



# Betaltjänststrategi Örebro län

- uppdaterad augusti 2022



Länstyrelsen  
Örebro län

# Tillsammans för ett hållbart och levande län

Länsstyrelsen har regeringens uppdrag att främja en hållbar utveckling och göra verklighet av nationella mål utifrån länets förutsättningar. Med bred och djup kunskap arbetar vi nära verksamheter, människor och natur och gör avvägningar mellan olika intressen.

Titel: Betaltjänststrategi Örebro län – uppdaterad aug 2022

Utgivare: Länsstyrelsen i Örebro län

Diarienummer: 301-6034-2020

Publikationsnummer: 2022:20 Denna utgåva är en revidering av publikation 2020:8

Bilder: Mostphotos, Länsstyrelsen i Örebro län

# Förord

Hantering av kontanter har minskat dramatiskt snabbt i vårt land. Vi är i dag det land i världen som har lägst andel kontantmängd i cirkulation i förhållande till BNP. Enligt Riksbankens undersökning ”Svenska folkets betalningsvanor 2020” så kan man läsa att endast 9 procent använde kontanter vid sitt senaste inköp. Kontanthantering är en generationsfråga men det finns också en skillnad mellan stad och landsbygd. Äldre använder oftare kontanter än yngre och på landsbygden är möjligheten att göra kontantuttag sämre samtidigt som behovet av kontanter kan vara större.

För företagen har möjligheten att lämna in dagskassar i servicebox försämrats eftersom dessa minskat i antal. I nuläget kan dagskassar lämnas på 21 platser i Örebro län, vilket är en minskning med sju platser sedan 2019. 21 stycken kontantintensiva arbetsställen i länet har mer än 25 kilometer till närmaste dagskassahantering och i en kommun, Degerfors, saknas helt möjlighet.

Också ur ett krisberedskapsperspektiv finns skäl att fundera över var vi hamnat. Vi är i dag väldigt beroende av att våra betalkort och att andra digitala betaltjänster fungerar. Det händer dock att tjänsterna ligger nere, ofta under kortare perioder. Om elförsörjningen slås ut är vi sårbara på så många sätt vilket gör att vi definitivt behöver ha en reservplan. Vi behöver tänka efter före.

Ibland springer utvecklingen nästan ifrån oss. Vi är en befolkning som snabbt adopterar nya tekniska lösningar. Men visst måste vi säkerställa att alla i vårt land har en rimlig chans att komma ombord på tåget eller låta tåget sakta in lite så ingen blir kvar på perrongen.

<b>Innehåll</b>	
Förord .....	3
Innehåll .....	4
Betaltjänststrategi Örebro län 2023–2025 .....	5
Grundläggande betaltjänster - en bakgrund .....	6
Tryggad tillgång till kontanter .....	6
Aktuellt inom betalningsområdet .....	7
Syfte och mål .....	7
Mål och betaltjänstillgängligheter .....	8
Kunskapsmässig tillgänglighet .....	9
Digital tillgänglighet .....	11
Geografisk tillgänglighet .....	12
Fysisk tillgänglighet .....	13
Nulägesbild och problematisering .....	14
Målgrupp .....	15
Aktörer och samarbetspartners .....	15
Betaltjänster i ett inkluderande och hållbart Örebro län .....	19
Koppling till Örebro läns landsbygdsutveckling .....	19
Koppling till Agenda 2030 .....	20
Koppling till finansiella tjänster vid en kris .....	20
Referenser .....	21
Bilaga 1 .....	22
Ur Länsstyrelsernas regleringsbrev: Grundläggande betaltjänster .....	22
Bilaga 2 .....	23
Koppling till Agenda 2030 .....	23

# Betaltjänststrategi

## Örebro län 2023–2025

---

I takt med att digitaliseringen ökar i samhället har tillgången till betaltjänster förändrats vilket skapar nya förutsättningar. Kontantanvändningen minskar till förmån för ökad användning av digitala betaltjänster. Infrastrukturen för kontanter är därför sårbar vilket kan innebära negativa konsekvenser både för de människor som inte har möjlighet att delta i den digitala omställningen och för företag och föreningar som är beroende av kontanthantering.

Det pågår en strukturell förändring med ökad användning av kortbetalning och digitala betalningsmedel där fler och fler butiker slutar hantera kontanter. Under åren 2020–2022 har det varit två olika samhällskriser, coronapandemin och kriget i Ukraina. Vi har sett att fler företag har slutat att hantera kontanter på grund av risk för ökad smittspridning. Vi har också sett en ökning av kontantuttag, men inte av användningen av kontanter. Kontantkedjan är fortsatt sårbar eftersom det är ett fåtal privata aktörer som har hand om kontanthanteringen, vilket gör det krävande att upprätthålla infrastrukturen för grundläggande betaltjänster.

Digitaliseringen av betaltjänster påverkar både privatpersoners möjlighet att betala sina räkningar och ta ut kontanter och företags och föreningars möjlighet att sätta in dagskassor. Den påverkar även möjligheten att sköta grundläggande betaltjänster under exempelvis ett längre strömavbrott eller annan samhällskris. Riksbanken poängterar att staten behöver se till att åtminstone butiker inom samhällsviktiga sektorer accepterar kontanter (Ingves, 2020). Den strukturella förändringen medför att de personer som står i digitalt utanförskap, de som exempelvis inte kan hantera eller har råd med tekniken, får svårare att få tillgång till grundläggande betaltjänster. Det blir extra svårt för vissa grupper, bland annat personer med olika funktionsnedsättningar, äldre och nyanlända. Strategin har tagits fram för att skapa en medvetenhet och strukturerat möta de problem som finns och som tillkommer.

I enlighet med länsstyrelsernas regleringsbrev kommer särskilt fokus läggas på bevakning av äldres och personer med funktionsnedsättning samt företag och föreningars tillgång till fungerande betaltjänster. Strategins mål och aktiviteter kommer att utvärderas årligen i samband med att den årliga rapporteringen av uppdraget redovisas.

Strategin har tagits fram av Länsstyrelsen i Örebro län som under arbetets gång fört diskussion med bland annat Region Örebro län och representanter från Hela Sverige ska leva, Pensionärernas riksorganisation (PRO), Sveriges pensionärsförbund (SPF Seniorerna), Svenska kommunalpensionärernas förbund (SKPF Pensionärerna) och SeniorNet Örebro. Diskussioner har även förts med bibliotek, bildningsförbund, dagcentraler, näringslivschefer och andra aktörer som har nära samarbete med målgrupperna.

