



Länsstyrelserna



2018:14

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2018

Rapport: 2018:14

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2018

Författare: Sara Ehrenberg & Johanna Jansson



Länsstyrelserna

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	4
Bakgrund	6
Förändrad tillgänglighet till grundläggande betaltjänster	7
Betaltjänstutvecklingen	7
Kontanter i handeln	17
Digital infrastruktur	17
Betaltjänstsituationen för privatpersoner	19
Digital delaktighet och behovet av utbildning.....	19
Äldre och personer med funktionsnedsättning	21
Situationen för asylsökande och nyanlända.....	24
Att hjälpa andra med betaltjänster	25
Betaltjänstsituationen för företag och föreningar	28
Bekymmersamt för besöksnäringen	29
Föreningars situation problematisk.....	29
Länsstyrelsernas insatser	31
Organisation av arbetet	31
Arbetet med att inrätta betaltjänstombud.....	34
Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser	36
Framtida utveckling	39
Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2018	41
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län	42
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län	48
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län.....	53
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län.....	58
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län	63
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län.....	69
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län	74

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län	79
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län	84
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län	89
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län	94
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län	100
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län	105
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län	111
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län	117
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län	122
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län	127
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län	132
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län	136
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län	142
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län	147

Sammanfattning

I dagsläget sköts kontanthantering i samhället av ett fåtal privata aktörer och kontanter används i allt mindre utsträckning. Detta gör kontantkedjan sårbar. Länsstyrelserna konstaterar att kontantanvändningen och den kommersiellt upprätthållna infrastrukturen för kontanter fortsatt att minska under året. Den strukturella förändring som pågår kan snart inte längre vägas upp med punktinsatser i form av statligt finansierade ombudslösningar. Handeln tar ett stort ansvar för kontanthantering, men även antalet handlare som har slutat att ta emot kontanter som betalningsmedel ökar.

Om tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande eller inte beror på om man kan och vill använda digitala betaltjänster. Liksom tidigare år bedömer en klar majoritet av länsstyrelserna, 18 av 21, att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. Den bedömningen motiveras av att många idag kan och vill använda digitala betaltjänster. Svårigheter att utföra grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning bland individer i äldregruppen, asylsökande, nyanlända och hos personer med vissa funktionsnedsättningar.

Länsstyrelserna ser en utveckling där fler och fler äldre personer tar del av de digitala lösningar som finns för betaltjänster. Samtidigt märker vi att de som inte använder sig av digitala lösningar kommer allt längre ifrån att prova dessa. Det är främst de allra äldsta som har svårighet med att använda digital teknik. För personer med funktionsnedsättning ser situationen liknande ut som föregående år. De som klarar av att använda digitala betaltjänster får det många gånger lättare, medan de som har svårt med tekniken kan hamna i ett utanförskap. En undersökning¹ visar att cirka 500 000 svenskar aldrig använder internet och att ytterligare 600 000 inte använder internet dagligen. De allra flesta av dessa är äldre. Länsstyrelserna har i flera rapporter lyft vikten av att de digitala produkter och tjänster som utvecklas anpassas efter olika behov. Utöver detta så finns det även ett stort behov av personlig rådgivning och stöd till individer i hur digitala betaltjänster kan användas.

När det gäller nyanlända personer ser vi en stor variation av kunskap om betaltjänster. Länsstyrelserna har under året fått information om fall där asylsökande och nyanlända inte ges tillgång till internetbank och BankID, då de bedöms ha för svaga kunskaper i svenska. Eftersom tillgången till digitala betaltjänstlösningar är central för att en person ska kunna sköta sina betalningar på ett tillfredsställande sätt bedömer länsstyrelserna att det är viktigt att bankerna gemensamt tittar närmare på hur situationen ser ut vad gäller dessa gruppers möjlighet att öppna bankkonto med internetbank. Vid

¹ Internetstiftelsen: Svenskarna och internet – 2018.

behov bör bankerna öka sitt utbud av material på olika språk samt anordna särskilda utbildningar eller liknande för de konsumenter som har behov av språkstöd.

Vad gäller företag så är det liksom tidigare år främst de kontantintensiva företagen som upplever problem med insättning av dagskassor och tillgång till växelkassa. Flera länsstyrelser lyfter särskilt situationen för företag verksamma inom besöksnäringen som bekymmersam. Föreningars situation bedöms dock som mest problematisk då de upplever samma betaltjänstproblem som företag, men är mer sårbara på grund av knappa resurser. Användningen av Swish har ökat och även underlättat situationen på vissa sätt, men avgifterna är betungande för föreningar med små marginaler.

Slutligen bedömer länsstyrelserna att det inom betaltjänstområdet finns behov av samverkan på alla nivåer i samhället och att den snabba utvecklingen inom området gör det allt viktigare. Detta både vad gäller digital delaktighet och krisberedskap kopplat till betaltjänster samt för att så länge som det finns behov, upprätthålla en fungerande kontantinfrastuktur.

Bakgrund

Riksdagen beslutade 2007 att den grundläggande kassaservice som gavs av Svensk kassaservice AB, skulle avvecklas. Bakgrunden till beslutet var att nya lösningar hade vuxit fram på betaltjänstmarknaden. Detta minskade behovet av manuella tjänster för förmedling av betalningar och kontanthantering². Det av riksdagen beslutade politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att:

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

Länsstyrelserna har sedan 2009 i uppdrag att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov³. Vi ska särskilt titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna bevakar även betaltjänstsituationen för företag och föreningar i glest befolkade områden. Från och med 2013 har länsstyrelserna möjlighet att när det behövs ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser.

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till Näringsdepartementet. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för detta. I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera genomförandet av uppdraget. Genom denna rapport redovisar länsstyrelserna utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster 2018.

² Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55.

³ Förordning 2007:825 § 64, Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende länsstyrelserna.

Förändrad tillgänglighet till grundläggande betaltjänster

Utvecklingen mot minskad kontanthantering går fort i Sverige. Detta konstateras såväl av länsstyrelserna i tidigare rapportering som av andra aktörer.⁴ Frågan har i hög grad varit aktuell under året, inte minst till följd av Riksbankskommitténs delbetänkande *SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter*. Betänkandet beskriver utvecklingen gällande den minskande kontanthanteringen och föreslår åtgärder för att bromsa utvecklingen. Åtgärderna handlar i korthet om att ge bankerna ett ökat ansvar för att tillhandahålla kontanttjänster i hela landet. Genomförs förslagen kommer tillgången till kontantuttag och dagskassehantering sannolikt att förbättras i hela landet. Hur situationen kommer att se ut om förslagen inte genomförs är svårt att säga. Oavsett vad detta leder till är det något som länsstyrelserna får följa och förhålla sig till i det fortsatta arbetet med grundläggande betaltjänster.

I dagsläget sköts kontanthanteringen i samhället av ett fåtal privata aktörer och kontanter används i allt mindre utsträckning. Detta gör kontantkedjan sårbar. Länsstyrelserna konstaterar att kontantanvändningen och den kommersiellt upprätthållna infrastrukturen för kontanter fortsatt att minska under året. Den strukturella förändring som pågår kan snart inte längre vägas upp med punktinsatser i form av statligt finansierade ombudslösningar.

Betaltjänstutvecklingen

Statistik inom området bekräftar att användningen av kontanter minskar till förmån för digitala betaltjänster. År 2016 utgjorde andelen kontanta betalningar i handeln cirka 15 procent vilket är en betydande minskning jämfört med 2010 då motsvarande siffra var 40 procent.⁵ Det genomsnittliga värdet på sedlar och mynt i omlopp har under en femårsperiod minskat från 88 miljarder år 2013 till 57 miljarder kronor 2018.⁶ Swish används i allt större utsträckning. År 2016 gjordes omkring 160 miljoner Swishtransaktioner och 2017 hade antalet ökat till 275 miljoner transaktioner.⁷ Enligt en enkätundersökning som gjorts av Riksbanken hade

⁴ Exempelvis Post- och telestyrelsen, Riksbanken samt i Riksbankskommitténs delbetänkande *SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter*.

⁵ Riksbanken (2017).

⁶ www.riksbank.se/sv/statistik/betalningar-sedlar-och-mynt/sedlar-och-mynt/ 2018-10-29.

⁷ Antal betalningar, både till privatpersoner och företag, www.getswish.se/content/uploads/2017/06/Swish-statistik-2012-2017.pdf 2018-10-30.

93 procent använt bankkort som betelsätt under den senaste månaden. Undersökningen visade samma siffra 2014.⁸

I länsstyrelsernas uppdrag ingår kontantuttag, betalningsförmedling och insättning av dagskassa i definitionen av grundläggande betaltjänster. Därför tittar vi nedan närmare på statistik över tillgängligheten till dessa tjänster. Sammanfattningsvis kan sägas att det under 2018 har skett en generell minskning av antal ställen där det är möjligt att utföra grundläggande betaltjänster, men att det inte inträffat någon dramatisk förändring.

Länsstyrelserna bedömer att det under kommande år kan ske större förändringar när det gäller marknadsaktörer och deras utbud av tjänster.



Foto: Josefine Eklund

Den minskande kontantanvändningen innebär att behovet av att hantera och transportera kontanter minskar. Detta medför att lägre volymer ska finansiera de olika delarna i kontantinfrastrukturen, vilket påverkar värdetransportbolagens rutiner, framförallt i glest befolkade områden.

Länsstyrelserna har fått information från ClearOn om att företaget säger upp avtal med cirka 300 av 450 betaltjänstombud runt om i landet.⁹ Detta kommer att få konsekvenser för betaltjänstsituationen under 2019 då ClearOn i dagsläget är den enda aktör som genom tjänsten Kassagirot erbjuder samtliga grundläggande betaltjänster. Bakgrunden till att avtalen sägs upp är enligt ClearOn den låga transaktionsvolym som hanteras i Kassagirot i kombination med ökade kostnader för nya och mer omfattande regelefterlevnadskrav som införts med nya betaltjänstlagen. Exempelvis har avtalen med de statligt finansierade ombuden i Lidhult, Alstermo och Älghult i Kronoberg sagts upp. Dessa aktörer är mycket viktiga för betaltjänstsituationen i länet. Även Länsstyrelsen i Dalarnas län har tagit del av aviserade uppsägningar av betaltjänstombud med liten transaktionsvolym. Redan i början av 2019 kan ett antal orter i Dalarna få

⁸ Riksbanken, Svenska folkets betalningsvanor 2018.

⁹ Informationen från ClearOn har nått länsstyrelserna efter att de regionala bevakningsrapporterna färdigställdes i oktober 2018. Utvecklingen finns därmed inte beskriven i de regionala bevakningsrapporterna.

sämlre tillgång till service och nya och större behov av insatser kan uppstå, exempelvis i form av betaltjänststöd. Länsstyrelserna följer utvecklingen i respektive län och kommer vid behov göra nya bedömningar av stödbehov.

Kontantuttag

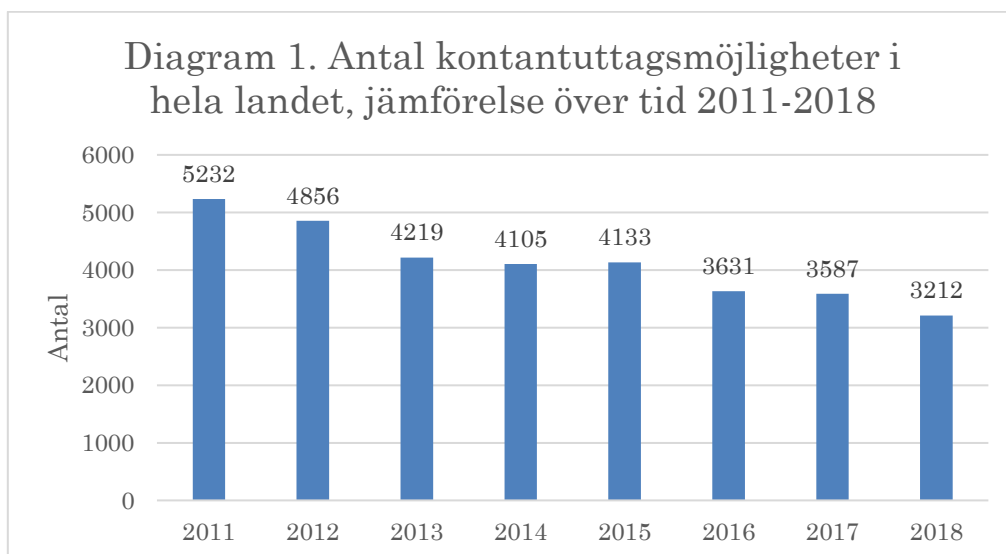
Länsstyrelserna har i tidigare rapportering beskrivit den pågående minskningen av antal kontantuttagsmöjligheter. Denna utveckling har fortsatt och vi kan konstatera att det har skett en minskning med 375 platser för kontantuttag sedan förra året.¹⁰

Minskningen har pågått i flera år men olika snabbt i olika län. I år rapporterar exempelvis länsstyrelserna i Västra Götaland och Skåne om att denna utveckling varit tydlig. I Västra Götalands län har antalet platser för kontantuttag minskat med cirka tio procent under året. För kontantuttag saknar 11 av 49 kommuner personlig service i bankkassa eller hos ombud och 19 kommuner har endast ett ställe med personlig service. I Skåne har det blivit 15 procent färre ställen för kontantuttag under året och i Länsstyrelsens bevakningsrapport framgår att de uttagsautomater som stängs ned i mindre orter sällan ersätts. I Skåne är 13 kommuner utan bankkontor som hanterar kontanter. Detta kan jämföras med 2017 då sex kommuner saknade den möjligheten.

I den statistik som Riksbankskommittén¹¹ tagit fram gällande tillgången till kontantuttagsmöjligheter har de valt att inkludera samtliga ICA-butiker, då dessa erbjuder kontantuttag upp till 2 000 kronor till kunder i vissa banker. Denna uttagsmöjlighet gäller i mån av kontanter i kassan. ICA-butikerna inkluderas inte i den statistik som länsstyrelserna tagit fram ur Pipos Serviceanalys med avseende på kontantuttagsmöjlighet. Därför skiljer sig länsstyrelsernas statistik jämfört med den statistik som Riksbankskommittén presenterar. I Riksbankskommitténs delbetänkande anger man att det i september 2017 fanns 4 875 punkter för kontantuttag, vilket är betydligt fler än om man redovisar statistiken utan möjlighet att ta ut kontanter hos ICA-handlare. Länsstyrelserna vill framhålla att det är viktigt att titta närmare på möjligheten att ta ut kontanter via butikskassa. Vi ställer oss tveksamma till att omsättningen av kontanter i butiker i mer glesbefolkade områden är tillräcklig för att butiken i praktiken ska kunna erbjuda möjlighet att ta ut kontanter i någon större utsträckning.

¹⁰ I denna statistik ingår uttagsautomater, bankkassa (möjlighet att ta ut kontanter över disk på bankkontor), över disk i butik (hos betaltjänstombud).

¹¹ SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

Diagrammet ovan visar utvecklingen gällande kontantuttag ur ett längre perspektiv (utan ICA-butikers uttagsmöjligheter). Sedan 2011 kan vi se att det skett en minskning med omkring 2 000 platser för kontantuttag vilket är en genomsnittlig minskning med cirka 38 procent. Den största procentuella minskningen har skett i Stockholms län där 47 procent av uttagsmöjligheterna tagits bort sedan 2011, tätt följt av Södermanlands län där motsvarande siffra är 45 procent. Minst förändring har skett i Gotlands län där 18 procent av uttagsmöjligheterna har tagits bort.

En enkätundersökning som gjorts av Riksbanken visar att antalet kontantuttag i automater och på bankkontor minskar. Jämfört med 2016 har andelen hushåll som tar ut kontanter en till tre gånger i veckan minskat med cirka 10 procentenheter och andelen som tar ut kontanter mer sällan än en gång i månaden har ökat i motsvarande omfattning. I årets undersökning uppger 20 procent att de aldrig tar ut kontanter. Kontantuttag är något vanligare i glesbygden, men skillnaden är inte så stor.¹²

I dagsläget kan vi se att det finns 27 orter som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet. De fem orter som har längst till närmaste kontantuttagsmöjlighet har alla över 50 kilometer och ligger i Norrbottens län. Längst har Kangos med hela 66 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet.

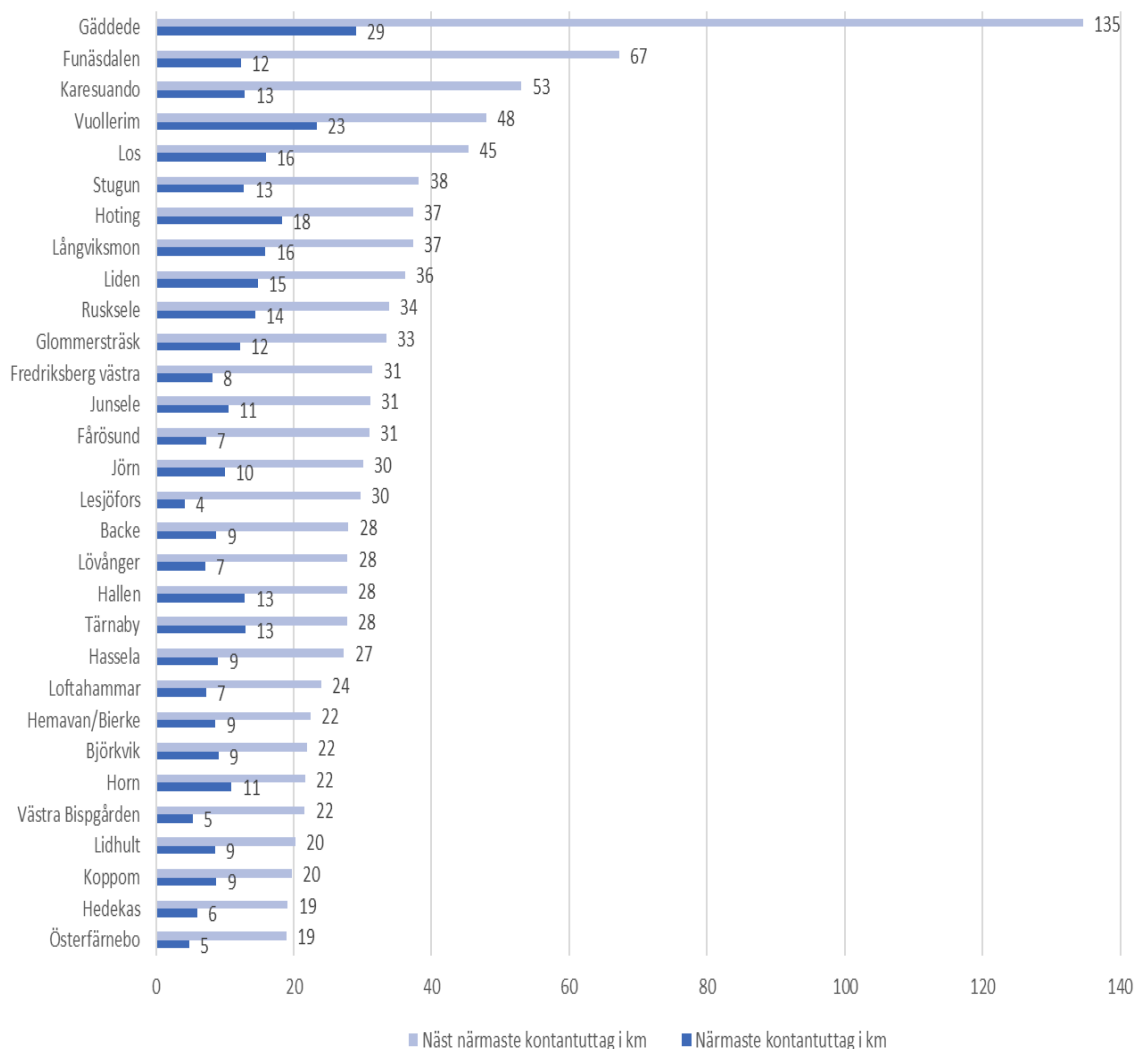
Länsstyrelserna gör löpande en bedömning av orter som är sårbara ur ett betaltjänstperspektiv. Statistiken som redovisas på sidan 12 visar orter där befolkningen skulle få väldigt långt till uttagsmöjligheter om den funktion som finns på orten idag skulle läggas ned. Det är därför extra viktigt att vi

¹² Riksbanken, Svenska folkets betalningsvanor 2018.

bevakar dessa orters utveckling. De mörkblå staplarna i diagrammet på sidan 12 visar det genomsnittliga avståndet som de boende i området har idag. De ljusblå staplarna visar hur långt de skulle få i genomsnitt om kontantuttagsstället på orten skulle läggas ned. Statistiken som redovisas i rapporten bygger på avstånd i kilometer, vilket inte alltid på ett rättvisande sätt beskriver den faktiska tillgängligheten. Till exempel för boende i ett skärgårdsområde utan fast landförbindelse kan den faktiska restiden vara avsevärt mycket längre än vad kilometeravståndet visar. Länsstyrelserna kommer att föra en dialog med Tillväxtverket för att se över möjligheten att i det geografiska analysverktyget Pipo Serviceanalys räkna om kilometeravståndet i tid. På så sätt skulle boende i Sveriges skärgårdar inkluderas på ett mer rättvisande sätt.

Flera av de sårbara orterna får idag statligt stöd för att tillhandahålla betaltjänster, exempelvis Funäsdalen, Loos, Rusksele, Glommersträsk, Långviksmon, Fredriksberg, Lesjöfors, Lidhult, Backe, Tärnaby, Björkvik, Hedekas och Österfärnebo.

Diagram 2. Sårbara tätorter, kontantuttag 2018 (medelavstånd till närmaste och näst närmaste kontantuttagsställe)



Källa: Pupos, Tillväxtverket

Betalningsförmedling

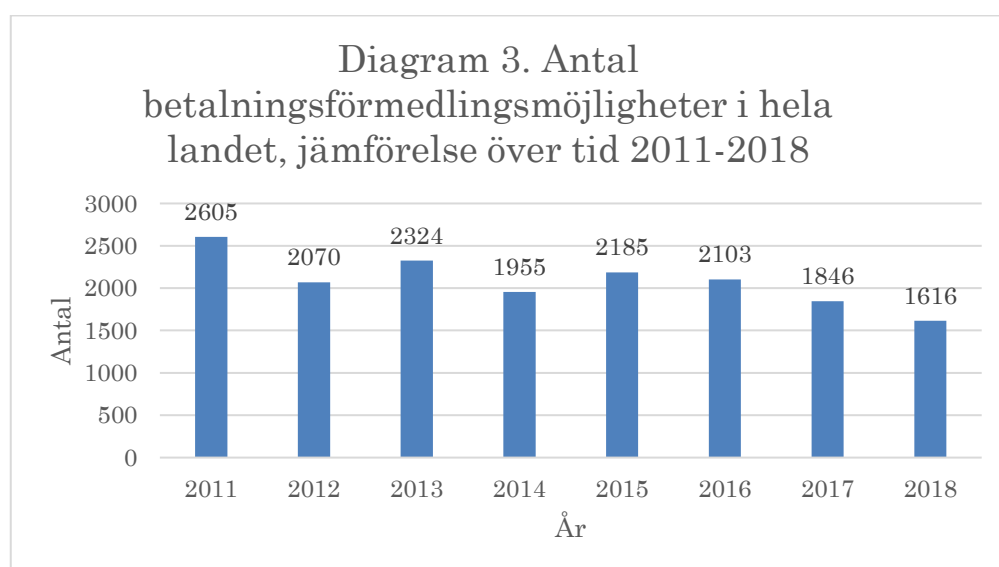
Även antalet ställen som erbjuder betalningsförmedling¹³ minskar. Sedan förra året har det skett en minskning med totalt 230 ställen för betalningsförmedling över hela landet.

Exempelvis beskriver Länsstyrelsen i Kronobergs län att det även i de större orterna märks att tillgången till grundläggande betaltjänster minskar. Antalet betalningsförmedlare i Växjö har nästan halverats sedan 2011.

¹³ Betalningsförmedling innebär möjlighet att betala räkningar på bankkontor eller hos ombud.

Dessutom har de två aktörerna som erbjöd betalningsförmedling i Lessebo kommun försvunnit under året. Det finns idag totalt 67 tätorter¹⁴ i Sverige som saknar betalningsförmedling inom 25 kilometer. Allra längst har Hemavan, Tärnaby och Gäddede som har mellan 10 och 15 mil till närmaste betalningsförmedling.

Tabellen nedan visar förändringen för tidsperioden 2011–2018. Antalet har varierat mellan åren, men totalt sett har det skett en minskning med 989 ställen för betalningsförmedling sedan 2011. Det motsvarar en genomsnittlig minskning på cirka 38 procent. Störst minskning har skett i Jämtlands län med 55 procent. Minst förändring har skett i Värmlands län med en minskning på 25 procent.

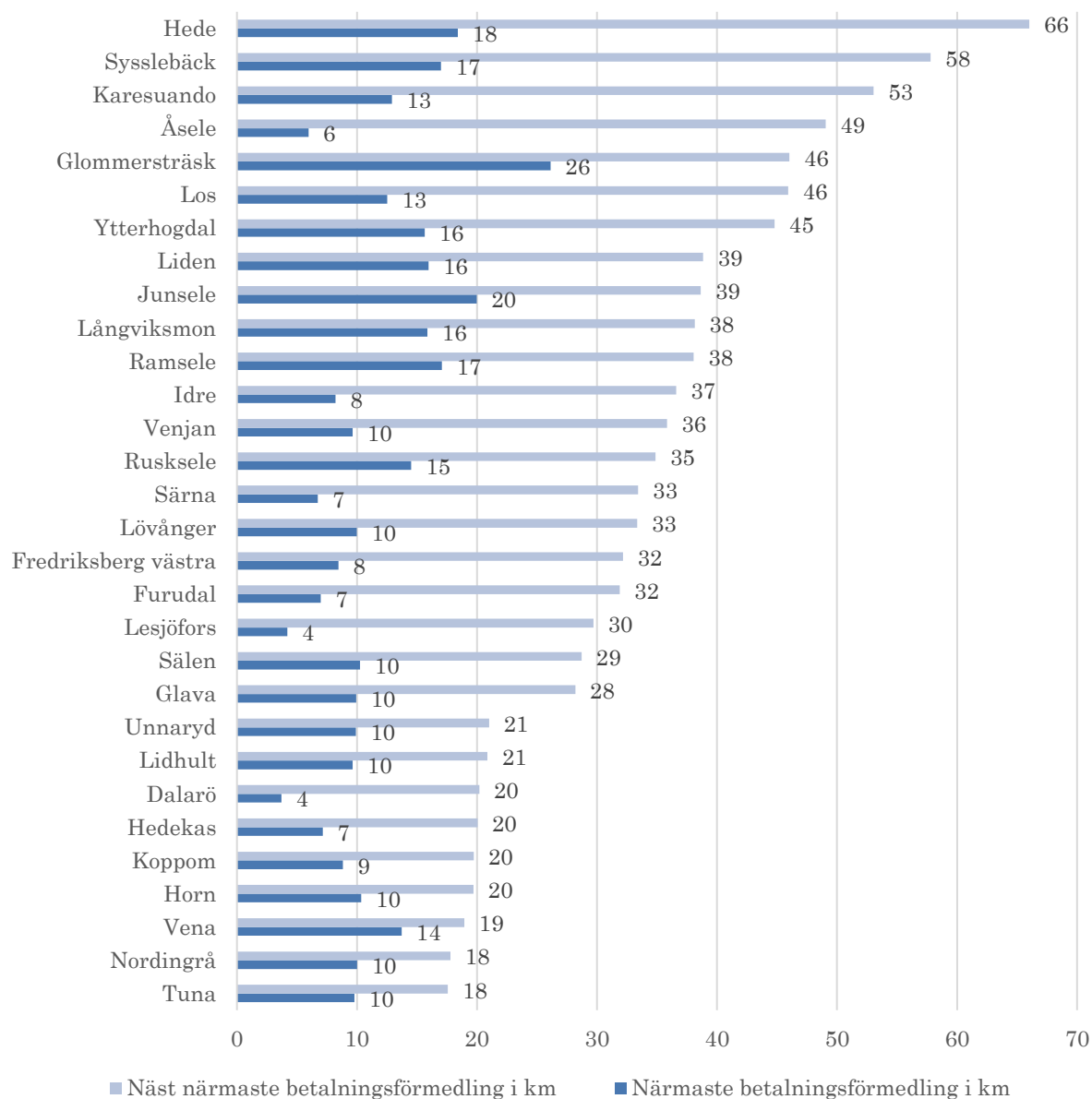


Källa: Pupos, Tillväxtverket

På nästa sida finns ett diagram över de tätorter som är sårbara när det gäller betalningsförmedlingsmöjligheter. Hede i Jämtlands län och Syslebäck i norra Värmland skulle båda få omkring 6 mil längre till en betalningsförmedlingsmöjlighet om deras närmaste lösning försvann.

¹⁴ Länsstyrelserna har utgått från Statistiska centralbyråns (SCB) definition av tätort. Enligt SCB:s definition har en tätort sammanhängande bebyggelse med minst 200 invånare.

Diagram 4. Sårbara tätorter, betalningsförmedling 2018 (medelavstånd till närmaste och näst närmaste betalningsförmedling)



Källa: Pupos, Tillväxtverket

Dagskassehantering

Länsstyrelserna bedömer att dagskassehantering är ett område som brister i tillgänglighet, både för företag inom glest befolkade områden och för föreningar. I dagsläget finns det 1300 ställen som erbjuder dagskassehantering. Jämfört med 2017 har det skett en minskning med 255 ställen vilket motsvarar en genomsnittlig minskning med drygt 16 procent. Det finns idag 72 tätorter som har längre än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering.

Länsstyrelsen i Västerbottens län lyfter i sin rapport fram att tillgängligheten till dagskassehantering under året minskat från 41 till 33 tjänster. Den största minskningen har skett i Skellefteå som fortfarande har ett relativt stort utbud, men inom kort berörs även flera inlandskommuner som idag endast har en respektive två tjänster. Man bedömer att utbudet av dagskassetjänster kommer att fortsätta minska som följd av ytterligare nedläggningar av bankkontor i länet. Dagskassetjänsterna är mer sårbara med hänsyn till att det i merparten av länets kommuner endast finns en tjänst, och att denna löper stor risk att försvinna i samband med nedläggning av ett bankkontor.

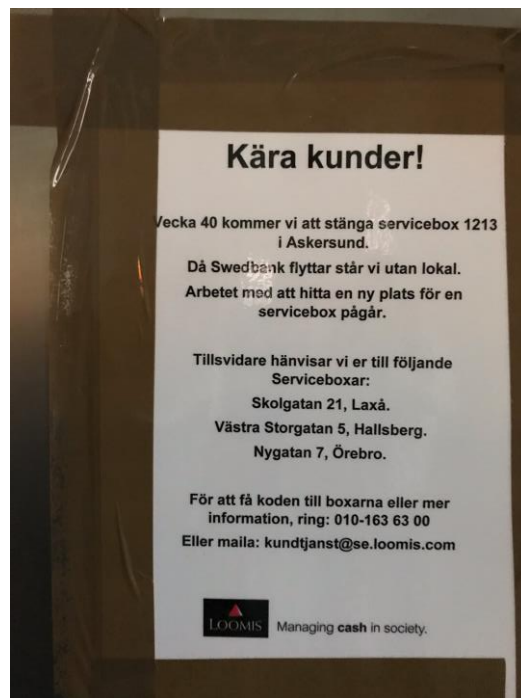
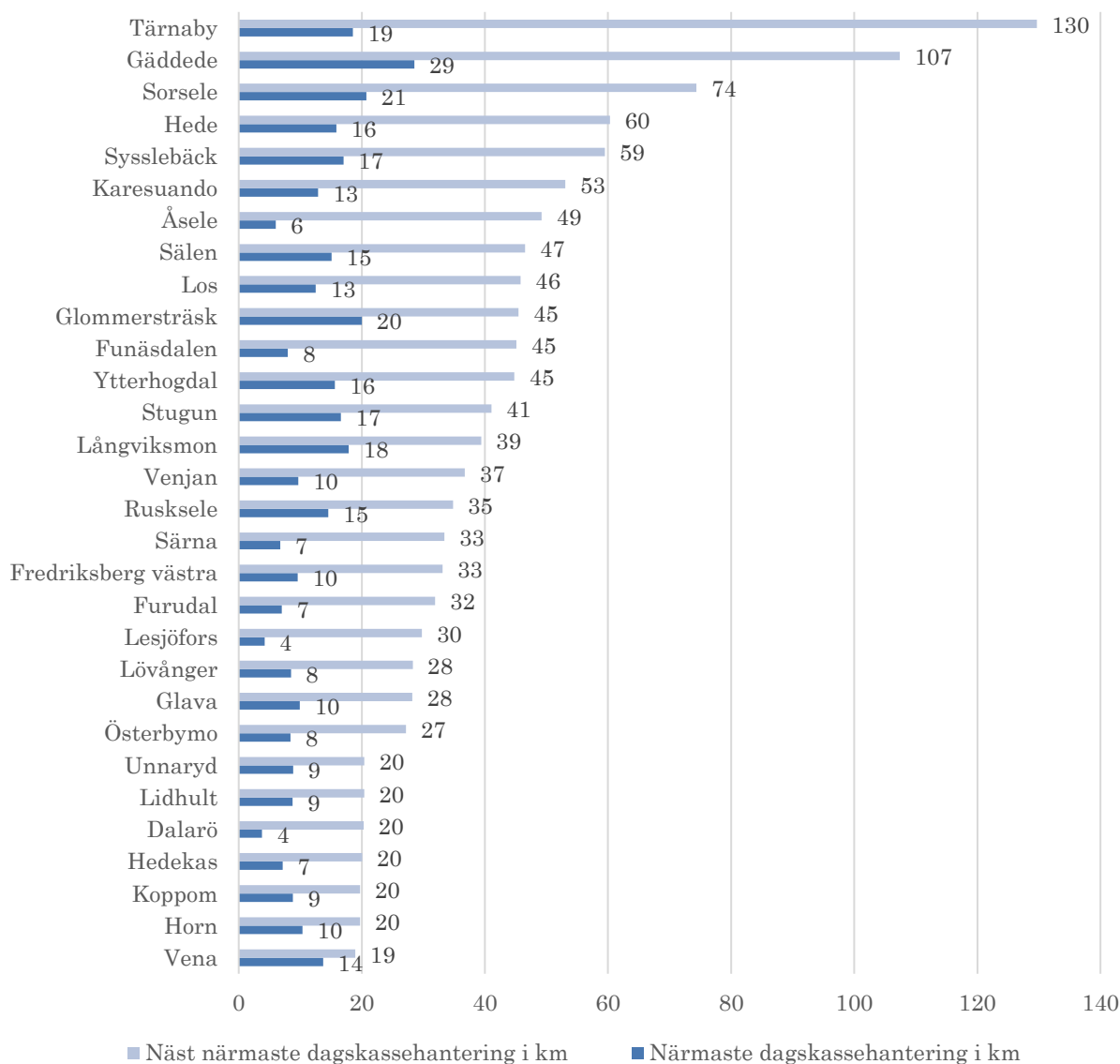


Foto: Josefine Eklund

Diagram 5. Sårbara tätorter, dagskassehantering 2018
(medelavstånd till närmaste och näst närmaste
dagskassehantering)



Källa: Pipos, Tillväxtverket

I diagrammet ovan syns de tätorter som är idag är sårbara. I de två orter som ligger högst upp på listan finns det idag möjlighet till dagskassehantering då Tärnaby i Västerbotten får statligt stöd för en deponeringstjänst och det i Gäddede, Jämtlands län, finns en servicebox. Skulle dessa två orter förlora sin möjlighet till dagskassehantering skulle de få 13 respektive drygt 10 mil till närmaste dagskasseinsättning. På flera av de orter som syns i

diagrammet finns det idag olika typer av statligt finansierade dagskasselösningar.

Kontanter i handeln

Länsstyrelserna konstaterar att handeln fortfarande tar ett stort ansvar för kontanthantering. 97 procent av handlarna accepterar kontanter, trots att endast 18 procent av försäljningen baseras på kontanter.¹⁵ Samtidigt kan vi konstatera att det pågår en trend där handeln i högre grad slutar ta emot kontanter som betalningsmedel. I exempelvis Norrbottens läns bevakningsrapport framgår att det finns indikationer på att fler och fler företag blir kontantfria, men att det än så länge mest handlar om mindre tjänsteföretag. Säkerhet för personalen och kostnaden uppges vara förklaringar till denna utveckling. Även Länsstyrelsen i Kalmar län beskriver att det finns exempel på handlare i länet som slutat att ta emot kontanter. Flera företag har också angett att de planerat att bli kontantfria, men att marknaden ännu inte är mogen.

