, oberoende av bostadsort, resurser eller kunskaper. Det är av stor vikt att länsstyrelserna, som finns på plats runt om i landet och har kunskap om tillgången, fortsättningsvis har uppdraget att kunna bidra med stöd- och utvecklingsinsatser där behovet av grundläggande betaltjänster inte täcks av marknadsaktörer.

**CITAT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I VÄSTERNORRLANDS LÄNS
BEVAKNINGSRAPPORT, ENKÄTSVAR**

”Det har inneburit stora problem för nyanlända att kassagirot stängde ner. Problem att få lösa in avier från exempelvis Försäkringskassan före individen blivit kund hos en bank. Det har krävts insatser från socialtjänsten för att exempelvis avgift till id-kort ska kunna betalas. De löser problemet genom att bland annat låna varandra pengar och betala räkningar åt varandra. Flera har sökt hjälp hos kommunen för att lösa problem kring avier och räkningar.”

För den som saknar betalkonto finns endast en aktör kvar som erbjuder personlig service och räkningsbetalning kontant över disk, Change Group Sweden AB, men där krävs giltig svensk id-handling. Dessutom tillkommer en avgift på 70 kronor för varje faktura. Trots att det finns billigare lösningar för räkningsbetalningar än att betala över disk har vissa personer inga andra alternativ.

Change Group Sweden AB har 24 kontor i landet, varav 12 av dessa finns i Stockholms län. Övriga är Löddeköpinge i Skåne län, Alingsås, Trollhättan och Skövde i Västra Götalands län, Linköping och Norrköping i Östergötlands län, Nyköping i Södermanlands län, Örebro i Örebro län, Västerås i Västmanlands län, Borlänge och Falun i Dalarnas län samt Umeå i Västerbottens län.

Det innebär att det i 12 av landets 21 län helt saknas möjlighet för personer som inte är kund i en sparbank att betala en räkning kontant över disk inom det egna länet eftersom det i dagsläget endast är sparbanker som har kvar kontanthantering på sina kontor. Det kan alltså bli långa sträckor att färdas för den som behöver eller vill betala med kontanter. Detta är inte enbart ett problem för den norra delen av landet utan en utmaning som finns i de flesta länen.

Change Group-kontoren finns främst i de mellersta delarna av landet. Därifrån är avståndet 55 mil till nästa kontor norröver, det som finns i Umeå. Det kontoret är alltså den enda platsen som finns mellan Falun i Dalarna och Umeå i Västerbotten. Upptagningsområdet för det kontoret är med andra ord Gävleborgs, Jämtlands, Västernorrlands, Västerbottens och Norrbottens län.

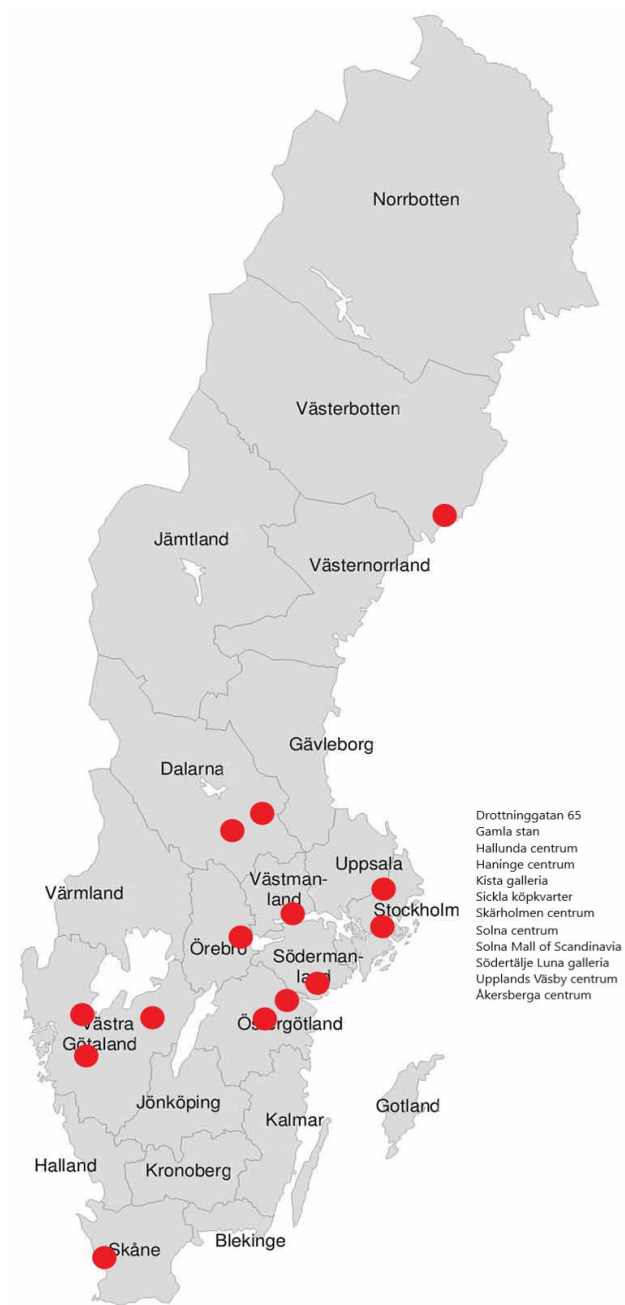
Länsstyrelsen i Norrbottens län ser i sina analyser över tillgängligheten till betalningsförmedling, att nästan 49 procent av invånarna i Pajala kommun har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. För de invånare i Karesuando som behöver använda Change Groups tjänster är det en sträcka på 70 mil enkel väg till Umeå.

Avståndsproblematiken finns även söderut; mellan Kalmar och Löddeköpinge är det 28 mil enkel väg. Även storstäder som Göteborg, Malmö och Uppsala saknar helt platser med möjlighet för kontanttjänster över disk, för icke-bankkunder.

Länsstyrelsen i Skåne skriver om problemen som uppstår med långa avstånd i och med att länet endast har ett Change Group-kontor, beläget i Löddeköpinge, som ligger mellan Landskrona och Malmö.

Även Länsstyrelsen i Örebro län upplever liknande brister i länet och skriver om en kvinna som behöver åka sex mil enkel resa för att besöka sin bank. Hon saknar dessutom bil och är beroende av bussförbindelser.

Bankkontor räknas med i statistiken över tillgången till betalningsförmedling enligt Tillväxtverkets Pípos Serviceanalys. Möjligheterna att betala räkningar över disk gäller dock enbart för den som är kund i banken, vilket gör statistiken missvisande. Bankkontoren kan även ha begränsade öppettider vilket också påverkar tillgängligheten till tjänsten.



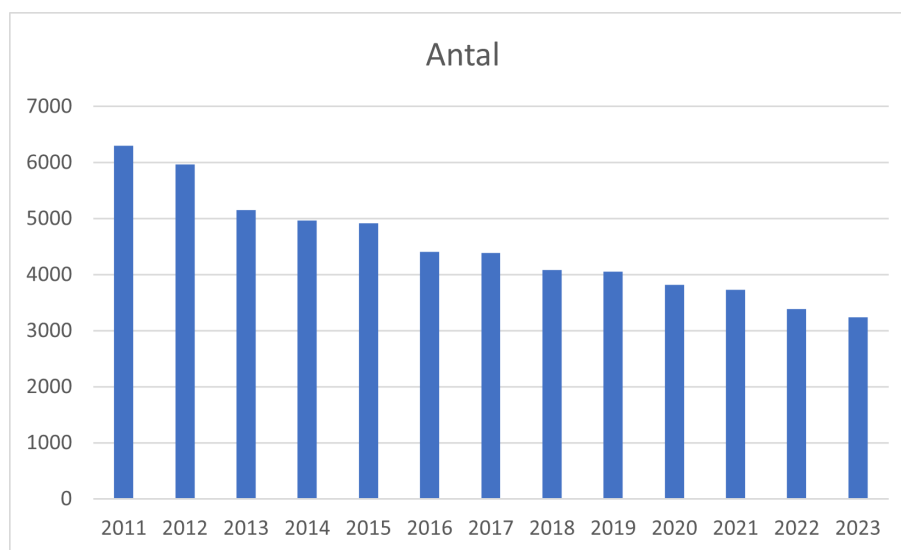
Bilden visar var Change Group AB har sina butiker. Grafik: Wille Kyrk.
Källa: se.changegroup.com/se/

Kontantuttag

Tillgången till kontantuttag regleras sedan 2021 av en lagstiftning som innebär att banker och andra kreditinstitut⁹ ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskassainsättning över hela landet.

Lagkravet innebär att endast en mindre andel av befolkningen får ha längre vägvstånd än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag respektive dagskassainsättning. De sex kreditinstitut som för närvarande träffas av skyldigheterna tillhandahåller inte några platser för kontanttjänster i egen regi. I stället har Bankomat AB, som ägs av fem av de sex kreditinstituten, fått en allt större betydelse för att nivån på tillgången till kontanttjänster i landet ska upprätthållas.

Post-och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvaret över att bankerna uppfyller lagkraven. I mars genomfördes den senaste kontrollen som visade att marknaden, enligt PTS beslut¹⁰, tillhandahöll platser för kontanttjänster i tillräcklig utsträckning. Beräkningarna visade att 0,27 procent av Sveriges befolkning hade längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Enligt lagen får denna siffra vara högst 0,3 procent.



Figur 1. Diagrammet visar antal platser för kontantuttag i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2011–2023. Källa: Pupos Serviceanalys.

⁹ Lagen gäller banker med en inlåning från allmänheten på över 70 miljarder kronor

¹⁰ <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/beslut/2023/betaltjanst/beslut22-14193-40.pdf>

Flera av länsstyrelserna ser en problematik i att lagen utgår ifrån ett nationellt perspektiv och inte tar hänsyn till regionala förhållanden. Detta är i dagsläget ingenting PTS som tillsynsmyndighet tar i beaktning. Av de 26 338 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 20 820 bosatta i något av de fyra nordligaste länen, vilket motsvarar cirka 79 procent av invånarna.¹¹



Bilden visar ett igensatt hål i väggen där det tidigare fanns en uttagsmaskin. Foto: Ylva Tevell

I sin bevakning under året har länsstyrelserna sett och hört om uttagsautomater som stängts eller flyttats, och hela 15 av landets 21 länsstyrelser rapporterar att antalet uttagsautomater har minskat under året. Enbart i Västra Götalands län har 57 uttagsautomater hitintills stängts eller flyttats från torg och andra naturliga mötesplatser in till köpcenter och gallerior. Platser som många människor upplever som otrygga och dessutom har begränsade öppettider, samt att det oftast är stora ytor, vilket innebär att det är längre sträckor att gå. Dessa båda är faktorer

som försämrar tillgängligheten, framför allt för grupperna äldre samt personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelserna använder sig av Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys för att göra analys och bedömning av hur tillgången ser ut i länen. I Pipos Serviceanalys redovisas alla platser där kontantuttag kan göras. Sedan 2020 räknas ICA-butiker med i den statistiken och utgör en stor andel av dessa kontantuttagsställen. Redan i förra årets rapport lyfte några av länsstyrelserna att detta blir missvisande eftersom det finns begränsningar att tillhandahålla kontanter. Det är dessutom svårt att precisera vilka specifika ICA-butiker det gäller där en brist på kontanter påverkar möjligheten till uttag eftersom möjligheten till kontantuttag varierar från dag till dag. Kontantuttagen ska dessutom konkurrera med spelvinster och aviuttag.

Det bör uppmärksammas att möjligheten till kontantuttag i kassan hos

¹¹ <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2023/kontantjanster-och-betaltjanster/aterrapportering-av-pts-tillsyn-av-kontantjanster.pdf>

ICA endast gäller för bankkortskunder i Swedbank och ICA Banken. Uttagsmöjligheten är dessutom begränsad till cirka 2 000 kronor per uttag och ”i mån av kontanter i butikens kassa”.¹²

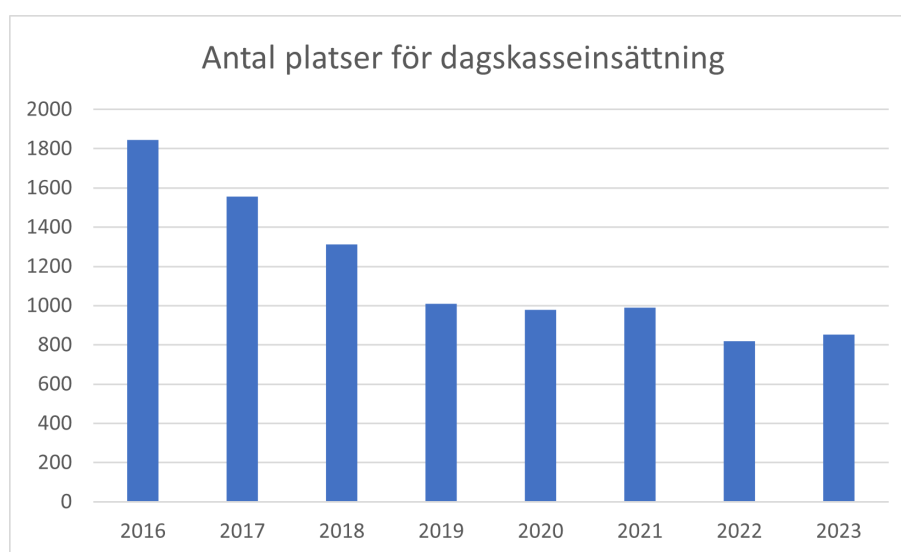
Länsstyrelserna ställer sig frågande till att alla ICA-butiker generellt ingår i statistiken över kontantuttag. Vissa ICA-butiker som länsstyrelserna kommit i kontakt med i sin bevakning ställer sig negativa till att utgöra en kontantuttagspunkt, bland annat på grund av ökade kostnader för köp av växel, samt ökad rånrisk.

Länsstyrelserna anser att ICA-butiker, och andra dagligvarubutiker på landsbygden, är ett viktigt komplement till befintlig infrastruktur för betaltjänster, men att den manuella servicen för kontantuttag inte ska upprätthållas på nationell nivå av ICA Banken genom uttag i kassan i ICA-butiker.

¹² <https://www.icabanken.se/kundservice/fragor-och-svar/insattning-och-uttag/?query=>

Dagskasseinsättning

När det gäller möjligheten för näringsidkare och föreningar att sätta in dagskassa skriver PTS i sin rapport "Återrapportering av PTS tillsyn av kontantjänster 2023" att i 10 av 21 län har fler än 1,22 procent av befolkningen (lagkravet) längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning.¹³ Av dessa kan nämnas Uppsala, Gotland och Kalmar län, som är relativt små och tätbefolkade län. Trots detta blir avstånden långa till närmsta ställe för insättning av dagskassa.



Figur 2. Diagrammet visar antal platser för dagskasseinsättning i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2016–2023. Källa: Pupos Serviceanalys.

Länsstyrelsen i Örebro län skriver i sin bevakningsrapport att de genom intervjuer med företag- och föreningsorganisationer fått kännedom om en ökad problematik med att banker allt oftare tackar nej till att ha små företag och föreningar som kunder. De länsstyrelsen talat med tror att anledningen bland annat kan vara att föreningar ofta byter kassör eller sekreterare, och varje byte innebär en hel del arbete och kostnader för banken.

Svårigheterna att hitta och behålla kassörer i en förening tros bland annat bero på hanteringen av kontanter och svårigheter med banktjänster. Ofta får kassören ta hand om kontanterna och sedan göra

¹³ <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2023/kontantjanster-och-betaltjanster/aterrapportering-av-pts-tillsyn-av-kontantjanster.pdf>

en överföring från sitt konto till föreningens konto. Mindre företag och sociala företag utan vinstintresse har svårt att hitta en bank som tar emot dem som kunder. Extra svårt är det för företagare med utländsk bakgrund som vill göra affärer med sina forna hemländer som ofta är rödlistade och kräver extra kontroller av banken för att kunna godkänna transaktioner.

**CITAT FRÅN DELTAGARE PÅ NYFÖRETAGARUTBILDNING,
LÄNSSTYRELSEN I ÖREBRO LÄN**

"Jag har levt på bidrag i många år och nu när jag känner mig trygg med svenska språket och min situation vill jag driva företag som min släkt gjort i generationer. Jag kommer att köpa råvaror från Turkiet och förädla här i Sverige för att sedan sälja i Syrien. Men nu har jag fastnat, ingen bank vill ha mig som kund."

Länsstyrelsernas bedömning av tillgången

Inte heller i år uppfylls det politiska målet om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser enligt länsstyrelsernas bedömning.

9 av 21 länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats under 2023 för privatpersoner i allmänhet. Detta motiveras främst av färre antal ställen för kontantuttag, färre antal uttagsautomater samt den försämrade möjligheten att göra betalning kontant över disk.

Tillgången till grundläggande betaltjänster varierar dock, både beroende av möjlighet och förmåga att använda sig av digitala betaltjänster och av var användaren befinner sig geografiskt. För majoriteten av befolkningen som kan och vill använda digitala betaltjänstlösningar är tillgången i regel god.

För större delen av dem inom grupperna äldre samt personer med funktionsnedsättning är tillgången betydligt sämre. Klyftan mellan de som använder digitala betaltjänster och de som av olika anledningar inte gör det, blir allt större.

Alla länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster.

Privatpersoners tillgång till betaltjänster

Alla landets länsstyrelser gör bedömningen att situationen inte är tillfredställande för grupperna äldre och för personer med funktionsnedsättning.

Det beror på att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. Ett stort antal personer har inte möjlighet att använda de digitala betaltjänsterna som finns idag av olika anledningar. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning får inte tillgång till BankID vilket gör att bland annat betalning med Swish är uteslutet. E-handel av varor, som oftast är billigare online än i fysiska butiker, är också uteslutet för dessa personer i och med detta.

Länsstyrelserna anser att det krävs alternativa betaltjänster som är anpassade för att alla i samhället ska kunna betala för sig i vardagen på ett säkert sätt. Det kan exempelvis ske genom att utveckla kontantkort, skapa anpassade e-legitimationer, behålla brevgiro och införa mer personlig service.

**CITAT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I VÄRMLANDS LÄNS
BEVAKNINGSRAPPORT, AVSEENDE HUR ANVÄNDARVÄNLIGA VISSA
TEKNISKA LÖSNINGAR UPPFATTAS AV EN LÄNSINVÅNARE**

”Grafiken inte anpassad för tjocka, darriga fingrar och dålig syn.”

Det är dock viktigt att komma ihåg att grupperna äldre och personer med funktionsnedsättningar inte är homogena sett till hur de utför sina betaltjänster. De utmaningar som personer med funktionsnedsättning ställs inför när det gäller grundläggande betaltjänster varierar. För vissa personer inom de utsatta grupperna kan digitala betaltjänster också underlätta. En smarttelefon kan vara ett bra verktyg, bland annat för att det går att förstora text och skanna OCR-koder på fakturor.

När det gäller tillgången för privatpersoner i allmänhet så är det endast 6 av landets 21 länsstyrelser som anser att tillgången är tillfredsställande. Sammantaget motiverar länsstyrelserna detta med att möjligheten till manuella och kontantbaserade betaltjänster runt om i landet är i det närmsta obefintlig och uppfyller inte längre det behov som finns.

Situationen för företag och föreningar

I årets bevakning anser endast 5 av 21 länsstyrelser att tillgången till platser för dagskassainsättning är tillfredställande för företag, i glest befolkade områden och skärgårdar.

14 av 21 länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande för föreningar i länet. Långa avstånd, höga kostnader, otrygga platser för att sätta in dagskassor samt bristande internetuppkoppling påverkar tillgängligheten till dagskassainsättning för föreningar och företag.

Företag lyfter kortavgifter och kostnaderna för Swishbetalningar som ett problem. Även föreningar lyfter transaktionskostnader för Swishbetalningar som kostsamma. Kostnaden gör att de vanligtvis små intäkterna, från exempelvis anordnade lotterier och fikaförsäljning, blir ännu mindre. Länsstyrelserna ser att föreningar är särskilt sårbara på grund av de knappa resurser som de ofta har.

CITAT FRÅN ENKÄTSVAR, LÄNSSTYRELSEN I GÄVLEBORGS LÄN

”Vi har ingen möjlighet att sätta in pengar, varken över disk eller genom automat eller box. Inte heller kan vi ta ut pengar någonstans. Därför har vi anpassat verksamheten så vi inte använder mer kontanter än de vi får in.”

Länsstyrelsen i Gävleborgs län skriver i sin rapport att vissa föreningar och företagare bedömer det som svårt att sätta in dagskassor. Långa avstånd till insättningsmöjlighet och otrygg upplevelse på grund av rånrisk försvårar. Mynt är särskilt svårt att bli av med eftersom de inte tas emot i insättningsautomater. Nordanstigs kommun är särskilt drabbad som endast har en insättningsautomat. I övriga kommuner är det inte mycket bättre men de har i alla fall även minst en servicebox vardera. Att dessutom ungefär en tredjedel av hushållen och företagen i länets glesbygd inte har tillgång till fast och snabbt bredband, liksom att mobiltäckningen har stora brister, påverkar även det möjligheten till att använda digitala betaltjänster.

Företagarna i Västra Götalands län som Länsstyrelsen haft kontakt med nämner Swish som en smidig lösning, men att det kräver en tillförlitlig uppkoppling. Många anser att kostnaden per transaktion för Swish är för hög, särskilt för mindre belopp. Detta framför även många föreningar. Från svaren i deras enkät anger ungefär hälften av föreningarna att de vill minska mängden kontanter, då de lyfter fram svårigheter att sätta in kontanter på bankkonto till rimliga kostnader. Det är också ungefär hälften av föreningarna som anger att tillgången till dagskassainsättning

inte motsvarar deras behov.

Även i Stockholms skärgård, länets glesbygd, saknas tillfredställande tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. Det är dyrare, mer tidskrävande och kan vara problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig åt men på de flesta av öarna finns ingen möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar över disk eller deponera dagskassor.

Företagare och föreningar är även särskilt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassor och införskaffa växelkassor. Under högsäsong är situationen för företagarna extra svår till följd av små tidsmarginaler och höga kassaflöden. Cirka 80 procent av årets transaktioner sker under denna period. Att göra ett bankärende, som kan ta en hel arbetsdag och ibland kräva övernattnings på fastlandet, blir då mycket kostsamt.

Även att som skärgårdsföretagare resa med större mängder kontanter upplevs oroande ur ett säkerhetsperspektiv. De senaste elva åren har Länsstyrelsen i Stockholms län erbjudit upphämtning av dagskassor under högsäsong på kärnöarna genom upphandlad värdetransport. Antalet öar och hämtningar har varierat i takt med att kontanterna minskat i samhället.

Länsstyrelserna vill med anledning av detta betona vikten av att avstånd även bör räknas i tid och inte i kilometer. Det blir särskilt påtagligt i skärgårdsmiljö.

Digitala betaltjänster

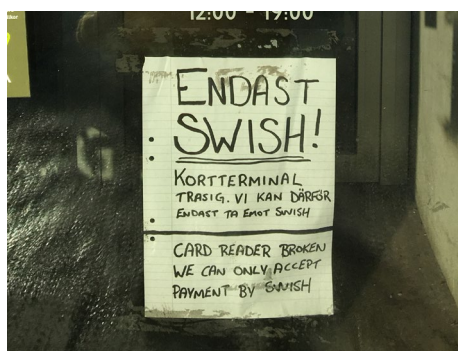
Det svenska samhället fortsätter alltjämt att präglas av digitala tjänster och användandet ligger i absolut framkant i ett internationellt perspektiv. De senaste två decenniernas framsteg och förändring på betalningsmarknaden har gjort Sverige till ett av de mest digitaliserade länderna när det kommer till betalningar.¹⁴

I den fysiska butikshandeln är betalkort den vanligaste betalningsformen medan Swish intar den ställningen avseende betalningar mellan individer. Cirka 8,5 miljoner privatkunder var 2023 anslutna till betaltjänsten, och i åldersgruppen 18–50 år innebär det en täckningsgrad på 99 procent. Det gjordes sammanlagt cirka 900 miljoner betalningar under 2022.¹⁵

Även mellan kund och företag börjar Swishbetalningar bli allt vanligare även om de idag inte intar lika dominerande position. Svenska folket är generellt positiva till hur betalningsmarknaden fungerar i Sverige, där de vanligaste betalningsformerna är kortbetalningar samt Swish.

I en undersökning utförd av utredningen "Staten och betalningarna" uppger 92 procent av de svarande att de över lag är positiva till kontokort som betalningssätt.

Motsvarande siffra för tjänsten Swish var 91 procent.¹⁶



Bilden visar en handskreven lapp på en dörr in till en restaurang med information om att de endast tar Swish för betalning.

Foto: Länsstyrelsen i Dalarnas län

¹⁴ <https://www.riksbank.se/sv/statistik/statistik-over-betalningar-sedlar-och-mynt/betalningar/>

¹⁵ <https://www.swish.nu/>

¹⁶ <https://internetstiftelsen.se/kunskap/for-alla/digital-delaktighet/>

Digital delaktighet

Generellt sett råder en konsumentvänlig och innovativ ställning på betalningsmarknaden som i regel drivs av privata företag, nationella som internationella. Detta innebär att för digitalt delaktiga personer är möjligheterna stora att snabbt och enkelt kunna hantera sina vardagsärenden på minuten, dygnet runt.

Enligt Internetstiftelsen är det svårt att säga exakt hur många i Sverige som upplever digitalt utanförskap, men deras uppskattning är att det rör sig om cirka sex procent av befolkningen. Två av tre personer över 76 år använde internet under 2022, till skillnad från en av fyra år 2010.¹⁷

En majoritet av länsstyrelserna rapporterar att digitalt svaga grupper har en liknande eller svårare situation jämfört med förra året, inte minst nyanlända, där tröskeln till digitala betaltjänster ofta är hög. Detta innebär risker då människor hamnar i beroendeställning till både kända och okända personer.

Gällande befolkningens internetanvändande visar statistisk från Statistiska Centralbyrån avseende 2022 att cirka 95 procent av befolkningen i åldrarna 16 - 85 år använt internet under det senaste kvartalet. Detta innebär att Sverige tillsammans med Danmark och Nederländerna har den största andelen av internetanvändare inom EU.¹⁸

Samtidigt visar årets bevakningsarbete återigen, att den som befinner sig i digitalt utanförskap riskerar att för varje år som går hamna allt längre ifrån. Det är svårt att klara sig i dagens samhälle då många delar kräver digital kunskap och digitala verktyg. Dessutom bygger tekniken på varandra, exempelvis för Swish krävs BankID och för BankID krävs ett betalkonto i någon av storbankerna etcetera.

KOMMENTAR FRÅN 60PLUS-MÄSSAN I GÄVLE 2022, LÄNSSTYRELSEN I GÄVLEBORGS LÄN

"Jag jobbar på ett gruppboende där de ej kan ha tillgång till BankID eller Swish. Ekonomin sköts ofta av någon anhörig, god man eller förvaltare. Problem uppstår vid bokning av till exempel resa, e-handel av olika slag, med mera, eftersom personalen inte kan hjälpa till. Vi får inte lägga ut pengar då. Det begränsar de boendes liv."

Flera länsstyrelsernas bevakning pekar på att anhöriga, bekanta och vårdpersonal tar ett allt större ansvar för att hjälpa medmänniskor med

¹⁷ <https://internetstiftelsen.se/kunskap/for-alla/digital-delaktighet/>

¹⁸ <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/befolkningens-it-anvandning/pong/statistiknyhet/befolkningens-it-anvandning-2022/>

betaltjänster. De som hjälper till kan i många fall sakna både kunskap och behörighet att utföra betaltjänster åt någon annan, vilket kan leda till betydande konsekvenser för alla parter. Detta kan beröra hemtjänstpersonal, grannar, bibliotekarier eller personal på caféer eller liknande.

CITAT BIBLIOTEKSPERSONAL FRÅN ENKÄTSVAR, LÄNSSTYRELSEN I GÄVLEBORGS LÄN

”Jag förstår inte varför biblioteken ska behöva göra med ovanstående betaltjänstproblem överhuvudtaget. Det är inte bibliotekspersonalens ansvar och vi är inte utbildade för att lösa problem. Det är någon form av oförmåga som gör att inte banker, arbetsförmedling, försäkringskassa med flera inte har en tillräckligt bra supportverksamhet.”

Årets regionala rapporter från landets länsstyrelser visar likt förgående år att det digitala utanförskapet skiljer sig åt i form. Utanförskapet ser olika ut, då vissa äldre personer kan tillhöra starka grupper sett utifrån ett socioekonomiskt perspektiv men sakna digital kunskap, medan andra personer som till exempel utbytesstudenter eller gästforskare har digital kunskap men nekas bankkonto. Således finns inga enkla lösningar på problematiken.

Det är också viktigt att understryka att det digitala utanförskapet sannolikt inte kommer växa bort med de äldre generationerna då yngre personer som idag är digitalt delaktiga och ser det som en självklarhet senare i livet kan hamna i digitalt utanförskap på grund av sjukdom eller funktionsnedsättningar. Kort sagt kommer det sannolikt alltid att finnas grupper i samhället som av olika anledningar har svårt att använda digitala betaltjänster.

För tredje året i rad undersöker Betalningshjälpen, ett utbildningsinitiativ mellan Mastercard och SPF Seniorerna, attityder och åsikter om digitala betalningar bland äldre i befolkningen. Där uppger nästan hälften, 48 procent, att de över 75 år känner sig diskriminerade i den digitala utvecklingen när det gäller att ta hänsyn till deras behov kring betal lösningar. Förra året låg den siffran på 43 procent.



Bilden visar en instruktion för hur man måste gå till väga för att betala för ett toalettbesök. Foto: Wille Kyrk

På frågan om vem de tror skulle bidra mest till att öka kunskaperna om den digitala ekonomin och de digitala betalningarna svarar gruppen över 75 år "banken" samt "mina släktingar". En positiv trend som identifierats är att människor över 70 år ökar sitt digitala användande av betaltjänster från år till år.¹⁹

Även Svenska Internetstiftelsen pekar i ett antal undersökningar på att de äldsta personerna riskerar digitalt utanförskap till följd av de alltmer digitala kraven samhället ställer för att vara delaktig. Deras undersökningar visar att ju äldre personen är, desto större är risken för digitalt utanförskap.

Orsaken till det digitala utanförskapet är flera, bland annat rädslan för att göra fel, oro för att bli lurad, brist på teknisk kunskap hur datorer, appar och smarttelefoner fungerar.

**CITAT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I NORRBOTTENS LÄNS
BEVAKNINGSRAPPORT**

"Vi gör vårt samhälle sårbarare för varje analog möjlighet som berövas oss."

¹⁹ file:///C:/Users/821129-002/Downloads/MC_betalingshj%C3%A4pen_rapport_2023_16okt.pdf

Vidare skriver Internetstiftelsen att övriga riskfaktorer för ett digitalt utanförskap är ålder, att vara nyanländ, att vara asylsökande, att tillhöra ett låginkomsthushåll, utbildningsnivå, funktionsnedsättning och geografisk hemhörighet. Gällande nyanlända och asylsökande saknar många i dessa grupper personnummer vilket dessutom innebär svårigheter att få en e-legitimation.²⁰

Det finns också andra anledningar till digitalt utanförskap där vissa individer helt enkelt inte vill använda digitala lösningar. Skälen till detta varierar men handlar ofta om höga kostnader, att tjänsterna upplevs som krångliga samt att det finns spårbarhet. Med spårbarhet avses till exempel behovet av anonymitet, att inte lämna elektroniska spår.

E-legitimation

Det är av stor vikt att en statlig e-legitimation på högsta säkerhetsnivå införs så snart det är möjligt. Att Sverige är ett de länder i världen med högst användning av e-legitimationer och samtidigt saknar en statlig e-legitimation är anmärkningsvärt.

I Sverige sker en stor andel av betalningarna både online och i fysiska butiker via kortbetalningar (inräknat både debetkort/kontokort och kreditkort). Detta ställer krav på att kunna legitimera sig. Sättet att legitimera sig skiljer sig åt när det sker digitalt eller i en fysisk butik, vilket medför att både fysisk och elektronisk legitimation måste vara tillgängliga för så många som möjligt.

CITAT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I JÖNKÖPINGS LÄNS BEVAKNINGSRAPPORT

"Vi medborgare har tvingats in i det "kontantlösa samhället" och BankID vare sig vi vill eller inte. Varför skyddar inte samhället medborgarna bättre?! [...] Jag som person är otroligt oskyddad när det kommer till kapning och ekonomisk brottslighet och varken banken, staten eller polisen hjälper en. Man står helt ensam! Och ruinerad!"

Enligt Internetstiftelsens rapport "Svenskarna och internet 2023" uppgav 92 procent av de svarande (18 år eller äldre) att de använt mobilt BankID under de senaste 12 månaderna och 69 procent uppgav att de använder mobilt BankID dagligen.²¹

²⁰ <https://svenskarnaochinternet.se/amne/digitalt-utanforskap/>

²¹ <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/e->

Staten utfärdar redan fysiska ID-handlingar, som pass och nationellt ID-kort. Mot den bakgrunden är en grundidentifiering av privatpersoners identitet ett statligt åtagande. Därutöver ställer såväl staten som kommunala och regionala myndigheter i många fall krav på säker elektronisk identifiering för att den enskilde ska få tillgång till digitala tjänster inom en rad olika områden. Även av detta skäl bör staten åta sig att möjliggöra för enskilda, såväl fysiska som juridiska personer, att uppfylla dessa identifikationskrav, oavsett om den enskilde har en möjlighet att erhålla legitimation på annat sätt.

I "Svenskarna med funktionsnedsättning och internet" framkommer att en tredjedel av personerna med funktionsnedsättning inte har tillgång till något sätt att identifiera sig digitalt.²²

I mitten av oktober 2023 överlämnades delbetänkandet av "Utredningen om säker och tillgänglig digital identitet" (2023:61), som handlade om en säker och tillgänglig statlig e-legitimation, till regeringen. Den syftade till att utreda hur en statlig e-legitimation som komplement till de kommersiella som redan finns i Sverige skulle kunna se ut. Det skulle också utredas ur fler perspektiv, särskilt i fråga om tillgänglighet, säkerhet och redundans. Även svenskar i utlandet kan i vissa fall ha svårt att få tillgång till en svensk e-legitimation. I delbetänkandet föreslås det att en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå enligt eIDAS-förordningen ska utfärdas av Myndigheten för digital förvaltning. Den statliga e-legitimationen kan tillhandahållas efter ansökan till den som, vid personlig inställelse hos en identitetskontrollerande myndighet, har styrkt sin identitet och har svenskt personnummer, alternativt ett styrkt samordningsnummer.

Den statliga e-legitimationen föreslås få utfärdas från och med det kalenderår sökanden fyller nio år. För barn under arton år krävs att barnets vårdnadshavare har lämnat skriftligt medgivande. Den statliga e-legitimationen föreslås ha en giltighetstid om högst fem år samt att både Polismyndigheten och Skatteverket bedöms vara lämpliga identitetskontrollerande myndigheter.

Utredningen föreslår att den statliga e-legitimationen ska tillhandahållas på ett kontaktlöst aktivt kort som även är eller kan certifieras som en anordning för att skapa kvalificerade elektroniska underskrifter. Vidare ska det förekomma en ansökningsavgift för att kunna erhålla en statlig e-legitimation, samt att det ska ställas laga krav på offentliga myndigheter och aktörer att tillåta identifiering via detta sätt.

tjanster-och-det-digitala-offentliga-sverige/#e-legitimation-och-mobilt-bank-id
²² <https://www.begripsam.se/projekt/pagaende-projekt/svenskarna-med-funktionsnedsattning-och-internet-analys>

Länsstyrelserna anser att ovannämnda förslag är ett välbehövligt och självklart steg i den digitala samhällsutvecklingen som vi befinner oss i. Det är av stor vikt att staten kan erbjuda en statlig e-legitimation så att invånarna kan legitimera sig digitalt för allehanda syften och ärenden. Detta ligger helt i linje med att staten bör ta ett större ansvar på den digitala betalningsmarknaden.

Digitala betaltjänsters sårbarhet

Att det svenska betalningssystemet innehåller sårbarhet är tydligt. Flera av länsstyrelsernas rapportsvår visar på detta, främst avseende bristande konkurrens bland vissa tjänster. Länsstyrelserna ser att det kan få stora konsekvenser om till exempelvis Swish eller Loomis, som enda nuvarande värdetransportör, lägger ner sin verksamhet.

Utvecklingen på betaltjänstmarknaden leder till nya utmaningar när det gäller frågor kring betalningssystemets sårbarhet. Med ökad användning av digitala betaltjänstlösningar ökar såväl individens som samhällets beroende av fungerande elförsörjning, internet och stabila elektroniska kommunikationer.

Även aktörernas egen kontinuitetsplanering och förmåga att anpassa den egna organisationen efter skiftande förutsättningar är av stor vikt. Riksbankens förslag på nya föreskrifter avseende civil beredskap för betalningar²³ välkomnas av länsstyrelserna, vilka på sikt sannolikt kommer bidra till att bland annat öka möjligheten att stärka den civila beredskapen för betalningar under fredstida krissituationer och vid höjd beredskap, vilket i sin tur bidrar till samhällets robusthet. Föreskrifterna föreslås att träda i kraft under första kvartalet 2024.

Enligt "Så betalar svenskarna 2020" är betalningar i Sverige generellt säkra. Dock finns det en sårbarhet då många är beroende av ett fåtal kortleverantörer och att betaltjänstmarknaden generellt präglas av ett fåtal dominerande aktörer. 54 procent av de svarande angav att den största oron vid betalningar var risken att betaluppgifter kapades av kriminella. I Sverige är det generellt säkert att betala med kort eller via Swish även om det förekommer bedrägerier. I en europeisk jämförelse från Europeiska centralbanken låg Sverige strax över snittet avseende kortbedrägerier. En förklaring till detta skulle kunna vara den höga andelen av kortbetalningar och online-handel i Sverige.

Risk för bedrägerier i samband med kortbetalning i butik i Sverige är fortsatt låg om än ökande då de flesta bedrägerier sker i samband med

²³ <https://www.riksbank.se/sv/press-och-publicerat/nyheter-och-pressmeddelanden/nyheter/2023/remiss-civil-beredskap-for-betalningar>

online-betalningar. Avseende bedrägerier kopplat till Swish sker de sällan rent tekniskt utan handlar i stället om falska annonser och telefonbedrägerier.

Det förekommer i regel få avbrott i de större betalningssystemen. Riksbankens centrala avvecklingssystem för stora betalningar (RIX) och clearinghuset Bankgirot är de centrala knutpunkterna i det svenska betalningssystemet oaktat betaltjänstleverantör. Störningar och avbrott i något av dessa system påverkar därför hela betalningssystemet och kan göra att en eller flera betaltjänster inte fungerar. Under de senaste åren har de störningar som förekommit i RIX inte påverkat företags och hushållens möjligheter att genomföra betalningar nämnvärt.²⁴



²⁴ <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/betalningsrapport/2020/svenska/sa-betalar-svenskarna-2020.pdf>

Länsstyrelsernas insatser

Från och med 2013 har länsstyrelserna uppdraget att ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster.

Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behovet samt initiera och driva insatser i sitt län. Insatserna görs både genom att ge stöd till betaltjänstombud och genom andra utvecklingsinsatser, exempelvis information och utbildning kring digitala betaltjänster, med fokus på ökad digital delaktighet. Flera län genomför också enkätutskick där sammanställningen av svaren analyseras och ligger till grund för de regionala rapporterna.

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Ombuden har stor betydelse för människorna som bor och verkar på landsbygden där långa avstånd till betaltjänster kan uppstå när betalservice avvecklas. Länsstyrelserna har möjlighet, med hjälp av medel från PTS, att finansiera lösningar på orter där samhällets behov av grundläggande betaltjänster inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Vilka tjänster som ombuden tillhandahåller varierar och bestäms utifrån en analys av behovet på orten och i dialog med det tilltänkta ombudet. Ett ombud kan exempelvis vara en dagligvarubutik, en drivmedelsanläggning eller en kommun.

Flera länsstyrelser har under året rapporterat in att det är svårt att finna nya servicepunkter som är villiga att bli betaltjänstombud. Det upplevs ibland som betungande och tidskrävande för näringsidkare som exempelvis driver en bensinstation eller en matbutik. Som ombud erhålls kostnadstäckning samt möjlighet till vissa synergieffekter, till exempel kundtillströmning och chans till merförsäljning, men i det stora hela betraktas ombudskapet mer som en samhällsservice än en reell affärsmöjlighet.

Även om behovet av ombud uppges vara liknande som föregående år finns det idag inte någon marknadsaktör som erbjuder tjänsten betalningsförmedling. Detta innebär att länsstyrelserna inte haft möjlighet att utföra sitt uppdrag med att via statligt stöd förbättra situationen för privatpersoner, företag och föreningar under 2023.

År 2021 redovisade länsstyrelserna att det fanns 49 betaltjänstombud i landet som erhöll statligt stöd. Förra året, bland annat som ett resultat av Kassagirotts avveckling, hade antalet statligt finansierade ombud minskat till 17.

I oktober 2023 var antalet 12 betaltjänstombud enligt uppställning nedan:

- Dalarnas län: 1
- Gotlands län: 2
- Gävleborgs län: 1
- Hallands län: 1
- Jämtlands län: 1
- Kronobergs län: 1
- Södermanlands län: 1
- Västerbottens län: 2
- Västernorrlands län: 1
- Västra Götalands län: 1

Utöver ovannämnda insatser genomförde Länsstyrelsen i Stockholms län en upphandling avseende värdetransporter för sommarsäsongen 2023. Leverantören av tjänsten har hämtat dagskassor och lämnat växelkassor på totalt nio öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven.

Vissa av länen ser en fortsatt minskning, bland annat har Länsstyrelsen i Västerbottens län förvarnat om att deras kvarvarande ombud kommer att försvinna under 2024.

Sammanfattningsvis visar årets rapportering på att statligt stöd via ombudskap blir färre till antalet medan stöd via informations- och utvecklingsinsatser blir fler. Detta går att läsa mer om längre fram i rapporten.

Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Eftersom ombudskapen och möjligheten till ombudskap minskat, vilka båda syftar till att öka tillgängligheten för betaltjänster, så återstår främst utvecklings- och stödsatser för att göra betaltjänster mer tillgängliga för allmänheten.

I år kan vi se att länsstyrelserna inrapporterat många insatser som syftar till att öka den digitala delaktigheten och där fokus ligger på grupperna äldre, utrikesfödda samt personer med funktionsnedsättning.

Behovet av stöd- och utvecklingsinsatser bedöms vara stort generellt, och flertalet länsstyrelser rapporterar även in pågående utbildnings- och stödsatser som länsstyrelserna inte är en del utav utan som genomförs av andra aktörer. Det kan exempelvis röra sig om

pensionärsorganisationer, bibliotek, polisen, vuxenskolor, organisationer



Bilden visar ett informationstillfälle om digitala betalningar på en mässa för äldre.

för personer med funktionsnedsättningar. Flera länsstyrelser rapporterar också att den interna samverkan med respektive myndigheters integrationsfunktioner ökat det senaste året för att stödja det digitala utanförskapet i dessa grupper. Samma sak gäller samverkan mellan respektive länsstyrelse och region där arbetet med grundläggande betaltjänster ingår som en del av de flesta läns regionala serviceprogram.

Nedan följer ett urval av länsstyrelsernas aktiviteter:

Länsstyrelsen i Stockholms län

Länsstyrelsen i Stockholms län genomför stödsatser för föreningar och företagare i Stockholms skärgård samt insatser kopplat till digital delaktighet för nyanlända i flertalet av länets kommuner inom ramen för projektet ”Digital i Sverige”.

Länsstyrelsen i Västmanlands län

Länsstyrelsen i Västmanlands län har under året deltagit eller själva genomfört flertalet olika stöd- och utvecklingsinsatser vilket det i detalj redogörs för under Västmanlands regionala del av denna bevakningsrapport. Ett urval av aktiviteter är att stödja Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framför allt

är det äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande samt nyanlända. Länsstyrelsen har också deltagit på flertalet mässor, festivaler samt sammankomster tillsammans med polisen, Brottsofferjouren, studieförbunden samt samordnaren för brottförebyggande arbete. Där har det informerats om betaltjänster och bedrägerier, och genomförts en digital konferens för godemän, förmyndare samt andra organisationer riktade mot digitalt utsatta grupper och bedrägerier. Slutligen har Länsstyrelsen deltagit i flertalet olika nätverk för att sprida kunskap om frågor kopplat till grundläggande betaltjänster och digital delaktighet såsom bibliotekschefer, pensionärsorganisationer och forum för kommun- och regionföreträdare.

Länsstyrelsen i Värmlands län

Länsstyrelsen i Värmlands län har under året fortsatt med utbildningsinsatser inom digitala betaltjänster i samverkan med olika aktörer i flertalet kommuner. Störst efterfrågan på utbildning finns bland grupper med annat modersmål än svenska och där frågor om säkerhet på nätet efterfrågats särskilt. Även utbildning inom e-handel har genomförts via projektet "Nordsjöprojektet CORA" och Digidel Center Torsby, samt en gemensam konferens anordnad av regional länsstyrelse samt Region Värmland som handlade om social hållbarhet och digital delaktighet. Slutligen har Länsstyrelsen initierat riktade informationsinsatser till digitalt utsatta grupper samt deltagit på årets upplaga av Seniormässan.

Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Länsstyrelsen i Gävleborgs län har deltagit på 60+-mässan i Gävle samt deltar i Servicerådet som syftar till att stärka den kommersiell servicen i länet där tillgången till grundläggande betaltjänster ingår.

Länsstyrelsen i Jönköpings län

Länsstyrelsen i Jönköpings län har under året arbetat med informationsinsatser kopplat till bibliotek som uppger att de mottagit allt fler besökare som behöver hjälp med digitala betaltjänster. Det har även samverkats med vad som benämns som "sista butiken på orten" där frågor kring service och betalningar avhandlats.

Länsstyrelsen i Östergötlands län

Länsstyrelsen i Östergötlands län har sedan två år tillbaka arbetat med det egna projektet "Hållbara Servicenoder" och är nu i slutfasen av detta. Projektet syftar till att stärka och utveckla grundläggande betaltjänster på landsbygden.

Länsstyrelsen i Västerbottens län

Länsstyrelsen i Västerbottens län har med de övriga tre norrlandslänen (Jämtland, Norrbotten och Västernorrland) tagit fram en sammanfattning av lärdomarna från de samarrangerade konferenserna ”Robusta betaltjänster i Norr” som genomfördes tidigare.

Länsstyrelsen i Hallands län

Länsstyrelsen i Hallands län har under året bland annat deltagit på Landsbygdsveckans dag i Ullared och på de Synskadades Riksförbunds hjälpmedelsvisning i Varberg.

Länsstyrelsen i Uppsala län

Länsstyrelsen i Uppsala län har under året ägnat sig åt informationskampanjer samt deltagit med egen monter och talartid på 60+-mässan i Uppsala för att sprida information om grundläggande betaltjänster samt få en svarsbas för enkäter.

Länsstyrelsen i Norrbottens län

Länsstyrelsen i Norrbottens län arbetar med frågan genom informationsinsatser och spridning av utbildningsmaterial, samt genom pilotprojektet ”Servicestöd via bokbussar”. Länets sju befintliga bokbussar utrustas för att kunna agera som mobila servicecentrum för de omkring 500 platser som bussarna besöker under en femveckorsperiod. Länsstyrelsen har som mål att piloten ska bidra till en ökad tillgänglighet till digitala betaltjänster på landsbygden i Norrbotten.

Under Almedalsveckan arrangerade länsstyrelserna i Skåne, Örebro, Gotlands och Stockholms län ett betaltjänstseminarium där Betalningsutredningens ordförande, Anna Kinberg Batra, deltog tillsammans med representanter för Svensk Handel, Bankföreningen, Linköpings universitet och TietoEvry.

Länsstyrelsen i Skåne

Länsstyrelsen i Skånes urval av aktiviteter är samverkan med Medborgarskolan i form av informationsinsatser på bibliotek som erbjuder delar av utbildningen ”Bli kompis med din mobil”, samverkan med Funktionsrätt Skåne genom innovationsprojektet ”Att betala med ansiktet”, möten med Öresund Direkt vilken är en informationstjänst i Öresundsregionen, samt nyhetsbrev, utskick och marknadsföring kring utbildningar som erbjuds och tips kring digital säkerhet.

Inom ramen för kustlänsgruppen som är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland, Gotland och Blekinge län har ett utbildningsmaterial för digitala betalningar riktade till äldre tagits fram

och en utbildare upphandlats. Material och utbildningar finns både digitalt och fysiskt, och finns även tillgängligt via informationsfilmer.

Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Länsstyrelsen i Västra Götalands län har under året bland annat medverkat i ett avsnitt i poddserien "Landsbygdspodden", som Landsbygdsavdelningen på Länsstyrelsen ger ut. Avsnittet handlar om läget för betaltjänster i länet och uppdraget att bevaka och arbeta med utvecklingsinsatser. Vidare har de besökt DigidelCenter och bibliotek i länet och deltagit vid aktiviteter under kampanjveckorna för digital delaktighet, samt fortsatt samverka med regional region kring frågor om service.

Länsstyrelsen i Örebro län

Länsstyrelsen i Örebro län har under året haft extra fokus på personer med intellektuell funktionsnedsättning och har bland annat fått två fördjupningsarbeten genomförda av universitetsstudenter, "Grundläggande betaltjänster för personer med intellektuella funktionshinder" samt "Hantering av brukares privata medel". Arbetet har presenterats för bland annat andra länsstyrelser, funktionshinderråd och politiker.

Vidare har det gjorts en mängd olika stöd-, informations- och utvecklingsinsatser som i detalj presenteras i deras regionala rapport. Dessa åtgärder inkluderar till exempel fortsatta träffar och utbildningar med seniornätverk och pensionärsorganisationer, tillsammans med tjänstedesigner från Region Örebro län tagit fram "personas" för att visa upp vilka problem ett utanförskap kan innebära, gjort användartester av betalverktyg tillsammans med personer med funktionsnedsättningar samt arrangerat två föreläsningdagar under "All digital weeks" tillsammans polisen, konsumentvägledare, Bankföreningen med flera.

Länsstyrelsen i Södermanlands län

Förutom arbetet som bedrivs i Kustlänsgruppen vilket redogjorts för ovan, har Länsstyrelsen i Sörmlands län arbetat med utbildningsinsatser riktat emot pensionärsorganisationer och Säker@digitalt samt intresseorganisationer för nyanlända och funktionsnedsatta.

Organisation av arbetet

Samtliga länsstyrelser har i uppdrag att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och vid behov ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsernas eget arbete skiljer sig åt i omfattningen beroende på hur stort länet är rent geografiskt och hur den regionala situationen ser ut gällande frågor om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen i Dalarnas län har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppdraget.

Stödfunktionens uppdrag innebär bland annat att

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

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.

En stödgrupp som består av deltagare från sju länsstyrelser är knuten till stödfunktionen. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis Betaltjänstkonferensen, arbetsgrupper och andra samverkansaktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med bevakningsrapporten.

I stödgruppen för 2023 ingår länsstyrelserna i Jämtlands, Stockholms, Kronobergs, Jönköpings, Norrbottens, Skåne samt Örebro län.

Länsstyrelsen i Örebro län har under året även ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen.

Inom ramen för Länsstyrelsens stödsamordningsuppdrag har ett arbetssätt för att bidra till samverkan och kunskapspridning mellan

olika nivåer i samhället utvecklats. Länsstyrelsernas arbete följer en årscykel och innehåller aktiviteter och hållpunkter som är gemensamma för samtliga länsstyrelser. Arbetssättet är väl förankrat och bedöms vara uppskattat.

I arbetet skapas synergier på ett naturligt sätt mellan länsstyrelsernas bevaknings- och utvecklingsuppdrag då aktiviteter inom de båda uppdragen samordnas när det är lämpligt. Vi bedömer att samarbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer på nationell nivå fungerar bra.

Länsstyrelsen i Dalarnas län har regelbundna möten med bland Riksbanken, Tillväxtverket, PTS, Svenska bankföreningen och Sparbankernas riksförbund. De nationella samordnarna vid Länsstyrelsen i Dalarnas län ingår bland annat i Riksbankens Kontanthanteringsråd och Betalningsrådet, samt är ordförande i Betalningsrådet arbetsutskott för betaltjänsters tillgänglighet.

Under senare delen av 2023 och starten av 2024 kommer den nationella samordningen även ingå i nätverk som Tillväxtverket driver, bland annat Centralt Samordningsforum. Detta syftar till att samordna nationella aktörer med bäring på frågor och erfarenhetsutbyte kring utveckling av landsbygdsfrågor och service.

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

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Arbetsgrupper består av representanter från de olika länen i form av regionala processledare samt en eller flera representanter från den nationella samordningen och PTS. Grupperna har i regel 4–5 medlemmar och arbetar med olika frågor som rör grundläggande betaltjänster. De fungerar som ett arbetsstöd till alla processledare och den nationella samordningen.

Länsstyrelserna har under året ändrat inriktning i arbetsgrupperna för att dessa ska motsvara behoven av stöd som de regionala processledarna ser i sitt arbete med bland annat utvecklingsinsatser. De tidigare fem arbetsgrupperna; Pupos Serviceanalys, Förordning och föreskrifter, Informationsinsatser, Betaltjänstlösningar och teknik samt Digitala hjälpmedel, har under våren 2023 ersatts av

- Policygruppen
- Utvärderingsgruppen
- Pupos-gruppen
- Utbildningsgruppen
- Arbetsgruppen för tillgängliga betaltjänster.

Policygruppen

Denna nya arbetsgrupp tar över uppgifterna från den tidigare arbetsgruppen "Förordning och föreskrifter", vilket betyder arbete med befintligt regelverk, ansvara för diverse mallar samt hålla vägledande dokument och handledningar uppdaterade. Vidare kommer gruppen arbeta med att kartlägga andra myndigheters uppdrag som rör betaltjänster och skapa en uppdragskarta/matris över detta. Arbetsgruppen kommer också omvärldsbevaka nya lagar och regler som rör betaltjänster.