# Grundläggande betaltjänster - en bakgrund

Målet är att ”alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser” (Regeringskansliet, 2007)

Länsstyrelserna har fått i uppdrag av regeringen att bevaka att det finns tillgång till grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov i länen. Uppdraget har funnits sedan 2009 efter att lagen om grundläggande kassaservice (2001:1276) upphävdes. Samtidigt avvecklades kassaservicekontoren och lantbrevbärarna slutade hantera kontanter. Istället lyftes det nya målet fram att ”alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. I det regleringsbrev som länsstyrelserna har att förhålla sig till framgår det vidare att länsstyrelserna ska arbeta systematiskt med berörda aktörer på kommunal och regional nivå för att vid behov initiera stöd- och utvecklingsinsatser i syfte att öka tillgången till grundläggande betaltjänster.

Med grundläggande betaltjänster avses följande tjänster för att:

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

I enlighet med direktivet i regleringsbrevet är det primärt marknadskrafterna som ska garantera tillgången till grundläggande betaltjänster, men länsstyrelserna ska bevaka att utbudet i tillräckligt hög utsträckning täcker samhällets behov. Från och med 2013 har alla länsstyrelser uppdraget att vid behov ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser på orter och på områden i länet där marknaden inte lyckats med att tillgodose behoven.

## Tryggad tillgång till kontanter

Riksdagens tog beslut i november 2019<sup>1</sup> om att större banker har en skyldighet att tillhandahålla kontantuttag och dagskassehantering i den omfattningen att tillgången är rimlig i hela landet. Rimlig tillgång innebär också att tjänsterna ska erbjudas till rimliga priser. Lagen trädde i kraft 1 januari 2021.

Med rimlig tillgång menas att:

- högst 0,30 procent av befolkningen, cirka 30 000 personer, ska ha längre än 25 kilometer till kontantuttag.
- högst 1,22 procent, cirka 122 000 personer, ska ha längre än 25 kilometer till insättning av dagskassa.

---

<sup>1</sup> Den 28 november 2019 beslutade Riksdagen att banker och andra kreditinstitut ska säkra tillgången till bankomater och platser för dagskasseinsättning över hela landet. Syftet är att bevara möjligheten att kunna betala med kontanter, särskilt för grupper som har svårt att använda andra betalningssätt.

# Aktuellt inom betalningsområdet

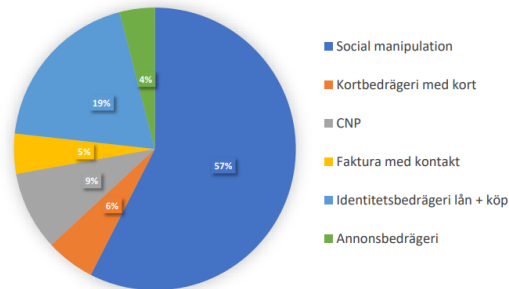
Betalningsutredningens arbete som pågått sedan 2020 börjar lida mot sitt slut och senast den 30 november 2022 kommer man överlämna sitt betänkande till Regeringen. Därefter kommer man arbeta fram konkreta förslag.

Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, har också fått i uppdrag att analysera och beräkna kostnader för att ta fram, vidareutveckla och förvalta en statlig e-legitimation. Uppdraget ska rapporteras till Infrastrukturdepartementet senast den 31 januari 2023.

## Vinsterna från bedrägerier mot enskilda har ökat med ca 50% på ett år

- Vinsterna från bedrägerier uppskattades uppgå till ca 3 miljarder kronor 2021
- Tydliga kopplingar till kriminella gäng, vapen och narkotikahandel

Brottsvinster per typ av bedrägeri  
Andel, År 2020



Källa: Polisen, 2020

Finansdepartementet 8



Finansdepartementet visar i sin presentation bland annat att bedrägerier blir allt vanligare och varje år genomförs 200 000 bedrägerier där äldre är en särskilt sårbar grupp. För att förebygga och förhindra bedrägerier har Regeringen exempelvis infört ett krav på tvåfaktorsautentisering vid köp på Internet.

## Syfte och mål

Det övergripande syftet med strategin är att ge en överblick över hur tillgången till betaltjänster ser ut i Örebro län samt fastställa mål och ge förslag på aktiviteter för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster såväl i normalläge som i kristider. Strategin innehåller mål och aktiviteter kopplade till fyra tillgänglighetsaspekter och för finansiella tjänster i kristider. Tillgänglighet till grundläggande betaltjänster bedöms utifrån vilken utsträckning länets invånare använder betaltjänsterna ur ett kunskapsmässigt, digitalt, geografiskt och fysiskt perspektiv. De fyra tillgänglighetsaspekterna, betaltjänstillgängligheterna, är formulerade i syfte att skapa medvetenhet kring de utmaningar och behov som är kopplade till den snabba digitala omställningen inom området.

# Mål och betaltjänstillgängligheter



## Kunskapsmässig tillgänglighet

Primära målgruppen ska ha

- kunskap att kunna välja olika betalningsalternativ.
- kunskap om vilka risker som finns med olika typer av betalningar.
- Känna till stödfunktioner.

Processledare ska ha ökad kompetens och känna inspiration.



## Digital tillgänglighet

Primära målgruppen ska ha

- Tillgång till teknisk utrustning för att kunna nyttja digitala grundläggande betaltjänster.
- Alternativt rimligt avstånd till teknisk och digital utrustning.



## Geografisk tillgänglighet

Personer, företag och föreningar i Örebro län ska ha högst 25 kilometer (eller 30 minuter) till grundläggande betaltjänster.

Bygder och boende med längre än 25 kilometer till ombudslösningar ska ha vetskap om möjliga alternativa lösningar.



## Fysisk tillgänglighet

Utformningen av platser (banker, uttagsautomater, ombud) ska vara fysiskt tillgängliga för alla inklusive personer med olika typer av funktionsnedsättning.





## Kunskapsmässig tillgänglighet

Mål	Aktivitet
Primära målgruppen ska ha kunskap nog att kunna välja digitala betalningsalternativ om personen så önskar.	Motivera personer i digitalt utanförskap att våga prova digitala betalningslösningar. Erbjud anpassad information och skapa förutsättningar för enkel utbildning för prioriterade grupper.
Primära målgruppen ska ha kunskap om vilka risker som finns med olika typer av betalningar.	Sprida kunskap om risker exempelvis för att bli skimmad, rånad eller lurad. Ta fram och lyfta en annan bild än den mediala, vilken ofta är skrämmande och hämmar personer i digitalt utanförskap att våga prova.
Primära målgruppen ska känna till stödfunktioner för användning av digitala grundläggande betaltjänster.	Vid behov informera, inspirera, stödja och uppdatera ideella organisationer och föreningar som arbetar stödjande med digital kunskap.
Processledare ska ha ökad kompetens och känna inspiration.	Samverkan med andra länsstyrelser, myndigheter, företag, föreningar. Genomföra kompetenshöjande aktiviteter som att delta i eller arrangera seminarier, konferenser, studiebesök och liknande.