Det finns i dagsläget ingen tillförlitlig statistik över antal företag som har slutat ta emot kontanter, men hotell- och restaurangbranschen förefaller vara en bransch som i hög grad slutat acceptera kontanta betalningar.¹⁶ Länsstyrelserna har under året även noterat att större butikskedjor såsom IKEA och Åhléns, i vissa butiker eller på prov, slutat ta emot kontanta betalningar.

Riksbanken har i sin enkätundersökning¹⁷ ställt frågan om hur ofta hushållen upplever att butiken inte accepterar kontanter. Nära hälften av de svarande upplever aldrig problem med att betala med kontanter i butik. Cirka 30 procent upplever problem mer sällan än en gång i månaden, tio procent en till tre gånger i månaden och tre procent en eller några gånger i veckan. Även om det är relativt få som upplever problem med att betala kontant så förekommer detta nu något oftare än vid tidigare mätningar. Problemen med att betala kontant i butik är mer sällsynta i mindre butiker på glesbygden. 63 procent upplever aldrig problem med att betala kontant, 22 procent upplever problem mer sällan än en gång i månaden, sju procent en till tre gånger i månaden, två procent en eller några gånger i veckan.¹⁸

Digital infrastruktur

Avgörande för tillgängligheten till digitala betaltjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mest glesbefolkade delarna. De flesta tjänster som är kopplade till grundläggande betaltjänster kräver i första hand stabilitet och är mindre beroende av bandbredd. De

¹⁵ Arvidsson m.fl. (2018) När slutar svenska handlare att acceptera kontanter? Handlingsrådets Forskningsrapport 2018:1.

¹⁶ SOU 2018:42 Tryggad tillgång till kontanter.

¹⁷ Riksbanken, Svenska folkets betalningsvanor 2018.

¹⁸ Riksbanken, Svenska folkets betalningsvanor 2018.

flesta län uppger att mobil- och fibertäckningen är relativt bra, men att det samtidigt finns områden i de flesta län som saknar tillfredsställande uppkoppling och bristande mobiltäckning.

Vad gäller utbyggnaden av bredband finns vissa utmaningar. De stödmedel som finns i landsbygdsprogrammet kommer att ta slut inom en snar framtid och några nya medel väntas inte under innevarande landsbygdsprogram. Eftersom nuvarande stöd i första hand gått till kluster med fler än 100 hushåll finns det många områden med glesare landsbygd som ännu inte fått del av bredbandsstödet. Dessa områden har ofta också en mobiltäckning av sämre kvalitet och kapacitet. En tydlig tendens är också att den kommersiella utbyggnaden utanför tätort avstannat under det senaste året. Detta gör behovet av ett nytt bredbandsstöd ännu större. För att alla ska kunna ta del av digitaliseringen, där inte minst betaltjänster är en viktig del, behöver nästa bredbandsstöd fånga upp även den glesare landsbygden. Det är viktigt att resurser prioriteras för en fortsatt fiberutbyggnad.

Länsstyrelsen i Västerbottens län rapporterar att mobiltäckningen i områden i inlandet och i fjällen är bristfällig, vilket skapar problem för såväl företag som privatpersoner att utföra betalningar. Även Länsstyrelsen i Norrbottens län redovisar brister i mobilnätet. Överlag har centralorterna i Norrbotten god täckning, men i länets skärgårdar och landsbygd är täckningen betydligt sämre. I Stockholms län, som generellt har god täckning, räcker inte kapaciteten i mobilnätet till för områden med högt antal besökare eller fritidsboende. Utmaningar finns framförallt på landsbygden runt om i Roslagen, på öar i Norrtäljes skärgård samt runt vissa öar i Värmdö kommun. Detta påverkar tillgängligheten till grundläggande betaltjänster både för företagare och privatpersoner.

Flera länsstyrelser lyfter också att den pågående avvecklingen av kopparnätet påverkar tillgången till digitala betaltjänster negativt. Länsstyrelsen i Jämtlands län beskriver att utbyggnadstakten av fiber har stagnerat under de senaste åren, vilket i kombination med att kopparnätet i allt snabbare takt monteras ner innebär att fler områden i länet helt saknar fast telefoni och fast bredband. Dessa får då enbart förlita sig på mobila lösningar.

Betaltjänstsituationen för privatpersoner

Om tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande eller inte beror på om man kan och vill använda digitala betaltjänster. Liksom tidigare år bedömer en klar majoritet av länsstyrelserna, 18 av 21, att tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är tillfredsställande. Detta motiveras av att många idag kan och vill använda digitala betaltjänster. Svårigheter att utföra grundläggande betaltjänster finns i högre utsträckning bland individer i äldregruppen, nyanlända och hos personer med vissa funktionsnedsättningar. Detta är inte en homogen grupp sett till hur man utför sina betaltjänster, men vi kan se att det i dessa grupper finns många som väljer att använda kontanter eller som på grund av funktionsnedsättning har svårigheter att nyttja digital teknik för sina betalningar. Samtliga länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster och sju länsstyrelser bedömer att det är fler områden än tidigare år som har problem.

Att kunna använda kontanter ses som en självklarhet, även om digitala alternativ finns och används. För vissa kan tryggheten och servicen i det personliga mötet inte ersättas med digital teknik.

Ur Länsstyrelsen i Västra
Götalands läns
bevakningsrapport 2018

”Problemet” är, att klienterna löser det mesta. De är väldigt kreativa och uppfinningsrika (lånar mobil av en kompis, lånar dator på biblioteket osv.), vilket såklart är bra, MEN det leder till att problemen osynliggörs.

Citat från kontaktperson för
personer med psykisk ohälsa i
Lund, Länsstyrelsen i Skånes
läns 2018

Digital delaktighet och behovet av utbildning

Ett återkommande ämne i länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster är digitalt utanförskap. Allt fler tjänster, både offentliga och privata, kräver digital kunskap. Många av de organisationer och privatpersoner som länsstyrelserna pratar med menar att det är allt svårare för personer som inte är digitala att känna delaktighet i samhället.



Foto: Ylva Tevell

Internetstiftelsens undersökning Svenskarna och internet 2018¹⁹ visar att cirka 500 000 svenskar aldrig använder internet. De allra flesta är äldre. Ytterligare 600 000 svenskar använder inte internet dagligen. Även här gäller det framförallt de som är 76 år eller äldre. Totalt blir det 1,1 miljoner vuxna svenskar som inte använder internet dagligen. Vad gäller betaltjänster specifikt visar samma undersökning att åtta av tio i Sverige använder Mobilt BankID och tre av fyra använder Swish. En stor majoritet av de äldsta över 76 år använder varken Mobilt BankID eller Swish. Endast 23 respektive 18 procent gör det. Även åldersgruppen 66–75 år ligger efter de yngre.

Det är viktigt att poängtera att graden av teknikanvändning inte är statisk genom livet. En forskningsstudie²⁰ från 2017 konstaterar att en persons resurser i form av materiella resurser som inkomst och boende, diskursiva resurser som kunskaper och yrkeserfarenheter och sociala resurser som familjesituation och sociala nätverk påverkar benägenheten att använda digital teknik. Graden av användning ökar i takt med resurserna. I studien konstateras att en person som använder digital teknik sannolikt kan hamna i ett digitalt utanförskap till följd av att dennes resurser inom de tre områdena minskar, exempelvis som en konsekvens av stigande ålder, försämrad ekonomi eller sjukdom.

¹⁹ Internetstiftelsen: Svenskarna och internet – 2018.

²⁰ Projekt Ung teknik, äldres vardag: Domesticeringsforskning för digital policy leds av Tobias Olsson vid Lunds universitet tillsammans med Ulli Samuelsson, Jönköpings universitet och Dino Viscovi, Linnéuniversitetet i Växjö. Projektet finansieras av Forte.

Länsstyrelserna har i flera rapporter lyft vikten av att de digitala produkter och tjänster som utvecklas anpassas efter olika behov. Utöver detta så finns det även ett stort behov av personlig rådgivning och stöd till individer i hur digitala betaltjänster kan användas. Det pågår satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen. Både banker, utbildningsanordnare och offentliga aktörer, däribland länsstyrelserna, står bakom dessa satsningar. Men behovet är större än de insatser som erbjuds och länsstyrelserna bedömer att bankerna skulle kunna göra mer på detta område genom att erbjuda sina kunder ytterligare stöd och personlig rådgivning. Särskilt fokus bör läggas på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande och nyanlända.

Äldre och personer med funktionsnedsättning

För de flesta privatpersoner underlättar det att samhället blir mer digitalt. Men för dem som inte är en del av det digitala samhället och som främst använder kontanter blir vardagen svårare. Många av dem som upplever dessa problem ingår i de grupper som länsstyrelserna har ett särskilt ansvar för att bevaka, nämligen äldre och personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelserna ser en utveckling där fler och fler äldre personer tar del av de digitala lösningar som finns för betaltjänster. Samtidigt märker vi att de som inte använder sig av digitala lösningar kommer allt längre ifrån att prova dessa.

En del personer upplever problem med att alla parkeringsautomater i länet inte hanterar kontanter utan att det behövs en mobiltelefon för att betala antingen via sms eller via en app.

Ur Länsstyrelsen i Gotlands läns bevakningsrapport 2018

I gruppen äldre kan vi se att det främst är de allra äldsta som har svårighet med, och ibland en ovilja mot, att använda digital teknik. Detsamma gäller personer som inte har haft dator i sitt yrkesliv och personer som inte har någon yngre anhörig som kan hjälpa dem. För dessa personer kan det vara ett särskilt stort steg att börja använda digitala betaltjänster. Det kan också vara en kostnadsfråga. Att införskaffa en digital plattform är kostsamt och medför förutom själva hårdvaran även abonnemangskostnader. Många äldre "övertar" dock begagnade smarta mobiler från yngre anhöriga. På så vis kan de få ner kostnaderna och förhoppningsvis även få en introduktion i användningen av den smarta telefonen. Man bör dock ha i åtanke att mobiltelefoner med äldre operativsystem inte alltid kan ta emot nödvändiga säkerhetsuppdateringar vilket i så fall omöjliggör nedladdning av Mobilt BankID.

Liksom vid förra årets bevakning bedömer omkring hälften av länsstyrelserna, 10 av 21, att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för gruppen äldre. Lika många tycker att situationen har försämrats sedan föregående år. Bedömningen grundas på att antal platser för kontantuttag och betalningsförmedling generellt har minskat samt att den ökande digitaliseringen utgör ett problem för många äldre.

Vi har under året noterat att när länsstyrelser har deltagit vid exempelvis seniormässor, är det färre besökare än tidigare som uppger att de har problem med betaltjänster. Däremot vid uppsökande verksamhet ser vi en stor avsaknad av tekniska hjälpmedel, kunskap och ett digitalt utanförskap. Länsstyrelserna bedömer därför att det finns ett ökat behov av uppsökande informationsinsatser.

Under året har antalet bedrägerier som riktar sig mot äldre ökat. Detta har även uppmärksammats ofta i media. Enligt statistik från polisens Nationella bedrägericenter (NBC) har antalet bedrägerier mot äldre ökat med 82 procent under 2018 jämfört med ifjol.²¹ Telefonbedrägerier blir allt vanligare och där är äldre personer särskilt utsatta, då de ofta anses vara lätta offer. Ofta handlar det om telefonbedrägerier där bedragaren försöker få bankkunden att signera med BankID eller bankdosa. För att stärka medvetenheten hos bankkunderna har Polismyndigheten tillsammans med några banker genomfört en gemensam informationsinsats. Förutom bred information i polisens och bankernas kanaler, intensifieras samarbetet kring att identifiera bedragarnas nya metoder och kring säkerhetslösningar²². Vi kan se att den uppmärksamheten som bedrägerier får i media ger avtryck i viljan att lära sig digitala betaltjänster.

För personer med funktionsnedsättning ser situationen liknande ut som föregående år. De som klarar av att använda digitala betaltjänster får det många gånger lättare, medan de som har svårt med tekniken kan hamna i ett utanförskap. Personer med funktionsnedsättning är en grupp där förutsättningar varierar stort beroende på vilken funktionsnedsättning man har och graden av funktionsnedsättning. Det finns självklart även individuella skillnader även inom respektive funktionsnedsättning.

I en studie som Begripsam gjort²³ undersöks hur personer med olika typer av diagnoser och funktionsnedsättningar använder internet. Man undersöker bland annat hur dessa personer upplever att det fungerar att använda Mobilt BankID och att använda internet för att betala räkningar. Studien visar att omkring 30 procent i grupperna personer med diagnosen dyskalkyli och personer med diagnosen utvecklingsstörning upplever att det är svårt att

²¹ <https://www.svd.se/dramatisk-okning-av-brott-mot-aldre--upp-82-procent>

²² <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/banker-samarbetar-med-polisen-for-att-stoppa-bedragier>

²³ Begripsam, 2018. Undersökningen ”Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017. Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet.

använda internet för att betala räkningar. Personer med diagnosen utvecklingsstörning verkar också vara den grupp som i störst grad upplever att det är svårt att använda Mobilt BankID, då 20 procent anger att de har problem med detta. Personer med diagnoserna språkstörning, afasi eller stroke sticker också ut som grupper som upplever att det är svårt att använda BankID och betala räkningar över internet. Länsstyrelsernas bevakning bekräftar denna bild. Personer med vissa kognitiva funktionsnedsättningar verkar ha störst problem eftersom de till större del är beroende av en fungerande kontanthanteringsinfrastruktur. För dessa personer saknas det idag en väl fungerande digital lösning.

För vissa personer med synnedsättning förenklar den digitala tekniken betalningar. Det finns bra hjälpmedel som exempelvis förstoringsprogram, talsynteser och punktdisplay. Samtidigt finns det synskadade som tycker att digital teknik är svårt och då föredrar man kontanter. Flera länsstyrelser uppmärksammar svårigheter med de nya mynten och sedlarna som beskrivs som besvärliga att hantera då de upplevs svåra att se och känna skillnad på.

Kortmaskinerna blir mindre och får mindre siffror som är svåra att urskilja om en person exempelvis har synnedsättning. En utveckling som anses förödande är om det exempelvis skulle bli kortmaskiner med touch-funktioner istället för knappar.

Ur Länsstyrelsen i Jönköpings läns bevakningsrapport 2018

Det återstår även mycket att göra för att anpassa fysiska miljöer till personer med funktionsnedsättning. Till exempel är fortfarande vissa betalterminaler i butikerna fästa för högt upp eller på annat sätt felaktigt placerade.

Tolv länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster för personer med funktionsnedsättning inte är tillfredsställande och tio att situationen har försämrats sedan föregående år. Försämringen kan förklaras av att antal ställen med kontanthantering och personlig service har minskat samtidigt som de digitala betaltjänsterna ofta inte är tillräckligt användarvänliga för målgruppen.

Slutligen vill vi poängtera att gruppen äldre och personer med funktionsnedsättningar inte är homogen vad gäller digital delaktighet. Gemensamt är dock att för de personer som inte är digitalt delaktiga innebär den fortsatta digitaliseringen utmaningar. För dessa personer är personlig hjälp viktig, vilket blir alltmer problematiskt när fler och fler ställen där man kan få personlig service stänger. Länsstyrelserna vill i sammanhanget lyfta fram att möjligheten att använda girobetalning är mycket viktig för de som inte använder internetbanken. Länsstyrelserna betonar därför att det är viktigt att bankernas girobetalningstjänster får finnas kvar och inte blir för

kostsam för den enskilda användaren. Även bankernas olika telefontjänster är viktiga komplement till digitala betaltjänstlösningar.

Situationen för asylsökande och nyanlända

Länsstyrelserna har i tidigare bevakningsrapporter beskrivit hur betaltjänstsituationen ser ut för asylsökande och nyanlända. En asylsökande som saknar inkomst eller andra tillgångar kan ansöka om ersättning från Migrationsverket. Ersättningen personen får sätts in på ett bankkort från ICA-banken. Den asylsökande kan betala med kortet och ta ut pengar från uttagsautomater. Även om asylsökande får de flesta av sina kostnader betalda så finns det situationer där de får fakturor. Då många inte har tillgång till bankkonto med tillhörande funktioner, exempelvis internetbank och BankID, är personen därför beroende av kassatjänster över disk för att betala räkningar, vilket innebär extra kostnader och ofta även resor.

När det gäller nyanlända personer ser vi en stor variation på kunskapen om betaltjänster. För en nyanländ person är ett bankkonto med tillhörande grundläggande funktioner en nödvändighet för att kunna sköta sin privatekonomi. Enligt betalkontodirektivet har alla konsumenter som lagligen är bosatta i Sverige rätt till ett bankkonto med grundläggande funktioner.²⁴ Konsumenten ska kunna placera pengar på kontot, ta ut kontanter och överföra pengar. Rätten till betalkonto med grundläggande funktioner gäller inte om det skulle strida mot den så kallade Penningtvättslagen²⁵ eller om det finns särskilda skäl för att inte tillhandahålla konsumenten ett betalkonto, exempelvis ekonomisk brottslighet.

Länsstyrelserna har fått information om fall där asylsökande och nyanlända nekats tillgång till tillhörande kontofunktioner som internetbank och BankID då man krävt kunskap i svenska eller engelska. Exempelvis informerar Falu kommun om att flera banker i kommunen inte ger nyanlända tillgång till internetbank och BankID, då de bedöms ha för svaga kunskaper i svenska. Kommunen har bistått med tolk men kravet från banker har varit att kunden ska kunna svenska själv. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) uppger att de får in många frågor om detta från kommunerna och att kommunernas tjänstemän lägger ned mycket tid på att hjälpa nyanlända i kontakt med banker.

Som framgår i denna rapport är tillgången till digitala betaltjänstlösningar central för att en person ska kunna sköta sina betalningar på ett tillfredsställande sätt. Vi bedömer därför att det är viktigt att bankerna gemensamt tittar på hur situationen ser ut vad gäller asylsökande och nyanländas möjligheter att öppna bankkonto med tillhörande internetbank.

²⁴ Gäller alla som är lagligen bosatta inom Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES).

²⁵ Lagen 2017:630 om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Vid behov bör bankerna öka sitt utbud av material på olika språk samt anordna särskilda utbildningar eller liknande för de konsumenter som har behov av språkstöd.

Att hjälpa andra med betaltjänster

Länsstyrelserna har i tidigare års bevakning uppmärksammat svårigheter för andra ledets användare, det vill säga individer som i sitt privatliv eller i sin yrkesroll hjälper en annan person att genomföra betaltjänster. Hjälpen de ger sker ofta på ett sätt som är otryggt och tveksamt från en rättssäkerhetssynpunkt. Det kan exempelvis handla om att kort och koder lämnas ut och att den som hjälper till får tillgång till bankkontot när räkningar ska betalas.



Foto: Josefine Eklund

Länsstyrelsen i Värmlands län lyfter fram att många äldre och personer med funktionsnedsättning upplever att de är digitala och klarar den nya tekniken. I närmare dialog med dessa grupper framkommer dock att många är beroende av att "någon annan" delvis utför dessa tjänster åt dem. Ett exempel från ett möte i Karlstad är: *"Det är inga problem med det digitala, jag använder mitt kort och betalar räkningar på*

Internet, min dotter hjälper mig med det." I samtalet framkommer att dottern använder den aktuella kvinnans internetbank och lägger upp autogiro, laddar ner BankID med mera åt henne. Att klara sig själv innebär många gånger att någon annan utför tjänsten. Flera banker intygar att äldre människor ber om att få en bankdosa som de lämnar över till barn och barnbarn. Andra äldre ber anhöriga att ta ut pengar via uttagsautomaten då de inte själva vågar eller har förmåga att använda tjänsten. Det finns också en rädsla för vad som händer om anhöriga inte kan hjälpa till.

”Hur ska jag klara mig när mina föräldrar inte längre finns? De gör allt åt mig på datorn.”

En vuxen man med funktionsnedsättning berättar för Länsstyrelsen i Värmlands län

Länsstyrelserna har sett ett behov av att studera situationen för andra ledets användare närmare och anlidade under hösten 2018 en konsult för att göra en fördjupningsstudie kring detta. Undersökningen avgränsades till att gälla situationen för gode män, bibliotekspersonal samt anhöriga. Nedan presenteras resultat från studien.

Situationen för gode män och anhöriga

Utredarens sammanfattande bild är att dagens användning av digitala betaltjänster verkar fungera någorlunda väl för de gode män och anhöriga som har god digital kompetens. Det finns tekniska skillnader i bankernas lösningar för internetbank, vilket innebär en viss tröskel för de användare som stödjer flera huvudmän och som då behöver navigera i olika system.

Digital kompetens hos äldre återkommer som en utmaning vid flera av intervjuerna med gode män. Det handlar dels om de gode männens egen förmåga att hantera e-tjänster och digitala betaltjänster och dels om huvudmännens egna digitala kompetens.

Utredarens bedömning är att det skulle underlätta gode mäns arbete och bankernas kontakter med gode män om det fanns ett nationellt digitalt register över gode män. Samt att det skulle underlätta för gode män om bankernas digitala betaltjänster vore mer lika i sin funktionalitet och kring användningen av BankID för inloggning.

Situationen för anhöriga visar på en något annan bild där man oftare inte ser tekniken som något hinder. Det kan här vara så att anhöriga endast använder enstaka betaltjänster som betalning av räkningar via internetbanken och att ta ut kontanter via kort. Det kan även vara så att de endast behöver lära sig hur en specifik internetbank fungerar istället för att behöva lära sig flera olika system.

Vad gäller situationen för förvaltare, gode män och anhöriga beskriver länsstyrelserna i sina bevakningsrapporter fler utmaningar än vad som framgår i studien. Länsstyrelsen i Örebro uppmärksammar problem för gode män som i vissa fall inte får tillgång till de tjänster som krävs för att de ska kunna hjälpa sina huvudmän med bankärenden. Länsstyrelserna bedömer att situationen för andra ledets användare behöver undersökas närmare, exempelvis genom en fördjupad kartläggning över vilka banktjänster som

finns tillgängliga för personer som hjälper andra. Detta planeras att genomföras under kommande år.

Situationen för bibliotekspersonal

Utredaren konstaterar att biblioteken är en mötesplats för många medborgare där man kan få råd och handfast hjälp med bland annat digitala betaltjänster. Det är många människor som vänder sig till biblioteken för att få hjälp med användningen av digitala e-tjänster och digitala betaltjänster. Bibliotekens stöd varierar från kommun till kommun och någon gemensam avgränsning av vilka tjänster som de kan hjälpa till med verkar saknas. Detta gör att vissa bibliotek hjälper besökarna med sådant som går över gränsen för verksamhetens fortbildande insats. Det kan till exempel röra sig om att man loggar in på bankkontot åt besökaren och att man även betalar vissa räkningar via besökarens internetbank. I vissa fall verkar det som om besökarna inte själva vill använda, eller inte förstår, de digitala tjänsterna och därför överlåter det till personalen på biblioteken. En mer rimlig lösning är att deras bank hjälper dem att förstå hur man använder sin internetbank och hur ett BankID fungerar. Många olika verksamheter inklusive olika banker hänvisar till biblioteken när det gäller att få rådgivning och stöd kring det digitala. Här behöver dialogen mellan biblioteken och bankerna fortsätta att utvecklas. Det behövs till exempel gemensamma informationsinsatser kring bankernas digitala betaltjänster.

Utredarens bedömning är att det behövs nationella riktlinjer för vad bibliotekspersonalen kan hjälpa medborgare med när det gäller digitala betaltjänster. Bankerna har en viktig del i kommunikationen kring hur digitala betaltjänster fungerar och deras roll behöver förtydligas i det fortsatta arbetet med grundläggande betaltjänster enligt utredaren.

”Kan man inte tekniken i dag så hamnar man utanför samhället. Det här ingår i bibliotekens demokratiuppdrag.”

Ur Länsstyrelsen i Södermanlands läns bevakningsrapport 2018

Betaltjänstsituationen för företag och föreningar

Vad gäller företag så är det liksom tidigare år främst de kontantintensiva företagen som upplever problem med insättning av dagskassor och tillgång till växelkassa. Det är avstånden och avgifterna som är problemen, inte tjänsterna i sig. Länsstyrelsen i Uppsala län beskriver att många av länets näringslivsutvecklare vittnar om att företag har svårt att bli av med dagskassan. Företagen upplever en frustration över att det är både dyrt och svårt att hantera kontanter.

Länsstyrelsen i Stockholms län bedömer att det finns stor problematik med dagskassahantering i Stockholms skärgård. Det är svårt att åka fram och tillbaka till fastlandet, båtturen är sällan anpassade för att ta sig till fastlandet utan för att besökare ska kunna ta sig ut till öarna. Ofta kan ett bankärende ta en hel arbetsdag och ibland innebära övernattnings på fastlandet. De senaste sex åren har dagskassor hämtats på omkring ett 20-tal öar genom Länsstyrelsens upphandling under sommarens högsäsong, då cirka 80 procent av årets transaktioner sker. Övrig tid får företagare själva ombesörja dagskassahanteringen, något som är mycket problematiskt då bankerna i länet årligen lägger ner kontor, alternativt slutar med kontanthantering. Det kan även krävas att företagaren besöker två olika bankkontor, ett för att sätta in sin dagskassa och ett för att hämta ut sin växelkassa. Kontoren ligger då flera mil ifrån varandra.



Foto: Camilla Zilo

”Om ett företag vill sätta in 500 kronor i kontanter så kostar det 550 kronor för en insättning – det är inte rimligt och gör att många vill hantera så lite kontanter som möjligt.”

Citat från en näringslivsutvecklare, Länsstyrelsen i Uppsala läns
bevakningsrapport 2018

I fjol genomfördes en fördjupningsstudie²⁶ på uppdrag av Länsstyrelsen i Dalarnas län kring hur nedläggningen av lokala bankkontor påverkar de lokala förutsättningarna för företag och föreningar. I undersökningen framkom att såväl flera av de intervjuade företagarna som nationella aktörer framhöll risken för försämrade kreditmöjligheter för företag i lands- och glesbygd som en följd av att kreditprövningen sker allt längre bort från den ort där företaget är etablerat.

Bekymmersamt för besöksnäringen

Flera länsstyrelser framhåller situationen för företag verksamma inom besöksnäringen som bekymmersam. Exempelvis turister från Tyskland och Storbritannien vill helst inte använda kort som betalningsmedel, antingen på grund av integritetsskäl, höga avgifter för utlandsbetalningar eller vanor. Ytterligare ett problem är att inte alla utländska kort accepteras av alla terminaler beroende på vilket avtal de har med aktuell bank. Att som företag kunna upprätthålla en bra servicenivå gentemot sina kunder genom att ta emot kontanter kan innebära praktiska problem vad gäller förvaring av kontanter, växelkassa och olika valutor.

Länsstyrelsen i Norrbottens län beskriver i sin bevakningsrapport situationen för besöksnäringen som är på stark frammarsch i länet och har sitt fäste på landsbygden och i glesbygden. Besökare från andra länder förväntar sig ofta att kunna betala med kontanter och ofta uppmanas turister också att förse sig med kontanter eftersom den trådlösa tekniken för betalningar är otillförlitlig på landsbygden. Problem uppstår då kontanter inte finns tillgängliga och det finns företag som inte längre accepterar kontanter som betalningsmedel.

Föreningars situation problematisk

Länsstyrelserna lyfte i förra årets rapport betaltjänstsituationen för föreningar som den mest problematiska. Detsamma gäller i år då 14 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredsställande. Liksom tidigare är den sammantagna bedömningen att föreningar upplever samma betaltjänstproblem som företag, men att de blir mer sårbara på grund av knappa resurser.

Användningen av ny teknik, till exempel Swish, har ökat och även underlättat situationen på vissa sätt för föreningar. Det som återkommer i kontakterna är dock att avgifterna för Swish upplevs som betungande. Kostnaden för tjänsten gör att de vanligtvis små marginalerna, från exempelvis anordnade lotterier och fikaförsäljning, blir ännu mindre. Vissa föreningar har höjt priserna för att täcka kostnaderna, alternativt valt att ha

²⁶ Ola Granholm och Mathias Bergqvist, 2017, Effekter för företag och föreningar av banknedläggning i gles- och landsbygd, en fördjupningsstudie.

ett minimibelopp vid betalningar. Att ideella föreningar ska jämföras med ett företag vad gäller betaltjänster uppfattas av många som felaktigt.

Samtidigt kan föreningar inte helt frånga kontanter utan måste ofta erbjuda parallella system. I likhet med vad länsstyrelserna har lyft vid tidigare rapporteringar så har de problem när det gäller hanteringen av kontanter, till exempel med insättning av dagskassor och tillgång till växel. Man hittar ofta lösningar genom medlemmarnas engagemang och kreativitet och ofta nyttjas lokala lösningar för att cirkulera kontanter. En erfarenhet är dock att föreningar på grund av svårigheter att deponera dagskassor fått det svårare att rekrytera kassörer.

Även i tätorter kan situationen för föreningar vara problematisk på grund av höga kostnader för deponi och serviceboxar som inte fungerar eller inte tar emot mynt. Länsstyrelsen i Östergötlands län framhåller att problemen för föreningar att deponera sin kassa är förhållandevis likvärdiga över hela länet. Problemet som föreningarna upplever är att kostnaderna för att deponera dagskassan blir för stora i förhållande till det belopp man deponerar. Detta innebär att man får lösa hanteringen av dagskassan på andra sätt. Det finns alltså ingen landsbygdproblematik kopplat till detta framhåller länsstyrelsen.

Länsstyrelsernas insatser

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

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

Organisation av arbetet

Samtliga länsstyrelser har uppdrag att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och vid behov ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsen i Dalarnas län har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppdraget²⁷. Stödfunktionens uppgifter innebär att:

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

Stödfunktionens arbete sker i nära samarbete med övriga länsstyrelser och Post- och telestyrelsen (PTS). Stödsamordnarna har regelbundna avstämningsmöten med PTS för att bland annat diskutera aktuella frågeställningar samt gemensamma aktiviteter och projekt. Ledningen vid

²⁷ Förordning 2007:825 § 64, Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende länsstyrelserna.

Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för styrningen av stödfunktionen. Avstämningar sker vid behov vid länsrådsgruppens möten.

En stödgrupp är knuten till stödfunktionen. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis genom konferenser, arbetsgrupper, och andra aktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med årsrapporten. Stödgruppen består av deltagare från sju länsstyrelser. I stödgruppen för 2018 ingår länsstyrelserna i Värmland, Östergötland, Örebro, Kronoberg, Västerbotten (t.o.m. augusti 2018), Södermanland, Västra Götaland samt Stockholms län (fr.o.m. oktober 2018). Länsstyrelsen i Örebro län har under året ansvarat för den nationella nyhetsbevakningen.

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

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

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

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Länsstyrelserna har sett ett behov av att ytterligare vidareutveckla arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser för att kunna möta den snabba utvecklingen på betaltjänstmarknaden och de konsekvenser den skapar. Länsstyrelserna har fem identifierade utvecklingsområden för ett fördjupat arbete framöver. Två av dessa insatser, *Pipos serviceanalys* och *Förordning och föreskrifter*, har funnits sedan tidigare och fortsatt sitt arbete under året. Övriga tre insatser, *Informationsinsatser*, *Betaltjänstlösningar och teknik* och *Digitala hjälpmedel* påbörjade sitt arbete under 2017.

Samtliga arbetsgrupper har bedrivit arbete under 2018 och planerar att fortsätta under det kommande året.

Pipos serviceanalys

Gruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket. Nya versioner och funktioner i kartdatabasen har testats av arbetsgruppen. Arbetsgruppen har bland annat arbetat med framtagande av utbildningsmaterial till webinarier, vilka har hållits för personer på länsstyrelserna ansvariga för grundläggande betaltjänster. Vidare har arbete bedrivits tillsammans med Tillväxtverket och Post- och telestyrelsen om definitioner av de servicetyper och serviceformer inom grundläggande betaltjänster som ska användas i kartdatabasen. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Östergötland (gruppleddare), Västra Götaland, Stockholm och Dalarna.

Förordning och föreskrifter

Gruppen har under året löpande fångat upp frågeställningar som har bäring på behov av förändring av förordning och/eller föreskrift. Exempelvis har behovet av att vidga kretsen för vilka som får ta emot betaltjänststöd uppmärksamats, vilket också utmynnade i ett förslag i Riksbankskommitténs delbetänkande. En omarbetning av dokumentet *Råd & tips vid handläggning av betaltjänststöd* har genomförts. Dokumentet är tänkt som en vägledning för handläggarna vid bedömning av ansökningar. Under året har också en översyn av befintliga mallar initierats och man har utrett behovet av att ta fram ytterligare sådana. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Dalarna (gruppleddare), Jämtland, Gävleborg och Kronoberg.

Informationsinsatser

Gruppen arbetar med att det ska finnas relevant information om betaltjänster riktad till länsstyrelsernas målgrupper och till aktörer som hjälper andra att utföra betaltjänster. Som ett led i detta arbete utför nu PTS, på uppdrag av arbetsgruppen, en upphandling av en konsult som ska se över behovet av information med mera. Gruppen ska ta fram information som kan användas gemensamt av alla länsstyrelser och andra aktörer med koppling till betaltjänster. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Örebro (gruppleddare), Skåne, Västra Götaland, Dalarna samt en representant från PTS.

Betaltjänstlösningar och teknik

Gruppen har under året uppdaterat en matris över tillgängliga betaltjänstlösningar. Matrisen presenterar vilka alternativ som finns för olika betaltjänster som exempelvis ombudslösning/betalningsförmedling, kontantuttag och deponerings/värdetransporttjänster. Nya mobila betaltjänster presenteras också. Grundtanken är att matrisen ska ge ett stöd till länen i vilka betaltjänstlösningar som finns och hur dessa fungerar.

Under våren gjorde arbetsgruppen en studieresa till Finland. Syftet var att se hur Finland arbetar med grundläggande betaltjänster. Ett av studiebesöken var hos Nordea och syftet var att lära oss mer om deras Fin-tech lösning utifrån EU:s nya betaltjänstdirektiv PSD2. Studiebesök gjordes även hos

Tieto – som står bakom Siirto – Finlands motsvarighet till Swish. Även Finlands centralbank besöktes. Sammanfattningsvis kan sägas att digitala betalningar är på frammarsch även i Finland och kontantanvändningen minskar. En stor skillnad länderna emellan är att i Finland finns inget regeringsuppdrag att bevaka utvecklingen av grundläggande betaltjänster. Finlands finansinspektion har dock ett uppdrag att ta in nationell statistik från konsumenter. I Finland finns inget stöd till betaltjänstombud.

Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Södermanland (tf. gruppledare) Västerbotten och Västra Götaland. I gruppen medverkar också en representant från PTS.

Digitala hjälpmedel

Gruppen har under året arbetat med att ta fram en lättöverskådlig sammanställning av vilka olika digitala hjälpmedel som finns på marknaden idag. Med hjälp av en tillgänglighetskonsult har en matris med de olika digitala hjälpmedel som finns och går att få tag på utan större svårigheter tagits fram. Arbetsgruppen består av representanter från länsstyrelserna i Skåne (gruppledare), Örebro, Värmland och Dalarna.

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av medel från PTS finansiera lösningar på de orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att ge stöd till betaltjänstombud. Vad ombudet erbjuder för tjänster varierar och bedöms från fall till fall utifrån en analys av behovet i området och i dialog med den tilltänkta tillhandahållaren. Vissa tillhandahåller både kontantuttag, betalningsförmedling och möjlighet för företag och föreningar att sätta in dagskassor. Andra erbjuder insättning av dagskassor och möjlighet till kontantuttag genom så kallade recyclingmaskiner där kontanterna cirkuleras mellan insättning och uttag. I andra fall består insatsen endast av en uttagsautomat.