Denna arbetsgrupp består av deltagare från Länsstyrelsen i Västerbottens län, Länsstyrelsen i Uppsala län, Länsstyrelsen i Dalarnas län samt den nationella samordningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Utvärderingsgruppen

De regionala processledarna genomför varje år flertalet insatser för att öka den digitala delaktigheten, samt utreder och beviljar ombud för grundläggande betaltjänster i länen. Dock har det saknats en nationell utvärderingsgrund för att sammanställa detta arbete och dra slutsatser

om effekten av genomförda insatser. Detta skulle ge möjlighet att stärka länsstyrelsernas insatser och dra lärdomar av varandra.

Även utredningen "Staten och betalningarna" pekar på att det saknas en övergripande resultatinsamling kring vad olika stödinsatser inneburit i praktiken. Att sammanställa och utvärdera länsstyrelsernas årliga insatser är således något som kan bli efterfrågat på sikt av en samordnande nationell aktör.

Denna nystartade arbetsgrupp kommer att arbeta med att hitta gemensamma arbetssätt för att utvärdera och följa upp insatser utförda i respektive län, avseende både effekterna av ombudskap samt stöd- och utvecklingsinsatser. Det kan handla om att sammanställa statistik kring hur beviljade ombud används, enkät- eller intervjufrågor kring hur kurser eller utbildningar har fungerat, samt hur länsstyrelsernas egna arbetsgrupper och dess arbete bidrar till ett effektivare resultat.

Gruppen består av deltagare från Länsstyrelsen i Jönköpings län, Länsstyrelsen i Örebro län, den nationella samordningen hos Länsstyrelsen i Dalarnas län samt PTS.

Utbildningsgruppen

Utbildningsgruppen har inventerat och sammanställt allt utbildningsmaterial som respektive länsstyrelse tagit fram tidigare. Arbetsgruppen ska se över behovet av att ta fram nytt material, samt i vilken form det ska vara. Därefter kommer komplettering att göras där det behövs. Syftet är att skapa ett heltäckande utbildningsmaterial för olika målgrupper och användningsområden, som är gemensamt för alla länsstyrelser.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelsen i Stockholms län, Länsstyrelsen Skåne, Länsstyrelsen i Södermanlands län samt den nationella samordningen hos Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Pipos-gruppen

Arbetsgruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket och varit behjälpliga i deras utveckling av kartdatabasen Pipos Serviceanalys. Arbetsgruppen fungerar som en länk mellan användare och utvecklare för att göra sektionen om betaltjänster i Pipos Serviceanalys så användarvänlig som möjligt. Utbildning i form av webinarium har anordnats i samband med höstens regionmöten som hålls inför rapportskrivandet.

Kartor och diagram som återfinns i bilagan är ett exempel på arbete som arbetsgruppen gör.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelserna i Östergötlands län, Länsstyrelsen i Stockholms län, Länsstyrelsen i Västernorrlands län och Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Arbetsgruppen för tillgängliga betaltjänster

De tidigare arbetsgrupperna, Digitala hjälpmedel och Informationsinsatser, har gått samman till denna. Arbetsgruppen har under året bland annat arbetat med att ta fram berättelser från verkligheten, kopplat olika målgruppers utmaningar med betaltjänster, så kallade "personas". Genom dessa "personas" har ett antal problemställningar som olika människor drabbats av personifierats. På så sätt har problemen kunnat lyftas i olika sammanhang och spridits vidare hos både offentliga verksamheter och betaltjänstaktörer. Deltagare från arbetsgruppen har informerat i samband med utbildning hos Röda Korset och Anhörigas Riksförbunds.

Arbetsgruppen deltog även under E-legdagarna i februari. Tillsammans med Länsstyrelsen i Stockholms län arrangerade arbetsgruppen seminariet "Hur gör vi betalningar tillgängliga för alla?" under Almedalsveckan. Medverkande i seminariet var representanter från myndigheter, Linköpings universitet, banker och näringsliv. Under seminariet visades bland annat "personas" och övrigt informationsmaterial från länsstyrelserna.

Arbetsgruppen har även kartlagt tillgängliga kontantkort och digitala kort som finns på marknaden för att se om det finns alternativa betalningssätt för de utan betalkonto. Den kartläggningen visade att det finns allt färre möjligheter för de som inte har tillgång till betalkonto eller BankID.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelserna i Skåne, Länsstyrelsen i Örebro län och nationella samordningen hos Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Avslutande reflektioner

I de regionala bevakningsrapporterna beskriver länsstyrelserna att det skett vissa förändringar på betaltjänstmarknaden under året. Situationen för de som påverkades av tidigare års försämringar är oförändrad.

Det är tydligare än någonsin att essensen av länsstyrelsernas uppdrag har skiftat från arbete med att bevilja stöd till betaltjänstombud för grundläggande betaltjänster, till att fokusera på att öka den digitala delaktigheten genom stöd- och utvecklingsinsatser.

Vi tror att vi hitintills inte har sett hela effekten och följderna av Kassagirotts nedläggning. Det saknas fortfarande en tillfredsställande lösning för de personer som saknar betalkonto för att bland annat kunna betala räkningar och lösa in avier. Mörkertalet är antagligen stort och det finns signaler runt om i landet att vissa ärenden slutar hos Kronofogden. Människor tvingas att lösa problemen när de uppstår, och årets bevakning visar att lösningarna många gånger präglas av risker att hamna i beroendeställning, eller i situationer som är integritetskränkande.

Det fortsatta läget med ett fåtal eller inga aktörer på marknaden oroar länsstyrelserna. Värde transporter och betalningsförmedling över disk är två exempel på detta. Länsstyrelserna kan bevilja stödinsatser i de fall marknaden inte tillgodoser behovet, men för det krävs verktyg att tillgå vilket dessvärre inte är fallet med vissa av de grundläggande betaltjänsterna. Det kan upplevas som frustrerande att se behovet, och ha tillgång till medel men att det inte finns någon marknadsaktör som erbjuder tjänsten.

Att samtliga ICA-handlare räknas in i statistiken som platser för kontantuttag är något som flera länsstyrelser ifrågasätter, eftersom den reella tillgången inte är densamma som den som visas i statistiken. Möjlighet till kontantuttag i kassan hos en ICA-handlare beror på deras goda vilja, nuvarande affärsmodell samt möjlighet att avvara kontanter. Det fordras även ett innehav av bankkort från Swedbank eller ICA-banken. ICA-butiker och andra dagligvarubutiker på landsbygden, är ett viktigt komplement till befintlig infrastruktur för betaltjänster, men den manuella servicen för kontantuttag ska inte upprätthållas på nationell nivå av ICA Banken, genom uttag i kassan i ICA-butiker. Den statistik som används som underlag för att bedöma om lagen om betaltjänster²⁵ uppfylls kan bli missvisande, och det skulle behövas ett annat sätt att

²⁵ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2010751-om-betaltjanster_sfs-2010-751/#K9

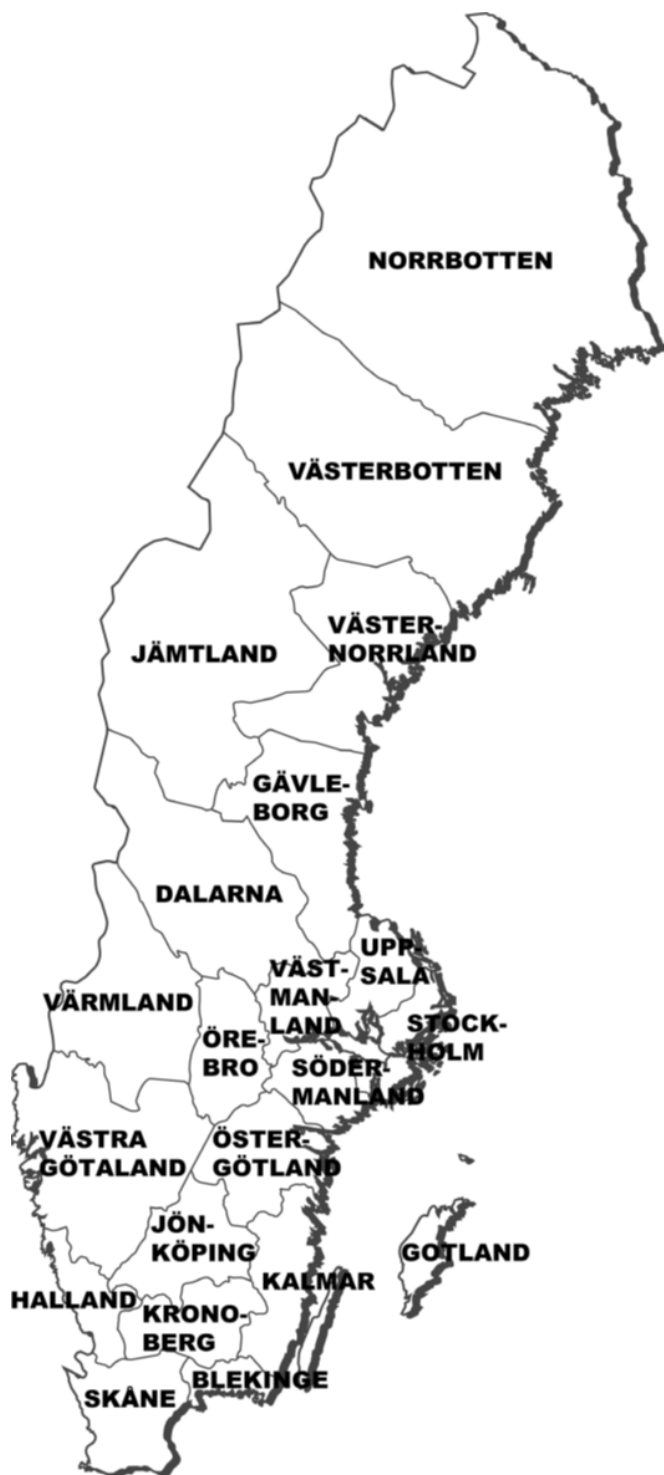
bedöma tillgängligheten. Att mäta avstånd i kilometer eller mätt i tid är inte samma sak. Det är en väsentlig skillnad att färdas tre kilometer på land jämfört med på vattnet för att nämna skärgårdsperspektivet som ett exempel.

I utredningen "Staten och betalningarna" framgår det tydligt att det är många aktörer som idag arbetar på olika sätt med frågan om grundläggande betaltjänster och digital delaktighet. Flera av länsstyrelserna efterfrågar en tydligare nationell ansvarsfördelning och samordning, samt utvärdering av insatserna. Här skulle länsstyrelserna kunna ta en större roll då uppdrag inom flera sakområden som tangerar utredningens förslag hanteras; civil beredskap, mänskliga rättigheter, funktionsrätt, samhällsplanering och landsbygdsfrågor.

Vi vill även nämna utvecklingen med AI och dess följder som sker på flera områden i samhället. I en dagsaktuell kontext är dess konsekvenser och effekter ingenting som påverkar nämnbart inom grundläggande betaltjänster. Det kan därför finnas anledning att återkomma till detta ämne i framtida bevakningsrapporter.

Länsstyrelsernas uppdrag har varit oförändrat sedan 2013 trots att stora förändringar sker i omvärlden och en betalningsmarknad som ständigt utvecklas. Allas möjlighet att kunna göra betalningar är centralt för ett fungerande samhälle och för samhällets motståndskraft, även när det utsätts för större frestida krissituationer eller vid höjd beredskap. För att kunna möta detta på bästa sätt anser vi att vårt uppdrag behöver ses över.

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2023





LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Det framkommer i årets bevakningsarbete att många personer i länet inte är tillfreds med tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. Det gäller både användningen av de digitala betaltjänsterna och tillgången till och användarmöjligheten för kontanter.

Samtidigt kan konstateras att användningen av digitala betaltjänster är stor och att de fungerar tillfredställande för många. Det upplevs som lättare att betala över nätet, via internetbank, kort eller Swish med flera.

Ser man till majoritet av befolkningen bedöms tillgången till de grundläggande betaltjänsterna vara tillfredsställande i länet. Ser man till totala befolkningen och att många människor upplever problem med betaltjänster så kan detta inte sägas gälla. Problem med betaltjänster kan bero på flera olika orsaker. Det är viktigt att uppmärksamma och motverka en digital klyfta genom en bibehållen god infrastruktur för betaltjänsterna anpassad för alla.

Tillgången till de grundläggande betaltjänsterna har i länet förändrats något under året. Antalet platser för kontantuttag har minskat, en uttagsautomat har försvunnit i Sölvesborg och en i Karlshamn. En plats för betalningsförmedling har försvunnit i Karlshamn. Det gäller betalning med kort i bankkassa. Dessutom har en plats för insättning av dagskassa, en insättningsautomat, försvunnit i Karlskrona.

Trenden för de grundläggande betaltjänsterna är därmed fortsatt nedåtgående. Under de senaste fem åren har sex platser för kontantuttag försvunnit och där störst minskning gäller uttag av kontanter från bankkassa.

När det gäller betalningsförmedling så har antalet platser minskat med nio under den senaste femårsperioden. Störst minskning avser betalning med kontanter i bankkassa eller med kort.

För insättning av dagskassa så har antalet insättningsplatser minskat med nio sedan 2018, där störst minskning gäller insättning av dagskassa via bankkassa.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har främst genomförts genom en enkätundersökning. Denna har dels distribuerats som riktat utskick till föreningar för funktions-nedsatta och pensionärsföreningar, dels publikt upplagd på länsstyrelsens hemsida och på Facebook. Vidare har massmedia kontinuerligt bevakats.

Tillväxtverkets webbaserade tjänst Pipos Serviceanalys har använts för att visa hur infrastrukturen för de grundläggande betaltjänsterna ser ut i länet och hur den förändrats genom åren.

Betaltjänstsituationen i länet

Årets bevakningsarbete bygger till stor del på en enkätundersökning. Drygt 100 svar har inkommit, främst från privatpersoner och personer i yrkesverksam ålder, 60%. Flest svar kommer från boende på landsbygden. Nedan följer en sammanfattning vad som framkommit i undersökningen.

Observera att undersökningen endast förmedlats digitalt, via hemsida, Facebook och e-post, vilket kan ha varit begränsande för vissa mottagare. Vidare bör observeras att de enkätfrågorna med möjlighet till kommentarer oftast avsåg om det upplevdes finnas problem knutet till betaltjänsterna.

En majoritet av de svarande anger att situationen för de grundläggande betaltjänsterna förändrats under senaste fem åren, till det bättre och/eller till det sämre.

Många upplever det svårare att betala för sig då de digitala betaltjänsterna ökat och kontanthantering minskat. Det finns färre ställen för kontantuttag och samtidigt har fler butiker och andra verksamheter minskat användandet av kontanter som betalningsmedel. Några tycker att det är lättare att hantera kontanter då man slipper koder och övrig teknik runt tjänsterna. Digitaliseringens sårbarhet i samhället lyfts fram. Man menar att kontanter måste få finnas kvar.

Det har blivit färre uttagsautomater och banker som hanterar kontanter. Antalet platser att betala räkningar över disk har också minskat hos banker, och helt och hållet försvunnit hos andra ombud. Det är svårare att lösa in uttagsavier. Det har blivit nödvändigt att bli mer digital, utan valfrihet. Personer utan digitala tjänster och kunskap om dessa är till stor del utestängda från samhället. Bankernas personliga service och öppettider upplevs blivit sämre. Det är dyrt och svårt att utföra banktjänster annat än digitalt. Samhället har blivit svårare för många äldre och de med vissa funktionsnedsättningar.

Samtidigt lyfts det fram att det blivit enklare att betala fakturor och genomföra övriga betalningar. Nya bättre tjänster har tillkommit. Det har

blivit smidigare att genomföra betaltjänster allteftersom kontanthantering minskat. Mindre pappershantering upplevs som positivt. Internetbank, kort, Swish, med flera tjänster, upplevs fungera mycket bra.

Här följer några citat hämtade från enkätundersökningen:

- "Kontanter är grundläggande. Att fysiska butiker slutar ta emot lagliga betalmedel är inte acceptabelt".
- "Man behöver vara datorkunnig, ha en smartphone och BankID för att kunna legitimera sig och vara med i dagens samhälle. Vår åldersgrupp har svårt att hantera detta".
- "Alla utifrån sina behov och kunskap ska själv få bestämma hur de vill betala sina räkningar. Alla hänger inte med i den digitala utvecklingen. Det måste finnas en valfrihet".
- "Digitala tjänster kan faktiskt inte användas av alla. Det gäller framför allt de som fått nedsatt syn som äldre. Används manuella tjänster tas orimligt höga avgifter ut".
- "Det känns väldigt osäkert att bara förlita sig på det digitala. Vad händer vid ett krig eller större dataintrång?".
- "Driver en gårdsbutik med självbetjäning. Alla besökare, svenskar och utländska kunder, använder inte Swish. Vi måste förlita oss på kontanter och att de blir kvar".
- "Färre butiker och restauranger tar emot kontanter, vilket är positivt då risken för svarta eller förfalskade pengar minskar. Kontantfritt känns tryggare".
- "Digitalt funkar alltid. Förstår inte varför man ska betala räkningar över disk eller ta ut kontanter. Finns alternativ som är smidigare och billigare".

Enkätundersökningen visar vidare att en majoritet av de svarande använder internetbanken och autogiro för att betala räkningar. Brevgirot används däremot i begränsad omfattning.

Störst andelen av svaranden upplever inga problem med att ta ut kontanter från uttagsautomater eller att betala räkningar digitalt.

Majoritet av svaranden anger problem med att ta ut kontanter från bankkontor samt anger ett stort problem med att betala räkningar över disk på bankkontor eller via ombud.

Majoriteten av svaranden anger att tillgången till betaltjänster är tillfredsställande för dem.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under senaste året har ett par förändringar skett vad gäller länets infrastruktur för kontanthantering. Två uttagsautomater har försvunnit, en i Karlshamn och en i Sölvesborg. Samtidigt har två automater räddats

kvar efter protestaktioner, en i Bräkne-Hoby i Ronneby kommun samt en automat på Blekingesjukhuset i Karlskrona. En insättningsautomat har försvunnit i Karlskrona.

Det finns år 2023 58 serviceplatser i länet där det är möjligt att göra kontantuttag via uttagsautomat (37), bankkassa (8) eller andra ombud (19). Andra ombud avser uttag i kassan hos ICA-handlare.

År 2022 fanns det 60 serviceplatser för kontanter i länet. Servicen uttagsautomat och uttag via andra ombud finns i samtliga kommuner. Servicen bankkassa finns i Karlshamns, Sölvesborgs och Olofströms kommun. Denna service upprätthålls endast av Sparbankerna.

Det finns i länet 16 serviceplatser²⁶ för betalningsförmedling med tjänsterna bankkassa med kort (betalning på bank via betalkort), 16, och bankkassa med kontanter (betalning på bank med kontanter), 8. År 2022 fanns det 17 serviceplatser. Tjänsterna utförs uteslutande av bankerna. Minskningen mellan åren avser en bank som upphört med tjänsten bankkassa med kontokort.

I länet finns det 16 serviceplatser för dagskassahantering därav 11 med tjänsterna servicebox, 4 med insättningsautomat samt via bankkassa 3 platser. År 2022 fanns det 17 serviceplatser. Tjänsterna finns i samtliga kommuner vad gäller serviceboxar. Insättningsautomater finns i Karlskrona, Ronneby och Karlshamns kommun, samt finns tjänsten bankkassa i Sölvesborgs och Karlshamns kommun.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgången till fast bredband i form av fiber fortsätter att öka i länet och i samtliga kommuner. Andelen anslutna hushåll i länet ökade mellan oktober 2021 och oktober 2022 från 93,7 procent till 97,2 procent. Motsvarande siffror för riket är 94,8 procent respektive 96,8 procent. Siffrorna från PTS inkluderar även de hushåll som bor i omedelbar närhet till fiber och med möjlighet att skaffa detta.

Tillgången till fiber för arbetsställen i länet har likaså ökat, och i samtliga kommuner. Andelen anslutna arbetsställen i länet ökade mellan oktober 2021 och oktober 2022 från 91,9 procent till 96,7 procent. Motsvarande siffror för riket är 91,8 procent respektive 94,7 procent. Siffrorna från PTS inkluderar även de arbetsställen som finns i omedelbar närhet till fiber och med möjlighet att skaffa detta.

I länet utförs aktiviteter som ska verka för digitalt deltagande och som kan relateras till betaltjänster. Här följer några exempel från länens

²⁶ En serviceplats kan innehålla kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassainsättning i flera olika former och med hjälp av flera olika huvudmän.

bibliotek:

IT-vägledning, om hur sociala medier, laptop och mobiltelefoner med mera fungerar, teknikkfika på temat ”hur funkar en smarttelefon” samt ”kom i gång med din mobil och surfplatta”.

Karlskrona kommun deltog i den nationella temadagen Digitalidag, där det på stadsbiblioteket och i dess Digidelcenter bland annat förelästes och förevisades om olika digitala tekniker och hjälpmedel. Där visades till exempel hur mobilt bank-ID fungerar, samt förelästes om IT-säkerhet. Aktiviteter genomfördes även i andra kommuner i länet under denna dag.

Vidare så bedriver studieförbunden utbildningar som vill öka den digitala kunskapen. Studieförbundet Vuxenskolan har studiecirklar i datorkunskap, surfplatta och smarta telefoner. Även ABF bedriver liknande utbildningar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året inte genomfört några stöd- eller utvecklings-insatser inom området betaltjänster. Tidigare år har både fysiska och digitala utbildningar om digitala betalningar genomförts i länet, med länsstyrelsen som anordnare tillsammans med ett utbildningsföretag.

Utbildningarna har främst vänt sig mot pensionärsföreningar och har bland annat handlat om hur appar som Swish, BankID och bankappar nedladdas och fungerar, samt hur QR-koder används. Utbildningen har även belyst digital säkerhet.

Då vi märker att det finns ett fortsatt behov av att lära mer om digitala tjänster, knutet till betaltjänster, kommer under nästa år utbildningsinsatserna att återupptas. Utbildningarna kommer främst vara fysiska.

Länsstyrelserna i Södermanland, Kalmar, på Gotland och i Blekinge tog gemensamt för några år sedan fram utbildningsfilmer om digitala betalningar. Ett arbete med att ta fram nya filmer har inletts inom länsstyrelsernas nationella arbetsgrupp för utbildningar inom betaltjänster. Filmerna blir troligtvis färdigställda i början av nästa år.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

De grundläggande betaltjänsterna kommer att fortsätta utvecklas vad gäller digitala betalningar. Allt fler kommer att nyttja tjänsterna. Behovet av digital kompetens blir allt viktigare. Det kommer dock fortsatt finnas människor som av olika skäl inte kan utnyttja tekniken och som behöver stöttning i detta.

Kontantanvändningen kommer att fortsätta minska, både hos privatpersoner och hos andra verksamheter. Behovet och kravet att på ett tillfredsställande sätt få tillgång till kontanter och kunna använda dem som betalningsmedel består dock, likväl som möjligheten att ha tillgång till andra traditionella betalnings-alternativ som till exempel brevgiro.

Tillgången till kontanter som betalningsmedel som säkerhet vid olika kriser i samhället, till exempel störningar i el-infrastrukturen, kommer fortsatt uppmärksammas.

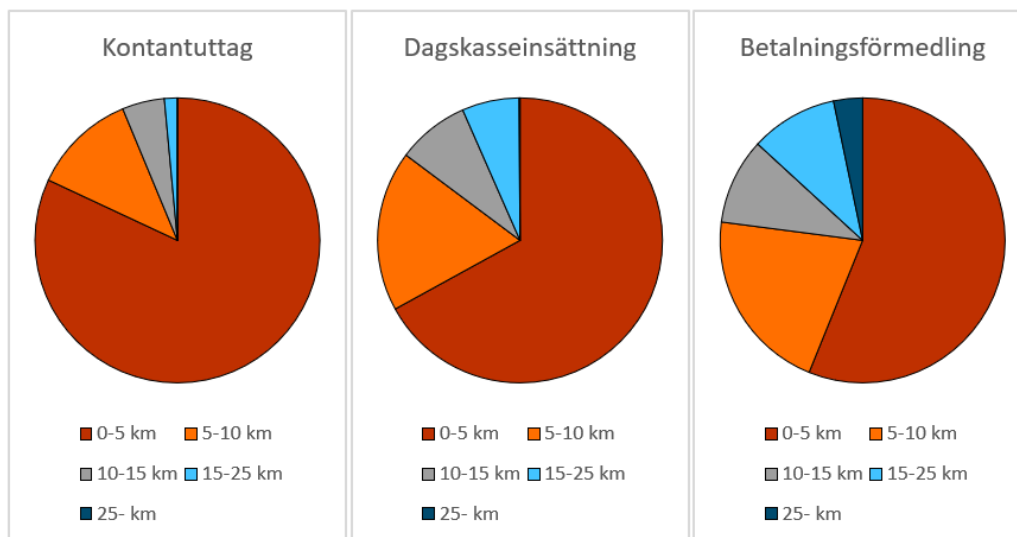
Den stora utmaningen framöver blir att inkludera så många som möjligt i den digitala utvecklingen och på så sätt motverka en digital klyfta. Det kommer bli än svårare att stå utanför utvecklingen då de digitala tjänsterna fortsätter att utvecklas och användas, inom den privata sektorn och den offentliga. Det kommer finnas ett fortsatt behov av personlig service och utbildningsinsatser knutet till betaltjänster.

Länsstyrelsen anser att det finns ett fortsatt stort behov av att bevaka utvecklingen inom de grundläggande betaltjänsterna. Det bör även fortsättningsvis finnas möjligheter till regionala stöd- och utvecklingsinsatser av olika slag.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg

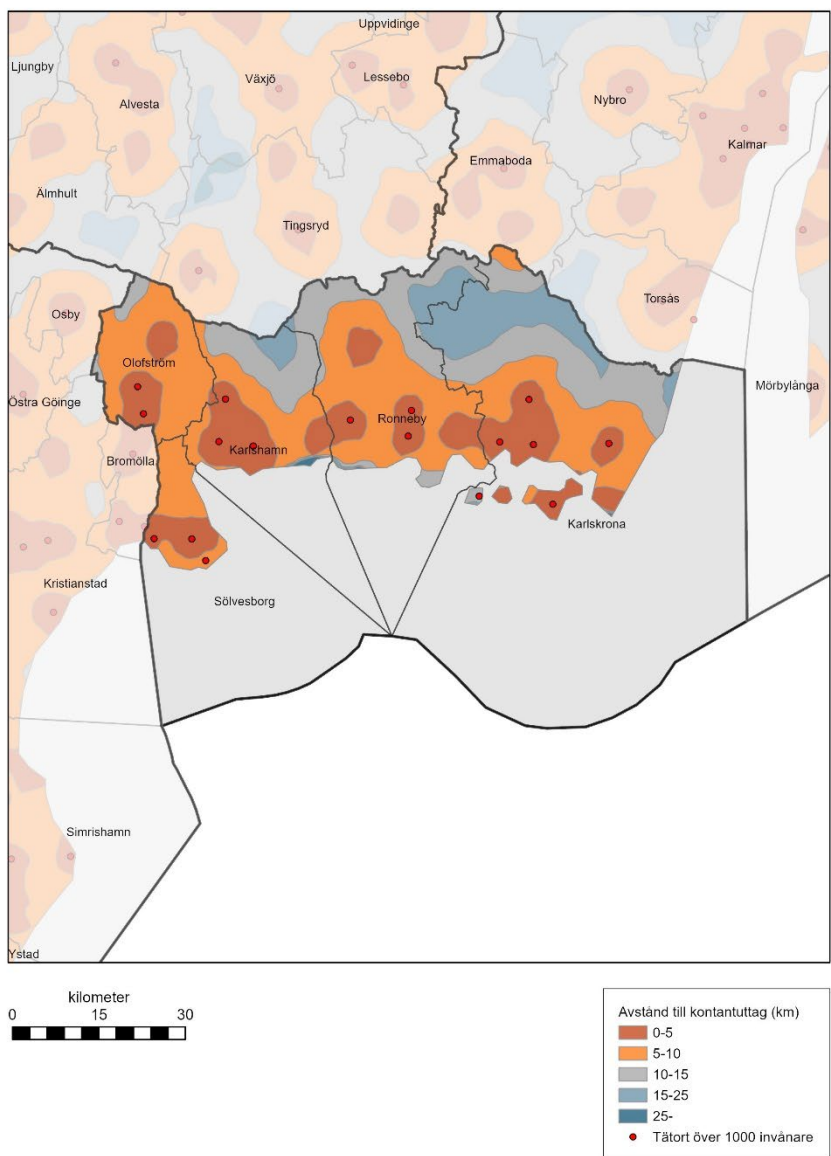
Diagram Blekinge län

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



Karta Blekinge län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källa: Pipo's Serviceanalys.





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Dalarnas län har sammantaget planat ut på en nivå som är mycket låg jämfört med situationen för några år sedan. Då antalet serviceutförare minskat är det viktigt att ha individers förmåga och preferenser i åtanke i bevakningsarbetet och i de insatser som görs. Det är mycket svårt att upprätthålla det mål som uttrycks i lagstiftningen om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser (förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster).

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

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

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

Troligen har de senaste årens minskade tillgänglighet till grundläggande betaltjänster bromsats upp av att nya uttags- och insättningsautomater satts upp som en följd av de stora kreditinstitutens nya ansvar att tillhandahålla möjligheter till kontantuttag och dagskassainsättning.

Service har försvunnit helt på många orter och på de orter som fortfarande har service återstår endast ett serviceställe, vilket innebär en sårbarhet då situationen på kort tid kan förändras, exempelvis genom centrala beslut om att stänga bankkontor.

Situationen skiljer sig också åt i hög grad beroende på typ av grundläggande betaltjänst och vilken serviceform av respektive grundläggande betaltjänst som avses. Framför allt är det möjligheterna till hantering av kontanter över disk som minskat kraftigt och då särskilt för dem som inte är bankkunder och av olika skäl nekas bankkonto.

Numera saknas service vad gäller grundläggande betaltjänster till stor del även i Dalarnas större orter. Bedömningen är därför att tillgången på grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag i Dalarnas län.

Det finns ett behov av statliga stödinsatser i länet för tillhandahållare av grundläggande betaltjänster finansierade genom betaltjänststöd där marknaden själv inte tillgodoser servicebehovet. Det stora problemet är idag att det finns få eller inga aktörer (beroende på vilken betaltjänst och serviceform det handlar om) som kan leverera de grundläggande betaltjänsterna.

Antalet serviceställen är flest för kontantuttag, medan antalet serviceställen är betydligt färre för dagskassehantering och minst är antalet serviceställen för betalningsförmedling.

I dagsläget saknar en kommun i länet (Orsa) helt dagskassehantering och två kommuner saknar helt betalningsförmedling (Orsa och Älvdalen).

Årets bevakningsarbete

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

En annan viktig del i bevakningsarbetet är kontakter och samtal med nuvarande och potentiella framtida betaltjänstombud på orter som drabbats eller riskerar att drabbas av nedläggningar av befintliga ombudslösningar.

Arbetet har även bestått av att följa lokala, regionala och nationella forum med diskussioner och inlägg kring frågor som är kopplade till grundläggande betaltjänster. Deltagande i olika möten, seminarier med mera är till stor hjälp i arbetet med kartläggningen av grundläggande

betaltjänster. Det sker också ett samarbete med Region Dalarna, som har ansvaret för Dalarnas Regionala Serviceprogram.

Under årets arbete har det återigen tydligt visat sig att det finns en tudelning i samhället där flertalet alltmer använder de digitala lösningarna, medan andra befinner sig i olika grader av digitalt utanförskap och kan ha stora svårigheter att hantera betaltjänster när kontanthantering minskar. Det bedrivs olika utvecklingsprojekt för att minska det digitala utanförskapet. Dessa bidrar dock inte till måluppfyllelsen vad gäller uppdraget grundläggande betaltjänster eftersom detta främst handlar om att upprätthålla de analoga tjänsterna knutna till kontanthantering i samhället.

Betaltjänstsituationen i länet

I de större orterna i Dalarna (Falun, Borlänge, Mora, Ludvika, Avesta) har tillgången på grundläggande betaltjänster tidigare varit relativt god. Här har vanligen funnits marknadsmässiga lösningar, flera olika aktörer och mer än ett bankkontor på orten. Numera saknar de flesta bankkontor grundläggande betaltjänster, alternativa lösningar har till stor del försvunnit och tillgången till återstående service minskat.

I södra Dalarna och Siljans-området har lokala sparbanker en fortsatt närvaro och erbjuder ofta än så länge grundläggande betaltjänster till sina kunder.

Infrastrukturen för kontanthantering

I samtliga kommuner i länet finns fortfarande någon form av möjlighet till kontantuttag och dagskasseinsättning. Betalningsförmedling finns i någon form i alla kommuner utom två (Orsa och Älvdalen), även om en del av kommuninvånarna kan ha långa avstånd till service då flera kommuner har stor geografisk utsträckning.

| Servicetyper Serviceform | Antal kommuner |
|------------------------------------|-----------------------|
| Kontantuttag | 15 |
| Uttagsautomat | 15 |
| Över disk hos ombud | 15 |
| Bankkassa | 6 |
| Dagskasseinsättning | 15 |
| Servicebox | 15 |
| Insättningsautomat | 12 |
| Bankkassa | 2 |
| Över disk hos ombud | 2 |
| Betalningsförmedling | 13 |
| Bankkassa med kort | 13 |
| Bankkassa med kontanter | 6 |
| Över disk hos ombud | 2 |

Tabell över antalet kommuner där olika servicetyper respektive serviceformer finns. Det finns 15 kommuner i Dalarnas län.

Det finns flera orter i Dalarnas län med i storleksordningen 1000 6000 invånare som helt eller delvis saknar grundläggande betaltjänster och för vissa serviceformer gäller det betydligt större orter än så. Exempelvis finns möjligheten till betalningsförmedling utan eget bankkonto på endast två orter i hela länet (Falun och Borlänge). För orter som saknar grundläggande betaltjänster finns ofta servicen tillgänglig i relativt närbelägna samhällen. Om servicen försvinner även från dessa kan med kort varsel stora luckor i täckningsgrad och infrastruktur uppstå och många människor drabbas av minskad tillgänglighet.

| Serviceform | 2023 | 2022 | 2018 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Kontantuttag | 108 | 109 | 147 |
| Uttagsautomat | 65 | 68 | 85 |
| Över disk hos ombud | 47 | 46 | 55 |
| Bankkassa | 6 | 6 | 21 |
| Dagskasseinsättning | 40 | 34 | 55 |
| Servicebox | 19 | 18 | 26 |
| Insättningsautomat | 17 | 13 | 11 |
| Bankkassa | 2 | 2 | 6 |
| Över disk hos ombud | 2 | 1 | 17 |
| Betalningsförmedling | 26 | 24 | 59 |
| Bankkassa med kort | 24 | 23 | 42 |
| Bankkassa med kontanter | 6 | 6 | 21 |
| Över disk hos ombud | 2 | 1 | 17 |

Tabell över antalet serviceplatser i Dalarnas län över tid.

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

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

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

Det finns flera aktörer, exempelvis bibliotek, pensionärsorganisationer och studieförbund, som arbetar för att minska det digitala utanförskapet

och för att få fler personer digitalt delaktiga, exempelvis i målgrupperna nyanlända, äldre och funktionsnedsatta. Detta arbete är lovvärt, men ligger utanför uppdraget kring grundläggande betaltjänster. Grundläggande betaltjänster handlar om att upprätthålla möjligheterna att använda kontanter, vilka förstås är analoga.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen bevakar utvecklingen i länet och har vid behov diskussioner med aktörer, exempelvis butiker eller kommuner, om möjligheter att få till lösningar för grundläggande betaltjänster. För vissa orter i länet är bedömningen att befolkningsunderlaget och behovet är för litet för att statliga stödinsatser ska kunna motiveras. Flera orter i Dalarna skulle kunna vara aktuella för betaltjänststöd och Länsstyrelsen kommer att ha fortsatt dialog med aktörer i länet kring ombudslösningar, men i praktiken är det efter Kassagirots nedläggning hösten 2022 svårt att finna aktörer som kan leverera de grundläggande betaltjänster som behövs. För närvarande finns bara en tillhandahållare med betaltjänststöd för grundläggande betaltjänster kvar i länet (dagskasseinsättning i Djurås). Under tidigare år har det funnits fler (i början av 2022 fanns det fem). De har fyllt en viktig funktion för att upprätthålla kontantinfrastrukturen, även om antalet utförda tjänster har minskat över tid.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

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

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

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

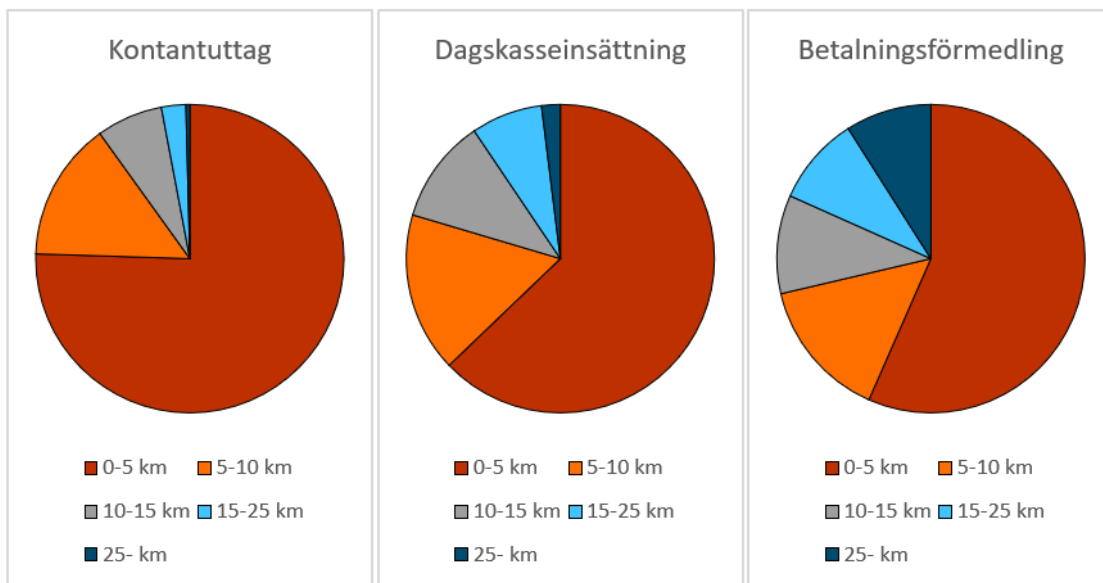
Utvecklingen inom betaltjänstområdet och den minskande kontantanvändningen påverkar och utmanar också i grunden

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Michael Persson

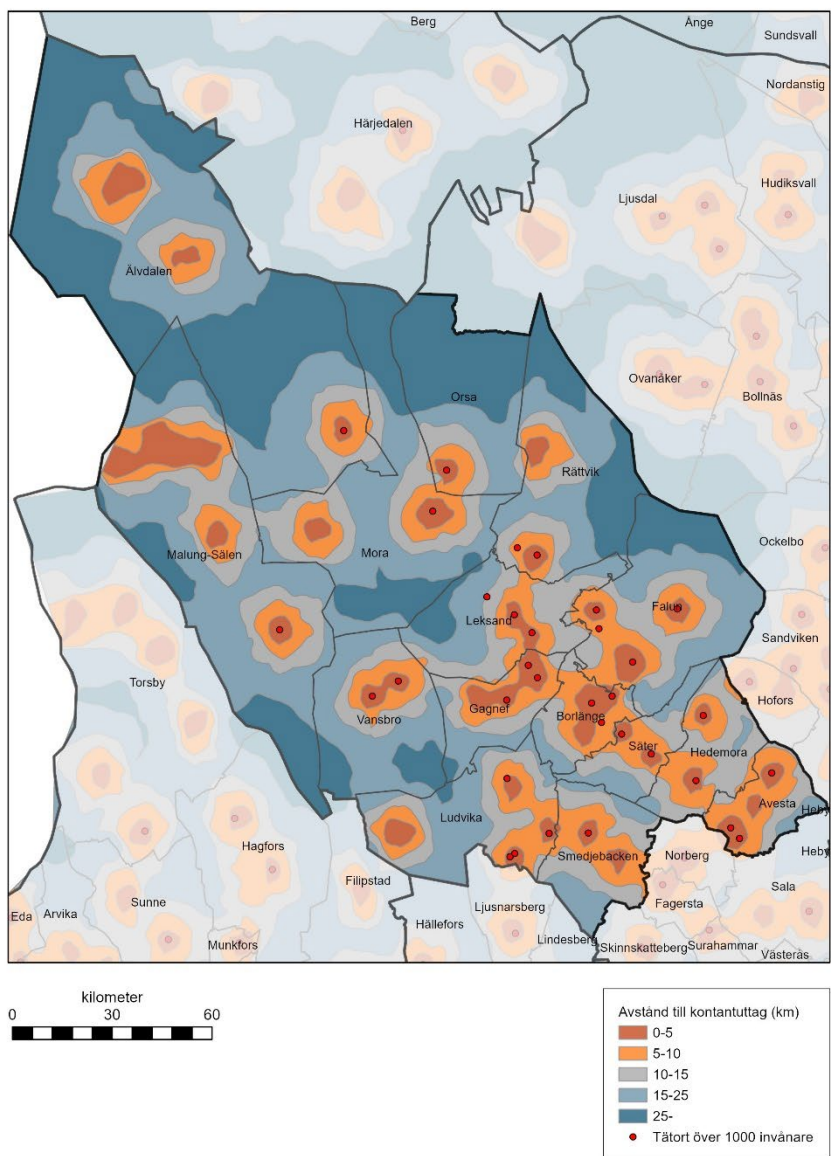
Diagram Dalarnas län

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



Karta Dalarnas län

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





Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen har i sin bevakning av de grundläggande betaltjänsterna föregående år lyft brister. Det finns begränsningar i att betala räkningar för de som saknar betalkonto och de personer som använder kontanter upplever att de blir mer och mer begränsade då storbankerna inte längre hanterar kontanter och alla affärer tar inte emot kontanter.

Begränsningarna kvarstår även i år. Utifrån årets bevakningsarbete görs bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande.

Tillgången till kontantuttag och dagskasseinsättningar finns i alla större orter på Gotland. Dagligvarubutikerna är idag en viktig del av kontantinfrastrukturen då de flesta fortsatt tar emot kontanter samt erbjuder uttag av kontanter i möjlighet efter tillgång. Procentuellt är det få personer som använder sig av kontanter och manuella betalningssätt, det är dock en stor grupp som fortsatt behöver kunna betala kontant och ta ut kontanter.

Många personer behöver praktisk hjälp och det finns ett behov av att det finns möjlighet att få hjälp med betalningar oavsett om det är fysiskt eller digitalt. De digitala betalningssätten och BankID underlättar för många samtidigt som möjligheten att betala försämras för de som inte är digitala.

Årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har utförts genom omvärldsbevakning i media och intervjuer med representanter från företag, föreningar och privatpersoner. Statistik gällande de grundläggande betaltjänsterna finns i den webbaserade tjänsten Pipos Serviceanalys som Tillväxtverket administrerar. En digital enkät har använts för att få in svar på hur betaltjänstsituationen upplevs i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Det är fortfarande ett problem att betala räkningar på Gotland för de som saknar betalkonto. Uppsala universitet informerar om att deras utländska studenter på Gotland inte kan betala sina räkningar innan de har hunnit få sitt personnummer och kunnat ansöka om bankkonto. Universitetet hyr en betalterminal i början av terminen för att studenterna ska kunna betala sina räkningar med betalkort. De informerar även om att det är ett problem att det inte finns möjlighet att växla valuta på Gotland. Behöver studenter växla valuta måste de resa till Stockholm, vilket både är tidskrävande och kostar pengar.

Till Gotland har det kommit personer från Ukraina som omfattas av massflyktdirektivet. Då de får samordningsnummer och inte ett fullständigt personnummer kan de inte ansöka om BankID. När de inte kan identifiera sig med Bank-ID begränsar det dem vid användandet av samhällstjänster hos Region Gotland, 1177 och applikationer till smarta telefoner som används inom bland annat skolan. Det är även svårt att betala för köp online när det inte går att identifiera sig med BankID. Bankkonto och bankkort med begränsade funktioner gör det svårt att sända pengar till Ukraina, det går inte att sända pengar från banken eftersom Ukraina är utanför EU. Det finns applikationer att ladda ner för att sända pengar men med bankkort med begränsade funktioner och utan bank-ID, fungerar det inte att sända betalningar via dessa tjänster. BankID underlättar även registrering av mobilabonnemang.

Bedrägerier är ett fortsatt stort problem, många har under året blivit drabbade av bedrägerier enligt artiklar på helagotland.se. De som genomför bedrägerierna är skickliga på att manipulera tjänster, till exempel genom att sända ut sms som ser ut att komma från en varubutik eller en person ringer upp från ett nummer som ser ut att tillhöra den utsattes bank. De som ringer är väldigt trevliga och övertygande och det är lätt att tro dem som ringer. De som använder sig av digitala tjänster ska inte behöva vara oroliga för att bli utsatta för brott vid användandet av dem. Säkerhet är en viktig fråga för att få fler att bli digitala. Finns det risk att bli utsatt för bedrägerier begränsar det personer att våga bli digitala.

Under året stängdes ytterligare två bankomater i Visby. Bankomater som varit placerade i utkanterna av Visby stängs och de som vill ta ut pengar hänvisas till en uttagsautomat som är centralt placerad i Visby. Antalet uttagsautomater har minskat och glesats ut ytterligare. Ingen bank i Visby hanterar kontanter och möjligheten att betala räkningar finns inte på Gotland för de som saknar betalkonto. Inom Länsstyrelsens kartläggning för funktionshinderuppdraget har också uppmärksamats att tillgången till kontanter i samhället är dålig, då antalet uttagsautomater har glesats ut. För de personer som är äldre eller har

funktionshinder är det negativt då de har svårt att ta sig längre sträckor för att ta ut kontanter. Flera enkätsvar belyser problem med bankers och affärers kontanthantering samt öppettider.

- ”Det är få banker som hanterar kontanter, vet knappt om någon i Visby gör det ens längre? Har inte varit ett problem för mig senaste året men har varit ett problem när jag behövt hjälpa äldre släktingar”.
- ”Bankens mycket begränsade öppethållande. Lång väntetid/kötid”.
- ”Bankernas och vissa affärers ovilja att hantera kontanter. Upplever dock att mindre företag (butiker) ofta är mera hjälpsamma trots att det i många fall innebär en kostnad för den aktuella affären”.

Allt fler tjänster blir idag digitala det går till exempel att ladda ner en applikation i en smart telefon för att betala parkeringsavgift eller en applikation för att köpa en bussbiljett. Nya digitala tjänster som förenklar för många, innebär att det blir svårare och svårare för de som inte är digitala. Har du ingen smarttelefon är det svårt att ladda ner en applikation till den. Vilket framkom av den digitala enkät som länsstyrelsen genomförde.

- ”Digitala betalningar kräver teknik som alla inte har. T ex blev min pappas dator för gammal för att kunna installera nytt BankID. Datorn funkar ännu bra för hans behov (förutom detta) och han har ingen smartphone eller platta, vill heller inte ha. Nu har vi löst det med att han har fått min gamla smartphone men alla har ju inte den möjligheten att få en avlagd telefon - eller stöd att lära sig att hantera den”.
- ”Känner en stor oro för att all betalning blir digitaliserad. Märker hur svårt: omöjligt det är för min åldriga mor att över huvud taget betala när hon inte har Swish”.
- ”Det är ett problem att det krävs en smartphone/dator/platta av hyfsat ny modell. Det blir exkluderande för flera grupper i samhället men känns också väldigt osäkert ur ett krisberedskapsperspektiv”.

Infrastrukturen för kontanthantering

Enligt Pupos Serviceanalys finns det 34 platser på Gotland där det går att ta ut kontanter, av dessa är det 2 bankkontor, 16 uttagsautomater samt 16 ICA-butiker. Sparbanken Gotland som har sina kontor på landsbygden i Roma och Hemse är de enda bankkontoren på Gotland som ännu hanterar kontanter i sina kassor. Övriga bankkontor har slutat med hantering av kontanter. I Visby finns det inget bankkontor som hanterar kontanter. Antalet uttagsautomater har blivit färre sedan föregående år.

Andelen personer på Gotland som har längre än 10 km till närmaste kontantuttag är samma som föregående år, 13,5 procent. Det är färre

uttagsautomater i Visby jämfört med föregående år. I länet är det ingen person som har längre än 25 km till närmaste kontantuttag.

ICA-butiker ingår sedan 2021 som serviceplats för kontantuttag. Finns det inga kontanter i kassan är det svårt att tillgodose efterfrågan, är det en aktivitet i närheten som en marknad kan det vara många som vill ta ut kontanter samma dag. Dagligvarubutikerna tar i stor utsträckning fortfarande emot kontanter vid köp.

Möjlighet att sätta in kontanter för företag och föreningar finns på 10 platser på Gotland. Loomis Servicebox finns på fyra platser på ön, fyra bankomater med möjlighet till insättning samt Sparbanken Gotlands två bankkontor. Insättningsautomater finns i Visby, Fårösund och numer även i Hemse och Slite där det går att sätta in sedlar till bankkonto. De nya insättningsautomaterna har bidragit till att antalet platser att sätta in kontanter har ökat från föregående år.

Statistik visar att det är 2,6 procent av befolkningen på Gotland som har längre än 25 kilometer till närmsta plats där det går att sätta in dagskassor. Dagskassehantering erbjuds i de större orterna på Gotland.

Räkningsbetalning för de som har bankkonto, erbjuds vid respektive bank på sex platser på Gotland. Det är bara möjligt för de som är kund i banken att betala sina räkningar där. Det är endast Sparbanken Gotland som erbjuder möjlighet att betala räkningar kontant.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Andelen personer på Gotland som har tillgång till fast bredband via fiber är cirka 87 procent enligt statistik från PTS. Det finns fortfarande områden på Gotland med bristfällig täckning framför allt för mobiltelefoni. Det kopparbaserade telefonnätet har fortsatt stängas ner under 2023 och bredband via ADSL är inte längre tillgängligt. Idag görs de flesta betalningar digitalt via mobilen eller dator. För de som inte har bredband via fiber kan detta leda till att den bristfälliga täckningen för mobiltelefoni i vissa områden begränsar möjligheten att betala.

Under året har det varit stort fokus på beredskap i civilsamhället, inte minst på grund av Gotlands läge i Östersjön. Flertalet informationsinsatser och utbildningar med koppling till beredskap har genomförts. Det har lyfts att det är bra att ha kontanter hemma i mindre valörer. Det är viktigt att betalningar fungerar i samhället när det inte är kris och att det finns en beredskap för att fungera när störningar uppstår. Det är angeläget att utbildningar och insatser för digital delaktighet fortsätter parallellt med andra aktiviteter.

Det pågår flera arbeten i länet med digital delaktighet. Region Gotland erbjuder via biblioteken utlån av surfplattor samt surfsupport för

smartphone, dator och surfplatta. Utbildningar inom digitala tjänster erbjuds regelbundet via olika organisationer och föreningar.

Det finns flera initiativ med information för att motverka bedrägerier. Polisen har under året sänt ut bedrägerivarning via vykort till alla personer över 70 år i hela landet för att öka medvetenheten mot bedrägerier. De har även information på sin hemsida och regelbundna inlägg i sociala medier för att uppmärksamma personer på hur de kan undvika bedrägerier. Bankerna har ett initiativ som heter Svårlurad där flera banker har gått ihop och har information om hur du skyddar dig mot bedrägerier. Budskapet är att en bank eller polis aldrig ringer upp en person och ber om kontouppgifter eller att logga in med BankID.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Stöd har under året getts till två uttagsautomater i länet enligt förordning (2014:139) om stöd för tillhandahållande av grundläggande betaltjänster. Utagsautomaterna är placerade i Stenkyrka på norra Gotland och Katthammarsvik på östra Gotland. Både Stenkyrka och Katthammarsvik är orter där det är mer än två mil till nästa uttagsmöjlighet av kontanter. Utagsautomaterna bidrar till att det inte är någon person i länet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Simulering i Pupos visar på att om båda uttagsautomaterna som får stöd tas bort kommer cirka 500 personer få längre än 25 kilometer till närmaste möjlighet att ta ut kontanter. Gruppen som har 15 till 25 kilometer ökar med cirka 1 500 personer. Av de som bor på landsbygden är andelen äldre högre än i städerna. Äldre personer är en grupp som gärna använder kontanter i större utsträckning.

Länsstyrelsen har samverkat inom de grundläggande betaltjänsterna genom dialog med Region Gotland, banker, föreningar och enskilda. I ett möte där alla banker på Gotland var inbjudna, diskuterades frågor om de grundläggande betaltjänsterna samt betänkandet Staten och betalningarna, SOU 2023:16.