De personer som upplever sig ha problem med betaltjänster befinner sig ofta i någon form av digitalt utanförskap. Många har löst sina problem med hjälp av anhöriga eller andra kompletterande tjänster som brevgirobetalningar med posten. I de olika projekt som vi drivit inom betaltjänster i länet har vi träffat många olika personer som lever i ett digitalt utanförskap. Utanförskapet kan handla om allt ifrån att man inte kan använda Swish eller inte ens svara i en mobiltelefon.

Den bild som media målar upp, bland annat på tidningarnas förstasidor skapar en stark oro, framför allt för personer som inte är vana att använda digitala lösningar, det gör att de hellre avstår.



Länsstyrelsen genomför ofta informationsträffar kring betalningar och säkerhet för grupper som efterfrågar detta och har under flera år drivit olika pilotprojekt i länet. Projekten har haft olika målgrupper exempelvis nyanlända och äldre personer. Målen med projekten har varit att öka tillgången till grundläggande betaltjänster där den digitala kunskapen kan bidra till det. Under 2021 genomfördes även en förstudie med fokus på personer med intellektuell funktionsnedsättning.

### Taleefan ku bixi qaansheegadka

App-abka taleefannada gacanta ee bangiyada kala duwahan wey kala duwanaan karaan laakin si lacag qaansheegad u bixisid waxaad mar walba u baahantahay isla macluumaadka. Halkan waxaa xiga tusaale ku aaddan sida uu u ekaan karo marka aad faaturoo bankgiro ah taleefan gacan ku bixineysid.

Ka billaw in aad gashid bangiyaga. Si aad BankID-ga taleefanka gacanta ugu gashid waxaad u baahantahay in aad ku qortid nambarradaa agoonsiga iyo koodka sirta ah (6 nambur). Markaas ka dib waxaa xigaya tallaabahsan:

**Tallaabta tallaab**

- Liiska shaashadda tag
- Riix Betala och överföra
- Dooro akoonka lacagta laga jarayo
- Dooro ama ku dar cidda ay lacagtu ku socoto
- Lacagta ku qor
- Taariikhda ku buuxi
- OCR-ka ku qor. Haddii nambur OCR uusan jirin –nambarka faatuurada fariin ahaan ugu qor
- Riix Lagg till
- Riix Godkänn ee sug inta uu BankID-gu ka furmayo
- Koodkaaga geli, (6 nambur)
- Riix Legitimera
- Aad Klar si aad arrimaha kale usii wadatid ama Logga ut.

### Hawlo gaar ahaaneed oo kala duwahan marka lacag la bixinayo

Faaturooyinka dijitaal ahaan kuugu yimaada waxaad u baahantahay in aad saxiixdid oo keliya, casna oggolaasid.

Haddii faatuuradu kood QR leedahay waad ku akhriin kartaa macluumaadka faatuurada. Riix calaamadda kaamirada ee sawir koodka ka qaad. Xitaa sadarka ugu hooseeya faatuurada waa lagu akhriin karaa kaamirada.

Calaamad kalandaariye. Riix si aad taariikh u soo qaadatid.

**Lagg till ny mottagare**

1. Tyjo av mottagare

**Lagg till ny mottagare**

Bankgiro  
Plusgiro  
Bankkonto  
Personkonto

**Lagg till ny mottagare**

Bankgiro

2. 5572 4049

3. Hämta mottagarnamn

4. Mottagarvarusnamn Företagsnamn AB

5. Godkänn mottagaren

Uppslag från broschyren Betaltjänster, kom igång med kort- och digitala betalningar. Broschyren togs fram i projektet betaltjänster på andra språk och översattes till fem språk utöver svenska.



## Digital tillgänglighet

Mål	Aktivitet
Personer ska ha tillgång till egen teknisk utrustning för att kunna nyttja digitala grundläggande betaltjänster.	Informera om vilka grundläggande funktioner som krävs vid inköp av teknisk utrustning för användning av betaltjänster.
Personer som inte har möjlighet till egen utrustning ska ha ett rimligt avstånd till teknisk utrustning.	Lista och informera om var det finns publik utrustning att låna och möjlighet att boka en tid för personlig hjälp.

Det har sedan många år funnits en digital agenda i Örebro län. Region Örebro län har tagit fram en digitaliseringsstrategi där bland annat digital kompetens och folkbildning ingår. Länsstyrelsen i Örebro län, Örebro universitet och länets kommuner bidrar gemensamt till digitaliseringsstrategins genomförande.

Under många år har Länsstyrelsen i Örebro län arbetat på olika sätt för att förmedla information om betaltjänster. Dialog förs med olika föreningar och organisationer i länet som arbetar med utsatta grupper bland annat genom samarbete med länets bibliotek under temaveckor som exempelvis All Digital Week och e-Medborgarveckan. Det finns många organisationer som gör ett betydande arbete för utsatta grupper och de har många gånger möjlighet att fånga upp de behov som uppstår i samhället. För att den digitala tillgängligheten ska öka krävs det större möjligheter att använda den digitala tekniken. Det behöver tydliggöras var man kan få hjälp oavsett om man har de finansiella resurserna som krävs eller inte.



## Geografisk tillgänglighet

Mål	Aktivitet
Personer, företag och föreningar ska ha högst 25 km (eller 30 minuter) till grundläggande betaltjänster.	Lokalisera de orter där det är längre än 25 kilometer till grundläggande betaltjänster och informera bygden eller lämpliga aktörer om möjligheten att söka stöd för en ombudslösning och lag om kontanthantering.
Bygder och boende med längre än 25 km till ombudslösningar ska ha kunskap om möjliga alternativa lösningar.	Utreda möjligheter till alternativa lösningar och informationsinsatser om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen har tidigare haft möjlighet att besluta om finansiering av en betaltjänstlösning på utsatta platser i länet. Den 1 september 2022 stänger den enda leverantör av tjänsten ned den verksamheten.