I dagsläget finns det 38 betaltjänstombud i hela landet. Länsstyrelsernas arbete med att inrätta betaltjänstombud har under den senare delen av 2017 och under 2018 påverkats av en osäkerhet kring marknadsaktörers representation på gles- och landsbygder. Detta har gjort



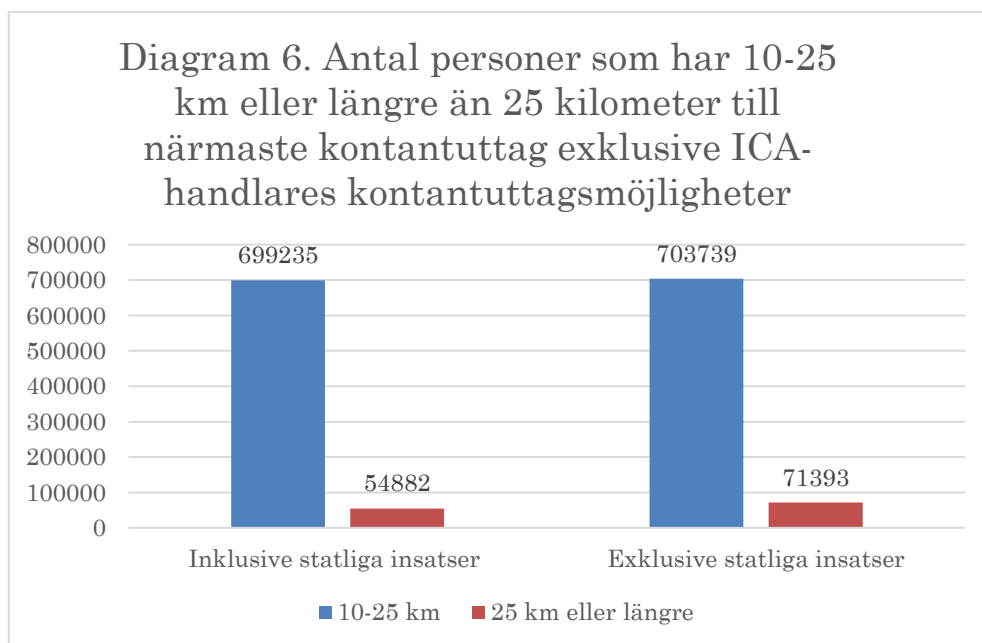
Foto: Christoffer Ahlgren

att inte lika många betaltjänstombud som beräknat har tillkommit under året.

I Norrbotten finns sex betaltjänstombud och i Västerbotten fem stycken. Fyra betaltjänstombud vardera finns i Kronoberg och Gävleborg. I Dalarna, Jämtland och Västra Götaland finns tre betaltjänstombud i respektive län. I Värmland, Västernorrland, Gotland och Östergötland finns två betaltjänstombud vardera och i Kalmar och Södermanland finns det ett. I Stockholm har en upphandling genomförts avseende värdetransporter. Samtidigt som nya betaltjänstombud har fått stöd under året har några betaltjänstombudslösningar inte fått förlängt stöd. Detta beror till exempel på att behov inte har bedömts finnas på orten eller på att lösningen har bedömts för kostsam i förhållande till användningsgrad.

Arbetet med att inrätta ombud på orter där behov finns pågår kontinuerligt. Samtidigt kan vi konstatera att det i vissa fall visat sig vara svårt att få till stånd lösningar, även i områden där de efterfrågas. En av de främsta anledningarna bedöms av länsstyrelserna vara att en del potentiella tillhandahållare är tveksamma till att ta på sig rollen som betaltjänstombud. Detta både på grund av säkerhetsaspekten och den ökade arbetsbördan. Det statliga stöd som finns idag erbjuder endast kostnadstäckning för de utgifter ombuden har i samband med ombudslösningen. För att öka intresset för att tillhandahålla tjänsten kan en kompensation för den samhällsnyttiga tjänst som ombudet utför övervägas, till exempel för de mindre lanthandlarna.

Vad gäller tillgängligheten till kontantuttag ser vi i tabellen nedan att idag har knappt 700 000 personer 10–25 kilometer och omkring 55 000 personer har 25 kilometer eller längre till närmsta kontantuttagsmöjlighet (exklusive ICA-butiker). Vi ser även att länsstyrelsernas stödinsatser förbättrar tillgängligheten. Totalt i hela landet skulle cirka 16 500 fler personer få 25 kilometer eller längre till närmsta kontantuttagsmöjlighet utan det statliga stödet till betaltjänstombuden. Drygt 4 500 fler skulle få mellan 10–25 kilometer längre (exklusive ICA-butiker). Med tanke på att dessa ombud främst finns i glest befolkade områden är det jämförelsevis många människor som får bättre tillgång till grundläggande betaltjänster genom insatserna.



Källa: Pupos, Tillväxtverket

Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Länsstyrelserna har initierat och genomfört en rad regionala utvecklingsinsatser under 2018. Det rör sig framförallt om informationsinsatser, mässor/konferenser och utvecklingsprojekt. Några exempel anges nedan. Mer om länsstyrelsernas regionala utvecklingsinsatser går att läsa om i respektive länsstyrelses bevakningsrapport i bilaga 1.

- Länsstyrelserna i Blekinge, Kalmar, Södermanlands län och på Gotland (Kustlänsgruppen) har under året utvecklat ett utbildningsmaterial med fokus på digitala betalningar. Utbildningen varvar teori med praktik och kursdeltagarna får bland annat lära sig BankID, internetbanken, Swish och att betala med mobilen. Ett utbildningsföretag kommer att genomföra utbildningarna under 2018 och 2019.
- Länsstyrelsen i Dalarnas län är under hösten 2018 medarrangör till en stor konferens om digital delaktighet som syftar till att lyfta medvetenheten om problematiken och tydliggöra behoven av insatser. Huvudarrangör är Länsbiblioteket.
- Länsstyrelsen i Jämtlands län har under året genomfört ett dialogmöte med betaltjänstaktörer samt politiker och tjänstemän från kommunerna. I Jämtland har även fyra av länets fem banker genomfört ett gemensamt dialogmöte med en arbetsgrupp för integration från den offentliga sektorn. Detta i syfte att beskriva utmaningarna och de möjligheter som de bägge sidornas vardag ger.

- Länsstyrelsen i Jönköpings län har tillsammans med Region Jönköpings län arrangerat en regional servicekonferens i början av 2018 där grundläggande service, däribland betaltjänster, varit i fokus.
- Länsstyrelsen i Kronobergs län genomför en särskild insats som innebär en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken.
- I december 2018 anordnar Region Norrbotten och Länsstyrelsen i Norrbottens län en gemensam konferens på temat digital delaktighet. Målgruppen är kommunala och regionala tjänstemän. Konferensen ska aktualisera frågan och väcka tankar på hur den digitala klyftan i praktiken kan överbryggas. Det finns även planer på att delta i ett utbildningsprojekt i digitala verktyg riktat till äldre i glesbygd, tillsammans med Region Norrbotten och ett lokalt medieföretag.
- Länsstyrelsen i Skånes län har under året besökt 32 av 33 av länets kommuner för att diskutera tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen har en samverkansgrupp där de flesta handikapporganisationer finns representerade. Vidare har länsstyrelsen även genomfört dialogmöte med bank, företag och föreningar i nordöstra Skåne för att hitta lösningar på bättre tillgänglighet.
- För att möta nyanländas behov har Länsstyrelsen i Södermanlands län inlett ett samarbete med Länsstyrelsen i Örebro län som i flera år genomfört betaltjänstutbildningar på andra språk. Två utbildningar på arabiska kommer genomföras i Katrineholm respektive Eskilstuna i november 2018. Länsstyrelsen har även under året deltagit på flera arrangemang med koppling till betaltjänstfrågan, exempelvis Senormässor i Katrineholm och Eskilstuna.
- Länsstyrelsen i Värmlands län har, i samarbete med Länsstyrelsen i Örebro län, genomfört utbildningsinsatser i kommuner som har behov av att på arabiska samt lätt svenska få information om hur det svenska betalningssystemet fungerar. Under året har ett nytt projekt Tillgänglig Digitalt startats upp tillsammans med Region Värmland. Projektet syftar till att minska det digitala utanförskapet och länsstyrelsen finansierar utbildningsinsatser vad gäller digital utbildning inom grundläggande betaltjänster. Ett annat av Region Värmlands projekt som Länsstyrelsen är delaktig i är "Digitalt först", där biblioteksutveckling är i fokus för att bli en digital arena för länets medborgare.
- Länsstyrelsen i Västerbottens län har under året genomfört en utbildningsinsats, "Lär dig att sköta dina bankärenden digitalt" i Tärnaby tillsammans med representanter från region Västerbotten (e-rum) och Swedbank. Insatsen var inriktad på att ge stöd och lära deltagarna mer om digitala tjänster såsom användande av internetbank och BankID. Flertalet av de som deltog var pensionärer. Vidare har Länsstyrelsen genomfört ett dialogmöte där sju betaltjänstaktörer; Loomis, CD-sys, Clear On, Landshypotek, Handelsbanken, Swedbank och Bankomat träffade representanter från det regionala partnerskapet samt kommunpolitiker.

- Länsstyrelsen i Västra Götalands län har under året samarbetat med Västra Götalandsregionen (VGR) genom projektet ”Hållbara platser”. Genom detta projekt har Länsstyrelsen kunnat förmedla information om betaltjänster och möjlighet till stöd till alla orter som ingår i projektet. Länsstyrelsen har genomfört ett dialogmöte med Synskadades Riksförbund i Skaraborg, medverkat på två seniormässor och ett flertal marknader. I samverkan med Kungälv kommun och Länsstyrelsen i Örebro län genomfördes en mäsas för ökad digital delaktighet, främst med inriktning på prioriterade målgrupper.
- Länsstyrelsen i Örebro län har arrangerat minimässor med fokus på betalningar och digitala lösningar samt medverkat vid flera andra mässor i länet. Länsstyrelsen har också genomfört uppsökande verksamhet för att öka den digitala delaktigheten. I det arbetet har ett antal seniorkollon där äldre personer som upplevde sig ensamma deltagit. I det uppsökande arbetet har även ett antal 65+ och 70+ boenden besökts tillsammans med utbildningsaktörer. På det viset har personer som många gånger inte kan eller vill ta sig till mässor, bibliotek eller likande nåtts med information om betaltjänster. Under året har Länsstyrelsen också drivit tre projekt med koppling till betaltjänster bland annat ett projekt som riktar sig främst till utbildare för nyanlända och asylsökande.
- Länsstyrelsen i Östergötlands län driver ett projekt bestående av utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt. Målgruppen är personer med funktionsnedsättning. Projektet drivs tillsammans med Funktionsrätt Östergötland. Vidare samverkar Länsstyrelsen med Regionbiblioteket Östergötland för att inkludera utbildning om betaltjänster i den utökad samhällsinformation för nyanlända invandrare som regionbiblioteket genomför. Informationsmaterial kring betaltjänster som tidigare har översatts till ett flertal språk kommer att uppdateras.

Framtida utveckling

Den ökade användningen av digitala betaltjänster och den minskade användningen av kontanter förändrar situationen på betaltjänstmarknaden. I dagsläget är det svårt att utföra betaltjänster utan att använda digitala tjänster såsom kort och internetbank. Detta på grund av att allt färre ställen erbjuder möjlighet att ta ut kontanter och betala räkningar kontant över disk.

Den ökade digitaliseringen leder till nya frågor, både på individ- och samhällsnivå. Det handlar exempelvis om digital delaktighet, säkerhet och krisberedskap, men även om vikten av väl fungerande digital infrastruktur i hela landet, såväl för individer som för företag och föreningar. En väl fungerande internetuppkoppling är en förutsättning för att digitala betaltjänstlösningar ska fungera på ett tillfredsställande sätt. Därför anser vi att det är viktigt att resurser prioriteras för en fortsatt utbyggnad. Kommande bredbandsstöd behöver även fånga upp den glesare landsbygden.

Länsstyrelserna ser att det finns ett stort behov av informationsinsatser kopplat till digital delaktighet. I takt med att allt mer sköts digitalt är det också fler som behöver hjälp med detta. Insatser görs för att öka den digitala delaktigheten, både av länsstyrelserna och andra aktörer, men vi anser att detta behöver utvecklas ytterligare.

Vi ser även ett behov av att det utvecklas digitala betaltjänster som är enkla att använda och anpassade efter olika behov, detta för att så många som möjligt ska kunna vara digitalt delaktiga. Förhoppningen är att EU:s andra betaltjänstdirektiv (PSD2) möjliggör framväxten av betaltjänstlösningar som är anpassade för olika behov.

Att alla kan betala och sköta sina betaltjänster är viktigt ur ett samhällsperspektiv. Likaså att betaltjänstsystemet är stabilt vid en eventuell kris. Våren 2018 träffade en majoritet av länsstyrelserna forskare från Högskolan i Skövde för att diskutera betaltjänstsituationen vid en eventuell kris samt ta del av deras simuleringsmiljö för störningar i betalningssystemet.²⁸ Flera länsstyrelser har även fortsatt ett samarbete med projektet på regional nivå. Hur betaltransaktioner kan utföras och hur betalningssystemet påverkas vid en eventuell kris är viktiga frågor att ta med i den fortsatta krisberedskapsplaneringen.

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

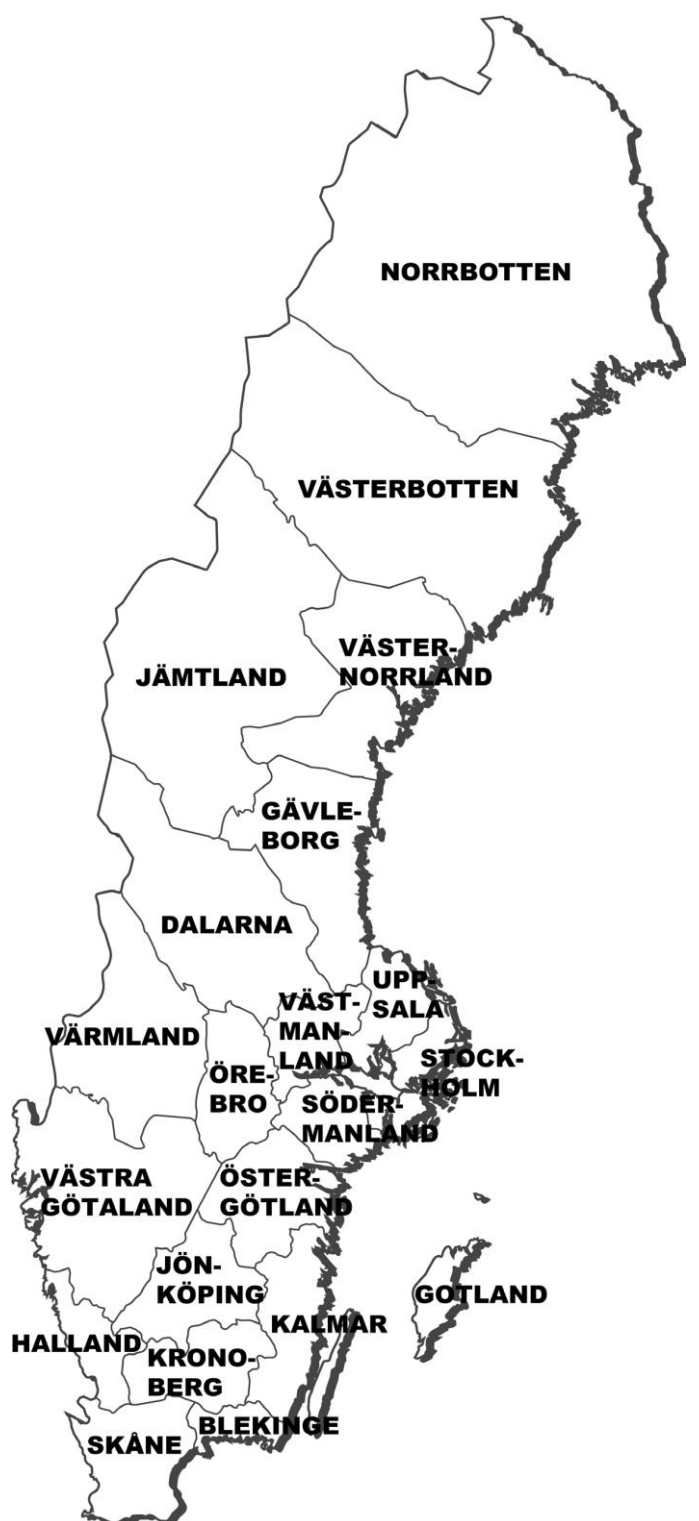
²⁸ Projektet Creating collaborative resilience awareness, analysis and action for the finance, food and fuel system in interactive games, (CCRAAAFFFTING).

kontantinfrastuktur som digitala lösningar. Därför ser länsstyrelserna att det behövs insatser inom båda områdena.

Länsstyrelserna ser i huvudsak positivt på de förslag som den parlamentariska riksbankskommittén lämnar i delbetänkandet SOU 2018:42 *Tryggad tillgång till kontanter*, och instämmer i bedömningen att åtgärder inom området brådskar. För att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster de närmsta åren bör den fortsatta utvecklingen av tillgången till kontanttjänster ske under kontrollerade former så att allmänhetens och samhällets behov av kontanter tillgodoses.

Slutligen bedömer länsstyrelserna att det inom betaltjänstområdet finns ett behov av samverkan på alla nivåer i samhället och att den snabba utvecklingen inom området gör det allt viktigare. Detta både vad gäller digital delaktighet och krisberedskap kopplat till betaltjänster samt för att så länge som det finns behov, upprätthålla en fungerande kontantinfrastuktur.

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2018





LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna tillgodoses för huvuddelen av länets invånare och andra aktörer. Det finns dock fortfarande många privatpersoner, föreningar och företag som upplever vissa eller mycket stora besvär relaterade till betaltjänster. Det kan här röra sig om att inte kunna hantera olika digitala funktioner, problem med att hantera växelkassor eller avsaknad av bra nätkapacitet.

Som litet län är det i Blekinge relativt korta avstånd till all sorts service, var man än befinner sig. Avstånden i sig behöver dock inte betyda någonting om andra omständigheter råder, t ex sämre kommunikationer eller om en funktions-nedsättning finns som försvårar tillgängligheten. Geografiskt sätt är tillgången till betaltjänstservice som t ex kontantuttag och dagskassahantering, bäst i den mer tätbefolkade södra delen av länet och sämst i norr. Utbyggnaden av den digitala infrastrukturen följer detta mönster.

Tillgång till grundläggande betaltjänster bedöms i stort inte ha förändrats sedan föregående år.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts via ett antal intervjuer, främst med representanter för olika pensionärsföreningar, föreningar för personer med funktionsnedsättning och med privatpersoner. Omvärldsbevakning av media har skett löpande.

Tillväxtverkets analysverktyg Pipo har använts för att få en bild av länets betaltjänststruktur och för att statistiskt beskriva förhållandena.

Under året har regelbundna möten ägt rum mellan Länsstyrelserna i Blekinge, Kalmar, Södermanland och på Gotland. Aktuella frågor inom

området har diskuterats, likväl som pågående utvecklingsprojekt. Det har också planerats för ett länsgemensamt projekt.

Betaltjänstsituationen i länet

Det digitala samhället underlättar människors liv på många olika sätt. Det finns dock en annan sida av utvecklingen som bör belysas. Under årets bevaknings-arbete dök ofta synpunkter upp om en ökad digital klyfta i samhället. Många menar att det är allt svårare för personer som inte har tillgång till dator, smartphone, internet eller e-legitimation, eller inte kan eller vill hantera detta, att känna delaktighet i samhället. Allt fler tjänster, privata och samhälleliga, kräver digital kunskap.

Vid samtal med personer från olika pensionärsföreningar framkommer det att även om de använder mindre kontanter idag så önskar samtliga tillfrågade ha kvar kontanterna. Och detta som ett fullgott betalningsalternativ, d v s kontanter ska kunna användas precis överallt. Det framförs synpunkter på de nya myntens utformning, att det är svårt att skilja valörerna åt. Då myntbytet nyligen genomförts kan detta delvis vara ett övergående problem.

Betalning via mobilen blir allt vanligare, även hos de äldre. En del anser touchfunktionerna vara något svårhanterbara, men detta kan vara en anpassningsfråga. Även användandet av internetbank för betalningar ökar. Många betalar dock fortfarande sina räkningar via giro, vilket fungerar alldeles utmärkt.

Det finns hos många äldre ett intresse av att lära mer om samhällets digitala möjligheter. Många pensionärsföreningar har eller har haft utbildningar i datoranvändning eller om mobiltelefoner, vilket har uppskattats. Ibland har det dock varit svårt att genomföra utbildningar, till exempel om mobiler, på grund av den variation av modeller som finns.

Det finns kommunala initiativ som vill bidra med IT-kunskap till de äldre. Till exempel arrangerar Karlskrona kommun IT-caféverksamhet i tätorter och på landsbygden. Här visas bland annat hur man via nätet kan läsa sin sjukjournal eller hur BankID och Swish fungerar. Caféet är en del av verksamheten Mobil träffpunkt med uppgift att skapa nya mötesplatser och aktiviteter runt om i kommunen.

Vid kontakt med några mindre föreningar framförs vissa besvär med växelkassan vid olika evenemang. Många gånger finns dock ett bra samarbete med till exempel livsmedelsbutiken på orten som kan tillhandahålla växelkassa och ta emot den. Några butiker har dock svårare att just ta emot kontanterna. När det gäller insättning i insättningsautomater så upplever en del det som obehagligt att hantera pengar med folk runt omkring sig. Oftast är de då flera som hjälps åt. En del föreningar säger att behovet av växelkassa har minskat i takt med att andra betalningsalternativ utvecklats.

Många föreningar använder Swish för att ta betalt. Synpunkter finns om kostnaden per transaktion, att denna äter upp för mycket av förtjänsten. Det förekommer att föreningar sätter en undre kostnadsgräns för när detta betalningsalternativ får användas. Det berättas också om fördelarna, bland annat ställs mindre krav på tillgänglig växel samt det smidiga med betalningssättet.

Vid kontakt med föreningen DHR (delaktighet, handlingskraft, rörelsefrihet) framförs bland annat synpunkter på tillgängliga betalningsalternativ hos Blekingetrafikens färdtjänst. Det är i dag endast möjligt att betala med kontanter. Många vill betala med kort då det till exempel kan vara svårt som rullstolsburen att ta sig till en uttagsautomat eller butik för att få ut pengar. En lösning verkar dock vara på gång genom framtagande av en betalapp, vilken ju i sin tur kräver tillgång till en smartphone.

Det framförs också att det fortfarande finns mycket att göra för att anpassa fysiska miljöer till personer med funktionsnedsättning. Till exempel så är fortfarande många betalterminaler i butikerna för högt satta eller på annat sätt felaktigt belägna.

SFR (Synskadades Riksförbund) menar att det i dag finns många bra hjälpmedel för synskadade vid datorarbete som förstoringsprogram, talsynteser och punktdisplay. Det som upplevs vara mer svårbenämnt för en del är telefoner med touchfunktion. Det finns färre och färre modeller med vanliga knappar. Dock framförs samtidigt att det idag finns smartphones med bra talsynteser.

Under året har det uppmärksamats och debatterats i media om händelser som direkt eller indirekt berört betaltjänster. Nedan följer några exempel:

Folktandvården i Blekinge tar sedan 1 januari inte längre betalt med kontanter. De som ändå önskar detta hänvisas till Blekingesjukhusets centralkassa i Karlskrona eller Karlshamn. Det finns möjlighet att få faktura skickad.

För att bedriva effektiv verksamhet på landsbygden krävs snabb och säker kommunikation. Det finns en stor efterfrågan på fiber. Betalterminaler och mobiltelefoner har inte alltid fullgod mobiltäckning. Tillgång till bredband är en förutsättning för att kunna följa med den digitala utvecklingen med nya tjänster.

Det finns behov av en fungerande infrastruktur för sedlar och mynt, inte minst vid en krissituation. Vad händer om t ex elnätet slås ut?

Integriteten med att kunna använda kontanter och inte bli registrerad som vid elektroniska betalningar är viktig. Den självklara rätten att överallt kunna betala med kontanter då enlig lagt sedlar och mynt är giltiga betalmedel.

Det digitala utanförskapet. Det finns i Sverige 1.1 miljoner personer som aldrig eller sällan använder internet.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Blekinge är infrastrukturen för kontanthantering främst lokaliserad till södra delen av länet. Det finns ingen service för kontanthantering alls i norra delarna av kommunerna Sölvesborg, Karlshamn, Ronneby och Karlskrona. År 2018 finns det enligt Tillväxtverkets analysverktyg Pupos 51 serviceutförare för kontant-uttag i länet. Året innan fanns 56. Trenden har senaste åren varit nedåtgående. Kontanthantering avser här uttag av kontanter från uttagsautomat, över disk i bank eller hos betaltjänstombud.

Det finns bankkontor i länets fem kommuner och även bankkontor med bankkassa. Inga bankkontor har lagts ner under året. År 2018 finns det i länet 21 serviceutförare för dagskassehantering. Året innan fanns det 25. Precis som för kontanthanteringen finns ingen infrastruktur för dagskassa i länets norra del, förutom i Olofströms kommun. Dagskassehantering avser här insättning av dagskassa över disk, insättningsautomat eller servicebox.

Blekinge är ett ganska litet län, 11 mil från väster till öster och 4 mil från norr till söder. Om man studerar tillgängligheten till kontantuttag så ser man att ca 146 500 personer har mindre än 10 km körväg till närmsta kontantuttag, ca 12 500 personer mellan 10–15 km och ca 250 personer mellan 20–30 km. Ingen har längre än 30 km till kontantservice.

Det finns inga indikationer på att antalet aktörer inom t ex handeln minskat med kontanthantering i någon större omfattning.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt regeringens bredbandsmål ska 95 procent av landets alla hushåll och företag ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020. Detta mål överensstämmer med Blekinges mål.

PTS senaste mobiltäcknings- och bredbandskartläggning gjordes i oktober 2017. Den omfattar endast fast bredband, d v s bredband till en fast plats där folk arbetar och bor. Den visar för Blekinges del en täckning på 65,5 procent. Värden för länets fem kommuner är Karlskrona 72,9 procent, Ronneby 60,2 procent, Karlshamn 65,0 procent, Sölvesborg 46,4 procent och Olofström 65,9 procent. Värdet för riket är 78,4 procent. Nästa kartläggning presenteras i början av 2019.

Bredbandsutbyggnaden har främst genomförts i länets tätortsområden. För landsbygden har utbyggnadstakten varit betydligt lägre och fiberdragningen har under året varit relativt låg. Under nästa år beräknas dock utbyggnadstakten öka något.

Som ett sätt att stödja en ökad bredbandsutbyggnad driver Region Blekinge projektet ”Digitala Blekinge” som ska ta fram en strategi för digital

infrastruktur, etablera samverkan inom digitalisering och öka kunskapen om digitaliseringens effekter, möjligheter och hot.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelserna i Blekinge, Kalmar, Södermanland och på Gotland (Kustlänsgruppen) har under året arbetat fram ett utbildningsmaterial om grundläggande betaltjänster och digitala betalningslösningar. Materialet ska användas vid betaltjänstutbildning i de fyra länen. Utbildningen är upphandlad och kommer att påbörjas under hösten.

Utbildningen ska ge grundläggande kunskap om bland annat e-handel, BankID, Swish och QR-koder. Bakgrunden till projektet är vetskapen om att många människor inte har kunskap om den nya digitala tekniken och därför riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap.

Det finns i länet inga subventionerade ombudslösningar för betaltjänster. Inga signaler om behov eller önskemål om detta har framkommit under året.

Länsstyrelsen är som medfinansiär involverad i digitala utvecklingsprojekt som direkt eller indirekt har kopplingar till betaltjänster. Via Landsbygdsprogrammet har en fortsatt stödgivning till fiberutbyggnad skett. Totalt sökt stödbelopp har vida överskridit tillgängliga medel.

Projektet FABS, fiber åt alla i Skåne och Blekinge, har fortsatt under året. Projektet stödjer på olika sätt kommunernas arbete med bredbandsutbyggnaden. Inom projektet genomförs bland annat informationsinsatser för att stärka intresset för fiberanslutningar och att visa på samhällsnyttan med en digitalisering.

Tioprojektet, som avslutas under året, arbetar med ”vita fläckar” i länet för att möjliggöra bättre och snabbare bredbandsuppkoppling där. Projektet försöker öka intresset för bredband samt identifiera tekniker som ska användas för att kunna genomföra en utbyggnad i dessa områden.

Med början av nästa år kommer ansvaret för det regionala serviceprogrammet, RSP, finnas hos Region Blekinge. Grundläggande betaltjänster ingår idag som en del i programmet. Inom ramen för programmet finns sedan flera år ett samarbete mellan Länsstyrelsen, länets kommuner, Region Blekinge och Länsbygderådet. Detta samarbete kommer att fortsätta.

För närvarande planerar Länsstyrelsen och Region Blekinge för ett projekt med inriktningen att förbättra möjligheterna att verka, bo och vistas i gles- och landsbygd. Detta genom att på olika sätt utveckla den lokala servicen. Tillgängliga betaltjänster är en del av god service. Vidare diskuterar Länsstyrelsen och Länsbygderådet ett projekt som handlar om utveckling av lokala servicepunkter i länet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den digitala utvecklingen kommer att fortsätta. Detta kommer att ställa krav på samhället att genom olika insatser bidra till att så många som möjligt undviker att hamna i ett digitalt utanförskap. Information och utbildningsinsatser till olika målgrupper, om bland annat digitala betaltjänstlösningar, kommer att bli viktiga.

Användningen av kontanter kommer att minska, om än kanske i långsammare takt. Många verksamheter kommer att övergå till att bli helt kontantfria.

Behovet av snabb och säker kommunikation kommer att driva på utbyggnaden av fiber på landsbygden och därmed öka attraktionen att bo och bedriva verksamhet där.

Det är viktigt att en fortsatt bevakning av de grundläggande betaltjänsterna görs och att det vid behov finns möjlighet att genomföra olika utvecklingsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till de kontantbaserade grundläggande betaltjänsterna har minskat ytterligare under året. Samtidigt har även efterfrågan på dessa tjänster minskat när det digitala utbudet av olika betaltjänster ökat. I dagsläget är därför bedömningen att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för de flesta privatpersoner, föreningar och företag i större delen av Dalarnas län.

Under året som gått har det digitala serviceutbudet och tillgången till detta fortsatt att öka, vilket inneburit ökat utbud av tjänster för dem som kan och vill använda digitala lösningar (genom till exempel mobilanslutna betalningsalternativ). Förutsatt att den digitala infrastrukturen finns utbyggd med tillräcklig täckning och kapacitet kan den digitala utvecklingen innebära förbättrad tillgång till betaltjänster på länets lands- och glesbygder för dem som kan och vill använda den nya tekniken.

När det gäller de delar av Dalarnas län där den grundläggande digitala infrastrukturen saknas eller är otillräcklig fungerar inte de digitala lösningarna tillfredsställande som alternativ till kontanter. Dessvärre är det i dessa områden även brister i tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Tillgången är således dålig för såväl kontanter som digitala alternativ.

För de människor som av olika skäl inte kan eller vill använda de digitala lösningarna innebär den minskande tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och de minskande möjligheterna att använda kontanter ökade svårigheter och ett digitalt utanförskap. Problematiken finns numera i hela länet, även i större tätorter, men den gäller särskilt i glest befolkade områden och små orter och för grupperna äldre, funktionsnedsatta, och asylsökande/nyanlända.

I och med de nya digitala betaltjänstlösningar som tillkommit de senaste åren, framförallt Swish, och utvecklingen av internetbankerna, nya kortlösningar med mera, så har karaktären på betaltjänstområdet och -

frågan förändrats. En allt större andel av befolkningen använder i stort sett inte längre kontanter. Kontanter har för många blivit en ickefråga, så länge tekniken fungerar.

Den ökade digitaliseringen i samhället innebär möjligheter, men också svårigheter vilka ibland innebär att människor hamnar i, eller möjligen väljer att vara i, ett digitalt utanförskap. Utvecklingen medför nya utmaningar för arbetet med grundläggande betaltjänster i att möta olika gruppers behov. Den grundläggande frågan huruvida det ska fortsätta att finnas ett analogt alternativ för dem som så önskar det är fortfarande obesvarad.

Tabell över människors relation till användning av digitala betaltjänstlösningar.

	Vill	Vill inte
Kan	Den majoritet av befolkningen som idag ligger bakom de förändrade betaltjänstbeteenden som vi idag tydligt kan mäta	De som av olika skäl, exempelvis integritet, väljer att (försöka) avstå från de digitala lösningarna och hellre använder kontanter, trots, eller kanske på grund av, att de kan och förstår tekniken
Kan inte	De som skulle vilja använda den nya digitala tekniken, men av olika skäl inte har tillgång till den (på grund av ekonomiska, kompetensmässiga, 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, etcetera.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Grunden för att följa den översiktliga bilden av situationen i länet har varit det GIS-baserade verktyget Pupos Serviceanalys. Med hjälp av detta verktyg har det varit möjligt att få en snabb, objektiv och överskådlig bild av tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för olika geografiska områden. Pupos Serviceanalys ger goda möjligheter till bedömningar av hur tillgängligheten skulle påverkas av potentiella neddragningar eller nyetableringar av serviceställen. Den nya programversionen av Pupos Serviceanalys med breddad bevakning av fler servicetyper öppnar upp för att arbeta med ett helhetsperspektiv på kommersiell service, exempelvis i samverkan med de regionala serviceprogrammen.

En del i bevakningsarbetet har också varit kontakter med olika nätverk i länet, framförallt kring servicefrågor och landsbygdsutveckling. Signaler om förändringar och problem har fångats upp i nätverken och därefter följts upp i samtal och diskussioner med representanter för föreningar, företag, kommuner och andra organisationer. En annan del i bevakningsarbetet har varit inspel i form av enskilda individers synpunkter och berättelser om upplevelser av bristande service, vilka fångats upp genom kontakter vid olika

former av möten eller per telefon. Ytterligare en viktig del har varit att följa lokala, regionala och nationella media och den rapportering som görs där av såväl betaltjänstfrågor specifikt som servicefrågor och digitalisering i allmänhet.

Betaltjänstsituationen i länet

Människors vardagliga beteenden och vanor gällande hanteringen av pengar och betalningar har förändrats så snabbt att användningen av kontanter idag är ett undantag för en stor del av befolkningen. Det innebär att en bristande service i kontanthanteringen och bristande tillgång på kontanter för flertalet människor inte utgör något stort bekymmer utan mest kan betraktas som ett marginellt irritationsmoment i en tillvaro där andra former av betalmöjligheter väl täcker de behov man har. De människor som av olika skäl inte kan eller vill använda de digitala tjänsterna är numera en minoritet och deras behov och önskemål är oftast inte tillräckligt synliga eller starka för att de kontantbaserade alternativen ska kunna upprätthållas på marknadsmässiga grunder. Utvecklingen har också lett till en i allt högre grad från geografin frikopplad problematik, där svårigheterna på individnivå återfinns både i städer och på länets landsbygder. För att nå lösningar på individuell nivå fungerar inte den typ av upplägg som betaltjänststödet representerar. Den omfattande minskningen av kontanter i samhället kan inte enbart vägas upp med enstaka punktinsatser på några orter i länet.

På grund av höga avgifter och svårigheter att hantera kontanter försöker föreningar och små företag gå över till digitala betaltjänster. Användningen av mobilnätsanslutna betaltjänster fortsätter att öka. Svårigheter att hantera kontanter har varit en pådrivande faktor, liksom insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster. Kontanter kan fortfarande vara viktiga eftersom det inte går att vara säker på att tekniken fungerar i länsdelar med kapacitetsproblem eller vid hög belastning. Vid enskilda evenemang med många deltagare, där det är viktigt att snabbt kunna ta emot betalningar för att undvika köbildning, upplevs kontanter fortfarande som det effektivaste sättet att ta betalt.

Antalet bankkontor har minskat i länet och en stor andel av de kvarvarande kontoren har inte kontanthantering eller har på olika sätt begränsat den, exempelvis genom att införa kortare "öppettider" för kontanttjänster eller regler för vilka valörer som accepteras.

Avgörande för tillgängligheten till digitala lösningar för de människor som anammat den digitala utvecklingen är utbyggnaden av den digitala infrastrukturen så att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela länet, även i de mest glesbefolkade delarna. Ur ett betaltjänstperspektiv är det, i den digitala utveckling av betaltjänstlösningar som sker nu, en mycket angelägen samhällsfråga att bredbandsutbyggnaden sker relativt snabbt över hela länet. Länsstyrelsen och kommunerna har en viktig roll i att aktivt driva på utvecklingen av den digitala infrastrukturen.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Det finns än så länge bankkontor i alla länets kommuner, men servicen är på många håll begränsad och antalet bankkontor som erbjuder grundläggande betaltjänster fortsätter att sjunka i länet, liksom den totala mängden kontanter i omlopp.

Det finns också än så länge i någon form möjlighet till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering i alla länets kommuner. Avstånden till service kan dock vara långa då flera kommuner är stora till ytan.

Det minskande behovet av kontanter och därmed minskande behovet av att hantera och transportera kontanter leder till att lägre volymer ska finansiera de olika delarna i infrastrukturen vilket medför ökade kostnader per hanterad kontantkrona. De ökade kostnaderna kommer sannolikt i sig att påskynda utveckling mot digitala lösningar då priset under marknadsmässiga villkor troligen ökar för kontant hantering relativt digitala tjänster. Förhoppningsvis kan den geografiska strukturen i länet, med två relativt stora turismdestinationer i norr (Sälen respektive Idre), ändå bädda för att värdetransportstråk kan hållas öppna längs huvudvägarna till dessa under överskådlig tid.