Länsstyrelsen i Gotlands län har fortsatt sitt samarbete med länsstyrelserna i Blekinge län, Kalmar län och Södermanlands län. Inom samarbetet finns möjlighet att genomföra utbildningar inom digitala betalningar utifrån ett utbildningsmaterial som tagits fram gemensamt. Utbildningsmaterialet finns som manualer att skriva ut på länsstyrelsens hemsida där finns även filmer för att illustrera hur det fungerar att installera BankID, Swish och bankappar. Manualer för att komma i gång med betaltjänster finns på flera språk.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

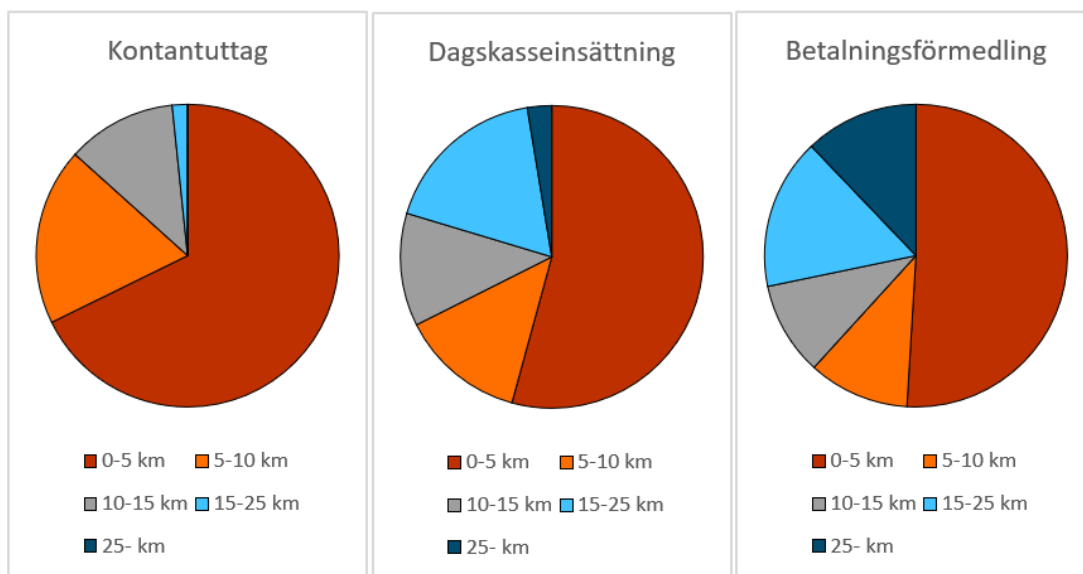
Det har inte kommit någon lösning på problemet som uppstod redan föregående år att de som saknar betalkonto inte kan betala räkningar. Det är en central fråga att se på lösningar för de personer som inte kan betala eller har svårt att betala. Många av de personer som inte är digitala får idag hjälp med sina betalningar. Alla personer har inte anhöriga som kan hjälpa till när de får problem. Det är lätt att hamna i beroendeställning till någon annan. Det är angeläget att det finns personlig hjälp att få för de personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap och inte kan betala digitalt.

Kontanter är fortsatt ett grundläggande betelsätt och det är viktigt att det går att betala med kontanter om alla ska kunna betala. Det är nödvändigt att infrastrukturen för kontanthantering inte fortsatt glesas ut, att butiker fortsätter ta emot kontanter, uttagsautomater finns samt transporter och hantering av kontanter upprätthålls.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ylva Tevell.

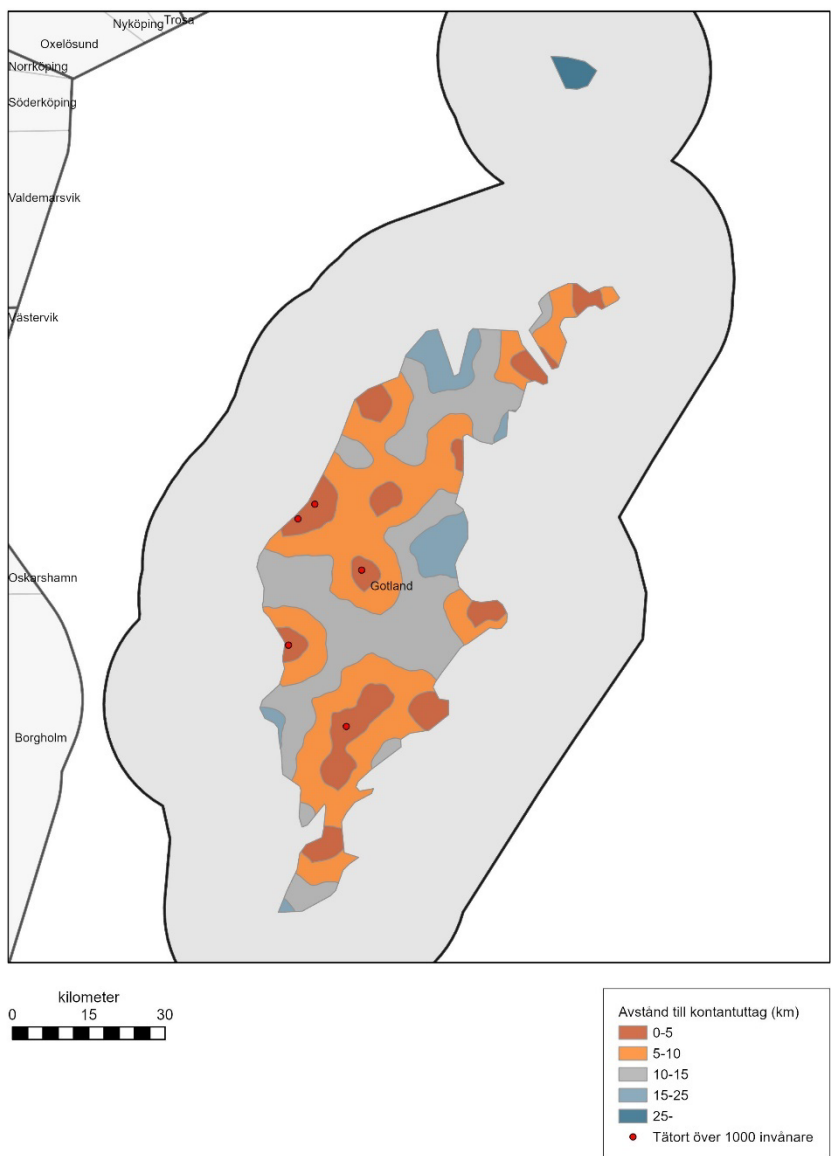
Diagram Gotlands län

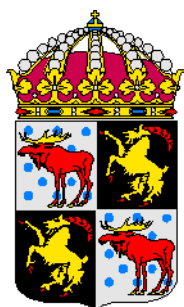
Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskassainsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pupos Serviceanalys.



Karta Gotlands län

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





Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i Gävleborgs län. Länet är relativt glest befolkat vilket innebär ett för litet befolkningsunderlag för att vinstdrivande aktörer ska anse det lönsamt att bedriva betaltjänstverksamhet i många delar av länet. Grupperna äldre, funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända har särskilt svårt att använda tillgängliga betaltjänster. De grupperna har också störst behov av personlig service över disk vilket är något som minskar. Människor som av olika anledningar inte har tillgång till betalkonto hamnar i en mycket besvärlig och utsatt situation eftersom de inte längre finns någon möjlighet att betala räkningar kontant.

Jämfört med föregående år är tillgången till grundläggande betaltjänster något förändrad. Möjligheten till kontantuttag har minskat i tre av länets kommuner medan den ökat i en kommun. Ställen för dagskassainsättning har ökat i två kommuner och minskat i en kommun. Det finns ingen möjlighet till betalningsförmedling alls i tre av länets kommuner och ingen möjlighet till betalningsförmedling via bankkassa med kontanter i nio av länets tio kommuner. I en kommun har ett ställe för betalningsförmedling tillkommit i form av en bankkassa för konto/kort.

Att ungefär en tredjedel av hushållen och företagen i länets glesbygd inte har tillgång till fast och snabbt bredband liksom att mobiltäckningen har stora brister försämrar möjligheterna att använda digitala betaltjänster.

För att målet om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser ska uppnås krävs stora förändringar så att alla invånare får tillgång till grundläggande betaltjänster i hela länet såväl ur ett individ- som ett krisperspektiv. Exempelvis kan riktade insatser behöva ges till de människor som inte har möjlighet att betala kontantlöst och/eller har svårt att använda digitala betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Bevakning har skett genom enkätundersökningar, telefonintervjuer, deltagande på 60plusmässan i Gävle, omvärldsbevakning och analys med hjälp av Tillväxtverkets verktyg Pupos serviceanalys.

Medverkan har skett på nationell betaltjänstkonferens, möten med processledare samt serviceråd som samlar aktörer inom kommersiell service i länet och arrangeras av Region Gävleborg.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är inte god vilket beror på otillräcklig fysisk tillgång till betaltjänster och svårigheter för de särskilda grupperna²⁷ att använda tillgängliga betaltjänster.

Den otillräckliga fysiska tillgången beror på den minskade kontanthantering i samhället som försvagar kommersiella aktörers incitament att erbjuda kontanttjänster. Den beror också på att delar av länet utgörs av glesbygd som ger ett för litet befolkningsunderlag för att vinstdrivande aktörer inom betaltjänstområdet ska se dessa områden som lönsamma att verka i. Staten täcker inte i tillräcklig omfattning upp för avsaknaden av kommersiella aktörer.

Digitala betaltjänster kompenserar delvis för den bristande fysiska tillgången. Det kräver dock en god digital infrastruktur vilket saknas i delar av länet. Även kunskap och teknisk utrustning behövs vilket inte minst de särskilda grupperna i samhället kan sakna. Möjligheten till betaltjänster med personlig service är därför fortsatt av vikt.

"Jag har behövt köpa en padda till en närstående som själv saknar kunskap och ekonomi för att köpa en egen. Jag blir arg över att jag behöver ta en hyfsad stor summa från mina egna pengar, och att det inte finns samhällsstöd för detta. Personen är helt utelämnad till oss för hjälp med allt från att ordna tågbiljett till att betala räkningar. Det känns inte värdigt för någon som annars är fullt frisk, bara fattig. Kan inte fatta att det är Sverige. Främst jobbigt med att uppdateringar sker så ofta, så fort personen hunnit lära sig något så sker en uppdatering och allt ser annorlunda ut på skärmen. Också svårt att hantera oro kring bedrägerier, rädsla för att klicka på länkar mm."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2023

En enkätundersökning visar att äldre och funktionsnedsatta inte tycker att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande och det uttrycks ett missnöje över låg servicegrad hos bankerna främst i form av personlig service över disk. Personlig service behövs bland annat på

²⁷ De särskilda grupperna i samhället utgörs av äldre, funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända.

grund av svårigheter att använda digitala tjänster och brist på BankID.

"Jag jobbar på ett gruppboende där de ej kan ha tillgång till bankid eller swish. Ekonomin sköts oftast av någon anhörig, god man el förvaltare. Problem uppstår vid bokning t ex resa, e-handel av olika slag mm eftersom personal inte kan hjälpa till. Vi får inte lägga ut pengar då. Det begränsar de boendes liv."

Kommentar på 60plusmessa i Gävle 2022

I en enkätundersökning till samordnare för integrations- och flyktingfrågor inom kommunal verksamhet framkommer svårigheter att få tillgång till bankkonto och BankID för asylsökande/nyanlända. Information och utbildning på flera språk för asylsökande/nyanlända efterfrågas.

Svar i enkätundersökningarna visar att det finns personer och verksamheter i länet som har blivit nekade att öppna betalkonton eller blivit av med befintliga betalkonton.

Efter Kassagirots avveckling 2022 finns det inte någonstans i länet att betala räkningar över disk med kontanter. Innan avvecklingen fanns två ombud för Kassagirot. De uppger att tjänsterna fortfarande efterfrågas. Det före detta ombudet i Gävle har kännedom om att personer, främst äldre personer och utländska studenter, som tidigare använt sig av Kassagirots tjänster har fått problem med till exempel betalningsanmärkningar.

Att det inte går att betala kontant för vård hos Region Gävleborg är ett annat försvårande faktum för de som inte har betalkonto. Patientavgifter kan endast betalas via faktura.

"För många nekar kontanter även myndigheter samt sjukhus trots att det är ett lagligt betalningsmedel."

*Svar i enkätundersökning
genomförd av Länsstyrelsen 2023*

Sammantaget kan konstateras att människor som inte har ett betalkonto hamnar i en mycket svår och utsatt situation.

Liksom tidigare år har flertalet svarande i enkätundersökningen uttryckt frustration över kontantfria butiker och inrättningar.

Under 2022 skedde en ökning av kontantuttag på grund av Rysslands invasion av Ukraina. Enligt Bankomat har uttagen minskat med 16 procent under första halvan av 2023 i Gävleborgs län sannolikt beroende på att den krismedvetenhet som uppstod våren 2022 har minskat.

Insättningarna har däremot ökat med 10 procent. Det kan bero på att några insättningsautomater har tillkommit.

I länets nordvästra del är det glest med alla former av betaltjänster. Bankomat installerade under året en uttagsautomat i Los efter att ICA stängde både butik och uttagsautomat i början av förra året. Länsstyrelsen efterfrågade en kombinerad uttags- och insättningsautomat men så blev det inte.

"Vi har ingen möjlighet att sätta in pengar, varken över disk genom automat eller box. Inte heller kan vi ta ut pengar någonstans. Därför har vi anpassat verksamheten så vi inte använder mer kontanter än dem vi får in."

*Svar i enkätundersökning
genomförd av Länsstyrelsen 2023*

En del föreningar och företagare som behöver sätta in dagskassar upplever att det är svårt att göra det. Långa avstånd till insättningsmöjlighet och otrygg upplevelse på grund av rånrisk försvårar. Mynt är särskilt svårt att bli av med eftersom de inte tas emot i insättningsautomat. Nordanstigs kommun är särskilt drabbad som har endast en insättningsautomat. I övriga kommuner är det inte mycket bättre men de har i alla fall även minst en servicebox vardera.

"Vet personer som valt att inte starta förening pga hört om problem hos andra. Har själv lagt en idé på is pga så krångligt med enkla banktjänster som förening! Banker borde skämmas hur de betar sig. Vet föreningar (3 st som jag kan komma på nu) som nekats bankkonto eller behövt betala +5000 kr för att starta upp bankkonto. En förening har valt att ha pengarna på en privatpersons konto och tar medlemsavgifter via privat swish tills att de fått in tillräckligt för att kunna starta ett riktigt bankkonto, men ingen tycker det känns bra eller proffsigt att behöva göra då. Har också hört från en förening som fick bråka med banken för att behålla sitt konto, och tror de lyckades lösa det till slut. Det är tydligt att banker inte vill hantera konton med mindre summor. Detta är ett hot mot demokratin!"

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2023

Av enkätsvar framgår att Rysslands invasion av Ukraina får människor att i högre utsträckning än innan fundera på vad som skulle hända vid en krasch i betaltjänstsystemet. Många svarande anger att de har kontanter hemma i händelse av kris. Det finns dock flera som svarat att de inte har det på grund av att de inte har tagit tag i det än eller för att de inte har råd.

”Jag har inte råd att ha en massa kontanter hemma som jag inte använder/inte kan använda pga få som tar emot. Har typ 200 kr i kontanter. Däremot har jag konton i två banker, men har f n inte råd med två kort som jag haft tidigare. Det är dyrt att ha backup och jag har inte det ekonomiska utrymmet att ha sådana löpande kostnader. Banktjänster har börjat stiga i pris, det behöver regleras bättre!”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2023

Infrastrukturen för kontanthantering

Antal ställen för betalningsförmedling har minskat med 43 procent och kontantuttagsställen har minskat med knappt 14 procent, jämfört med för fem år sedan. För ställen med dagskasseinsättning ses däremot en ökning med drygt 16 procent.

Betalningsförmedling via bankkassa med kontanter finns endast i Hudiksvalls kommun hos Hälsinglands Sparbank men kräver konto i banken. Betalningsförmedling via bankkassa med konto eller kort finns inte längre alls i Hofors, Nordanstigs och Ockelbo kommuner.

Efter Kassagirots nedläggning i Gävle och Ljusdal har länet inte längre några betaltjänstombud för betalningsförmedling med kontanter över disk.

Antal uttagsautomater har minskat något i länet och störst är minskningen i Gävle kommun med fyra stycken. Två kommuner, Nordanstig och Ljusdal, har fått en automat var till under året.

Kontantuttag i bankkassa finns nu endast i två kommuner, Gävle och Hudiksvall. Ljusdals kommun, som tidigare har haft ett ställe, har det inte längre. Kontantuttag över disk hos ombud har ökat med två ställen i länet sedan förra året.

Möjlighet till dagskasseinsättning är fortsatt begränsad. Sätta in dagskassa över disk går inte längre någonstans i länet. Det finns endast serviceboxar och insättningsautomater att tillgå. Alla kommuner har minst en insättningsautomat och alla kommuner utom Nordanstigs kommun har minst en servicebox. Insättningsautomaterna har ökat med två stycken i länet, medan serviceboxarna har minskat med en.

Tre av länets kommuner, Hofors, Ockelbo och Nordanstig, saknar bankkontor. Länsstyrelsen har inte fått några indikationer om förändring vad gäller värdetransporter eller om att aktörer slutat eller börjat ta emot kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I dagsläget har 99 procent av hushållen i tätbebyggda områden i länet tillgång till fast bredband om minst 1 Gbit/s och för företag är

motsvarande siffra 98 procent. Sett till det som benämns glesbygd är det däremot endast 78 procent av hushållen och 81 procent av företagen som har tillgång till 1 Gbit/s. Tillgången till bredband skiljer sig mellan länets kommuner.

Det finns delar av länet som inte har tillfredsställande mobiltäckning. I länet ligger operatörernas sammanslagna yttäckning för 30 Mbit/s på 24 procent och för 10 Mbit/s på 92 procent. Det betyder att större delen av länet har täckning men att den inte är god överallt. Man kan också titta på mobiltäckningen utifrån mobil målet för 2023²⁸. På ytan som inkluderas i mobil målet i Gävleborgs län har Telenor och Tele 2 en täckning på 77 procent, Tre har en täckning på 65 procent och Telia har 88 procent täckning. Bristerna för samtliga operatörer är som störst längs länets vägar och järnvägar.

"Grannbyn har varken fast telefoni eller bredband och usel mobiltäckning."

*Svar i enkätundersökning
genomförd av Länsstyrelsen 2023*

Att ungefär en tredjedel av hushållen och företagen i länets glesbygd inte har tillgång till fast och snabbt bredband liksom att mobiltäckningen har stora brister försämrar möjligheterna att använda digitala betaltjänster.

Det pågår arbete för ökad digital delaktighet kopplat till betaltjänster i länet:

- PRO Gävleborg ger utbildningar i samarbete med ABF vid efterfrågan från medlemmar.
- ABF:s avdelningar i Gävleborg anordnar studiecirkel, föreläsningar, workshops och datastuga vilka bland annat handlar om digitala betaltjänster.
- SPF anordnar utbildningar både på nationell och lokal nivå, både webbaserade, fysiska och hybrida samt IT-caféer. Samarbetar med bland annat Studieförbundet Vuxenskolan och Gävle kommun.
- Studieförbundet Vuxenskolan håller utbildningar i användning av smarta telefoner, dator och platta.

Projektet "Digivän", som startade under pandemin och syftade till att ge volontärhjälp till äldre personer avseende digitala tjänster, har avslutats. Projektets verksamhet har dock gått över i ordinarie verksamhet hos Gävle kommun och det finns god uppslutning av hjälpsökande och

²⁸ Mobil målets utpekade områden täcker 5 % av Sveriges yta och omfattar områden där människor vanligtvis befinner sig.

volontärer.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser för och bevakning av grundläggande betaltjänster utförs av processledare som också är handläggare och arbetar med bland annat stöd till landsbygdsutveckling och som har god kontakt med de som arbetar med Gävleborgs regionala serviceprogram. Det ger bra synergieffekter och samverkan.

Myndigheten deltar i det serviceråd som arrangeras av Region Gävleborg ett par gånger varje år och samlar representanter från statliga, regionala, lokala och kommunala aktörer inom kommersiell service i länet.

Processledarna har samarbetat med integrationsutvecklaren på länsstyrelsen för att lära mer om och få en bättre bild av situationen för asylsökande/nyanlända avseende de grundläggande betaltjänsterna.

Länsstyrelsen har deltagit på en så kallad 60plusmässa i Gävle och lyssnat in när Kontantupproret besökte Sandviken.

Myndigheten har fortsatt stötta länets enda betaltjänstombud som finns i Österfärnebo.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster kommer att fortsätta minska i länet framöver.

För att målet om att alla i länet, såväl ur ett individ- som ett krisperspektiv, ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser ska uppnås krävs stora förändringar. Kontanthantering måste upprätthållas för att vi ska ha ett robust betaltjänstsystem i kristider. Då kan exempelvis handeln behöva stöd för att fortsätta ta emot kontanter.

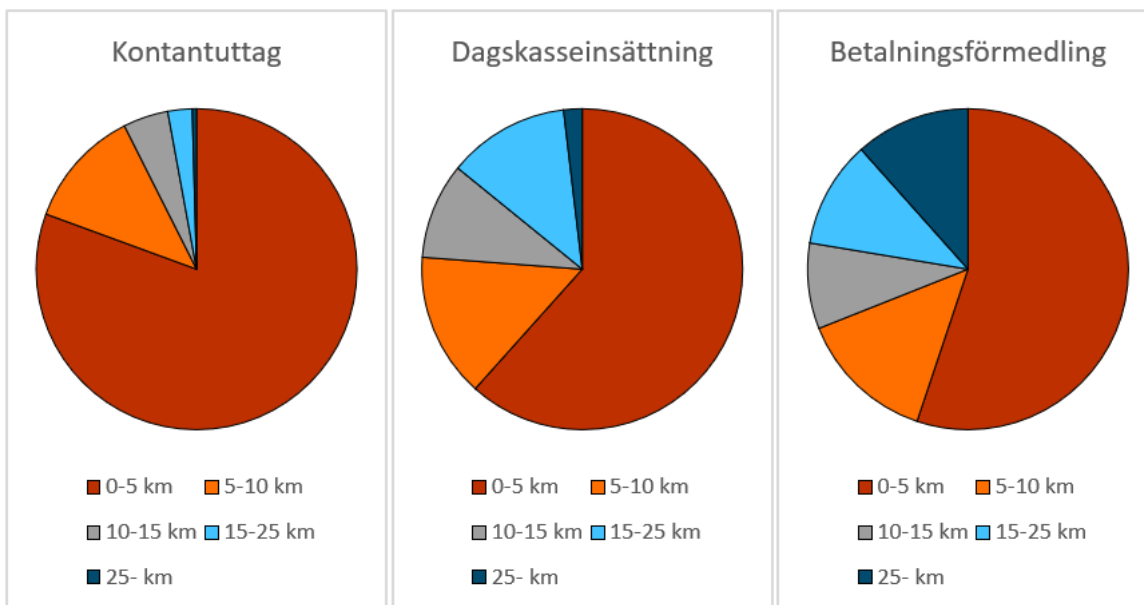
Graden av digitalisering i samhället förväntas öka och det behövs riktade insatser till människor som inte har möjlighet att betala kontantlöst och/eller har svårt att använda digitala betaltjänster. Risken för bedrägerier och osunda beroendeställningar bedöms också kunna öka.

Ett framtida behov av stödinsatser ses vad gäller analog betalningsförmedling förutsatt att det finns en aktör på marknaden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Lofström Järvi och Karin Lindqvist

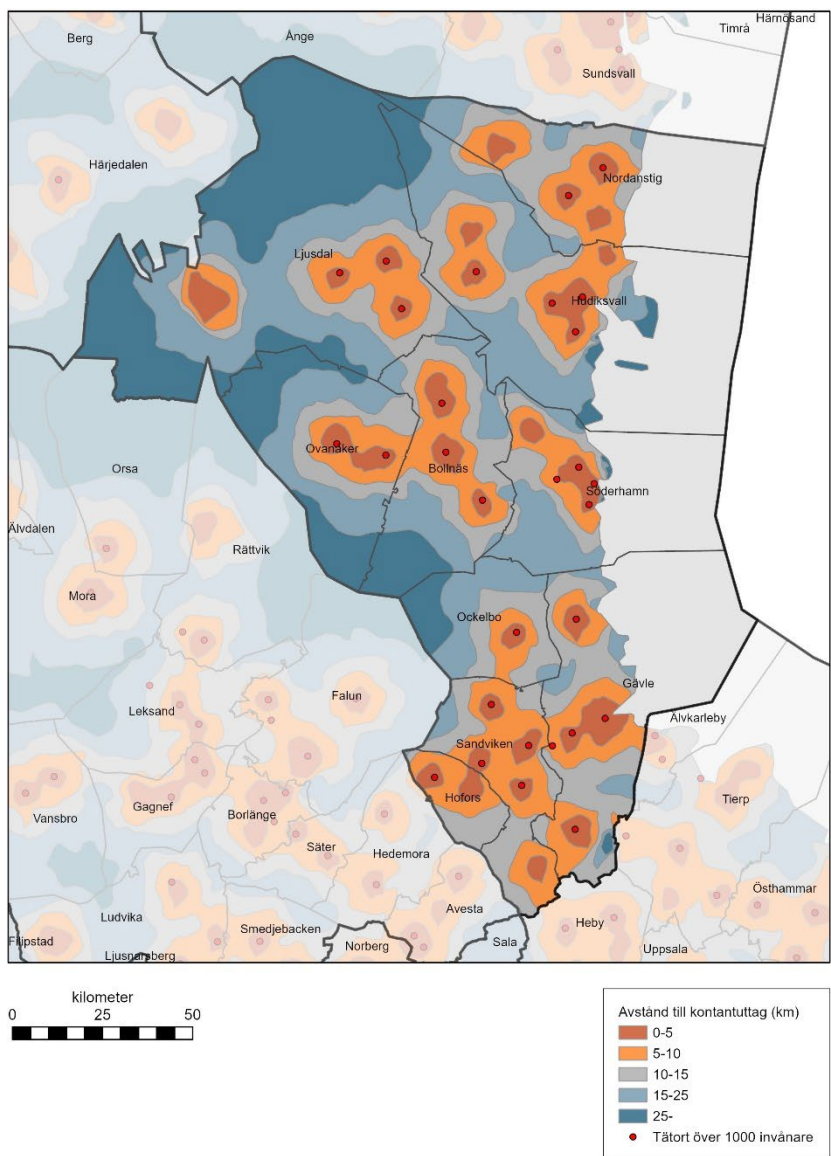
Diagram Gävleborgs län

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



Karta Gävleborgs län

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





LÄNSSTYRELSEN HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län.

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Hallänningarna i allmänhet är mycket nöjda med de grundläggande betaltjänsterna i länet. De har bra mobiltäckning där de bor, de använder kort, Swish, Kivra och betalappar, men detta gäller inte för alla. Flera hallänningar saknar mobiltelefon som stödjer Swish och mobilt BankID, de har dålig mobiltäckning där de bor, vissa litar inte på tekniken och några saknar bankkonto.

Hallänningar i allmänhet är bekymrade över kontanternas framtid i länet. De menar att vi har byggt upp ett samhälle helt beroende av el och digitala lösningar. De anser att beredskapen är för låg vid kris, strömavbrott och internetstörningar. I Falkenbergs kommun med 47 000 invånare finns inte längre någon bank alls som hanterar kontanter.

Länsstyrelsen i Hallands län bedömer att betaltjänsterna inte är tillfredsställande för befolkningen i stort i länet. Betalmarknaden har misslyckats då de grundläggande betaltjänsterna inte är tillgängliga för alla. Många banker har blivit kontantlösa, uttagsautomater har plockats bort eller flyttats till gallerior med begränsade öppettider långt ifrån parkering.

Någon skriver i årets enkät: "Det fungerar nästan inte alls att handla, sköta sin ekonomi, sköta kontakten med myndigheter, sjukvård med mera utan dator eller smartphones. Vardagen måste kunna skötas även för den som inte kan eller vill köpa smartphones och dator". Många äldre har den så kallade "pensionärstelefonen" Doro, då de bara vill kunna ringa eller ta emot samtal. Det är inte ålder som är avgörande för om man är digital eller inte, utan det är förmågan och möjlighet till att använda tekniken. Olika handikapp som försämrad syn och motorik gör

det mycket svårt eller omöjligt för många att använda den digitala tekniken.

Dålig mobiltäckning och avsaknad av bra internetuppkoppling är andra stora problem. Grundläggande betaltjänster har blivit en segregerande faktor där de svaga i samhället står utanför.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media. Länsstyrelsen deltog i maj på Landsbygdsveckans dag i Ullared, ett tjugotal svarade där på frågor om betaltjänster. I november deltog Länsstyrelsen på de Synskadades Riksförbund i Hallands hjälpmedelsvisning i Varberg. De synskadades riksförbund i Halland har svarat på frågor om deras situation vad gäller grundläggande betaltjänster i länet. Det har inte anordnats några seniorevent i länet under senaste året.

Likt tidigare år har en enkät med frågor om grundläggande betaltjänster besvarats i enkätverktyget "Webropol". Den har varit publicerad på Länsstyrelsens hemsida och Facebooksida. Enkäten har även marknadsförts via Länsstyrelsens nyhetsbrev samt i mejlutskick till flera olika föreningar.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har analyserats i Tillväxtverkets verktyg "Pipos serviceanalys".

Betaltjänstsituationen i länet

De flesta hallänningarna är nöjda med de grundläggande betaltjänsterna i länet men många är bekymrade för kontanternas framtid. I Falkenbergs kommun med 47 000 invånare finns inte längre någon bank som hanterar kontanter.

I Varberg, Hylte och Laholms kommun finns lokala Sparbanken-kontor och i Kungsbacka, Varberg och Halmstad finns Forex-kontor som hanterar kontanter. I flera större orter som Åsa, Oskarström, Simlångsdalen Getinge, Torup med flera finns inga insättningsmöjligheter vilket innebär långa resor för företag och föreningar med dagskassar. Flera företagare på landsbygden kan ha 15-25 kilometer enkel väg till dessa. I Halland har nästan 38 000 personer mer än 15 kilometer till insättning, se diagram längst ned.

I Halland finns 61 uttagsautomater fördelade i de större tätorter. Bor man utanför större tätort är man ofta hänvisad till uttag hos sin lokala handlare. Det finns 32 ICA-handlare i Halland som är registrerade för kontantuttag. Tillgången till kontanter i butikerna och uttagssumman är oftast begränsad.

Fler och fler butiker, restauranger, frisörer med mera blir kontantlösa och de som tar emot kontanter kan ha dåligt med växel. Vid tillfälliga

event som mässor och marknader blir mobilnäten ofta överbelastade och då slutar Swish och mobila kortautomater fungera. Ny teknik är känslig för störningar, i somras låg Halmstad Stadsnät nere i flera dagar. Då fick många företagare i Halmstad problem när deras kassasystem och beställningssystem slutade fungera och de dessutom inte kunde ta betalt med kort.

Likt tidigare år har en enkät med frågor om grundläggande betaltjänster besvarats i enkätverktyget ”Webropol”, 79 personer har svarat på årets enkät. Både kvinnor och män svarade och det kom in svar ifrån alla länets kommuner. Många olika grupper svarade på enkäten som besöksmål, gårdsbutiker, ideella föreningar, hembygdsföreningar, idrottsföreningar, livsmedelstillverkning, skogs- och lantbrukare men även privatpersoner.

Swish blir allt vanligare, hela 87 procent som svarat i enkäten använder Swish. Drygt hälften säger att de använder Swish varje vecka och 9 procent svarar att de bara använder Swish ibland eller vid speciella tillfällen. Användarna till Swish ansåg att mobiltäckningen var det största problemet, andra problem var urladdade mobiler och att bankerna har tak för hur mycket man får Swisha per gång och vecka. De vanligaste orsakerna till att man avstått Swish är dålig mobiltäckning där de bor eller att de saknar telefon som stödjer Swish och mobilt BankID eller att de inte litar på tekniken bakom Swish.

Några saknar bankkonto som är en grundförutsättning för Swish. En del har av olika anledningar aldrig fått något bankkonto och en del har blivit av med sitt. För dessa är livet riktigt besvärligt. Några har fått lågrisk-konto.

Nästan hälften svarar att de känt sig otrygga när de handlat eller betalat räkningar på nätet och hela 55 procent uppger att de känner någon som blivit bedragen på nätet eller via telefon.

Företagare och föreningsaktiva klagar på dagskassehantering, 41% anser att det är svårt att sätta in dagskassan i servicebox eller insättningsautomat på grund av långa avstånd. 27 procent har problem med att ta betalt på grund av dålig mobiltäckning eller överbelastade nät. Många småföretagare och föreningar har sagt upp sina kortterminaler på grund av höga avgifter. Detta blir problem för utländska turister som saknar Swish och har bankkort, euro eller svenska kontanter i höga valörer.

65 procent av föreningar och företagare klagar på höga kort- och Swishavgifter.

Lotteri och fikaförsäljning med små belopp ger förhållandevis stora kort- och Swishavgifter för föreningarna. Avgifterna blir förhållandevis höga vid små belopp och privatpersoner har ingen förståelse för dessa avgifter, då avgifterna inte finns på privat Swish.

För de med synnedsättning finns många utmaningar. När de Synskadades riksförbund Halland hade hjälpmedelsvisning i Varberg visades många olika hjälpmedel som kan göra vardagen enklare för de med synnedsättning, men mer utbildning krävs för att de ska klara använda dem. Utbildning krävs för all typ av ny teknik även för smartphones, Swish och mobilt BankID.

Alla Bankomater har talfunktion men alla vet inte hur det fungerar och vissa har svårt att höra vad de säger. De nya kontanterna är svåra att särskilja och många med synnedsättning är oroliga för rån i samband med kontantuttag. Då är bankkort med blippfunktion bra, men även de kan ge oro, för hur mycket som dras på kontot automatiskt. Att betala fakturor och beställa på hemsidor är andra svåra moment. De synskadades riksförbund fortsätter att jobba på hårt för att deras medlemmar ska våga ta sig an ny teknik. Det är då ovärderligt viktigt att regionernas syncentraler har resurser att hjälpa till.

Infrastrukturen för kontanthantering

I Halland finns nu 98 platser där man kan ta ut kontanter, det är en minskning med 8 jämfört med förra året. Det finns endast 6 Sparbankenkontor och 3 Forex-kontor kvar i länet som hanterar kontanter. Det är en minskning med 3 kontor. Det finns 60 uttagsautomater jämnt fördelade över länet. Det är en minskning med 5 senaste året. Utöver detta finns 32 ICA-butiker med uttagsmöjlighet i automat eller butikskassa. En tredjedel av de som svarat på enkäten säger att det är svårt att ta ut kontanter hos ICA då det inte finns tillräckligt med kontanter i butikskassan. Nästan hälften av de som svarat saknar möjligheten att ta ut kontanter på bankkontor och drygt hälften att betala räkningar manuellt över disk. Betalningsförmedling över disk med kontanter och kort finns på 6 platser i Halland. Det är på Sparbankskontoren i Varberg, Derome, Tvååker, Hylte, Laholm, och Hishult. På 27 bankkontor, jämnt fördelade i Halland kan man mot avgift betala fakturor manuellt över disk med kort eller från eget bankkonto, om man är kund i den banken. Inga ombud finns i länet. I länet finns inga banker som hanterar dagskassa över disk längre. Bankerna hänvisar till länets 11 insättningsautomater eller 12 serviceboxar, vilka finns i länets större tätorter.

På landsbygden finns många platser med dålig mobiltäckning. Detta gör att varken mobiler, Swish eller betalappar fungerar där. Både privatpersoner och företagare får stora problem i dessa områden. Det är fortsatt många som om inte har fast fiberuppkoppling på landsbygden samtidigt som det fasta koptarnätet plockas ner. Detta tillsammans gör att det är svårt eller mycket svårt att utföra grundläggande betaltjänster på flera platser på landsbygden. Många är hänvisade till bankernas brevgiro, 33 procent som svarat i årets enkät känner någon som använder brevgiro och att det fungerar bra.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt Region Halland pågår bredbandsutbyggnaden fortsatt i Halland om än i en långsammare takt. Hallands län fortsätter att ligga i topp när det gäller tillgång till bredband via fiber. Vid mätningen i oktober 2022 hade Halland gått upp på andra plats i statistiken över hur stor andel av befolkningen totalt som har tillgång till fiber: 88 procent jämfört med 83,9 procent i riket.

Fibertillgången utanför tätorter är hög i hela Halland. Hallands län toppar listan över län med högst andel 80,3 procent av befolkningen utanför tätorter med tillgång till fiber. Det varierar stort mellan kommunerna där Halmstad är bäst och Kungsbacka och Hylte sämst. Det innebär att cirka 20 procent av hallänningarna på landsbygden inte har fiberuppkoppling och många av dem har inte heller mobiltäckning nu när kopparnätet plockas ner. Enligt samma statistik från PTS hade 100 procent av befolkningen i Halland tillgång till bredband om minst 30 Mbit men den statistiken inkluderar även mobila bredbandslösningar. PTS anger den totala mobiltäckningen, vilket innebär att en enskild person som inte har fyra olika mobilabonnemang inte har 100-procentig täckning. Det finns alltså fortfarande stora täckningsbrister i Halland vilket innebär försämrade möjligheter för företag och privatpersoner att ta betalt. Det gäller bland annat stationära verksamhetsidkare, olika besöksmål, tillfälliga evenemang i form av marknader och dylikt. I vissa delar av Halland är det mycket kuperat vilket bidrar till täckningsbristerna.

Arbete pågår med de kvarstående bristerna i fibernätet, dels med att förtäta i redan utbyggda områden, dels ny utbyggnad till de som tackat nej till tidigare erbjudanden. Arbete pågår även med att höja kvaliteten i nät som inte håller den kvalitet som är nödvändig för att nyttja dagens och morgondagens tjänster, detta för att säkerställa tillförlitlighet och trygghet i nätet när kopparnäten plockas ner.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Halland finns ett statligt finansierat ombud. Det är en uttagsautomat placerad hos Handlar'n i Ätran, den driftas nu av Re:cash. Under året har där även tecknats avtal med Loomis för påfyllning av uttagsautomaten, detta efter att Falkenbergs Sparbank blivit kontantlösa.

Antalet uttagsautomater och serviceboxar minskar fortsatt.

Uttagsautomater plockas bort från naturliga mötesplatser som torg, stationer och sjukhus. De ersätts med kombinerade insättnings- och uttagsautomater ofta inne på gallerior med begränsade öppettider.

I flera större orter som Åsa, Oskarström, Simlångsdalen, Getinge, Torup med flera finns nu inga insättningsmöjligheter längre, vilket innebär långa resor med dagskassar. Flera företagare på landsbygden kan ha

15–25 kilometer enkel väg till dessa. I Halland har nästan 38 000 personer mer än 15 kilometer till insättning, se diagram längst ned.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

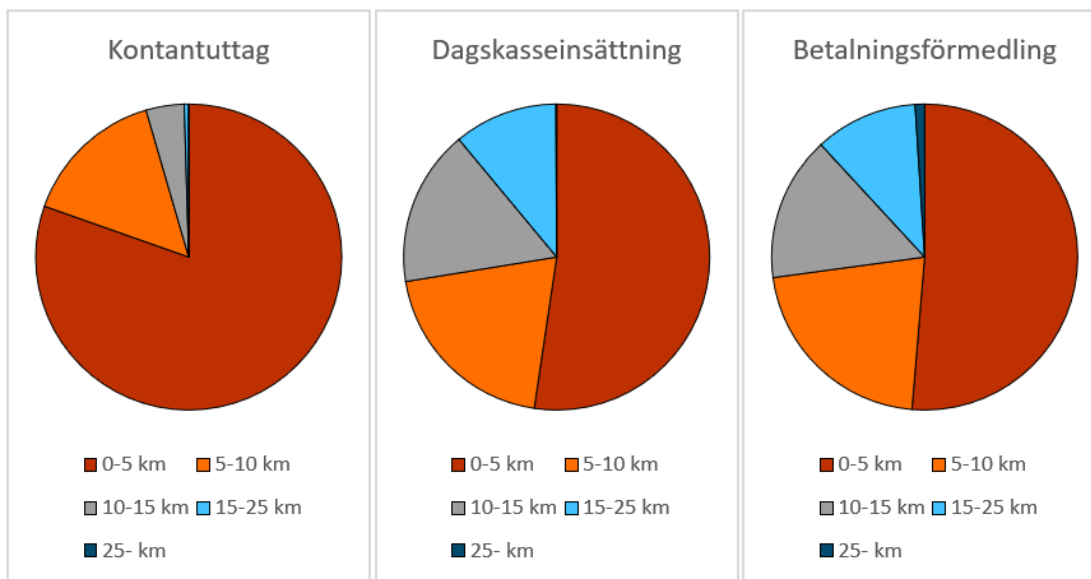
När det gäller användandet av betaltjänster ökar klyftan hela tiden mellan de som är digitala och inte. Det är inte ålder som är avgörande för om man är digital eller inte, utan det är förmågan och möjlighet till att använda den nya tekniken. Olika handikapp som försämrad syn och motorik gör det mycket svårt eller omöjligt för många att använda den digitala tekniken. Vissa har inte bankkonto eller mobilt BankID. Andra har inte smartphones, mobiltäckning eller fiberuppkoppling. Dålig mobiltäckning och avsaknad av bra internetuppkoppling är andra stora problem.

Allt detta gör att utmaningarna med att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster kvarstår och därmed behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson och Dionysios Logaras

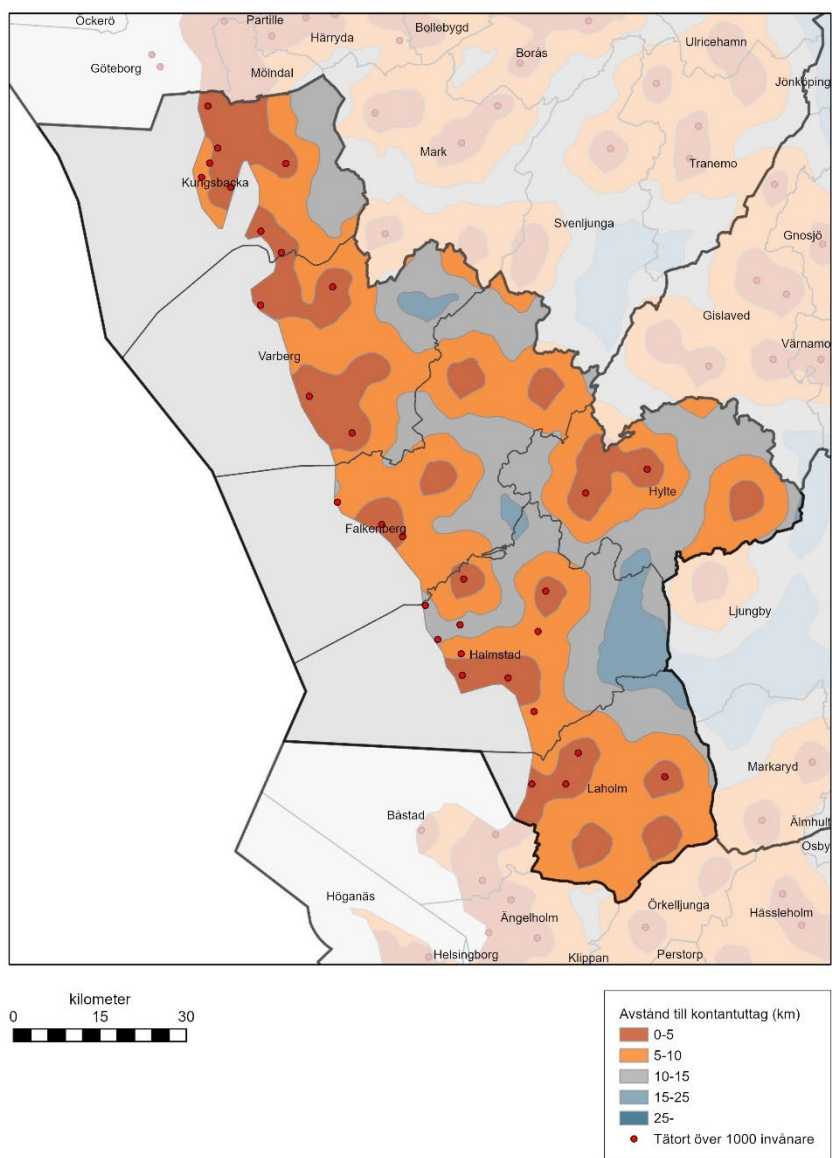
Diagram Hallands län

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



Karta Hallands län

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





Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av Länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Jämtlands län tillgodoses inte på ett tillfredsställande sätt med hänvisning till det politiskt satta målet ”Alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser och det är i första hand marknaden som bör tillhandahålla de grundläggande betaltjänsterna”.

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Därför finns det stora skillnader i utbudet av de grundläggande betaltjänsterna med hänvisning till geografiskt avstånd och befolkningsunderlag.

Idag finns det minst en kontantuttagspunkt och en dagskassainsättningspunkt i varje kommun i länet. I fem av åtta av länets kommuner finns möjlighet till betalningsförmedling med kort/konto över disk. I länet finns det inte betalningsförmedling med kontanter över disk.

ICA-butikerna som kontantuttagspunkter kvarstår i antal jämfört med tidigare år. Men på frågan om hur butikerna fungerar som en tillgänglig kontantuttags-punkt är svaret fortsatt inte entydigt. Länsstyrelsen har valt att inte genomföra någon specifik enkät gentemot ICA-handlarna i år, men bilden är att tillgängligheten har minskat då ytterligare ett samarbete nu upphör. En slutsats är i varje fall att servicenivån för medborgarna inte torde höjas av att ett samarbete upphör.

Länsstyrelsen i Jämtlands läns övergripande slutsatser är att det inte går att lämna ett enkelt svar över tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Tillgången och möjligheten till att använda tjänsterna beror på vem du är, vilka kunskaper och resurser du har, samt vart du är lokaliserad.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av privatpersoner, offentlig sektor, företag och föreningar.

Det är femte året i rad vi använder en webbenkät skapad tillsammans med de tre nordligaste Länsstyrelserna. Enkäten har även funnits tillgänglig i pappersformat. I år har vi även genomfört en riktad enkät till aktörer inom integrationsområdet.

Länsstyrelsen har valt att inte genomföra någon webbenkät gentemot länets ICA-handlare detta år, vilket vi har gjort de två föregående åren. Detta med anledning av att vi har framfört våra synpunkter direkt till Post- och telestyrelsen samt via bevakningsrapporteringen.

Betaltjänstsituationen i länet

Länet är till ytan mycket stort och omfattar 12 procent av Sveriges landyta, bestående av åtta kommuner. Länet 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 länet bor två av fem invånare i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Färre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000 - 4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Det finns inga tätorter i spannet 4 000 - 40 000 invånare i länet. Drygt två av fem länsbor bor i eller utanför små tätorter, det vi i dagligt tal kallar byar och småorter. Totalt är vi 132 670 invånare²⁹.

Precis som föregående år är vår övergripande bild att tillgången till de grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år, samt att tillgången inte tillgodoses i länet på ett tillfredsställande sätt med hänvisning till det politiskt satta målet³⁰. Men det beror också på hur vi mäter, vad vi mäter och vems behov. På individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, det vill säga digitalt eller analogt/manuellt.

Under förra året försvann den sista möjligheten att kunna betala en räkning över disk med kontanter i länet. Nu ligger den närmaste möjligheten i Umeå, Västerbottens län respektive Falun, Dalarnas län. I detta ligger en stor utmaning som den särskilda utredaren för Staten och betalningarna³¹ mottog genom ett tilläggsdirektiv. Dock har inte utredaren lämnat något konkret förslag till lösning av detta.

²⁹ Pupos Serviceanalys. 2023-09-12. Folkbokförd befolkning 2022-12-31

³⁰ Alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser och det är i första hand marknaden som bör tillhandahålla de grundläggande betaltjänsterna.

³¹ SOU 2023:16 Staten och betalningarna. Tilläggsdirekt 1 september, 2022.

Swedbank och Handelsbanken har idag fyra respektive fem kontor i länet, Nordea har ett kontor. Totalt finns 10 bankkontor med betalningsförmedling (bankkassa med konto/kort)³². Tre kommuner saknar helt betalningsförmedling över disk. Antalet är samma som föregående år. År 2013 var det 44 betalningsförmedlingspunkter. Det har således varit en tydligt nedåtgående trend. Utöver den digitala betalningsförmedlingen sker betalningar genom brevgiro, telefonbank-, autogiro- och bankgiromöjligheter som framhållits i enkäterna genom åren som mycket viktiga alternativ.

Det finns 91 kontantuttagspunkter³³ varav 39 är uttagsautomater, en bankkassa, samt 54 kontantuttag över disk hos ombud, vilka är länets ICA-butiker där tre av butikerna även har en uttagsautomat. Dagskassainsättningspunkterna i länet har ökat från 27 till 31 punkter från föregående år. Nu ägs 19 av Bankomat, samt 12 stycken av Loomis³⁴.

Idag har vi endast en aktör på marknaden i form av Loomis som hämtar samt lämnar kontanter hos sina kunder. I november 2022 meddelade Bankomat AB att de förbereder att starta en egen värdehantering³⁵, samt i september 2023 etablerade de en kontantdepå i Borås³⁶. Syftet är att lokalisera sig på strategisk plats i Västsverige för att de ska kunna transportera kontanter effektivt. Vad detta kan komma att innebära i ett längre perspektiv för Loomis och för deras kunder i Jämtlands län och Norrland som helhet då kontantvolymerna minskar, enligt Bankomats egna undersökningar, är svårt att säga.

Vi ser en fortsatt negativ trend när det gäller fysiska punkter för betalningsförmedling, vilket i flera fall påverkar grupper som exempelvis äldre personer och personer med funktionsvariationer. Oavsett grupp i samhället gäller att den personliga servicen över disk minskar, vilket i generell mening är en försämring utifrån de behov individen har.

Vi väljer att återkomma till lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter även i årets bevakning. Sett till regelverket har 2860 personer³⁷ 25 kilometer eller längre till kontantuttag i länet. Ingen förändring sen ifjol. I underlaget för denna statistik ingår ICA-handlarna.

³² Pupos Serviceanalys. 2023-09-22

³³ Pupos Serviceanalys 2023-10-05

³⁴ Pupos Serviceanalys 2023-10-05

³⁵ <https://www.bankomat.se/nyheter/press/bankomat-forbereder-for-att-starta-egen-vardehantering/>

³⁶ <https://www.bankomat.se/nyheter/press/bankomat-etablerar-kontantdepa-i-boras/>

³⁷ Pupos Serviceanalys. 2023-10-06

För dagskasseinlämningen gäller 9 241 personer³⁸ idag respektive 11 996 personer³⁹ föregående år.

Förra året avslutade Handelsbanken samarbetet med ICA Banken. I år är det Länsförsäkringar bank som avslutar samarbetet. Nu är det endast Swedbank och ICA Bankens kunder som kan ta ut kontanter över disk i ICA-butiken. Det här blir således en minskad tillgänglighet sett till möjligheten till att ta ut kontanter. Utifrån tidigare års svar på enkäter från ICA-handlarna blir tillgänglighetsfrågan ännu mer aktuell. Vår bild är fortsatt att ICA-butikerna inte alla gånger är att betrakta som en självklar kontantuttagspunkt.

Länsstyrelsen har belyst situationen i tidigare bevakningsrapportering och vi gör det i år igen. Det vi ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Det som kan nämnas är att 37 av 44 kommuner (84 procent) i de fyra nordligaste länen överstiger regelverkets 0,3 procent.⁴⁰ Det vill säga att mer än 0,3 procent av befolkningen har längre vägvstånd än 25 kilometer mellan folkbokföringsadressen och den närmaste kontantuttagspunkten i dessa kommuner. Av de 26 338 (föregående år 28 757) personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 20 820 (föregående år 19 856) i något av de fyra nordligaste länen.⁴¹ Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-butiks dags-/växelkassa kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige.

Kopplat till det ovan nämnda vill vi redan i årets bevakning belysa utredningen Staten och betalningarnas förslag om nytt mål "Alla i Sverige ska ha möjlighet att göra betalningar till rimliga kostnader, oavsett betalningssätt".⁴² Länsstyrelsen vill med detta säkerställa att framtida uppföljning av måluppfyllelsen bör beakta den regionala aspekten gällande betalningsförmedlingen.

Infrastrukturen för kontanthantering

För att återkoppla till föregående års rapportering har Handelsbanken fem kontor, Swedbank har fyra kontor, samt Nordea ett kontor i länet som alla har betalningsförmedling. Tre kommuner saknar ett fysiskt bankkontor.

³⁸ Pupos Serviceanalys 2023-10-06

³⁹ Pupos Serviceanalys 2023-10-06

⁴⁰ 13 § Förordning (2010:1008) om betaltjänster

⁴¹ Pupos 2023-10-06; Jämtlands län 2860; Västernorrlands län 1532; Västerbottens län 8907; Norrbottens län 7521

⁴² SOU 2023:16 Staten och betalningarna, s 216

Loomis är den enda värdetransportören i länet. Med en kombination av långa avstånd och minskade volymer av kontanter i omlopp torde det innebära en mindre attraktiv marknadssituation. När Bankomat AB nu påbörjar sin uppbyggnad av sina värdetransporter borde det påverka marknaden ytterligare.

Precis som föregående år finns det idag minst en kontantuttagspunkt, även då vi inte inkluderar ICA-butikerna, och en dagskassahanteringspunkt i respektive kommun i länet. När det gäller betalningsförmedling över disk med kontanter finns det ingen punkt.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

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

Frågan om digital delaktighet är alltid aktuell då betaltjänster kommer upp på agendan. Där framkommer ofta utvecklingsmöjligheterna, men även omöjligheterna. Något som är och har varit tydligt är att alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter, oavsett förmåga och förutsättningar, men tyvärr är det inte alltid verkligheten. Något som framkommer från enkätsvar och möten med medborgare är bland annat

att det är dyrt att vara digital (hård-/mjukvara, driftskostnader), att alla inte har den faktiska möjligheten (kunskap, förmåga), att alla inte vill vara digital exempelvis i termer av spårbarhetsaspekten där bland andra området mäns våld mot kvinnor ofta utgör exempel.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län fanns det två statligt finansierade stödinsatser vid årets början. En av dessa avslutades i inledningen av året med anledning av att leverantören sa upp avtalet gentemot betaltjänstombudet. Stödet avsåg en dagskassedeponering. Den kvarvarande stödinsatsen avser en kontantuttagsautomat.

Många gånger sker utvecklingsinsatserna i mindre format med teman kopplade till servicefrågor. Och allt som oftast de senaste åren i beredskapstermer. Mötena sker på olika arenor med personal och förtroendevalda från kommuner, region, företag och föreningar.