Genom att bevilja ett bidrag kan utrustning, säkerhet och extra arbetstid ersättas, det finns däremot ingen möjlighet för aktören att behålla någon vinst. En sådan tjänst innebär också att man behöver göra ganska stora egna utlägg innan rekvirering. Detta tillsammans med risken man tar genom att ha kontanthantering långt ifrån polis har gjort att intresset för att ha en sådan lösning hittills varit mycket begränsad.

Under 2022 har alla ombud (kommersiella och stödfinansierade) med betalningsförmedling stängts i hela landet. I Örebro län berörs ett stödfinansierat betaltjänstombud. Förutom det fanns det fem kommersiella platser att betala räkningar över disk på.



## Fysisk tillgänglighet

Mål	Aktivitet
Det ska vara möjligt för ett ombud att göra ett inköp för annans räkning på ett rättssäkert sätt.	Ta reda på, påverka och informera om möjligheten till olika sätt att utföra inköp för annans räkning.
Utformning av platser (banker, uttagsautomater, ombud) ska vara fysiskt tillgängliga för personer med olika typer av funktionsnedsättning.	Identifiera platser som har en bristfällig utformning och ha dialog med berörda aktörer. Uppföljning av företagens anpassning av uttagsautomater till det nya tillgänglighetsdirektivet.

I Länsstyrelsens bevakningsarbete har vi sett en tydlig minskning av de fysiska platserna för grundläggande betaltjänster. Uttag och insättning av kontanter skyddas av den nya lag som infördes under 2021. Däremot ingår inte betalningsförmedling i den nya lagen. Betalningsförmedling och möjligheten att betala räkningar över disk är en tjänst som vi vet fortfarande behövs, även om fler personer använder digitala lösningar eller brevgiro. I nuläget, 2022, har vi fyra kommuner i länet som helt saknar betalningsförmedling, Askersund, Degerfors, Hallsberg och Laxå kommun.

Under pandemin har det blivit mer påtagligt att ombud för personer som av olika anledningar inte själva kan hantera betalningar har problem att på ett rättssäkert sätt genomföra betalning för annans räkning.

Det nya tillgänglighetsdirektivet<sup>2</sup> som ska tillämpas från 2025 kommer att påverka den fysiska tillgängligheten till betaltjänster exempelvis uttagsautomater. Under 2022 har vi haft kontakt med Kontanten och Bankomat för att se hur uttagsautomaterna följer de nya tillgänglighetsdirektiven.

---

<sup>2</sup>[https://www.regeringen.se/49c885/contentassets/7dc3db2f1127464cbc3176fa7fac68a6/sou\\_2021\\_44\\_.pdf](https://www.regeringen.se/49c885/contentassets/7dc3db2f1127464cbc3176fa7fac68a6/sou_2021_44_.pdf)

# Nulägesbild och problematisering

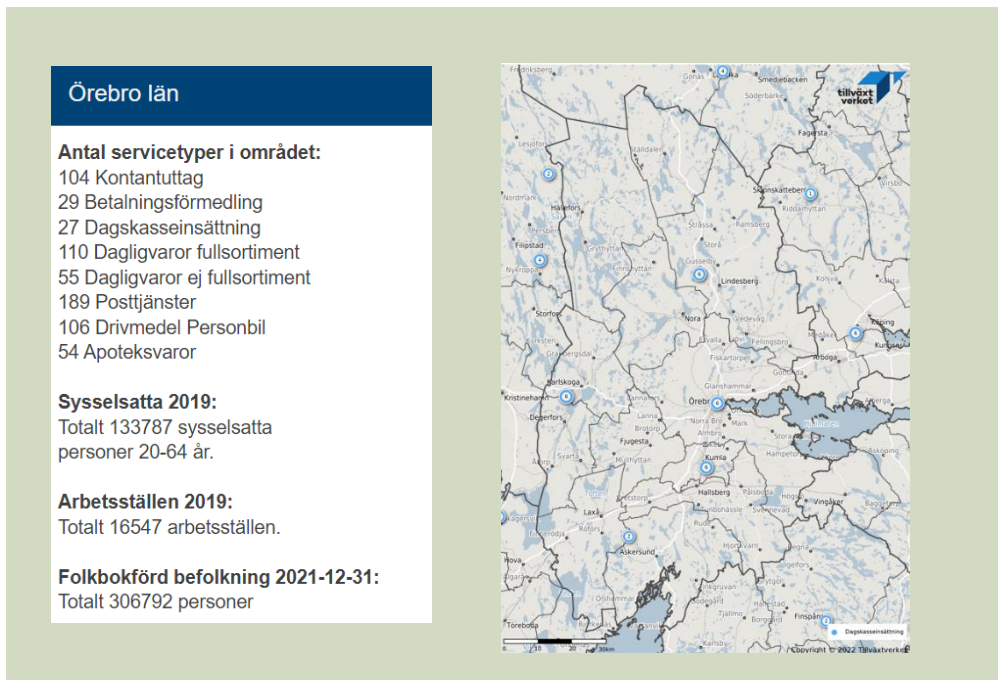
Av den kartläggning som Länsstyrelsen i Örebro län genomför kontinuerligt framgår det att tillgången till grundläggande betaltjänster generellt bedöms vara tillfredsställande för de flesta privatpersoner i länet. Bedömningen baseras på hur människor klarar av att använda den digitala tekniken.

För personer som har möjlighet att använda digitala lösningar fungerar betaltjänsterna oftast bra men för de som inte kan eller vill använda digitala lösningar blir det allt svårare och steget allt längre till att klara av att utföra grundläggande betaltjänster. Många privatpersoner använder och är beroende av möjligheten att betala sina räkningar via giroblanketter.

Föreningsverksamheter har ofta problem eftersom de hanterar mindre summor där kassörer behöver se till att kontanter sätts in på föreningens konto. Företag i vissa branscher exempelvis inom besöksnäringen i länets landsbygder, accepterar ofta kontanter och kan ha problem att deponera sina dagskassar, då det är långt till närmsta inlämningsställe.

Kartläggningen genomförs genom att träffa människor och aktivt ta del av människors, företag och föreningars relation till betaltjänster och digitala lösningar. Ett annat sätt att se utvecklingen är genom Tillväxtverkets system Pipos.