Det finns i Dalarnas län flera orter med i storleksordningen tusen invånare som saknar grundläggande betaltjänster, men servicen finns då oftast i relativt närbelägna (avstånd mindre än femton kilometer) jämnstora eller större orter. Det finns dock enstaka orter med omkring tusen invånare som har mer än femton kilometer till exempelvis kontantuttag.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Utbyggnaden av fiber fortsätter i länet. På de flesta platser finns mobiltäckning av tillräcklig kvalitet och kapacitet för att olika former av digitala banktjänster ska vara tillgängliga. Fortfarande finns det dock områden som saknar möjlighet till lämplig uppkoppling. En fortsatt utbyggnad av fiber och mobilnät är avgörande för att skapa grundförutsättningar för digital delaktighet.

Flera aktörer i länet arbetar aktivt för delaktighet, däribland biblioteken och studieförbunden. Länsstyrelsen är under hösten medarrangör till en stor konferens om digital delaktighet som syftar till att lyfta medvetenheten om problematiken och tydliggöra behoven av insatser. Huvudarrangör är Länsbiblioteket och målgruppen är politiker, högre tjänstemän, privata och ideella aktörer i länet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Vad gäller direkta insatser med betaltjänststöd så har hitintills Särna, Fredriksberg och Grövelsjön fått stöd för särskilda lösningar, men fler orter har varit uppe till diskussion och arbete pågår för att fler serviceställen ska komma igång med hjälp av betaltjänststöd. Steget till att bli tillhandahållare av grundläggande betaltjänster kan upplevas som stort och åtagandet

innebär ett merarbete utöver den ordinarie verksamheten. Oron för att risken för rån ska öka kan också verka avskräckande.

För de befintliga serviceställena har tekniska problem periodvis begränsat åtkomsten till service, men generellt sett är tjänsterna uppskattade av kunderna och fyller ett behov hos individer och grupper som av olika skäl inte vill eller kan använda de digitala betaltjänstalternativen. I absoluta tal sett är omfattningen av utförda tjänster relativt liten, men servicen är viktig för människor som annars skulle ha svårt att sköta sin ekonomi på egen hand.

Med de aviserade uppsägningarna av Kassagirots ombud med liten transaktionsvolym kan kartan över den geografiska tillgängligheten till olika typer av grundläggande betaltjänster inom kort drastiskt ritas om. Redan i början av nästa år kan ett antal orter i länet ha fått sämre tillgång till service och nya och större behov av insatser, exempelvis i form av betaltjänststöd, uppstå. Det är ännu för tidigt att säga hur detta kommer att slå, men det finns en risk att allt större orter, och därmed en större andel av befolkningen, kommer att sakna tillgång till grundläggande betaltjänster inom rimligt avstånd.

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

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den troliga utvecklingen innebär att det digitala utbudet av betaltjänster kommer att öka, det befintliga utbudet av digitala lösningar vara tillgängligt för fler då de fortsatta insatserna för bredbandsutbyggnad kommer att förbättra den digitala infrastrukturen i länet framöver och därmed förutsättningarna för olika digitala betaltjänstlösningar. Parallellt med denna utbyggnad kommer det att behövas insatser för att stimulera användningen av digitala betaltjänster och nya arbetssätt. I det arbetet är samverkan mellan olika aktörer i länet central och där kan kommuner, bibliotek, studieförbund, pensionärsorganisationer, handikapporganisationer, andra ideella föreningar liksom privata aktörer spela en viktig roll.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Michael Persson



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Gotlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster på Gotland är god. Det finns personer som fortfarande har problem med de grundläggande betaltjänsterna såsom nyanlända och äldre. Den digitala utanförskapen är fortfarande stor för de som inte har möjlighet att hänga med i den snabba avvecklingen av kontanter.

Företagare, föreningar och privatpersoner använder sig i större utsträckning av nya digitala betaltjänstlösningar som förenklar och håller kostnaderna nere. Att få tillgång till växel och lösa in kontanter kan vara problematiskt och förknippat med kostnader.

Bredbandsnätet bedöms som färdigutbyggt och mobiltäckningen är god i de flesta områden på Gotland.

Under 2018 har en uttagsautomat i Burgsvik tillkommit. Detta har förbättrat tillgången till kontanter på södra delen av Gotland. Tillgången till uttagsautomater på norra Gotland är tillfredsställande. Det förs dialog om dagskassahantering i Fårösund.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet för årets rapport har utförts främst genom telefonintervjuer med föreningar, företag och organisationer samt genom mediabevakning.

Företagare har intervjuats för att få en bild över betaltjänstsituationen inom handeln och för att fånga upp synpunkter gällande behov av kontanter, uttagsautomater och dagskassahantering.

Föreningar och organisationer har intervjuats gällande deras hantering av dagskassar och kontanter.

Statistik gällande grundläggande betaltjänster har hämtats från programmet Pupos Serviceanalys. Avstånd har kontrollerats och analyserats för att få en bild över hur betaltjänstsituationen i länet ser ut.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen i länet upplevs av de flesta privatpersoner och företag som god. De har anpassat sig till digitaliseringen och använder sig av kort, internetbank och swish för att slippa kostnader kopplade till betaltjänster.

Vid kontakt med organisationen Funkisam- funktionsnedsatta i samverkan, framkom att det finns problem för de synskadade när de ska betala i färdtjänstbussarna. Eftersom uppgifterna på skärmen flyttar sig är det svårt att slå in koden när de betalar med kort. Om de inte kan betala med kort faktureras de och drabbas av en fakturaavgift. Kort med blipp och e-faktura fungerar. Funkisam angav även att det inte går att betala med kontanter vid Korpen där det finns samlat vårdcentral, tandvårdsmottagning, korttidsenhet, psykiatri och habilitering. Vid lasarettet har Bankomaten tagits bort vilket upplevs som ett problem för det finns de som vistas där längre perioder och inte har anhöriga som kan hjälpa dem att ta ut kontanter någon annanstans.

Enligt PRO är många äldre idag insatta i teknik men de som inte har hängt med behöver utbildning och hjälp. PRO har datasupport till sina medlemmar samt har utbildningar i bland annat smartphone och surfplatta. PRO efterfrågar att banker tillhandahåller utbildning i sina banktjänster eftersom det är svårt att lära ut med tanke på sekretess, säkerhet och risk. Vems ansvar är det om någon lär ut hur man använder banktjänster och den som man sedan lärt upp blir av med stora summor pengar. PRO anger att de lokala föreningarna som får in kontanter och mynt i samband med insamlingar har svårt att bli av med dem.

Till Medborgarplatsen som är Gotlands medborgarkontor kan alla som är nyanlända och har svenska som andraspråk vända sig för att få hjälp med att förstå brev från myndigheter, räkningar eller något som kan vara svårt när man inte kan språket.

Enligt integrationsenheten hos Regionen i länet kommer det fortfarande många nyanlända till Gotland vilka har språk- och lässvårigheter. Detta innebär att en del har problem med att lära sig använda betalningssystem. Det kan även dröja innan de får konton och betalningsfunktioner samt att ersättningar kommer in på deras konton.

Turismen är stor i länet och under sommartid är efterfrågan på betalningsfunktioner och kontanter större än under vinterhalvåret. Den nya kryssningskajen har medfört fler besökande i Visby. Hur de väljer att betala är olika, bland annat beroende på vilket land de kommer ifrån. En del föredrar fortfarande kontanter och besökande från USA gärna betalar med

kort. Får besökarna informationen om vilken betalning som fungerar brukar de kunna anpassa sig.

Destination Gotland som trafikerar färjelinjerna mellan Gotland och fastlandet har valt att göra terminalerna i Oskarshamn och Nynäshamn kontantfria. Beslutet innebär problem för de som vill betala sin biljett kontant vilket enligt Destination Gotland är främst äldre. Destination Gotland motiverar beslutet med att de skapar en tryggare arbetsplats för de som arbetar i kassan och minskar rånrisken.

En del personer upplever problem med att alla parkeringsautomater i länet inte hanterar kontanter utan att det behövs en mobiltelefon för att betala antingen via sms eller via en app.

Idrottsföreningar i länet upplever mindre problem med kontanthantering och betalningar. Många föreningar har valt att gå över till Swish för att minska kontanthanteringen. Eftersom det tillkommer en hanteringskostnad när föreningen har Swish har många föreningar valt att ha ett minimibelopp vid betalningar. Vissa föreningar upplever problem med att få tag i växel till evenemang och att bli av med kontanter som de har fått in i samband med aktiviteter. Föreningarna försöker finna lösningar som inte kostar för mycket, eftersom det mesta arbetet är ideellt och de ser gärna att så stor del av vinsten som möjligt går direkt till föreningen.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Utifrån statistiken i Pipos Serviceanalys har tillgången till att ta ut kontanter under 2018 minskat till 34 ställen jämfört med 36 ställen under 2017. Antalet uttagsmöjligheter på landsbygden är oförändrad, det är i Visby som antalet uttagsautomater har minskat. Gotland är ett län där det inte är så långa avstånd mellan uttagsautomaterna.

Antalet personer på Gotland som har längre än 10 km till närmaste uttagsautomat har minskat till 17 procent jämfört med 20 procent 2017. Anledningen till att andelen har minskat är den nytilkomna uttagsautomaten i Burgsvik. Antalet bankkontor på Gotland som har kontanthantering har inte minskat jämfört med föregående år.

Dagskassor kan lämnas in på åtta platser i länet, jämfört med tidigare år har det minskat med en. Dagskassehanteringen är fördelad över ön men det saknas platser längst söderut och längst norrut i länet där dagskassor kan lämnas.

Det finns fortfarande endast en insättningsautomat på Gotland vilken finns i Visby.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Fiberutbyggnaden på Gotland slutfördes under 2017. Arbetet fortsätter med förtätning, att ansluta dem som inte kom med när fibersatsningen

genomfördes på Gotland. Gotland är det län i landet som har kommit längst med arbetet gällande utbyggnaden av fibernätet.

Mobiltäckningen på Gotland är god och det har inte kommit upp några synpunkter på att brister i mobiltäckningen har påverkat betalningsvanor eller att det är svårt att genomföra betalningar på grund av dålig täckning. Det finns vissa områden till exempel vissa sträckor nära kusten där mobiltäckningen är sämre men i de områdena finns det få verksamheter.

Under 2018 har det utförts arbeten med att uppgradera elnätet på Gotland vilket har inneburit många heltäckande strömavbrott under året. Vid strömavbrott är behovet av kontanter större i och med att det inte går att betala med kort eller mobila betalningslösningar. Många affärer kan inte ens ta emot kontanter vid strömavbrott och butikerna stängs. När det inte finns ström blir behovet av kontanter större eftersom det finns verksamheter som har öppet trots strömavbrott.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen ger stöd till två uttagsautomater på Gotland, i Stenkyrka på norra Gotland och i Katthammarsvik på östra Gotland. De två uttagsautomaterna har bidragit till att minska medelavståndet till närmaste uttagsmöjlighet av kontanter i länet.

Länsstyrelsen såg Burgsvik som ett område som var i behov av en uttagsautomat och ser att det är positivt för tillgängligheten att en uttagsautomat har öppnats i Burgsvik under 2018. Utagsautomaten i Burgsvik har inte finansierats genom bidrag från Länsstyrelsen.

Det pågår en dialog om att få till en Loomis Safe point lösning för hantering av dagskassor på norra Gotland i Fårösund. Det finns många verksamheter i Fårösund och på Fårö, framförallt under sommaren i och med det stora antalet turister. Det har även pågått en dialog med en handlare på södra Gotland om en lösning för dagskassor men det har framkommit att inte en lösning efterfrågas. Kontanter minskar och företagare på södra Gotland lämnar sina dagskassor i Hemse och upplever inte avståndet som långt eftersom de inte lämnar dagskassor så ofta.

Länsstyrelsen Gotland har ett samarbete i Kustlänsgruppen med Länsstyrelsen från Blekinge, Kalmar och Södermanland. Kustlänsgruppen har tagit fram en utbildning gällande elektroniska betalningar som kommer att genomföras på Gotland i början av 2019. Utbildningen ska hållas av Lexicon för personer som behöver utbildning inom digitala betalningar, såsom äldre och personer med funktionsnedsättning.

Region Gotland har fortsatt med arbetet inom det regionala serviceprogrammet 2014–2018 med att upprätthålla tillgängligheten till kommersiell service. Region Gotland har valt att fokusera på att upprätthålla tillgången till dagligvaruhandel. Det regionala serviceprogrammet förlängs

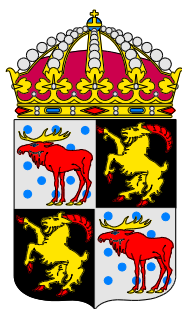
till 2020 för att samordnas med programperioden för Landsbygdsprogrammet som Länsstyrelsen handlägger. Förändringar görs under insatser och prioriteringar, avstånd där det tidigare har varit 12 km till närmaste dagligvaruhandel har minskats till 10 km. Förtydligande görs gällande att finansiellt stöd endast kan utgå till serviceställen som är ensamma på orten. Regionstyrelsen arbetar med en strategi för ”ett långsiktigt hållbart serviceutbud 2019–2030”. Region Gotland har även ett driftstöd till butiker med låg omsättning. Region Gotland, Länsstyrelsen i Gotlands län, Almi och Leader Gute har fortsatt samverkan när det gäller utvecklingsprojekt.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Det finns fortfarande stora skillnader i användandet av digitala betaltjänstlösningar. De personer som inte har möjlighet att lösa sina betalningsärenden digitalt hamnar ännu mer utanför på grund av att utvecklingen av digitala lösningar och avvecklingen av tidigare lösningar går fort framåt. Lösningar där personer kan få hjälp och utbildning efterfrågas. Behovet av utbildning för nyanlända är stort. Många kan inte språket och de kan inte systemet hur det fungerar i samhället gällande betalningar. En del äldre har också problem eftersom de av olika anledningar inte har blivit digitala.

Det behövs fortsatt bevakning gällande tillgången av grundläggande betaltjänster i länet för att kunna identifiera behovet av insatser. Det sker förändringar inom betaltjänstutbudet och det krävs nya lösningar för att upprätthålla god tillgänglighet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ylva Tevell.



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Gävleborgs län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande inte uppfyller alla människors behov. De största problemen återfinns i länets nordvästra del där det är stora geografiska avstånd och förhållandevis glesbebyggt. Trenden är att även tätorter drabbas av indragna bankkontor och försämrad service. För de som vill använda betaltjänster med kontanter så har antalet serviceställen minskat.

Tillgängligheten till snabb digital uppkoppling ökar hela tiden i och med utbyggnaden av fibernätet och mobilnätet. Serviceutbudet kan därför vara bättre där den digitala infrastrukturen finns och innevånarna har kunskap och kan använda digitala betaltjänster. Hanteringen av dagskassor är fortfarande ett problem för många företagare och föreningar.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

En enkät har skickats till länets samtliga kommuner och olika intresseorganisationer. Intervjuer har genomförts och diskussioner har förts med bland andra lanthandlare, enhetschefer för hemtjänst och enskilda medborgare vid träffar och mötestillfällen under året. Vid olika nätverksträffar har Länsstyrelsen informerat om betaltjänstuppdraget och fått in synpunkter och förslag på förbättringar. Analysverktyget Pupos Betalanalys/Serviceanalys har varit ett värdefullt verktyg i arbetet med bevakningen av grundläggande betaltjänster. Möten har skett kontinuerligt med Region Gävleborg där berörda medarbetare har utbytt erfarenheter och uppdaterat varandra inom området. Media på nationell och regional nivå har bevakats.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen i Gävleborgs län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande inte uppfyller alla människors behov. De största problemen finns i länets glesbebyggda områden. Det är också de kommunerna som anser att tillgången till betaltjänster har försämrats jämfört med tidigare år. Övriga kommuner svarar att situationen fortsatt

inte är tillfredsställande. Tre kommuner har endast ett bankkontor kvar med kontanthantering och en kommun saknar helt bankkontor med bankkassa.

Situationen för personer med funktionsnedsättning är som tidigare år inte tillfredsställande. Nedläggning av bankkontor innebär längre avstånd till serviceställen och behovet av hjälp från omsorg och anhöriga ökar.

Av de enkätsvar som kommit in från pensionärsföreningar och kommunala pensionärsråd är upplevelsen att situationen har försämrats. Synpunkter som framkommit är att äldre personer inte hänger med i den digitala utvecklingen och att banker och andra inrättningar tar för givet att alla är med och uppdaterade i den pågående digitala utvecklingen. Många i den åldersgruppen känner sig mest bekväma och har kontroll på pengarna genom att använda kontanta medel men nu är det inte möjligt att lämna eller ta ut kontanter på banken. De efterfrågar en personlig kontakt innanför bankens väggar. Att komma ihåg koder och hantera Swish kan innebära stora problem för många äldre. Det bör dock också nämnas i sammanhanget att det finns många av de som räknas som äldre som i allra högsta grad är digitalt närvarande.

Även för dem som på grund av ekonomiska hinder, funktionsnedsättning eller ovilja inte kan eller vill vara med i den digitala utvecklingen uppstår ett digitalt utanförskap. Utanförskapet kommer att växa i och med att den digitala utvecklingen upptar en allt större del av våra liv.

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

Antalet asylsökande och nyanlända har minskat de senaste åren men problematiken med att öppna bankkonto kvarstår. Bland de nyanlända som fått bankkonto är det mycket vanligt att vänner och släktingar hjälper till med handhavandet.

Företag och föreningar på landsbygden påtalar problem med att kunna sätta in dagskassor/ medlemskassor. Att det fungerar i dag beror till stor del på att många människor är solidariska och ställer upp med ideellt arbete och privata bilar.

Handlare och servicebutiker tar nu en stor del av servicen kring betaltjänster. Det kan förutom en ökad arbetsbelastning och ökade kostnader även innebära en förhöjd säkerhetsrisk då butikernas säkerhetslösningar är betydligt sämre än bankernas.

Restauranger och andra företag inom besöksnäringen går också mot en kontantfri hantering. Det innebär ofta problem för de besökare som kommer från länder där de är vana att betala kontant, åtminstone för mindre inköp. De utländska besökarnas ovilja att betala med kort grundar sig till största delen på de avgifter som det kan föra med sig men även integritetsskäl är en bidragande orsak.

På de orter där Länsstyrelsen har gått in med stöd har servicen kring betaltjänster ökat betydligt. Insatserna i de fyra orterna Loos, Ramsjö, Vallsta och Österfärnebo har resulterat i att ett stort antal företag och innevånare, mellan 6 500 och 7 000 personer, har fått en betydligt bättre service och kortare avstånd till betaltjänster. Förutom ekonomiska besparingar i form av mindre arbets- och resekostnader är det också en betydande miljövinst som görs. De betaltjänstombud som har etablerats och nu varit igång en tid har bara positiva besked att lämna om de reaktioner och synpunkter de får på servicen.

Digitala betaltjänstlösningar används i allt större utsträckning i länet vilket förenklar och ger nya möjligheter för företagare, privatpersoner och föreningar. Detta förutsätter att mobiltäckning och bredbandsutbyggnad är genomförd. Tyvärr händer det att några orter får problem då kopparnätet nedmonteras innan bredbandsnätet kommer på plats.

I och med digitaliseringen ökar också sårbarheten. På frågan om kommuner och handeln har någon plan för krissituationer/avbrott för det digitala betaltjänstsystemet framkommer att ingen av kommunerna har någon krisplan. Handeln har ett backupsystem som klarar cirka 30 minuters strömbavbrott.

Fastän det inte har varit möjligt att betala med kontanter på sjukhus och hälsocentraler i länet under senaste åren kommer den frågan ofta upp vid samtal om betaltjänster, främst från äldre medborgare.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering i länet genomgår en ständig förändring. De bankkontor som erbjuder grundläggande betaltjänster minskar i antal. Ockelbo, en av länets mindre kommuner, saknar helt bankkontor som hanterar kontanter. Fyra kommuner - Nordanstig, Ovanåker, Söderhamn och Hofors – har endast ett bankkontor med kontanthantering kvar. Tillgången till ställen med dagskassehantering har minskat från föregående år i samtliga kommuner utom en där läget är oförändrat.

Vid ett generellt överslag så framgår det att tillgången till antalet ställen för grundläggande betaltjänster i länet har minskat med tio procent mellan 2017 och 2018.

Även i orter med 1 000 personer eller fler finns sällan tillfredställande grundläggande betaltjänster på orten. Kontantuttag kan oftast göras på orten men för betalningsförmedling och dagkassehantering krävs oftast en resa på i lindrigaste fall några kilometer och upp till dryga tre mil i värsta fall. För dem som arbetspendlar till de större tätorterna är det här inget större problem. Däremot kan det vara mycket besvärligt för personer med funktionsnedsättning och äldre personer att ordna skjuts och få det stöd och den hjälp de behöver för att komma till närmsta ort med tillgång till

grundläggande betaltjänster. De företagare som ännu har kontanthantering på dessa orter får det också besvärligt med den tid och de kostnader de måste lägga på att kunna bli av med sina kassor.

I somras beslutades att IKEA-varuhuset vid Valbo köpcentrum inte längre ska ta emot kontanter. Även Åhléns-varuhuset i centrala Gävle har provat under några månader att vara kontantfria. Efter utvärdering skall Åhléns avgöra om det skall vara fortsatt kontantfritt i Gävle. Länsstyrelsen har ännu inte fått några indikationer på att handlare på landsbygden har börjat med kontantfri hantering men det finns en risk att det blir en trend som växer och då brukar det inte dröja länge förrän det sprider sig längre ut i leden.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I Gävleborg finns det ett stadsnät i varje kommun och det är de som till största delen har stått för bredbandsutbyggnaden i länet. Enligt PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning för länet så har 82 procent av hushållen tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s. Detta innefattar även it-infrastruktur i absolut närhet, det vill säga att kanalisation är på plats men ej försedd med upplyst fiber. Om vi ser till det som benämns glesbygd är det dock endast 34 procent av hushållen som har den tillgången. Det återstår alltså fortfarande mycket arbete med bredbandsutbyggnaden i länet.

Av länets befolkning bor 16 procent på landsbygden och kostnaderna för bredbandsutbyggnad blir dyrare ju glesare det blir mellan hushållen. Andra möjliga tekniker för utbyggnad måste därför övervägas så att alla i länet kan få tillgång till bredband.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser och bevakning av situationen kring grundläggande betaltjänster har varit en del av arbetet i Landsbygdsprogrammet 2014–2020 och länets Regionala Serviceprogram. Länsstyrelsen har prioriterat orter som haft långt till betaltjänstombud. Stöd har så långt det är möjligt givits till säkerhetslösningar och att ombudet får betalt för de tjänster som tillhandahålls. Viktigt är att ombudet känner att det är rätt lösning och att säkerheten upplevs tillräcklig. De betaltjänstombud som hittills beviljats stöd är:

- ICA:s ATM och kassagiro – ICA Nickeln i Loos
- ICA:s ATM och kassagiro – ICA Österfärnebo Livs
- Kassagiro – Tempo i Ramsjö
- Kontanten uttagsautomat och kassagiro – Tempo i Vallsta

Erfarenheterna är att det varit en lång startsträcka innan allt har kommit på plats och i drift men när det väl har kommit igång så är alla inblandade, ombud och de som nyttjar tjänsterna, mycket nöjda med den service som de har tillgång till. Samarbetet mellan Länsstyrelsen och betaltjänstombuden

fungerar bra även om myndigheten ofta måste påminna om att ombuden skall skicka in rekvisitioner. Butiken i Vallsta är på gång att byta föreståndare så Länsstyrelsen kommer att hålla en tätare kontakt och ge den support som kan behövas den närmaste tiden för att övergången skall bli så smidig som möjligt.

Region Gävleborg har ansvaret för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen och Region Gävleborg har under det gångna året, på handläggarnivå, haft flera avstämningsmöten. Vid dessa tillfällen har det tagits upp vilka insatser som har efterfrågats och om det är det regionala serviceprogrammet eller landsbygdsprogrammet som kan bidra med den optimala lösningen. Samarbetet med Region Gävleborg har under det senaste året förbättrats och utökats.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den digitala infrastrukturen byggs hela tiden ut och når ständigt fler och fler som därmed kan komma åt digitala tjänster. Befolkningen kommer också i ökad utsträckning att använda de digitala tjänsterna, vilket gör att behovet av kontanthantering kommer att minska. Det kommer dock alltid att finnas en liten del av befolkningen som inte vill eller kan ta till sig den digitala tekniken och länets växande besöksnäring gör att behovet av en fungerande kontanthantering ändå kvarstår.

För att reducera antalet människor som känner ett utanförskap till den digitala tekniken är det tydligt att det behövs utbildning och information. Önskvärt är därför att Länsstyrelsen kan genomföra utbildningsinsatser till de grupper där ett behov kan urskiljas inom detta område. I dessa sammanhang är det alltid en utmaning att nå fram till de människor som har det största behovet.

Det vi ser idag är att det finns möjligheter till grundläggande betaltjänster i de tätare befolkade delarna av länet, men att det är ett mycket skört system då det oftast endast finns en aktör på orten. En förändring kan ske hastigt och därmed uppstår en ny situation för invånarna på den orten.

För att hela länet skall vara attraktivt för boende, företagande och för besöksnäringen är det viktigt att det finns en fungerande infrastruktur både fysiskt och digitalt som utgör grunden för all utveckling och tillväxt.

Länsstyrelsen gör därför bedömningen att det ännu en tid framöver kommer att finnas behov av stöd, då antalet bankkontor och transportföretag som utför tjänster på landsbygden minskar av lönsamhetsskäl. Ombudslösningarna spelar därför en viktig roll för tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i de glesare befolkade delarna av länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Håkan Sundelin



LÄNSSTYRELSEN

HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

I Halland finns lokala sparbankskontor med bemannade bankkassor som utför betaltjänster i stora delar av länet. I Kungsbacka, Varberg och Halmstad tätorter finns Forex Bank som hanterar kontanter och betaltjänster för privatpersoner. Handelsbanken har fyra kontor i Halland med kontanthantering för sina privatkunder. ClearOn har sju ombud i Halland.

Under året har 15 serviceutövare av kontanter lagt ner. Antalet uttagsautomater i länet har under året minskat med tio stycken. Länsstyrelsen anser att tillgången på grundläggande betaltjänster är tillfredsställande i stora delar av länet men inte överallt. Länsstyrelsen anser inte att tillgången är tillfredsställande i länets två största kommuner Halmstad och Kungsbacka, som har cirka 100 000 invånare vardera. I Halmstad finns endast en bank, Forex Bank, som hanterar kontanter för privatpersoner samt tre ClearOn-ombud. I Getinge som är en tätort i Halmstad kommun finns ett lokalt sparbankskontor med fullservice samt ett ClearOn-ombud. Öster om motorvägen E6 finns inga betaltjänstombud. I Kungsbacka finns Forex och Handelsbanken inne i tätorten som utför betaltjänster för privatpersoner, inga ombud. I Kungsbacka finns inga banker eller ombud på landsbygden.

Då kontanthanteringen inte är tillfredsställande på vissa ställen i länet får föreningslivet problem med "bankning" av sedlar och mynt där.

Personer med funktionsnedsättning använder kort och Swish i stor utsträckning. Detta då de har svårt för de nya sedlarna och mynten då de är så lika varandra.

Asylsökande har LMA-kort (lagen om mottagande av asylsökande) och ICA bankkort som de kan handla och ta ut kontanter med. Asylsökande kan

numera öppna ett bankkonto om de kan visa upp en godkänd legitimation från sitt hemland och som Migrationsverket har godkänt. Detta är en klar förbättring jämfört med föregående år.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media. Länsstyrelsen har medverkat på seniormässan News55 Seniorevent. Där hade Länsstyrelsen scentid med presentation av Länsstyrelsens bevakningsarbete och beskrivning av "Betaltjänster i förändring". Drygt 50 personer lämnade in synpunkter om service och betaltjänster.

Telefonkontakt togs med Migrationsverket, PRO Pensionärernas riksorganisation, DHR Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet samt SRF Synskadades Riksförbund.

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

Betaltjänstsituationen i länet

Halland är ett län med växande befolkning. Befolkningen ökar framförallt vid kusten där även de stora tätorterna finns. Befolkningen ökar även i Hallands inland men inte lika snabbt. Detta innebär att behovet av service finns i hela länet.

I Halland finns lokala sparbankskontor med bemannade bankkassor i stora delar av länet. I Halmstad och Kungsbacka tätort finns inga lokala sparbankskontor men där finns Forex Bank som hanterar kontanter. Forex Bank finns även i Varberg. Handelsbanken har fyra kontor i Halland med kontanthantering för sina privatkunder. ClearOn har sju ombud i Halland. Under året har 15 serviceutövare av kontanter lagt ner. Antalet uttagsautomater i länet har under året minskat med tio stycken. Antalet har under året minskat från 92 till 82 uttagsautomater efter att ha varit runt 90–100 stycken i flera år. Insättningsautomater för sedlar finns i alla de stora tätorterna vid kusten. Insättningsautomater för mynt saknas men de lokala sparbankskontoren, Handelsbanken, Forex Bank och ClearOn-ombuden hanterar mynt.

Föreningslivet upplever att de har fortsatt stora problem med att "banka" sedlar och mynt i Halmstad och Kungsbacka kommuner. Problemet har ökat under året då Forex Bank slutat med sina konton för föreningar.

Behovet av kontanter minskar i takt med att ny teknik kommer och fler och fler går över till alternativ som Swish. Många äldre tycker att kort är bra då det alltid finns en stöldrisk med att ha mycket kontanter hemma. Vissa har dock inte börjat använda Swish ännu då smartphone och mobilt BankID krävs för denna tjänst. Vissa litar inte på tekniken bakom Swish och andra

har svårt för att hantera tekniken. Andra tycker att telefonerna är för dyra och efterlyser billigare varianter som klarar Swish och parkeringsappar.

Många äldre får ofta problem med syn, rörlighet, eller sjukdom vilket gör att de kan få stora problem med ny teknik som datorer, Swish, parkeringsappar, sms till offentliga toaletter med mera. De har inte alltid tillgång till barn och barnbarn som kan hjälpa dem när behov uppstår.

Personer med funktionsnedsättning (DHR) har satsat mycket på digitala hjälpmedel. De tycker att Swish och Bankkort är mycket bra, speciellt de nya "blipp-bankkort" där man kan handla för 250 kronor utan att slå in pin-kod. De gillar inte de nya kontanterna eftersom sedlar och mynt är så lika. "Apple" har många bra uppläsningssjälvklarheter på smartphones. De synskadade arbetar fortlöpande med tekniklyftet då en god kunskap om teknik öppnar många dörrar till delaktighet i samhället. Det kan dock vara stora problem för äldre att lära sig den nya tekniken om man inte använt den innan man drabbades av funktionsnedsättning. Det är fortsatt stora problem för de rullstolsburna att nå upp till tangenterna på uttagsautomater och betalterminaler. De vittnar om att handen skymmer tangenterna vilket gör det svårt att se vilken tangent man trycker på. Är de dessutom svaga i händerna har de svårt att få ut korten ur uttagsautomaterna. En "tryck ut" knapp hade löst detta.

De asylsökande som har LMA-kort (lagen om mottagande av asylsökande) och ICA- bankkort kan handla och ta ut kontanter på dessa kort men har inte tillgång till Swish då de varken har personnummer, vanligt bankkonto eller mobilt BankID. Om asylsökande behöver betala eventuella fakturor kan de inte göra det med sitt ICA-bankkort. De kan då få ett bankkonto om de kan visa upp en godkänd legitimation från sitt hemland och som Migrationsverket har godkänt. Detta gäller även om de får arbete innan uppehållstillståndet är klart. Detta är en klar förbättring jämfört med förra året. När de fått uppehållstillstånd får de sina personnummer som löser många problem med ID-handling bankkonto, Swish mm.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet serviceutförare har minskat från 160 stycken år 2011 till 113 stycken år 2017 och nu 98 stycken 2018. Antalet bankkontor i Halland är 35 stycken varav 20 stycken har bankkassor. Bankkassorna minskar med ett par varje år.

Bankkontor i inlandet har fortsatt problem och i Oskarström, som är en tätort med cirka 4 500 invånare, har både banken och ClearOn-ombudet stängt under året.

I Halland finns lokala sparbankskontor med bemannade bankkassor som utför betaltjänster i stora delar av länet. I Halmstad och Kungsbacka tätort som saknar lokala sparbankskontor finns Forex Bank som hanterar kontanter. Forex Bank finns även i Varberg. Handelsbanken har fyra kontor i

Halland med kontanthantering för sina privatkunder. ClearOn har sju ombud i Halland. Under året har 15 serviceutövare av betaltjänster lagt ner.

Antalet uttagsautomater i länet har under året minskat med tio stycken. Antalet har minskat från 92 till 82 efter att ha varit runt 90–100 stycken i flera år. Insättningsautomater för sedlar finns nio stycken belägna i alla de stora tätorterna vid kusten. Insättningsautomaterna för sedlar har maxinsättning per dag, vilket ställer till det för föreningar som kan ha haft ett event där de fått in lite större mängder kontanter och då måste åka till insättningsautomaten mer än en gång. Många tycker att insättningsautomaterna står för oskyddade. De skulle vilja ha ett rum att gå in i. De gillar inte att stå och mata in sedlar nere i ett torggarage där många passerar bakom ryggen. Insättningsautomater för mynt efterfrågas i Halmstad och Kungsbacka.

Serviceboxar för dagskassehantering har under året, 2017–2018, minskat ifrån 28 till 22 stycken. På sju platser finns dagskassehantering.

Många butiker och serviceställen har blivit kontantlösa under året och fler förväntas att bli det under kommande år.

Halland har flera orter över 1 000 invånare som saknar bank eller betaltjänstombud. Boende där är givetvis besvikna men finns det bara banker i närområdet tycker de att det är okej.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsutbyggnaden i Halland fortgår. I oktober 2017 (senaste statistiken) hade 70,6 procent av befolkningen tillgång till fiber. Utbyggnaden pågår om än i lägre takt. Det finns platser där man tidigare tackat nej och områden där man inte kommit igång med utbyggnaden ännu. De flesta bedöms i dagsläget ha tillgång till olika bredbandsuppkopplingar (inklusive mobila) med minst 30 Mbit. På vissa platser kan dock problem uppstå där fiberutbyggnaden inte alltid matchar Telias nedsläckning av det fasta telefonnätet. Region Halland har lovat att alla fastighetsägare senast 2020 ska ha fått erbjudande om fiberanslutning. En annan stor utmaning är att koppla in dem som tidigare tackat nej, de som inte förstått samhällsnyttan av en fiberuppkoppling och vilka tjänster som den kan medföra.

När det gäller mobiltäckning är det samma sak. Halland har ett brutet landskap med många små berg som gör att många platser har problem med mobil uppkoppling. Problemen finns utspritt över hela länet och upplevs besvärande av invånarna.

Målet till 2020 är att 95 procent av alla hushåll och företag bör ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s. Senast år 2023 bör alla ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet där man befinner sig.

Länsstyrelsen känner inte till några speciella projekt just nu för att öka den digitala delaktigheten kopplat till betaltjänster i länet. Men många föreningar har informationsmöten och kurser i digital delaktighet. Kan man inte gå på dessa kan man vända sig till närmsta bibliotek för hjälp. Region Halland planerar tillsammans med kommunerna informationsinsatser under 2019.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens i Halland har inte genomfört några nya stöd- eller utvecklingsinsatser under 2018. Halland är ett lite län med korta avstånd för de flesta. Dock finns det vissa områden i inlandet där stöd- och utvecklingsinsatser kan behövas och behovet håller på att analyseras. Problemen är olika på olika ställen i länet. För många är avsaknad av bra mobiltäckning och bredband ett stort bekymmer vilket kommer bli bättre efter den stora fiberutbyggnaden som är på gång. En del kommer dock att bo utanför dessa områden där fiber byggs ut och vissa väljer att avstå ifrån fiber av olika anledningar. En del tror på mobila lösningar och andra anser sig inte ha råd med fiberinkoppling och den teknik som krävs för detta.

För andra är avsaknad av kollektivtrafik ett stort problem om man inte bor utmed stora vägar. För många på landet finns ingen eller få avgångar och därmed stora problem att ta sig till service i tätorten. Äldre har svårt att ta sig till busshållplatser och utkörning av livsmedel saknas på många ställen.

Under året har flera betaltjänstombud och även bankkontoret i Oskarström, som är en stor tätort, stängt. I Halmstad och Kungsbacka, som är två stora kommuner med cirka 100 000 invånare, saknas nu bankkontor med föreningskonto där föreningslivet kan "banka" sina mynt. I Halmstads kommun finns dock ett lokalt sparbankskontor i Getinge två mil norr om tätorten. Smärtgränsen för vad som är tillfredsställande är nu nådd i dessa båda kommuner.