Det går inte att genomföra aktiviteter kopplat till betaltjänster utan att komma in på beredskapsperspektivet. I länet har perspektivet funnits i flertalet år i alla frågor kopplade till den grundläggande kommersiella servicen. En av de starkt bidragande orsakerna är SOT-punkterna som har etablerats i några av länets kommuner. Detta har också varit en bidragande faktor till de fyra nordligaste länens "Robusta betaltjänster i

norr"-aktiviteter. Då vi inte har medel via Post- och telestyrelsen för att arbeta med betaltjänster ur ett beredskapsperspektiv har vi funnit alternativa lösningar genom åren. Vår förhoppning är att vi även finner medel för en mindre aktivitet i slutet av året för att avrunda aktivitetsserien och på så sätt föra stafettpinnen vidare med arbetet till bland annat kommunerna.

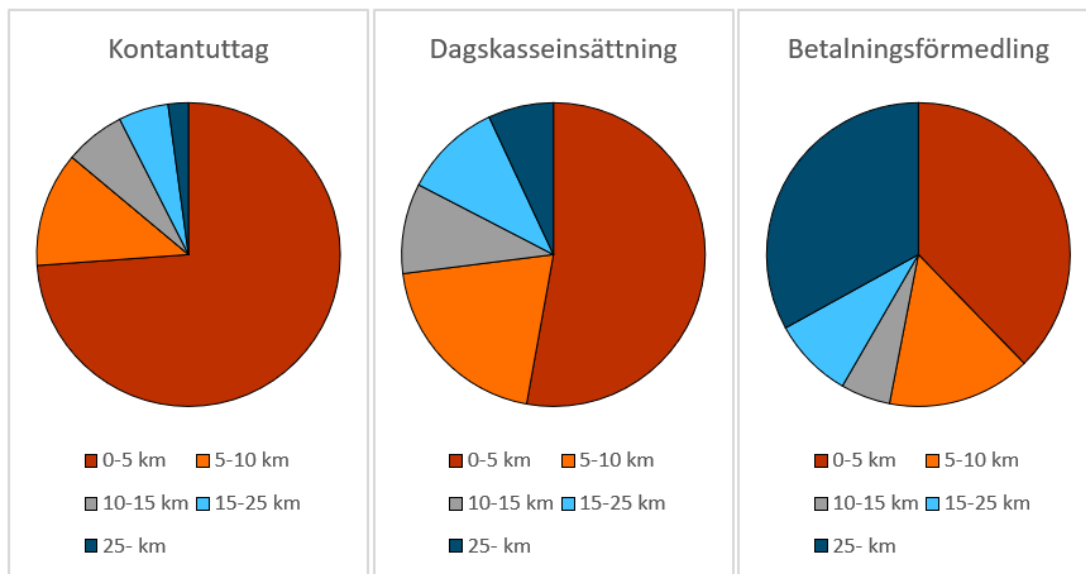
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det som finns i vår vardag utgör också grunden för ytterligare utveckling och inte minst vår beredskap. Detta gör att vi måste tänka bredare. Detta gäller alla nivåer. Vi har regelverk att förhålla oss till, men det som slutligen bestämmer är tolkningen av samma regelverk. Med andra ord kommer det att finnas utmaningar av olika slag hela tiden där Länsstyrelsen har en viktig uppgift oavsett utmaning. Ett exempel är avstånden, ett annat är det digitala utanförskapet. Därför är exempelvis nya lagförslag, nya förslag på föreskrifter, förslag på nya politiska mål med mera viktiga att fortsätta arbeta proaktivt tillsammans med övriga aktörer i länet för en positiv utveckling för en god service för våra medborgare.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.

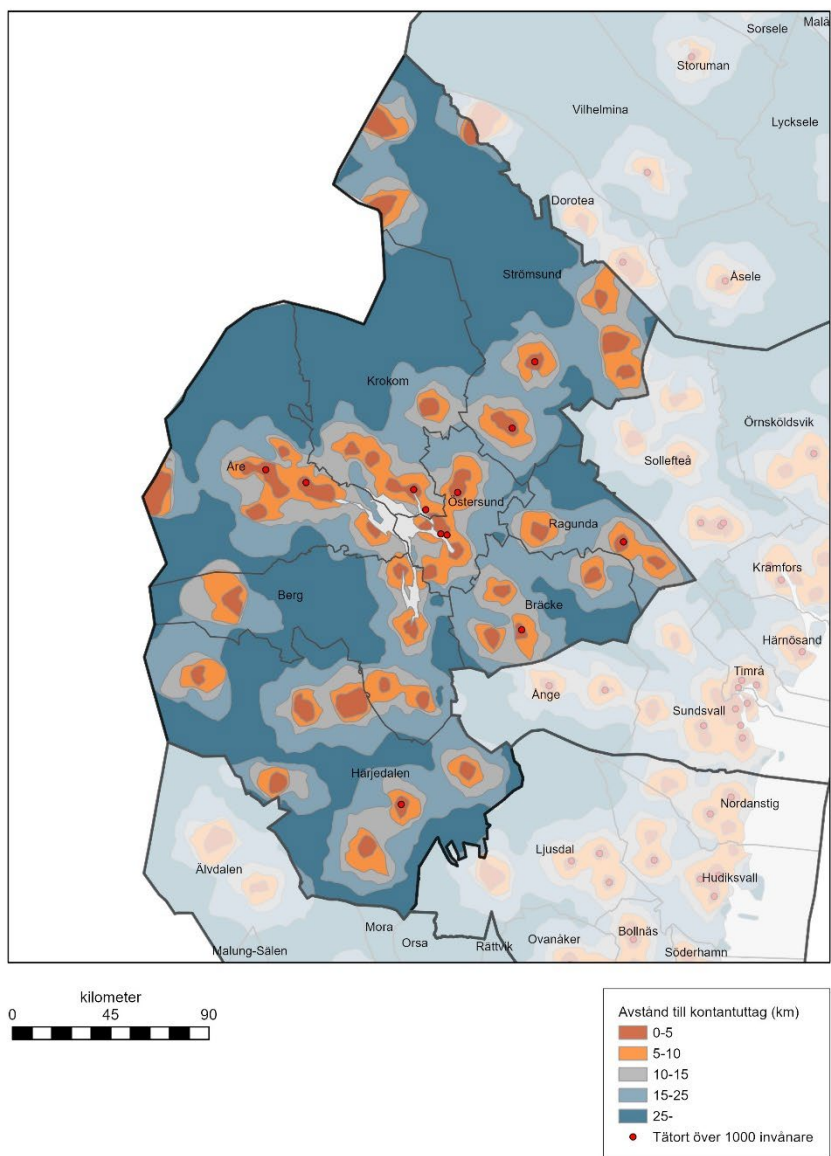
Diagram Jämtlands län

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



Karta Jämtlands län

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





Länsstyrelsen i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser det behov som finns i Jönköpings län. I årets enkät svarar 41 procent att tillgången till betaltjänster inte är tillfredställande.

"Vi medborgare har tvingats in i det "kontantlösa samhället" och BankID vare sig vi vill eller inte. Varför skyddar inte samhället medborgarna bättre?! [...] Jag som person är otroligt oskyddad när det kommer till kapning och ekonomisk brottslighet och varken banken, staten eller polisen hjälper en. Man står helt ensam! Och ruinerad!"

- Länsinvånare i Jönköpings län om utvecklingen på betaltjänstmarknaden.

Många länsinvånare upplever dock att utbudet av digitala betaltjänster tillgodoser efterfrågan. De digitala betaltjänsterna bedöms vara tillräckliga för många så länge uppkopplingen är tillräcklig och så länge det inte sker några störningar. Däremot blir utbudet av personlig service genom fysiska möten allt lägre. Möjligheten att betala med kontanter har minskat, både i handeln och vid betalning av räkningar. Denna utveckling påverkar de grupper som har ett behov av stöd vid betalningar. Påverkan är störst för de sedan tidigare utpekade grupperna: äldre, personer med funktionsnedsättningar, utrikes födda samt föreningar och företag med långa avstånd till deponi av dagskassa. Under året har antalet uttagsautomater minskat med 13 stycken i länet. Antalet insättningsautomater har ökat med fyra.

Bevakningsarbetet har blivit mer komplext då vissa av de utsatta grupperna har blivit svårare att nå. Länsstyrelsen har kännedom om att det har funnits personer som saknat bankkonto i länet, och som hade ett behov av att kunna betala räkningar kontant. I dagsläget finns endast två sparbanker i länet som hanterar betalning av räkningar med kontanter, och deras tjänster erbjuds endast till de egna kunderna. Efter att ClearOn:s tjänst Kassagirot avvecklats finns det utmaningar i att följa

upp hur det har gått för de personer som saknar bankkonto. Skulderna hos Kronofogden har ökat under året, vilket beskrivs mer ingående nedan. Sedan avvecklingen av Kassagirot har det också blivit svårare att hitta betaltjänstaktörer som kan fungera som leverantör av tjänster som länsstyrelserna kan ge stöd till.

Utvecklingen mot ökad användning av digitala tjänster, samtidigt som användningen av kontanter minskar, bedöms fortsatt som irreversibel om inte större förändringar görs på betaltjänstmarknaden. Effekterna av Betalningsutredningen kan komma att påverka hur betaltjänstmarknaden kommer att se ut framöver.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsrapport har genomförts genom intervjuer, enkätundersökning, analyser i Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys, omvärldsbevakning samt genom flera presentationer och möten med berörda aktörer i länet. Diskussioner har förts med flera av länets myndighetschefer, med ledningen på länsstyrelsen samt inom intern arbetsgrupp för Agenda 2030. Samtal har även förts med berörda enheter på länsstyrelsen såsom Beredskapsenheten och Enheten för social hållbarhet. Möten har också hållits med representanter från länets samtliga kommuner och Region Jönköpings län genom ett väl upparbetat samarbete för service i länet. Länsstyrelsen deltog i framtagningen av det Regionala Serviceprogrammet för 2023–2030 där situationen på betaltjänstmarknaden uppmärksammades. Länsstyrelsen har arrangerat en träff med samtliga så kallade sista butiken på orten, vilket är en viktig grupp för att förse länets invånare som bor mer perifert med betaltjänster och annan service.

Länsstyrelsen har tagit fram rapporten ”Läget i länet utifrån social-, ekonomisk- och ekologisk hållbarhet”. Det finns avsnitt i rapporten som beskriver utvecklingen på betaltjänstmarknaden. Rapporten har marknadsförts av länsledningen och skapar en sammanfattande bild av situationen i länet.

Samma person som skriver denna bevakningsrapport har skrivit den årliga rapporten om hur den statliga närvaron ser ut i länet. Digitalt utanförskap och tillgång till samhällstjänster är exempel på frågor som korrelerar mellan uppdragen och det syns samband kring vilka kommuner som är särskilt utsatta gällande tillgång till olika former av service.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen har följt utvecklingen på betaltjänstmarknaden i länet sedan 2009. Stora förändringar har skett under åren och tillgången till betaltjänster har förbättrats för vissa grupper och försämrats för andra. Den ökade digitaliseringen har medfört att grupper såsom personer med funktionsnedsättningar, föreningar och företag på landsbygden, utrikes

födda samt äldre har fått problem med att utföra sina betaltjänster. Anledningarna till att grupperna inte kan använda sig av de digitala tjänsterna varierar. Här nedan exemplifieras några av utmaningarna.

Det kan saknas tillräcklig uppkoppling för föreningar och företag på landsbygderna. Under 2023 fick exempelvis en av länets största marknader, Adelövs marknad i Tranås kommun, ställas in då det inte går att utföra betalningar på ett säkert sätt. Swish fungerade inte tillräckligt bra föregående år. Avstånden till deponi av dagskassar är också långa för en del företag och föreningar.

Tekniken är inte alltid utformad så att tjänsterna blir tillgängliga för alla. Personer med funktionsnedsättningar har framfört att de kan ha svårt att nå kortläsare, betalningsautomater vid drivmedelsanläggningar eller vissa uttagsautomater. Det innebär även en otrygghet när kortläsare inte är standardiserade för personer med nedsatt syn.

En del personer som är utrikes födda kan ha problem dels med att få tillgång till BankID och konto hos bank, dels språkliga hinder som försvårar kring hur betaltjänster ska utföras. Dessutom är tillgång till bankkonto ingen självklarhet. Det finns personer i länet som har haft svårt att få tillgång till bankkonto. Bankerna som personerna har önskat konto hos har menat att de saknar kundkännedom om de potentiella kunderna. Lagen om penningtvätt och lagen om tillgång till betalkonto är svårförenliga. Flera exempel på när dessa lagar går emot varandra finns i länet.

Under samtal med ESF, Europeiska Socialfonden, framkommer att många flyktingar från Ukraina har svårt att få tillgång till betalkonto. Många har kommit till Sverige genom massflyktsdirektiv vilket innebär en längre startsträcka innan de kan få personnummer och i förlängningen betalkonto.

Sedan 2022 finns två sparbanker kvar i länet som tar emot betalningar av räkningar med kontanter. Dessa banker tar endast emot egna kunder. I övrigt saknas möjlighet i länet att betala räkningar med kontanter sedan Kassagirot avvecklats. Äldre personer i länet kan sakna tillgång till teknik såsom datorer och mobiltelefoner, vilket gör att de inte får tillgång till digitala tjänster. Det kan också handla om att man ännu inte har fått genomgång om hur digitala tjänster fungerar. Rädsla finns även för bedrägerier.

Sammantaget upplevs en känsla av utanförskap bland de utsatta grupperna. Ofta påtalas att det finns en önskan om att personlig service ska finnas kvar i en utsträckning så att de klarar av att utföra sina betaltjänster. Både bankkontor och andra tillhandahållare av betaltjänster har genom åren avvecklat fysiska kontor eller vissa tjänster i länet.

Skulderna hos Kronofogden har ökat under året. Under samtal med myndigheten om vilka anledningarna kan vara att allt fler hamnar med skulder hos Kronofogden så framförs flera exempel. Det är inte enbart en kärvare ekonomi på grund av hög inflation, utan även ofta unga som ingår avtal som de inte förstod konsekvenserna av. En annan grupp som man har sett fler fall av hos Kronofogden är från gruppen äldre som ingått i digitala tjänster som Kivra. Det har för dessa personer inte tydligt framgått att många räkningar sedan hamnar hos just Kivra. Dessutom har flera haft svårt att avsluta tjänsten. En del personer som befinner sig i digitalt utanförskap kan vara svåra att nå. Möjligen fångas de upp först vid skulder, då kan kommunen vara ett stöd.

Under intervju med Företagarna i Jönköping beskrivs att den största omställningen för företagare kom för runt fem-tio år efter övergången från användning av kontanter till kort, och efterhand mer digitala tjänster. Orsaken till övergången var oro för att det var oskattade pengar men också att hanteringen av kontanter är kostsam.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under året har antalet uttagsautomater minskat med 13 stycken. Antalet insättningsautomater har ökat med fyra. Tillgången till uttag av kontanter kan bli missvisande när det statistiskt ser ut som att det finns utbud av en tjänst, men där bredden av tjänster minskar. Ett exempel på detta är ICA-butiker där möjligheten till direktuttag i kassan under året försvinner för andra än de som är kunder i Swedbank och ICA-banken. Sådan statistik skulle i förlängningen kunna påverka kravet på tillgång till uttagsautomater.

Länsstyrelsen noterar att Bankomat kan komma att börja köra sina egna kontanter vilket i sin tur kan påverka Loomis närvaro och serviceutbud. Det är även noterat att det under året tillkommit en tjänst där det går att lösa in avier via Swish i vissa butiker. Det krävs dock att kunden är digital och har bankkonto.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I Jönköpings län har 80 procent tillgång till fiber enligt Bredbandskartan.se. Tillgången till fiber varierar mellan länets kommuner. I och med att fler arbetar hemifrån under senare år har den digitala infrastrukturen i länet förbättrats. Det finns dock fortsatt kvar några så kallade "vita områden" där det saknas incitament för utbyggnad av fiber.

Riksrevisionen har tagit fram rapporten Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga tjänster (RiR 2023:6). I rapporten granskas statens arbete med myndigheternas digitala tjänster som riktas till privatpersoner. En av slutsatserna är att insatserna inte har varit tillräckligt effektiva och att det kan krävas åtgärder. Bevakningsarbetet i Jönköpings län styrker att en del digitala

tjänster och webbplatser är svårtillgängliga, både språkligt och i utformning. Bedrägerier har diskuterats flitigt kring betaltjänster i flera år. Cybersäkerhet är en fråga som också fått utökad utrymme. Det är viktigt att det finns robusta tjänster som är trygga att använda.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har genomfört olika former av insatser för att bidra till att tillgången till grundläggande betaltjänster ska vara tillgodosedd för länets invånare. Det har huvudsakligen handlat om olika informationsinsatser. Incitamenten för någon att ta sig an rollen som ombud för betaltjänster har tidigare setts som små i förhållande till arbete och risktagande. Sedan avvecklingen av Kassagirot har det också blivit svårare att hitta betaltjänstaktörer som kan fungera som leverantör av tjänster som länsstyrelsen kan ge stöd till.

Länsstyrelsen ser att stöd- och utbildningsinsatser är mest effektivt för att tillgängligheten till olika betaltjänster ska öka, utifrån de verktyg som länsstyrelsen i dagsläget har.

Effekterna av det arbete som genomförts kan delas in i direkta och indirekta effekter. Länsstyrelsen har exempelvis försett vissa bibliotek med information om hur besökare kan få hjälp med att utföra sina digitala betaltjänster. Biblioteken har under senare år haft en ökad tillströmning av personer som önskar hjälp med digitala tjänster. Länsstyrelsen har även arrangerat en träff där länets ”sista butiken på orten” bjöds in. Råd kring betalningar diskuterades under träffen, appar som har visat sig fungera bra vid betalningar samt hur man kan arbeta smidigt med dagskassor. Handlarna uppgav att cirka fem till tio procent av köpen betalas med kontanter. Främst är det äldre som använder kontanter men även personer med utländsk bakgrund, turister och barn. Användningen av kontanter ökar under sommaren och kostnaden för kontanter är hög. Några handlare har upplevt en ökad inlämning av värdeavier under året.

Butikerna har stor insyn i vilka som använder kontanter. Om det är personer utanför de grupper som nämns ovan så sticker de ut, och butikerna kan ha bra känsla för om det finns kontanter från eventuell brottslig verksamhet. Några handlare föreslår samarbete med polis för att nyttja denna kunskap mer.

Polismyndigheten har under året fått hjälpa länsinvånare med betaltjänster.

”Det händer till och från att människor kommer till receptionen på polishuset och vill ha hjälp med diverse uppgifter som egentligen inte är polisens uppdrag [...] Anledningen till att personen kommer till polisen med fakturor/telefonräkningar är att de ofta inte vet var de ska vända sig annars.”

- Polis i Jönköpings län.

Under året har exempelvis Studieförbundet Vuxenskolan i Jönköpings län och Mötesplats Expo startat upp utbildning i hur man skyddar sig mot bedrägerier.

Länsstyrelsen har samarbetat internt med Enheten för social hållbarhet på länsstyrelsen. Några av de gemensamma nämarna är tilliten till olika tjänster som samhället erbjuder, samhällsfunktioner och en känsla av utanförskap om man saknar tillgång till dessa tjänster.

Länsstyrelsens arbete bidrar även till indirekta effekter för länet. Det skapas forum där betaltjänster kan diskuteras och berörda aktörer i länet ges information om utmaningar som finns för utsatta grupper.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen mot mer digitala tjänster bedöms som irreversibel om inte större förändringar görs på betaltjänstmarknaden. Länsstyrelsen ser ett ökat behov av insatser i länet för att möta utvecklingen mot att fler hamnar i skuld och inte har möjlighet att sköta sina betaltjänster.

Under 2024 planerar länsstyrelsen att genomföra ett utökat antal stöd- och utvecklingsinsatser för att bibehålla eller öka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i länet, särskilt för de utsatta grupperna.

”Avslutningsvis kan vi säga att vi så gott som dagligen möter människor som har tillgång till digitala system, men som inte kan hantera dem fullt ut.”

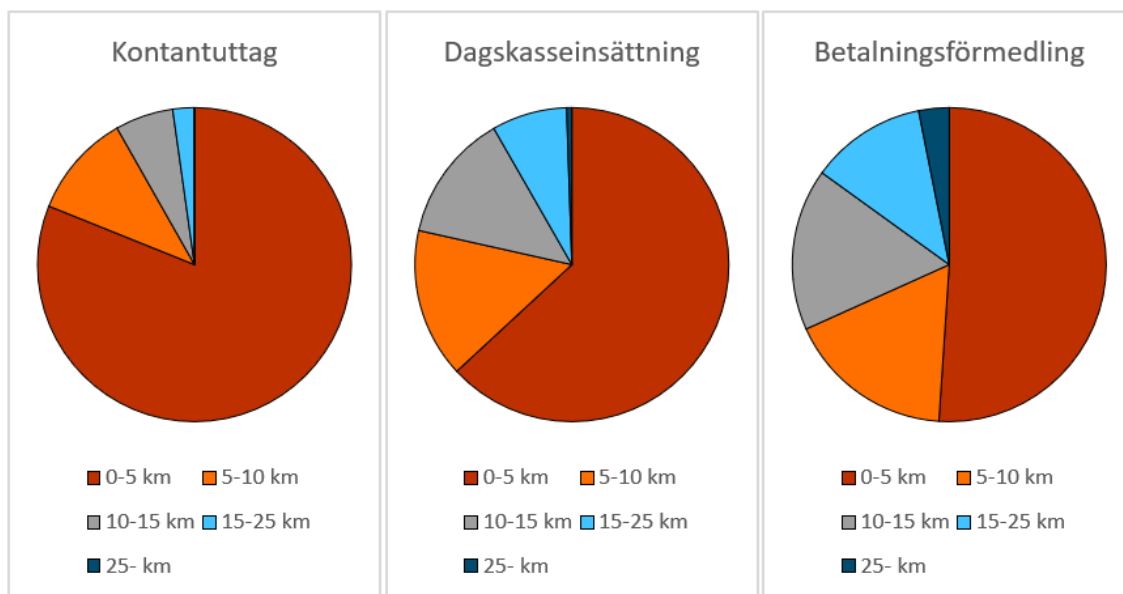
- Konsumentrådgivare i Jönköpings kommun.

Länsstyrelsen gör bedömningen att det fortsatt är av stor vikt att fortsatt följa utvecklingen på betaltjänstmarknaden, effekterna av Betalningsutredningen samt införandet av en ny statlig e-legitimation.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Liljergren

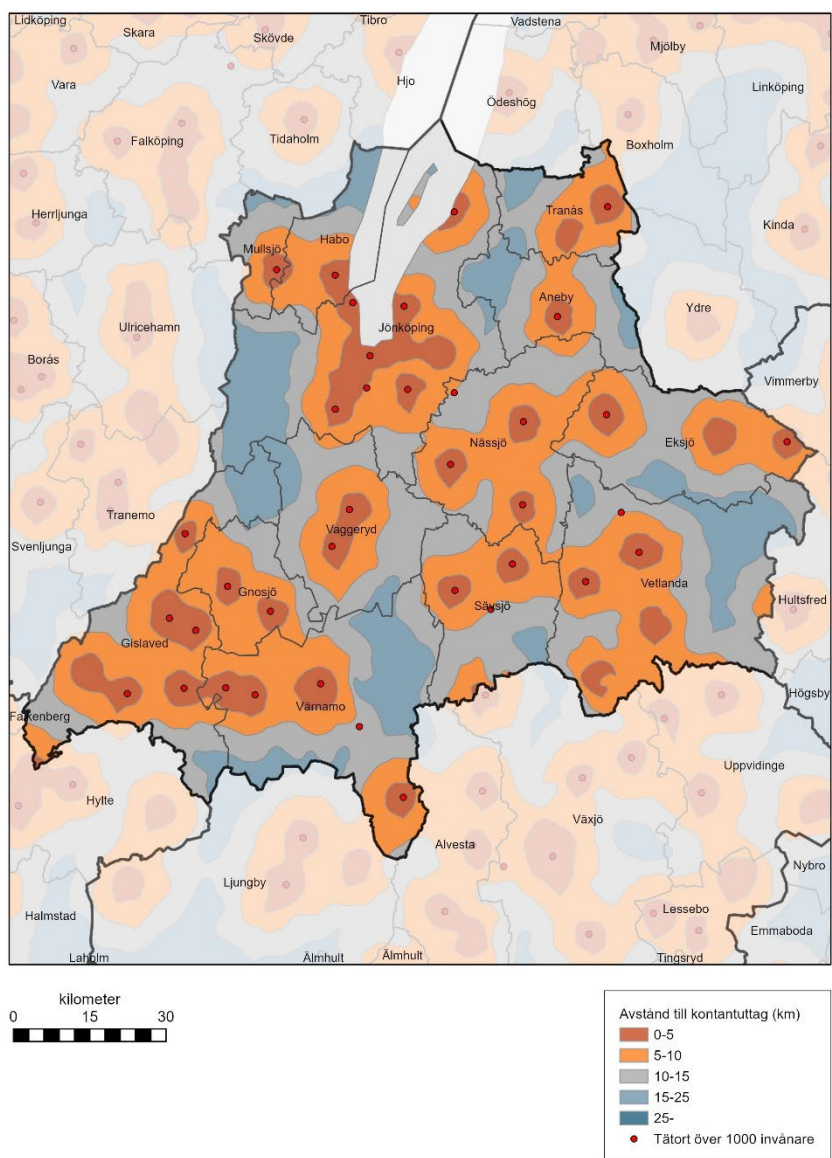
Diagram Jönköpings län

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



Karta Jönköpings län

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





Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

I intervjuer med företrädare för pensionärer och funktionshindrade anger en stor majoritet av dessa att de inte upplever tillgången på grundläggande betaltjänster som tillfredställande. Detta eftersom en del av deras medlemmar inte kan eller vill använda digitala lösningar och därmed inte kan delta i samhället fullt ut. De får i stället använda lösningar som är dyrare, med tidsödande eller innebär en inskränkning i den personliga integriteten.

Sett till privatpersoner i allmänhet är dock bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för de allra flesta av länets innevånare.

Den samlade bilden är att användningen av kontanter fortsätter att minska och användningen av digitala lösningar ökar. Dock verkar minskningen ha planats ut om vi jämför med en femårsperiod. Statistik visar att antal platser där det går att betala räkningar och ta ut kontanter i år är oförändrat eller att minskningen är mycket liten jämfört med föregående år. När det gäller platser där det går att sätta in dagskassar har dessa ökat.

Intrycket är att kunskapen och intresset ökat för tjänster som Swish och BankID bland intervjuade pensionärer. Men problemet att fånga upp de som inte vill eller inte är intresserade av att bli digitala kvarstår. Samtliga föreningar anger att de har medlemmar som inte är digitala och detta ligger också i linje med vad som anges i undersökningen Svenskarna och internet 2023. Där anges att totalt 15 procent av Sveriges pensionärer inte använder internet.

När det gäller personer med funktionsnedsättning är situationen mer komplex då förutsättningarna är väldigt olika och en del kan ta till sig och bli hjälpt av ny teknik men där de intervjuade anger att det behövs mer utbildning. Denna grupp anger också att de drabbas när tjänster blir digitala eftersom de flesta problem kan lösas med personlig service men om något går fel i en digital lösning så blir det stopp.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har i huvudsak genomförts genom telefonintervjuer med företrädare för pensionärer, funktionsnedsatta och företagare men också med exempelvis anställda på regionen, länets kommuner, banker, privatpersoner och lanthandlare. Statistik har inhämtats från analysverktyget Pupos serviceanalys som också använts för att rikta intervjuer till områden där det är långt till grundläggande betaltjänster. En enkät med 201 svarande har utgjort ett komplement till intervjuerna för att ge en bättre helhetsbild samt bidragit med specifik information utifrån fritextsvar.

Betaltjänstsituationen i länet

I intervjuer med pensionärsorganisationerna PRO, SPF och SKPF framkommer att många av deras medlemmar är digitala men att det finns en grupp som inte kan eller vill använda dessa lösningar. Därför erbjuder föreningarna sina medlemmar att betala exempelvis resor och lotterier antingen med Swish eller kontanter. De flesta av dessa föreningar känner till att det pågår insatser för digital delaktighet och anordnar ibland själva sådana utbildningar. Dock anger flera av de intervjuade att utbildningarna har en begränsad effekt då de främst lockar de som redan är intresserade.

Samtliga föreningar för pensionärer anger att det pratas mycket om bedrägerier riktade mot äldre och även intervjuade banker anger att det är information om säkerhet som efterfrågas när de besöker föreningarna.

Avslutningsvis anger de intervjuade pensionärsorganisationerna att de tycker att utvecklingen gått för snabbt samt betonar att det behöver finnas kvar lösningar för de som inte är digitala och anger särskilt att det är viktigt att brevgirot finns kvar.

De intervjuade företrädarna för personer med funktionsnedsättning delar i stort pensionärsorganisationernas synpunkter. Inom denna grupp är dock förutsättningarna väldigt olika men även här betonas vikten av att det måste få finnas kvar lösningar som inte är digitala och även här anges brevgirot vara en viktig tjänst för de som inte kan hantera internetbanken.

Sammantaget är dessa föreningar mindre nöjda med tillgången till grundläggande betaltjänster och anger att det behövs mer utbildning samt att denna behöver vara lätt att ta del av för annars blir den inte av. Som det ser ut idag hänger mycket på individen. En företrädare för Synskadades riksförbund (SRF) tror att flera skulle klara sig själva med en personligt anpassad utbildning.

I intervjuer med föreningar för företag så har dessa inte fått in några uppgifter om att tillgången till grundläggande betaltjänster skulle utgöra ett problem. Att det är mindre kontanter i omlopp gör också att

företagen inte behöver deponera lika mycket kontanter. En intervjuad person anger att de tror företagen vant sig, exempelvis anger en landsbygdsbutik som hanterar en del kontanter att det fungerar så bra som det kan under omständigheterna och att det bara är att gilla läget. Företag inom turistnäringen anger att det ibland uppstår problem eftersom utländska turister inte kan använda Swish.

Både föreningar för företag och enskilda företag har i intervjuer lyft kontanternas roll i en krissituation eller om företaget drabbas av en IT-attack. I intervjuer med landsbygdsbutiker anger de allra flesta att de vill ha kvar kontanterna även om det innebär mer jobb. Anledningen är att de vill ge en god service till sina kunder, men också utifrån ett krisperspektiv samt att detta är en demokratifråga.

De kommuner som intervjuats om hur grundläggande betaltjänster fungerar för nyanlända anger att detta inte upplevs som ett problem. De har inte heller hört att asylsökande upplever problem med dessa tjänster. Det finns system på plats i form av olika lösningar med kort eller kontanter och kommunen betalar hyran till dess att de nyanlända fått bankkonto. När det gäller ukrainare som lyder under masskyddsdirektivet har det inte framkommit att de har problem med att få öppna bankkonto. De kan öppna konto på internetbanken med bankdosa. Men utan svenskt personnummer kan de inte få BankID vilket försvårar deras vardag på många sätt, inte minst vad gäller möjligheten att genomföra betalningar.

Under 2022 fick Länsstyrelsen i Kalmar kännedom om att ett antal personer blivit drabbade av Kassagirots nedläggning eftersom de inte hade bankkonto och därför inte längre kunde betala sina räkningar. Kassagirot var den enda tjänsten i länet för att betala räkningar utan att vara kund i en bank. De personer som skall ha drabbats var utbytesstudenter, personer med trasslig ekonomi och i något enstaka fall äldre personer. De skulle då skaffa bankkonto men någon uppgav att hen nekats öppna bankkonto.

I de intervjuer som gjorts 2023 har detta följts upp genom att frågan ställts om de intervjuade känner till att någon nekats bankkonto och varför. Ingen känner dock till att så skall ha skett utifrån frågeställningen ovan. I enkäten är det några svarande som anger att de känner till att detta hänt men det går inte att följa upp då enkäten är anonym.

Infrastrukturen för kontanthantering

När det gäller kontantuttag har utbudet totalt minskat från 110 platser till 108 mellan 2022 och 2023. Antal uttagsautomater har minskat från 59 under 2022 till 57 under 2023. Antal banker där det går att ta ut kontanter är fortfarande 15 och antalet ombud där det går att ta ut kontanter, i huvudsak livsmedelsbutiker, är antalet likt föregående år 48.

I intervjuer med ICA-handlare anger dessa dock att det numera endast går att ta ut högre belopp från butikens kassa om du har bankkort från ICA-banken eller Swedbank vilket såklart minskar nyttan av denna lösning. Den senaste banken att hoppa av är Länsförsäkringar bank där denna möjlighet försvinner 1 november 2023.

Platser där det går att utföra betalningar är oförändrat 27 stycken jämfört med 2022 och avser bankkontor. På 12 av dessa går det att genomföra betalningsförmedling med kontanter. Det finns inte längre några andra ombud i länet där det går att genomföra betalningar. I Torsås kommun saknas bankkontor och i Nybro kommun finns ett bankkontor som enbart hanterar företagskunder. I ett par kommuner finns ett missnöje med bankens tillgänglighet då de endast går att boka tider via telefon vilket upplevs som tidsödande exempelvis när fysiska presentkort som används av lokala företag måste lösas in på banken.

När det gäller insättning av dagskassor har antal platser ökat från 33 till 38 mellan 2022 och 2023.

Antal bankkontor där det går att sätta in kontanter är oförändrat 4 medan antal insättningsautomater har ökat från 11 till 16. Antal serviceboxar är oförändrat 21 från föregående år.

Sammantaget kan konstateras att minskningen fortsätter när det gäller antal platser där det går att göra kontantuttag eller förmedla betalningar. Minskningen verkar dock plana ut och är mindre än var den var både 2021 och 2022. Det har även skett ett trendbrott vad gäller insättningsautomater som ökar jämfört med 2022.

Avslutningsvis finns flera sparbanker som hanterar kontanter i länet vilket förbättrar situationen, och tillgången till grundläggande betaltjänster kan därför kan vara bättre på landsbygden än i centralorterna.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

När det gäller den digitala infrastrukturen visar statistik från www.bredbandskartan.se att 94 procent av länets befolkning har tillgång till, inklusive direkt närhet till bredband. I de intervjuer som gjorts framkommer inte att avsaknad av snabbt bredband eller bristande mobiltäckning är ett problem när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster. I enkätundersökningen har dock ett fåtal personer svarat att detta är ett problem. Utifrån enkäter går det inte att avgöra om detta beror på att det inte finns tillgång till bredband eller om det beror på avsaknad av utrustning.

I intervjuer med pensionärsorganisationerna framgår det att det görs insatser för digital delaktighet. PRO driver projektet Digisen som vill göra användarna delaktiga i hur digitala lösningar utformas. Projektet riktar sig främst mot 1177, banker, kommuner samt digitala brevlådor som

Kivra. SPF har lanserat en informations-app för sina medlemmar i samverkan med Appbolaget. En intervjuad förening har själva tagit kontakt med rektorn på en närliggande skola för att få till träffar där skolelever hjälper medlemmarna att bli mer digitala. Det finns även IT-caféer och biblioteken bistår med IT-hjälp med olika upplägg.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Inom ramen för kustlänsgruppen som är ett samarbete mellan Länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland, Gotland och Blekinge har ett utbildningsmaterial för digitala betalningar riktade till äldre tagits fram och en utbildare upphandlats. Materialet finns digitalt och utbildningar har skett både fysiskt och i webinarieform. Under 2023 har ännu inga utbildningar anordnats. Detta beror på personalförändringar hos Länsstyrelserna men även på att intresset varit lägre. Dock finns inbokade utbildningstillfällen under hösten 2023 och i samband med intervjuerna har flera föreningar visat intresse för att få utbildning.

Under utbildningarna har märkts att de flesta deltagare numera har bra kunskap och klarar av BankID, Swish och internetbanken. På utbildningarna efterfrågas i allt högre grad hjälp med exempelvis navigering i 1177, betalning i parkeringslappar, köp på internet och hur du betalar med telefonen.

Även fortsättningsvis är därför den största utmaningen att nå dem som inte är aktiva i pensionärsföreningarna eller de som inte är intresserade av att använda digitala betalningar, men som skulle kunna bli digitala om de vill och vågar och därmed skulle få en ökad livskvalité och självständighet. Detta är också något som Kustlänsgruppen avser att arbeta vidare med.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Som tidigare år kan konstateras att utvecklingen mot ett digitalt samhälle fortsätter och kontantanvändningen fortsätter minska. Även om minskningen verkar plana ut något kommer kontanter på sikt troligen försvinna.

I väntan på hur betalutredningens förslag tas omhand råder det en viss osäkerhet kring kontanternas framtid. Ska kontanter finnas kvar som ett alternativt betalningssystem i händelse av kris eller för de i samhället som inte är digitala? Även om vi blir alltmer digitala kommer det alltid finnas de som inte har möjlighet till detta exempelvis personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

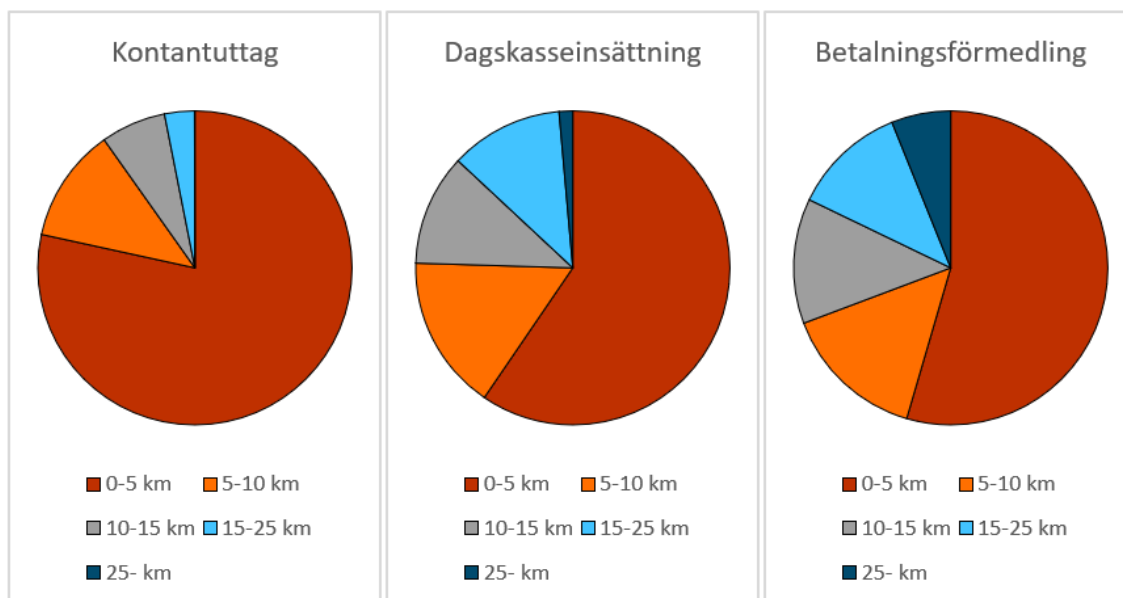
Om syftet är att skapa ett robustare betalningssystem är hittills genomförda åtgärder som lagstiftningen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontantjänster samt länsstyrelsernas möjlighet att ge stöd till ombud som tillhandahåller betaltjänster, troligen inte tillräckligt. Ett sådant system kräver också att det finns butiker som tar emot kontanter

samt att de kan göra det utan internetuppkoppling och med reservkraft. Betalningsutredningen föreslår en del åtgärder i denna riktning som att läkemedel och skatt skall kunna betalas kontant men inte livsmedel.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze

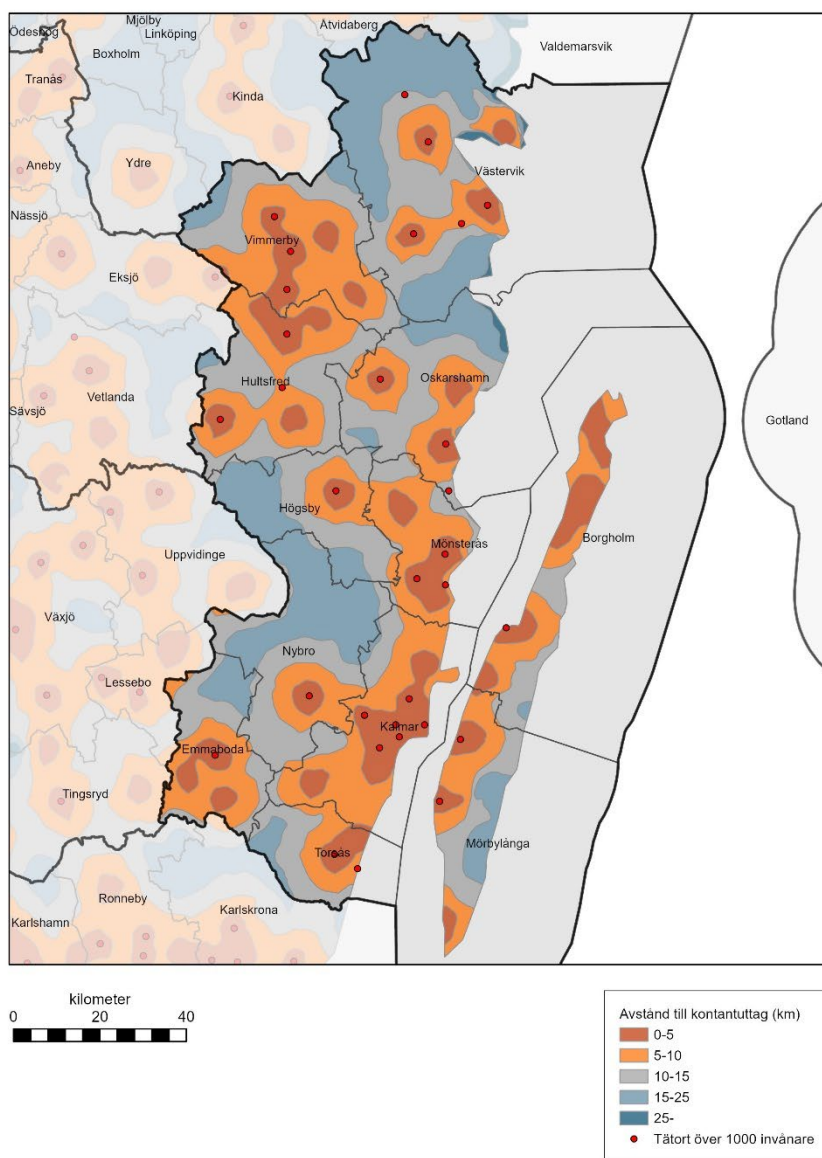
Diagram Kalmar län

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



Karta Kalmar län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs Län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Kronobergs län gör samma bedömning som förra året, att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Det har skett väldigt små förändringar i kontantinfrastrukturen under året, med två nya insättningsautomater, en uttagsautomat som har tillkommit och en som har avvecklats. Ingen av dessa förändringar påverkar tillgängligheten nämnvärt. Geografiskt sett är tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande något sämre i den västra delen av länet.

Den stora skillnaden gäller tillgången för olika grupper i samhället. Personer med funktionsnedsättningar, äldre och nyanlända är grupper som generellt sett har sämre tillgång till grundläggande betaltjänster. Anledningen till detta är att de har begränsade möjligheter att använda digitala betaltjänster och i större utsträckning är hänvisade till att nyttja kontanter.

Vi har inte sett någon direkt förbättring under året, men det har varit betydligt tystare på området än tidigare år. Detta beror troligen delvis på att de som kunnat hitta andra betalningssätt efter de stora förändringarna de senaste åren, har gjort det. Vi befärar dock att de som inte hittat andra sätt att lösa sina betalningar har hamnat ännu längre ut i periferin och har svårt att göra sina röster hörda.

Vi noterar att i stora delar av länet är landsbygdens livsmedelsbutiker navet i kontantinfrastrukturen. Det finns oftast möjlighet till kontantuttag i kassan och i vissa fall finns där också en uttagsautomat. Butiker rapporterar att det är främst äldre människor som tar ut kontanter, vilket överensstämmer med den bild vi har.

En annan fråga, kopplad främst till grupperna äldre och funktionsnedsatta, är bedrägerier. Media har i flera artiklar rapporterat om den stora ökningen av bedrägerier kopplat till digitala betalningar och med äldre i den utsatta målgruppen. Det handlar om stora belopp och slår hårt mot både den utsatta personen och mot samhället i stort,

med minskat förtroende för de digitala verktygen och i längden våra samhällsinstitutioner som följd.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning och insamling av information. Information har inhämtats i intervjuer och samtal med olika aktörer i länet, såsom Region Kronoberg, kommunala tjänstemän, småföretagare, föreningar och banker. Vi har också haft kontakt med regionala intresseorganisationer, till exempel SeniorNet och Tillgänglighetsrådets representanter från funktionshindersonsorganisationer.

Denna information, tillsammans med statistik från Pipos Serviceanalys ger oss underlag för att göra en samlad bedömning av tillgången på grundläggande betaltjänster i Kronobergs län.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen i Kronobergs län gör även i år bedömningen att tillgången på grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. De förändringar som skett i kontantinfrastrukturen har varit så små att de inte förändrat tillgången till betaltjänster nämnvärt.

Även om många privatpersoner inte upplever några problem med betaltjänster finns det grupper som, främst på grund av digitalt utanförskap, inte kan utföra vardagliga transaktioner utan svårigheter. Det digitala utanförskapet kan bero på olika saker, men vanliga anledningar är olika typer av funktionshinder och ekonomiska begränsningar. Alla har helt enkelt inte råd med tekniken och ett abonnemang. Internetstiftelsens rapport Svenskarna och Internet 2023⁴³ visar att fler och fler använder internet, även de äldre. Samtidigt rapporterar de att banktjänster och e-handel till exempel kan innebära digitala utmaningar för de äldre. Det kan vara svårt att hantera olika parkeringsappar och olika appar för kollektivtrafik och många efterfrågar mer användarvänlig teknik. Ett exempel där utvecklingen gått i fel riktning är de nya kortterminalerna med touchscreen som är svåra att hantera för den som har en synnedbörd. Vi menar att problemen för dessa grupper måste medvetandegöras och kunskapshöjande insatser behövs i olika delar av ledet, till exempel gällande produktutveckling, inom betaltjänstområdet.

Det digitala utanförskapet på betaltjänstmarknaden kan också bero på svårigheter att få tillgång till ett betalkonto hos en bank. Vi rapporterade utförligt om detta problem i bevakningsrapporten för 2022 och läget är oförändrat, utan ett betalkonto hos en bank är det näst intill omöjligt att betala räkningar. Sedan Kassagirotts nedläggning förra året finns det

⁴³ Svenskarna och Internet 2023, Internetstiftelsen

endast en aktör i södra Sverige som hanterar kontanta räkningsbetalningar för den som inte har ett betalkonto. Ett fåtal bankkontor i länet hanterar fortfarande kontanter i begränsade mängder, men då endast för sina egna kunders räkning.

Utredningen Staten och Betalningarna (SOU 2023:16) behandlar frågan om betalkonto och vår förhoppning är att det kommer tydligare regler och statistik kring vilka som nekas betalkonto samt lösningar i form av betalkonton med begränsade tjänster i de fall det behövs.

När det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster för företag och föreningar definieras detta som dagskasseinsättning. De flesta företag och föreningar har troligtvis hittat rutiner, bättre eller sämre, som möjliggör en fungerande vardag. Många uppmanar sina kunder och medlemmar att betala med kort eller Swish för att minska volymen kontanter i kassan. Vi ser att trenden när det gäller ökande antal kontantfria butiker och restauranger håller i sig, vilket kan begränsa utbudet för vissa grupper av människor.

En aspekt av grundläggande betaltjänster som fått större och större betydelse under senaste åren är beredskapsperspektivet. Störningar i betalsystemen visar på sårbarheten och konsekvenserna kan snabbt bli stora. Det är viktigt att vi tittar på olika alternativ, både digitala och kontanta, för att förstärka samhällets resiliens i sådana situationer.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det har skett väldigt små förändringar i den fysiska infrastrukturen för kontanthantering under året. Bankomat har installerat en uttags- och insättningsautomat i centrala Tingsryd, Tingsryds kommun och en i centrala Åseda, Uppvidinge kommun. En uttagsautomat har tillkommit i centrala Växjö och en automat har stängts i centrala Älmhult.

Som vi rapporterat tidigare år så saknar endast Lessebo kommun ett fysiskt bankkontor. Det är dock endast Sparbankskontoren som hanterar kontanter och dessa finns i fyra av länets åtta kommuner, Älmhult, Tingsryd, Alvesta och Markaryd.

I Pupos redovisas alla platser där kontantuttag kan göras. Av länets 73 kontantuttagsställen är 33 ICA-butiker. Detta innebär att det ofta finns begränsningar i tillgången på kontantuttag på grund av öppettider och butikens tillgång till kontanter i kassan. Från första november i år försvinner också möjligheten att göra uttag med Länsförsäkringar Bank i ICA-butiker, vilket innebär att endast kunder hos ICA-banken och Swedbank kan göra uttag i kassorna. Diskussioner om huruvida ICA-butiker ska räknas som ett kontantuttagsställe har pågått sedan införandet av lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontantuttag. Vi ser att ICA-butiker och andra dagligvarubutiker på

landsbygden är en viktig kugge i betaltjänstinfrastrukturen, men att den verkliga tillgängligheten till kontantuttag ofta är begränsad.

Att Bankomat meddelat att de kommer att köra sina egna värdetransporter från 2025 kan få konsekvenser för den etablerade värdetransportören Loomis. Vi avvaktar mer information om detta, men förstår att det skulle kunna innebära förändringar för länets värdetransporter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Kronobergs län har legat i framkant gällande bredbandsutbyggnaden och tillgången till både bredband är förhållandevis bra i länet, även utanför tätort och småort. Täckningsgraden till fast bredbandsuppkoppling ökar stadigt och hösten 2022 hade 86,11 procent av hushållen i länet tillgång till 100 Mbit/s.⁴⁴

Även mobiltäckningen är överlag bra, men vi får fortfarande rapporter om problem i vissa områden där täckningen brister. Mobiltäckning anses särskilt viktig för företag inom besöksnäring och handel samt föreningar, då kortläsare och Swish-betalningar kräver uppkoppling.

Länsstyrelsen i Kronobergs län har inte några pågående konkreta insatser gällande digitala betaltjänster eller digital delaktighet. Frågor om digital delaktighet och digitalt utanförskap hanteras dock inom flera av våra sakområden. I samband med det försämrade ekonomiska klimatet kan vi förvänta oss att effekterna av digitalt utanförskap blir tydligare.

Under året har nyheter om ökade bedrägerier, främst mot äldre, förekommit i olika media. Bedragarnas nya metoder gör att även de äldre som i vanliga fall är försiktiga, blir lurade. SeniorNet arbetar aktivt med frågan och länsstyrelsen har haft kontakt med dem för att undersöka möjligheterna att arbeta tillsammans för att förebygga bedrägerier, men också i övriga digitala betaltjänstfrågor.

I utredningen Staten och Betalningarna (SOU 2023:16) lyfts behovet av en statlig e-legitimation för att komplettera de privata alternativen Bank-ID och Freja e-ID. Att inte kunna legitimera sig digitalt gör idag en persons vardag både komplicerad och kostsam. Länsstyrelsen ser fram emot att staten erbjuder en e-legitimation med hög säkerhet och som är tillgänglig för alla i Sverige.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Kronobergs län har fortfarande ett statligt finansierat betaltjänstombud, ICA Nära Alsterhallen i Alstermo. Vi har under de senaste åren sett en nedåtgående trend i intresset för att bli betaltjänstombud i länet. Bortsett från att antalet betaltjänstleverantörer minskat, är det de ökade

⁴⁴ PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2022 PTS-ER 3034-13, tabellbilaga

riskerna och det extra arbetet som avskräcker potentiella ombud. Nu har det dessutom blivit svårare att hitta en tjänsteleverantör som är intresserad av att tillhandahålla tjänsten då minskade volymer av kontanter gör det svårt att få verksamheten lönsam.

Länsstyrelsen arbetar också med att sprida information om grundläggande betaltjänster både internt och externt. Vi har deltagit i möten med bland andra Tillgänglighetsrådet, Synskadades Riksförbund Kronoberg och SeniorNet.

En utökad samverkan internt med kollegor på enheten för Social Hållbarhet betyder att vi lyfter frågan om grundläggande betaltjänster i fler forum. Vi ser att det finns behov av ytterligare insatser på området, men har under året begränsats av tillgängliga resurser och interna prioriteringar. Initiativ har tagits för att utveckla ett projekt med fokus på kunskapshöjande insatser. Förhoppningen är att projektet kommer att genomföras under 2024.

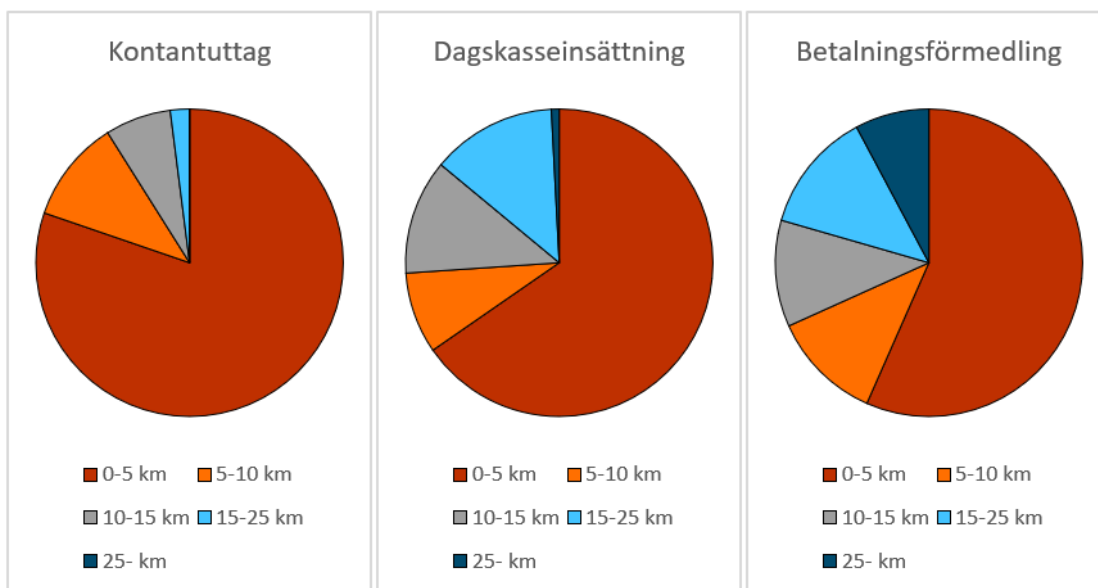
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Vi skrev förra året att vi befinner oss i en brytningspunkt och det är där vi fortfarande är kvar. Vägvalet gäller inte främst kontanter eller digitala betalningar utan det handlar om hur vi arbetat för att undvika att fler människor hamnar i ett utanförskap. För att motverka utanförskapet behövs bred samverkan och nya lösningar som inkluderar alla. Utvecklingen av betalningssystemen måste göras med en fot i beredskapsperspektivet och en fot i användarperspektivet, med utgångspunkt i människors verklighet och vardag.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jennie Fredriksson.