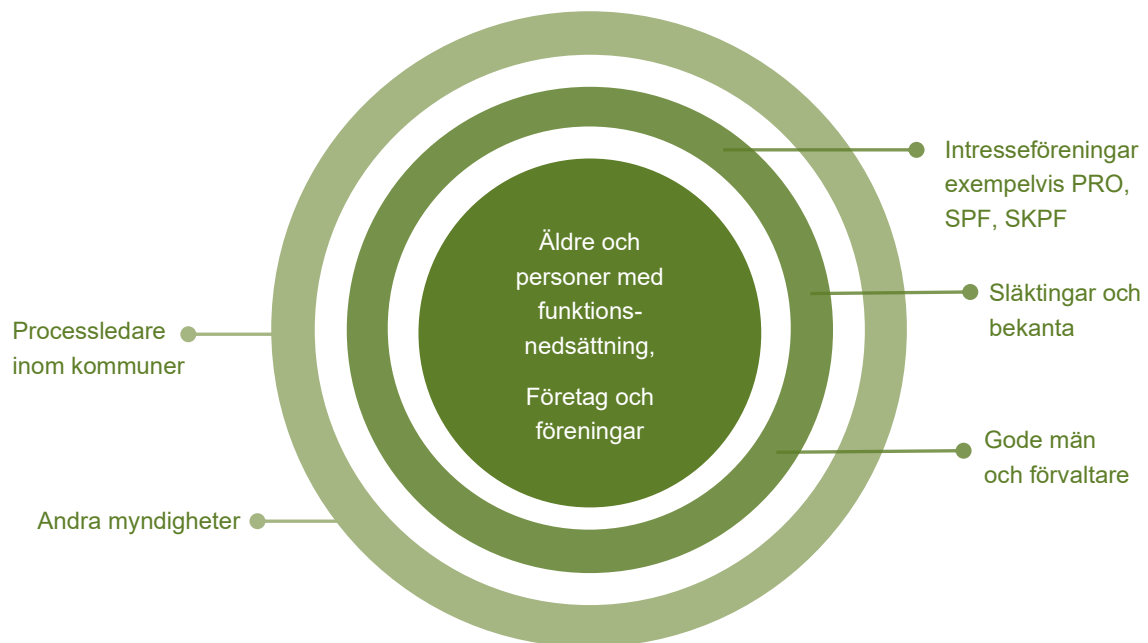
I kartan nedan finns fortfarande Kassagirot presenterat vilket inte syns i Pipos ännu.



# Målgrupp

I enlighet med länsstyrelsernas regleringsbrev kommer särskilt fokus läggas på bevakning av äldre och personer med funktionsnedsättning samt företag och föreningars tillgång till fungerande betaltjänster. För att nå dessa behöver vi både prata direkt till målgruppen och ibland till sekundära målgrupper och så kallade vidareförmedlare.

*Målgrupper indelade efter hur nära de står den primära målgruppen*



## Aktörer och samarbetspartners

För att lyckas med målen inom strategin behöver insatser genomföras på många nivåer. För vissa insatser krävs samarbeten med viktiga aktörer inom området som banker, polisen, värdetransportbolag och Post och Telestyrelsen men också andra enheter på Länsstyrelsen exempelvis social hållbarhet med frågor kring minoritetsspråk, förvaltare mm. I de fall arbetet inte direkt kan förankras hos målgruppen är det betydelsefullt att ha samarbete och kontakter med vidareförmedlare som exempelvis anhöriga eller föreningskontakter med nära kontakt med målgrupperna.

### Äldre och personer med funktionsnedsättning

De flesta privatpersoner upplever inte svårigheter med att använda grundläggande betaltjänster. Bland de som inte kan eller vill använda digitala betaltjänster finns det dock stora problem, främst med att betala räkningar. De personerna finns i alla ålderskategorier, men framför allt i våra utpekade målgrupper äldre och människor med funktionsnedsättning.

Personlig hjälp och service är viktigt för många av dessa personer, vilket blir svårare när personlig service minskar. I många fall finns oklarheter om exempelvis säkerhet och vid sådana tillfällen sprids lätt rykten om att man lätt blir kapad när man använder digitala betalningar.

Möjligheten att använda brevgirobetalning är mycket viktig för de som inte använder internetbank. Ur denna aspekt är det viktigt att bankernas brevgirotjänster får finnas kvar och att dessa inte innebär för höga kostnader för individen. Även bankernas olika telefontjänster är ett viktigt komplement till digitala betaltjänstlösningar.

För att använda bankernas digitala tjänster krävs en e-legitimation vilket ofta innebär BankID, som är den vanligaste. Det finns flera problem förknippade med användningen av mobilt BankID som exempelvis att det är många äldre som har fått arva en gammal mobiltelefon. Gamla telefoner klarar inte av BankIDs uppdaterade säkerhetskrav och därmed kan man inte legitimera sig.

Personer med olika funktionsnedsättningar har också olika möjligheter och problem. Det finns många olika funktionsnedsättningar som påverkar möjligheterna att använda betaltjänster på olika sätt. I dialog med ansvariga för grupper med olika psykiska funktionshinder har vi förstått att det ofta handlar om att lära sig att klara sig själv, att inte sticka ut och att kunna planera framåt. Betalningar är i sig ofta inget problem utan snarare konsekvenser och förståelse för ekonomisk planering. Inom gruppen personer med synnedsättning är det också stora variationer och påtagligt är att man ser en brist hos samhället att anpassa digital information för den här målgruppen. Flera banker har bland annat gjort om sina hemsidor utan att se till att tekniken för synskadade följer med och det är svårt att få personlig hjälp både i telefon och på plats.

En annan grupp där digitalt utanförskap ofta innebär ett extra stort besvär är sverigefinnar. Flera av dessa kom som arbetskraftsinvandring för många år sedan, innan den digitala utvecklingen. För gruppen finns ett behov av information och utbildning på blandad svenska och finska. Länsstyrelsen hittills haft ett antal insatser för att främja informationsarbetet för målgruppen.

## Godemän/anhörigansvar/förvaltare

Godemän och anhöriga till personer som är i behov av förvaltare är en annan grupp privatpersoner som kan uppleva det utmanande med användningen av olika e-tjänster och digitala betaltjänster. Detta kan till exempel bero på att man själv använder en annan bank eller att man själv upplever svårigheter med betaltjänster. Ibland blir det även problem med banker som inte möjliggör digitala tjänster, öppna konton med mera för godemän eller förvaltare. Att hjälpa någon genom att vara ombud är heller inte enkelt då det saknas digitala lösningar för exempelvis att kunna handla eller ta ut kontanter åt någon annan utan att personen är själv är med.

Möjligheten att skaffa fullmakt för vissa konton och framtidfullmakt är en lösning som kan bidra till att vissa svårigheter blir något mindre. Där ser vi dock andra problem då allt fler bemannade bankkontor stänger.



## Nyanlända och asylsökande

Bland nyanlända personer finns det också många som inte är digitalt aktiva och har därmed oftare svårigheter att utföra betaltjänster.