Kortanvändning och Swish kommer att öka ytterligare och fler och fler butiker och serviceställen kommer att bli kontantlösa. Ny teknik utvecklas hela tiden vilket ger nya möjligheter samtidigt som sårbarheten i systemen ökar. Utbildningsinsatser kommer att krävas för att hjälpa dem som inte klarar den digitala tekniken idag för att de ska klara den i framtiden. Billigare och enklare hjälpmedel och smartphones behövs till dem som inte anser sig ha råd att köpa dagens teknik. Detta gäller även prisvärda bredbandsuppkopplingar.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen i Halland bedömer att invånarantalet kommer att fortsätta att öka i Halland. Detta kommer att ske genom förtätning av tätorterna men även genom att befintliga tätorter kommer att växa och till viss del växa ihop, speciellt vid kusten. Inlandet kommer också att ha en positiv utveckling men inte i samma takt. Detta gör att behovet av grundläggande betaltjänster kommer att bestå eller till och med öka. Kortanvändning och Swish kommer

att öka ytterligare och fler och fler butiker och serviceställen kommer att bli kontantlösa. Ny teknik utvecklas hela tiden vilket ger nya möjligheter samtidigt som sårbarheten i systemen ökar.

Samhället klarar inte en fortsatt minskning av grundläggande betaltjänster utan att ny och billigare teknik kommer. Hallänningarna lever allt längre och de måste kunna betala mat och andra nödvändiga saker. Det är framförallt de äldre som har svårt att röra på sig som har problem och de har oftast inte råd med den nya tekniken som fiberuppkoppling och smartphones. Om de får hjälp att skaffa tekniken behövs utbildning för att de ska kunna använda den.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson



Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Även detta år vill Länsstyrelsen påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse. Tjänsterna ingår i den grundläggande servicen och där servicen i generell mening ska ta större plats i våra styrdokument. Inte minst kopplat till vår landsbygd i länet.

Tillgången till grundläggande betaltjänster, när det gäller att betala räknningar och dagskassehantering för företag och föreningar, skiljer sig inte mycket från föregående år. För de allra flesta är tillgången relativt bra sett till dessa tjänster tack vare Internetbankbetalningar, autogiro- och bankgirobetalningar samt andra digitala betaltjänstlösningar. För dagskassetjänsterna finns det tillgänglighet till serviceboxar, men de minskar i antal. Det finns dock ljuspunkter.

När det gäller tillgången till kontantuttag och -insättning för privatpersoner har det och kommer det att ske förändringar liksom föregående år. Exempelvis har antalet bankkontor minskat. En betaltjänstaktör har dragit in en kontantuttagstjänst från fem ombud på olika orter i länet. Det som är gemensamt är att neddragningar sker där alternativen är begränsade.

Kontanternas vara eller icke vara har varit en relativt central frågeställning under året. Dels med hänvisning till Riksbankskommitténs utredning och dels det genomförda dialogmötet mellan betaltjänstaktörer och kommuner. Kontanter kan både vara ett problem men också en möjlighet. Kanske den enda i viss mån.

Bilden är fortsatt att fler föreningar och företag använder de digitala lösningar som gör att kontantanvändningen sjunker. Detta innebär då i realiteten att färre aktörer får dela på kostnaden för kontanthantering.

För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning ser Länsstyrelsen inga större förändringar från föregående år. Däremot går det

att dra vissa slutsatser med hänvisning till att bankkontor har lagts ner och kontanterna minskar i volym. Ytterligare har det offentliggjorts ett antal nationella studier som bland annat pekar på ett växande digitalt utanförskap. Det vill säga en negativ trend för flertalet grupper. Med hänvisning till fjolårets rapportering ska Länsstyrelsen titta närmare på det digitala utanförskapet. Då utanförskapet berör fler områden utöver betaltjänster har Länsstyrelsen initierat ett samarbete med Region Jämtland Härjedalen inom området digitalt utanförskap.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningsuppdraget detta år på liknande sätt som föregående år. Dialogen har skett kontinuerligt med representanter från olika aktörer som företag, föreningar, privatpersoner och offentliga aktörer. Kommunerna har även i år fått möjligheten att lämna sin syn på läget genom en enkät på ett övergripande plan.

Det som skiljer sig mot tidigare år är att samtalet om grundläggande betaltjänster har tagit större utrymme i generell mening, många gånger kopplat till Riksbankskommitténs delbetänkande *Tryggad tillgång till kontanter*. Detta har bidragit till kontinuerliga inspel.

Bevakningen för 2019 kommer att utvecklas med syftet att fånga upp ytterligare information.

Betaltjänstsituationen i länet

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med ett mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Av länets befolkning bor knappt hälften i byar och små samhällen, 16 procent i små tätorter (1 000–4 000 invånare) och två av fem invånare bor i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Totalt är vi knappt 130 000 invånare. Tillgängligheten till betaltjänster handlar i vid mening om vem du är, vilka resurser du har och var du är lokaliserad, vilket gör att bilden blir komplex att sammanfatta.

Men Länsstyrelsens tolkning av läget är att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år för de olika grupperna i samhället, men går vi ner på individnivå kan skillnaderna bli mycket stora. Ett kontor som läggs ner, en servicebox som stänger eller en kontantuttagsmöjlighet försvinner. Med andra ord de *analog*a möjligheterna har fortsatt en nedåtgående trend. Sett till de digitala möjligheterna är situationen det omvända.

När det gäller tillgången till kontantuttag och insättning för privatpersoner har det skett och kommer att ske förändringar även fortsättningsvis. I länet har det under året försvunnit fem kontantuttagspunkter i form av *Cash2go*-lösningar, vilket enligt uppgift har varit en mycket kostnadseffektiv lösning för ombuden lokaliserade där glesare strukturer råder. Nu har Handelsbanken och Swedbank elva respektive fem kontor i länet medan

övriga av länets banker har ett kontor vardera. Bankkontoren i länet har minskat i antal, men där bankerna har utvecklat produkter bland annat i form av möjligheten av att beställa kontanter. En möjlighet, men kanske inte på samma servicenivå som medborgarna önskar. De är svårt att ge en enhetlig bedömning över hur dessa nedläggningar och indragningar kommer att påverka totalt sett. En övergripande slutsats som går att dra, sett till de *analog*a alternativen, är att utbudet blir mindre och då huvudsakligen på länets landsbygd.

De två konkurser som rapporterades om under förra årets bevakningsrapport har haft påverkan i den meningen att kunder har vänt sig till annan betaltjänstaktör. Butikerna var lokaliserade i centrala Östersund.

Länsstyrelsen ser inga större förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Men med anledning av att bankkontoren minskar i antal, de fem kontantuttagspunkternas försvinnande, pekar även detta på en negativ trend för de *analog*a alternativen. En trend som pågått ett antal år. Liksom fjolårets rapportering omnämns *bryggan*, det vill säga människan, mellan den enskilda individen och de digitala möjligheterna i vardagen kopplat till betaltjänster. Vår ambition tillsammans med Region Jämtland Härjedalen är att under 2019 påbörja ett arbete för att höja den digitala kompetensen. Här ser vi att *bryggan* ska kunna infinna sig genom ett samarbete med bankerna kopplat till betaltjänsterna.

Oavsett fortsätter trenden att peka mot färre kontanter. Många företagare och föreningar övergår till digitala lösningar. Så gäller även för konsumenterna då frågan ställs till butiker. Volymen kontanter i dagskassorna är inte lika stora. En dagligvarubutik säger att de har minskat kontantanvändningen med cirka 30 procent. Av de tidigare 100 *kontantkronorna* är det nu istället 70 kronor som är kontanta. Detta påverkar således även värdetransportörerna, vilket då leder till en spiraleffekt till ytterligare färre kontanter.

Länsstyrelsen har dock fortsatt en uppfattning om att kontanterna fyller en viktig funktion i länet och ställer sig positiv till Riksbankskommitténs förslag om att *trygga tillgången till kontanter*, men samtidigt ska inte den digitala utvecklingen bromsas upp. Med tanke på översvämningarna under våren, samt skogsbränderna som har härjat i länet är det ett ytterligare argument för att kontanterna fortsatt bör finnas kvar en tid framöver. Detta som en värdebärare vid en krissituation om den digitala infrastrukturen skulle påverkas negativt.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken elva kontor och Swedbank har fem kontor i länet. De övriga tre bankerna i länet har ett kontor var i Östersund.

Vad gäller kontanthantering så har det utvecklats produkter. Det finns olika möjligheter att ta ut alternativt beställa kontanter och även sätta in/deponera kontanter, men än en gång är det en möjlighet som inte alla gånger möter den exakta efterfrågan.

Uttagsautomater/-möjligheter har minskat. Fem *Cash2go*-lösningar har försvunnit. Serviceboxar har minskat i länet. Ljuspunkten i det fallet är att det finns aktörer i länet som kan tänka sig att axla uppdraget att utgöra betaltjänstombud som primärt hanterar dagskassor. För det finns företag och föreningar som finner det alldeles för kostsamt med kontanthantering, men samtidigt är beroende av kontanterna.

Länsstyrelsen har en god dialog med betaltjänstaktörerna och vi kan på så sätt delge varandra farhågor och möjligheter samt på så sätt försöka vara proaktiv i möjligaste mån.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Som Länsstyrelsen tidigare har rapporterat kan sägas att kontanter kan vara ett problem eller en möjlighet för företag och föreningar att bedriva verksamheten. Det beror många gånger på vilken målgrupp och lokalisering av verksamheten som aktören har. För vissa aktörer är kontanter *ett måste* då exempelvis mobil-/operatörstäckning är begränsad. Generellt är den mobila täckningen god i länet. Men det finns undantag. När det gäller bredbandsutbyggnaden har ambitionen varit god, men under året har takten på utbyggnaden stagnerat. Detta i kombination med att kopparnätet i allt snabbare takt monteras ner. Det innebär att fler områden i länet helt saknar fast telefoni och bredband. Dessa får då förlita sig på mobila lösningar som helhet och inte som ett komplement.

Fortsatt är den stora problembilden att utvecklingen går fort, en utveckling som alla grupper inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Detta gäller egentligen oavsett grupp i samhället. Här har Länsstyrelsen tillsammans med Region Jämtland Härjedalen tagit ett initiativ. Syftet är att höja den digitala kompetensen. Det digitala *utanförskapet* berör många områden däribland betaltjänster, men även att kunna tillgodogöra sig annan offentlig information samt att kommunicera med myndigheter. Vår bild är att ett av de viktigaste argumenten till att höja kompetensen för den enskilde individen är att kunna betala räkningar. Därför är vår första ansats att höja kompetensen genom att koppla på e-legitimation och betaltjänster. Nästa steg är att synliggöra möjligheterna att ta del av exempelvis enskild information så som sjukvårdsjournaler med mera.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län finns det idag tre statligt finansierade insatser. En av dessa har bytt ägare för stödinsatsen, men i övrigt är det lika. Samtliga är uttagsautomater, men i ett av fallen stärker också insatsen för uttagsautomaten upp en dagskassehanteringspunkt. Under året har det inkommit två ansökningar varav en har avskrivits då annan lösning blivit

aktuell. Den andra är under handläggning och gäller en dagskassahanteringspunkt.

Länsstyrelsen har ett gott samarbete med Region Jämtland Härjedalen och länets åtta kommuner genom grupperingen för servicefrågor. Här arbetar vi för att skapa större utrymme för de grundläggande betaltjänsterna så att de inte hanteras som en isolerad företeelse utan ingår som en naturlig del i den grundläggande servicen. Med den utveckling som sker såsom minskningen av volymen kontanter, krisberedskapsperspektiv, digitalt utanförskap med mera, styr diskussionerna mot att hanteringen av betaltjänster bör styras mot specifika prioriteringar. Det innebär att vi kommer att få se att betaltjänster kommer att prioriteras tydligare i allehanda styrdokument såsom kommunala serviceplaner, regionala serviceprogrammet och så vidare. Allt hänger ihop, vilket gör att de grundläggande betaltjänsterna ska få en centralare roll i samhället och då inte minst i ett landsbygdslän som Jämtlands län, vare sig vi pratar kontanter eller digitala lösningar.

I juni genomförde Länsstyrelsen ett dialogmöte med betaltjänstaktörer samt politiker och tjänstemän från kommunerna. Vid mötet presenterades Riksbankskommitténs utredning av utredaren. Detta har varit en kombination som har bidragit till att lyfta betaltjänsterna, och då inte minst kontantperspektivet.

I länet har fyra av länets fem banker genomfört ett gemensamt dialogmöte med en arbetsgrupp för integration från den offentliga sektorn. Detta i syfte att beskriva utmaningarna och de möjligheter som de bägge sidornas vardagar.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Vad händer med förslagen i Riksbankskommitténs delbetänkande? Det kommer att vara en central fråga som kommer att sätta prägel på framtiden. Den förenklade bilden är om kontanterna fortsätter att minska i omfattning, bidrar det till ökade hanteringskostnader och den negativa spiralen till minskningen av kontanter. Detta kommer att märkas i länet. Företag och föreningar som är relativt kontantintensiva kommer att få ökade hanteringskostnader. Enskilda individer kommer i större utsträckning hänvisas till andra betalningsalternativ än kontanter. För flera grupper i samhället är det inte den bästa lösningen.

Om förslagen i delbetänkandet realiserar kommer bilden bli annorlunda. Det går inte att komma från att kontanter fyller en viktig funktion för många individer i samhället och vid olika situationer. Oavsett utfall kommer det att finnas behov av att gå in med statliga insatser i framtiden. Hur dessa insatser kommer att se ut återstår att se.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.



Länsstyrelsen i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster likt tidigare år varierar geografiskt i länet samt mellan olika grupper. Dock medför variationen i länet att Länsstyrelsen anser att behoven inte tillgodoses och att det fortfarande finns grupper som exkluderas och som får mindre och mindre möjlighet att utföra ärenden inom grundläggande betaltjänster. Det blir större krav på att vara digital, då trenden är att bankkontor lägger ner och kontanthantering minskar. Detta samtidigt som de som följer med i den digitala utvecklingen ökar närheten till de grundläggande betaltjänsterna genom tjänster som exempelvis swish och digitalt bank-ID.

Kontanthantering minskar generellt i landet och så även i Jönköpings län. Efter intervjuer med bankerna är prognosen att länet kommer följa trenden och minska kontanthantering på befintliga kontor under kommande år. De som inte har tillgång till eller tillräcklig kunskap om digitala betaltjänster upplever att kommunikationen med viktiga instanser såsom sjukvård och myndigheter markant försvåras.

Det är grupperna äldre, funktionsnedsatta samt nyanlända som har en större risk att inte få behovet av grundläggande betaltjänster tillgodosett. Även företagare och föreningar hör till utsatta grupper. De personer som inte är intresserade eller de som inte har ekonomi att själva tillhandahålla en digital enhet för att kunna utföra betaltjänster hamnar också i ett digitalt utanförskap. Även turister har utpekats som utsatta i årets bevakningsuppdrag då dessa är en grupp som tillhandahåller kontanter och som vill få möjlighet att växla utländska valutor till svenska pengar.

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att det finns ett fortsatt stort behov av utbildningsinsatser kring grundläggande digitala betaltjänster för dessa grupper. Det är exempelvis viktigt för samtliga grupper att det finns tillgång till information på lätt svenska utan facktermer samt att det utvecklas fler digitala betaltjänster med funktioner som är anpassade för särskilda behov. Detta för att öka digital delaktighet. Länsstyrelsen i Jönköpings län behöver

fortsatt se över så att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande på samtliga platser i länet.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Bevakningsuppdraget har genomförts genom att Länsstyrelsen har deltagit på konferenser såsom exempelvis den av samordnande länsstyrelse arrangerade nationella betaltjänstkonferensen samt konferensen 250 möjligheter där grundläggande betaltjänster ingick. Tillsammans med Region Jönköpings län var Länsstyrelsen även med och arrangerade en servicekonferens i början av 2018 och har på så sätt skapat dialog kring grundläggande betaltjänster.

Bevakningen har även innefattat telefonintervjuer med berörda personer inom området. Exempelvis har frågor ställts till verksamma banker i länet, landsbygdsutvecklare/ näringslivsutvecklare på kommunerna, handlarna, pensionärsföreningarna i länet (PRO och SPF), Handikappades Samarbetsorgan (HSO) och konsumentrådgivare på kommunen.

Samverkan med andra länsstyrelser och myndigheter samt mediabevakning har skett kontinuerligt under året.

Betaltjänstsituationen i länet

En del av resultatet i de intervjuer som gjorts med bankerna i årets bevakningsrapport vittnar om att det finns en stor efterfrågan på BankID, men att flera personer fortfarande inte har tillgång till tjänsten. Detta innebär att när det ställs större krav på individen att vara digital genom att exempelvis bevaka digitala brevlådor, digitala bostadsköer, och inte minst utföra bankärenden så utesluts personer för att de saknar en digital tjänst. Resultatet av detta är att personer som saknar dessa tjänster inte kan vara digitalt delaktiga.

Föreningar upplever enligt intervjuerna främst problem med att växla in mindre summor kontanter från exempelvis kaffekassor, där det ofta kommer in mynt och mindre sedlar. Kyrkliga samfund upplever liknande problem med att samla in kollekt. En förening har uppgett att de får åka runt till de bemannade bensinstationerna för att växla till sig större valörer som de sedan kan växla in på banken, då avgiften på banken för att ta emot mynt är hög. De ser Swish som en lösning för de som är digitala, men anser att Swish inte är helt inkluderande då alla inte har tillgång till tjänsten i dagsläget.

För personer med funktionsnedsättning kvarstår problemen sedan tidigare och situationen anses även ha förvärrats i länet under året. Det upplevs en stor oro kring att kontanterna ska tas bort helt och utvecklingen åt det hållet anses gå för fort. Ett exempel på detta är att kortmaskinerna blir mindre och får mindre siffror som är svåra att urskilja om en person exempelvis har synnedsättning. En utveckling som anses förödande är om det exempelvis skulle bli kortmaskiner med touch-funktioner istället för knappar. Vid

införandet av digitala tjänster måste därför hänsyn tas till alla parter, även de som inte är digitala.

”Vad har man egentligen för rättigheter om det inte går att betala? Hos vem ligger ansvaret? Är det jag som kund som inte kan slå in min kod för att siffrorna är för små för att urskilja vilken siffra som är vilken på kortläsaren och då Swish inte är ett alternativ för att appen inte är anpassad för mina behov? Eller är det butikens ansvar att vara tillgänglig för alla?” – Person på HSO

Det har även riktats kritik från HSO gällande de nya mynten och sedlarna då det är svårt att urskilja valörerna då de har ungefär samma storlek. Storleken och den metallremsa som ska sitta på högerkanten är svår att känna om du har en synnedsättning. Det skapar en otrygghet då ett betalmedel som tidigare varit tryggt ändras.

För asylsökande och nyanlända i länet skulle det underlätta om det fanns fler digitala tjänster med lätt svenska och tjänster där information ges på annat språk än svenska. Det upplevs inga större problem med att vara digital utan det är främst språkbarriären som kan vara ett problem. Biblioteken i länet har en viktig roll då de tillhandahåller digitala enheter. Dock läggs stor press på personalen och enligt biblioteken finns ingen direkt utbildning för hur mycket personalen kan hjälpa till när någon frågar om hjälp för att utföra banktjänster. Risker för IT-relaterad brottslighet ökar och gör även att tilliten minskar bland grupper som ska gå över till att bli mer digitala.²⁹

På Visingsö finns endast en möjlighet att ta ut mindre summor kontanter och detta är via butiken på ön, vilken är beroende av att det finns tillgång till kontanter i växelkassan. Under delar av året, exempelvis under skördefest och turnéspel samt under sommaren när befolkningen ökar markant, är tillgången av kontanta medel begränsad och befolkningen är då hänvisad till fastlandet. Detta drabbar speciellt den äldre befolkningen som har svårt att ta sig dit.

Länsstyrelsen har i årets bevakningsuppdrag intervjuat kommunerna i länet. I intervjuerna nämner kommunerna att de ser problem med grundläggande betaltjänster i de områden där det har gjorts stora satsningar på att tillgängliggöra områden för turister och besökare, men där den satsningen inte har inkluderat att det ska vara enkelt att handla där. De anser att det på dessa platser ska finnas tillgång till att betala med kontanter alternativt kort för att gynna den lokala platsen. Turister behöver även ha möjligheten att växla euro smidigt, något som begränsas av bankernas minskade kontanthantering på sina kontor runt om i länet.

²⁹ Uppgifter från polisen

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att det finns flera förbättringsåtgärder på de problem som lyfts i årets rapport, vilka ska beaktas i framtidens arbete med betaltjänster.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Jönköpings län har möjligheten att ta ut kontanter inte förändrats sedan förgående år. Det finns fortfarande 114 olika ställen som är utspridda över länet och där det är möjligt att göra kontantuttag. 13 stycken av dessa är kontantuttag via bankkassa där det går att utföra betalningsärenden och ta ut kontanter. I Aneby kommun, Habo kommun och Gnosjö kommun saknas helt möjligheten att göra kontantuttag via bankkassa.

En ökad utbyggnad av infrastruktur som underlättar digitaliseringen är en viktig förutsättning för länet. Även att förbättra tillgången till kollektivtrafiken i länet på orter som ligger långt ut på landsbygden där bankkontor lägger ner kan i vissa fall vara helt nödvändigt för att inte utesluta människor från att få tillgång till grundläggande betaltjänster. De banker som erbjuder personligt möte med sina kunder uppskattas och efterfrågas. Avståndet till närmsta bankkontor är därför av stor betydelse.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länsstyrelsen i Jönköpings län bedömer att infrastrukturen i länet ej är tillfredställande men att utvecklingen med att tillgängliggöra digitala betaltjänster går framåt. Detta i och med att täckningsgrad för bredband ökar och att människor i samband med detta kan vara mer digitala. Infrastrukturen bedöms dock inte som tillräcklig med vetskapen om att fler bankkontor lägger ner och att den digitala delaktigheten inte inkluderar tillräckligt många.

"Digitaliseringen får större genomslag och vi blir alla mer uppkopplade succesivt" -Näringslivsstrateg på en kommun

I Jönköpings län finns målbilden i linje med regeringens att 95% av hushållen och företagen ska ha tillgång till bredband med hög hastighet till år 2020. När det gäller kommunerna i länet ser utbyggnadens takt olika ut och landsbygden ligger långt efter tätort/småort i täckningsgrad. I tätort/småort ökade täckningsgraden i Jönköpings län mellan år 2016 till år 2017 från 67% till 76%. På landsbygden ökade samma år täckningsgraden från 24% till 34%, detta enligt uppgifter från PTS³⁰. Siffrorna visar på hur den faktiska tillgången till minst 100Mbit/sek ser ut i länet.

Det sker en pågående digital mognad i länet samtidigt som det sker ett generationsskifte, vilket resulterar i att fler blir digitalt delaktiga. Förändringen som sker skapar efterfrågan av större uppkopplingsalternativ.

30 Post- och telestyrelsen, PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2017, 2018-04-18.

Det finns en stor efterfrågan av digitala utbildningsinsatser i länet i samband med detta. Den äldre generationen efterfrågar exempelvis WiFi på äldreboenden. En kommun har i intervju nämnt ett förslag på att bygga seniorboenden och studentlägenheter i nära anslutning för att generationerna ska kunna dra nytta av varandra.

”De äldre måste följa med och ges möjligheten att följa med” – Person på PRO

Länsstyrelsen initierade 2016 ett projekt om digital delaktighet vilket resulterat i att Regionbibliotek Jönköpings län tillsammans med konsumentrådgivarna på Jönköpings kommun nu har gjort en förstudie inom projektet. Genom enkätutskick och djupintervjuer ska förstudien syfta till att fånga vart den digitala frånan finns i länet. Denna förstudie ska skapa underlag för fortsatt arbete för samtliga aktörer kring digital delaktighet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Region Jönköpings län är den instans som sedan 2015 har ansvar för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen i Jönköpings län har tillsammans med Region Jönköpings län arrangerat en regional servicekonferens i början av 2018 där grundläggande service, däribland betaltjänster, varit i huvudfokus. Konferensen syftade till att diskutera det regionala serviceprogrammet och de lokala serviceplanerna. Inbjudan riktade sig till kommunerna, handlarna i länet, tjänstemän från regionen och Länsstyrelsen samt förtroendevalda.

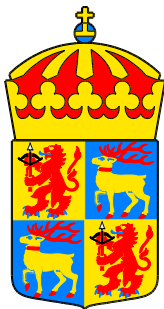
Länsstyrelsen medverkar också i de samverkansträffar som ordnats under året inom betaltjänstområdet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Bedömning av framtida utveckling i Jönköpings län är att de kontanta medlen kommer minska allt mer under 2019, vilket försvårar och ställer krav på individer som har svårt eller är helt uteslutna från att använda sig av digitala tjänster. Det bedöms fortsatt vara viktigt med samverkan kring dessa frågor och med samtliga berörda aktörer.

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen i Jönköpings län att utbildningsinsatser behöver göras för att öka den digitala kompetensen för de grupper som fortfarande vill använda sig av kontanta medel. Behovet och tillgången av att kunna utföra bankärenden över disk behöver också ses över så att allmänheten kan känna sig trygga.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Malin Lyckekull.



Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Sammanfattningsvis upplever de flesta Länsstyrelsen i Kalmar talat med i årets rapport att situationen är oförändrad mot föregående år. Trenden mot ett samhälle där både betalningar och informationsförmedling sker digitalt fortsätter. Statistik från analysverktyget Pupos Serviceanalys visar endast en marginell nettominskning i antalet uttagsautomater jämfört med föregående år. Men över tid är trenden tydlig.

För de flesta utgör det inget problem att samhället blir mer digitalt och att kontantanvändningen minskar. Men för de som inte är en del av det digitala samhället och som använder kontanter blir vardagen istället ytterligare lite besvärligare. Många av de som upplever dessa problem, men långt ifrån alla, ingår i de grupper Länsstyrelsen har ett särskilt ansvar för att bevaka, nämligen äldre och personer med funktionsnedsättning.

En majoritet av befolkningen i länet inklusive de personer som intervjuats inför rapportskrivandet upplever dock inte några större problem med att använda grundläggande betaltjänster. Utifrån detta görs bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är tillfredställande.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete utgår från all information som inkommit under året. Inför rapportskrivandet har dels statistik hämtats från analysverktyget Pupos Serviceanalys som visar i vilka områden i länet det är längst till grundläggande betaltjänster och dels har ett antal intervjuer genomförts.

Arbetssättet har varit att först intervjua organisationer som arbetar med landsbygdsutveckling samt kommunernas landsbygdsutvecklare eller näringslivsutvecklare för att få en helhetsbild av situationen och för att kunna rikta nya intervjuer mot rätt områden, personer eller organisationer. Intervjuer har gjorts med representanter för äldre, personer med funktionsnedsättning, andra föreningar, företagare samt med personal på kommunerna som arbetar med nyanlända. Många av de organisationer och

företag som intervjuats har också intervjuats i föregående årsrapporter för att enklare kunna fånga upp förändringar mellan åren. Naturligtvis finns det ändå en risk att det finns problem eller lösningar som inte kommit till Länsstyrelsen i Kalmars kännedom eftersom det handlar om ett urval.

Betaltjänstsituationen i länet

Intervjuer med PRO, SPF och hemtjänstpersonal visar att situationen är i stort sett oförändrad. Det finns många ”pigga” äldre som inte har några problem med grundläggande betaltjänster men de som är ytterligare lite äldre och inte har använt dator i yrkeslivet eller har dator i hemmet upplever tillgången till kontanter och möjligheten att sätta in kontanter som ett problem. Dessa personer är också svåra att nå ut till med de kurser som PRO och SPF erbjuder på området.

Samtidigt vill både PRO och SPF poängtera att detta inte är ett övergående problem. Det kommer alltid att finnas de som inte kan hantera dessa tjänster exempelvis på grund av försämrad rörlighet eller syn.

Situationen bekräftas i rapporten *svenskarna och internet* från 2018, genomförd av Internetstiftelsen i Sverige. I denna anges att 1,1 miljoner svenskar befinner sig i digitalt utanförskap vilket definieras som 500 000 personer som aldrig använder internet samt 600 000 personer som inte använder internet dagligen.

En positiv utveckling är att det nu finns tillgång till internet och surfplattor på många av länets träffpunkter. Träffpunkterna är mötesplatser för seniorer som erbjuder stimulans och social gemenskap genom olika aktiviteter. Förhoppningen är att genom dessa sociala mötesplatser nå en ny grupp äldre. Det hinder som utgörs av kostnaden för att skaffa dator och internetuppkoppling försvinner också.

I intervju med hemtjänsten i Högsby anger de att rutinerna förbättrats. Det går att ta ut 2000 kr, en person skall vara ansvarig för hela uttaget eller köpet och betalkort förvaras i medicinskåpet för att minska stöldrisken. Dock vill man gärna se en generell lösning som enkelt kan tillämpas av alla hemtjänster.

Inte heller i intervjuer med organisationer för funktionshindrade framkommer att situationen förändrats mot föregående år. Många lösningar är bra för de flesta men inte för alla och det krävs tid och energi för att sätta sig in i ny teknik.

En person med en grav synskada har exempelvis ingen möjlighet att själv kunna sätta in föreningens kontanter i en insättningsbox då detta kräver både god syn och finmotorik eftersom alla kontanter skall räknas och summorna skrivas ned på en liten yta. Det som överlag anges som det största problemet för funktionshindrade är den neddragning av personal som är ett resultat av digitaliseringen. Finns det personal på plats så brukar problem gå

att lösa emedan det är svårare att resonera med en biljettautomat som kanske även sitter i fel höjd. Ett område där de synskadades riksförbund anger att utvecklingen går framåt är hemsidor som nu oftare upplevs vara bättre anpassade för synskadade.

Föreningar är de som är mest kritiska till grundläggande betaltjänster och då specifikt möjligheten att sätta in kontanter från exempelvis lotterier, fika eller utflykter till rimlig kostnad. Föreningar har löst detta på olika sätt exempelvis genom att byta till en bank som hanterar kontanter eller genom att samarbeta med den lokala dagligvarubutiken. När Swish nämns i detta sammanhang anges ibland att det är dyrt, går långsamt eller att det är för dålig täckning på landsbygden. Men många föreningar anger också att de använder Swish men att de även måste fortsätta att ta emot kontanter för det är vad deras medlemmar använder.

Tre intresseorganisationer för företagare samt företag på landsbygden, skärgården och i tätorter har intervjuats och sammantaget anger dessa att situationen är oförändrad.

Ett intryck är dock att företagen nu samlar på sig större volymer kontanter innan de gör en insättning eftersom de tycker att avgiften per insättning är hög, vilket upplevs som otryggt. Flera butiker anger att de inte beställer växel utan istället byter sedlar mot mynt med exempelvis torghandlare, föreningar eller i sista hand personalen själva på grund av att det upplevs som dyrt.

Enligt organisationen Företagarna känner sig en del mindre företag på landsbygden klivna då de vill ge en god service och ta emot kontanter men egentligen skulle de vilja slippa att hantera kontanter. I årets bevakning anger också fler företagare att de är kritiska till kontanter och i ett fall har ett företag ifrågasatt Länsstyrelsens möjlighet att ge stöd till ombudslösning då de inte vill ha fler kontanter i omlopp i området. Många företag anger att utländska turister ofta vill betala med kontanter.

När det gäller nyanlända anger de som intervjuats på kommunerna att problemen är mindre än föregående år, men att det fortfarande är långa ledtider för att få id-handlingar och därmed kunna öppna bankkonto. Länsstyrelsen i Kalmar har särskilt frågat om någon känner till att nyanlända eller invandrare nekats bank-id på grund av bristande språkkunskaper. Detta är inte något som framkommit, men som har diskuterats på kommunerna och man tror att det kan bli ett problem framöver. En nyhet som framkommit i intervjuer med banker som har kontanthantering är att nyanlända vill betala räkningar kontant eftersom en insättning på kontot minskar försörjningsstödet.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Utifrån sökningar i analysverktyget Pipos Serviceanalys kan vi se att antalet kontantuttag minskat från 16 till 15 men att dagskassehantering samt

betalningsförmedling ligger kvar på 11 respektive 8 stycken. En händelse som uppmärksammats under året är Ölandsbanks nedläggning av kontoren i Mörbylånga och Löttorp. Uttagsautomaten finns dock kvar på båda orterna och i Löttorp även insättningsboxen.

I analysverktyget Pupos Serviceanalys ser vi också att det finns områden som är sårbara, exempelvis finns det bara en plats i Torsås kommun där det finns en uttagsautomat, dagskassehantering samt betalningsförmedling. I Nybro tog en privat aktör över insättningsautomaten 2017 då först banken och därefter Loomis dragit sig tillbaka.

Ovanstående visar att problemet med kontanthantering inte längre är knutet till landsbygden då både Nybro och Mörbylånga är tätorter. En paradox är att det nu kan vara lättare och billigare att sätta in kontanter på mindre orter än på centralorten. Detta har att göra med att det finns ovanligt många fristående sparbanker i Kalmar län som hanterar kontanter. Detta är troligen också ett skäl till att många intervjuade anger att situationen är tillfredställande.

Det finns exempel på handlare som slutat att ta emot kontanter i länet och då anges i första hand säkerhet och i andra hand kostnader som orsak. Flera företag har också angett att de planerat att bli kontantfria men att marknaden ännu inte är mogen. Ett exempel som upprört PRO är en dagligvarubutik i Kalmar som slutat ta emot kontanter och där en äldre kvinna som inte uppmärksammat detta nekats betala och fått lämna tillbaka varorna, vilket uppfattades som förnedrande.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt Bredbandskartan.se har 72 % av befolkningen i Kalmar län tillgång till bredband. I de genomförda intervjuerna anges fiber som en viktig faktor för att betalningarna skall fungera. I skärgården har ett företag fått fiber under sommaren och menar att detta inneburit en förbättring mot tidigare överbelastningar. I norra delen av länet har en dagligvarubutik haft avbrott i uppkopplingen under högsäsong och till följd av detta tappat kunder och till slut tvingats ge boende på orten "krita" i butiken. En förening i Emmaboda har börjat använda Swish men måste gå till en viss plats för att "oftast" kunna genomföra betalningen. Detta är exempel som visar på vikten av tillgång till robust fiber och stabila mobilnät för de som bedriver verksamhet i första hand på landsbygden.

I de intervjuer som genomförts har frågan ställts om den intervjuade känner till insatser eller utbildningar för att förbättra den digitala delaktigheten. I de flesta fall anger de tillfrågade att de känner till sådana utbildningar som ofta genomförs av föreningar som PRO, SPF eller DHR. Även banker, kommunerna och biblioteken utför utbildningar för exempelvis nyanlända.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Kalmar har för närvarande bara en ombudslösning i länet, i Halltorp. Länsstyrelsen i Kalmar län har varit i kontakt med dagligvaruhandlare i de områden där det enligt analysverktyget Pipo's serviceanalys är långt till grundläggande betaltjänster. Dessa områden är främst södra och norra Öland, samt vid kusten i norra delen av länet. Överlag är dock intresset för att vara ombud lågt, antingen anges att det inte finns något stort behov på orten eller så upplevs det som en risk att bli ombud.

Det finns även en befintlig lösning i en dagligvarubutik i norra delen av länet, som kommer att sägas upp av leverantören vid årsskiftet på grund av låg omsättning samt en dagligvarubutik på södra Öland som för diskussioner med Loomis om en lösning för dagskassehantering.

Länsstyrelsen i Kalmar har under året arbetat med att ta fram ett utbildningsmaterial för digitala betalningar inom Kustlänsgruppen som är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Kalmar, Blekinge, Gotland och Södermanland. Materialet riktar sig främst mot äldre och föreningar som har låg kunskap på området. Den första utbildningen kommer att hållas av Lexicon i Nyköping under hösten. Materialet som heter *Så fungerar digitala betalningar* går igenom hur du installerar och använder internetbanken, BankID, Swish, QR-koder och mobila betalningar. Det finns även en tillhörande broschyr som utöver detta innehåller en kort historik samt information om kort och betalterminaler m.m.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Bedömningen är att utvecklingen mot det kontantfria samhället fortsätter. Det är därför viktigt att inte bara fokusera på kontanter utan även öka kunskapen om digitala betalningsmöjligheter. Beroende på hur riksbankens delbetänkande tas emot kan dock utvecklingen ske långsammare och fler få chansen att kliva på det digitala tåget.