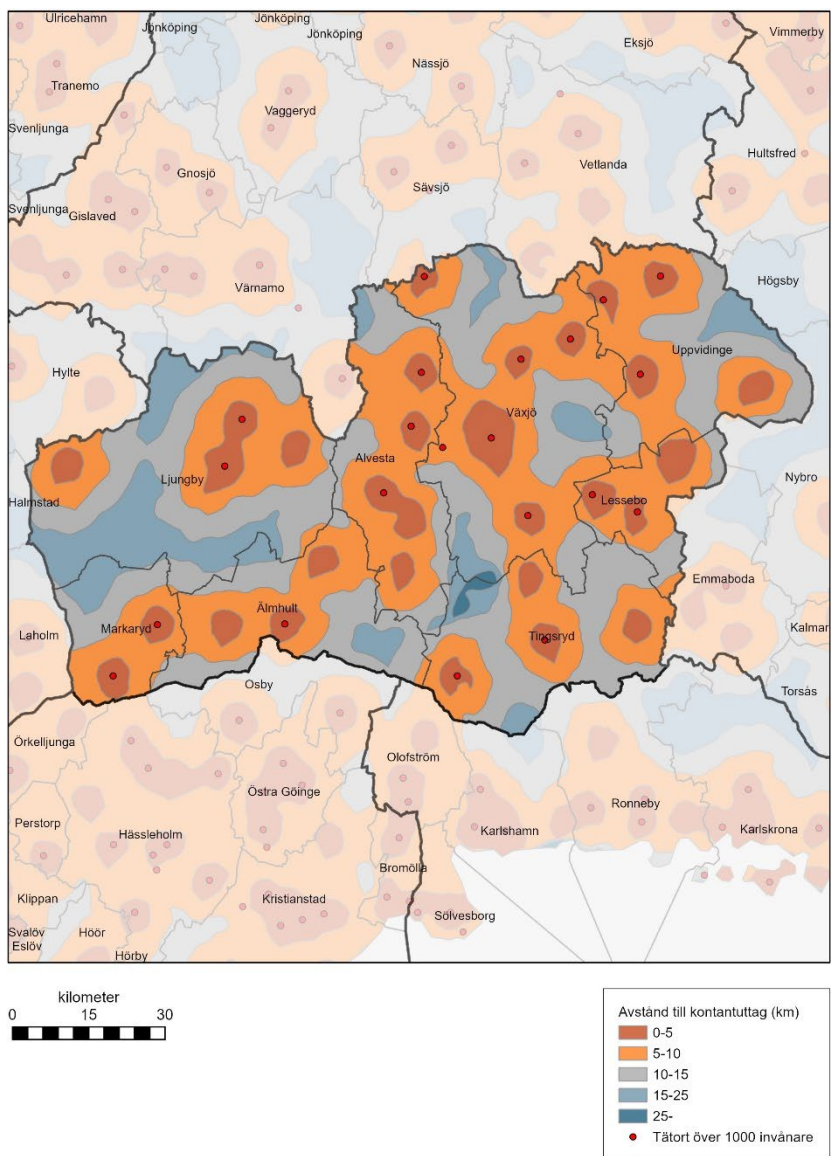
Diagram Kronobergs län

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



Karta Kronobergs län

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





Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

Årets bevakningsarbete visar precis som föregående år att det fortsatt är svårt för individer som lever i ett digitalt utanförskap att nyttja grundläggande betaltjänster. Platserna för de manuella betaltjänsterna är begränsade i antal och främst lokaliserade i kommunernas centralorter. Samtidigt är utbyggnaden av den digitala infrastrukturen på landsbygden eftersatt och tillgången till och möjligheten att nyttja kontanter har försämrats ytterligare. För personer som lever i ett digitalt utanförskap, exempelvis äldre personer, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt boende på landsbygden är tillgången till grundläggande betaltjänster därmed inte tillfredsställande.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har de senaste fem åren utfört en enkätundersökning som har tagits fram i samarbete mellan processledarna i de fyra nordligaste länen. Enkäten har riktat sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter i Norrbotten. I år har även en enkät rörande betaltjänster och integration skickats ut till kommunernas integrationssamordnare. Utöver detta har kontinuerlig omvärldsbevakning inom området genomförts, samt att det löpande har förts dialoger med aktörer inom betaltjänstområdet. Tillväxtverkets GIS-plattform Pipos Serviceanalys har använts för analyser.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län har försämrats jämfört med föregående år. De digitala betaltjänsterna fortsätter att dominera medan kontanthantering minskar.

För majoriteten av länets invånare, de personer som har kunskap om och tillgång till digitala betaltjänster samt en stabil internetuppkoppling, är tillgången till grundläggande betaltjänster tillfredsställande, men inte för de personer som lever i ett digitalt utanförskap. För dem finns ett fortsatt behov av manuella betaltjänster för att kunna betala för varor och tjänster.

Norrbotten är ett stort, glesbefolkat län och de manuella betaltjänsterna är främst lokaliserade i kommunernas centralorter. Detta gör att en stor del av länets befolkning som lever utanför tätorterna har långt till närmaste plats för kontantuttag och betalningsförmedling. I Pajala kommun har hela 48,46 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling, och i Karesuando måste boende åka 180 kilometer enkel väg för att betala en räkning över disk.⁴⁵

I dag upprätthålls betalningsförmedlingen av länets 27 bankkontor, där Sparbanken Nord som enda bank hanterar kontanter för insättning, uttag och betalningar. För att kunna nyttja tjänsten hos någon av bankerna krävs dock att personen i fråga är kund hos banken. Kostnaden för betalningsförmedling över disk varierar, men hos flertalet banker kostar det idag 150 kronor per räkning. Årets enkätundersökning visar hur detta slår hårt mot de kunder som har behov av tjänsterna: "Det kostar jättemycket att betala räkningar över disk. Sist fick jag betala 600 kr för hjälpen över disk. Det är en veckas matkostnader och det är för dyrt".

För personer som inte är digitala är bankernas brevgirotjänst ett kostnadseffektivt sätt att betala räkningar, och ur ett demokrati- och inkluderingsperspektiv är det av största vikt att dessa tjänster inte fasas ut. Detta förutsätter dock att det finns ett väl fungerande postsystem, både avseende placering av brevlådor och med ett tillräckligt tätt upphämtningsintervall.

Vikten av manuella betalsätt och tillgången till kontanter lyfts även fram i enkätsvaren ur ett beredskapsperspektiv, exempelvis om internet skulle ligga nere vid månadsskiftet när räkningarna ska betalas eller om det inträffar en samhällsstörning som slår ut möjligheterna att betala varor och tjänster med betalkort. En respondent skriver: "Vi gör vårt samhälle sårbarare för varje analog möjlighet som berövas oss".

För nyanlända finns flertalet problem kopplade till det svenska betalningssystemet, vilket hindrar dem att självständigt kunna genomföra betalningar av varor och tjänster. Enkät svar visar att avsaknad av betalkonto och e-legitimation, begränsade konton och kort, språkliga förbistringar, svårigheter att förstå det svenska

⁴⁵ Pupos Serviceanalys, statistik hämtad 2023-10-04

betalningssystemet samt nyttja kontanter hos bland annat butiker, lokaltrafik och restauranger är några exempel på hinder. Vidare visar svaren att nedläggningen av ClearOn AB:s tjänster har resulterat i inofficiella sätt att betala räkningar för de som saknar betalkonto.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under 2023 har det skett ytterligare försämring av tillgången till kontanter i Norrbotten. Antalet kontantuttagsplatser har minskat från 119 till 113, och av dessa är 62 uttagsautomater. Dessa automater accepterar kort oberoende av utgivande bank, och utan att någon extra avgift tas ut för att genomföra uttaget.⁴⁶ För kontantuttag över disk hos bank krävs att personen i fråga redan är kund hos banken, och hos ICA-handlare går det enbart att göra uttag med ICA Bankens och Swedbanks kort.⁴⁷ ⁴⁸Möjligheten att ta ut kontanter hos ICA-handlare varierar dessutom då förutsättningarna hos handlarna är olika beroende på exempelvis lokalisering, kontantflöde och säkerhetssystem. Detta innebär att den reella tillgången till kontanter är begränsad och villkorad, vilket inte framkommer i Post- och telestyrelsens tillsynsrapportering över tillgången till kontanttjänster. I rapporteringen framgår inte heller att det finns stora regionala skillnader över tillgången till kontanttjänster. Post- och telestyrelsen konstaterar att 0,27 procent av Sveriges befolkning har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsplats och att lagen därmed uppfylls.⁴⁹ I Norrbottens län uppgår den siffran till 3,02 procent, men den är betydligt högre i flertalet av Norrbottens fjorton kommuner. I exempelvis Arjeplogs kommun har 24,67 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Vi ser samma mönster i de andra norrlänen. Av de 26 338 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsplats befinner sig 20 820 i de fyra nordligaste länen, vilket utgör mer än halva landets yta.⁵⁰

Trots att kontanthantering har minskat finns det ett fortsatt behov av kontanter, både ur ett beredskapsperspektiv och ett inkluderingsperspektiv för de grupper som av olika anledningar inte är digitala. I årets enkätundersökning framgår det precis som föregående år

⁴⁶ Ibid

⁴⁷ ICA Banken. Frågor och svar – Kan jag sätta in och ta ut pengar i ICAs kassa? 2023. <https://www.icabanken.se/sok/?query=kontantuttag> (hämtad 2023-10-11)

⁴⁸ Från och med den 1 november 2023 går det inte längre att ta ut kontanter med Länsförsäkringars betalkort. Länsförsäkringar. Kontanter. 2023. <https://www.lansforsakringar.se/varmland/privat/bank/kort--betalningar/kontanter/> (hämtad 2023-10-12)

⁴⁹ Post- och telestyrelsen. Beslut att avsluta tillsyn. 2023-05-03. <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/beslut/2023/betaltjanst/beslut22-14193-40.pdf> (hämtad 2023-10-11)

⁵⁰ Pipsos Serviceanalys, statistik hämtad 2023-10-04

ett missnöje med att butiker kan neka kontanter som betalningsmedel, och att de flesta banker i dag är kontantlösa. En respondent skriver: ”Min man ville ta ut kontanter från sitt konto för att köpa en begagnad jordbrukstraktor. Omöjligt. Han fick inte tillgång till sina egna pengar. Traktorn hittade han på annons, och kunde inte vänta med köpet, då hade traktorn gått till annan köpare. Vi fick lösa det genom att i familjen göra maxuttag på våra kort i Bankomat”.

Vidare är grundläggande infrastruktur som sedeldepåer och värdetransporter en förutsättning för kontanternas tillgänglighet. Då Bankomat AB har meddelat att de från och med 2025 planerar för kontanttransporter i egen regi⁵¹ ställer sig Länsstyrelsen frågan hur det kommer att påverka övriga aktörer inom värdetransportsektorn, och i förläning de företag som har behov av deras tjänster.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I länets tätorter är den digitala infrastrukturen väl utbyggd och tillgången till digitala betaltjänster är generellt sett goda i dessa områden, medan det är betydligt sämre på landsbygden och i skärgården. Enbart 39 procent av befolkningen utanför tät- och småort i Norrbotten har tillgång till fibernät.⁵²

Enligt Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet 2023, lever 4,38 procent av Sveriges befolkning över 16 år i ett digitalt utanförskap.⁵³ Flertalet faktorer kan spela in som orsak till att personer befinner sig i ett utanförskap. För våldsutsatta kvinnor kan det finnas en risk med att lämna digitala spår, medan det för synskadade personer kan uppstå problem med att hjälpmedel inte är synkroniserade med bankernas hemsidor. För personer på glesbygden kan avsaknaden av bredband påverka tillgången till digitala betaltjänster, och för äldre personer kan det finnas en rädsla för att göra fel som påverkar ens ekonomi.

För att motverka digitalt utanförskap arbetar flertalet aktörer i länet med informationsinsatser, utbildningar och annat stöd gällande digital teknik och digitala tjänster. Banker, studieförbund, pensionärsföreningar, funktionshinderorganisationer och bibliotek är några av de som genomför insatser vars syfte är att öka den digitala delaktigheten. Även Länsstyrelsen bidrar till detta arbete genom informationsinsatser och

⁵¹ Bankomat. Bankomat etablerar kontantdepå i Borås. 2023-09-20.

<https://www.bankomat.se/nyheter/press/bankomat-etablerar-kontantdepa-i-boras/> (hämtad 2023-10-17)

⁵² Mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2022.

⁵³ Internetstiftelsen. Svenskarna och internet 2023. 2023.

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/> (hämtad 2023-10-10)

spridning av utbildningsmaterial, samt genom piloten Servicestöd via bokbussar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Länsstyrelsen har under året deltagit i Post- och telestyrelsens samt Länsstyrelsen i Dalarnas läns möten och konferenser, arbetat med grundläggande betaltjänster i Norrbottens regionala serviceprogram och informerat och samtalat om grundläggande betaltjänster i olika kanaler och med olika aktörer. Länsstyrelsen har under året fortsatt det täta samarbetet med länsstyrelserna i Västerbottens, Västernorrlands och Jämtlands län.

Mellan åren 2023 och 2025 pågår projektet SMArt Livskraftig Landsbygd som syftar till att skapa smarta, attraktiva, livskraftiga och hållbara landsbygder med hjälp av befintlig digital teknik⁵⁴. Länsstyrelsen deltar i piloten Servicestöd via bokbussar, där länets sju befintliga bokbussar utrustas för att kunna agera som mobila servicecentrum för de omkring 500 platser som bussarna besöker under en femveckorsperiod. Länsstyrelsen har som mål att piloten ska bidra till en ökad tillgänglighet till digitala betaltjänster på landsbygden i Norrbotten.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen av betaltjänsterna har under relativt kort tid gått från ett blandat användande av manuella och digitala betaltjänster till att i dag nästan uteslutande omfatta digitala betaltjänster. För de allra flesta personer har denna utveckling lett till en förenkling av vardagliga betalningar, men utvecklingen har slagit hårt mot de grupper som lever i ett digitalt utanförskap. För dessa personer innebär digitaliseringen av betaltjänster ett exkluderande som försvårar för dem att självständigt kunna genomföra den grundläggande samhällsfunktion som betalningar är. Samtidigt har priserna på de få manuella tjänster som finns kvar stigit, vilket drabbar de ekonomisk svaga som har behov av tjänsterna allra mest. Utvecklingen har även skapat ett sårbart samhälle där digitala betaltjänster är beroende av fungerande elnät och system, vilka kan vara föremål för riktade cyberattacker. Staten har genom det politiska målet för grundläggande betaltjänster uppdraget att säkerställa att alla i samhället har tillgång till grundläggande betaltjänster, i fredstid såväl

⁵⁴ Luleå tekniska universitet. SMArt Livskraftig Landsbygd. 2023.

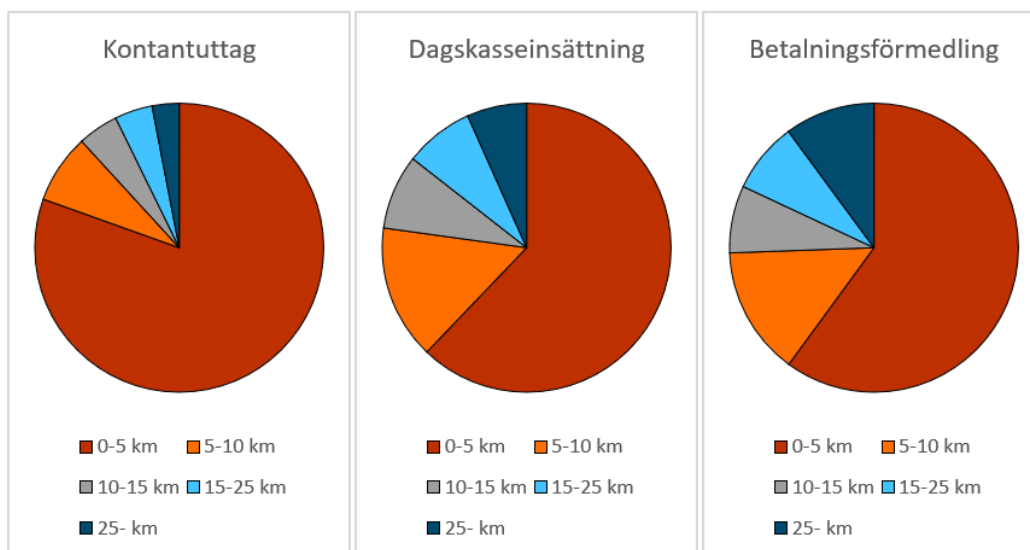
<https://www.ltu.se/centres/cdt/Projekt/Pagaende-projekt/SMALL-SMArt-Livskraftig-Landsbygd-1.225338> (hämtad 2023-10-10)

som vid samhällsstörningar. För att motverka den obalans som finns idag gällande tillgången till betaltjänster, både bland grupper av människor och i olika delar av landet, är det enbart staten som med olika styrmedel kan agera för att uppnå detta.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Morén.

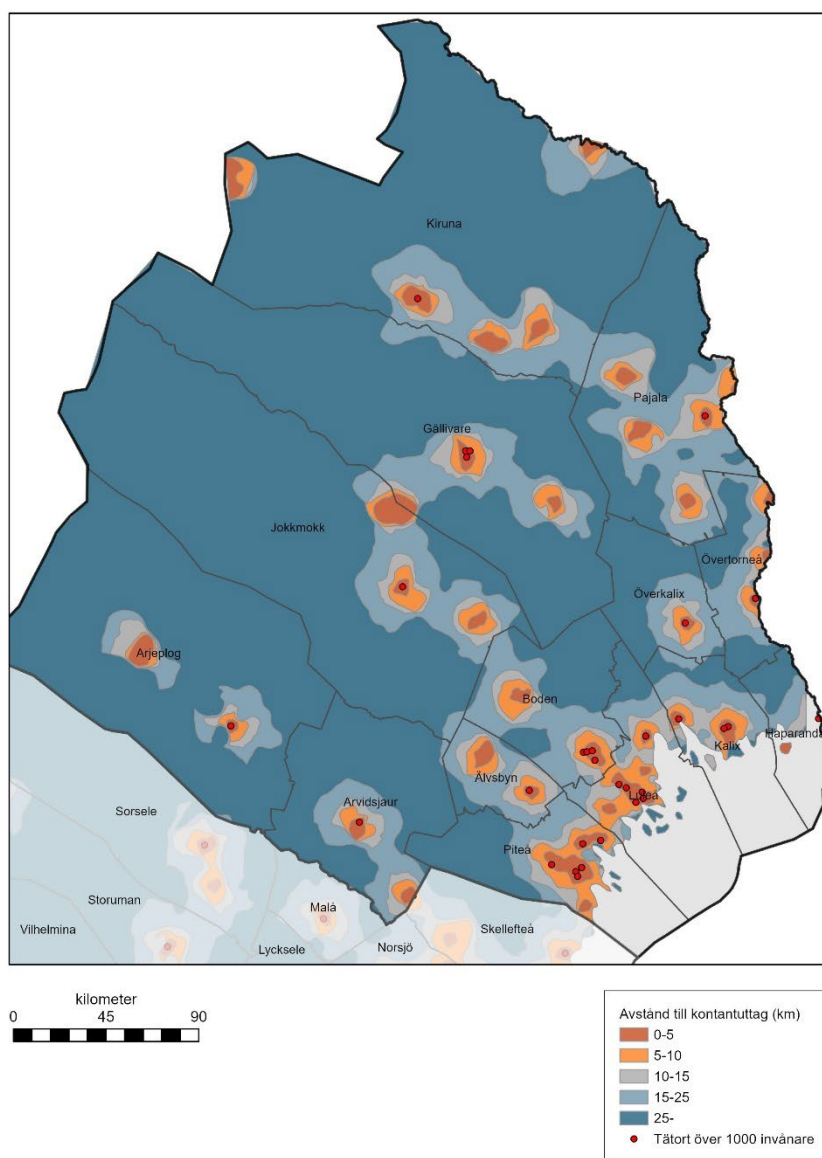
Diagram Norrbottens län

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



Karta Norrbottens län

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





Länstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länstyrelsen Skåne län

Sammanfattning av länstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länstyrelsen Skåne bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte är tillfredsställande. Det saknas betaltjänstalternativ för alla och personer som blir av med sitt betalkonto har inget skydds nät.

Kontantuttag ökade 2022, men har nu minskat. Ställen att ta ut kontanter på har på fem år minskat med 17 procent. Banker där det går att betala räkningar kontant har minskat med 76 procent sedan 2018. Utan betalkonto finns det enbart ett ställe i Skåne att betala räkningar kontant, mot 66 ställen 2018.

Dagskasselinlämningsställen har på fem år minskat med 45 procent. Nära hälften av dessa tar enbart emot höga valörer i sedlar när behovet är små valörer inkluderat mynt.

Många är osäkra att utföra digitala betalningar, trycka fel och utsätts för bedrägeri. Bankerna är restriktiva med att ge ut betalkonto och BankID på grund av säkerhetsrisk och penningtvättslagen. BankID krävs i allt fler sammanhang. Statlig e-legitimation kommer inte att vara på plats förrän 2026. I Skåne är det, beräknat med siffror från rapporten Svenskarna och internet 2023, mer än 41 900 invånare av den äldre befolkningen som inte använder internet.

Personlig service kring betaltjänster minskar, bibliotek och Statens servicecenter får allt fler betaltjänstfrågor. Offentliga verksamheter är nu till största delen kontantfria. Det skapas parallella betalsystem för att utsatta personer inte har något val.

Länstyrelsen Skåne ser behov av att snabbt skapa alternativa betaltjänster genom att utveckla kontantkort, bevara brevlades girering, möjlighet att lösa in värdeavier, öka personlig service och flexibla e-legitimationer.

Utbyggnad av bredband ökar i länet och mobiltäckningen är god. Digitala betalningar kräver även tillgång till el. På grund av den kontanta och

digitala infrastrukturens sårbarhet krävs arbete med både inkludering och teknisk robusthet.

Årets bevakningsarbete

Bevakningen har skett i dialog med funktionsrättsorganisationer, seniororganisationer, kommuners vård- och omsorg och socialförvaltningar, Anhörigas Riksförbund, gode män, bibliotek, rådgivning- och utbildningsorganisationer, mindre serviceföretag, privatpersoner samt betaltjänstaktörer.

Svar på 60 e-enkäter från bibliotek, integrationssamordnare, föreningar, butiker, mindre serviceföretag och privatpersoner. Samverkan Lunds universitet och Funktionsrätt Skåne kopplat betaltjänstprojekt. Samordning med länsstyrelserna samt Post- och telestyrelsen.

Betaltjänstsituationen i länet

Fler antas ha hittat alternativa betalningslösningar även om räkningsbetalning inte går att genomföra kontant, via kort eller internetbank. Alternativen, som inte alltid är lagliga, blir ett sätt för vissa personer med funktionsnedsättningar, äldre samt asylsökande⁵⁵ och/eller nyanlända⁵⁶ att klara vardagen. Samhället erbjuder inget skyddsnet för privatpersoner eller enskilda näringsidkare som av olika anledningar saknar betalkonto.

Kommuner vittnar om svårighet för nyanlända att få tillgång till betalkonto. Statens servicecenter ger ut samordningsnummer i två nivåer beroende på legitimation. Den lägre graden accepteras inte av bankerna. I brist på betalkonto får de rådet att gå till arabiska livsmedelsaffärer för räkningsbetalningar. Det finns indikationer på att etniska grupper hjälper sina landsmän att betala för exempelvis parkeringsavgifter.

Vårdpersonal har sällan annat val än att ta hand om både kort och kod för brukare. Hemtjänstpersonal hjälper brukare med brevgireringar men blir det fel kan det orsaka obetalda räkningar och exempelvis avstängd telefon. Skånetrafikens reseapp upplevs som en utmaning att hantera. De utan BankID kan använda förbetalt resekort vilket underlättar för resor inom kommunen.

⁵⁵ Definition på asylsökande enligt Migrationsverket: "En utländsk medborgare som tagit sig till Sverige och begärt skydd, men som ännu inte fått sin ansökan slutligt prövad av Migrationsverket och/eller migrationsdomstol".

⁵⁶ Definition på nyanländ enligt Migrationsverket: "En nyanländ person är någon som är mottagen i en kommun och har beviljats uppehållstillstånd för bosättning på grund av flyktingskäl eller andra skyddsskäl. Även anhöriga till dessa personer anses vara nyanlända. En person är nyanländ under tiden som han eller hon omfattas av lagen om etableringsinsatser, det vill säga två till tre år."

Det finns rädsla att göra fel på nätet och råka ut för bedrägerier. En glömd ikryssad ruta kan resultera i ogiltig biljett eller nekad sjukersättning. Det saknas support. Kommuner erbjuder IT-hjälp i hemmet för äldre eller via broschyrer. För barn mellan 12-17 år, som är i behov av omsorg, har vare sig föräldrar eller vårdansvariga längre möjlighet att ta del av uppgifter på nätet då personligt BankID krävs.

Bibliotekspersonal får fler frågor om betalningar från särskilt den äldre målgruppen då banker enbart öppnar för bokade möten.

Jag förstår inte varför biblioteken ska behöva ha att göra med ovanstående (betaltjänst-) problem överhuvudtaget. Det är inte bibliotekspersonalens ansvar och vi är inte utbildade för att lösa problemen. Det är någon form av oförmåga som gör att inte banker, arbetsförmedling, försäkringskassa med flera inte har en tillräckligt bra supportverksamhet.

Bibliotekspersonal

Många butiker, serviceföretag eller föreningar vill inte hantera kontanter men nekar inte kunden att betala kontant. Det är mest äldre som betalar kontant, särskilt i landsbygdskommuner, men även barn och unga, och det rör sig om mindre summor.

Användning av Swish ökar men kostnaden för tjänsten och kortbetalningar upplevs av företagare som allt högre.

ICA-banken märker minskad kontantanvändning. Enbart de egna bankkunderna och Swedbankkunder kan ta ut större summor i kassan på ICA. Kunden har därmed begränsad tillgänglighet beroende på vilken bank man tillhör.

Antalet bankautomater minskar konstant. Blir svårare och svårare att ta ut kontanter. Det är långa avstånd mellan dem. Anser att vi fortsatt behöver tillgång till kontanter i vårt mer och mer sårbara samhälle. Allting håller på att bli mer och mer anonymt och svårtillgängligt.

Respondent på e-enkät

Siffran för de som inte använder kontanter har ökat från 25 till 33 procent. Räkningar betalas av de flesta via internetbank och många använder autogiro. Många anhöriga hjälper närstående med bankärenden där vissa även är god man.

Idag är det den banktjänsteman som sökande möter, eller bankens digitala sidor, som avgör kontoansökan. Betraktas kundkännedomen för låg, det finns betalningsanmärkningar eller annan bank nekat konto nekas den sökande. Personen blir då utan BankID, möjlighet att ta emot lön eller fakturabetalningar, att betala räkningar, försäkringar, pension, att ha telefonabonnemang, deklarerera med mera.

Infrastrukturen för kontanthantering

Kontantuttagsställen har minskat med fem procent. Av alla uttagsställen står ICA-butikerna för 36 procent och under året har 15 uttagsautomater stängt ned.

Kontantuttag via bankkassa har ökat med ett ställe, från 25 till 26 ställen, hos Forex och Sparbanker. Fler invånare har mer än 20 kilometer till ett uttagsställe än förra året.

Betalningsförmedling har ökat från 106 till 108 ställen sedan 2022. Det finns fortfarande 16 banker där bankens kunder kan betala räkningar kontant över disk, samt Change Group i Löddeköpinge. Det går enbart att betala räkningar kontant i 10 av 33 kommuner. Kommunerna i Kävlinge, Lund och Malmö har vardera ökat med ytterligare ett ställe för betalningsförmedling via kort eller konto.

Perstorps kommun är den enda kommun i Skåne som saknar bank och dagskasseinlämning efter att det statligt finansierade ombudet stängde 2022.

Det går att lämna in dagskassa till sju Sparbankskontor i norra Skåne vilket var detsamma i slutet av 2022. I övrigt har Bankomats 49 insättningsautomater till stor del ersatt kontoinsättning över disk. Antalet serviceboxar, där även mindre valörer och mynt kan bankas till skillnad mot Bankomats insättningsautomater, har minskat från 55 till 51. Det är främst kontantintensiva företag i Ystad, Simrishamn, Tomelilla och Kristianstad kommuner som har längre än 20 km till ett inlämningsställe.



Värdeavier har under året skickats ut från myndigheter trots att de inte kan lösas in i det fall det saknas tillräckligt med kontanter i kassan. Ingen kan hjälpa dem att få ut dessa om de inte har betalkonto.

Betaltjänstinfrastrukturen är beroende av tillgång till internet och elektricitet. Det senaste året har Skåne blivit ansvarande län för civilområde syd där beredskap i civilsamhället ska säkras. Vidare arbete krävs för att rusta länet för säkra betalningsalternativ.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länets bredbandsinfrastruktur är över lag väl utbyggd. I slutet av 2022 hade drygt 98 procent av länets hushåll och nästan 97 procent av arbetsställena tillgång till fast bredband med minst 100 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i absoluta närheten som medger sådan hastighet. På landsbygden är siffran lägre, ca 85 procent för både arbetsställen och

hushåll, men ändå en ökning med 8 respektive 7 procent sedan 2021. Tillgången till fast bredband på landsbygden varierar fortfarande stort mellan kommunerna, 42 – 100 procent.

I länet finns många initiativ för att öka den digitala kompetensen. Ett axplock:

SeniorNet Malmö håller digitala kurser och IT-caféer på flera ställen. SeniorNet Helsingborg ordnar kurser i bland annat IT-säkerhet.

Utbildningsforum Skåne erbjuder kurs i digital säkerhet för seniorer.

Fixartjänst i Malmö Stad erbjuder seniorer hjälp med digital teknik. Tjänsten är gratis, erbjuds på flera språk och personalen har tystnadsplikt.

DigiDelcenter i Helsingborg hjälper nybörjare på digitala tjänster att komma i gång med exempelvis sin mobil, säkerhetstänk, e-tjänster med mera. Det går att boka tid med en bibliotekarie för mer grundlig hjälp och genomgång.

Surfgruppen i Kristianstad utbildar seniorer i hur man använder sin surfplatta. Kurserna är ett samarbete mellan kommunen och ABF.

Många bibliotek anordnar regelbundet träffar, där besökarna kan lära sig hantera smarta telefoner och surfplattor.

Synskadades Riksförbund utbildar personer med synnedsättning, för att främja digital delaktighet. Projektet finansieras av Region Skåne.

Medborgarskolan har ett utbildningsmaterial och ledarhandledning i form av filmer som heter Bli kompis med din mobil.

Eos Cares och Individuell människohjälp/Rådrum erbjuder rådgivning om bland annat ekonomifrågor i Lundaområdet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen samverkar med Medborgarskolan i form av informationsinsatser på bibliotek och erbjuder delar av utbildningen Bli kompis med din mobil som kurser via bibliotek, särskilda boenden och äldreboenden.

Kontakt med Statens servicecenter för att diskutera betaltjänstfrågor. Besök hos Öresund direkt, en informationstjänst i Öresundsregionen, som lyft utmaningar kopplat lån och e-legitimation för både danska och svenska pendlare.

Besök hos serviceföretag i östra Skåne, uppföljning med kommunens näringslivsansvariga. Undersökning Skånetrafikens biljettsystem, avstämning med Funktionsrätt Skåne genom innovationsprojektet

Att betala med ansiktet.

Avstämningar med forskare vid Lunds universitet, som tittar på kontantlöshet som en fråga om social rättvisa, inkludering och hållbarhet.

Samverkan med Handelsbanken, gällande användartester och uppföljning av vad testerna bidragit till. Dialog med Funka, för spridande av kunskap om insatser och förvaltande av övningswebben Funkabutiken.

Omvärldsbevakning tillsammans med andra län och delaktiga i två nationella arbetsgrupper; Digital delaktighet och information samt Utbildningsgruppen.

Under Almedalsveckan arrangerade Länsstyrelserna i Skåne, Örebro och Stockholms län ett betaltjänstseminarium där Betalningsutredningen ordförande Anna Kinberg Batra deltog tillsammans med representanter för Svensk Handel, Bankföreningen, Linköpings universitet och TietoEvry. Bland annat togs konsekvenserna av att inte ha ett betalkonto upp. Frågan behandlades också i en skrivning från länsledningen i Skåne till regeringen och i yttrande på Betalningsutredningen.

Länsstyrelsen bjöd in representanter för utsatta målgrupper, seniororganisationer, betaltjänstaktörer, bibliotek och vård- och omsorg till digitalt dialogmöte. Loomis och Bankomat berättade om kontantanvändningen i Skåne, Lunds universitet berättade om projektet Cash- och mänskliga rättigheter och Synskadades Riksförbund berättade om lyckosamma digitala utbildningar.

Mindre, mer riktade, dialogmöten har genomförts, både digitala och fysiska, med både vård- och omsorgspersonal, gode män, olika funktionsrättsorganisationer, interna möten med sociala enheter och krisberedskap.

Länsstyrelsen har även bjudits in till olika organisationer och bibliotek för att sprida och samla in kunskap kring betaltjänster. Via e-post kommer även personliga inspel kring betaltjänster. Utsattheten är stor och följs upp genom att via så kallade "personaberättelser" sprida informationen till betaltjänstaktörer och beslutsfattare.

Under året har ett antal nyhetsbrev skickats ut, där bland annat olika utbildningar marknadsförs och tips om digital säkerhet.

Samverkan med Region Skåne har även i år främst handlat om att bistå Regionen med kunskap och erfarenhet inför Post- och telestyrelsens bredbandsstöd. Regionen har inget separat serviceprogram, utan det finns integrerat i den regionala utvecklingsstrategin.

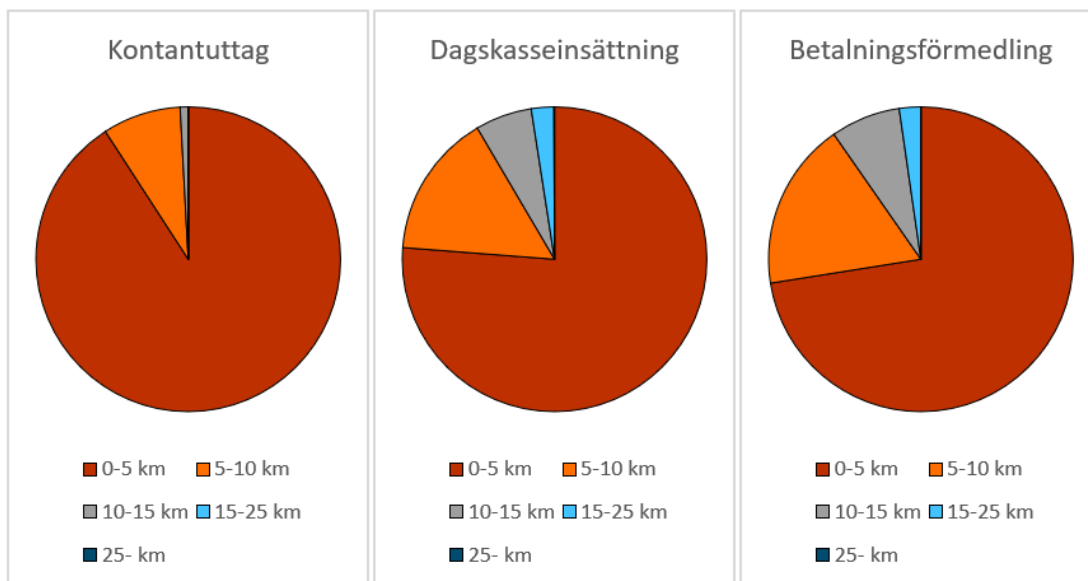
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Samhället fortsätter bygga bort kontanthantering och ställer högre krav på individens förmåga att hantera digitala tjänster. Det får förödande konsekvenser för vissa. Länsstyrelsen ser att tveksamheten inför digitala system, som redan finns idag, ökar. Behovet av gode män och personliga ombud ökar. Det är ett problem av två anledningar; det är redan idag svårt att hitta personer som är intresserade av att vara god man och många hamnar i en beroendeställning. Utanförskapet växer om inte vare sig systemlösningar eller myndigheter bidrar med skyddsnät.

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

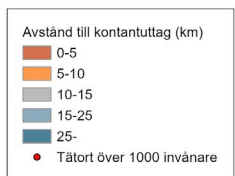
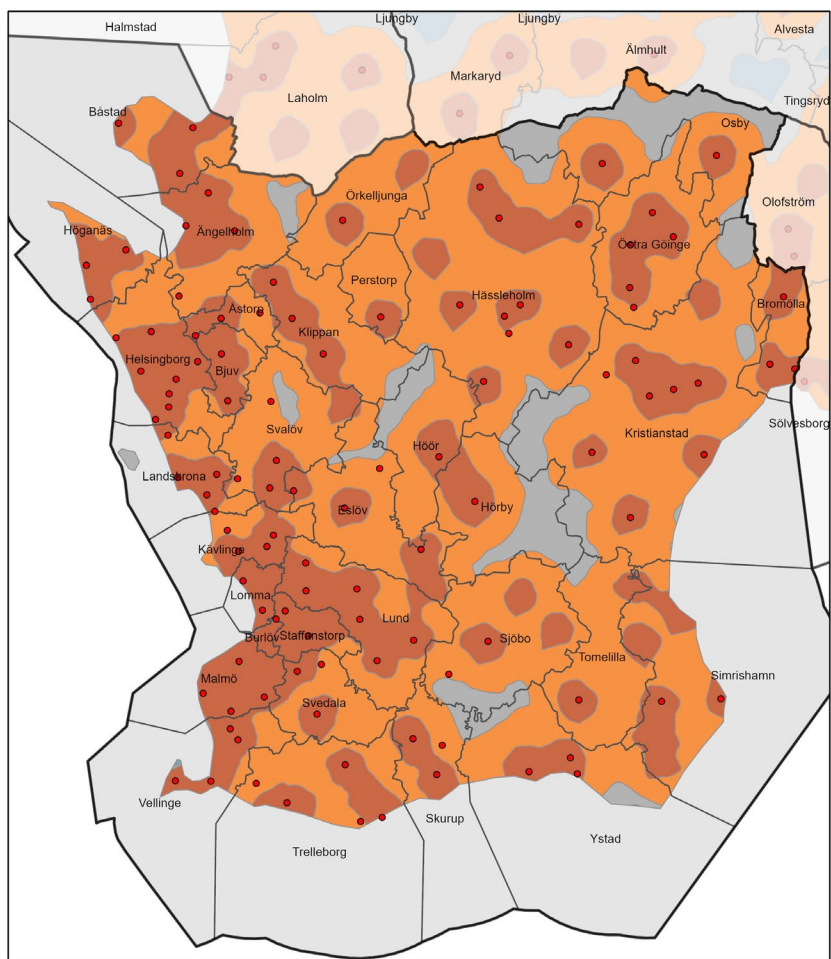
Diagram Skåne län

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



Karta Skåne län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för alla i länet. Problematiken är främst fokuserad till glesbygd och särskilt utsatta grupper som äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Tillfredställande tillgång till betaltjänster tillgodoses inte av marknaden och insatserna på kommunal nivå varierar. Således kvarstår behovet av statliga insatser, främst för företagare verksamma i Stockholms skärgård och för att främja digital inkludering kopplat till digitala betaltjänster för särskilt utsatta grupper.

Den generellt största problematiken i länet återfinns bland de grupper i samhället som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar bankkonto. Nedläggningen av Kassagirots tjänster förra året har haft inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och för de personer som saknar bankkonto finns inte några tillfredställande lösningar för att exempelvis få pension eller sjukersättning utbetald, till följd av att det saknas möjlighet att lösa in avier med högre belopp.

Även i Stockholms skärgård, länets glesbygd, saknas tillfredställande tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. För boende och verksamma är resvägen till närmaste serviceinrättning för kontanthantering eller stöd i användandet av digitala betaltjänster lång och innefattar byte mellan sjö- och landtrafik. Generella kriterier och metoder för att mäta tillgång till service utgår från vägförbindelse vilket blir missvisande i skärgårdsmiljö. Båtresor i skärgården är mer tidskrävande och innebär vanligen högre kostnader. Företag och föreningar upplever besvär sett till deras möjlighet att kunna deponera dagskassar och tillgodogöra sig växelkassar. I den jämförelse Länsstyrelsen gör med föregående år ser vi att kontantmängderna fortsatt att minska, det är dock fortfarande förhållandevis stora mängder kontanter för företagen att transportera långa sträckor själva.

Småföretagarna i skärgården beskriver transaktionskostnaderna kopplat till vissa digitala betaltjänster som förhållandevis höga. De uppger också att de har råkat ut för tillfälliga störningar i de digitala betalsystemen.

Möjligheten att betala kontant i handel och restauranger har fortsatt minskat i länet, vilket begränsar de grupper som av olika anledningar önskar betala kontant. Det bidrar även till ökad sårbarhet, redundans i betalsystemet gynnas av flera olika alternativ av olika betaltjänster. Länsstyrelsen ser behov av att bevaka och arbeta med civil beredskap för betalningar inom ramen för betaltjänstuppslaget.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom analyser i Pupos serviceanalys, omvärldsbevakning samt enkätundersökningar och samtal med representanter för Funktionsrätt Stockholm, SPF Stockholm, SKPF Stockholm, Loomis AB, Region Stockholm och länets kommuner.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är god för personer i allmänhet. Den bristande tillgången återfinns bland de grupper som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar bankkonto samt i länets glesbygd. Förra årets nedläggning av Kassagirotts tjänster har haft stor inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och för de personer som saknar bankkonto finns fortfarande inte några tillfredställande lösningar för att få pension eller sjukersättning utbetalad.

Årets bevakningsarbete visar fortsatt på ett stort behov av att omgående lösa situationen med värdeavier från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Detta kopplar an till behovet av att se över användandet av befintlig lagstiftning för att skapa ökad tillgång till någon form av lågriskkonto eller så kallat nödkonto, för att möjliggöra tillgången till betalkonto för fler. Nedläggningen av Kassagirotts tjänster har även på ett konkret sätt synliggjort sårbarheten i betalsystemet med ett fåtal aktörer på varje tjänst och beroendet av att de digitala systemen fungerar. Detta sammantaget med rådande omvärldsläge har gjort att årets bevakningsarbete delvis även präglats av fokus på och samtal kring beredskap, trygghet och säkerhet i betalningssystemet generellt.

Geografiskt återfinns de största utmaningarna i Stockholms skärgård. Det är dyrare, mer tidskrävande och kan vara problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig åt men på de flesta av öarna finns ingen möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar över disk eller deponera dagskassor. Därav är det svårt att peka ut specifika grupper som har sämre tillgång på dessa platser. Problematiken för äldre kan dock upplevas mer påtaglig då de som grupp tenderar att använda digitala betaltjänster i lägre

utsträckning än andra. Företagare och föreningar är även särskilt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassor och införskaffa växelkassor.

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

Årets bevakning har givit signaler om att det fortsatt finns behov av riktade insatser för målgruppen nyanlända som ofta upplever svårigheter att få praktisk hjälp i att lära sig hantera digitala betalningar. Nyanlända saknar, jämförelsevis, även bankkonto i högre utsträckning vilket försvårar hanteringen av betaltjänster ytterligare. Kommunernas förmåga att möta nyanländas behov av stöd och hjälp för att kunna nyttja det digitala betaltjänsterna varierar. Många individer behöver praktisk hjälp, där någon fysiskt stöttar och visar hur exempelvis BankID installeras och räkningar betalas. Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med utbildningar i digitala betaltjänster för nyanlända tillsammans med berörda kommuner.

Pensionärsföreningarna som Länsstyrelsen har varit i kontakt med beskriver ett stort antal medlemmar som inte kan hantera digitala betalningar. Dels på grund av hög ålder, funktionsnedsättningar som kommer med åldern, bristande språkkunskaper, dels bristande kunskap och förtroende för digitala betalningar. Det uttrycks en stor oro och tveksamhet till digitala betalningar till följd av ökade bedrägerier mot äldre. Pensionärsföreningarna önskar enklare lösningar där deras förutsättningar och perspektiv involveras i framtagandet samt att ekonomiska möjligheter att införskaffa den utrustning som behövs tas i beaktande. De lyfter även behovet av fortsatta utbildningsinsatser och vikten av att ha kontinuitet och tålamod i lärandet med målgruppen. Generellt bedöms problematiken kvarstå kopplat till digitala betaltjänster för många äldre.

Funktionsrätt Stockholm uppger att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för deras medlemmar och betonar kontanternas vikt i samhället för personer som inte kan nyttja digital teknik. Tillgängligheten för deras medlemmar har fortsatt att minska sett till möjligheten att sköta betaltjänster kontant över disk, både i handeln och när det gäller bank-/ombudstjänster. Många kan ha

svårt att nyttja det utbud som erbjuds via digitala betaltjänster och har svårt att klara ett självständigt liv utan att be om hjälp med att till exempel betala sina räkningar, och därigenom hamna i en oönskad beroendeställning. Möjligheten att välja mellan olika betalsätt, beroende av vilken funktionsnedsättning du har, gynnar tillgången till betaltjänster för denna grupp.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering i länet är i stort sett oförändrad jämfört med 2022 då ClearOns nedläggning av Kassagirots tjänster påverkade infrastrukturen för kontanthantering i hög utsträckning och ledde till en stor minskning av utbudet. Trenden att fler butiker och restauranger i länets centralare delar blir kontantfria håller i sig vilket får konsekvenser för de som av olika anledningar vill betala kontant. Däremot så uppger flertalet handlare i glesbygd behovet av att ha kontanterna kvar till följd av oro för störningar i de digitala betalsystemen.

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Stockholms län har högst bredbandstäckning i landet och når som ensamt län upp till målet i den nationella bredbandsstrategin om att "95 procent av alla hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s". Länet når i sin helhet upp till 96 procent, dock saknade 42 986 hushåll och 18 050 arbetsställen tillgång i oktober 2022. Det är stora skillnader mellan kommunerna. I Stockholm och närliggande kommuner är täckningen mycket hög där Sundbyberg nästan når 100 procent, medan Norrtälje kommun har en täckning på 79,4 procent. Totalt når 10 kommuner målet om 100 Mbit/s.

Den nationella bredbandsstrategin innehåller även ett mål om att 98 procent av hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband på 1 Gbit/s i sin absoluta närhet till 2025. 17 av länets kommuner når redan målet men framför allt Norrtälje och Nykvarn släpar efter med en täckningsgrad på 91,1 respektive 92,3 procent. I Norrtälje har utbyggnadstakten dock varit relativt hög de senaste åren. Den digitala infrastrukturen i form av bredbandsutbyggnad och mobiltäckning är således förhållandevis god i länet men Länsstyrelsen ser behov av fortsatta åtgärder för att stärka robustheten.

Det pågår flertalet insatser för ökad digital delaktighet i länet. Främst i form av att kommuner, pensionärsorganisationer och andra föreningar

(Afasiföreningen, SeniorNet med flera) genomför utbildningar samt att bibliotek och integrationssamordnare ger stöd inom ramen för sina uppdrag. Flertalet av insatserna är kopplade till äldre. Fördelningen är dock ojämn mellan kommunerna och det uttrycks en önskan om fler nationella och regionala insatser. Länsstyrelsen arbetar med digital delaktighet för nyanlända inom ramen för projektet Digital i Sverige.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Stockholms län har genomfört regionala stödinsatser till nyanlända och föreningar/företagare i Stockholms skärgård.

Under våren genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter för sommarsäsongen 2023. Leverantören har hämtat dagskassor och lämnat växelkassor på totalt 9 öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid två tillfällen. Det är färre företagare än föregående år som valt att nyttja tjänsten. Utvärdering har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Statistiken visar att kontantmängderna har minskat ytterligare jämfört med 2022, men att det fortsatt är höga summor som företagarna deponerat. I enkätsvaren från företagarna framgår att tjänsten har varit uppskattad och att flertalet ser behov av liknande tjänst nästa år. Länsstyrelsen kommer att bereda frågan vidare.

Länsstyrelsen upphandlade 2022 utbildningsinsatser i digitala betaltjänster för målgruppen nyanlända. Utbildningarna har fortsatt under 2023 och genomförts i nära samarbete med berörd kommun och upphandlad utbildningsanordnare. Under året har utbildningar skett i kommunerna Stockholm, Huddinge, Ekerö, Täby och Botkyrka. Planering för ytterligare fyra kommuner pågår. Utvärdering av utbildningarna sker tillsammans med kommunen och utbildningsanordnaren.

Länsstyrelsen har tillsammans med Samverkan Stockholmsregionen initierat en arbetsgrupp till syfte att kartlägga ansvarsförhållanden och dämpa effekterna vid en störning i betalsystemet. I oktober i år genomförde arbetsgruppen en övning med syfte att synliggöra omfattningen av den samhällsstörning som uppstår när betaltjänster inte fungerar som förväntat. Övningen visade på vikten av samverkan och bättre beredskap i länet.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Ansvar för programmet ligger på Region Stockholm och samverkan kring servicefrågor sker löpande i partnerskapen Exekutivkommittén och Regionala skärgårdsrådet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen gör bedömningen att det fortsatt kommer att vara en god

tillgång till grundläggande betaltjänster för de allra flesta i länet men att utmaningarna i Stockholms skärgård och för särskilt utsatta grupper kommer att kvarstå. Detta ställer krav på fortsatta regionala stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsen ser dock behov av en ökad samordning av pågående insatser för att främja digital delaktighet och digitala betaltjänster i länet.

Det finns ett utökat behov av insatser för att skapa trygghet och säkerhet i de digitala betaltjänsterna, både på system- och användarnivå. Länsstyrelsen ser även ett generellt behov av bättre beredskap i betalningssystemet och refererar till förslagen i utredningen ”Staten och betalningarna” (SOU 2023:16) om bland annat statlig garanti för betalningar offline, undantag från kassaregisterbestämmelserna och betalningar i händelse av kris och höjd beredskap, för att nämna några. Även utredningens förslag om nytt mål gällande tillgången till grundläggande betaltjänster är viktigt för att göra uppdraget mer ändamålsenligt.

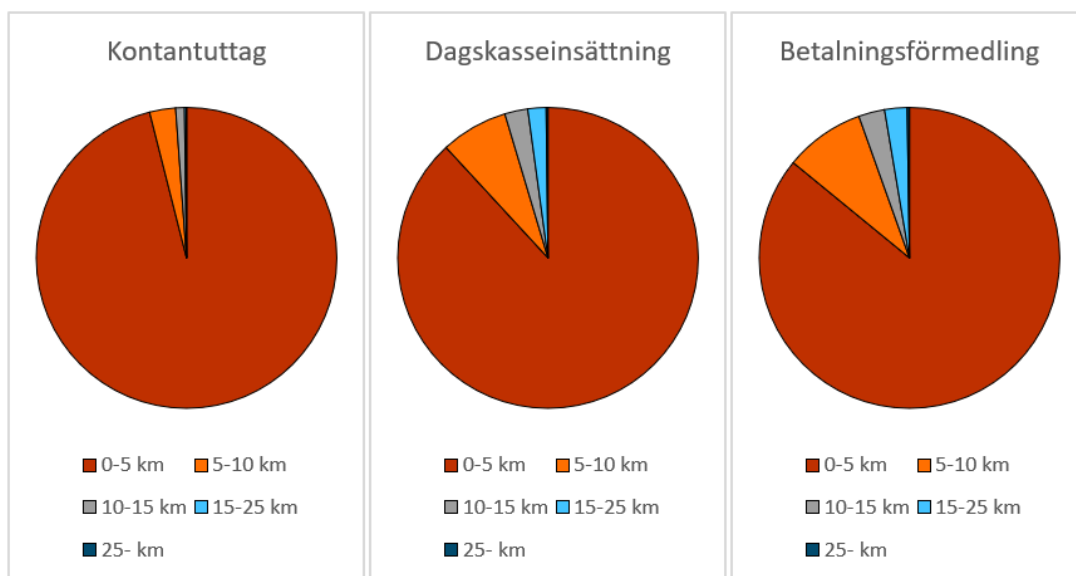
Det finns även behov av ett förtydligande i förordning (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster till att innefatta bevakning av tillgången till betaltjänster även under kris och höjd beredskap. Det för att bevaka den sårbarhet som finns i betalningsekosystemet och bevaka om arbetet inom det nya civila beredskapssystemet kan hantera sårbarheten och bidra till en ökad motståndskraft i den finansiella sektorn. Detta förtydligande behöver även göras i förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen, avsnitt grundläggande betaltjänster för att möjliggöra stöd- och utvecklingsinsatser kopplat till kris och höjd beredskap.

Därutöver vill Länsstyrelsen också kopplat till utredningens förslag om nytt mål för tillgången till betaltjänster samt att bevakningsarbetet och dess insatser även ska innefatta beredskap, lyfta behovet av en generell översyn av länsstyrelsernas uppdrag. Uppdraget har under många år varit relativt oförändrat trots en starkt föränderlig marknad och utveckling på betalningsområdet de senaste åren. Länsstyrelsen ser ett förenklat förfarande och effektivitetsvinster i att arbetet med de regionala stöd- och utvecklingsinsatserna i sin helhet skulle övergå från Post- och telestyrelsen till länsstyrelserna. Beredskapsperspektivet i uppdraget skulle också bättre kunna omhändertas av länsstyrelserna med sin roll i civilområdesstrukturen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll Patwary.