För asylsökande personer i länet har vi fått information om att det finns vissa problem med betaltjänster. Problematiken hänger samman med att asylsökande ofta inte har tillgång till ett vanligt bankkonto och banktjänster. Länsstyrelserna har informerats om att det finns situationer där en asylsökande eller en nyanländ inte har getts möjlighet att använda betalkontofunktioner, exempelvis BankID, på grund av bristande kunskaper i svenska eller engelska. Enligt betalkontodirektivet har alla konsumenter som lagligen är bosatta i Sverige rätt till ett bankkonto med grundläggande funktioner. Rätten till betalkonto med grundläggande funktioner räknas av bankerna stå under den så kallade penningtvättslagen. Det kan även finnas särskilda skäl för att inte tillhandahålla konsumenten ett betalkonto, exempelvis ekonomisk brottslighet.

För nyanlända personer finns det en problematik när man precis har fått uppehållstillstånd och väntar på ett bankkonto. Det har även rapporterats in problem med att få öppna ett bankkonto då banken måste känna sin kund och vid språkförbistringar kan det uppstå oklarheter. Länsstyrelsen har fått information om att många nyanlända, särskilt äldre, har stora problem med att utföra betaltjänster. I många fall vill man ha hjälp på sitt eget språk eller tar hjälp av vänner och bekanta. I den här gruppen finns det också en stor användning av kontanter då många ofta är vana vid det från sitt hemland.

## Företag

Vi ser en trend som går mot att allt fler företag och butiker nekar kontanter. Genom att tydligt informera om att man inte tar emot kontanter har företagen möjlighet att agera så. Kontantlöst har även blivit ett vanligt inslag på marknader och mässor.

Lokala marknader och företag i länets landsbygder har i vissa fall problem med uppkoppling och det kan då bli problem med Swish och korttjänster.

När det gäller livsmedelsbutiker ser vi allt oftare att man hanterat kontanter och genomfört ett flertal betaltjänster. Många gånger är den lokala butiken och ICA-banken den plats där man sätter in och tar ut kontanter, då de lokala bankkontoren försvinner eller blir kontantlösa i allt större utsträckning. Uttagsautomater i butiken töms då människor vill ta ut kontanter i händelse av kris eller krig. Återkopplingen vi fått från butiker är att kontanterna inte omsätts utan man sparar dem hemma och fortsätter handla på kort, vilket i sin tur innebär att man måste fylla på automaterna oftare. Det har på senare tid blivit mer uppmärksammat kring betalssystem som kraschar och man ser behov av att förbereda sig och butiken.

Företagens transaktioner sker ofta digitalt men i vissa fall är det inte möjligt på grund av uppkoppling eller teknik. Många företag, särskilt småföretagare, hanterar kontanter. De företag som har dagskassor rapporterar om höga kostnader och långa avstånd till dagskassedeponering.

## Föreningar

I många föreningar säljer man ofta exempelvis lotter eller fika som man tar betalt med genom kontanter. Det läggs sedan på föreningens kassör att sätta in kontanterna på föreningens konto. När bankkontor försvinner eller blir kontantlösa hittar man nya lösningar, exempelvis genom att överföra medel från sitt eget konto och ta kontanterna för egen konsumtion. Föreningar är ofta mer kostnads känsliga än företag då de bedriver en ideell verksamhet och därför försöker man hitta lösningar som inte innebär så höga avgifter för kontanthantering.

Många föreningar använder Swish för betalningar av bland annat inträden och ser en stor fördel med detta. Ibland ses kostnaden för transaktionerna som ett hinder att använda Swish. I och med att fler och fler personer inte har kontanter med sig är det viktigt för många föreningar att kunna ta betalt på flera olika sätt.

## Banker

I länet finns få banker med möjlighet att få personlig hjälp med kort varsel (utan tidsbokning) och flera av bankerna har ”stängda” kontor. På några platser finns datorer som kunderna kan använda.

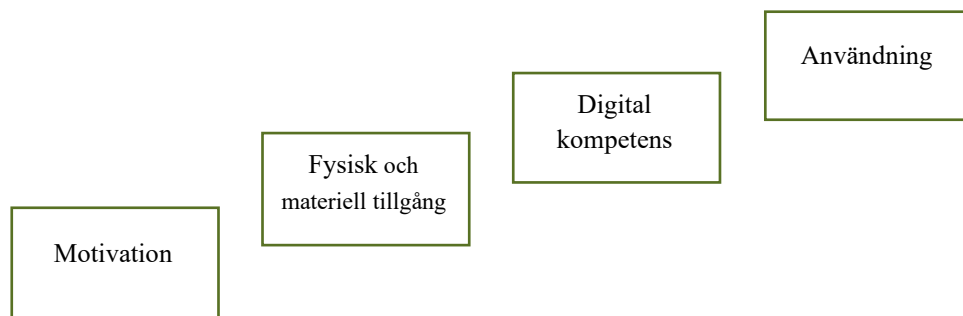
Sedan 2011 har fysisk bankservice avvecklats i en ökad takt. Med fysisk bankservice avses olika slags bankkassatjänster som betalning av räkningar och kontantuttag över disk. Sparbankerna har varit de banker som erbjudit kompletta bankkassatjänster i länets mindre orter. Dock har de tjänsterna också minskats under senare år. Storbankerna har i stor utsträckning slutat erbjuda bankkassatjänster på bankkontoren. Internetbank och andra digitala lösningar anses kunna ersätta den fysiska servicen.

# Betaltjänster i ett inkluderande och hållbart Örebro län

*”Sverige ska bli världsbäst på använda digitaliseringens möjligheter”*  
(Näringsdepartementet, 2017)

*För att nå regeringens mål behöver fler få kunskap och möjlighet att använda digitala lösningar även inom området grundläggande betaltjänster. Om fler får lättare att betala sina räkningar och sköta sina bankärenden digitalt blir också förlusten av bankernas öppna kontor mindre påtagligt.*

Satsningar som motiverar människor är viktiga för att få fler att prova på och ta till sig digitala betaltjänstlösningar. Genom att visa möjligheter och enkla lösningar tror vi att intresset ska växa och människor i digitalt utanförskap kan bli delaktiga. Vi avser att ge människor möjlighet att välja genom att öka deras kunskap så att de kan göra ett aktivt val och inte välja bort digitala betaltjänster på grund av kunskapsbrist eller rädsla. Nedan ser vi trappan för digital inkludering hämtat ur Van Djiks ”The levels of digital divide”. Där de insatser som vi i första hand fokuserar på bidrar till högre motivation, det vill säga den mest grundläggande delen för att nå digital inkludering.