En slutsats är att Riksbankens betänkande *Tryggad tillgång till kontanter*, blir avgörande för hur tillgången på kontanter kommer att se ut framöver. Detta eftersom bevakningsarbetet gett insikten att det stöd som Länsstyrelsen erbjuder för att bli betaltjänstombud genom förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster, inte på egen hand kommer att lösa de problem som finns. Detta eftersom stödet bygger på att någon frivilligt skall bli ombud, men att denna någon inte är den som ombudslösningen egentligen är till för.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i dagsläget är tillfredsställande. Det finns dock indikationer på att det kan förändras under nästa år, då flera av våra ombud har blivit uppsagda av ClearOn den senaste tiden. Vi kommer att bevaka situationen och stötta våra ombud i processen om det behövs.

Även om tillgången bedöms som tillfredsställande överlag, finns det fortfarande många människor som av olika anledningar upplever svårigheter gällande betaltjänster i sin vardag. Det handlar dels om vissa grupper av äldre och/eller människor med funktionsnedsättning, dels människor som har en ansträngd ekonomisk situation och hamnat ”digitalt utanför”. Det finns anledning att tro att det blivit svårare för dessa människor i och med att fler butiker, restauranger och även kommunala tjänster, såsom fritidsanläggningar, väljer att inte ta emot kontanter.

När det gäller företagen rapporterar de svårigheter att ta betalt då kortterminaler inte fungerar. Detta beror ibland på tekniska fel och ibland på dålig mobiltäckning. Det är främst företag inom besöksnäringen, på landsbygden, som har problem och det upplevs mycket bekymmersamt. Swish kan vara ett alternativ, men flera företag menar att det inte är värt det eftersom bokföringen blir komplicerad och tidsödande. Vad gäller besöksnäringen upplever flera företag särskilt problem med utländska besökares betalningar, när deras kort inte accepteras i terminalen, de har inte Swish och närmsta uttagsautomat kan vara en halvtimmes bilresa bort.

Länsstyrelsen gör, trots ovanstående problem, bedömningen att tillgången överlag är tillfredsställande. Det finns dock stor förbättringspotential för flera grupper av människor. Utredningen Tryggad tillgång till kontanter (SOU 2018:42) föreslår vissa förbättringar men ett större fokus på utvecklingsinsatser och utbildningsinsatser vore önskvärt, både nationellt, regionalt och lokalt.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts löpande via Länsstyrelsens breda kontaktnät i landsbygds- och näringslivsfrågor samt genom omvärldsbevakning i form av nyheter och statistik kopplad till betaltjänstområdet.

Inför bevakningsrapporten har särskilda kontakter tagits med näringslivs- och destinationsutvecklare, social- och äldreomsorgschefer inom kommuner, ideella föreningar och andra organisationer för att få en så heltäckande bild som möjligt av utvecklingen i länet. Vi har på det sättet försökt fånga upp erfarenheter och synpunkter från människor som direkt påverkas av tillgången på grundläggande betaltjänster.

Tillväxtverkets verktyg Pupos har använts för att ta fram statistik och identifiera utsatta geografiska områden. Verktöget är en stor tillgång i arbetet med bevakning av grundläggande betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer betaltjänstsituationen som tillfredsställande överlag, även om det finns geografiska områden med få eller inga aktiva aktörer. Under året har de två aktörerna som erbjöd betalningsförmedling i Lessebo kommun försvunnit, vilket innebär att kommunen står utan betalningsförmedling.

Vi har också fått indikationer på att situationen kan komma att ytterligare förändras nästa år eftersom ClearOn sagt upp avtalen med tre av våra ombud i Lidhult, Alstermo och Älgshult. Förhoppningen är att situationen ska gå att lösa och nya avtal skrivas.

Även om vi bedömer att tillgången är tillfredsställande överlag finns det fortfarande vissa grupper som har svårt att hantera sina betalningar av olika anledningar. En grupp som har svårigheter är personer med funktionsnedsättningar. Utvecklingen av det kontantlösa samhället går snabbt och framtagandet av hjälpmedel för den som har vissa funktionsnedsättningar går inte lika fort, vilket leder till att denna grupp får problem med betalningar.

En annan grupp som kan uppleva svårigheter är de som av olika anledningar inte är digitalt delaktiga. Dessa människor återfinns i olika grupper i samhället och kan vara äldre personer som inte klarar av tekniken eller yngre människor som inte har råd att köpa en dator. Just människor i en utsatt ekonomisk situation drabbas hårt av de extra kostnader och avgifter som är kopplade till kontanta betalningar. Kollektivtrafikens rabattsystem är ett exempel där rabatten är knuten till hur du väljer att betala för din resa, betalar du kontant är det betydligt dyrare.

Acceptansen för och användandet av de senaste årens digitala betaltjänster har ökat överlag och på så sätt ersatt behovet av kontanter för en stor del av

befolkningen. Tjänster som Swish har på vissa sätt underlättat situationen även för företag och föreningar. Det som återkommer i kontakter med både företag och föreningar är dock de avgifter och det merarbete vid bokföringen som Swish innebär. Det upplevs som betungande, samtidigt som de ändå inte helt kan frånga kontanter, utan måste ha parallella system.

För företag inom besöksnäringen på landsbygden har vi fått signaler om att det fungerar dåligt med både betalterminaler som banken tillhandahåller och Swish. Detta kan bero på dålig mobiltäckning eller tekniska problem med utrustningen. En företagare sammanfattade det med att ”det borde vara avgiftsfritt för oss företagare på landet, för tjänsten fungerar så sällan ändå. Det leder till ett dåligt avslut på affären när kunden får köra till uttagsautomaten 15 minuter bort och ta ut pengar för att kortterminalen inte fungerar, det är ju pinsamt”. Ytterligare ett problem för besöksnäringen är att inte alla utländska kort accepteras av alla terminaler och beroende på vilket avtal de har med banken. Ett tredje problem som lyfts av företagare är beloppsgränserna vid insättning av kontanter. En kreativ lösning på detta är att ha flera olika konton för att på så sätt öka insättningsmöjligheterna.

Den största förändringen på tillgången till betaltjänster har skett i Lessebo där det sedan i år saknas möjlighet till betalningsförmedling. De kontakter vi haft med kommunen har inte signalerat att detta medfört några problem, men vi kommer att fortsätta bevaka situationen. I övrigt är det samma områden som tidigare som är särskilt utsatta, ytterområdena i länet. I dagsläget finns det ombud som betjänar de flesta av dessa områden, men om avtalen med ClearOn inte omförhandlas eller andra lösningar hittas kan avsaknaden av betaltjänstombuden drabba en stor del av länets befolkning redan under nästa år.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Kronobergs län finns fortfarande en lokal bank, Sparbanken Eken, som tillhandahåller grundläggande betaltjänster på ett flertal orter. Denna bank tillsammans med lanthandlarna, som också tar ett väldigt stort ansvar, fyller en mycket viktig funktion för landsbygden. Lessebo kommun är den enda kommunen i länet som inte har ett bankkontor.

Under året har de två aktörerna som erbjöd betalningsförmedling i Lessebo kommun försvunnit. Vi har också fått indikationer på att situationen kan komma att ytterligare förändras nästa år eftersom ClearOn sagt upp avtalen med tre av våra ombud i Lidhult, Alstermo och Älgshult.

Även i de större orterna märks att tillgången till grundläggande betaltjänster minskar. Ett exempel är att i Växjö har antalet aktörer som erbjuder kontantuttag nästan halverats sedan 2011. Även antalet betalningsförmedlare i Växjö har nästan halverats under samma period. Samtidigt minskar efterfrågan på kontanter och digitala betalningstjänster används allt mer, så behovet av dessa serviceutförare har också minskat. För tio år sedan frågade kunderna ”tar ni kort?” Idag är frågan snarare ”tar ni

kontanter?”. Detta gäller inte bara i affärer och restauranger utan även i kollektivtrafik och viss kommunal service, t ex fritidsanläggningar. Denna utveckling går fort och risken finns att lösningar inte utvecklas för de personer som har svårt med digitala betalningar. Det kan då bli en grupp människor som hamnar i en mycket utsatt situation.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Mobiltäckning och bredbandstäckning förbättras stadigt i länet. När det gäller tillgång till bredband om 100 Mbit ligger emellertid fortfarande Kronoberg totalt sett sämre till än riket som helhet. Variationerna mellan kommunerna är stora och särskilt är det landsbygdskommuner med spridd bebyggelse som släpar efter. Däremot ligger länet förhållandevis bra till när det gäller bredbandstäckning om man ser till endast glesbebyggda områden. Här hade närmare hälften av hushåll och företag tillgång till 100 Mbit 2017. Initiativkraft hos lokalbefolkningen har inneburit en snabbare utbyggnadstakt än på de flesta andra håll. Även här finns dock kommuner som släpar efter. Kanalisationsstöd och bredbandsstöd i Landsbygdsprogrammet har påskyndat utbyggnaden. Emellertid är nu stödpengarna slut och det finns risk för en inbromsning av utbyggnadstakten vilket försvårar infriandet av regeringens bredbandsmål. I första hand är det de allra glesaste och mest svårtillgängliga delarna av länet som blir lidande.

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

Vid sidan av den tekniska utvecklingen ökar fokuset på hur tekniken ska användas och hur den digitala delaktigheten ska öka. I länet pågår spridda insatser för att öka kunskapen om hur tekniken kan användas, men det är svårt att få ett helhetsgrepp om dessa insatser då de görs av ett stort antal aktörer som fokuserar på olika målgrupper och har olika inriktning. Studieförbunden i länet ordnar kurser och studiecirklar, biblioteken tillhandahåller datorer och internet samt bistår med hjälp med olika ärenden, SeniorNet erbjuder kurser för äldre och olika ideella föreningar anordnar kurser för sina medlemmar. De flesta av dessa insatser har inte någon uttalad koppling till grundläggande betaltjänster men ger deltagarna ökad digital kompetens som kan leda till ett minskat beroende av kontanter för att genomföra betalningar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Kronobergs län finns för närvarande fyra stycken aktörer som tillhandahåller betaltjänster med hjälp av de medel som har avsatts av regeringen, det är tre lanthandlare och en restaurang. De tre ombud som har avtal med ClearOn har nyligen fått sina avtal uppsagda. Omförhandling av avtalen väntas ske inom kort och vi hoppas att kostnaden inte blir för hög för att det ska anses vara en rimlig kostnad per transaktion. Dessa aktörer är mycket viktiga för betaltjänstsituationen i länet.

Arbetet med en särskild insats som innebär en kommunvis genomlysning av betaltjänstproblematiken har fortgått under året. Länsstyrelsen ska medverka till att betaltjänstlösningar kommer till stånd där det finns behov. Insatsen, som Länsstyrelsen beviljats medel från Post- och Telestyrelsen för att genomföra, slutförs under 2018.

Länsstyrelsen deltog i ett studiebesök där Högskolan i Skövde presenterade sitt forskningsprojekt CCRAAAFFFTING som handlar om simulering av en krissituation och hur olika aktörer påverkas av att betalsystemen inte fungerar. Kontakt har tagits med Skydd och Beredskapsfunktionen på länsstyrelsen för att bjuda in till en simulering på regional nivå under nästa år.

Grundläggande betaltjänster ingår som en del av det regionala serviceprogrammet för Kronobergs Län, som Region Kronoberg ansvarar för. Länsstyrelsen har deltagit i flera av deras aktiviteter, bland annat kommunbesök med fokus på service. Medel har beviljats från Tillväxtverket till ett nationellt projekt med fokus på servicelösningar där två av länets kommuner deltar. Länsstyrelsen har lyft frågan om betaltjänster genom sitt deltagande i projektets styrgrupp.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Ett antal händelser den senaste tiden har gjort att vi bedömer att situationen med betaltjänster är i ett mer sårbart läge än tidigare. De tre uppsagda ombuden behöver hitta en lösning som fungerar för att möta den efterfrågan på grundläggande betaltjänster som finns.

Regionala stöd- och utvecklingsinsatser kan behövas för att hitta kostnadseffektiva lösningar i de områden där det är ett mindre antal personer, föreningar och företag som berörs. Det är viktigt att dessa insatser genomförs tillsammans med andra berörda aktörer, t ex lanthandlare och att den samlade kunskapen inom PTS och Länsstyrelsens nätverk för processledare för bevakningsuppdraget utnyttjas i detta arbete.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jennie Fredriksson och Allan Karlsson



Länssstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länssstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länssstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länssstyrelsen i Norrbottens län bedömer precis som föregående år, att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet generellt sett inte tillgodoser samhällets behov. Detta gäller främst tillgången till kontanter, men även företags och föreningars behov av att deponera dagskassor samt möjligheter att genomföra betalningar på landsbygden, vare sig det gäller elektroniska betalningar eller kontanta betalningar.

Nedläggningarna av bankkontor har stannat av och även utvecklingen där bankkontor slutar hantera kontanter har bromsats in. Däremot har det blivit något vanligare att företag, främst inom tjänstesektorn har slutat ta emot kontanter.

Under 2018 finansierar Länssstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen betaltjänstombud i Karesuando, Övre Soppero, Muodoslompolo, Kainulasjärvi, Kåbdalis och Glommersträsk. Ytterligare två till tre aktörer har visat intresse för ombudslösningar.

Arbetet med att stärka den digitala delaktigheten ligger ännu i sin linda men börjar ta fart i länet. Bland annat genomförs en konferens på ämnet digital delaktighet i Luleå i december och några kommuner genomför insatser på området.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länssstyrelsen har i samband med årets bevakningsrapport utfört en enkätundersökning i Norrbottens kommuner samt bland intresseorganisationer för äldre, funktionsnedsatta och näringsliv. Intervjuer har genomförts med Synskadades Riksförbund, betaltjänstombud samt med Region Norrbottens bredbandskoordinator tillika samordnare för det regionala serviceprogrammet.

Tillväxtverkets program för serviceanalys, Pupos har använts för analyser.

Betaltjänstsituationen i länet

Länssstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster som i stort sett oförändrad jämfört med föregående år. I tätorter bedöms tillgången

som tillfredsställande. Situationen på landsbygden är dock en annan. Norrbotten har en befolkning med hög medelålder, lägre utbildningsnivå än genomsnittet och en hög andel glesbygdsbor, kategorier som i högre utsträckning än andra föredrar att använda kontanter. Många äldre, framförallt kvinnor i Norrbottens inland har aldrig ens innehaft en legitimation och att från det läget ta klivet in i det digitaliserade samhället blir i det närmaste ogörligt.

I Norrbotten är besöksnäringen en bransch på stark frammarsch och har sitt fäste på landsbygden och i glesbygden. Besökare från andra länder är betydligt mer vana vid att kontanter är gångbara som betalningsmedel och förväntar sig ofta att kunna betala med kontanter. Samtidigt uppmanar besöksnäringen turister att förse sig med just kontanter eftersom den trådlösa tekniken för betalningar är otillförlitlig på landsbygden. Problem uppstår då kontanter inte finns tillgängliga och det finns företag som inte längre accepterar kontanter som betalningsmedel.

Föreningar med verksamhet i tätorter vittnar om att flera bankkontor kan finnas på orten, men däremot inget som hanterar kontanter. Föreningarna hänvisas till att deponera kontanter i servicebox, som dock ofta är ur funktion och inte tar emot mynt, vilket får till följd att föreningsmedlemmar lagrar kontanter och kilovis med mynt hemma under lång tid. Enda sättet att bli av med mynten är att gå till livsmedelsbutiken för att växla mynten till sedlar, för att sedan banksätta i servicebox, som förhoppningsvis fungerar.

Enligt vad Länsstyrelsen erfar är det relativt vanligt i glesbygd att föreningsaktiva och företagare förvarar kontanter i hemmet i flera månader, för att därefter köra långt för att deponera dem. Det kostar i bankavgifter och resekostnader och påverkar verksamheten negativt. Privatpersoner förvarar stora mängder kontanter hemma för att avståndet till närmsta uttagspunkt är långt och man vill undvika en situation där man riskerar att bli utan kontanter.

Ett exempel från verkligheten är en situation som uppstod på en mindre ort där den lilla byabutiken inte längre kunde tillhandahålla kontantuttag, vilket fick till följd att en funktionsnedsatt man slutade att handla livsmedel. Detta uppdagades då en butiksanställd började efterforska anledningen till att mannen inte setts till i butiken under en tid.

På många orter i Norrbotten upplever äldre och funktionsnedsatta som önskar personlig service att utbudet har minskat samt blivit väsentligt mycket dyrare. Personlig service är en fråga om trygghet och integritet för många i dessa grupper. Möjligen finns service över disk att tillgå i centralorterna medan många äldre och personer med funktionsnedsättningar bor på landsbygd och gles landsbygd med långa avstånd till centralorten och i det närmaste obefintliga allmänna kommunikationer. I Pajala kommun, som har en av Sveriges äldsta befolkningar bor 65 procent av befolkningen

utanför centralorten. I riket som helhet är förhållandet centralort/landsbygd det omvända.

Det digitala glappet är för närvarande något som av olika anledningar bara delvis är möjligt att utbilda bort. Flera av de verktyg som står till buds för funktionsnedsatta är fortfarande inte fullt ut anpassade till målgrupperna. Användare vittnar om att uppgraderingar och förändringar i gränssnitt medför funktionsstörningar i och med att hjälpmedlen inte uppdateras i samma takt. Digital delaktighet förutsätter också fungerande infrastruktur samt ekonomiska möjligheter för deltagande, förutom vilja och kunskap. Tillgång till fiber och fungerande mobilnät ser olika ut på landsbygden i Norrbotten, sämst är förhållandena i extrem glesbygd, skärgård och fjällvärld.

Swish blir vanligare som betalningsmedel inte minst som ett sätt för föreningslivet att undvika problemet med kontanter. Swishbetalningar blir däremot ett problem för dem som inte är digitalt delaktiga samt för utländska besökare eftersom Swish kräver svenskt BankID.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Nedläggningen av bankkontor och serviceboxar har avstannat de senaste två åren och situationen har i stort sett förblivit oförändrad det senaste året.

Det finns indikationer på att fler och fler företag blir kontantfria. Än så länge handlar det mest om mindre tjänsteföretag. Några uppger att det handlar om säkerhet för personalen, andra att det är en kostnadsfråga.

Enligt vad Länsstyrelsen erfar upplever företagen att det är dyrt att köpa växelpengar, att hanteringen av kontanter är kostsam och att tillgången till kontanter i vissa fall är otillräcklig. Det är svårt att hantera dagskassar och för butiker i gränsregionen mellan Sverige och Finland är det svårt och dyrt att hantera både kronor och euro. Den euro som tas emot som betalningsmedel i gränshandeln måste ta omvägen kring Riksbanken i Stockholm för att växlas in och sedan transporteras till Finland. Det är både tidsödande och kostsamt för företagaren. Nordiska ministerrådet har identifierat situationen som ett gränshinder.

I gränshandeln mot Norge upplever handlarna andra problem. De norska kunderna har vant sig vid att kontanter inte används och betalar med norska kort vilket medför höga kostnader för handlaren. I vissa fall med enstaka småköp är kringkostnaderna så höga att handlaren i det närmaste gör ett minusresultat på transaktionen.

Privatpersoner kan uppleva problem med att butiker är ovilliga att ta emot större valörer av sedlar.

Inga kommuner i länet saknar bankkontor, däremot finns ett flertal kommuner med extrem glesbygd där allmänheten har mycket långt till närmaste service.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Vid större evenemang upplevs en del problem med att mobilnätet inte räcker till vilket omöjliggör elektroniska betalningar samtidigt som tillgången till kontanter är otillräcklig. I vissa fall får besökarna förlita sig på att större butiker har en beredskap för att tillhandahålla kontanter.

Besöksnäringen i länet upplever problem då utländska besökare dels är vana vid att kontanter är gångbara betalningsmedel. Men utländska besökare uppmanas även att använda sig av kontanter eftersom mobilnäten för betaltjänster inte är tillförlitliga eller saknas helt i den extrema glesbygden. Besöksnäringen verkar till stora delar i områden där tillräcklig täckning saknas och där tillgången till kontantuttag är dålig.

Överlag har centralorterna god täckning för betaltjänster men i skärgårdar och på landsbygden är täckningen betydligt sämre.

En av länets kommuner har inrättat ett servicekontor som ska hjälpa medborgare med frågor gällande samhällstjänster och fler kommuner är på gång med liknande lösningar. Mindre insatser pågår även på bibliotek runtom i länet för att möta efterfrågan från allmänheten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I december 2018 anordnar Region Norrbotten och Länsstyrelsen i Norrbottens län en gemensam konferens på temat digital delaktighet. Målgruppen är kommunala och regionala tjänstemän. Konferensen ska aktualisera frågan och väcka tankar på hur den digitala klyftan i praktiken kan överbryggas. Det finns även planer på att delta i ett utbildningsprojekt i digitala verktyg riktat till äldre i glesbygd, tillsammans med Region Norrbotten och ett lokalt medieföretag.

Länsstyrelsen har en processledare som samordnar frågor kring grundläggande betaltjänster i Norrbotten och som har löpande kontakt med de nuvarande betaltjänstombuden, kommunernas landsbygdsutvecklare, olika intresseorganisationer samt dagligvaruhandlare på landsbygden runtom i länet.

I dagsläget stöttar Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen sex betaltjänstombud i Norrbotten och arbetar kontinuerligt med andra aktörer för att kartlägga vilka behov av grundläggande betaltjänster som finns i länet och vilka insatser som krävs. Ytterligare två till tre handlare i glesbygden har visat intresse för att bli ombud och fler kan komma ifråga. Norrbotten är ett län med långa avstånd och varje ombud når ett relativt fåtal personer.

Processledaren har under året deltagit på det regionala betaltjänstmötet i Östersund samt andra nationella och regionala servicemöten.

De insatser Länsstyrelsen stöttar syftar till att utveckla näringslivet i hela länet och utgår ifrån de prioriterade områdena inom det regionala serviceprogrammet för Norrbottens län 2014–2018. De prioriterade områdena är tillgång till grundläggande betaltjänster, ökad samordning av serviceslag inom offentlig och kommersiell service samt tillgänglighet till drivmedel och dagligvaror. Från den 1 januari 2017 har ansvaret för det regionala serviceprogrammet övergått till Region Norrbotten. Både Länsstyrelsen och Region Norrbotten anser att samarbete är viktigt för att uppnå en helhetssyn kring servicefrågorna då områdena kommersiell service, bredband och grundläggande betaltjänster alla är sammanlänkande. Länsstyrelsen och Region Norrbotten har därför under året haft möten för att diskutera det regionala serviceprogrammet, men även andra frågor kopplade till service.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Bredbandsutbyggnaden måste fortsätta i oförminskad takt och kompletteras med fungerande trådlös teknik i glesbygden och fram till dess bör en fungerande infrastruktur kring kontanter upprätthållas. Situationen idag är inte tillfredsställande utanför tätorterna varken gällande tillgången till kontanter, deponeringslösningar eller teknik. Det finns därtill ett digitalt utanförskap som drabbar äldre, funktionsnedsatta och personer utan svenskt BankID och som behöver finna sin lösning.

De ombud som finansieras av Länsstyrelsen i Norrbottens län idag är lanthandlare eller drivmedelsstationer i glesbygd. ICA-butikerna har också i hög grad lämnat glesbygden eftersom de kommersiella förutsättningarna inte räcker till. Lanthandlarna och bensinstationerna kämpar ofta med dålig lönsamhet trots att de försöker diversifiera verksamheten genom att erbjuda bygden flera olika serviceslag. Frågor som rör digitaliseringen och som i tätorterna hamnar hos biblioteken tenderar att på landsbygden hamna hos lanthandlaren eller drivmedelsstationen i de fall den är bemannad. Biblioteken har ett folkbildande uppdrag som lanthandlare och bensinstationer saknar.

Med hänsyn till det rådande läget krävs fortsatta insatser för att upprätthålla kontantinfrastrukturen, finna och finansiera betaltjänstlösningar och för att minska det digitala utanförskapet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Maria Palo Isaksson



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Skånes tillgång till grundläggande betaltjänster kan anses tillfredsställande för majoriteten av medborgarna. I det alltmer digitaliserade samhället tas det dock för givet att alla är digitalt kompetenta, har vilja och förmåga att klara av tekniken. För de som inte är digitala kan därför tillgången till betaltjänster inte anses tillfredsställande.

Kontanterna som är en trygghet för vissa att betala med kan inte användas ute i länet på samma sätt som tidigare och den utvecklingen har fortsatt under året. Det drabbar främst den äldre målgruppen och människor med funktionsnedsättning. Även många utländska besökare vill betala med kontanter. Det finns allt färre möjligheter att betala räkningar kontant över disk. Bankkontor drar ned på service, personal och öppettider.

Hur väl digitala betaltjänster fungerar för användare är individberoende och för vissa äldre och människor med funktionsnedsättning samt asylsökande³¹ och nyanlända³² behövs ofta någon som hjälper till. Koder till bank på internet, betalkort eller Swish är för många svåra att hålla reda på. Ständiga uppdateringar skapar problem för de med svårigheter att lära sig den nya tekniken.

Då fler banker slutat med kontanthantering och tömmer serviceboxar alltmer sällan på mindre orter minskar servicen för företag och föreningar.

³¹ 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."

³² 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."

Verksamheter med många transaktioner upplever höga kostnader för kort och Swish men även kontanthantering.

Östra Skåne med en större andel landsbygdskommuner där snabbt bredband ännu inte byggts ut till fullo är särskilt utsatt. Även storstadsnära kommuner tappar tillgång till grundläggande betaltjänster. Utvecklingen gör länet sårbart vid el- och systemavbrott och staten rekommenderar alla att ha en viss mängd kontanter hemma.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakning har bland annat genomförts med hjälp av enkäter till samtliga kommuner samt på en mäsä. 32 av 33 kommuner har besökts för att diskutera tillgänglighet till betaltjänster. Kvalitativa intervjuer har genomförts via e-post eller besök med målgruppen äldre, personer med funktionsnedsättning samt asylsökande och nyanlända. Dialog samt kvalitativ studie bland företag och föreningar i östra Skåne. Kartläggning via Pupos serviceanalys, samverkan inom och mellan Länsstyrelser och Post- och telestyrelsen, dialog med privata och ideella aktörer.

Betaltjänstsituationen i länet

Möjligheten att betala kontant och att ta ut kontanter

Oftast kan kontanter användas i handeln men exempelvis Åhléns har slutat med kontanthantering under året. Inom servicesektorn i övrigt i Skåne nekar man allt oftare kontanter som betalningsmedel. Kort- och Swishbetalningar ökar men Swish används inte i lika stor utsträckning i den äldre målgruppen. Vissa inom målgrupperna äldre och nyanlända vill betala räkningar kontant över disk. De som har kvar den servicen är Handelsbanken och Sparbanken Syd. Det har dock blivit 37 procent färre bankställen som erbjuder tjänsten. I mindre butiker finns även möjligheten om verksamheten har avtal med ClearOn AB.

Dagligvaruhandeln tillgodoser uttag av mindre summor kontanter utanför större orter. Av bankerna är det Handelsbanken, Sparbankerna och Forex som fortfarande lämnar ut kontanter över disk. Bankomat, andra uttagsautomater och handeln tillgodoser mycket av behovet men det har trots allt blivit 70 stycken färre uttagsställen under året.

Särskilda utmaningar hos de mest utsatta målgrupperna

Att lära in ett nytt beteende med kort, dator och smartphones kräver lång och intensiv träning för äldre och många med funktionsnedsättning. En uppdatering som ändrar kod eller sidans utseende som individen tidigare lärt sig gör att lärandet får börja om från början. Vissa individer har även rent fysiska problem med att hantera touchtekniken. Några har inte tillgång till e-legitimation och står helt utanför möjligheten att betala digitalt.

"Hälsa dem som bestämmer att det ska finnas ett centralt styrt ansvar så att vi kan fortsätta använda kontanter! Jag har ingen dator, mobiltelefon eller kort så mina töser måste hjälpa mig med alla betalningar och bankärenden"

-Kvinna, 87 år boende på landsbygden

Därför är många oroliga för att kontanterna försvinner som betalmedel då de blir beroende av att någon anhörig eller god man hjälper till med betalningar i vardagen. Att kunna betala själv stärker självkänslan. Kontanter är mer konkreta, det går lätt att känna igen en sedel eller ett mynt. De nya sedlarna ställer dock till det för synskadade då de inte kan särskiljas på formen.

Den personliga service som bankerna tidigare erbjöd saknas av den äldre målgruppen. Bland majoriteten i den äldre målgruppen har användandet av digitala betaltjänster ändå ökat. Många har utbildats via Sparbankernas utbildningsforum, genom studiecirkelar i ABF och via utbildningar i PRO som kallas PROsIT.

På biblioteken vittnar både projektet Rådtrum och anställda om att de genom IT-café eller annan rådgivning träffar många både äldre och nyanlända som behöver hjälp med utskrift av kontoutdrag och även att betala räkningar.

Situationen att ta betalt och lämna in dagskassor

Landsbygden har inte snabbt bredband överallt och mobiltäckningen är inte pålitlig. För företag och föreningar har kort- och Swishbetalningar fortsatt att öka men man ser även ökade kostnader. Det blir mest kännbart för de riktigt små företagen.

Samtidigt finns det företag som tycker att det är smidigare att kunden betalar med kort eller telefon då rånrisken minskar.

Företag och föreningar menar att kontanta betalningar fortfarande är högst aktuella men hanteringen är dyr. I östra Skåne signalerar banker att serviceboxarnas tid snart är ute och pekar på att det kan finnas andra system som ger bättre tillgänglighet. Idag finns det förutom serviceboxar andra insättningsautomater och i vissa mindre butiker främst i västra delen av länet går det att lämna in dagskassor via andra betalsystem.

*"Vi kommer att avveckla verksamheten då omkostnader och administrativa avgifter blivit för höga. Inte enbart relaterat till betaltjänster med det är en bidragande faktor" -
Caféägare sydöstra Skåne*

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I Skåne län har det blivit 15 procent färre ställen för kontantuttag under året. De uttagsautomater som stängs ned ute i mindre orter ersätts sällan. 13 kommuner i Skåne är nu utan en bankkassa som lämnar ut kontanter. År 2017 var siffran sex kommuner. De bankkontor som slutat med servicen är främst belägna i den västra delen av länet nära stadskommunerna.

Sedan förra året finns det 49 procent färre bankställen där man kan betala räkningar kontant. Att betala räkningar kontant över disk i annan butik har sjunkit med tio procent. Kristianstad och Osby kommuner är de med flest invånare med över 20 km till betalningsförmedling. Av dessa är ungefär 30 procent 65 år eller äldre och jämnt fördelat mellan könen.

Antal inlämningsställen för dagskassor har sjunkit med 18 procent på ett år. Dagskasseinlämning över disk på bank har gått ned med 72 procent senaste året. Insättningsautomater är i princip samma i antal och antal serviceboxar har minskat marginellt. Tomelilla och Sjöbo kommuner har flest invånare i länet med över en mil till dagskassehantering. Inga kontantintensiva arbetsställen har längre än 20 km till dagskassehantering.

Företag och föreningar som intervjuats i östra Skåne tycker att det har blivit avsevärt sämre tillgänglighet och service hos banker de senaste åren. Även om digitaliseringen innebär förenklingar så upplever de intervjuade att kostnaderna för de digitala tjänsterna är höga.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Mer än 95 procent av länets hushåll och arbetsställen har tillgång till 4G-täckning. Trots att det ser bra ut ur ett brett perspektiv, finns det fortfarande platser på länets landsbygd där kvaliteten på det mobila bredbandet är ojämn, vilket kan leda till problem både för företagare och privatpersoner. I samband med större evenemang, exempelvis marknader eller festivaler, upplever försäljare ibland att den mobila bandbredden inte räcker till när många besökare vill betala med Swish eller via iZettle. Detta kan ha negativa konsekvenser för försäljningen. I vissa fall åtgärdas detta med tillfälligt utplacerade, mobila master.

Nästan 100 procent av länets hushåll och arbetsställen har tillgång till fast bredband med minst 30 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i den absoluta närheten som medger en sådan hastighet. För landsbygden är snittsiffran ca 70 procent, men det finns vissa kommuner där den är betydligt lägre än så. Då många företag idag är beroende av väl fungerande bredband för att utföra tjänster och ta betalt kan vi konstatera att landsbygdens företagare idag har sämre förutsättningar att bedriva verksamhet än de som befinner sig i tätorter eller småorter.

Under hösten startar Region Skåne upp ”Smarta samhället”, en interaktiv utställning som syftar till att utbilda medborgare i det digitala samhällets tjänster och möjligheter. Tanken är att utställningen, som i ett första skede

kommer att finnas på en galleria i en av länets större städer, i framtiden även ska kunna visas på andra ställen i länet och också i andra delar av landet, om intresse finns.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året besökt 32 av 33 av länets kommuner i början av året där tillgängligheten till grundläggande betaltjänster diskuterades. I de flesta kommuner deltog både tjänstemän, politiker, lokala företag och föreningar. Insatsen har bidragit till nya kontakter, ökad insikt på kommunerna i vilka som är de utsatta målgrupperna och fler har under sommar och höst svarat på frågor om betaltjänster inför årsrapporten. Projektet i samarbete med Region Skåne är en del av arbetet med det regionala serviceprogrammet.

Under våren deltog processledarna på en tre dagar lång seniormässa utanför Malmö där 80 personer fyllde i enkäter och många diskuterade utvecklingen inom betaltjänstområdet. På mässan marknadsfördes vårt uppdrag och information delades ut. Besökande var aktiva seniorer som alltmer tagit till sig digital utveckling inkluderat betaltjänster. Många gav ändå en bild av stora utmaningar både hos dem själva och bland vänner och bekanta.

Målgruppen människor med funktionsnedsättning fångas upp genom en samverkansgrupp där de flesta handikapporganisationer finns representerade via regelbunden information om vårt uppdrag via e-post och ibland dialogmöten. Samverkansformen som pågått under ett par år resulterar i viktiga inspel från medlemmarna. Kvalitativa intervjuer har genomförts via telefon, e-post och vid besök.

Målgruppen asylsökande och nyanlända har vi detta år kommit närmare i vardagen genom projektet Rådtrum. Vid besök i Malmö har flertalet intervjuats om hur man ser på betaltjänsterna i Sverige och om där finns utmaningar. Informationsmaterial har delats ut och kommer att vidareutvecklas.

Processledarna arbetar även med kommersiell service inom landsbygdsprogrammet vilket bidrar till kontakt med handlare i länet som kan bli aktuella som betaltjänstombud. Under året har en handlare i sydöstra Skåne visat intresse och dialog pågår.

Dialogmöte med bank, företag och föreningar i nordöstra Skåne för att hitta lösningar på bättre tillgänglighet än den lokala banken kan bidra med. Företag och föreningar i östra Skåne är särskilt utsatta av nedmonteringen av kontantinfrastrukturen och bredbandsutbyggnaden går trögt. Under hösten har ett antal av dessa intervjuats för att se hur verksamheterna upplever utvecklingen. Resultatet jämförs även med tidigare studier i ämnet från 2014 och 2016.

Främst är det information och utbildning som efterfrågas och som stöd- och utvecklingsinsatserna delvis kan bidra med i samverkan med andra aktörer och övriga län. Processledares medverkan i de nationella arbetsgrupperna kopplat information samt digitala hjälpmedel bidrar starkt i frågorna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

- Kontanthantering minskar, banker försvinner från mindre orter men särskilda betaltjänstsystem placeras på centrala platser.
- Digitala betaltjänster finns i allt fler former och gör utmaningarna ännu större för de som inte är digitalt delaktiga.
- Demokratifråga kring tillgänglighet kommer att debatteras mer och kopplas till diskrimineringslagen om brister påvisas.
- Snabbt bredband krävs för att kunna hantera tjänsterna och det påverkar fortsatt småföretag och föreningar ute på landsbygden dit utbyggnaden inte når.
- Länsstyrelsen behöver fortsatt göra insatser för att fånga upp de som inte har tillgänglighet och arbeta i samverkan med andra aktörer för att underlätta med information och utbildning med mera.
- Fortsatt samverkan kring kommersiella servicefrågor med Region Skåne och kommunerna skulle ge ett stort mervärde för hela länet.

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



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms läns glesbygd är mycket begränsad och inte kan anses tillfredställande. Det saknas marknadsmässiga krafter, varför behovet av statliga insatser består. Den största problematiken återfinns i Stockholms skärgård. Möjligheten att ta ut kontanter och deponera dagskassar är de tjänster som Länsstyrelsen identifierar som mest efterfrågade utifrån årets bevakningsarbete.

Företagarna i skärgården är speciellt utsatta, sett till deras möjlighet att deponera dagskassar. Det är en mycket lång resväg med flera byten, till närmaste bank som har kontanthantering. Länsstyrelsen bedömer att vissa företagare har fått en något bättre situation jämfört med tidigare år, kopplat till att de slutat med kontanthanteringen och således inte behöver lösa deponeringen av sin dagskassa. Detta innebär dock en begränsning för de grupper som önskar att betala med kontanter på dessa platser. Det skapar även en sårbarhet i betalsystemet om exempelvis internetanslutningen skulle krångla och omöjliggöra digitala betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning är att äldre och personer med funktionsnedsättning har fått svårare att sköta sina betaltjänster. Det är även mycket besvärligt för de äldre som inte behärskar eller inte har tillgång till dator med internetuppkoppling att sköta sina betaltjänstägarna.