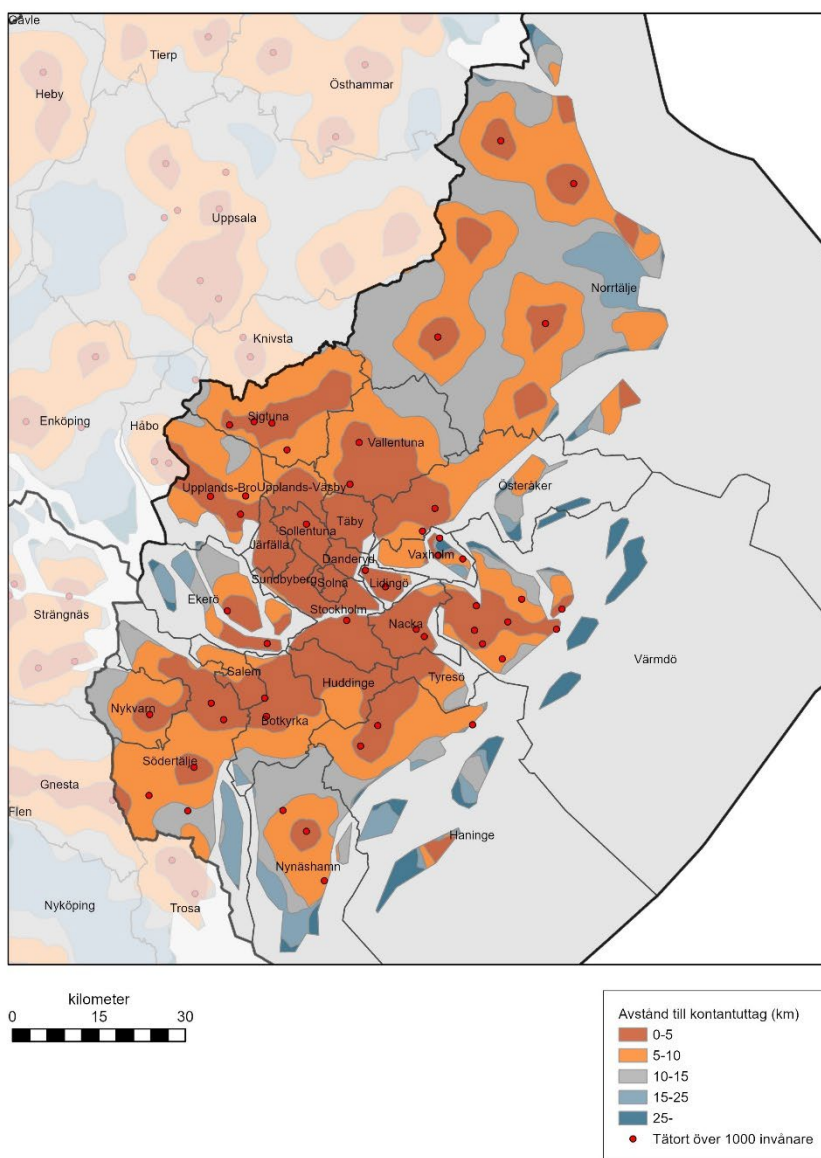
Diagram Stockholms län

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



Karta Stockholms län

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





LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

En tillbakablick på de senaste fem åren påvisar en tydlig strukturomvandling bort från kontanter. Redan i samband med pandemin eller tidigare upphörde de flesta banker i länet med kontanthantering. Denna utveckling har fortsatt och nu finns det enbart en aktör i länet som erbjuder kontanthantering över disk och det på en begränsad geografisk yta i Nyköpings kommun. Antalet serviceutförare som erbjuder kontantuttag (alla serviceformer) är i det närmaste oförändrad jämfört med förra året. Flera mindre företag och föreningar anser dock att dagskassehantering är dyr och krånglig, där kostnaderna ökar medan kontantvolymerna minskar.

Digitala betaltjänster som till exempel Swish har inneburit ett paradigmskifte och digitala betalmetoder har kopplat ett starkt grepp om betalningsmarknaden. Hela 89 procent av de som svarat på Länsstyrelsens enkät svarar att de använder Swish. Då är det ändå en utsatt grupp, det vill säga mestadels personer som är 65 år eller äldre som svarat. Nu ska alltså enkätundersökningar med ett begränsat antal svar tolkas försiktigt. Men den samlade bedömningen som även baseras på samtal och intervjuer är att pandemin tycks ha skyndat på digitaliseringen och fått många att av egen fri vilja, eller för att de måste, börja använda digitala betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för pensionärs- och handikapporganisationer, banker och länets kommuner. Vi har även diskuterat betaltjänstfrågor med deltagare på våra utbildningar i digitala betalningar. Länsstyrelsen har deltagit på informationsträffar med målgrupp seniorer respektive nyanlända. Pupos Serviceanalys har använts för att analysera läget i länet. Omvärldsbevakning har även gjorts via media. Enkäter har använts för kvantitativ analys.

Betaltjänstsituationen i länet

För de som är digitala finns det idag fler möjligheter än någonsin att betala. Även om coronapandemin gjort att fler börjat använda digitala betaltjänster står fortfarande många utanför den snabba digitaliseringen, helt eller delvis. För många i äldregruppen leder den till digitalt utanförskap av varierande grad. På Länsstyrelsens betaltjänstutbildningar märks problemen tydligt. Det finns ofta en stor osäkerhet kring att hantera sin mobila enhet. Många i äldregruppen har inte heller de mobila enheter som behövs för att kunna betala digitalt. Det beror ofta på att själva enheten är för gammal eller att den inte går att uppdatera.

Gode män, förvaltare och anhöriga har fortsatt påpekat svårigheter med att bistå sina huvudmän i relativt vardagliga sysslor som rör betalningar. De efterfrågar legitimeringsmöjlighet via BankID när de företräder någon annan. Flera kommuner har ett aktivt arbete med att göra betalningsmöjligheterna tryggare och mer välfungerande för utsatta grupper. Region Sörmland möjliggör betalning av sina fakturor på plats, vilket underlättar för många.

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

Människor med funktionsnedsättning verkar generellt använda mer digitala tjänster än äldregruppen. Tidigare år har problem med uttagsautomater som brister i sin anpassning för funktionsnedsatta ofta lyfts fram. Detta problem verkar ha minskat, dock får funktionen för talsyntes kritik och verkar fungera dåligt. Problematik med kortbetalning nämns också. Det blir ett stressmoment att hantera kort när till exempel syn eller finmotorik är nedsatt, något som för övrigt nämns även som ett problem i äldregruppen. De personer som har allvarigare 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.

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

Den som vill använda kontanter har i de allra flesta fall en uttagsmöjlighet på max ett par mils avstånd. Sedan flera år tillbaka finns ett stödfinansierat betaltjänstombud i Björkvik. Här finns en Re:cash uttagsautomat. Detta ombud är viktigt, då det tidigare var Björkviksområdet som hade längst avstånd till betaltjänstservice i hela länet.

Asylsökandes situation i Södermanland bedöms som relativt god. Det är jämfört med tidigare år färre som kommer och nya digitala LMA kort har snabbat upp processen att till exempel skaffa ett bankkonto. Insatser för att hjälpa nyanlända med digitaliseringsfrågor görs av många bibliotek och i flera av länets kommuner finns Digidel Center.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det finns bankkontor i alla länets kommuner. Men ingen bank i länet erbjuder kontantuttag över disk. Under förra året avvecklades Kassagirotts verksamhet och det påverkade fem orter i länet sett till minskad tillgänglighet för kontanthantering över disk. Orter som drabbades av nedläggningen är Katrineholm, Eskilstuna, Torshälla, Björkvik och Strängnäs. Idag tillhandahåller endast Change Group en sådan tjänst i Nyköpings centrum samt på Skavsta flygplats.

Konsekvenserna av minskad tillgänglighet för kontant betalningsförmedling kan resultera i ökad socio-ekonomisk utsatthet. De som främst nyttjat den tjänsten är huvudsakligen personer som redan befinner sig i en utsatt situation och inte är digitalt delaktiga.

Gällande tillgängligheten för kontantuttag är antalet platser oförändrat från förra året, 89 stycken. Det har funnits en oro för att uttagsautomaten i Gnesta centrum ska försvinna, men detta dementeras

av Bankomat AB som ansvarar för uttagsautomaten. Medelavståndet i länet till närmaste kontantuttag är 3,4 kilometer.

Dagskassehanteringen i länet är tillfredsställande, men sårbar eftersom endast en aktör erbjuder värdetransport. Serviceboxar finns en i varje kommun utom i Katrineholms kommun där det finns två. Möjligheter till dagskasseinsättning är i stort sett oförändrad jämfört med tidigare år. Mindre aktörer har rapporterat att dagskassehanteringen är förhållandevis dyr, i synnerhet hanteringen av mynt.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt PTS bredbandskartan har 96 procent av hushållen i Södermanland tillgång till fiber eller bor i absolut närhet till bredband (möjlighet att skaffa fiber om hushållet vill). 100 procent av hushållen har enligt PTS bredbandskartan tillgång till 4G mobiltäckning. När Länsstyrelsen frågar uppger en övervägande majoritet, 95 procent av respondenterna att uppkopplingen är tillräckligt god för att kunna utföra betaltjänster digitalt. Utbyggnaden av fiber och mobilnäten i länet pågår fortlöpande. Bland annat med hjälp av stödmedel från Landsbygdsprogrammet och Post- och telestyrelsen.

Inom Södermanlands län finns flera aktörer som arbetar för ökad digital delaktighet. Biblioteksverksamheten i flera kommuner bedriver ett aktivt arbete för digital delaktighet. I Eskilstuna, Vingåkers och Nyköpings kommuner finns DigidelCenter.

Civilsamhället driver också insatser. Dels anordnar SeniorNet i Katrineholm och Nyköping evenemang för ökad digital delaktighet. Ett annat större projekt, Säker@digitalt, drivs av seniororganisationerna. Insatserna ska riktas till alla över 65 år med behov, inte endast medlemmar. Projektet är decentraliserat där lokala föreningar sätter upp egna scheman och utbildningsupplägg med exempelvis föreläsningar, digitalt café och workshops utifrån förutsättningar och behov. Länsstyrelsen bistår med informations- och utbildningstillfällen.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Inom ramen för Kustlänsgruppen (samverkansprojekt mellan länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland) har Länsstyrelsen tagit fram ett utbildningsmaterial och en utbildning inriktad på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som Mobilt BankID, Swish och betala räkningar digitalt. För att nå ut med utbildningarna samverkar Länsstyrelsen med pensionärsorganisationer och Säker@digitalt samt intresseorganisationer för nyanlända och funktionsnedsatta. Ofta kan de hjälpa till med informationsspridning och arrangemang. Pandemin innebar en stor förändring i arbetet med utbildningarna. Länsstyrelsen fick göra om utbildningskonceptet till webinarium. Efter pandemin är vi nu tillbaka med mestadels fysiska utbildningar, då målgruppen främst efterfrågar detta. Deltagarantalet har

varierat mellan tillfällena, men en typisk utbildning samlar runt 20 deltagare.

Kustlänsgruppens webinarium finns även som informationsfilmer. Tanken är att dessa ska vara lätta att ta till sig och sänka tröskeln att prova på digitala betalningar. Filmerna finns på Kustlänens respektive webbsida. Filmerna kan användas av alla länsstyrelser och är avsedda som stöd till dem som vill veta mer om och kanske börja använda digitala betaltjänster. Under hösten har Länsstyrelsernas gemensamma arbetsgrupp, Utbildningsgruppen, påbörjat ett arbete med att spela in nya uppdaterade filmer. De nya filmerna bör finnas tillgängliga i början på 2024.

Gällande stöd till ombudslösningar görs bedömning efter utvärdering i Pupos Serviceanalys och i dialog med stödsökanden. Efter Kassagirots avveckling förra året ger Länsstyrelsen i dagsläget stöd till ett betaltjänstombud. Det finns i Björkvik, Katrineholms kommun och är en Re:cash uttagsautomat.

Länsstyrelsen Södermanland är gruppleddare för en av de arbetsgrupper som samordnande länsstyrelse i Dalarna inrättat; Utbildningsgruppen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Strukturomvandlingen i riktning mot ett kontantlöst samhälle kommer sannolikt fortsätta. Digitaliseringen har förenklat mycket på betalningsmarknaden, för de allra flesta. Det gäller dock att även utsatta grupper och individer får möjlighet till information och utbildning om möjligheterna med digitala betalningar. Här behövs ökad samverkan mellan det offentliga, intresseorganisationer och banker. Kanske skulle ett regionalt betalningsråd behövas för att hitta ökad samverkan. Många gånger görs insatser på olika håll som kanske inte samordnas.

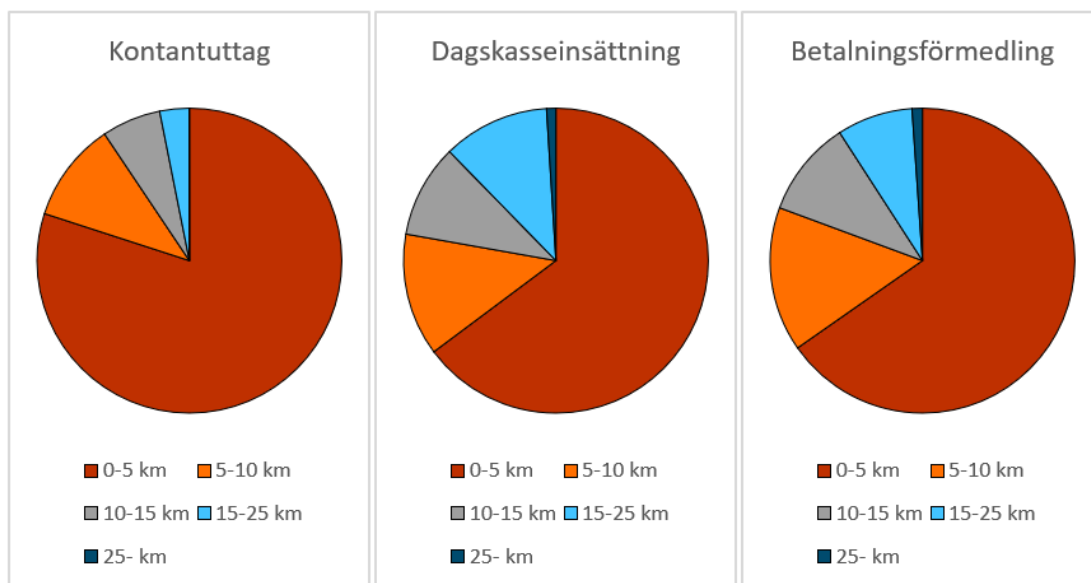
Länsstyrelsen Södermanland ser det som en fortsatt viktig uppgift att göra insatser inriktade mot digitalt utanförskap för att ge fler möjligheten att betala digitalt. Utmaningen är att nå de som står längst ifrån digitaliseringen, de som behöver hjälpen allra mest. Det behövs ett helhetstänk där grundläggande kunskap om hur en smarttelefon fungerar varvas med mer specifika utbildningsinsatser om betaltjänster. Länsstyrelsen har därför planer på att öka samverkan med länets kommuner och bibliotek. Detta för att hitta lämpliga synergier och samarbeten på detta område.

I tider med oro både i omvärlden och i Sverige, behöver också beredskapsperspektivet finnas med. Länsstyrelsen som naturligt har en samordnande roll i länet skulle kunna få ett ökat mandat här.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson och Tove Lund.

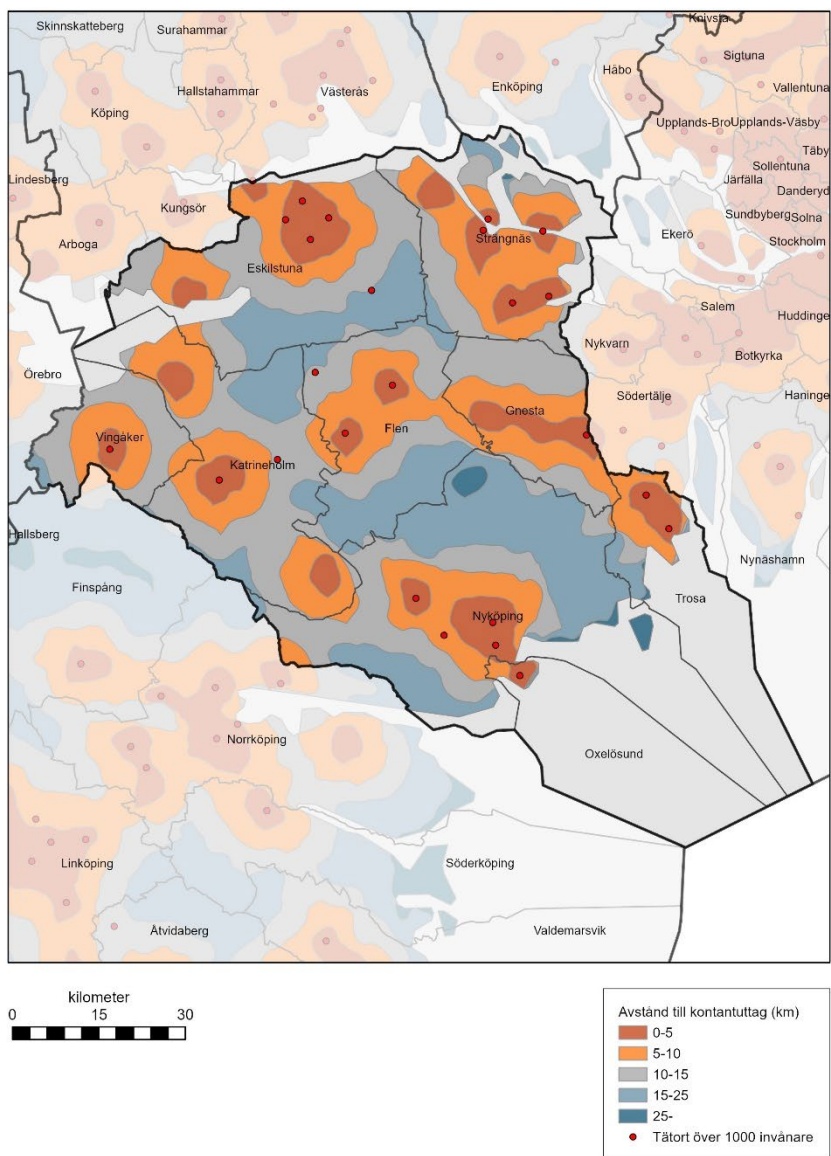
Diagram Södermanlands län

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



Karta Södermanlands län

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





LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Uppsala län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte är tillfredsställande i länet. Möjligheten till kontantuttag har försämrats, möjligheten till betalningsförmedling är oförändrad från förra året och möjligheten till dagskassehantering har sett en marginell förbättring i Tierp och Uppsala kommuner och fler har fått längre till tjänsterna. För den som är digital är tillgången fortsatt god men för de som inte kan eller vill vara digitala är tillgången avsevärt sämre.

Länsstyrelsen ser en markant skillnad i tillgång mellan städer och större orter jämfört med mindre tätorter och landsbygderna. Betaltjänster finns nu mestadels kvar endast centralt i kommuners centralorter.

Under 2023 har föreningar och företag fortsatt rapporterat att de upplever det vara dyrt och krångligt att lämna ifrån sig dagskassor. Digitala lösningar som Swish uppfattas vara relativt dyra om det är små belopp. Äldreföreningar och funktionsrättsrörelsen ser fortsatt behov av möjligheter till kontant betalning men att förutsättningarna för detta blir sämre då färre tar emot kontanter.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med hjälp av statistik från Pupos Serviceanalys, tematiska analyser, enkäter, mediebevakning samt ett trettiotal intervjuer med exempelvis näringslivsutvecklare, äldre- och funktionsrättsföreningar, föreningar och företag.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte är tillfredsställd i länet och att skillnader i tillgången beror på vart du bor, funktionsförmåga och ekonomiska förutsättningar. De senaste åren har infrastrukturen för betaltjänster försämrats och de platser som finns kvar för detta är mestadels placerade i kommunernas centralorter. Tillgången är sämre på landsbygderna och i mindre tätorter, där tillgången även försämrats i snabbare takt. Den som vill och

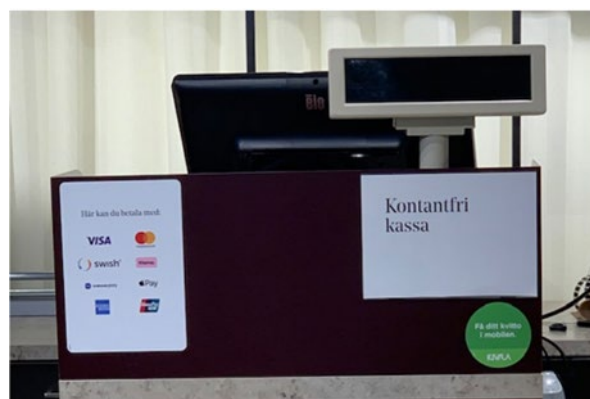
kan vara digital eller som bor i en kommuns centralort har god tillgång. De som inte kan eller vill vara digitala, de som bor i ytterområden eller på landsbygderna, har inte en tillgång till betaltjänster som kan bedömas som tillfredsställd. Detta gäller även för samtliga när digital infrastruktur inte är funktionell, då det kan vara långt till en fysisk plats för att ta ut kontanter eller betala räkningar.

Cirka 90 procent av länets befolkning har kortare än tio kilometer till närmsta plats för kontantuttag, cirka 72 procent har kortare än tio kilometer till betalningsförmedling och cirka 77 procent har mindre än tio kilometer till en plats för dagskassahantering.⁵⁷

Statistik från Bankomat visar att länets invånare tar ut mindre kontanter än riksgenomsnittet. För första gången på många år ökade de genomsnittliga uttagen i länet våren 2022, från 380 kronor till 382 kronor. Anledningen bedöms vara Rysslands invasion av Ukraina och att medborgarna hörsammat myndigheternas uppmaning att ha kontanter hemma. I bevakningsarbetet framkom att coronapandemin lett till permanent förändrade öppettider och tillgänglighet hos banker samt att butiker särskilt i större orter inte återupptagit sin kontanthantering efter pandemin. I intervjuer och enkätsvar uppfattar länsstyrelsen en ökad medvetenhet om kontanters roll vid en kris.

Tillgången till betaltjänsterna för äldre bedöms att inte vara tillfredsställande. PRO-föreningar rapporterar att äldre är mer beroende av fysiska platser för att betala räkningar.

En äldre person berättar att ”jag betalar med autogiro. Jag är rädd för att andra skall komma in på mina konton för att jag gör fel. Är 80 år och det kan vara en risk enligt mig”. SPF beskriver att äldre gärna betalar med kontanter men att detta blivit svårare då fler butiker slutat med kontanter. Det förekommer rapporter om att kommuner samt myndigheter inte längre tar kontanter.



Länsstyrelsen bedömer att tillgången till betaltjänsterna är sämre för personer med funktionsvariation, särskilt de med intellektuell funktionsvariation.

Funktionsrättsrörelsen, inklusive ”Ge makten vidare 2.0” förmedlar att medlemmar är hindrade av att det inte går att använda kontanter för köp

⁵⁷ Enligt SCB hade Uppsala län den 31:a december 2021 totalt 395 026 invånare. Övrig statistik från Pupos Serviceanalys, 2022-09-30

i butik och kollektivtrafik samt att det är mer hindrande att inte kunna betala med kontanter än att det långt till kontantuttag. En person berättar att ”med kognitionssvårigheter är det lättare att ha koll på månadsbudgeten som matkassa, fritid och så vidare när den går att hantera i kontanter”. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsvariation saknar BankID vilket gör att betalningar med Swish är uteslutet. Gode män och förvaltare önskar en form av e-legitimation som är kopplat till sitt förordnande och efterfrågar även en digital legitimationslösning till banker för brukare som inte ger möjlighet till överföring av pengar.

För personer som saknar svenskt personnummer, exempelvis asylsökande, nyanlända, internationell arbetskraft eller utländska studenter, är det fortsatt en utmaning att öppna bankkonto och betala räkningar. Oftast görs särlösningar, som att de får hjälp av någon att betala digitalt och sen ger den personen kontanter.

I december 2021 stängde det sista fysiska bankkontoret i Älvkarleby kommun och med det försvann möjligheten till betalningsförmedling i kommunen. Närmaste plats för fysiska bankärenden är Gävle i Gävleborgs län och Tierp, Uppsala län. Länsstyrelsens konsekvensanalys av stängningen och avsaknaden av betalningsförmedling visar att ett fåtal personer drabbats och att de hittat andra lösningar för att betala räkningar. ClearOn AB var den enda aktören på marknaden som erbjöd möjligheten att betala räkningar över disk. Sen de avvecklade Kassagirot saknar länsstyrelserna en aktör att vända sig till vid behov av betalningsförmedling. Samtidigt täcks inte betalningsförmedling av betaltjänstlagen. Därför bedömer länsstyrelsen att det inte är aktuellt just nu med stödinsats för att återetablera betalningsförmedling i Älvkarleby kommun.

Under 2023 gick två versioner av en enkät ut, en riktad mot privatpersoner och en mot föreningar och företag. Totalt fick dessa 901 respektive 265 respondenter. 30,1 procent av privatpersoner svarar att de använder kontanter en gång i månaden eller oftare, 36,1 procent använder dem minst en gång per år och 33,8 procent använder kontanter mindre än en gång per år. 42,2 procent av privatpersoner svarar att de inte tror eller inte vet om de kommer använda kontanter om fem år. Genom intervjuer och fritextsvar har det framkommit att det för många beror på att de inte vet om man kommer att kunna använda kontanter då mer än ett personligt beslut.

I fritextsvar syns en frustration över att kontanter blir ovanligare och för att samhället blir alltmer digitalt vilket ställer krav inköp av och kunskap om teknik. Caféter pekats ut som platser som inte längre tar kontanter. Mer än hälften av föreningarna och företagen svarar att färre vill betala med kontanter jämfört med tidigare år. Nästan hälften av de som tar emot kontanter tror att de kommer ta emot dem om fem år. I fritextsvar

nämns att Swish är bra som alternativ men en vanlig uppfattning illustreras här av en förening: "Avgift för ett Swishkonto för lokalföreningen är dyrt, banken tar en hög grundavgift och avgift vid Swish är hög i relation till insatta pengar". Mynt är fortsatt svårt att bli av med.

Lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter bedöms inte haft inverkan på länets tillgång till betaltjänster. En försvårande faktor för bedömning och analys är att ICA-butiker räknas som platser för kontantuttag enligt lag samtidigt som de inte alltid fungerar som denna typ av tjänstegivare.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag har minskat i länet från 108 till 106. En plats försvann i Uppsala kommun och en plats försvann i Enköping kommun. Sedan 2021 har fler delar av länet fått längre än 25 kilometer till kontantuttag, dock finns det få permanentboende där. Platserna har försvunnit där det finns andra uttagsautomater eller ICA-butik. Nu har 1 607 personer längre än 20 kilometer till kontantuttag. Sedan 2018 har antalet platser i länet minskat med 15,2 procent, sedan 2011 uppgår den siffran till 40,7 procent.

Platser för dagskassainsättning har ökat från 22 till 24. En insättningsautomat tillkom i Uppsala tätort och en i Tierp kommun. I Knivsta och Älvkarleby kommuner finns endast en plats vardera, vilket länsstyrelsen bedömer vara sårbart. Anmärkningsvärt är att av kvarvarande platser för dagskassahantering är endast fyra av dessa bankkontor, varav alla placerade i de västra delarna av länet. Åtta är serviceboxar och resterande är insättningsautomater.

Situationen för betalningsförmedling är oförändrad sedan föregående år då den såg den största förändringen i länet där 32 platser blev till 24. Fyra platser, varav två via ombud för ClearOn, försvann i Uppsala kommun och en vardera försvann i Heby, Knivsta, Tierp och Älvkarleby kommuner. När det gäller betalningsförmedling står fortfarande Östhammars kommun ut, 6 183 personer har längre än 30 kilometer till en plats för att betala räkningar. I länet finns betalningsförmedling nu endast i större orter förutom i Älvkarleby kommun där det helt saknas. Samtliga kvarvarande platser är bankkontor.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen är relativt väl utbyggd i Uppsala län. Den senast tillgängliga statistiken visar att 96,1 procent av hushåll i Uppsala län har tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s eller fiber av annan hastighet i absolut närhet samt att 99,4 procent har tillgång till internet i hastighet av minst 30Mbit/s. I länet har 99,4 procent yttäckning för datatjänster om minst 10Mbit/s.

I den regionala utvecklingsstrategin finns mål om att 98 procent av hushåll ska ha tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s och att 99,9 procent ska ha tillgång till minst 100 Mbit/s år 2025. I samtliga länets kommuner har tillgången till fast bredband om minst 100 Mbit/s ökat mellan 2020 och 2021. Lägst tillgång finns i Tierps kommun med 65,6 procent. Den nya regionala strategin för digital infrastruktur i Uppsala län lyfter fram att länet ska sträva efter att minska skillnaderna i tillgång till bredband mellan kommuner, tätort och landsbygd.

Digitalt utanförskap fortsätter att vara en utmaning i länet och insatser görs från flera aktörer inklusive länsstyrelsen. Dock saknas ett tydligt samlat grepp för att möta samhällsutmaningen som den digitala utvecklingen medför. De ökade kraven på digital närvaro och digitala kunskaper kan ses skapa klyftor som växer allt eftersom.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2023 har länsstyrelsen gjort informationsinsatser i egen regi samt genomfört enkätundersökning och intervjuer. Dessa insatser var främst riktade att informera samt kommunicera med personer som har intellektuell funktionsvariation samt med äldre. Myndigheten har deltagit med monter och talartid på 60plus mässan i Uppsala för att tala om betaltjänster och sprida enkäterna.

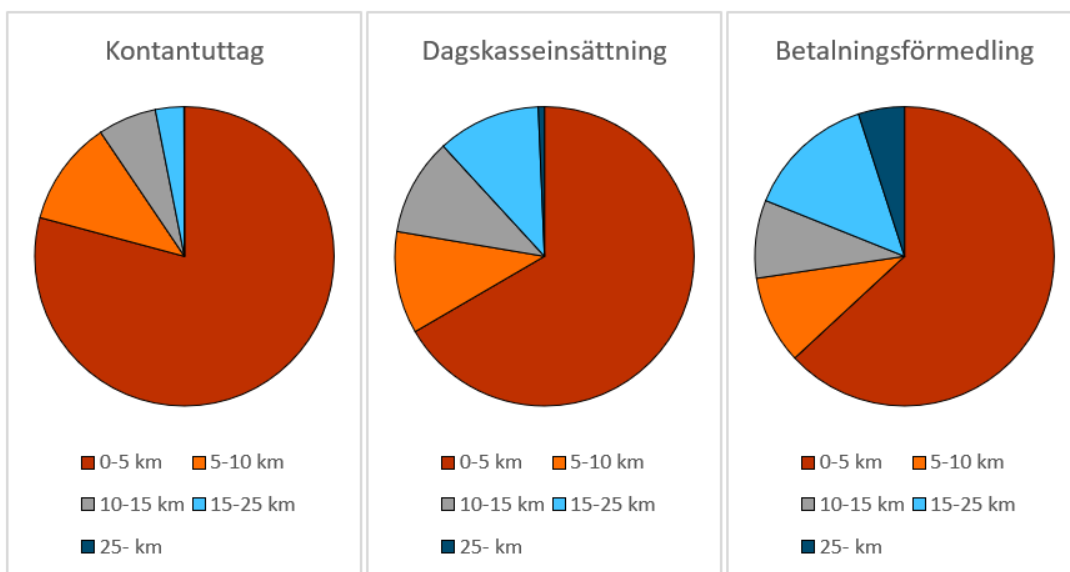
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna riskerar att fortsätta försämrans i länet. Kommande år kommer länsstyrelsen att genomföra analyser för att följa utvecklingen och effekterna av den försämrade infrastrukturen för betaltjänster. Fokus blir på de mest utsatta grupperna och kommuner som är sårbara exempelvis när det gäller dagskassehantering och betalningsförmedling. Arbetet med informationsinsatser fortsätter i egen regi och myndigheten genomför fortsatt enkäter och intervjuer. Arbetet sker i samverkan med Region Uppsala, aktuella myndigheter, kommuner och civilsamhället.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Alexander Sperl och Ted Bergman för Länsstyrelsen i Uppsala län.

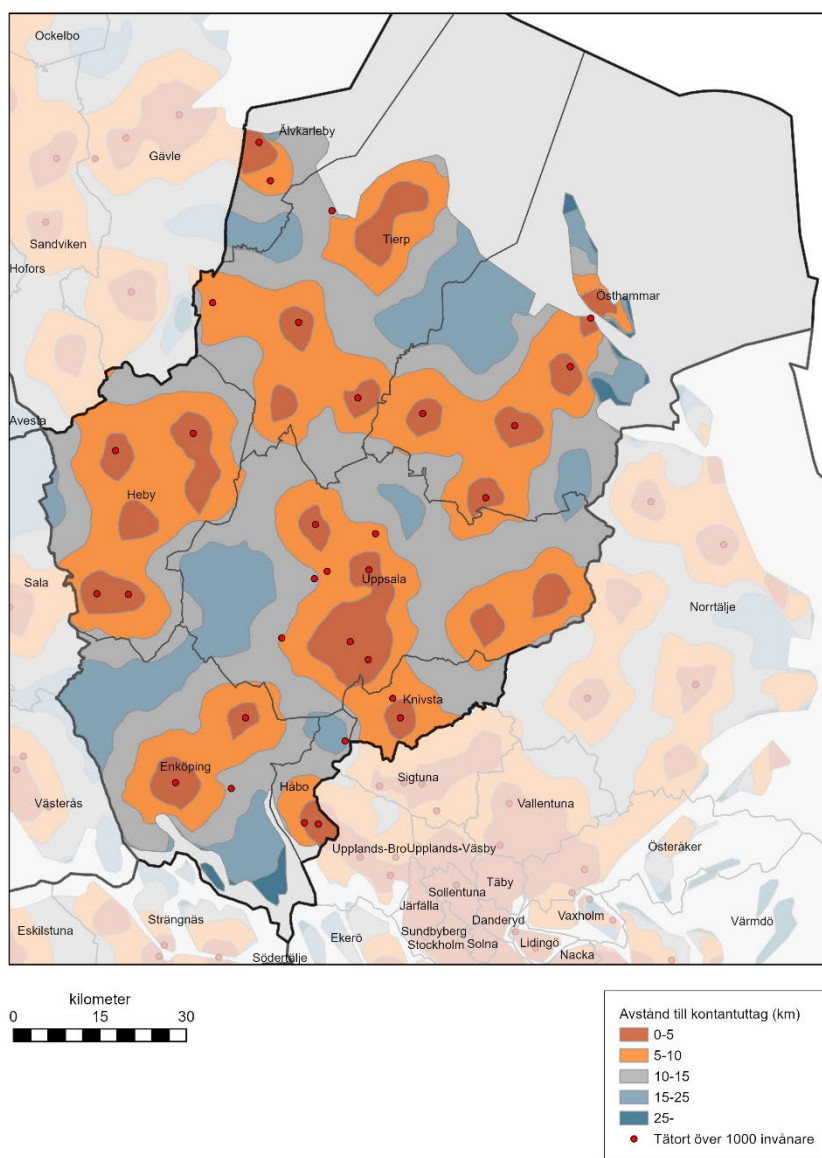
Diagram Uppsala län

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



Karta Uppsala län

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





Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Värmlands län ger inte längre stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

De digitala betaltjänsterna är praktiska och rationella för det stora flertalet men har negativa effekter på de som inte har de tekniska och ekonomiska förutsättningarna att delta i det digitala betalsystemet. I dagsläget går det inte att betala räkningar över disk med personlig service i Värmland om du saknar betalkonto.

Användningen av kontanter fortsätter att minska i länet trots att 9 av 10 värmlänningar i början på året uppgav att de vill bevara kontanterna som ett möjligt sätt att betala.⁵⁸ Anledningen tros vara att det stora flertalet vill behålla kontanter i beredskapssyfte, men inget man vill använda i vardagen. Swish har i mångt och mycket ersatt användningen av kontanter och underlättat för föreningsverksamheten. Det är främst äldre äldre⁵⁹ och individer med funktionsnedsättningar som fortsatt använder kontanter i hög grad, för dem är det fortsatt viktigt att den möjligheten finns.

Mindre förändringar har skett i den fysiska infrastrukturen för betaltjänster från föregående år. Fem kommuner i länet saknar fortsatt bankkontor.

En kartläggning och konferens med fokus på digital delaktighet har genomförts under året i samverkan med Region Värmland, vilket varit viktigt för det fortsatta arbetet med informations- och utvecklingsinsatser inom digitala betaltjänster. Kartläggningen finns

⁵⁸ En webbaserad undersökning besvarat av 3 250 människor som genomfördes av Kantar Sifo på uppdrag av Bankomat AB. Undersökningen genomfördes mellan den 24 mars – 6 april 2023.

⁵⁹Äldre äldre avser personer över 80 år.

sammanställd i en slutrapport och seminariedelen av konferensen finns inspelad och kommer att finnas tillgänglig på Länsstyrelsen Värmlands hemsida.⁶⁰

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

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsanalys och i dialog med olika aktörer löpande under året och i samband med olika riktade informationsinsatser. Två enkätundersökningar har genomförts, en större enkätundersökning riktad mot kommunala tjänstemän och civilsamhällets aktörer med fokus på digital delaktighet och en enkät med fokus på betaltjänster.

Pipos Serviceanalys har använts för att analysera tillgången till och förändringar i den fysiska infrastrukturen av betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

De flesta av länets medborgare lever i hög grad kontantfritt, har tillgång till, och använder de digitala tjänsterna då de underlättar vardagen. Gapet mellan den stora allmänheten och de som står utanför dessa tjänster kommer sannolikt att öka än mer i takt med utvecklingen inom betaltjänster. För de individer som saknar betalkonto och som är fast i kontantekonomin så krymper tillgången till varor och tjänster med allt fler kontantlösa butiker och andra inrättningar samt en kollektivtrafik som inte längre tar emot kontanter.

Pandemin innebar ett "tekniksprång" för många äldre då de varit tvungna att sköta sina bankärenden digitalt, men graden av digital delaktighet varierar. Vissa delar av det digitala kan man använda, men inte alltid i den utsträckning man vill då man upplever att vissa tjänster för krångliga. Behovet av nära och tillgängligt stöd för att hantera en digital vardag är stort. Därför är det arbete som digitala coacher, kopplat till vård och omsorg eller lokala bibliotek, som finns i några av länets kommuner viktigt.

Personer som i sin yrkesroll möter och stödjer användare får ofta bankrelaterade frågor då man inte fått den hjälp man önskat av den egna banken. Att vägleda och hjälpa till i bankärenden kan vara en svår balansgång då det handlar om personuppgifter. De personer som i sin yrkesroll guidar och vägleder andra i det digitala uppger att man också är i behov av kunskap och stöd.

⁶⁰ Rapporten finns läsa på Länsstyrelsen Värmlands webbplats under publikationer.

Citat från e-enkät:

- ”Okunskap från ledning och politiskt håll om omfattningen av det digitala utanförskapet.”

Det har skett en ökning av individer som har svårt med att aktivera BankID på grund av de nya reglerna och kraven på hårdvara. Många äldre har mobiler som inte stödjer denna teknik, det vill säga NFC-läsare⁶¹ eller så saknar man de giltiga id-handlingar som krävs, nationellt id-kort eller pass för aktivering. Ett ”tappat körkort” kan få långtgående konsekvenser och i sämsta fall sluta med ett ärende hos kronofogden.

Citat från e-enkät:

- ”Det som ställer till problem idag är hanteringen av mobilt BankID och betaltjänster. Här behövs en hel del personlig coachning idag och det kommer det behövas även i framtiden. Bankernas klumpiga system när det gäller att skaffa och i vissa fall förnya mobilt BankID ställer till det och det kommer inte att bli lättare...”

Det är inte alltid det är de individuella färdigheterna som är ett hinder utan även utformningen av tjänsten i sig. Aktörer som utvecklar digitala betaltjänster behöver ha ett större fokus på att utforma tjänsterna så att de kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga så att tjänsterna kan användas med de kunskaper som man redan har. En högre grad av digital tillgänglighet skulle gynna alla användare och skapa kundnytta.

Citat från e-enkät:

- ”Förutom kompetenshöjande åtgärder i alla åldersgrupper så behöver man även att sänka tröskeln för att vara delaktig i ett digitalt samhälle. Säkerställa att de digitala tjänster som erbjuds har intuitivt användargränssnitt.”

Funktionshindrade är en heterogen grupp med väldigt olika förutsättningar och funktionsförmågan varierar och beror på funktionsnedsättning. Ekonomi, teknik, begripligt språk, avsaknad av e-legitimation och dåligt utformade tjänster utgör trösklar för individer med funktionsnedsättningar för att använda digitala tjänster i högre utsträckning.

⁶¹ NFC står för near- field- communication, eller närfältskommunikation som låter två enheter kommunicera med varandra om de fysiskt rör varandra.

Citat från e-enkät:

- ”Grafiken inte anpassad för tjocka, darriga fingrar och dålig syn (minitext).”

För vissa med funktionsnedsättning kan de digitala verktygen vara ett hjälpmedel som underlättar vardagen. Individuella lösningar och individanpassade utbildning efterfrågas.

Möjligheten att låna eller att få sin äldre teknik ersatt med exempelvis smartphone, paddor och fler öppna nätverk är förslag som inkommit vid enkätundersökningen för få fler att upptäcka och nyttja de digitala tjänsterna.

Avsaknaden av ett nordiskt regelverk för betalningar är ett problem för många gränsarbetare. Arbetar man i ett land men bor i annat behöver man tillgång till ett lönekonto i arbetslandet. Trots gällande Betalkontodirektiv⁶² så nekas man ibland tillgång till sådant konto då man saknar personnummer och nationell id-handling i arbetslandet enligt Grensetjänsten⁶³. Kreditvärdigheten i det land man bor i kan också bli ett problem vid både små och stora inköp, då arbetsinkomst saknas i bostadslandet.

Infrastrukturen för kontanthantering

Fortsatt finns en oro kring att ytterligare bankomater ska nedmonteras på vissa orter och att möjligheten att betala med kontanter i butiker ska försvinna helt. En ny bankomat har tillkommit i Edane tack vare det lagkrav som bankerna har på sig att erbjuda kontanthantering inom rimliga avstånd, vilket var positivt för orten.

Den bankomat som fanns på länets största sjukhus togs bort tidigare under året, vilket kom att uppröra många. Bankomaten servade både ineliggande patienter och besökare från alla delar av länet. Ur ett krisberedskapsperspektiv så bör det finnas en bankomat på varje regionalt länssjukhus.

Citat från e-enkät:

- ”De tar bort bankomater för att tvinga folk att sluta använda kontanter.”

Under året har det skett mindre förändringar i den fysiska infrastrukturen för betaltjänster.

Möjligheten till kontantuttag finns i alla kommuner. År 2022 fanns 112 serviceplatser för kontantuttag, 6 serviceplatser har förvunnit under

⁶² Betalkontodirektiver infördes i svensk lag 2017.

⁶³ Gränsregional informationstjänst i Morokulien.

året. Av de 106 serviceplatserna är 58 uttagsautomater. Uttag kan göras via bankkassa på 11 platser om kund i bank.

De 32 serviceplaster för dagskasseinsättning som fanns under 2022 har nu ökat till 37. Fler insättningsautomater har tillkommit och ersatt tidigare serviceboxar.⁶⁴ Forshaga och Hammarö saknar fortsatt möjlighet till dagskasseinsättning.

Betalningsförmedling med både kontanter och kort/konto är fortfarande möjligt på de tio sparbankskontoren för kunder i banken.

Räkningsbetalning med kort är möjligt på ytterligare 15 bankkontor om kund i banken, mot avgift om bankgiro eller plusgiro.

Filipstad, Forshaga, Grums, Hammarö och Munkfors kommun saknar fortsatt ett bankkontor i kommunen. För boende i dessa kommuner och för boende på landsbygd i övriga delar i länet så kan man behöva resa långa avstånd för att utföra enkla betaltjänster, vilket påverkar både miljö och plånbok negativt.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Det finns en pågående utbyggnad av fiber i Värmland, framför allt i landsbygderna. Utbyggnaden planar dock ut och tillväxten är några få procentenheter årligen. För länet som helhet har vi i stort sett klarat målet om 1 Gbit/s i absolut närhet till 98 procent.⁶⁵ 85 procent av hushållen har tillgång till 100 Mbit/s.⁶⁶ Troligen nås målet till följd av nya anslutningar och en övergång från koppar till fiber. Utmaningen är att utjämna de stora skillnaderna mellan kommunerna.

Värmland ligger fortsatt dåligt till i högre hastigheter och sent vad gäller utbyggnaden av 5G. Fortfarande påtagliga skillnader mellan kommunerna. Endast 4 av länets 68 tätorter har tillgång till 5G (Kristinehamn, Arvika, Karlstad och Storfors). Mobiltäckningen är fortfarande god vid lägre hastigheter.⁶⁷

Under året har Länsstyrelsen haft möjlighet att bredda fokus i arbetet med betaltjänster och genomförde ett arbete med fokus på digital delaktighet. En enkätundersökning genomfördes under våren med syftet att få en överblick över vilka insatser som genomförs i länet för att öka den digital delaktigheten, av vilken aktör som gör vad för vilken målgrupp.

⁶⁴ På de 6 av de 10 sparbankskontoren är det möjligt att göra kontantinsättningar både i bankkassa och servicebox.

⁶⁵ Absolut närhet (homes passed eller HP) betyder att ett hushåll eller ett arbetsställe kan anslutas till ett bredbandsnät inom rimlig tid och till en skälig anslutningsavgift

⁶⁶ Delmål 2025 är 90 procent.

⁶⁷ Uppföljning av handlingsplan för digital infrastruktur 2023, Region Värmland.

Kartläggningen visar att det finns en stor bredd bland utförande aktörer och att det är fler som känner ansvar och också tar ansvar i frågan. Kartläggningen visade på både hinder och möjligheter för att uppnå digital delaktighet. Många aktörer uppger att det finns ett behov av samverkan och samordning. Resultatet av kartläggningen finns sammanställt i en slutrapport.⁶⁸ En konferens med workshops kopplat till kartläggningen genomfördes i september.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Likt tidigare år så har Länsstyrelsen fortsatt med utbildningsinsatser inom digitala betaltjänster i samverkan med olika aktörer. Störst efterfrågan på utbildning finns bland grupper med annat modersmål än svenska, främst arabiska, kurdiska och somaliska. Tio utbildningar i fyra kommuner, uppdelade på 2–3 tillfällen har genomförts under våren, ytterligare femton utbildningar finns inplanerade för hösten runt om i länet. Innehållet i utbildningarna har kommit att utökats något med information kring ”säkerhet på nätet” då många känner en oro för alla de bedrägerier som förekommer.

I de skriftliga utvärderingarna och uppföljande telefonintervjuer som tas efter utbildningen är responsen överlag positiv och att man önskar en fortsättning av utbildningen inom ex. andra samhällstjänster eller ren internetkunskap.

Under våren genomfördes utbildning kring e-handel och säkerhet på nätet med Nordsjöprojektet CORA⁶⁹ och DigidelCenter i Torsby. Samarbetet som pågått under ett antal år avslutades i juni och projektet har genomfört olika informationsinsatser och utbildningar i betaltjänster under tre års tid.

I september genomförde Länsstyrelsen Värmland och Region Värmland en gemensam konferens med workshops på temat ”Social hållbarhet – digital delaktighet”. Målgrupp för dagen var personer som i sin yrkesroll på vägleder och guidar i det digitala och eller utbildar personer som befinner sig i digitalt utanförskap och personer som i sin yrkesroll på olika sätt designar, kravställer eller utvecklar samhällskritiska digitala tjänster.

Under året har antalet sammankomster inom regionala serviceprogrammet varit begränsat. Länsstyrelsen har även genomfört riktade informationsinsatser mot specifika målgrupper och deltagit på Seniormässan.

⁶⁸Rapporten finns läsa på Länsstyrelsen Värmlands webbplats under publikationer

⁶⁹ CORA, COnnecting Remote Areas with digital infrastructure and services.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det finns en risk att de banker som idag tillhandahåller kontant betalningsförmedling kommer att sluta med det. Kontanthantering har redan nått "lägsta nivå" för uttag och insättning som upprätthålls av lagstiftning.⁷⁰

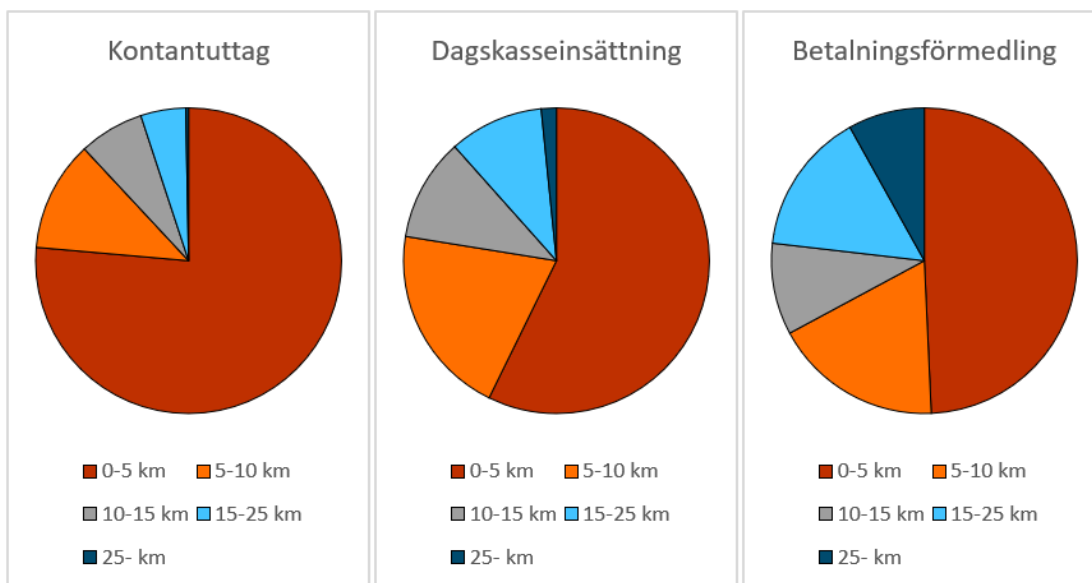
Det kommer alltid finnas individer som inte deltar i det digitala betalsystemet men likväl har fortsatt behov av att göra betalningar. Marknaden själv löser inte de negativa konsekvenserna för denna grupp, därför kommer det fortsatt finnas stora behov av nära och tillgängliga stöd som kan vägleda i de digitala tjänsterna. Länsstyrelsens uppdrag behöver breddas till att främja den digitala delaktigheten i länet och anpassas till dagens betaltjänstmarknad. Behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind

⁷⁰ Lag (2010:751) om betaltjänster

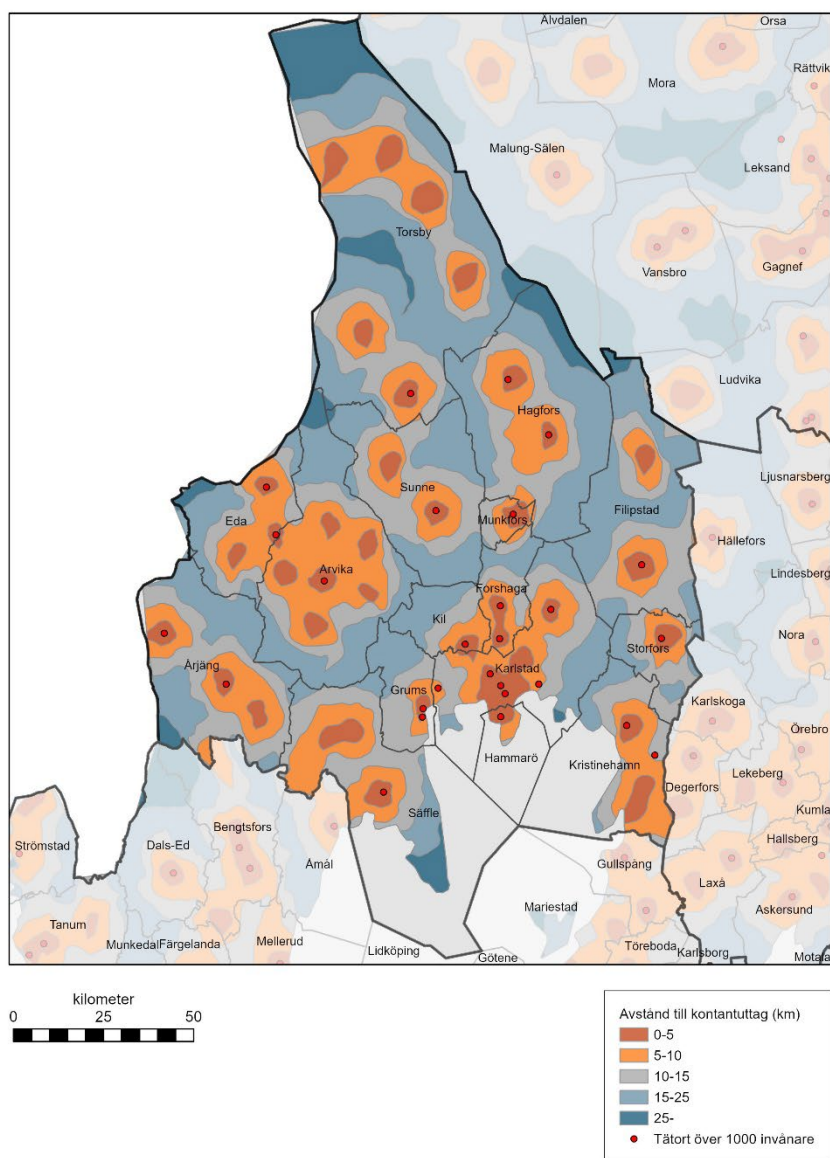
Diagram Värmlands län

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



Karta Värmlands län

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





Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet fortsatt inte tillgodoser samhällets behov. Under det senaste decenniet har utbud och tillgänglighet till betaltjänster försämrats. Under 2022 försvann möjligheten att betala räkningar kontant över disk i länet, och under 2023 har alla kvarvarande betaltjänstombud i länet avvecklat sina betaltjänster. Då dessa uteslutande erbjudit lösningar för dagskassedeponering för företag och föreningar medför det att tillgängligheten till betalningsförmedling och dagskasseinsättning nu är mycket bekymmersam.