## Koppling till Örebro läns landsbygdsutveckling

Att kunna hantera grundläggande betaltjänster är nödvändigt för alla privatpersoner, företag och organisationer oavsett var man befinner sig. I städer och större tätorter finns ofta tillgång till banker och möjligheter till grundläggande betaltjänster både över disk, via automat eller digitalt. I länets mindre orter och landsbygder ser vi däremot allt oftare brister i möjligheterna att använda de grundläggande betaltjänsterna. Härifrån försvinner ofta lokala banker och därmed personlig service. På vissa platser erbjuder butiker en möjlighet att ta ut kontanter och i ICA butiker finns möjlighet att sätta in begränsade summor. I länets landsbygder finns numera få platser där grundläggande betaltjänster (framför allt betalningsförmedling) kan genomföras på annat sätt än digitalt. De som använder brevgiro måste också många gånger ta sig till en tätort för att kunna posta brevet på en brevlåda då även de minskat i antal. Företagande på landsbygden är ofta en bra förutsättning för att kombinera arbete och familj, det i sin tur bidrar till en levande landsbygd för alla åldrar.

## Koppling till Agenda 2030

Flera av målen i Agenda 2030 är relaterbara till området grundläggande betaltjänster, bland annat när det gäller miljö, klimat, jämställdhet, utbildning och hållbara samhällen.

En förutsättning för att ”Alla människor ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till en rimlig kostnad” är kunskap och digital inkludering. Information och kunskapsspridning är en viktig del i Länsstyrelsens arbete. En väl fungerande infrastruktur behövs för hållbara företag och ekonomisk tillväxt, det är också en viktig del i arbetet med krisberedskap. Att kunna bo och arbeta i länets landsbygder såväl som i större och mindre tätorter skapar förutsättning för ett jämställt och jämlikt samhälle. Tydligare kopplingar till Agenda 2030-målen finns i bilaga 2.

## Koppling till finansiella tjänster vid en kris

Den finansiella sektorn ingår i samhällsviktig verksamhet och betalningar samt tillgång till kontanter räknas som samhällsviktiga funktioner. Vi har aktivt arbetat med betaltjänster i en krissituation sedan 2018. Under 2018 genomfördes flera övningar i landet kring hur samhället skulle fungera om kortbetalningar slutade fungera under en 10-dagarsperiod. Övningen påvisade betydelsen av att samordna olika samhällsaktörer i en krissituation. Det var extra påtagligt för samtliga deltagare att den egna organisationen planerat för en kris men gemensamma övningar saknades. Övningen genomfördes i samverkan mellan enheterna samhällsskydd och beredskap och landsbygd och näringsliv på Länsstyrelsen i Örebro län. Under 2019 genomfördes en uppföljning på dagen och vi ser ett behov av att fortsätta det här arbetet framöver.

I samhället finns generellt ett större fokus på krisberedskap och gällande finansiella tjänster har bland annat Riksbanken fått ett utökat ansvar. Kontanter som lagligt betalningsmedel är en viktig del i organisationers kontinuitetsplanering och att de fungerar att betala med är väsentligt.

För att bidra till ökad krisberedskap vid finansiella kriser kan Länsstyrelsen i Örebro informera olika intressenter och arrangera workshops tillsammans med berörda aktörer och enheten samhällsskydd och beredskap både regionalt och per kommun. Under 2022 aktualiserades frågan i och med kriget i Ukraina och vi planerar att under hösten 2022 genomföra ett seminarium med länets kommuner och företag.

# Referenser

Ingves, S. (den 12 juli 2020). Stärk skyddet för våra kontanter, riksdagen.  
*Aftonbladet*.

Näringsdepartementet. (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi*. Stockholm: Regeringskansliet (N2017/03643/D).

Regeringskansliet. (2007). *Statens ansvar för vissa betaltjänster m.m.* Stockholm: Regeringskansliet (2006/07:TU16).

# Bilaga 1

## Ur Länsstyrelsernas regleringsbrev: Grundläggande betaltjänster

Länsstyrelserna ska till Länsstyrelsen i Dalarnas län redovisa en bedömning av hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov av grundläggande betaltjänster, inklusive en redovisning av länsstyrelsernas eventuella stöd- och utvecklingsinsatser som genomförts i länet för att tillgodose behovet. Målet för politiken för de grundläggande betaltjänsterna är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser (prop. 2006/07:55 utg.omr. 22, bet. 2006/07:TU16, rskr. 2006/07:205). Länsstyrelsen i Dalarnas län ska lämna stöd till och samordna övriga länsstyrelser vid genomförandet av uppdraget samt sammanställa en rapport utifrån ovan nämnda underlag. Länsstyrelsen i Dalarnas län kan även föreslå regelförenklingar i syfte att nå ett högt resursutnyttjande. Rapporten ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 2 december 2019. För arbetet med grundläggande betaltjänster kan länsstyrelserna ansöka om medel från PTS. Länsstyrelsen i Dalarnas län arbete finansieras av medel från anslaget 2:3 Grundläggande betaltjänster under utgiftsområde 22 Kommunikationer. För sammanställningen av rapporten disponeras medel från samma anslag.

## Bilaga 2

### Koppling till Agenda 2030



4  
GOD UTBILDNING  
FÖR ALLA

#### Mål 4 God utbildning för alla

*”Utbildningssystem världen över måste möta människors behov under hela livet – från förskola, grundskola, gymnasium och högre utbildning, samt alla människors lika möjlighet till livslångt lärande som gynnar deltagande i arbets- och samhällsliv. Utbildning är nyckeln till välstånd och öppnar en värld av möjligheter som gör det möjligt för var och en av oss att bidra till ett hållbart samhälle.”*

Alla ska kunna sköta sin ekonomi oavsett digital kunskap eller förutsättningar i livet. Grundläggande betaltjänster kan vara avgörande för att äldre personer och personer med funktionsnedsättningar ska kunna betala eller ta ut pengar. Nyanlända eller andra personer som inte har en datavana, eller personer som inte har tillräckliga språkkunskaper i svenska, kan drabbas hårt av den digitala mur som kan uppstå om grundläggande betaltjänster inte upprätthålls i samhället. Det ska därför vara lättillgängligt att använda grundläggande betaltjänster.