Årets bevakning tyder på att olika serviceinrättningar i högre utsträckning än tidigare år blivit kontantlösa. Funktionsrätt och PRO betonar att merparten av deras medlemmar använder sig av kontanter, då koder och ny teknik ibland kan vara svårt att komma ihåg.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom studiebesök på ett utvalt antal kärnöar³³. Länsstyrelsen har även bjudit in till ett dialogmöte med företagarna i skärgården samt genomfört intervjuer med representanter för Funktionsrätt Stockholm³⁴, PRO skärgården³⁵, partnerskapen Skärgårdsrådet³⁶ och Exekutivkommittéen³⁷, Skärgårdshandlarna³⁸, Loomis AB³⁹ samt flyktingsamordnare i skärgårdskommunerna. Rapporterad bedömning utgår från både kvinnors och mäns perspektiv baserat på den könskonsekvensanalys som Länsstyrelsen genomförde 2015, vilket även säkerställt att våra insatser och bedömningar är könsneutrala.

Betaltjänstsituationen i länet

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

De senaste sex åren har dagskassor hämtats på omkring ett 20-tal öar genom Länsstyrelsens upphandling. Utöver högsäsong får företagare själva ombesörja detta, något som är mycket problematiskt, då bankerna i länet årligen lägger ner kontor, alternativt slutar med kontanthantering. Det kan även krävas att företagaren besöker två olika bankkontor, ett för att bankka sin dagskassa och ett för att hämta ut sin växelkassa. Kontoren ligger då flera mil ifrån varandra. Företagarna vittnar dessutom om en mycket obehaglig resa sett ur ett säkerhetsperspektiv. Den statistik värdetransportören har lämnat för innevarande år visar på minskade kontantmängder. Länsstyrelsen har därför genomfört ett dialogmöte med företagarna i Stockholms skärgård för att diskutera en justerad lösning inför kommande år.

Företagarna har små tidsmarginaler under högsäsongen, då cirka 80 procent av årets transaktioner sker. Det är svårt att åka fram och tillbaka till fastlandet, båtturerna är sällan anpassade för att ta sig till fastlandet utan för att besökare ska kunna ta sig ut till öarna. Ofta kan ett bankärende ta en hel arbetsdag och ibland innebära övernattning på fastlandet. Flera

³³ Kärnöar är utpekade av Länsstyrelsen och Landstinget med målet att kunna erbjuda de boende en grundläggande samhällsservice året om.

³⁴ Sanna Frost, representant Funktionsrätt Stockholms län

³⁵ Gunnel Blomqvist, ordförande PRO Blidö

³⁶ Landstinget sammankallande

³⁷ Länsstyrelsen sammankallande

³⁸ Intresseorganisation för lanthandlare i Stockholms skärgård

³⁹ Ozan Alcinkaya

företagare som Länsstyrelsen varit i kontakt med önskar minskad användning av kontanter på grund av att de upplevs som svårhanterliga.

Länsstyrelsen bedömer att det är svårt att peka ut specifika grupper som har sämre tillgång till grundläggande betaltjänster. På vissa öar är tillgången så pass dålig att det handlar om i stort sett alla som bor, verkar och besöker ön. Det finns en extra stor problematik för den äldre befolkningen, som kan ha svårare att transportera sig till fastlandet samt svårigheter att ta till sig ny teknik. Tekniken kan vara kostsam både som investering och abonnemangskostnader. Länsstyrelsen bedömer att de yngre äldre i högre utsträckning använder internet och smarta telefoner för att genomföra sina bankärenden. För de äldre kvarstår dock problematiken och de är främst hänvisade till anhöriga. Pensionärsföreningar vittnar om samma problematik som företagarna med att deponera sin dagskassa, många äldre betalar föreningsaktiviteter med kontanter och således måste andra äldre transportera kontanter till fastlandet för att sätta in dem på banken, något som beskrivs som mycket otryggt.

Funktionsrätt Stockholm samt de lokala PRO-föreningarna påpekar under årets bevakning vikten av möjligheten till fysiska platser och personer som kan hjälpa till vid utövandet av att hantera sina betaltjänster. Exempelvis önskar de att fler banker skulle tillhandahålla möjligheten att betala räkningar över disk. De efterlyser även utbildningsinsatser inom digitala betaltjänster såsom Swish och BankID.

Länsstyrelsen bedömer att möjligheten att ta ut kontanter på öarna är strängt begränsad och att antalet serviceinrättningar som blivit kontantfria ökat ytterligare från föregående år. Detta upplevs som mycket problematiskt för exempelvis äldre och personer med funktionsnedsättning, som i många fall föredrar kontanter framför digitala betaltjänster.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering har blivit glesare i Stockholms län, detta gäller främst bankkontor som hanterar kontanter samt uttagsautomater. Denna förändring har lett till att flertalet individer fått längre avstånd till närmaste betaltjänstservice. Detta gäller i huvudsak individer i gles- och landsbygd. Det finns inga landsbygdskommuner i länet som helt saknar bankkontor, men det finns områden, främst i skärgårdskommunerna, från vilka det är mycket lång resväg mätt i tid till närmaste bank, uttagsautomat eller servicebox. Företagarna i dessa områden saknar helt möjlighet att nyttja värdetransporter (förutom genom Länsstyrelsens upphandling) sett till det långa avståndet som skulle göra kostnaderna för upphämtning orimliga. De tvingas således resa med stora summor kontanter själva. Till följd av detta har flertalet företag i skärgården slutat ta emot kontanter.

Länsstyrelsen bedömer inte att det finns några större betaltjänstproblem i tätorterna sett till de goda kommunikationer som Stor-Stockholm erbjuder.

Dock finns givetvis problem för enskilda individer och grupper, exempelvis asylsökande och nyanlända som på grund av begränsade resurser har svårt att transportera sig från sin boendeort. Detta gör att de är i behov av betaltjänstservice på orten där de bor. De är även i behov av kompetensutveckling inom digitala betaltjänster.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Utbyggnaden i länet är totalt sett mycket god och har förbättrats märkbart under de senaste fem åren. 92 procent av boende och 88 procent av företagen har tillgång till snabbt bredband om 100 Mbit per sekund. Mobiltäckningen är också relativt sett god. Hela länet har tillgång till 10 Mbit per sekund via mobilt bredband enligt Post- och telestyrelsen (PTS). Butiker på flera utav skärgårdsöarna som beviljats bredbandsstöd är nu i en övergångsfas, där allt fler har fått möjlighet att få fiber. Detta gör att de kan säkra sin kommunikation för digitala betallosningar oaktat mobiltäckningen.

Lokala mätningar visar att det ändå finns luckor där mobiltäckningen är sämre än PTS kartor, samt att det saknas tydliga planer på fiberutbyggnad. Även med god täckning så räcker inte kapaciteten i mobilnätet till för områden med högt antal besökare eller fritidsboende. Utmaningar kommer framförallt att finnas kvar på landsbygden runt om i Roslagen och på öar i Norrtäljes skärgård. Det finns även en lucka runt Gällnö, Hjälmö och Lådna i Värmdö kommun. Stöd har inte kunnat beviljas där och den kommersiella utbyggnaden har haltat. På sikt har förutsättningarna förbättrats, genom ökat kommunalt engagemang och samverkan på regional nivå, men utan säkrad finansiering är utvecklingen inte given. Detta påverkar tillgängligheten till grundläggande betaltjänster både för företagare och privatpersoner.

Länsstyrelsen i Stockholm har inlett en dialog med Funktionsrätt Stockholm och PRO skärgården kring en framtida kompetenssatsning för att skapa digital delaktighet. Vi hoppas kunna arbeta aktivt med detta projekt under 2019.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Länsstyrelsen arbetar holistiskt med frågor rörande service för att hitta lösningar som gynnar servicen i skärgården i stort. Länsstyrelsen har genomfört en upphandling avseende värdetransporter för 2017 med option på 2018, som i år har nyttjats. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på totalt 15 öar i Stockholms skärgård, där Länsstyrelsen lokaliserat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och för att säkerställa rutiner och åtgärder för att rätt säkerhetsnivå ska uppnås samt att risker ska förebyggas. Hämtning har skett sex till åtta gånger, styrt efter öns behov.

Utvärderingen som genomförts av sommarens lösning har skett genom en statistikrapport från leverantören samt ett dialogmöte med företagarna.

Responsen har varit positiv även om det är färre företagare som nyttjat tjänsten i år jämfört med tidigare år, då fler företagare har blivit helt kontantfria. Leverantörens rapport visar även den på att kontantmängderna har fortsatt att minska.

Inom Landsbygdsprogrammet 2014–2020 har stöd beviljats till ett flertal uttagsautomater i Stockholms skärgård som en del i ledet att säkra tillgången till grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att kontantmängderna kommer att fortsätta minska under 2019 till förmån för digitala betaltjänster. Detta ställer dock fortsatt höga krav på att IT-infrastrukturen är stabil och fortsätter att utökas. Viss kontanthantering kommer kvarstå en överskådlig tid framöver då det finns grupper och enskilda personer som vill eller har behov av att använda kontanter. Således är det viktigt att det finns tillgång till kontantuttag samt räkningsbetalning över disk även i länets gles- och landsbygd. Till följd av de minskade kontantmängderna genomför Länsstyrelsen under hösten en utredning kring behovet av insatser för 2019. Länsstyrelsen bedömer även att det finns ett stort behov av utbildningsinsatser som syftar till att öka den digitala kompetensen hos exempelvis grupper som är äldre, har en funktionsnedsättning samt är nyanlända eller asylsökande för att skapa möjlighet för dessa att utföra sina betaltjänster digitalt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll Patwary.



LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är tillfredsställande. Den digitala utvecklingen på betaltjänstområdet går snabbt. För de allra flesta är detta positivt och innebär smidigare betalningar.

Precis som tidigare år finns det dock individer inom utsatta grupper där tillgången till betaltjänster inte tillgodoses. Det gäller framförallt personer som befinner sig i digitalt utanförskap.

En förutsättning för att kunna utföra sina betaltjänster digitalt är en bra IT-infrastruktur. I Södermanland finns god bredbandstäckning och mobilnätet erbjuder 4G-täckning i princip överallt i länet.

Swish har i grunden förändrat många privatpersoners betalningar och efterfrågan på kontanter har minskat. För föreningar är bilden inte odelat positiv, då swishande för föreningar medför en kostnad.

Infrastrukturen för kontanthantering minskar i länet jämfört med tidigare år. Dock bedöms effekterna av detta små. De serviceutförare som försvunnit har legat i tätort, där det finns flera alternativa tillhandahållare. Alla kommuner i länet har bankkontor som hanterar kontanter. Serviceboxar finns i samtliga kommuner.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för pensionärsorganisationer och organisationer som representerar personer med funktionsnedsättning, banker, länets kommuner och lanthandlare. Länsstyrelsen har också diskuterat betaltjänstfrågan i sitt omfattande nätverk för landsbygds- och näringslivsfrågor. Pipo Serviceanalys har använts för att analysera läget i länet. Enkäter har använts för kvantitativ analys. Omvärldsbevakning har även gjorts via media.

Länsstyrelsen integrerar betaltjänstfrågan med det regionala serviceprogrammet (RSP). Tack vare det sätts frågan in i en bredare kontext. Länsstyrelsen samarbetar med Regionförbundet Sörmland gällande

digitaliseringsfrågor och har en löpande dialog även om grundläggande betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

Liksom tidigare år visar undersökningen att det är de äldsta pensionärerna som har mest problem med betaltjänster och oftast är det kopplat till digitalt utanförskap. De som inte haft dator i sitt arbetsliv och inte har yngre anhöriga som kan hjälpa dem har en hög tröskel att ta steget över till digitala betalningar. Det är också en kostnadsfråga. Att införskaffa digital plattform är dyrt och medför förutom själva hårdvaran diverse abonnemangskostnader. Många äldre övertar begagnade smarta mobiler från yngre anhöriga. På så vis kan de få ner kostnaderna och förhoppningsvis även få en introduktion i användningen av den smarta telefonen.

De pensionärer som står utanför digitaliseringen är ofta hänvisade till hjälp från yngre anhöriga. Det verkar vara vanligt att äldres bankdosor hanteras av anhöriga som är mer digitala. Många äldre pensionärer använder annars girobetalning. Värdet av denna tjänst är stort för äldregruppen och det är viktigt att den får vara kvar och inte avgiftsbeläggs ytterligare. Trots att girobetalning finns berättar pensionärsorganisationer även i år om äldre som går till banken för att betala sina räkningar. Det blir både dyrt och tidskrävande.

Länsstyrelsens medverkan på Seniormässor visar dock att den generella bilden är en ökad användning av digitala betaltjänster i äldregruppen. En relativt stor andel använder Swish. Det finns dock situationer när många, inte bara äldre, anser att kontanter är enklast att använda. Till exempel vid torghandel eller vid användning av parkeringsautomater.

Kortanvändning är numera vanligt i äldregruppen. Här lyfter några fram det positiva i den så kallade blipp-funktionen som nya kort är utrustade med. Då slipper man att knappa in koden vid mindre inköp.

Personer med funktionsnedsättning verkar generellt använda mer digitala tjänster än äldregruppen. Liksom tidigare år nämns problem med uttagsautomater som inte är anpassade för personer med funktionsnedsättning. Problematik med kortbetalning nämns också, då utformningen av dessa terminaler ibland skiljer sig åt. De individer som har allvarligare funktionsnedsättning har oftast 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 de företag som har små dagskassor, dock finns en beloppsgräns som ibland upplevs vara ett problem. Serviceboxar finns i alla kommuner, men uteslutande i tätorter, vilket för ett fåtal företag i länet kan innebära drygt ett par mils resa.

Föreningar beskriver ibland problem eftersom allt färre personer betalar med kontanter. Swishande innebär en kostnad för varje transaktion, vilket blir kännbart för mindre föreningar. Detta leder ibland till att föreningar inte använder tjänsten Swish. En variant är att föreningskassören använder sin privata Swish för föreningens räkning, vilket inte är någon bra lösning på grund av bristande transparens.

Det har ibland visat sig svårt att få till stödfinansierade betaltjänstlösningar även i områden där de efterfrågas. Den främsta anledningen är att många potentiella tillhandahållare är tveksamma till att ta på sig rollen som betaltjänstombud. Det handlar om säkerhetsaspekten, med en ökad mängd kontanter att hantera, men också ökad arbetsbörda trots möjlighet till ersättning för det.

Den osäkerhet som marknadsaktörer under året påvisat avseende representation på gles- och landsbygder har sannolikt också påverkat vilka överväganden handlare gör innan de beslutar sig för att bli betaltjänstombud.

Situationen för asylsökande i Södermanland bedöms som oförändrad jämfört med förra året. De två senaste åren har det varit betydligt färre asylsökande i Södermanland än närmast föregående år. I och med detta har Migrationsverket fått kortare handläggningstider. Det går nu mycket snabbare att få sitt personnummer, vilket tidigare kunde dra ut på tiden och ställa till problem bland annat gällande betaltjänster.

I de kommuner i länet som tagit emot många nyanlända finns det medborgarkontor. Vad dessa kan hjälpa till med varierar. Ofta kan emellertid en nyanländ få information om betaltjänster och ibland även få hjälp med att ansluta sig till en bank. Det är stor skillnad på utbildnings- och kunskapsnivå hos de nyanlända. Detta är ofta avgörande för om nyanlända har betaltjänstrelaterade problem eller inte.

Sedan knappt två år tillbaka finns ett stödfinansierat betaltjänstombud i Björkvik. Detta ombud är viktigt, då det tidigare var boende och turister i detta område som hade längst i länet till betaltjänstservice.

Området runt Julita i Katrineholms kommun har även det varit utsatt gällande kontantuttag, men handlaren har sedan ett år tillbaka installerat en uttagsautomat. Detta är en viktig förbättring både för boende och turister i området.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet serviceutförare avseende kontanthantering har under året minskat från 95 till 86 st. Trots att antalet serviceutförare minskat är det liksom förra året 87 procent av sörmlänningarna som har mindre än 10 km till närmaste kontantuttag. Slutsatsen av detta blir att de avvecklingar som gjorts ägt rum i större tätorter, där det även finns andra aktörer som erbjuder kontanthantering. Det har inte lett till statistiskt mätbara längre avstånd till

service avseende kontanter. Ungefär 12 procent av invånarna har mellan 10 och 20 km till kontantuttag och de som har 20 - 30 km är endast 0,01%. Som längst är det mellan 30 - 40 km till kontantuttag i länet, detta gäller 2 personer i Nyköpings kommun.

Samtliga kommuner har bankkontor med kontanthantering. Det är beroende på kommun sparbanken Sörmland eller Handelsbanken som erbjuder detta. Tillgängligheten avgörs därmed av vilken bank som kunden väljer.

Vad gäller infrastrukturen för dagskassor finns serviceboxar i alla kommuner, medan insättningsautomater finns i alla kommuner utom Gnesta.

Länsstyrelsen bedömer att situationen gällande kontanthantering i länet är tillfredsställande.

Generellt tas kontanter emot i handeln, men har avvecklats inom främst kollektivtrafiken.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Post- och telestyrelsens bredbandskarta visar att cirka 75 procent av sörmlänningarna har tillgång till fiber. Den mobila täckningen för 4G visar på 100-procentig täckning. Det sistnämnda kan dock påverkas av väder och belastningstoppar. Idag förutsätter många människor att betaltjänster, inte minst Swish, alltid ska gå att utföra och det oavsett var man befinner sig. Länsstyrelsen jobbar kontinuerligt för att förbättra både den fasta och mobila täckningen. De flesta tjänster som är kopplade till grundläggande betaltjänster kräver i första hand stabilitet och är mindre beroende av bandbredd. Länsstyrelsen gör bedömningen att länets IT-infrastruktur är väl rustad för att möta de krav som ställs för att invånare och besökare ska kunna utföra betaltjänster digitalt.

I Södermanland pågår flera olika utbildningsprojekt för ökad digital delaktighet. Pensionärsorganisationen PRO anordnar bland annat grundläggande datakunskap. Utbildningen har inte betaltjänster som fokus, men grundläggande kunskaper i användning av dator och smartphone är en förutsättning för att ta steget över till att betala digitalt.

Biblioteket i Gnesta kommer från och med årsskiftet erbjuda digital vägledning i bland annat grundläggande betaltjänster. "Digital bibliotekarie" kallas satsningen. Kommunen hoppas kunna nå fler genom att få in det digitala i vardagen och genom möjligheten att boka en tid på förhand. Bibliotekets personal menar att det inte bara är de äldsta i samhället som har svårt att ta till sig ny teknik. Det kan vara både barn och folk i 40-årsåldern som inte har koll på hur det digitala fungerar, säger en bibliotekarie.

”Kan man inte tekniken i dag så hamnar man utanför samhället. Det här ingår i bibliotekens demokratiuppdrag”, säger Sophie Winberg, samordnare på biblioteket i Gnesta.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Handlaren i Björkvik i Katrineholms kommun är i dagsläget den enda ombudslösningen för grundläggande betaltjänster som får stöd från Länsstyrelsen. Här erbjuds såväl kontantuttag som räkningsbetalningar och dagskassehantering över disk. Handlaren berättar att uttagsautomaten är flitigt använd och att sedlarna ibland tar slut. Tjänsten för räkningsbetalningar är inte lika efterfrågad, men ett visst intresse finns från äldre invånare.

Sedan ett par år tillbaka drivs fyra servicepunkter i Nyköpings kommun. Projektet startades inom ramen för RSP, genom ett samarbete mellan Länsstyrelsen, kommunen och kommunbygderådet. En viss nivå av betaltjänster tillhandhålls här tack vare att butikerna kan erbjuda mindre kontantuttag. På orterna finns dock inga uttagsautomater.

Länsstyrelsen vill lyfta fram samarbetet inom Kustlänsgruppen. Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland har en gemensam processledare. Värdet är stort, inte minst beträffande kunskapsöverföring och gemensamma projekt.

Kustlänsgruppen har under året utvecklat ett utbildningsmaterial med fokus på digitala betalningar. Utbildningen varvar teori med praktik och kursdeltagarna får bland annat lära sig Bank-ID, internetbank, Swish och att betala med mobilen. Ett utbildningsföretag kommer genomföra utbildningarna under 2018 och 2019. Deltagarna uppmanas att ta med sin smartphone om de har en sådan. Eftersom deltagarna förmodas ha olika kunskapsnivå, inleds utbildningen med grundläggande förutsättningar som att till exempel ladda ned nödvändiga appar.

För att möta nyanländas behov har Länsstyrelsen inlett ett samarbete med Länsstyrelsen i Örebro län, som i flera år genomfört betaltjänstutbildningar på andra språk. Två utbildningar på arabiska kommer genomföras i Katrineholm respektive Eskilstuna i november 2018.

Länsstyrelsen har under året deltagit på flera arrangemang med koppling till betaltjänstfrågan, exempelvis Seniormässor i Katrineholm och Eskilstuna. Detta är en möjlighet till information och dialog med en av de särskilt utsatta målgrupperna. Vidare har Länsstyrelsen deltagit på Almedalsveckan.

Länsstyrelsen deltar i den nationella arbetsgruppen för grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Den digitala utvecklingen på betaltjänstområdet lär fortsätta i oförminskad takt. Länsstyrelsen ser därför som sin viktigaste uppgift att bidra till att alla får en möjlighet att lära sig betala digitalt. De utbildningssatsningar som nu görs är en viktig del i det arbetet. Framöver kan även ”andra ledets användare”, det vill säga de som hjälper någon annan med grundläggande betaltjänster, komma att involveras i processen.

Digitaliseringen skapar många möjligheter, men även sårbarhet. Länsstyrelsen kommer att öva på en krissituation när digitala betaltjänster inte fungerar. Övningen genomförs tillsammans med Länsstyrelsens beredskapsavdelning och externa deltagare, bland annat lanthandlare och beredskapshandläggare på kommunerna.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet i stort är tillfredsställande. Nästintill samtliga invånare har inte längre än 20 kilometer till närmsta kontantuttag.⁴⁰ Tillgången till närmsta betalningsförmedling där du kan betala räkningar är också god för de flesta invånare.⁴¹ Möjligheter till dagskassehantering för insättning av kontanter för företag och föreningar bedöms också som tillfredsställande.⁴²

Däremot upplever vissa individer att tillgången till betaltjänster är sämre eller inte tillfredsställd. Många äldre och personer med funktionsnedsättning upplever att tillgången till betaltjänster inte är tillfredsställande. Framför allt handlar det om bristande tillgång till och kunskaper om digitala betaltjänster i kombination med minskad kontanthantering av aktörer i samhället. Även företag och föreningar upplever brister i betalkedjan. Många upplever att hanteringen av kontanter både är otillgänglig och dyr. Framför allt är det i länets landsbygder och utanför centralorterna som dessa problem förekommer.

Tillgången till grundläggande betaltjänster skiljer sig inte mycket från föregående år. Utvecklingen går dock mot ett minskat antal platser för kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering. Fler banker vill bli kontantlösa, fler företag vill minska användandet av kontanter till förmån för kortbetalningar eller digitala betalningar. Samtidigt finns många i samhället som har svårt för eller inte vill använda kortbetalning eller digitala betaltjänster.

⁴⁰ 99,46 procent har inte längre än 20 kilometer till tjänsten. Pupos Serviceanalys, oktober 2018.

⁴¹ 94,95 procent har inte längre än 20 kilometer till tjänsten. Ibid.

⁴² 96,20 procent har inte längre än 20 kilometer till tjänsten. Ibid.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

För årets bevakningsarbete har vi skickat ut en enkät till privatpersoner, företag och föreningar. Enkäten spreds mest digitalt men även i pappersform, och fick 140 svar med en bredd av respondenter.

Vi har fört samtal med representanter från Hela Sverige ska leva (HSSL) Uppsala län och Upplands Fotbollförbund för att fånga upp situationen för föreningar i länet. Vi har pratat med Handikappföreningarnas Samarbetsorgan Uppsala (HSO Uppsala), Afasiföreningen i Uppsala län, Pensionärernas Riksförbund (PRO) Uppsala län och länsstyrelsens integrationshandläggare. Vi har även pratat med Region Uppsalas bredbandskoordinator samt näringslivsutvecklare i länets åtta kommuner.

Information har även inhämtats genom analysverktyget Pupos Serviceanalys. Vi har haft en kontinuerlig mediabevakning av situationen för grundläggande betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Privatpersoner: svårt handla med och sätta in kontanter

Vissa äldre använder helst kontanter som betalmedel och oroas av att möjligheterna att betala kontant minskar. PRO Uppsala län berättar att många äldre känner ett utanförskap på grund av att de inte använder digitala tjänster. Vissa tycker att det är svårt att använda digitala betaltjänster. Många uppfattar att bankerna har blivit mer otillgängliga på grund av att de inte längre hanterar kontanter. Kostnaden för betalningsförmedling på banken uppfattas också som dyr.

Många personer med funktionsnedsättning upplever att det blir svårare att använda kontanter. HSO Uppsala menar att många därmed blir utestängda från viktiga tjänster i samhället. Vissa individer med kognitiv funktionsnedsättning, intellektuell funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa är extra utsatta eftersom de har svårt för eller inte kan använda sig av digitala betalsätt. Afasiföreningen i Uppsala län vittnar om att personer med afasi⁴³ upplever ett digitalt utanförskap med svårigheter att använda dator och digitala tjänster.

Det kan ibland också vara otillgängligt att rent fysiskt betala eller ta ut pengar med kort. *”När jag sitter på min elmoped så är det svårt ibland att få in bankomatkortet. Sedan är bankomaten på ett ställe där solen lyser starkt när det är soligt vilket gör att skärmen reflekterar solljus.”* berättar en person med funktionsnedsättning.

⁴³ Afasi innebär att ha språkliga svårigheter efter en hjärnskada, som efter en stroke, olycka/våld, tumör eller vissa demenssjukdomar.

Efter samtal med länsstyrelsens integrationshandläggare framgår att det finns olika sårbarheter för asylsökande⁴⁴ och nyanlända⁴⁵ kopplat till grundläggande betaltjänster. Bedömningen är att tillgången till betaltjänster fungerar för asylsökande. För nyanlända som fått uppehållstillstånd kan dock perioden tills man får starta bankkonto dröja, ibland månader. Det finns därför goda skäl för länsstyrelsen att vidare utreda tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för nyanlända i länet.

Företag – hantering av dagskassa är problematisk

Tillgången till betaltjänster för företag ser olika ut i länets kommuner. Generellt gäller att tillgången är sämre för företag utanför centralorterna.

Många av länets näringslivsutvecklare vittnar om att företag har svårt att bli av med dagskassan. Företagen upplever en frustration över att det är både dyrt och svårt att hantera kontanter: *”Om ett företag vill sätta in 500 kronor i kontanter så kostar det 550 kronor för en insättning – det är inte rimligt och gör att många vill hantera så lite kontanter som möjligt”* uttryckte en näringslivsutvecklare.

En skärgårdshandlare vittnar om att det är svårt att få växelkassa: *”Eftersom jag har min butik på en ö vill Loomis inte lämna eller hämta växel till mig. Banken ger inte ut växel. Så jag behöver köpa genom bekanta som har butik.”* Andra företagare berättar om liknande problematik, och att värdetransportbolagens service är alltför dyr för småföretag.

Föreningar – kontanter blir ett tungt privat ansvar

Många föreningar i länet upplever att de har stora problem att bli av med kassan efter aktiviteter, och är frustrerade över att den närmsta banken inte hanterar kontanter. *”Om jag får in en massa kontanter, måste jag sätta in motsvarande belopp från mitt bankkonto och försöka göra mig av med kontanterna. Det är svårt, kan ta månader, eftersom jag nästan inte använder kontanter”* uppger en föreningsaktiv. Ibland är det tusentals kronor som privatpersoner ska bli av med, vilket föreningsaktiva vittnar om både känns olustigt och osäkert.

HSSL Uppsala län berättar att många föreningar har förlorat kontakten med det lokala bankkontoret, på grund av att det lagt ner eller att det inte hanterar insättning av kontanter från föreningar. Många måste då åka in till de större centralorterna Bålsta, Heby, Enköping, Uppsala eller Östervåla för insättning. HSSL betonar också att kostnaden för digitala transaktioner, såsom Swish, är bekostande för många mindre föreningar.

⁴⁴ Med asylsökande åsyftas en person som söker uppehållstillstånd.

⁴⁵ Med nyanländ åsyftas en person som har uppehållstillstånd men som inte haft det i mer än två år.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet⁴⁶

I Uppsala län har ungefär 2 000 personer (0,54 procent av befolkningen) mer än 20 kilometer till närmsta kontantuttag⁴⁷ och ungefär 15 000 personer (3,80 procent av befolkningen) har mer än 20 kilometer till närmsta dagskassahantering.

Tillgången till kontantuttag har minskat i länet sedan föregående år. Totalt har 14 platser för kontantuttag försvunnit vilket motsvarar en minskning med 12,5 procent. Närheten till kontantuttag bedöms ändå som tillfredsställd i länet i stort.

Antalet platser för dagskassahantering har minskat i länet jämfört med 2017. Totalt har det skett en minskning med åtta platser vilket motsvarar ungefär 19 procent. Det är framför allt möjligheter till insättning över disk hos bank/ombud och antalet serviceboxar som minskat.

Tillgången till betalförmedling och dagskassahantering är sämre kring orterna Alunda i Östhammar kommun, Björklinge och Järlåsa i Uppsala kommun, Vendel i Tierp kommun, Örsundsbro och Lillkyrka i Enköpings kommun. Längst till tjänsterna har skärgårdsbefolkningen på norra Gräsö i Östhammar kommun.

I Uppsala län växer landsbygdsbefolkningen samtidigt som infrastrukturen för kontanthantering är sämre på landsbygderna i länet.⁴⁸ I Uppsala kommun finns endast en plats där företag och föreningar kan sätta in dagskassan utanför centralorten Uppsala. Likaså i Heby och Enköpings kommun. I Håbo, Knivsta och Älvkarleby kommun erbjuds insättning av dagskassa endast i centralorterna. I Tierp och Östhammar kommun finns insättningsmöjligheter på flertalet orter även utanför centralorterna.

I Uppsala och Älvkarleby kommun använder sig en del föreningar och företag av Forex Bank i Uppsala respektive Gävle för insättning av kontanter. Eftersom Forex Bank kommer att upphöra med sin verksamhet mot företag och föreningar kommer detta troligen att försämra möjligheten till insättning av dagskassa på dessa platser. Detta är en situation som länsstyrelsen kommer att bevaka konsekvenserna av.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I Uppsala län är den digitala infrastrukturen relativt bra utbyggd. Ungefär 78 procent av invånarna har tillgång till bredband med hög hastighet.⁴⁹ Region Uppsala har som mål att 90 procent av befolkningen ska ha tillgång

⁴⁶ Statistiken som används i hela nedanstående stycke kommer från Pipos Serviceanalys, oktober 2018.

⁴⁷ Kontantuttag i uttagsautomat, över disk på bank eller över disk i butik.

⁴⁸ Med landsbygd åsyftas en plats med färre än 3 000 invånare.

⁴⁹ Över 100 Mbit/s.

till bredband med hög hastighet år 2020, och 100 procent år 2030. Generellt är det en lägre fiberutbyggnadsgrad på landsbygden.

I samtal med kommunernas näringslivsstrateger framkommer att det generellt inte finns några problem med betaltjänster kopplat till bredband. De företag som ligger utanför fibernätet upplever att det mobila bredbandet fungerar fullt tillräckligt för de behov de själva och kunderna har. I Älvkarleby kommun upplever ett fåtal företag problem kopplat till dålig täckning på det mobila nätet. Regionens bredbandskoordinator uppger att det mobila bredbandet är tillräckligt för att använda digitala betaltjänster.

Alla kommuner i länet är med i Digidelnätverket, som är en nationell kampanj för ökad digital delaktighet. Länsbiblioteket fungerar som samordnare för nätverket. Lokala föreningar som SeniorNet Uppsala och PRO Uppsala län erbjuder kurser samt datorstöd till äldre. Under 2019 ska regionen anställa en digitaliseringskoordinator för att arbeta med digitalisering och regional utveckling.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Uppsala län har inte drivit några större stöd- eller utvecklingsinsatser under året. Under första halvan av året har länsstyrelsen medverkat på möten med PRO Uppsala och berättat om bevakningsuppdraget. Sedan september arbetar två nya personer som processledare. Höstens arbete har därför framför allt handlat om att etablera ett kontaktnät i kommunerna, med föreningar och nyckelpersoner inom näringslivet.

I Uppsala län är regionen ansvarig för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen har under året fortsatt dialogen med Region Uppsala för att arbeta på ett bredare plan med servicefrågor i länet. Här ingår frågor om grundläggande betaltjänster men också stöd till kommersiell service genom landsbygdsprogrammet, rådgivning till lanthandlare samt driftsstöd och hemsändningsbidrag.

Under hösten har länsstyrelsen inlett en utredning av stödsatser till ett befintligt betaltjänstombud i Tierp kommun.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Vi ser en utveckling mot att fler företag och föreningar vill begränsa användningen av kontanter samtidigt som det finns individer som har svårt att hantera andra betalmedel. Detta riskerar att försämra tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för vissa grupper.

Det finns utmaningar i framtiden gällande att minska det digitala utanförskapet. Enligt Internetstiftelsens använder över en halv miljon svenskar aldrig internet⁵⁰ och enligt föreningen Begripsam upplever 48

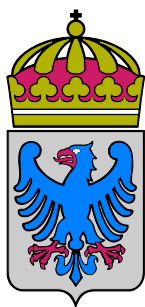
⁵⁰ Internetstiftelsen. *Svenskarna och internet 2018*, s. 21.

procent av personer med funktionsnedsättning att internet är svårt.⁵¹ Vi ser ett behov av att samverka med kommunerna, biblioteken, intresseföreningar och regionens servicesamordnare och digitaliseringskoordinator för en ökad digital delaktighet.

Riksbankskommitténs delbetänkande *Tryggad tillgång till kontanter* (SOU 2018:42) kan spela roll för den framtida utvecklingen i länet. Om betänkandet antas kan det innebära att banker i länet som idag inte erbjuder kontanthantering för privatpersoner, företag och föreningar behöver bedriva den servicen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Matilda Markne.

⁵¹ Begripsam. *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017*, s.15.



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Inom länet noteras mindre förändringar kring utbud av betaltjänster, men som kan ha stor betydelse för vissa.

Vad gäller privatpersoner i allmänhet i länet så bedöms tillgången generellt vara tillfredsställande. Dock finns ett ökande behov hos individer i ett digitalt utanförskap. Årets bevakningsarbete visar också att anhöriga tar ett allt större ansvar för att möjliggöra genomförandet av digitala tjänster.

Tillgången till grundläggande betaltjänster för privatpersoner; äldre och personer med funktionsnedsättning bedöms under året ha försämrats något, detta trots att användandet av digital teknik troligen har ökat. Tekniska svårigheter har identifierats men även problem att hantera de nya mynten och sedlarna vilka upplevs svåra att se och känna skillnad på. *"Man får ge fram en näve mynt och lita på att kassörskan tar rätt"* är en återkommande synpunkt. Liknande problematik beskrivs inom kortbetalning i butik där utmaningen är både att komma åt terminalen samt att se informationen på displayen. Detta leder till ett beroende av att be om hjälp för att kunna utföra dessa tjänster.

I de orter där bankkontor är kvar genomför banken digitala informationsträffar för sina kunder, de ger också svar på eventuella frågor och utmaningar. På de orter där den egna banken inte finns kvar tenderar utsattheten och beroendet av anhöriga öka. Särskilt stor blir utmaningarna för de äldre och personer med funktionsnedsättning som befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Tillgången för företag och föreningar att lämna dagskassor bedöms ha minskat något då antal inlämningsställen i nästan samtliga kommuner har blivit färre under året. Flera föreningar anser det kostsamt att sätta in kontanter, framförallt mynt på konto. Den ekonomiska faktorn påverkar även möjlighet till internetuppkoppling och därigenom utförandet av olika betaltjänster.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Under året har Länsstyrelsen deltagit både på mässor och hållit föreläsningar för äldre och för funktionsnedsatta. I samband med dessa har enkätundersökningar och intervjuer genomförts med besökare och åhörare samt deras anhöriga och yrkesverksamma inom området. Platsbesök hos företag och föreningar har även gjorts hos de aktörer som erbjuder olika betaltjänster.