Antalet uttagsautomater minskar snabbt i länet och i landet. Svaren i årets bevakningsenkät bekräftar detta och uttrycker dessutom en frustration över att många av de befintliga automaterna också fungerar dåligt eller har fel valörer.

Läget avseende kontantuttag är inte lika alarmerande som för betalningsförmedling och dagskasseinsättning, men även här brottas länet med dålig tillgänglighet.

Från januari 2020 gäller lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Likt tidigare år vill Länsstyrelsen lyfta problemet med att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Av de 26 338 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 20 820 (79 procent) bosatta i något av de fyra nordligaste länen. Endast två av Västerbottens 15 kommuner, storstadskommunen Umeå och näraliggande Vännäs kommun, klarar det avståndskriterium som lagen stipulerar. Denna snedvridning, som ökar år från år, är inget som beaktas i bedömningen av lagens efterlevnad.

Förändringarna på betaltjänstmarknaden, såsom effekterna av kreditinstitutens nya skyldigheter, snabb digitaliseringstakt och allt färre aktörer som erbjuder betaltjänster, har medfört att den gällande stödförordningen och det statliga ombudsstödet inte längre är anpassat för att upprätthålla tillgängligheten till de grundläggande betaltjänsterna. För att betaltjänstsituationen för länets medborgare, företag och föreningar ska förbättras krävs att statens roll på betaltjänstmarknaden omformas.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har präglats av omvärldsbevakning och dialog med aktörer som på olika sätt kopplar till betaltjänstmarknaden.

Samarbetet mellan de fyra nordligaste länen har fortsatt under året. Den gemensamma betaltjänstenkäten som riktar sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter har detta år kompletterats med en enkät riktad till kommunernas flyktinghandläggare. Syftet har varit att skapa ökad kunskap och förståelse för de problem nyanlända och flyktingar från Ukraina ställs inför när det kommer till betalningar.

Betaltjänstsituationen i länet

Lagen om tillhandahållande av kontanttjänster anger att högst 0,3 procent av rikets befolkning ska ha längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag, och att högst 1,22 procent av befolkningen ska ha längre än 25 kilometer för dagskasseinsättningar. I Västerbotten uppgår dessa andelar till 3,22 procent (kontantuttag) respektive 7,33 procent (dagskasseinsättning). Siffrorna talar sitt tydliga språk - tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är inte tillfredsställande i länet.

”Kontantlagen” har medfört att kreditinstituten, som äger Bankomat AB, löser tillgänglighetskraven genom att etablera automater med såväl uttags- som insättningsfunktion på geografiska platser som täcker in största möjliga andel invånare. En oförutsedd och negativ effekt blir att dessa etableringar, utifrån gällande stödförordning, tar bort möjligheterna till fortsatt statligt stöd till närallgande och sedan tidigare etablerade dagskasseombud. Användarna, företag och föreningar, pekar på stora försämringar när de tidigare lösningarna avvecklas. Främst pekar man på att insättningsfunktionen i de nyetablerade automaterna har begränsningar i form av särskilda användarvillkor, beloppsgränser och säkerhetsaspekter. Vid årets slut kommer alla statligt stödda betaltjänstombud i Västerbotten vara borta och tillgänglighetsstatistiken avseende dagskasseinsättning kommer att försämrats ytterligare.

Som rapporterats tidigare finns endast ett fåtal lokala bankkontor kvar i länet. Sex kommuner står idag utan bankkontor och det finns bara ett ställe i länet där man, utan att vara villkorad kund, kan betala räkningar med kontanter över disk. Tjänsten betalningsförmedling, det vill säga personlig service och betalning över disk, finns alltså i praktiken inte längre att tillgå i länet.

De senaste åren har präglats av nedmontering av kommersiella serviceboxar, bankernas avveckling av lokalkontor, Kassagirots stängning och den oerhört snabba övergången till ett i stort sett kontantfritt samhälle. Årets enkätsvar pekar på stor frustration över denna utveckling. Framför allt ondgör sig västerbottningarna över de långa avstånden till det fåtal bankkontor som finns kvar, den undermåliga servicen som där erbjuds och problemen med att inte kunna använda kontanter som betalningsmedel.

Citat från privatpersoner som besvarat den årliga bevakningsenkäten:

- "Det finns inget lokalt bankkontor. Närmaste finns ca 10 mil bort. Det tar i princip en hel dag att utföra ett bankärende."
- "De (läs: bankerna) befattar sig inte alls med kontanter. Sist fick jag gå tvärs över gatan till en kiosk för att föra över pengar till min bank."

Det är tydligt att de digitala betaltjänsterna blir allt bättre och underlättar för alla de som har förmåga och vilja att utnyttja dessa tjänster. Däremot skapar den nya tekniken problem för sårbara grupper som äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättning. Då många inom dessa grupper får problem att på egen hand sköta sina betalningar måste de förlita sig på hjälp från utomstående. Kommunernas flyktinghandläggare tar ett stort ansvar med att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och personer med funktionsnedsättning i allt större utsträckning måste förlita sig på hjälp från anhöriga. Beroendet av andra för att sköta betalärenden skapar en farlig grund för bedrägerier och utsatthet, vilket understryker behovet av nya lösningar som underlättar för dessa grupper.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I och med att ICA-butiker under 2021 började räknas med som kontantuttagspunkter visar statistiken på en relativt stabil tillgång till kontantuttag i länet. En mer rättvisande bild säger att antalet kontantuttagspunkter, alla servicetyper inkluderat, sedan 2011 minskat från 197 platser till 105. Tillgängligheten till kontantuttag är ett stort bekymmer, där 8 907 personer i länet har över 25 km till närmaste kontantuttag, en ökning med ungefär 1 500 personer sedan 2022. Tilläggas bör att knappt hälften av alla registrerade uttagspunkter i Västerbotten avser ICA-kassor och tidigare enkätundersökning visade

att det inte går att enkelt och generellt definiera ICA-handlare som kontantuttagspunkter. Detta gör att tillgängligheten till kontantuttag kan vara ännu sämre än vad aktuell statistik visar.

Som nämnts finns idag inga möjligheter till kontant betalning av räkningar över disk i länet. Även inlösen av värdeavier, som ofta avser utbetalningar från Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, påverkas av detta, vilket får direkta följder på vardagsekonomi bland samhällets svagare grupper.

En förutsättning för tillgång till kontanter är att grundläggande infrastruktur som sedeldepåer och värdetransporter finns på plats. Då Bankomat AB meddelat att de från och med 2025 planerar för kontanttransporter i egen regi ställer sig Länsstyrelsen frågan kring vilka affärsmässiga effekter detta kommer medföra för övriga aktörer inom denna tjänstesektor. Hur säkras framtida, rimligt prissatta, värdetransporter till handeln och kvarvarande bankkontor i Västerbotten och övriga Norrland?

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Västerbottens län har sedan länge arbetat med att bygga bredband med fiberstruktur i glesbygd. Detta är en grundförutsättning för moderna digitala betaltjänstlösningar och i många fall är välfungerande internetuppkoppling en avgörande faktor för de mindre orternas framtid. Enligt Bredbandskartan har 87 procent av länets befolkning idag tillgång till fiber med kapacitet om 100 Mbit/sek. Trots att det fortfarande finns platser där täckningen brister eller saknas helt måste förutsättningarna i länet för de nya betaltjänstlösningarna anses vara goda.

Det finns dock grupper i länet som har svårigheter att ta del av den digitala transformationen, varför riktade utbildningsinsatser är nödvändiga. Banker, studieförbund, pensionärsföreningar och bibliotek genomför en mängd informationsinsatser och utbildningar. På stadsbiblioteket i Skellefteå genomförs Digitalkollen, på biblioteken i Umeå, Norsjö och Robertsfors finns en tjänst kallad Digitalhjälpen, i Vilhelmina arrangeras Digital Senior och i Lycksele bedrivs ett digitalt servicecenter, ett så kallat eRUM. Även Länsstyrelsen bidrar genom att marknadsföra och förmedla ett länsstyrelsegemensamt utbildningsmaterial. Alla dessa insatser syftar till att öka den digitala delaktigheten i länet där medborgarna bland annat kan få hjälp med digitala betaltjänster.

Inom Länsstyrelsen har samarbetet mellan processledaren för grundläggande betaltjänster och de tjänstepersoner som arbetar med integrationsfrågor vidareutvecklats. Under våren diskuterade länets integrationsråd betaltjänster och de behov och problem som nyanlända och flyktingar ställs inför när de ska införlivas i vårt samhälle.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Under 2023 har inga ansökningar om statligt stöd till nya betaltjänstombud inkommit. Fyra befintliga ombud har mottagit sina slututbetalningar och därmed avslutat sina engagemang. Alla avslut avsåg dagskassedeposering. I slutet av året beräknas länets två kvarvarande ombud, som också erbjuder dagskassehantering, avvecklas. Västerbotten, som i jämförelse med övriga län, haft flest statsstödda ombud, kommer alltså inte att ha några aktiva ombud under 2024.

Nedstängningen av ombuden, vilken huvudsakligen beror på Bankomats uppgradering av sina automater till att numera också hantera insättningar, innebär ännu sämre tillgänglighet till betaltjänster i länet, mest akut är läget inom betalningsförmedling och dagskasseinsättning.

Antalet aktörer och utbudet av ”kontanta” tjänster på dagens betalmarknad är försvinnande litet. Idag finns exempelvis ingen marknadsaktör som erbjuder tjänsten betalningsförmedling, det finns några få dagskasselösningar och på värdetransportsidan finns det idag en dominerande aktör som i det närmaste innehar monopolställning. Detta sammantaget leder till att möjligheterna till nya ombud finansierade med statligt betaltjänststöd håller på att försvinna. Tillämpningen och tillsynen av lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter spär ytterligare på denna problemsituation och gör att tillgängligheten till betaltjänster i Västerbotten nu är sämre än någonsin. Staten måste ta ett större aktivt ansvar för utbudet av betaltjänster i samhället, kanske genom att tillhandahålla fysiska betalpunkter på strategiska orter inom kommunerna, eller genom att erbjuda handlare och mackägare i glesbygd ekonomiska incitament till att vara betaltjänstombud.

Vid sidan av stödinsatser samverkar Länsstyrelsen med de övriga tre norrlandslänen. Samarbetet har under året innefattat löpande diskussion kring frågor kopplade till ombud och betaltjänstlösningar, arbete med gemensamma enkäter samt framtagande av en kortfattad sammanfattning av lärdomarna från de samarrangerade konferenserna ”Robusta betaltjänster i Norr”. Sammanfattningen ska distribueras till kommuner och andra offentliga aktörer.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

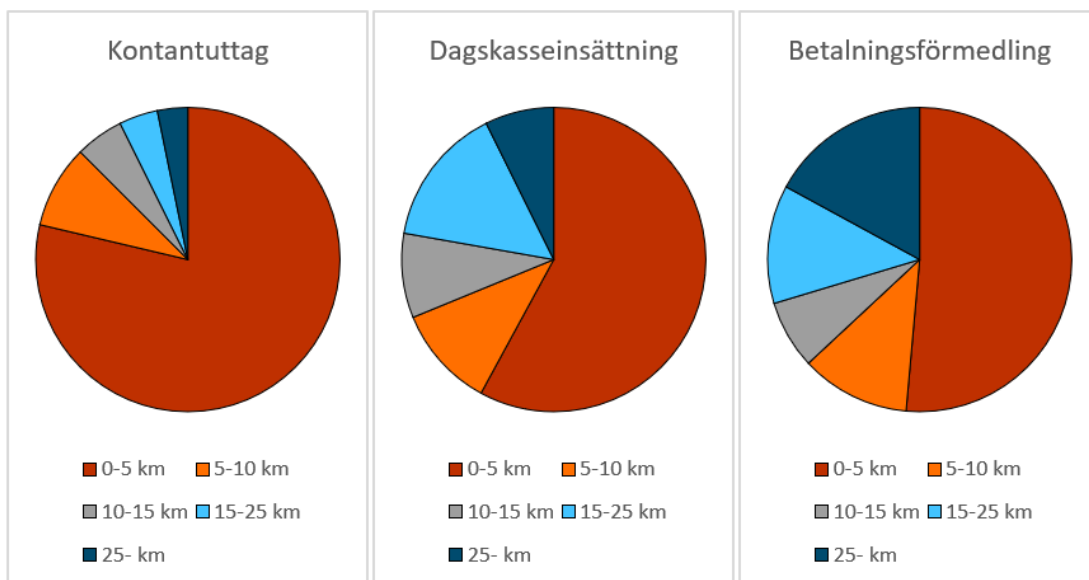
Mycket tyder på att tillgången till de traditionella grundläggande betaltjänsterna fortsatt kommer att försämrans under de kommande åren. Tillgängligheten skiljer sig mellan nord och syd, stad och land och mellan kust och inland. Bara staten kan ta ansvar för att motverka den accelererande obalansen i vårt samhälle.

Länsstyrelsen har under flera år efterfrågat ett nytt angreppssätt för arbetet med grundläggande betaltjänster. Slutsatserna från den färskas Betalningsutredningen och de medföljande remissvaren utgör god vägledning för beslutsfattarna i arbetet med att utveckla statens framtida roll och insatser inom betaltjänstområdet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Gustaf Forsberg.

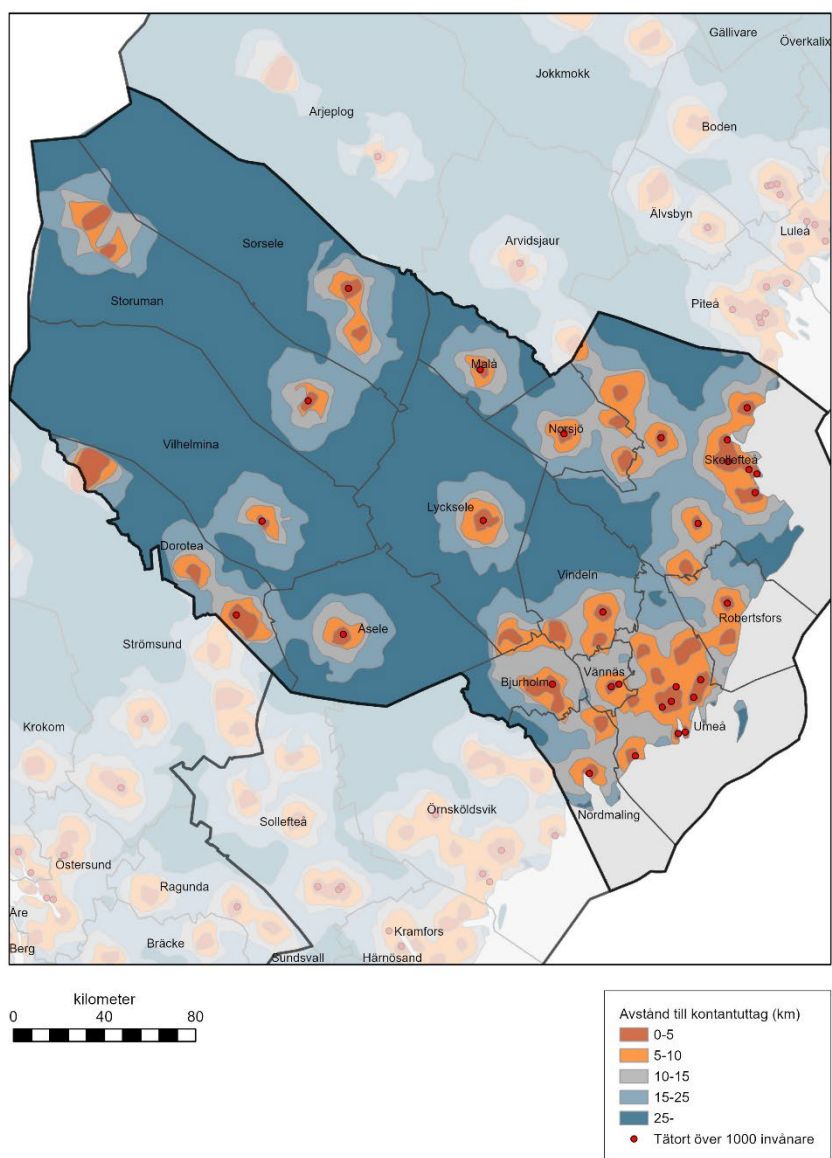
Diagram Västerbottens län

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



Karta Västerbottens län

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





Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Antalet ställen för kontantuttag i länet har minskat enligt statistik från Pupos Serviceanalys jämfört med föregående år. Kassagirot lades ned den 1 september 2022 och därmed är medborgarna i Västernorrland helt utan möjlighet att, utan att vara kund hos någon av bankerna, betala räkningar med kontanter över disk.

Sedan 2020 räknas ICA-butiker med i den nationella kontantuttagsstatistiken. I praktiken blir detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk. Antal ställen för kontantuttag, alla servicetyper inräknat, har i Västernorrland under en tioårsperiod minskat från 151 platser till 99. I den senaste siffran är ICA-butikerna inkluderade.

Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag tar idag inte någon regional hänsyn. Av de 26 338 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 20 820, eller 79 procent, i de fyra nordligaste länen. Det är således totalt 37, eller 84 procent, av rikets 44 kommuner som är belägna i dessa fyra län som överstiger regelverkets 0,3 procent. Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares växelkassa kan det i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige. Frågan som måste ställas är helt enkelt om staten behöver ta ett omtag kring tillsynen av den föränderliga betaltjänstmarknaden och i detta ta större hänsyn till de regionala förutsättningarna?

Årets bevakningsarbete

Löpande avstämningar med länsstyrelserna i Jämtland, Västerbotten och Norrbotten har skett under hela året där gemensamma beröringspunkter diskuterats och analyserats.

Under hösten 2023 har de fyra nordligaste länen fortsatt med sin gemensamma betaltjänstenkät. Enkäten har riktats till privatpersoner, föreningar, företag och kommuner. Sedan 2019 när den gemensamma betaltjänstenkäten initierades har 5 621 svar inkommit.

I juni skickade de fyra nordligaste länen också ut en enkät till kommunernas flyktingsamordnare där de fått ge sin syn på nyanländas vardag gällande tillgång till bankkonto, tillgång till tekniska hjälpmedel, eventuella språkliga hinder och om Kassagirots nedstängning påverkat möjligheterna till betalningar. I enkäten har samordnarna också svarat på frågor kopplat till de ukrainska flyktingarnas situation kopplat till betaltjänstservice.

En av handläggarna skriver följande i sitt enkätsvar:

- ”För många nyanlända blir kontakten med det svenska bank- och betalsystemet en stor kontrast och utmaning. Många saknar förkunskaper kring betalkort, internetbank, bank-id och så vidare. Bankerna behöver bli bättre på att ge information som hjälper den nyanlände att förstå systemet, till exempel kunna erbjuda tolktjänst eller acceptera en kamrat som den nyanlände har med sig för att översätta. Dessutom är det skillnad i hur de olika bankerna gör, viss risk för godtycklighet.”

I svaren från en enkät- och intervjuundersökning som regeringen beställt från IOM (FN:s Migrationsorganisation)⁷¹ har finansiella tjänster nämnts som ett av de problem som i störst utsträckning hindrar ukrainare att integreras fullt ut i Sverige. Avsaknad av ett svenskt bankkonto och svårigheter att få tillgång till finansiella tjänster och försäkringstjänster rapporteras – 32 procent av de ukrainska medborgarna uppgav i undersökningen att de inte hade möjlighet att öppna ett bankkonto. Det beror främst på att de saknar personnummer, vilket bankerna använder för att identifiera kunder.

Betaltjänstsituationen i länet

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Detta har i Västernorrland inneburit att antalet insättningsautomater har ökat – från sex 2020 till 18 2023. Företag och föreningar vittnar samtidigt om ett minskat användande av kontanter i

⁷¹ Sweden – Ukrainians and Third-Country Nationals under Temporary Protection – Executive Summary SWE/ENG (April-May 2023) | Displacement Tracking Matrix (iom.int)

samhället och just kontanterna ses som dyra att hantera och svåra att bli av med. Kontanter är fortfarande ett betalningsmedel som används men kostnad per hanterad krona ökar för varje år. Antalet uttagsautomater i länet har under samma period minskat från 73 till 61. Sundsvalls kommun har tappat flest uttagsautomater – 28 till antalet 2020 och nu 19 2023.

Kontanter är fortfarande det betalningsmedel som många utländska gäster föredrar och dessa kontanter behöver således ”bankas” efter att de omsatts. Swish fungerar inte för verksamheter som har en betydande del av sina intäkter från utländska besökare. För många turister är kontanter det primära betalningsmedlet.

I och med att Kassagirot stängts konstaterar Länsstyrelsen dramatiskt minskade möjligheter till kontant betalning av räkningar över disk. Även inlösen av värde-avier, som ofta avser utbetalningar från Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, påverkas av detta, vilket får direkta följder på var-dagsekonomin bland samhällets svagare grupper. Det är framför allt personer som saknar bankkonto, ofta nyanlända som ännu inte fått personnummer och svensk ID-handling, som drabbas men också äldre och människor med sämre ekonomi som har betalningsanmärkningar eller pågående skuldsanering. En person som uppgett att hen jobbar inom kommunal verksamhet skriver följande i sitt enkätsvar:

- ”Det har inneburit stora problem för nyanlända att kassagirot stängde ner. Problem att få lösa in avier från exempelvis Försäkringskassan före individen blivit kund hos en bank. Det har krävts insatser från socialtjänsten för att exempelvis avgift till id-kort ska kunna betalas. De löser problemet genom att bland annat låna varandra pengar och betala räkningar åt varandra. Flera har sökt hjälp hos kommunen för att lösa problem kring avier och räkningar.”

Kommunernas flyktinghandläggare tar ett stort ansvar med att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och personer med funktionsnedsättning i allt större utsträckning måste förlita sig på hjälp från anhöriga. Länsstyrelsen ser ett stort behov av nya statliga lösningar som underlättar för dessa grupper.

Äldre personer uttrycker i enkätsvar att den lokala kontakten, personalen, på or-tens bank och årtal av förtroendeskapande dialog försvinner i och med bankernas nedläggningar av kontor. Utanförskapet i gruppen riskerar att växa. Av 777 respondenter i kategorin privatpersoner upplever 63 procent att betaltjänstsituationen i länet förändrats de senaste fem åren. Merparten menar att den största förändringen, och i fritextsvar den beskrivna försämringen, skett i och med bankkontorens centralisering, avsaknad av kontanthantering och att det idag inte är lika självklart med personlig service över disk. Samtidigt

menar 72 procent av samma kategori respondenter att betaltjänstsituationen år 2023 är tillfredsställande, vilket vittnar om att digitaliseringen av betaltjänsterna fungerar för de flesta.

Infrastrukturen för kontanthantering

2013 erbjöd 30 bankkontor i länet kontantuttag – 2023 är antalet fyra.

Under samma period har antalet bankkontor där betalning av räkningar med kontanter varit möjligt minskat från 32 till noll. Efter Kassagirotts nedläggning finns det idag heller inget ombud i hela Västernorrland där räkningar kan betalas kontant. Bankerna som erbjuder betalning över disk kräver ett konto vilket är en omöjlighet för de som lever, frivilligt eller ofrivilligt, i ett utanförskap.

Det är vitalt att alla människor har tillgång till livsnödvändiga varor och för personer som inte kan eller vill vara digitala, exempelvis äldre personer, personer med olika funktionsvariationer, asylsökande eller våldsutsatta kvinnor som inte vill lämna digitala fotavtryck, är kontanter det enda betalningsmedlet de kan använda sig av.

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

En förutsättning för tillgång till kontanter är att grundläggande infrastruktur som sedeldepåer och värdetransporter finns på plats. Då Bankomat meddelat att de från och med 2025 planerar för kontanttransporter i egen regi ställer sig Länsstyrelsen frågan vilka affärsmässiga effekter detta kommer medföra för övriga aktörer inom denna tjänstesektor. Hur säkras framtida, rimligt prissatta, värdetransporter till handeln och kvarvarande bankkontor i Norrland?

Enligt Bankomat och Kantar Sifos egen undersökning om svenskarnas kontantuttag 2023⁷² svarade 49 procent av västernorrlänningarna att de har kontanter i plånboken. År 2021, när den första undersökningen gjordes, svarade 38 procent av länsborna att de bar med sig kontanter. Av de västernorrlänningar som svarat på länsstyrelsens egen betaltjänstenkät uppger 66 procent att de har med sig kontanter i plånboken.

⁷² <https://www.bankomat.se/nyheter/press/fyra-av-tio-svenskar-har-kontanter-i-planboken/>

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Långsam bredbandsutbyggnad och bristande mobiltäckning fortsätter att för-svåra användningen av mobila lösningar som Swish och portabla kortterminaler vid olika evenemang på landsbygden. Betalningslösningar som dessa är beroende av fungerande uppkoppling. Enligt bredbandskartan har idag 78 procent av länets invånare tillgång till fiber.

Enkät svar och intervjuer med personer som lever eller verkar nära gruppen funktionsnedsatta lyfter fram att för de med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället.

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

En respondent svarar i enkäten:

- ”Min 95-åriga släkting har ingen datamaskin, mobiltelefon, BankID eller bankkort. När hemtjänsten ska handla mat går jag till banken och överför pengar från hennes till mitt konto så att jag sedan får uppsöka en bankomat för att erhålla pengar. Detta påverkar min möjlighet att sköta mina egna kontantaffärer eftersom det finns en limit hur mycket kontanter jag får ta ut under en tidsperiod.”

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I oktober 2021 tillhandahöll fem ombud betaltjänstservice. Efter Kassagirotts nedläggning finns nu ett statligt finansierat ombud kvar. Ombudet tillhandahåller endast kontantuttag.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betalservice som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörda kommuner och Region Västernorrland.

Under 2024 kommer arbetet med betaltjänstenkäten enligt framtagen modell i fyrlänssamarbetet att fortsätta. Enkäten syftar till att lyfta kontanthanterings-problematiken och ge en samlad bild av utmaningar och lösningar. Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna inom norrlänssamarbetet, bevaka marknaden samt att stötta befintliga ombud.

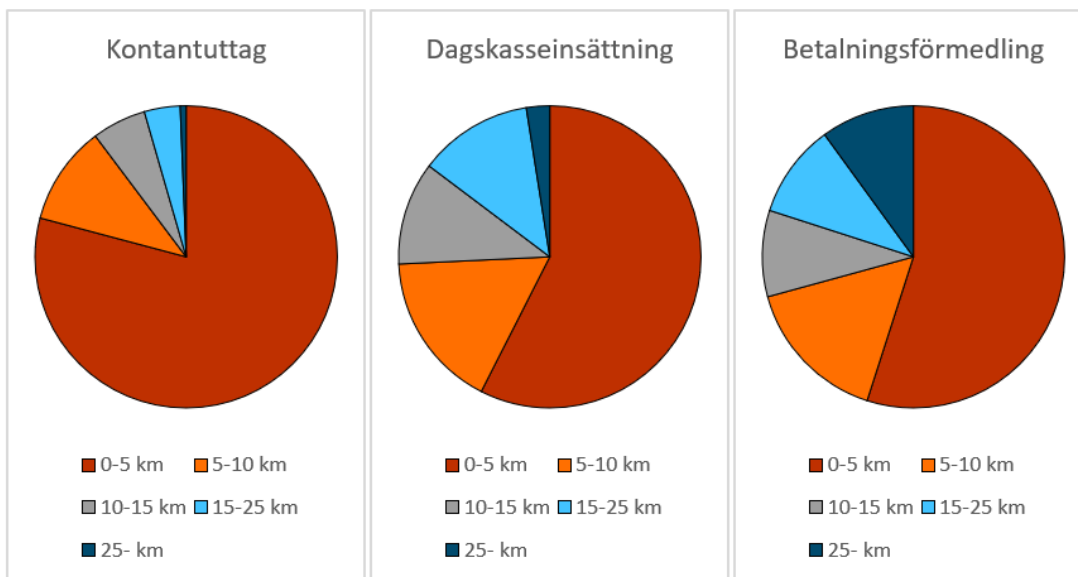
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Skyttberg.

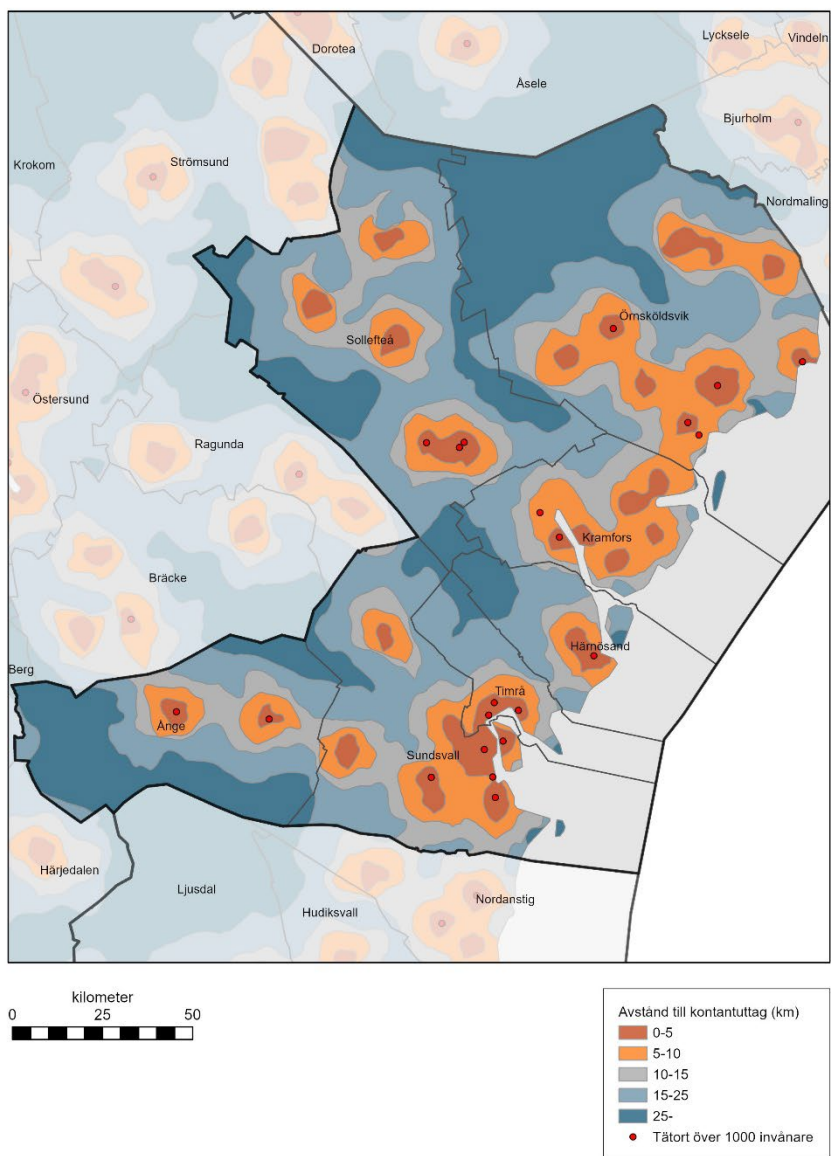
Diagram Västernorrlands län

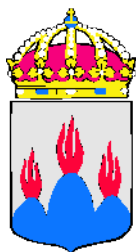
Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pupos Serviceanalys.



Karta Västernorrlands län

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





Länsstyrelsen

Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

Framför allt är det dessa:

-Möjligheterna att hämta ut större summor samt betala räkningar.

-Även i år rapporterar många organisationer ett stort behov av digital hjälp för utsatta grupper. Många aktörer rapporterar om att de inte hinner hjälpa till i den utsträckning de vill, samt att kompetensen för att hjälpa till ibland saknas bland frivilliga krafter. Några kommuner i länet har börjat erbjuda en mobil digital resurs anställd av kommunen.

-Studieförbunden rapporterar om ett stort behov av cirklar för att öka den digitala kompetensen riktade mot utsatta grupper. De ser också ett behov av att arrangera fördjupningscirklar samt repetitionscirklar för att befästa tidigare inlärdd kunskap.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i huvudsak genom intervjuer med ledare för verksamheter som i det dagliga arbetet kommer i kontakt med de målgrupper som förväntas ha de största hindren för att använda sig av betaltjänster (äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer). Intervjuer med slumpvisa personer från målgrupperna har även genomförts, samt samtal med experter på diverse myndigheter. Enkäter har använts då det har varit svårt att få till

en tid för att träffas. En analys av Pupos har även genomförts för att jämföra de faktiska förändringarna geografiskt.

Betaltjänstsituationen i länet

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

Efter samtal med bibliotekschefer i länet har framför allt de mindre kommunerna fortsatt svårigheter med att få personal att räcka till för en fullgod service gällande digital hjälp för utsatta grupper.

Samordnare för digitaliseringskurser på studieförbunden i länet samt volontärer på frivilligorganisationer rapporterar om problem för främst äldre med gamla konton samt att återställa lösenord som gått ut. Mycket av problematiken kommer från att många äldre inte underhåller sin kunskapsbas ”Mina kursdeltagare använder inte telefonen så ofta, så de hinner glömma bort hur de gjorde sist, eller så har appen de skall använda ändrat utseende sedan sist de använde den, eller så har de tryckt in fel lösenord för många gånger och är rädda för att göra det igen” (Samordnare på ett studieförbund).

Migrationsverket samt integrationsenheter rapporterar även detta år att många äldre, nyanlända och asylsökande inte har tillgång till datorer utan förlitar sig på sina telefoner för digitala ärenden. Då dessa grupper ofta även är ekonomiskt svaga är det en utmaning att ha tillgång till funktionella telefoner, både rent tekniskt (fungerande årsmodell) samt ha ekonomiska möjligheter att laga telefonerna vid behov. Även studieförbunden rapporterar om samma problem för äldre som ofta ”ärver” en telefon eller är av ekonomiska skäl tvingade att köpa billigare och äldre telefoner.

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

Möjligheterna att hämta ut större summor (exempelvis pension) eller att betala räkningar med kontanter har försämrats i och med Kassagirots försvinnande föregående år. Sedan 2018 har antalet permanenta platser att betala räkningar minskat från 38 till 17 2023.

Under samma tidsperiod (2018–2023) har antalet uttagsplatser för kontanter minskat med 36, bara förra året minskade antalet uttagsplatser med 14. Dessa neddragningar drabbar framför allt landsorten medan större tätorter fortfarande har en relativt acceptabel nivå av tillgänglighet.

Länsstyrelsen har även i år tagit emot ett flertal telefonsamtal från oroliga privatpersoner som inte längre kan betala sina räkningar kontant över disk, samt inte har tillgång till digitala banktjänster utan måste förlita sig på närstående eller frivillig för att sköta sin ekonomi.

Precis som föregående år rapporterar integrationsenheter på kommuner, Migrationsverk samt frivilligorganisationer om att asylsökande samt nyanlända har stora problem med att hantera digitala tjänster. De anger att språket är ett problem då nyanlända ännu inte hunnit gå klart svenska för invandrare (SFI) samt att universalspråket i den digitala världen är engelska vilket försvårar ytterligare. Integrationsenheter anger även att bristen på erfarenheter från digitala tjänster från sina hemländer är ett problem för vissa grupper.

För flyktingar från Ukraina har det skett en förbättring då samordningsnumret idag ges ut av Migrationsverket samtidigt med uppehållstillståndet vilket innebär att tiden från tillstånd till samordningsnummer har minskat. Dock kvarstår problematiken med att få tillgång till banktjänster genom att många banker nekar öppnande av bankkonto. Intervjupersoner uppger även i år att de i många hänseende blir beroende av utomstående människor för att sköta sin ekonomi eller för att göra den enklaste betalning på nätet.

Infrastrukturen för kontanthantering

I enkätsvaren är det flera organisationer som pekar på att deras målgrupper fortsatt har svårigheter att använda kontanter i affärer och serveringsställen. Pensionärsförbund anger även de att deras målgrupper upplever att kontanthantering i butiker minskat under året, vilket ger att många pensionärer som tidigare inte har haft digitala tjänster i form av Swish nu tvingats till detta.

Sedan föregående år har inga förändringar skett gällande grundläggande betaltjänster. En övervägande majoritet har mindre än en mil till närmaste kontantuttag. Samt en procent av länets innevånare har mer än två mil till närmaste kontantuttag, om kontantuttag över disk räknas bort.

Bristen på kontantuttag är koncentrerad till mindre tätorter som Möklinta samt Västerfärnebo i Sala kommun, samt Virsbo i Surahammars kommun. Av dessa kommuner är det endast Virsbo som har en befolkningmängd över 1000 personer. Framför allt är det ICA banken som idag täcker behovet av kontantuttag.

Precis som föregående år saknar en kommun i länet bank, Surahammars kommun.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Efter samtal med regionala bredbandskoordinatören på Region Västmanland konstateras att det är framför allt på landsbygden som de flesta utan tillgång till uppkoppling finns. Som föregående år framhåller bredbandskoordinatören att största hindret är vikande efterfrågan, ofta eftersom kostnaderna för att ansluta sig till ett nät är högre ju längre ut från tätort hushållen befinner sig samt att lönsamheten för bredbandsaktörer minskar ju färre hushåll samhällen har.

En statistisk översyn visar att mobilnätstäckningen är god, men precis som föregående år finns det fortfarande mindre delar av landsbygden som har mobilskugga. Utbyggnaden av 5G- master pågår i länet, men kommer att dröja innan den nått alla delar av länet.

Bredbandskoordinatören rapporterar om att det främst är större städer som kommer att kunna använda 5G fullt ut. Efter samtal med fastighetsägarföreningar finns det ett stort problem med att få en fullgod täckning inomhus i moderna hus, då de ofta byggs i material vars egenskaper är att inte släppa in kyla/värme men också blockerar mobilsignaler.

Även i år har samarbete mellan Regionen, kultursamordnare, bibliotek, studieförbund samt Länsstyrelsen genomförts för att tillsammans skapa förutsättningar för att finansiera samt stödja utsatta grupper i sin digitala utveckling.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med att stödja Västmanlands Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framför allt är det äldre, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt nyanlända som hamnat i en digital skugga. I år har även Region Västmanland bidragit med medel vilket gett att antalet kurser i år har ökat samt breddats på innehåll. Under året har 57 kurser hållits i länet, merparten av kurserna har genomförts i områden med sämst täckning av grundläggande betaltjänster. Kurserna består av 5 tillfällen på två timmar vardera. Länsstyrelsen har tillsammans med Regionen och samordnare från studieförbunden haft genomgångar av vilket material som används samt vad som skall gås igenom på kurserna för att säkerställa en jämn kvalitet samt tillgång till bästa möjliga materialet.

Länsstyrelsen har även under 2023 deltagit i styrgruppen för LEA (lokalekonomiska analyser) tillsammans med Regionen, företrädare för kommunerna samt Coompanion. LEA syftar till att i landsbygdsområden lyfta lokala initiativ för att främja och stödja mindre samhällen.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet mässor, festivaler samt sammankomster tillsammans med Polisen, Brottsofferjouren, studieförbunden samt samordnaren för brottförebyggande arbete för att informera om betaltjänster och bedrägerier.

Polisen, Regionen, Länsstyrelsen samt Brottsofferjouren har genomfört en digital konferens för godemän, förmyndare samt andra organisationer riktade mot digitalt utsatta grupper och bedrägerier.

Länsstyrelsen planerar tillsammans med Samhällsskydd- och beredskap samt bygdegårdsföreningar i länet att genomföra aktiviteter riktade mot betaltjänster och beredskap.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet nätverk för att sprida kunskaper om betaltjänster och informera om aktiviteter, några exempel:

- Flertalet pensionärsförbunds styrelser
- Nätverk för bibliotekschefer i länet
- Nätverk för kultursamordnare
- Nätverk för studieförbund.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle samt att myndigheter och företag använder digitala lösningar i stället för fysisk kontakt fortsätter, vilket gör att digital kompetens blir allt viktigare. Alla aktörer Länsstyrelsen pratat med är samstämmiga om att behovet av stöd och hjälp, riktad mot digitalt svaga grupper, är viktigt även i framtiden. Utmaningarna är inte endast att överföra kunskap utan även att tillse att ekonomiskt svaga grupper har tillgång till den hårdvara som krävs, många äldre har telefoner som inte längre är kompatibla med senaste uppdateringarna som krävs, de flesta asylsökande och många nyanlända har inte datorer osv.

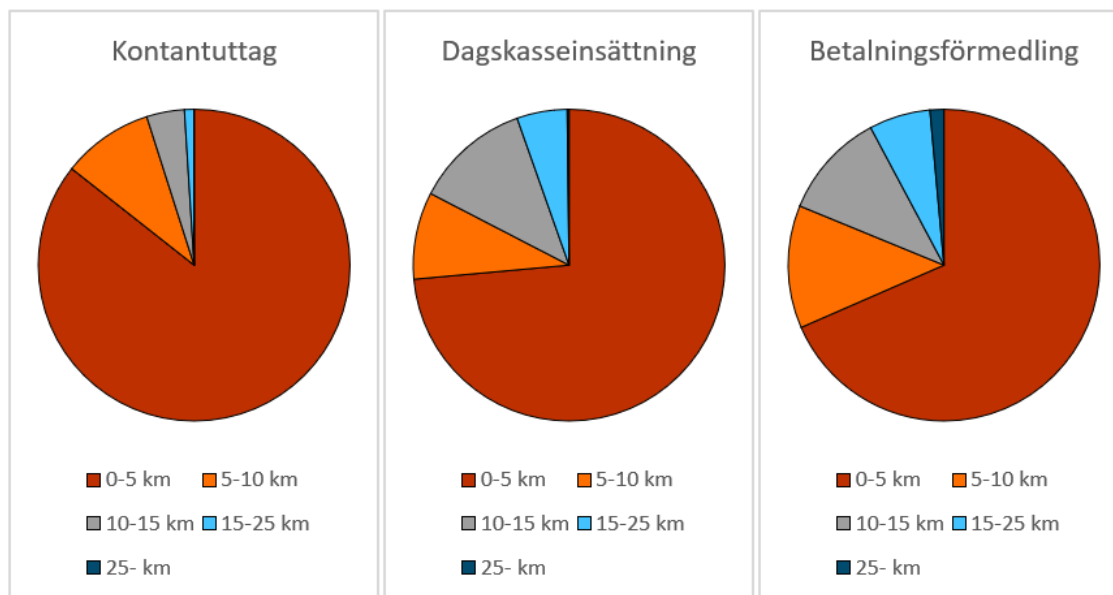
Det behövs mer samarbete både internt på Länsstyrelsen, samt externt i länet kring samhällsskydd- och beredskap.

Enligt Polis samt brottsofferorganisationer är det viktigt att fortsätta informera om hur utsatta grupper kan skydda sig mot bedrägerier, och att regionala aktörer som Länsstyrelsen och Regionen är med i det arbetet. Bedrägerier riktade mot utsatta grupper hittar ständigt nya vägar i och med teknikutvecklingen, vilket gör att behovet av information och stöttning kommer att öka i en nära framtid.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Petteri Hällström.

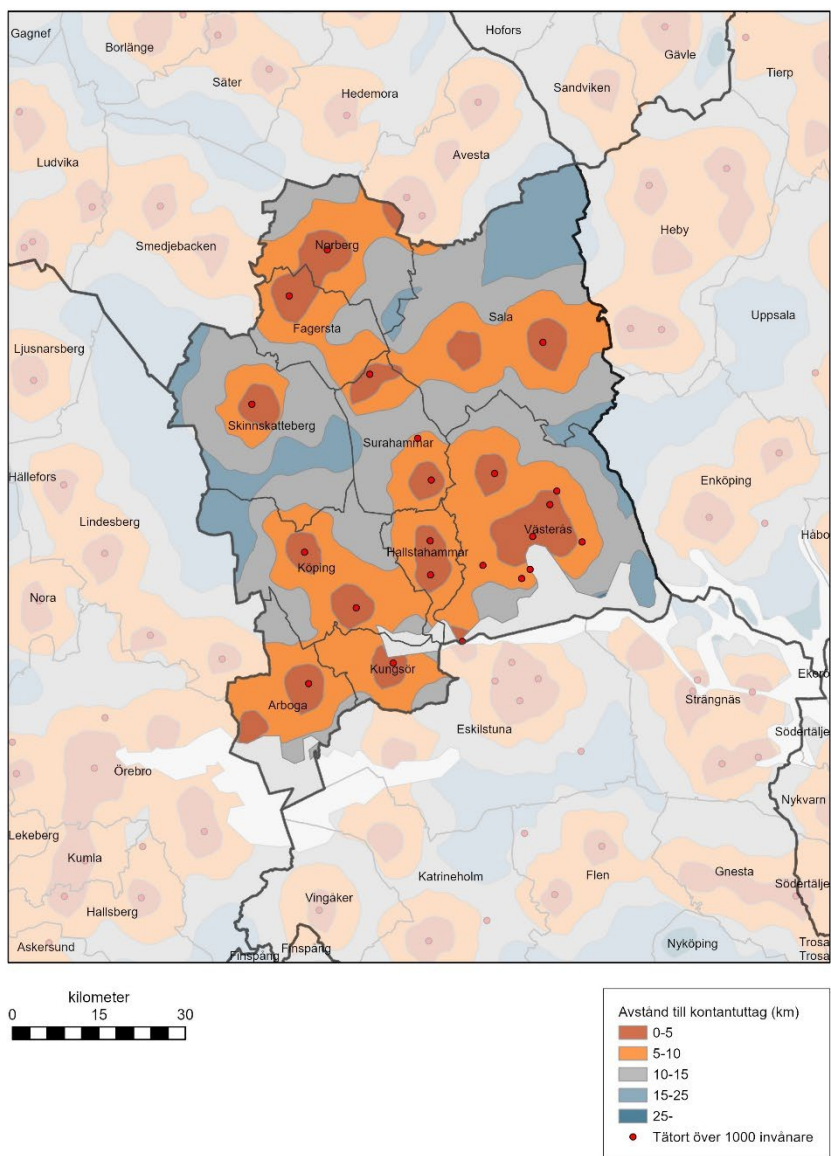
Diagram Västmanlands län

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



Karta Västmanlands län

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





Länsstyrelsen Västra Götaland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet. Anledningen är att tillgången inte motsvarar behovet hos medborgarna och att det inte finns möjlighet att betala räkningar på bank eller hos ombud samt sätta in dagskassa i alla kommuner. Som storstadslän är tillgången bra för de flesta, med betydligt kortare avstånd än de 25 kilometer⁷³ till närmaste serviceplats, som är lagstadgat för kontantuttag och dagskasseinsättning⁷⁴.

Samtidigt är det många som är beroende av kontanter i sin vardag och som av olika skäl inte kan använda digitala betalningsmedel. Problemen blir att inte ha möjlighet, förmåga eller ekonomiska förutsättningar att använda digitala tjänster. Detta leder till begränsningar för medborgare och att inte kunna ta del av vårt samhälle på ett tillgängligt och demokratiskt sätt. Du har inte längre frihet att välja utifrån dina förutsättningar vilka lösningar du vill använda.

Förändringen det senaste året är inte så stor, men de senaste fem åren har det skett gradvisa försämringar av tillgången på grundläggande betaltjänster. Särskilt under 2022 var det stora förändringar när betaltjänsterna i Kassagirot stängde och flera andra aktörer avslutade sina tjänster. I Göteborgsområdet finns det sedan dess inte längre någon bank eller annan aktör som hanterar kontanter. I större delen av länet saknas möjlighet att betala en räkning med kontanter och att lösa in utbetalningsavier på högre belopp.

⁷³ 99,98 procent av befolkningen i Västra Götaland har mindre än 25 km till närmaste plats för kontantuttag och 99,16 procent har mindre än 25 km till närmaste plats för att sätta in dagskassa på konto.

⁷⁴ Enligt 9 kap. i förordning (2010:1008) om betaltjänster om skyldighet att tillhandahålla kontanttjänster.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort omvärldsbevakning, analyserat statistik, haft möten med prioriterade grupper samt gjort intervjuer med mera.

Vi har skickat ut enkäter som riktat sig till privatpersoner, företag och föreningar. Vi har också skickat enkäter till samtliga kommuner i länet och till minst ett folkbibliotek i varje kommun. Underlaget är bedömt ur olika perspektiv för tillgång och behov samt bearbetat till en helhet.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen inte är tillfredsställande i Västra Götalands län. Tillgången på grundläggande betaltjänster motsvarar inte behovet hos medborgarna. Det finns färre platser i länet där det går att utföra betaltjänster, framför allt att ta ut kontanter. Men även att betala räkningar, främst med kontanter och lösa in utbetalningsavier på belopp över 2 000 kronor har blivit allt svårare i hela länet. Det som tidigare var ett problem på landsbygden finns nu också i större tätorter, även Göteborg.

För privatpersoner som använder digitala betalningsmedel finns många alternativ, och det kommer hela tiden nya betalningslösningar, till exempel att betala med mobilen eller med aktivitetsklocka. Samtidigt har det under några års tid varit en stor försämring för de medborgare som av olika skäl vill eller måste använda kontanter eller behöver personlig service för att utföra betaltjänster. Förändringen i kontanthantering i länet har gått från service på bankkontor och över disk hos ombud till allt fler automater för kontanter, både för uttag och insättning. Det är ett sätt att effektivisera kontanthantering när vi medborgare använder mindre mängd kontanter, men också olika aktörers sätt att möta lagkraven gällande kontanthantering, som trädde i kraft för några år sedan.

De konsekvenser vi ser är att det blir allt svårare att klara sig i vardagen om du inte använder digitala tjänster och att få hjälp utifrån dina förutsättningar. Det kan till exempel vara äldre personer, personer med funktionsvariationer, personer med annat modersmål än svenska eller i ekonomisk utsatthet. Vi ser till exempel i svaren från vår enkät till privatpersoner att det är drygt 10 procent som använder brevgiro. Andra exempel från svaren i enkäten är svårigheter att betala för parkering eller att köpa en biljett i kollektivtrafiken, särskilt om du vill använda kontanter eller inte använder en smart telefon. Normen för hur vi betalar i samhället är förändrad, och ställer människor i ett utanförskap utan att de har ändrat något i hur de nyttjar betaltjänster. Dagens samhälle kräver i stort sett att du är digitalt delaktig och att du har tillgång till smart telefon och BankID. Länsstyrelsen befarar att det kommer bli svårare att förnya sitt BankID efter de nya regler som har trätt i kraft i september, vilket kan komma att försvåra för fler att vara digitala.

Samtidigt spelar det ingen roll var du bor, hur gammal du är eller vilken bakgrund du har, alla kan få utmaningar med att utföra betaltjänster, till exempel på grund av sjukdom eller andra förändringar av livsvillkor. Länsstyrelsen bedömer att det måste fortsätta finnas analoga tjänster och kontanter som alternativ till digitala tjänster. Dels för att alla medborgare inte kan använda digitala tjänster, dels för att ha en robusthet i samhället vid händelse av att digitala lösningar inte fungerar.

För drygt ett år sedan stängde ClearOn AB betaltjänsterna i Kassagirot i hela landet, där 23 ombud fanns i Västra Götaland. Det är fortfarande svårt att överblicka konsekvenserna av detta. Störst påverkan har det blivit för de som är beroende av kontanter för att klara sig i samhället, till exempel de som ännu inte har eller av olika anledningar blir nekade betalkonto hos bankerna, de som är utsatta för ekonomisk misshandel eller behöver leva ett liv som inte lämnar spår efter sig, exempelvis efter att ha lämnat en våldsamt relation. Vi misstänker att det finns de som har problem fast det inte kommer till vår kännedom, då många inte vill prata om sin ekonomi eller hur de betalar räkningar, eftersom det påverkar den personliga integriteten. Länsstyrelsen befärar att många använder icke legala metoder med hjälp av tredje part för att till exempel betala sina räkningar.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för företagare och föreningar är ganska oförändrad. Många företag svarar i vår enkät att de kommer att fortsätta ta emot kontanter. Några svar nämner att kontanter behövs i samhället, till exempel om butiken saknar uppkoppling eller vid cyberattacker. Företagarna nämner Swish som en smidig lösning, men att det kräver en tillförlitlig uppkoppling. Många anser att kostnaden per transaktion för Swish är för hög, särskilt för mindre belopp. Detta framför även många föreningar. Från svaren i vår enkät anger ungefär hälften av föreningarna att de vill minska mängden kontanter, då de lyfter fram svårigheter att sätta in kontanter på bankkonto till rimliga kostnader. Det är också ungefär hälften av föreningarna som anger att tillgången till dagskassainsättning inte motsvarar deras behov.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag i länet har minskat med cirka 30 platser och drygt 5 procent enligt statistiken från Pupos Serviceanalys. Den största förändringen är att Bankomat har stängt 57 automater i länet. För dagskassainsättning är antalet serviceplatser i stort sett oförändrat.

34 av länets 49 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor, vilket är närmare 70 procent av länets kommuner, och en ökning sedan förra året. Fem kommuner saknar bankkontor och betalningsförmedling⁷⁵. Två

⁷⁵ Gullspång, Hjo, Karlsborg, Lilla Edet och Töreboda saknar bankkontor och betalningsförmedling.

bankkontor har stängt i länet det senaste året, bland annat ett i Hjo. Flera av de lokala sparbankerna, som tidigare i hög grad har tillhandahållit kontantjänster med personlig service, avvecklar dessa tjänster och stänger sin kontanthantering över disk på kontoren.