5  
JÄMSTÄLLDHET

#### Mål 5 Jämställdhet

*”Genomföra reformer för att ge kvinnor lika rätt till ekonomiska resurser, möjlighet att äga och kontrollera mark och andra former av egendom samt tillgång till finansiella tjänster, arv och naturresurser, i enlighet med nationell lagstiftning. Öka användningen av gynnsam teknik, i synnerhet informations- och kommunikationsteknik, för att främja kvinnors egenmakt.”*

Kvinnor flyttar mer än män och i länets samtliga kommuner, utom Örebro, är det ett underskott på kvinnor i åldern 20–34 år. I länet är det inom personliga och kulturella tjänster samt jordbruk, skogsbruk och fiske de branscher där flest kvinnor i länet driver företag. Satsningar på digital infrastruktur och tillgång till grundläggande betaltjänster är en förutsättning för ett jämställt företagande och för landsbygders utveckling.

Grunden för arbetet med betaltjänster är att situationen ska vara jämställd i hela länet. Det ska inte finnas skillnader som äventyrar lika tillgång till grundläggande betaltjänster oavsett var i länet man bor. Alla personer, företag, föreningar och andra organisationer ska kunna använda de grundläggande betaltjänsterna på lika villkor. Ett konkret sätt att motverka ojämlikhet är att det finns betaltjänstombud inom ett rimligt avstånd i alla delar av länet eller att uttagsautomater tar hänsyn till personer med funktionsnedsättning. Digitalisering kan medföra att det uppstår skillnader mellan olika grupper i samhället och att vissa då hamnar i någon form av digitalt utanförskap. Därför är det viktigt att det finns insatser som syftar till att jämna ut sådana skillnader.



8  
ANSTÄNDIGA  
ARBETSVILLKOR  
OCH EKONOMISK  
TILLVÄXT

#### Mål 8 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

*”Stärka de inhemska finansinstitutens kapacitet att främja och utöka tillgången till bank- och försäkringstjänster samt finansiella tjänster för alla. Senast 2030 utarbeta och genomföra politik för hållbar turism som skapar arbetstillfällen och främjar lokal kultur och lokala produkter”*

Besöksnäringen är en viktig del i ett levande Örebro län och för att kunna välkomna gäster som föredrar kontantbetalning behövs det fungerande kontantinfrastuktur. När möjligheten till banktjänster försvinner på en ort påverkas företagen då privatpersoner utför ärenden på andra orter när de ska göra sina bankärenden, vilket medför att det är viktigt att verka för lokala bankkontor. Det är även betydelsefullt att den digitala infrastrukturen är väl utbyggd då många transaktioner numera sker digitalt.



#### Mål 9 Hållbar industri, innovationer och infrastruktur

*"En fungerande och stabil infrastruktur är grunden för alla framgångsrika samhällen. För att möta framtida utmaningar som vi människor och vår planet står inför måste våra industrier och infrastrukturer göras mer inkluderande och hållbara.*

*Innovation och teknologiska framsteg är nyckeln till att finna hållbara lösningar för såväl ekonomiska som miljömässiga utmaningar. Det bidrar dessutom till att skapa nya marknader och arbetstillfällen som kan bidra till en effektiv och jämlik resursanvändning."*

Infrastrukturen är viktig både när det gäller kontanthantering och digitala betaltjänster. Småföretagare kan uppleva digitala banktjänster som kostsamma eller svåråtkomliga, där kan det behövas mer information om alternativa lösningar. Det ska finnas möjlighet för alla företag och föreningar i länet att deponera dagskassor inom ett rimligt avstånd.

Bredband och en väl utbyggd infrastruktur via fiber och mobil uppkoppling är en förutsättning för företagare i hela länet.



#### Mål 10 Minskad ojämlikhet

*"Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet."*

Grunden för arbetet med betaltjänster är att situationen ska vara jämlik i hela länet. Det ska inte finnas skillnader som äventyrar lika tillgång till grundläggande betaltjänster oavsett var i länet man bor. Alla personer, företag, föreningar och andra organisationer ska kunna använda de grundläggande betaltjänsterna på lika villkor. Ett konkret sätt att motverka ojämlikhet är att det finns betaltjänstombud inom ett rimligt avstånd i alla delar av länet eller att uttagsautomater tar hänsyn till personer med funktionsnedsättning. Digitalisering kan medföra att det uppstår skillnader mellan olika grupper i samhället och att vissa då hamnar i någon form av digitalt utanförskap. Därför är det viktigt att det finns insatser som syftar till att jämna ut sådana skillnader. Det ska heller inte finnas några fysiska hinder som gör det svårt för personer med funktionsnedsättningar att kunna betala eller ta ut kontanter. Eftersom människor fungerar olika kan vissa ha en större nytta av digitala betalningslösningar istället för mer manuella grundläggande betaltjänster medan det i andra fall är omvänt.



#### Mål 11 Hållbara städer och samhällen

*"Göra städer och bosättningar inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara."*



Krisberedskap är en viktig del i att förebygga samhällets sårbarhet vid oförutsägbara händelser som olika kriser. För att kunna åstadkomma god civil beredskap behövs det infrastruktur som upprätthåller en basstandard när elnätet är ur funktion eller när systemet är utslaget av andra anledningar till exempel sabotage eller tekniskt fel. Grundläggande betaltjänster är ett sätt att förebygga problem som kan uppstå i och med ökad digitalisering och nedmontering av fysiska banktjänster. Kontanternas framtida roll kommer att vara en viktig del i den offentliga diskussionen om krisberedskap och samhällets sårbarhet.



#### Mål 13 Bekämpa klimatförändringarna

*” Genom utbildning, innovation och efterlevnad av våra klimatförpliktelser kan vi göra nödvändiga förändringar för att skydda planeten. Dessa förändringar ger också stora möjligheter att modernisera vår infrastruktur som kommer att skapa nya arbetstillfällen och främja välbefinnande över hela världen.”*

Närhet till betaltjänster (exempelvis kontantuttag eller bankkontor) är betydelsefullt även ur ett miljöperspektiv. Långa avstånd bidrar till större utsläpp, därför ska det finnas betaltjänstombud inom rimligt avstånd. Digitala lösningar är att föredra ur ett miljöperspektiv då de kan användas, i stort sett, var som helst i länet och

de förutsätter inte heller fysisk transport mellan olika platser. Ur ett miljöperspektiv kan även digitala fakturor och specifikationer bidra till en mer hållbar resursanvändning.



Länsstyrelsen  
Örebro län

Länsstyrelsen i Örebro län  
Stortorget 22, 701 86 Örebro  
010-224 80 00  
orebro@lansstyrelsen.se  
[www.lansstyrelsen.se/orebro](http://www.lansstyrelsen.se/orebro)