Fem kommuner saknar numera serviceboxar, men de flesta av dessa har insättningsautomat⁷⁶. Fyra kommuner, som inte tidigare har haft insättningsautomat, har fått det under senaste året⁷⁷.

Även fortsättningsvis slutar olika aktörer med kontanter. Det sker främst inom besöksnäring och fysiska butiker för sällanköpsvaror. Ett exempel är varuhuset NK i Göteborg, som slutar med kontanter under hösten, för att de inte vill underlätta för den kriminella ekonomin kopplat till penningtvätt. Ett annat exempel är loppisar, som är viktiga för den cirkulära ekonomin, där vissa har slutat ta emot kontanter. Vi har också fått information om att vårdtagare blir nekade att betala med kontanter, till exempel på vårdcentraler, trots att det är lagstadgat och finns i en dom från Högsta förvaltningsrätten. Även kommuner i länet slutar ta emot kontanter, ibland för verksamhet i caféer eller simhall och ibland i hela kommunen.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har ett väl utbyggt fibernät. 83 procent av länets invånare har tillgång till bredband⁷⁸. På landsbygden är det endast 75 procent. Länsstyrelsen hanterar just nu 53 ansökningar om att bygga fibernät i länet. Även Post- och Telestyrelsen (PTS) och Västra Götalandsregionen (VGR) hanterar stöd för utbyggnad av digital infrastruktur. Mobiltäckningen i länet är mycket god, men den kan vara dålig i vissa områden, till exempel i skogsbygd och glest befolkade områden. Samtidigt är dessa områden betydelsefulla för friluftsliv och turism, varför dålig uppkoppling kan leda till sämre möjligheter att ta betalt med digitala lösningar, till exempel Swish.

Folkbiblioteken tar stort ansvar för att främja den digitala kunskapen hos medborgarna. Många bibliotek har regelbundet IT-café eller motsvarande träffar. I den enkät vi har skickat ut till folkbiblioteken framför de att många kommer till dem för att utföra sina banktjänster på lånedatorerna. Samtidigt påtalar personal som arbetar med att öka den digitala delaktigheten att det finns en problematik kring integritetsfrågor, såsom att ta del av lösenord och koder. Biblioteken skriver att de gärna hjälper till med det tekniska, men att de inte kan hjälpa till att skaffa till exempel BankID, då det är en bankfråga. Andra

⁷⁶ Lilla Edet, Härryda, Karlsborg, Kungälv och Sotenäs saknar servicebox. Lilla Edet saknar även insättningsautomat.

⁷⁷ Bollebygd, Hjo, Munkedal och Tidaholm har fått insättningsautomat.

⁷⁸ Enligt www.bredbandskartan.se från PTS med uppgifter från den 1 oktober 2022.

svar i enkäten visar exempel på att bankerna skickar kunder till biblioteken för att få hjälp.

Flera kommuner i länet har ”digital fixare” eller motsvarande, för att hjälpa medborgare med smarta telefoner, digitala betalningslösningar, säkerhet och information om risken för bedrägerier. Ett flertal kommuner har projekt där de lånar ut surfplattor och hjälper till med digital välfärdsteknik för äldre medborgare och projekt för att hitta legala och digitala betalningslösningar för sina brukare.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen fortsätter att arbeta med att samverka, bygga nätverk och sprida information om grundläggande betaltjänster och ökad digital delaktighet. Under året har vi bland annat besökt DigidelCenter och bibliotek i länet och deltagit vid aktiviteter under kampanjveckorna för digital delaktighet, till exempel spridit länsstyrelsernas gemensamma informationsmaterial på olika språk för digitala betalningar. Vi har också haft dialog med organisationer för personer med funktionsnedsättning samt kontakt med medborgare.

Numera har vi ett ombud i länet som får statligt stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Det är för dagskasseinsättning i Töreboda. Redan under 2022 påbörjade vi processen med en eventuell förlängning. Under förra hösten konstaterade Länsstyrelsen att det finns fortsatt behov på orten. Därefter har kommunen, tillsammans med ortens företagarförening och andra föreningar, arbetat för att hitta en lösning. Det innefattade även att finna en ny leverantör. I januari inkom ny ansökan om stöd. Ny lösning är på plats i Töreboda sedan i juni. Lösningen berör cirka 13 000 personer och en grov beräkning visar att den minskar resor motsvarande 1 242 ton koldioxid per år.

Numera är det få orter eller områden i länet som är aktuella för stöd. Mest på grund av att avstånden är relativt korta i Västra Götaland, men främst för att det är få leverantörer av betaltjänster kvar på marknaden som skulle kunna vara aktuella för ombudslösningar till rimliga kostnader.

Under sommaren har vi medverkat i ett avsnitt i poddserien Landsbygdspodden, som Landsbygdsavdelningen på Länsstyrelsen ger ut. Avsnittet handlar om läget för betaltjänster i länet och vårt uppdrag att bevaka och arbeta med utvecklingsinsatser.

Länsstyrelsen har ett väletablerat samarbete med regionen, främst om betaltjänster och servicefrågor. Vi samverkar också med andra enheter på Länsstyrelsen för att sprida kunskap om betaltjänstmarknaden. Bland annat har vi redovisat betaltjänstrapporten och det senaste årets stora

förändringar för länsledningen, och fick därmed spridning till alla avdelningar.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen bedömer att kontantanvändningen och tillgången på grundläggande betaltjänster kommer fortsätta minska, vilket kommer att öka sårbarheten i samhället och påverka medborgare i hela länet.

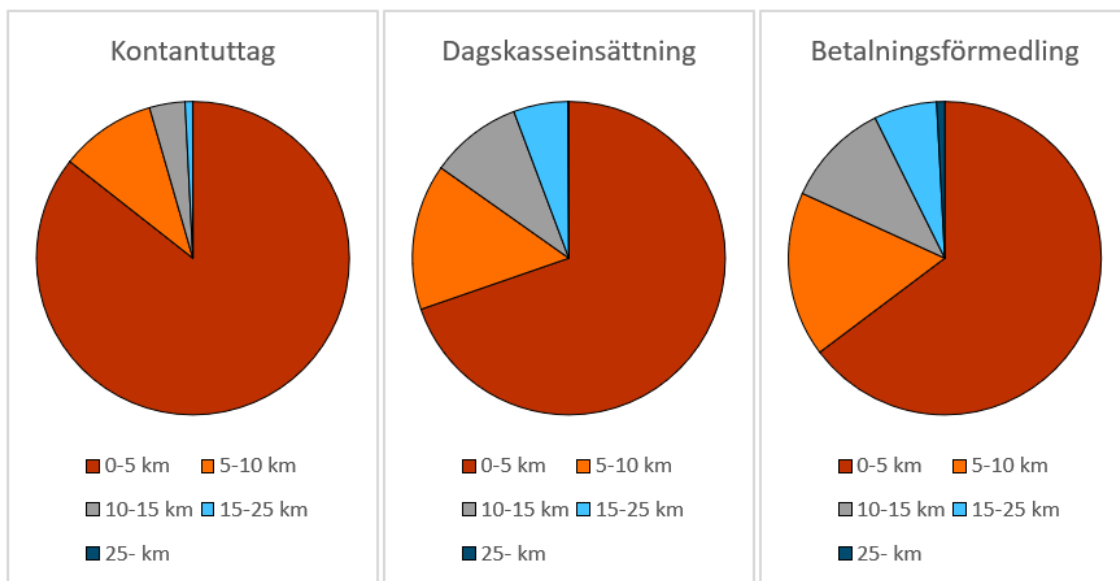
Normen för betalningar i samhället är förändrad och idag är det svårt att klara sig med kontanter som enda lösning för betalningar. Problembilden finns beskriven i Betalningsutredningen (SOU 2023:16), men där finns inte tillräckligt med förslag som underlättar för människor som har behov av att använda kontanter.

Länsstyrelsen bedömer att staten behöver ta större ansvar på nationell nivå för att upprätthålla tillgången till grundläggande betaltjänster och infrastruktur för kontantanvändning. Det måste även i framtiden finnas både digitala och analoga betalningslösningar och valfrihet för medborgarna hur de vill ta del av tjänsterna. Även länsstyrelsernas uppdrag behöver uppdateras för att möta de stora förändringar som skett på betaltjänstmarknaden sedan 2009, då vi först fick uppdraget. Till exempel är stöden till ombud inte längre är ett effektivt verktyg.

Bevakningsarbetet och rapporteringen är utförd av Agneta Olsson.

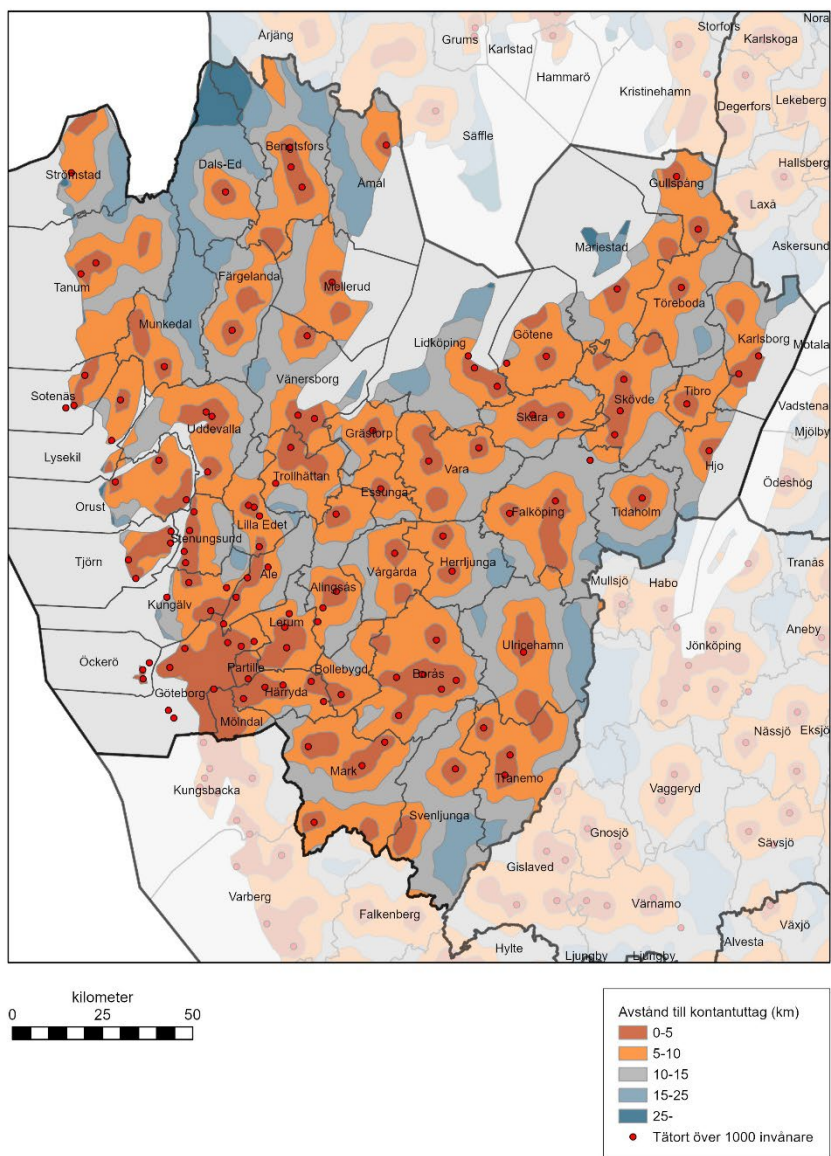
Diagram Västra Götalands län

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



Karta Västra Götalands län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Har du testat att betala en räkning med kontanter? Det finns dom som saknar bankkonto och därför är tvingade till att betala räkningar med kontanter. Vilket bara går att göra på en plats i länet.

Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande i Örebro län. Med färre bankkontor och möjligheter till personlig service blir allt fler hänvisade till digitala tjänster eller behöver andras hjälp för att använda grundläggande betaltjänster. De flesta hanterar sina betaltjänster utan större problem medan personer i olika utanförskap ofta blir marginaliserade. Personer i utanförskap tillhör ofta en tyst målgrupp som inte har förutsättningarna att höras utan blir beroende av alternativa lösningar då inget reservsystem finns tillgängligt för dom idag. Det är exempelvis inte möjligt att få ett bankkonto om du inte kan visa ett behov som en regelbunden inkomst.

"Har man inte bankkonto faller hela systemet, man kan inte göra något"

Citat från intervju med EKSAM

Enligt organisationer som hjälper utsatta personer blir fler av med sina bankkonton numera jämfört med tidigare. Orsaker de lyfte var bland annat hög aktivitet på bankkontot som kan bero på exempelvis spelmissbruk.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete baseras på intervjuer, dialoger och kvantitativa undersökningar. Vi har bland annat haft samtal med privatpersoner, pensionärsorganisationer, tillgänglighetsråd, föreningsliv, företag och

banker. Vi har även haft dialog med offentliga tjänstepersoner inom socialtjänst, näringsliv, bibliotek och Region Örebro län. Genom deltagande på mässor har vi intervjuat besökare och utställare.

Statistik över den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har vi fått genom Tillväxtverkets tjänst Pupos Serviceanalys.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen för de som antingen inte kan eller får använda de digitala lösningarna har försvårats ytterligare under året. Svårast är det för de som helt saknar bankkonto. Utan konto går det inte att lösa in utbetalningsavier från exempelvis Försäkringskassan eller Skatteverket. När vi talat med Statens servicecenter berättar de att det nästintill varje dag kommer personer som saknar bankkonto. För att lösa detta är det inte ovanligt att man sätter in pengarna på någon annans konto. Det kan leda till olika problem exempelvis att personen inte får ut sina pengar eller att försörjningsstödet dras in för den som fått pengarna på sitt konto. I samtal med tidigare Kassagirot-ombud framkommer det att även de som tidigare använde tjänsterna numera verkar ha hittat alternativa lösningar.

"Jag bor centralt i Örebro men har svårt att gå, för att ta mig till uttagsautomaten behöver jag beställa färdtjänst både fram och tillbaka (de väntar inte). För att kunna få hjälp att handla behöver jag kontanter eftersom jag inte vill lämna ifrån mig kort och kod till hemtjänstpersonalen."

Citat från ett informationstillfälle på en dagverksamhet

För att hjälpa andra med betalningar saknas det i dagsläget bra tekniska lösningar. De vi pratat med berättar att egna rutiner skapas för att hantera betalningar. På det sättet uppmärksammas inte problematiken som finns och det är fortsatt svårt att genomföra rättssäkra inköp åt andra.

Gode män som vi träffat menar att bland annat bristen på personlig service i bankerna gör uppdraget svårare att utföra. Allt fler butiker och företag nekar kontanter. Det innebär att om någon själv inte kan ta sig till butiken behöver det finnas möjlighet till faktura. Några berättar att på huvudmannens boende önskar man ett kort som personalen kan handla på för boendes räkning. Att använda boendes kort och kod är inget ovanligt och finns till och med nedskrivet i en del kommunala rutiner. Enligt samtal med Bankföreningen bryter detta mot Betaltjänstlagen 5 kap 6 §.

För personer med funktionsnedsättningar kan digitala betaltjänster både vara ett hinder och en möjlighet. Vissa nekas BankID för att banken

bedömer att personen inte klarar av att hantera det, exempelvis personer med Alzheimer eller intellektuell funktionsnedsättning. Andra, exempelvis vissa synskadade, kan genom tekniska lösningar få det enklare att betala.

"Att betala med betalkort är inte något problem. Det svåra är att inte ha något bank-id, kan t ex inte använda Swish och inte heller utföra saker på nätet som är enkelt för den som har ett bank-id. Allt måste göras per telefon och på papper."

Citat från enkätsvar

När vi träffat äldre i länets landsbygder blir bristen på lokala bankkontor och personlig service påtaglig. En kvinna berättar att hon behöver ta sig sex mil enkel resa för att besöka sin bank. När hon dessutom saknar bil och är beroende av buss är det i det närmaste en omöjlig uppgift att besöka banken.

Enligt Polisen och Brottsförebyggande rådet ökar bedrägerierna för varje år. När vi är ute och träffar äldre är det vanligt att det i varje grupp finns flera som på ett eller annat sätt varit utsatt för bedrägeri eller försök till bedrägeri. Vi ser en ökad oro. Det innebär ibland att digitala betaltjänster inte alltid blir ett alternativ trots att behovet och förutsättningarna finns.

Övervägande del av personer vi mött, som inte i första hand pratar svenska, tar hjälp av sina barn för att sköta sin vardagsekonomi.

"Jag kan inte ens ta ut pengar med kortet, jag är analfabet och kan inte läsa vad som står på skärmen."

Citat från ett utbildningstillfälle

Genom intervjuer med företag- och föreningsorganisationer hör vi om en ökad problematik med att banker allt oftare tackar nej till att ha små företag och föreningar som kunder. De vi talat med tror att anledningen bland annat kan vara att föreningar ofta byter kassör eller sekreterare och varje byte innebär en hel del arbete och kostnader för banken. Svårigheterna att hitta och behålla kassörer i en förening tros bland annat bero på hanteringen av kontanter och svårigheter med banktjänster. Ofta får kassören ta hand om kontanterna och sedan göra en överföring från sitt konto till föreningens konto. Mindre företag och sociala företag utan vinstintresse har svårt att hitta en bank som tar emot dem som kunder. Extra svårt är det för företagare med utländsk bakgrund som vill göra affärer med sina forna hemländer som ofta är rödlistade och kräver extra kontroller av banken för att kunna godkänna transaktioner.

Bankerna vi talat med berättar att även dom har större krav på sig idag. EU:s Betalkontodirektiv innebär att man inte får neka kunden ett konto men samtidigt krävs att banken "känner sin kund" och att de följer penningtvättslagen. Detta ställer krav på fler och mer avancerade kontroller och vid "särskilda skäl" kan konto nekas. Långa handläggningstider menar man också kan bero på att många banker centraliserat mycket av sin verksamhet och det kan vara svårt att komma i kontakt med en rådgivare.

"Jag har levt på bidrag i många år och nu när jag känner mig trygg med svenska språket och min situation vill jag driva företag som min släkt gjort i generationer. Jag kommer att köpa råvaror från Turkiet och förädla här i Sverige för att sedan sälja i Syrien. Men nu har jag fastnat, ingen bank vill ha mig som kund"

Citat från deltagare på nyföretagarutbildning

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering har fortsatt att minska under 2023. Antalet uttagsmöjligheter har minskat med fyra ställen, från 95 till 92 inklusive ICA-butiker som står för cirka hälften, enligt Pipos Serviceanalys. Vi ser att flera uttagsautomater flyttas från centrala platser för att placeras mer strategiskt utifrån det nya lagkravet. Det är viktigt att uttagsautomaterna (och insättning) är på platser där människor känner sig trygga och inte riskerar att bli bevakade. En uttagsautomat vid Universitetssjukhuset är efterfrågad eftersom det bedöms vara en trygg plats och behovet är stort då patienterna ofta inte kan röra sig längre sträckor. Möjligheten att ta ut i kassan på ICA minskar då färre banker använder den tjänsten och brist på kontanter medför att det inte alltid är möjligt. Dock finns möjligheten att ta ut kontanter i ICA:s uttagsautomater kvar.

I Örebro län finns elva platser med Bankomater med insättningsmöjlighet, en ökning med tre sedan förra året, och sex serviceboxar från Loomis. De nya insättningsautomaterna sitter bredvid befintliga serviceboxar. Båda kräver avtal med Loomis. Utöver det finns tre Sparbankskontor som hanterar kontanter och ett kontor från Change Group.

Betalningsförmedling är den tjänst med sämst tillgänglighet i länet, det saknas helt i kommunerna Laxå, Hallsberg och Askersund. Degerfors kommun saknar både dagskasseinsättning och betalningsförmedling. I länets resterande åtta kommuner finns tillgång till betalningsförmedling i teorin men det kan kräva bokad tid och konto på banken samt en avgift som i vissa fall bedöms som orimligt hög. Endast på Change Groups

kontor i centrala Örebro kan personer betala räkningar över disk med kontanter, vilket är den enda möjligheten för den som saknar bankkonto.

I Örebro län saknar tre kommuner bankkontor, lika många har tidsbokade bankbesök och sex av våra tolv kommuner har bemannade bankkontor. Endast i tre lokala banker hanteras kontanter över disk resterande hänvisar till in- och uttagsautomater för kontanthantering.

I mindre orter i länet finns det en oro att mer service ska försvinna, vilket skulle drabba personer som har svårt att ta sig till de större orterna exempelvis äldre och personer med funktionsnedsättning. Det medför också en risk att användningen av osäkra lösningar breder ut sig, exempelvis att människor låter vänner och bekanta använda ens BankID för att utföra räkningsbetalningar.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I vissa områden i länet saknas fiber och ibland är det även bristfällig mobiltäckning. I kommunerna Ljusnarsberg och Laxå är det fortfarande många som saknar en fast bredbandsanslutning. Besöksnäringen är betydelsefull för det här området och utan täckning finns problem med bland annat bokningar, betalningar och möjlighet att ringa larmsamtal. Under året har dialogmöten genomförts för att lösa komplexa ärenden kring utbyggnad i Tiveden, Laxå kommun. När ärendet är klart kommer flera hushåll med dålig mobiluppkoppling och långt till allmän service nås av framtidssäker och stabil uppkoppling via fiber.

Det har under året pågått aktiviteter för digital inkludering på flera håll i länet men inte alltid kopplat specifikt till betaltjänster. SeniorNet är aktiva i fler områden i länet och utökar sin verksamhet och samarbeten med kommunerna. I fem av länets tolv kommuner har det under året funnits viss möjlighet att få information och hjälp med digitala frågor. Ett par av dessa kommunala digitaliseringsprojekt har under året avslutats, bland annat i Lindesberg och i Vivalla (där finns dock fortfarande möjlighet att låna surfplattor på biblioteket). Kumla kommun har en uppskattad digital fixare som arbetar utifrån målet att medborgarna ska kunna leva mer självständigt.

"När det gäller t.ex. bankkontor, så får vi ofta in personer som trots allt har varit på bankkontoret 4 mil bort, men som upplevde att allt skulle gå så fort, och att det bara förklarades en gång hur t.ex. man betalar sina räkningar digitalt, och att de nu inte kommer ihåg hur det var."

Citat från biblioteksenkät

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året haft extra fokus på personer med intellektuell funktionsnedsättning och den vardag som målgruppen kan ha. Många i målgruppen behöver stöd och hjälp för att klara sin vardagliga ekonomi. Därför har vi under året pratat med föreningar för ställföreträdare och direkt med dessa. Vi har också fått två fördjupningsarbeten genomförda av universitetsstudenter, "Grundläggande betaltjänster för personer med intellektuella funktionshinder" samt "Hantering av brukares privata medel". Dessa arbeten har bland annat presenterats för andra länsstyrelser, funktionshinderråd och politiker.

När allt fler bankkontor stänger och personlig service försvinner, blir många av länets landsbygdsbor beroende av alternativ för att sköta några av sina banktjänster. Därför har vi sökt extra medel för att genomföra träffar och utbildningstillfällen i länets landsbygder. Syftet är att nå människor som annars inte skulle fått den möjligheten eftersom de har långt till platser där sådant vanligtvis finns. I satsningen finns även utrymme att ha sådana träffar i områden där språket kan vara ett hinder.

Syftet med projektet är att fler ska ges tillräcklig kunskap att välja om man vill eller inte vill använda digitala betaltjänster, ett val baserat på kunskap och inte på utanförskap.

"Jag känner mig som förståndshandikappad, när ni pratar om BankID, Swish och sånt där"

Citat från en deltagare vid första utbildningstillfället

Genom vårt seniornätverk som består av pensionärsorganisationer och SeniorNet får vi inblick i viktiga frågor gällande betaltjänster. I nätverket diskuterar vi aktuella ämnen och föreslår insatser som skulle vara lämpliga att genomföra.

Några ytterligare insatser som vi genomfört:

Externa utvecklingssamarbeten:

- tillsammans med tjänstedesigner från Region Örebro län tagit fram "personas" för att visa upp vilka problem ett utanförskap kan innebära. Dessa "personas" har också initierat arbete i en nationell arbetsgrupp och presenterats bland annat i Almedalen och på en konferens i Karlstad

-användartester tillsammans med 11 personer med olika funktionsnedsättningar och Bankomat och Tietoevry

-arbetat tillsammans med forskare, näringsliv och civilsamhälle om hur man kan hantera långvariga störningar i betalssystemet.

Informationsinsatser:

- genomfört 27 informations- och dialogträffar med totalt cirka 320 seniorer
- 10 digitala nyhetsbrev som levererats till cirka 250 prenumeranter
- uppdaterat och anpassat informationsmaterial på finska.
- informerat på seniorkollon
- medverkat på "Digital idag"
- informerat om betaltjänster på marknader.

Externa erfarenhetsutbyten:

- presenterat problematiken med otillgängliga betaltjänster på ett nationellt möte med Riksbanken
- intervjuat butiker som tidigare haft Kassagirot och frågat om de sett några effekter
- möten med externa aktörer som Överförmyndarnämnden, Eksam, Partnerskap för sociala innovationer, Stadsmissionen med flera
- dialogmöten och studiebesök av Seniorsurf i Finland med fokus på sverigefinnar
- erfarenhetsutbyte med länsstyrelserna i Skåne, Stockholm, Östergötland, Värmland och Gotland
- löpande dialog med Region Örebro läns representant för servicefrågor
- löpande dialog med representant för InnoMera, regional testbädd för ett självständigt liv i Örebro län.

Kunskapshöjande insatser allmänhet/utbildare:

- genomfört studieresa för ideella utbildare tillsammans med Länsstyrelsen i Östergötland. Syfte att inspirera, stötta och erfarenhetsutbyte över länsgränsen.
- extra satsningar för äldre sverigefinnar genom att arrangera en föreläsningdag tillsammans med polis, bank och konsumentvägledare tolkad till finska i en kommun och genomfört fyra informations-/utbildningstillfällen på finska i en annan kommun.
- arrangerat två föreläsningdagar under All digital weeks tillsammans polisen, konsumentvägledare, Bankföreningen med flera.

Inventering och kundresor:

-inventering av bankomater utifrån tillgänglighet⁷⁹

-4 kundresor.

Utöver vårt regionala arbete har vi även nationella uppdrag i form av nyhetsbevakning, nationella stödgruppen, arbetsgruppen för betaltjänsters tillgänglighet och arbetsgruppen för utvärdering.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska. Svårigheten att få hjälp leder till att alternativa lösningar hittas, vilket även drabbar de som hjälper andra exempelvis gode män och anhöriga. Den personliga servicen är också viktig för personer som inte kan eller vill använda digitala betaltjänster.

Vi ser att fler och fler aktörer kontaktar oss för samarbeten och information om grundläggande betaltjänster. Majoriteten av deltagarna vid informationstillfällena är kvinnor och vi kan se ett behov av att locka fler män till kommande tillfällen. Ofta framkommer en oro för bedrägerier och att bli lurad när vi träffar målgruppen, därför ser vi att det är extra viktigt med säkerhetsinformation. Även om många vill och kan bli digitala är det väldigt vanligt att betala räkningar via giro och det är viktigt att den möjligheten finns kvar även i framtiden.

Det kommer fler digitala lösningar och det krävs att de blir både säkrare och enklare att använda och att de fungerar vid en krissituation. Vi ser ett ökat intresse från bland annat butiker och banker för att arbeta med ökad beredskap när gäller finansiella tjänster. Exempelvis berättade en större butikskedja om omfattande stopp i kortbetalningssystemet under hösten och vilka problem det skapade.

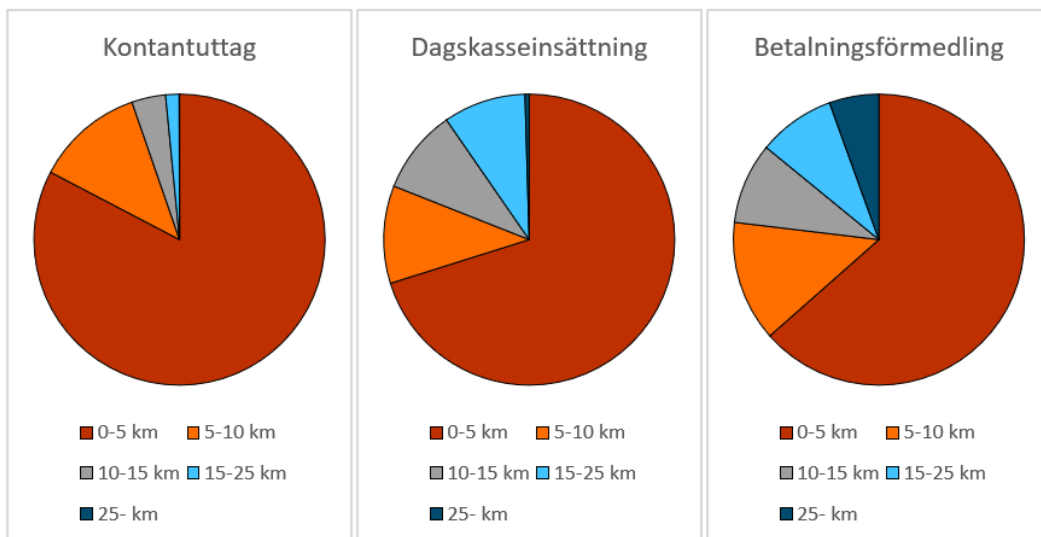
Kontantkedjan är sårbar och beroende av ett fåtal aktörer. Med den minskade kontanthanteringen är det viktigt med fortsatta stöd- och utvecklingsinsatser och att länsstyrelserna fortsatt följer utvecklingen. Vi ser ett behov att säkerställa att det finns stöd och resurser att hjälpa både företag och enskilda med bank- och betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefine Eklund och Åsa Lindin.

⁷⁹ Utredningen om genomförandet av tillgänglighetsdirektivet SOU 2021:44

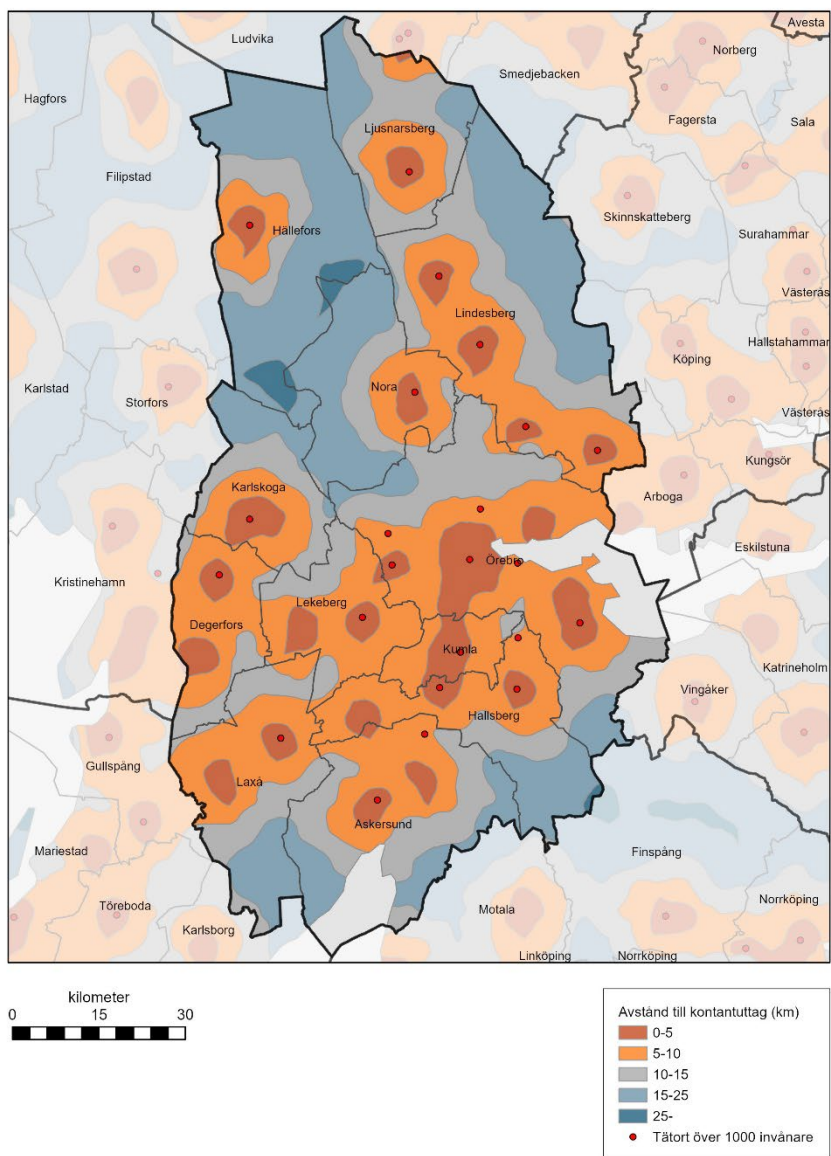
Diagram Örebro län

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



Karta Örebro län

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





LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Östergötland bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster, likt föregående år, inte är tillfredsställande.

Konsekvenserna av kassagirots avveckling och att det fortfarande inte finns någon lösning för personer som saknar bankkonto att betala sina räkningar, trots att de vill, är en anledning. Bristen på tillgång till deponering av dagskassor är ytterligare en anledning. Många föreningar har fortsatt en omsättning av kontanter och behöver kunna lämna in dessa. Samma sak gäller mindre företag.

För gruppen äldre och personer med funktionsnedsättning finns det fortsatt en problematik med det digitala utanförskapet. Känslan av att uteslutas från samhället ökar när betaltjänsterna digitaliseras. Färre bankkontor och sämre öppettider gör det svårt att få hjälp, vilket leder till att många känner sig diskriminerade.

För de som har problem med grundläggande betaltjänster innebär det en stor känsla av maktlöshet och utanförskap. Det finns fortsatt skäl för att bevaka, belysa och åtgärda frågan.

Statistiskt har antalet serviceplatser för kontantuttag (139 stycken) minskat med 6 sedan förra året och med 34 stycken senaste 5 åren. Antalet serviceplatser för betalningsförmedling (30 stycken) har ökat med 2 sedan förra året men minskat med 21 stycken senaste fem åren. Antal serviceplatser för dagskassainsättning (36 stycken) är oförändrade sedan förra året men har minskat med 13 stycken senaste fem åren.

Årets bevakningsarbete

Informationen till rapporten har samlats in löpande under året med några extra nedslag under hösten i form av landsbygdsträff, telefonintervju och enkätutskick. Nyhetsartiklar och media samt det kontaktnät som byggts upp under åren är fortsatt en stor informationskälla i Länsstyrelsens bevakningsarbete.

Likt tidigare år har en enkät skickats ut genom ett webbaserat enkätverktyg. Enkätutskicket har varit riktat till aktörer med många medlemmar i målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning samt delats via Länsstyrelsen Östergötlands hemsida och Facebooksida. Vi har fått en stor bredd av respondenter och svar.

Endast ett fåtal fysiska besök har genomförts som en del av bevakningsarbetet. Målsättningen är att återuppta detta under nästa år.

Till sist har kartdatabasen Pupos Serviceanalys använts för att visualisera, analysera och tydliggöra tillgången till betaltjänster i Östergötland.

Betaltjänstsituationen i länet

Den övervägande delen av länets befolkning har inte problem med grundläggande betaltjänster i vardagen, men det finns fortfarande brister som behöver åtgärdas för att målet med grundläggande betaltjänster ska uppfyllas för privatpersoner i allmänhet. För de särskilda målgrupperna, äldre och personer med funktionsnedsättning finns stora brister i måluppfyllelsen. Det finns också fler grupper som har utmaningar kopplat till grundläggande betaltjänster, exempelvis asylsökande och nyanlända.

I den enkät som skickades ut till allmänheten svarade 41 procent att de tycker att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande, 19 procent svarade att de inte vet och 40 procent svarade nej. De som inte upplever grundläggande betaltjänster som tillfredsställande motiverar detta med bland annat:

- Problem att sätta in och ta ut kontanter i både bankomater och på bankkontor.
- Färre butiker och restauranger har kontanthantering.
- Omöjligt att betala sina räkningar när man nekas bankkonto och/eller bank-ID.
- Det digitala betalssystemet är inte användarvänligt för personer med funktionsnedsättning i hörsel eller syn.
- Känner sig utestängda och begränsade i samhället på grund av okunskap i det digitala.

Flertalet föräldrar som besvarade enkäten beskriver en oro för den generation som växer upp utan att hantera kontanter. Ett nytt perspektiv i enkätsvaren från tidigare år. Exempel på hur en förälder har formulerat sig; "Kontanter är ett visuellt och pedagogiskt verktyg för barn när de ska förstå pengars värde, tex. genom veckopeng. Risken finns att många blir skuldsatta senare i livet för att de inte förstår att "blippa" kortet också innebär att man får mindre pengar. Jag tror därför att det är väldigt viktigt att kontanthantering fortsätter att finnas och att butiker tar emot kontanter."

Den äldre generationen som Länsstyrelsen har pratat med beskriver fortsatt digitaliseringen som den stora utmaningen för att kunna hantera sina grundläggande betaltjänster. Det finns en ökad oro för bedrägerier online och speciellt med den artificiella intelligensens inverkan. Många äldre lär sig det digitala men att det går långsamt att nå alla och att de som inte kan, vill eller får använda digitala tjänster utesluts. Därför är utbildningsinsatser viktiga.

Utbildningsinsatser behövs inte bara för att lära ut hur man betalar sina fakturor via internetbanken, utan även små saker blir svårare. Exempelvis parkera bilen eller åka kollektivtrafik, eftersom det ofta kräver att man använder sig av olika appar dit man måste koppla ett betalkort eller legitimera sig med Mobilt BankID.

Inom föreningslivet nämner många att kostnaden för Swish Företag på cirka 2 kronor per mottagen eller återbetald betalning är utmanande. Vid mindre köp blir det en stor procentuell del av försäljningsintäkterna som går åt till avgiften. Föreningarna önskar att det finns en övre gräns, exempelvis 200 kronor, innan avgiften tas ut. Även mindre företag i länet beskriver samma sak. Många föreningar vill behålla kontanterna för mindre transaktioner. Småföretagarna vill ta emot kontanter men gör inte detta eftersom infrastrukturen för kontanthantering innebär stora kostnader.

Det finns fortsatt ett stort missnöje för hur bankerna agerar och inte tar det ansvar som de anses ha. En stor andel av privatpersonerna anser att bankerna slipper undan sitt ansvar gällande grundläggande betaltjänster alldeles för lätt. Många ställer sig frågande till varför det inte är ett krav att hantera kontanter om man bedriver bankverksamhet, eller varför det inte finns ett statligt alternativ till de privata vinstdrivande bankerna.

Omvärldsfaktorer som kriget i Ukraina och den pågående lågkonjunkturen oroar många. Bland annat finns en ökad oro för vad som händer om digitala betalningarna slutar att fungera. För att säkerställa att invånare fortsatt ska kunna betala för sig om något händer behöver samhället ha en reservplan där kontanterna troligtvis kommer att vara centrala.

Bland personer som är i den digitala världen, oavsett om man tillhör en specifik målgrupp eller inte, framhävs positiva förändringar gällande grundläggande betaltjänster. Framför allt lyfter man Swish som något som underlättat vardagen och att detta erbjuds som betalsätt på allt fler ställen uppskattas. Man lyfter också möjligheten att ha sina betalkort i mobiltelefonen samt smidigheten i att kunna skanna en QR-kod på fakturan och alla uppgifter fylls i per automatik.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet uttagsautomater i länet har minskat från 96 stycken 2022 till 87 stycken 2023. Förändringen har skett i följande kommuner; Finsspång (-1), Linköping (-1), Mjölby (-1), Motala (-3), Norrköping (-4), Valdemarsvik (+1). Det finns fortsatt minst en uttagsautomat i alla kommuner i länet. Det är fortsatt en ökning av personer som får allt längre till närmsta kontantuttag. 1069 individer har mer än 25 kilometer till närmsta kontantuttag (1037 stycken år 2022).

Två kommuner i länet, Boxholm och Ödeshög, saknar helt bankkontor. I länet är det 10 402 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling (10 527 individer år 2022). En kommun, Boxholm, saknar fortsatt möjlighet till dagskassehantering. Det finns fortsatt 36 stycken dagskasseinsättningar i länet vilket innebär att det är 4 287 individer som har längre än 25 kilometer till sin närmsta. Det är fortsatt 7 bankkontor som hanterar kontanter över disk.

Bedömningen är att det försämrade läget påverkar betaltjänstsituationen i länet negativt. Mest påtagligt är det för personer, företag och föreningar som verkar på landsbygden. Allt fler lokala handlare slutar att ta emot kontanter och fler bankomater flyttas till tätorter och städer. Att bankkontor avvecklas samt begränsar sina öppettider påverkar samtliga i länet, oavsett vart man bor och verkar.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen i länet är i huvudsak välutvecklad med tillgång till fiber. 14 procent av länets totala antal hushåll saknar tillgång till fiber. På landsbygden behöver fiberutvecklingen förbättras då 36 procent av hushållen saknar fiber.

Det mobila bredbandet fungerar relativt bra i länet men det finns utvecklingspotential. Ett antal föreningar och privatpersoner har påpekat behovet av att säkerställa digitala betalningslösningar när det mobila bredbandet belastas hårt. Exempelvis vid större marknader, evenemang eller likande när många nyttjar Swish och kortbetalningar samtidigt.

Satellitlösningar bedöms numera kunna bidra till att SOT-nivån kan hanteras i stora delar av Sverige. Detta innebär en statlig garanti upp till 10 Mbit/s för alla verksamhetsställen och bostäder.

Det pågår aktiviteter för att öka den digitala delaktigheten på flera håll i länet via bland annat SeniorNet, Digidelcenter samt biblioteken i länet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Mängden regionala stöd- och utvecklingsinsatser har varit färre under 2023. Det beror inte på ett minskat behov utan på introducering av två nya processledare under årets första halva vilket tagit tid i anspråk.

Under nästa år planeras det för extra insatser inom utbildning i digital tillgänglighet vilket vi ser ett fortsatt behov av i länet.

Länsstyrelsen Östergötland arbetar efter den framtagna betaltjänstsstrategin för länet där mål och aktiviteter styr arbetet med grundläggande betaltjänster. Målen och aktiviteterna är kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet samt fem horisontella mål vilka är tillväxt, miljö, hållbarhet i samhället, beredskap och samhällets sårbarhet samt jämlikhetsperspektiv.

Länsstyrelsen har sedan två år arbetat med det egna projektet Hållbara Servicenoder och är nu i slutfasen. Projektet syftar till att stärka och utveckla grundläggande betaltjänster på landsbygden och har fokuserat på orterna Tjällmo, Horn och Ulrika. I år har arbetet i den fjärde orten, Rejmyre, påbörjats. En samverkansträff har genomförts för att kartlägga hur behovet ser ut och vilka insatser som behövs. I Rejmyre behövs en lösning för insättning och uttag av kontanter för privatpersoner, företagare och föreningar. Arbetet för att finna en lösning planeras vara färdigt under nästa vår.

Länsstyrelsen Östergötland gör sedan tre år tillbaka en tillsyn av ett urval bankomater i länet och sammanfattar resultatet i en rapport som skickas till Bankomat AB. Under årets tillsyn var det fler än tidigare år som använde bankomaterna under tiden som Länsstyrelsen befann sig på platsen. Bankomat AB meddelade som svar på rapporten att man har kunnat se en temporär ökning av efterfrågan på kontanter som en effekt av pandemin, ukrainakriget och lågkonjunkturen, men att kontantanvändandet i samhället fortsätter minska.

Under året har ett samverkansarbete påbörjats med enheten för Social hållbarhet på Länsstyrelsen i Östergötland. Samverkan är tänkt att resultera i att komma närmare utsatta grupper i samhället.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

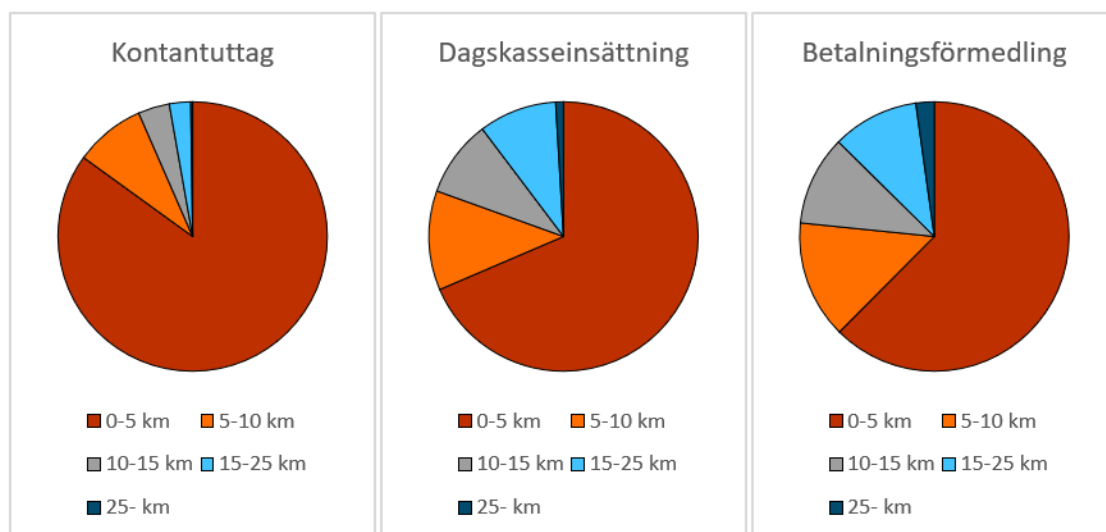
Länsstyrelsen i Östergötland ser ett fortsatt behov av att bevaka grundläggande betaltjänster och kunna genomföra stöd- och utvecklingsinsatser. Grundläggande betaltjänster kommer att fortsätta digitaliseras och samhällsklyftorna kommer att öka mellan de grupper som av olika anledningar inte kan, vill eller får vara en del av det. Länsstyrelsen bedömer att dessa grupper är fler än enbart äldre och personer med funktionsnedsättning, och att det (bland annat) därför finns anledning att göra uppdraget bredare och omformulera målet enligt förslaget som presenteras i SOU 2023:16.

Länsstyrelsen Östergötland vill poängtera vikten av att behålla kontanter i samhället samt att processen för att ett förtydligande görs för vem som har ansvaret för kontanterna och dess hantering i samhället påskyndas. Det finns fortsatt många människor som vill nyttja kontanter i sin vardag

samtidigt som fler personer än tidigare har kontanter i sitt hushåll för beredskapssyfte. Det måste därför gå att använda kontanterna i samhället.

Bevakningsarbetet har utförts av Christoffer Ahlgren, Ida Kellström och Linnéa Sommar. Rapporteringen har utförts av Ida Kellström och Linnéa Sommar.

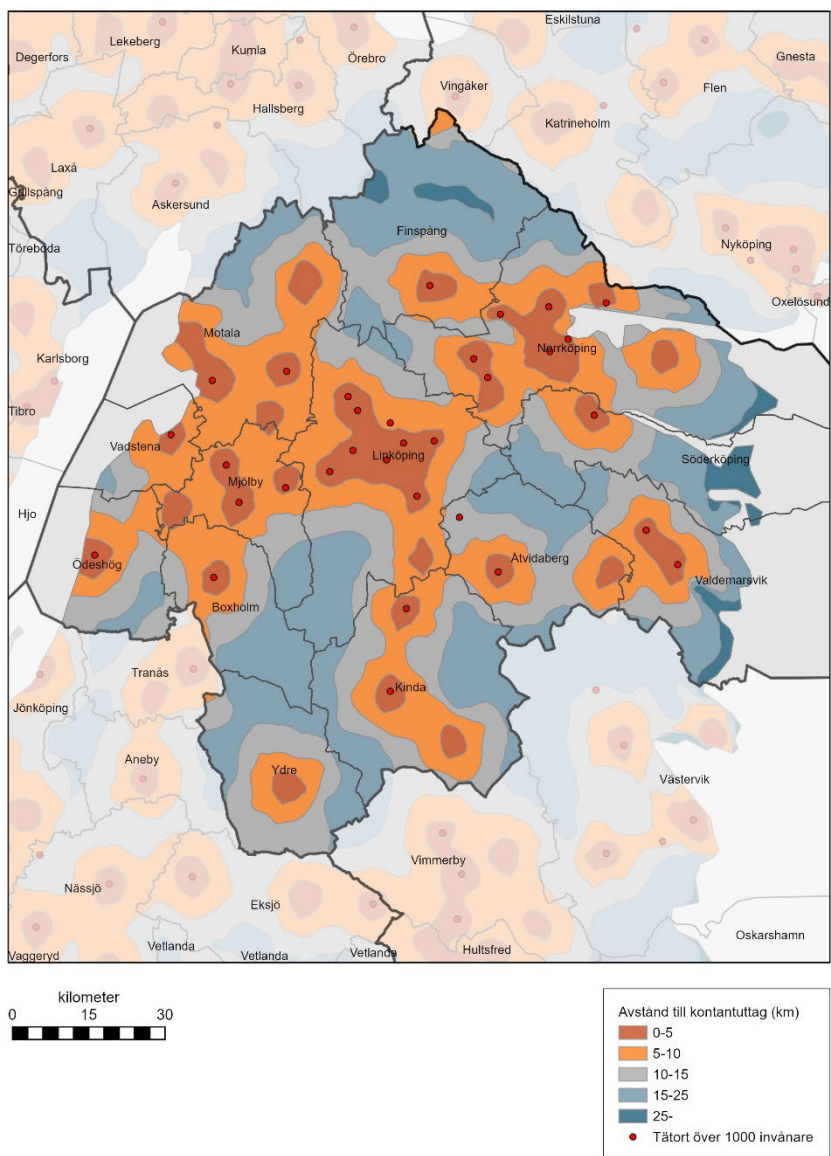
Diagram Östergötlands län

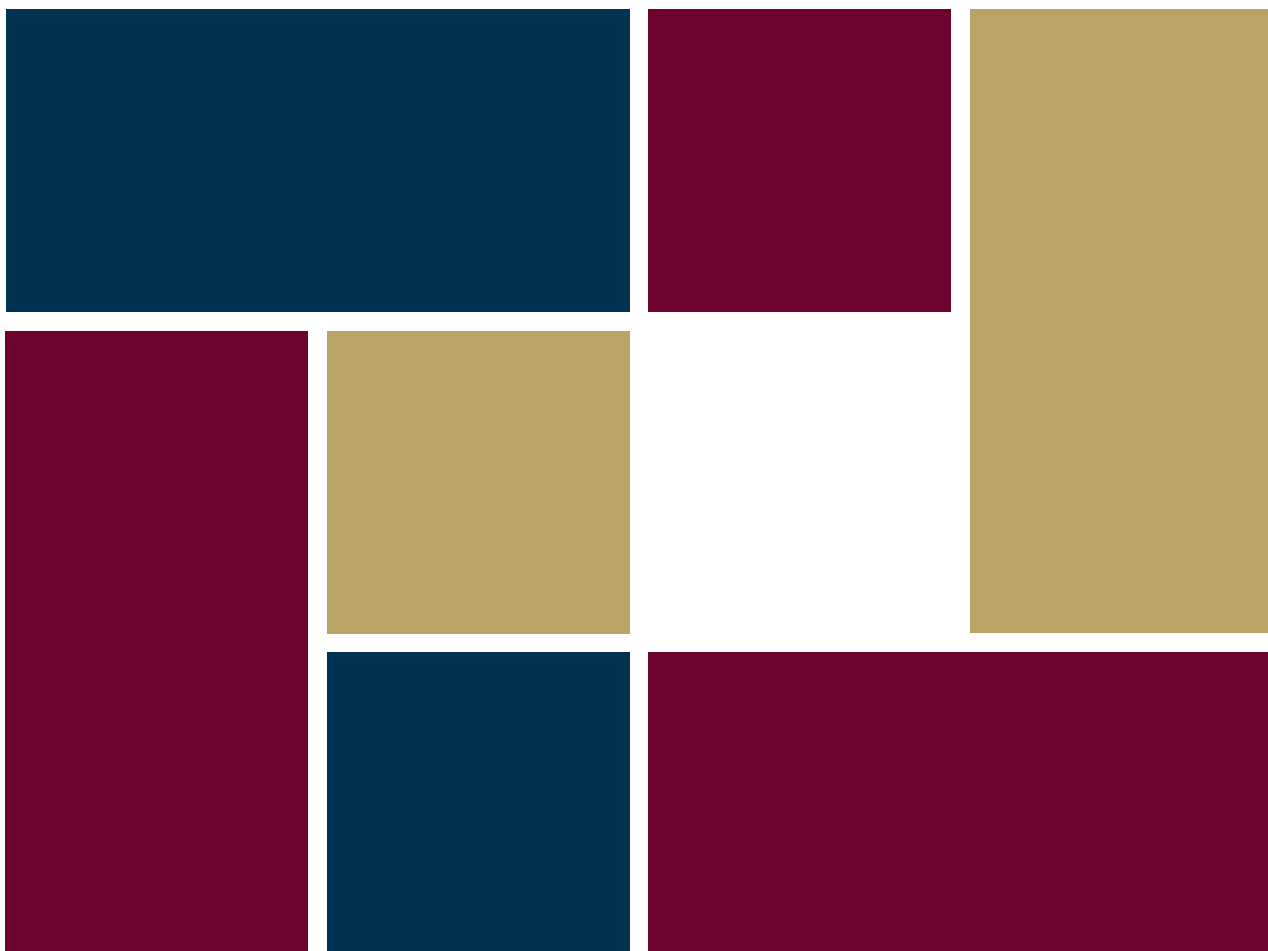


Cirkeldiagrammen visar hur stor andel av befolkningen som bor inom ett visst avståndsintervall från närmaste tillhandahållare av respektive servicetyp (kontantuttag, dagskasseinsättning, och betalningsförmedling). Källa: Pupos Serviceanalys.

Karta Östergötlands län

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





Länstyrelserna

www.lansstyrelsen.se