I analysverktyget Pipos syns inga större förändringar under året vad gäller utbud till betaltjänster inom länet med undantag för antal inlämningsställen för dagskassor som minskat i nästan samtliga kommuner.

Mediabevakning har skett kontinuerligt under året och visar behovet av digitala utbildningsinsatser. I de fall där en bank väljer att förändra sitt utbud av kontanter framkommer ofta ett missnöje i media.

Betaltjänstsituationen i länet

Under året blir allt fler bankkontor kontantlösa och inom kort kommer flera orter i länet inte erbjuda servicen att på ett bankkontor ta ut och betala räkningar med kontanter. Neddragningen motiveras med minskad efterfrågan och att uttagsautomater kommer att finnas kvar. Vad gäller uttagsautomater noteras inga större förändringar, från 117 automater 2017 till 110 automater 2018.

Utvecklingen av digitala tjänster och dess möjligheter är många gånger positiv. Förmågan att klara av digitala tjänster varierar. Många äldre och personer med funktionsnedsättning upplever att de är digitala och klarar sig själva och den nya tekniken. I dialogen med dessa grupper framkommer dock att många inom dessa grupper är beroende av att "någon annan" delvis utför dessa tjänster åt dem. Ett exempel från ett möte i Karlstad är: *"Det är inga problem med det digitala, jag använder mitt kort och betalar räkningar på Internet, min dotter hjälper mig med det"* i samtalet framkommer att dottern använder den aktuella kvinnans internetbank och lägger upp autogiro, laddar ner BankID med mera åt henne. Att klara sig själv innebär många gånger att någon annan utför tjänsten. För individer som inte har någon som är behjälplig ökar utsattheten. Flera banker intygar att äldre människor ber om att få en bankdosa som de lämnar över till barn och barnbarn. Andra äldre ber anhöriga att ta ut pengar i uttagsautomaten då de inte själva vågar eller har förmågan att använda tjänsten.

Det finns också en rädsla för vad som händer om anhöriga inte kan hjälpa till, en vuxen man med funktionsnedsättning berättar: *"Hur ska jag klara mig när mina föräldrar inte längre finns? De gör allt åt mig på datorn..."*

Sammantaget tar andra ledets användare ett allt större ansvar för att vara behjälpliga i den nya tekniken. Ett ökat beroende är påtagligt även vid betalning i butik, där utmaningarna kan vara flera och försvåra möjligheten att betala utan hjälp. *"Man får lita på att det blir rätt, när man själv inte ser"*

framhäver flera som ber utomstående om hjälp vid betalning i butik, både med kort och kontanter.

Företag och framförallt föreningar lyfter fram kostnaderna för att lämna dagskassor som betydande och för dem orimliga. Alternativ till kort och kontanter som växer i omfattning är Swish, prisbilden för vad denna tjänst kostar är något oklar. Generellt kan sägas att för de föreningar som har många småköp så upplevs kostnaden för hög. Vill kunden betala med Swish skapas en intressekonflikt mellan att sälja en vara till låg eller ingen vinst med alternativet att inte kunna sälja den alls.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Det har under året inte skett några banknedläggningar i länet. Dock fortsätter flera banker utvecklingen att sluta hantera kontanter, andra planerar att minska sin omfattning. På orter i länet med 1000–3000 invånare finns ett fåtal eller inga möjligheter att utföra betalningstjänster.

Vad gäller företag och föreningar så minskar generellt kontanta betalningar. De föreningar som har ett fåtal evenemang per år upplever att kontanter är ett viktigt betalningsmedel. Antalet företag som inte accepterar kontanter som betalningsmedel ökar, denna utveckling är dock inte lika förekommande utanför länets större orter.

Värdetransportbolag delar uppfattningen att kontanter minskar i samhället. Kontinuerligt förändras rutter utifrån behov och efterfrågan. Detta kan innebära försämringar för glesbygd men också det omvända, en förbättring. Lönsamheten att bedriva denna verksamhet har kontinuerligt minskat då kostnaderna ökar i en högre omfattning än vad som justeras i pris mot kund. I dagsläget planeras inga större förändringar, dock är det tydligt att: *”alla aktiebolag vid någon tidpunkt måste göra förändringar för att fortsätta generera vinst och därmed fortlevnad”*. Länsstyrelsen anser att den generella minskningen av kontanter genererar en risk för att kontantinfrastrukturen i snabb takt kommer att försämrats tillgängligheten till kontanter.

Under året har antalet möjligheter för att lämna in dagskassor minskat från 59 stycken 2017 till 47 stycken 2018, merparterna av kommunerna som idag har servicen får en minskning i antal utövare.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Utbyggnaden av bredband via fiber pågår i länet. I dagsläget har länets företag och privatpersoner generellt god tillgång till bredband. Inom länet förekommer olika former av finansiering för bredbandsutbyggnad, bland annat via Landsbygdsprogrammet och Europeiska regionala utvecklingsfonden. Att ha tillgång till uppkoppling innebär dock inte samma sak som att använda den. Flera hushåll har inte ekonomisk eller teknisk förmåga att ansluta sig. Andra individer har valt att ansluta sig men använder inte produkten på grund av bristande kunskap eller rädsla för att göra fel.

Även mobiltäckningen är generellt hög och nära 100% för länets hushåll och företag, det förekommer dock fortfarande problem med mobiltäckning i vissa delar av länet samt för betalningar om uppkopplingen inte fungerar som förväntat.

I länet pågår flera digitala satsningar, flera av dem har en positiv påverkan på tillgången till digitala betaltjänster. Länsstyrelsen deltar i flera Interreg-projekt som påverkar delaktigheten i det digitala samhället. Region Värmland driver två projekt inom området där bland annat ökad kunskap inom betaltjänster efterfrågas. Även i länets kommuner pågår digitala satsningar som kan öka tillgången till grundläggande betaltjänster. PRO har betonat behovet av att öka den digitala kompetensen och tagit initiativ för att genomföra detta. Från flera håll lyfts digitala banktjänster tillsammans med vårdtjänster som de områden där stöd är mest efterfrågad.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2016–2017 drevs ett projekt i Torsby kommun, Betalbokbussen. Projektet syftade till att öka den digitala tillgängligheten och kunskapen om digitala tjänster i en landsbygdskommun. I slutrapporten 2018 konstateras att projektet varit lyckat. Man har nått önskade målgrupper och ökat kunskaperna hos deltagarna. Dock betonas att behovet av liknande insatser är stort då många individer står långt ifrån att bli helt digitala.

Under året har deltagande på mässor för äldre och personer med funktionsnedsättning varit givande för att lyssna in utmaningar och möjligheter för mässornas besökare. Att möta människor och hitta individuella lösningar har visat sig vara väldigt uppskattat. Ett exempel är i dialog med en kassör för en förening som redogjorde för att hon upplevde det omöjligt att lämna in dagskassor. Hennes lösning var att använda kontanterna privat och föra över summan till föreningskontot. I samtalet fick hon reda på vart hon kunde sätta in dagskassan vilket var en lättnad och en framtida lösning.

Utbildningsinsatser har anordnats och genomförts i samverkan med Länsstyrelsen i Örebro län som bedriver ett projekt om betaltjänster på andra språk. Insatserna anordnades i kommuner som har behov av att på arabiska samt lätt svenska få information om hur det svenska betalningssystemet fungerar med fokus på digitala banktjänster.

Ett pågående arbete sker också inom regionala serviceprogrammet, RSP, som inbjuder samtliga kommuner i länet. Här är grundläggande betaltjänster ett område som inkluderas i de (medverkande) kommunala serviceplanerna och presenterar hur olika ombudslösningar kan se ut.

Under året har ett projekt, Tillgänglig Digitalt, tagits fram och startats upp tillsammans med Region Värmland som syftar till att minska det digitala utanförskapet. Region Värmland driver projektet medan Länsstyrelsen finansierar utbildningsinsatser vad gäller digital utbildning inom

grundläggande betaltjänster. Målet är att utbildningsinsatserna ska sänka den digitala tröskeln och öka användandet av digitala betaltjänster. Ett annat av Region Värmlands projekt som Länsstyrelsen är involverad i är ”Digitalt först”, där biblioteksutveckling är i fokus för att bli en digital arena för länets medborgare.

Det har under året konstaterats att det finns ytterligare behov av stödfinansierade ombud i länet, utmaningen är att få företag att ta det uppdraget. Här sker ett arbete kring att kartlägga vad det här beror på för att på sikt finna lösningar på detta. Generellt kan sägas att den upplevda säkerhetsrisken för att hantera kontanter är hög i ett län där polisen känns långt borta, både med avseendet på tid och avstånd.

För flera personer är digitala lösningar inte möjligt, dessa individer har som många andra ett behov av att ta ut kontanter att betala med. Vilket många gånger är större än för gemene man. Att finna lösningar till dem är ett prioriterat område, en del i det arbetet är att svara på delbetänkandet ”Tryggad tillgång till kontanter” för att poängtera att fysisk tillgänglighet till exempelvis en uttagsautomat inte per automatik innebär tillgänglighet.

Länsstyrelsen i Värmland är delaktig i betaltjänstuppdraget på nationell nivå. Dels i den nationella stödgruppen samt i en arbetsgrupp som syftar till att ta fram och sprida information om digitala hjälpmedel.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Mycket talar för att kontanter kommer att minska i omfattning även framöver. Det kan innebära förändringar i infrastrukturen både vad gäller värdetransporter och uttagsautomater. Det finns en oro inför eventuella banknedläggningarna, både för orten i stort men också för individen samt de företag och föreningar som verkar där.

Det finns ett fortsatt behov av olika stödinsatser. Det inkluderar både utbildningsinsatser för att minska det digitala utanförskapet men även fler stödfinansierade ombud.

Länsstyrelsen ser också ett behov av att länets medborgare får tillgång till dator samt Internet på allmän plats, samt visst stöd för att använda dessa.

Utvecklingen kring beroendet av andra ledets användare som möjliggörare för grundläggande betaltjänster kommer bevakas kommande år.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Pernilla Gälldin



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster försämrats från föregående år. Tillgången i kommunernas centralorter där merparten av bankkontoren finns är fortfarande relativt god. I områden utanför tätorterna, framför allt i fjällvärlden och i glesbygden är den ofta bristfällig. Dels på grund av långa avstånd till tätorten där tjänsterna är belägna, dels på grund av begränsningar och brister i mobil och fibernäten vilket begränsar möjligheterna att nyttja digitala betaltjänster.

Antalet bankkontor har fortsatt att minska även under 2018, likväl som trenden med minskande och varierande öppettider. Under året har Swedbank stängt sina bankkontor i Dorotea och Åsele, och i november stänger de även sina kontor i Sorsele och i Norsjö. Att döma av tidigare utveckling är det mycket troligt att serviceboxarna placerade i samma lokaler förviner i samband med nedläggningarna, vilket innebär en försämrad tillgång för företag och föreningar. Vid årets slut kommer fem av länets femton kommuner endast ha ett kvarvarande bankkontor.

På många orter finns alternativa lösningar till bankerna. Inte minst är landsbygdsbutikerna viktiga nav för många utanför tätorterna genom att bland annat erbjuda uttag i kassa. En absolut majoritet av de aktörer Länsstyrelsen varit i kontakt med vittnar om en fortsatt minskning av kontanter och en ökning av betalkort och Swish som betalningssätt. Digitaliseringen innebär utmaningar inte enbart för utsatta grupper som i högre grad använder kontanter, utan även för värdetransportföretag som får en fördyrad hantering och inte kan erbjuda samma service, vilket i sin tur leder till att företagen får sämre likviditet i väntan på att pengarna bokförs.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom data och analys i Pupos serviceanalys, bevakning i lokal media, kontakt med företagare, föreningar, näringslivssekreterare, bankpersonal, landsbygdsbutiker, bibliotek och integrationshandläggare. Med hänsyn till att situationen i olika delar av länet i mycket hög grad varierar, har urvalet av kontakter och data valts utifrån en geografisk och befolkningsmässig spridning.

Betaltjänstsituationen i länet

Under året har Dorotea och Åsele tappat varsitt bankkontor och som en följd av detta försvinner inom kort en servicebox på respektive ort. Swedbank menar att de kommande nedläggningarna i november i Sorsele och i Norsjö är en följd av teknikutvecklingen som inneburit att allt fler valt att utföra sina ärenden digitalt och att kontoren på de aktuella orterna sedan länge nyttjats väldigt lite. Till sammanhanget hör också att bankerna sedan en tid haft stängt för vanliga bankärenden och endast erbjudit bokad rådgivning. Många kommunföreträdare och andra aktörer i samhället uttrycker en stor oro över att bankerna lägger ned. Utöver att avstånden till närmaste betaltjänst ökar, fruktar man att det sänder negativa signaler om orten och att viktig lokalkännedomen förloras. Att det blir svårare för såväl företag och privatpersoner att få lån vilket bidrar till försämringar för nyföretagande och investeringar.

Tillgängligheten till dagskassehantering har under året minskat från 41 till 33 tjänster. Den största minskningen har skett i Skellefteå som fortfarande har ett relativt stort utbud men inom kort berörs som sagt även flera inlandskommuner som idag endast har en respektive två tjänster. Troligtvis kommer utbudet av dagskassetjänster att fortsätta minska som följd av ytterligare planerade samt framtida nedläggningar av bankkontor. Dagskassetjänsterna är mer sårbara med hänsyn till att det i merparten av länets kommuner endast finns en tjänst, och att denna löper stor risk att försvinna i samband med nedläggning av ett bankkontor. För företag i glesbygd är utvecklingen därmed mycket bekymmersam.

96 procent av länets befolkning har högst tre mil till närmaste tjänst, men flera företag och föreningar i glesbygden får redan idag resa betydligt längre sträckor för att kunna deponera sina dagskassor. Några företag har löst deponeringen genom avtal med värdetransportörer. För vissa mindre företag och föreningar som hanterar mindre summor kontanter bedöms dock inte sådana avtal befogade. Andra företag som Länsstyrelsen varit i kontakt med upplever samtidigt ett minskat behov av att växla in pengar i takt med att betalning med kontanter minskar, och att in och utflödet ofta tenderar att gå mer eller mindre jämnt ut. Enligt bankerna är efterfrågan på kontanter även ortsberoende och kan delvis förklaras utifrån åldersfördelningen.

Swish fortsätter att öka i popularitet inte minst bland föreningar som upplever kontanter svårhanterliga bland annat på grund av svårigheten att banka, framför allt större summor. För utsatta grupper såsom äldre, personer

med funktionsnedsättning och nyanlända innebär den fortsatta digitaliseringen utmaningar. Allt färre företag och tjänster accepterar kontanter som betalningsmedel och fler ärenden förutsätts skötas digitalt. Ett konkret vardagsnära exempel som flera kontaktade organisationer tar upp är att allt fler parkeringsautomater endast godtar digitala betalningssätt. Detta menar man till och med gör att personer faktiskt väljer att stanna hemma i större utsträckning.

Enligt integrationshandläggare på Länsstyrelsen har situationen för nyanlända försämrats något, inte minst som följd av att bankkontoren erbjuder ett smalare serviceutbud och sämre öppettider. Krav på språkkunskaper förefaller ha ökat på vissa bankkontor. Flera av bankerna ställer krav på att individen ska kunna svenska eller engelska för att få tillgång till internettjänster eller bankdosa. Situationen varierar i hög grad mellan olika kommuner vad gäller samverkan med kommunens flyktingmottagning. Det verkar dock som att alla får öppna bankkonto men hanteringen och tiden varierar kraftigt mellan olika kommuner och banker. Tillgång till BankID blir allt viktigare för allehanda tjänster och avsaknaden drabbar inte enbart individen utan leder även till merarbete för kommunens handläggare.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Det har inte skett någon dramatisk förändring i infrastrukturen under året, även om antalet bankkontor i länet fortsatt att minska. De banker som fortfarande erbjuder kontanthanteringstjänster vittnar om en fortsatt kraftig minskad efterfrågan på kontanter och en fortsatt ökning av användandet av Swish och betalkort. Majoriteten av kundbesöken handlar enligt bankerna om rådgivning om lån och hjälp med digitala tjänster såsom internetbanken och BankID och väldigt få kontanthanteringsärenden.

Tillgången till kontantuttag är enligt Pipos serviceanalys i princip oförändrad från föregående år. De få uttagsmöjligheter som försvunnit har skett på orter med ett relativt stort utbud. Bankomat beskriver en kontinuerlig minskning av sina transaktioner om sju till tio procent per år och instämmer i att Swish tagit över en stor del av transaktionerna. Bankomat bedömer att uttagsmöjligheterna överlag är goda och ser framförallt möjligheten till insättning av kontanter som otillräcklig. Bankomat har för övrigt under året öppnat ett så kallat kontantcenter i centrala Umeå bestående av två uttags- och två insättningsautomater, vilka kan användas gentemot merparten av svenska banker.

Enligt Pipos har idag 93 procent av länets befolkning högst 20 km till närmaste kontantuttag. I ett intervall upp till 30 km är motsvarande siffra 98 procent. Endast en procent har mer än 40 km. Länsbor i glesbygd är i hög grad beroende av landsbygdsbutikerna som i allmänhet erbjuder uttag i kassa och därmed utgör en viktig infrastruktur.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Västerbotten har sedan flera år ett relativt väl utbyggt bredbandsnät som skapar goda förutsättningar för digitala betaltjänster. Samtidigt finns områden i glesbygd som saknar tillfredsställande uppkoppling och bristande mobiltäckning.

Enligt Post- och telestyrelsens bredbandskarta har idag ca 80 procent av hushållen och arbetsställen tillgång till bredband om 100 Mbit/s. Inom tätort eller småort är tillgången 86 procent, medan den utanför tätort och småort endast är 46 procent.

Mobiltäckningen i områden i inlandet och i fjällen är bristfällig vilket skapar problem för såväl företag som privatpersoner att utföra betalningar. På orter med stor besöksnäring är mobiltelefonin framför allt ett påtagligt bekymmer under högsäsong då mobilnäten inte klarar av den väsentligt högre trafikvolymen.

Länsstyrelsen genomförde under året en utbildningsinsats, ”Lär dig att sköta dina bankärenden digitalt” i Tärnaby tillsammans med representanter från region Västerbotten (e-rum) och Swedbank. Insatsen var inriktad på att ge stöd och lära deltagarna mer om digitala tjänster såsom användande av internetbank och BankID. Flertalet av de som deltog var pensionärer.

Bibliotek runt om i länet får ofta frågor kopplade till digitala tjänster såsom bankärenden främst från äldre och nyanlända. Generellt är man försiktig med att hjälpa till med bankärenden och måste hänvisa besökare vidare. Flera bibliotek i länet anordnar dock utbildningsinsatser där man bjuder in bankpersonal. Det pågår även insatser såsom ”Digitala hjälpen”, öppet en dag varje vecka där man erbjuder hjälp och stöd för frågor om teknik, internet, dator med mera. ”IT-språkcafé” är en annan aktivitet med fokus på nyanlända där man kombinerar träning i svenska med teknikfrågor däribland betaltjänster. Flera representanter för bibliotek runt om i länet menar att språk är den enskilt största utmaningen både för nyanlända och äldre. För nyanlända handlar det om bristande kunskaper i svenska och för äldre är problemet främst att språket upplevs som tekniskt och krångligt.

Ordföranden för synskadades riksförbund, SRF i Västerbotten menar att många hjälpmedel inte är kompatibla med exempelvis bankernas tjänster, och att behovet är stort av att fortsätta utveckla och anpassa hjälpmedel i takt med digitaliseringen. Han vittnar även om att den nya dataskyddsförordningen, GDPR inneburit att medlemmar inte minst fått svårare att få hjälp med sina ärenden per telefon vilket försvårar vardagen avsevärt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har för närvarande fem pågående insatser runt om i länet som finansieras via Post- och telestyrelsen. Samtliga insatser nyttjas väl och består av två fullskaliga betaltjänstlösningar i Åmsele och Fredrika som

inleddes under föregående år. Båda orterna hade tidigare långa avstånd till närmaste betalningsförmedling, fem respektive fyra mil. Övriga insatser finns för närvarande i Tärnaby, Kittelfjäll och i Rusksele.

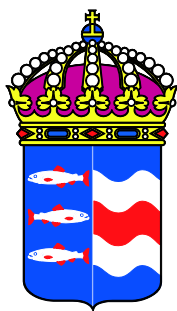
I början av året avslog Länsstyrelsen en ansökan om en fortsatt fullskalig betaltjänstlösning i Tärnaby med hänsyn till att tjänsten inte användes i tillräckligt stor utsträckning. Uttagsmöjlighet finns för närvarande på orten och Länsstyrelsen har beviljat stöd för en deponeringstjänst via CD-sys. Tjänsten är välanvänd framför allt under turistsäsongen när orten tar emot ca 30 000 besökare. Detta exempel visar vikten av att utvärdera och bevaka befintliga insatser likväl som behov på nya platser. Länsstyrelsen avslog under året även en ansökan om betaltjänst i Ammarnäs. En av orsakerna till ställningstagandet var att inte skapa ett behov på en ort som aldrig haft en betaltjänst. Länsstyrelsen har dock beviljat investeringsstöd inom landsbygdsprogrammet för en Wavekassa.

Utöver utbildningsinsatsen som tidigare nämnts anordnade Länsstyrelsen i mars ett dialogmöte där sju betaltjänstaktörer; Loomis, CD-sys, Clear On, Landshypotek, Handelsbanken, Swedbank och Bankomat träffade representanter från det regionala partnerskapet samt kommunpolitiker för att diskutera varandras utmaningar. Utöver de exempel som beskrivits ovan vittnade Loomis om att deras främsta utmaning är att bli mer effektiva i takt med att kontanterna minskar. De menar att de inte kan fortsätta att köra så många mil som i dagsläget, ca 5 000 mil per månad. Målet är bland annat fler slutna kontanthanteringssystem liknande SafePayskåp. För närvarande pågår samtal mellan Länsstyrelsen, PTS, Loomis m.fl. för att hitta möjliga lösningar utifrån att ytterligare serviceboxar inom kort försvinner och situationen för företagen därmed blir allt mer allvarlig.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer att fortsätta att sakta minska som följd av att antalet bankkontor blir färre. I takt med att fler bankkontor läggs ned försvinner även fler deponeringsmöjligheter och serviceboxar, vilket i sin tur leder till ökade avstånd till de som finns kvar. Dagligvarubutikerna och övrig handel kommer därmed fortsätta att vara viktiga nav utanför tätorterna genom att utöver sin ordinarie verksamhet även tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Många butiker kämpar dock med ett litet kundunderlag och små marginaler. Tillgången till grundläggande betaltjänster är därmed beroende av utvecklingen inom kommersiell service. Det är viktigt att Länsstyrelsen fortsätter att bevaka utvecklingen och vid behov stödjer insatser på orter där behov uppstår.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Erik Grahm.



Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till betaltjänster bedöms överlag som tillfredsställande. Dock noteras en försämring av tillgängligheten (källa: PIPOS Serviceanalys, september 2018) sedan föregående rapportering. Sämre möjligheter till kontantuttag märks främst i Örnsköldsviks kommun. Betalningsförmedling och dagskassehantering hämmas i Sundsvalls kommun.

Under 2016 och 2017 stängde en handfull bankkontor på de mindre orterna i länet. Hösten 2018 stängde också Swedbank sitt kontor i Bredbyn. Vi kan ändå konstatera att den negativa utvecklingen bromsats något och sker i en långsammare takt. Clear-On lösningar erbjuds på två av de berörda, mindre orterna. Den ogynnsamma trenden i glesbefolkade områden i Västernorrland får dock anses lika oroande som i övriga riket. Tätorterna erbjuder fortfarande möjligheter till kompletta betaltjänster.

Behovet av möjligheten att betala med Swish och mobila kortterminaler ökar vid olika arrangemang ute i länet. Tjänster som i hög grad nyttjas inom exempelvis besöksnäringen i glesbygden, där Höga Kusten-området är på stark frammarsch och involverar många småföretagare. Men betalningslösningar likt dessa är beroende av en väl fungerande bredbandsutbyggnad. Något som saknas i många delar av länet. En förbättring har ändå skett i och med de satsningar som gjorts inom projekt Dig2020 (Västernorrlands satsning för att nå regeringens bredbandsmål).

Dock finns en påtaglig risk i kopparnätets demontering. En naturlig, men inte odelat positiv, utveckling som ger konsekvenser i vårt läns yttersta delar när det gamla nätet försvinner och inte hinner ersättas med ny teknik. Utvecklingen av bredbandstjänster kommer att bevakas inom betaltjänstområdet och beaktas i kommande rapportering.

I de områden som förlorat sina bankkontor berörs ca 20 000 personer. Alternativa lösningar finns att tillgå i fyra områden, och i de flesta fall där

ingen alternativ lösning etablerat sig har nedläggningarna inte inneburit mer än 10 km längre sträcka för att nå ett betaltjänstombud.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Kontakter med kommunernas servicehandläggare och mediabevakning har skett löpande under året. Liksom kontakter med länets landsbygdsbutiker. Även enkäter där värdetransportörerna Nokas och Loomis har fått ge sin syn på framtiden kring kontanthantering i glesbygden. Under hösten initierades också en större enkät riktad till kommunernas tillgänglighetsråd, pensionärsorganisationer, äldreboenden och hemtjänsten. Kontakt med regionansvariga för Handelsbanken och Swedbank har skett för att lyssna av de lokala bankerna.

Betaltjänstsituationen i länet

Förhållandena får betraktas försämrade jämfört med föregående rapporteringstillfälle. Företag och föreningar får vissa fall resa sex – sju mil enkel väg för att deponera kontanter och skaffa växelkassor. En del företag har kunnat lösa detta genom egna avtal med värdetransportörer som hämtar och lämnar kontanter direkt hos företaget. I länet i sin helhet är avståndet till motsvarande service högst tre mil.

Notabelt är att en dialog förts med två nya intressenter kring betaltjänstlösningar, i Liden (närmsta tätort Timrå, avstånd 37 km) och Junsele (närmsta tätort Sollefteå, 62 km). I Liden håller Handelsbanken öppet torsdagar kl. 10-14 och frågan om ”vad som anses vara service som kommer medborgarna till gagn” har diskuterats och sökanden har på eget initiativ genomfört möten med banken för att lyfta just servicefrågan. I Junsele finns en Bankomat men sökanden är intresserad av att utöka sin service och utveckla hanteringen kring kassagirot och då utelämnat kontantuttagen på grund av konkurrensskäl. Länsstyrelsen Västernorrland fortsätter dialogen med företagen i Liden och Junsele under 2019. I Länsstyrelsens bevakning av betaltjänstmarknaden fortsätter erfarenhetsutbytet även med företag som idag av konkurrensskäl inte kan erhålla stöd.

Antalet orter med uttagsautomat är något försämrat och på de orter som saknar uttagsautomat har stängningen av bankkontoren medfört en försämrad tillgång till kontanter. Behov av att ta ut mindre belopp tillgodoses i regel av dagligvarubutikerna.

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

För de orter i Sollefteå och Örnsköldsviks kommun där Handelsbanken stängde sina kontor 2016 och 2017 är tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt dålig. I Näsåker, Sollefteå kommun, finns efter bankens nedläggning ingen betaltjänstlösning och avstånden har ökat med ca 35 km för alla typer av betaltjänster. För företag har värdetransportörer ofta enskilda lösningar men konsekvensen blir försämrad tillgänglighet för mindre företag, föreningar och privatpersoner. Som tidigare nämnts i denna rapport är en aktör i Junsele intresserad av att utöka sin betaltjänstservice och detta skulle innebära en reduktion av avstånden för boende i Näsåker.

Förhållandena bland nyanlända har undersökts och ingen förändring för denna grupp bedöms efter dialog med integrationshandläggare på Länsstyrelsen. Då flyktingströmmen minskat de senaste åren samt boenden på landsbygden stängt befarades en kännbar förändring för ombuden men intervjuer visar att detta inte märkts alls i den dagliga verksamheten.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering i länet ser något försämrad ut 2018 (källa: PIPOS Serviceanalys, september 2018). Inga kommuner i länet saknar ännu bankkontor men för människor i glesbygd har tillgängligheten för fysiska bankmöten försämrats. 29 % av befolkningen i länet har idag mer än två mil till närmaste kontantuttag.

För företag har värdetransportörer ofta enskilda lösningar som kan anpassas efter de geografiska förutsättningarna. För privatpersoner, mindre företag och föreningar är tillgängligheten till kontanter fortfarande bristfällig och således på en likvärdig nivå mot tidigare.

Banksituationen i länets tätorter bedöms som god. Alla huvudorter i varje kommun har minst två bankkontor.

I en av butikerna som beviljats stöd vittnar ansvariga om att kontantuttagen är en viktig service som klart ökar kundtillströmningen. Detta är extra påtagligt under turistsäsongen juni-augusti. Kontanter som betalningsmedel inom besöksnäringen är fortfarande det som efterfrågas. Detta märks tydligt då exempelvis turister från Tyskland och England sällan eller aldrig använder kort som betalningsmedel av olika anledningar – dock främst av integritetsskäl och höga avgifter för utlandsbetalningar.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Företrädare i kommunernas tillgänglighetsråd, som arbetar nära grupperna äldre och funktionsnedsatta, lyfter fram att för personer med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället. Äldre och funktionsnedsatta har sett mycket negativt på utvecklingen där de upplever att tillgången på kontanter minskar. Grupperna har framhållit att lösningar som innefattar

användandet av smartphones, till exempel Swish, inte är ett alternativ till kontanter och kort. Då få använder smartphones i övrigt blir lösningar som dessa alldeles för svåra att komma igång med och använda.

Pensionärsorganisationerna har kontaktats för en kartläggning och frågor skickats ut via mejl. Kontakt har även tagits med representanter för olika handikapporganisationer där svaren använts för att få en bild av respektive organisations syn på betaltjänster på det digitala planet.

Länsstyrelsen Västernorrland fortsätter att arbeta med enkäter för att sammanställa önskemål om vilka utbildningsinsatser som bör genomföras. Behovsanalyser sker löpande. Digital delaktighet och krisberedskap kommer vara prioriterade områden 2019.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Allmänhetens möjligheter att ta ut kontanter i Lugnvik, Kramfors kommun upphörde hösten 2015 i och med att Handelsbanken upphörde med kontanthantering där. Bland de boende i området fanns behov av att kunna ta ut kontanter. Något nämnvärt behov av att kunna deponera dagskassor fanns inte. Avståndet till närmaste uttagsautomat är ca två mil. Länsstyrelsen lämnade därför stöd till dagligvarubutiken i Lugnvik för att tillhandahålla kontant-service genom en Autocashautomat. Anläggningen togs i bruk under juni 2016 och fungerar på avsett sätt. Kontantuttagen har varit fler än väntat, särskilt på helger. Under tiden lösningen varit i bruk ser vi att nyttjandet generellt är högre på sommarmånaderna. Ombudet i Lugnvik ämnar skicka in en ny ansökan om fortsatt stöd från 2019 och framåt.

Handelsbanken informerade under sommaren 2016 att kontoren i Trehörningsjö och Björna skulle stängas. Avståndet till närmaste betal-service var efter nedläggningarna mellan fyra och åtta mil beroende på var i området man bor. Diskussioner fördes med Örnsköldsviks kommun och lokala företagare och ideella krafter i området kring utmaningarna att lösa betaltjänsterna i området. Diskussionerna landade i att krafterna bakom butiken i Långviksmon stod som intressent att ha en betaltjänstlösning. Stöd beviljades i december 2016. Lösningen är i drift och majoriteten av transaktionerna är kontantuttag, insättningar och girobetalningar för privatpersoner. Butiken vittnar om att lösningen fungerar bra.

Handelsbankens nedläggning av kontor har påverkat främst landsbygden i Sollefteå kommun och Örnsköldsviks kommun. I viss mån har tillgången till betaltjänster tillgodosetts på kommersiella grunder, men också genom statligt finansierade betaltjänstlösningar som nämnts ovan.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betal-service som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Det regionala serviceprogrammet, som har kopplingar till landsbygdsprogrammet, ligger till grund för alla beslut inom serviceområdet.

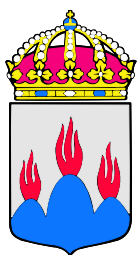
Arbetet med servicefrågor, inklusive betal-service, sker i samverkan med berörd kommun och Region Västernorrland som sedan 1/1 2017 har ansvar för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen fortsätter sin betaltjänstdialog med företag på landsbygden och de kommunala företrädarna inom intresseområdet.

Under oktober-december 2018 kommer en enkät som riktats till äldreomsorgen, hemtjänsten och tillgänglighetsråden att sammanställas. Enkäten syftar till att lyfta betaltjänster i andra ledet och att Länsstyrelsen i Västernorrland kan få en samlad bild av problem och lösningar inom området. Arbetet fortskrider enligt uppdrag och tonvikten framgent kommer att ligga på fysiska möten och kontakter med tidigare och nya sökanden samt enkäter för att samla bilden av vad marknaden efterfrågar och utbildningsinsatser enligt behovsanalys.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Vissa av de kvarvarande bankkontoren saknar kontant-service. I dialogen med marknaden bedömer Länsstyrelsen Västernorrland att fler förändringar kan komma att ske. Vårdetransportörerna har aviserat en översyn av sin marknad i glesbefolkade områden och hur detta påverkar kan vi bara sja om. Inget tydligt vägval är ännu gjort men signaler om prishöjningar finns. Vi ser ett tydligt behov av ekonomiskt stöd för att upprätthålla servicen på landsbygden. Behovet torde också bli än större då inlandets spelregler ständigt ändras i och med bankernas centralisering. En processledare är idag anställd och Länsstyrelsen Västernorrland ämnar fortsätta att bevaka och utveckla betaltjänsterna i länet.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Skyttberg



Länsstyrelsen

Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänst i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Tillgången till grundläggande betaltjänster för de privatpersoner som vill och kan använda digitala banktjänster är tillfredställande. Dock finns det fortfarande personer som har svårt att få tillgång till grundläggande betaltjänster. Det sker ett ökat användande av digital teknik för betaltjänster och en minskning av antalet bankkontor. Det gör att de människor som har svårt att använda de digitala tjänsterna får problem. Detta påverkar både dem själva och de som kommer i kontakt med personerna i sin yrkesroll eller som anhörig. Det finns också svårigheter med tillgången till grundläggande betaltjänster för nyanlända personer i länet som har svårt att starta konto hos banken vilket påverkar dessa personers livssituation.

Möjligheten för företag och föreningar att lämna dagskassor upplevs ibland som svårt. Avståndet till dagskassehantering och upplevt höga priser för att lämna dagskassa påverkar företagare och föreningar i länet.

Det har inte skett några större förändringar i länet under året men utbudet för grundläggande betaltjänster fortsätter att minska. Ett bankkontor i länet har stängts under året och Länsstyrelsens avtal med betaltjänstombudet i Västerfärnebo avslutades vid årsskiftet.

Genomförande av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom mail- och telefonkontakt med flera av länets kommuner och organisationer. Vi har kontaktat organisationer som representerar olika aspekter på frågan så som pensionärsorganisation, idrottsrörelsen och funktionshindersorganisation. Bevakningsarbetet har också skett i samverkan med Region Västmanland som har det regionala tillväxtansvaret och med andra enheter inom Länsstyrelsen i Västmanland. Detta för att få en bredare bild av arbetet som sker i länet. Enkäter har skickats ut till kommunernas avdelningar för näringsliv och för sociala frågor. Även flera föreningar inom fokusområdena har fått en enkät. Enkäten resulterade i att en av länets kommuner skickade vidare enkäten till företagare i kommunen. Utöver svaren från enkäterna

har analysverktyget Pupos använts för att göra analyser av avstånd och tillgång till länets utbud av betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

När det gäller privatpersoner i allmänhet så är tillgången till kontantuttag för länets som helhet god. Enligt Pupos har 93 procent av befolkningen i länet mindre än en mil till närmsta kontantuttag och endast 1 procent av länets befolkning har mer än tre mil. Det är tre mindre tätorter som har längre än två mil till närmaste kontantuttag. Dessa är Västerfärnebo och Möklinta i Sala kommun och Virsbo i Surahammars kommun.

Tillgången till att deponera dagskassor är på vissa håll i länet längre än tre mil, främst är det Skinnskattebergs kommun som har långa avstånd. Även delar av Sala kommun har långa avstånd till närmaste deponering.

Både föreningar och företag upplever att det är komplicerat att lämna dagskassor. I Sala kommun har företag i både landsbygd och tätort rapporterat att de har svårigheter att lämna sina dagskassor. Det gör att företagen som inte får in så mycket kontanter försöker att hantera dessa på andra sätt. En företagare berättar att den avslutat sitt avtal med Loomis för hämtning eftersom det bedömts för dyrt. Undersökningen gjordes endast i Sala kommun men ingenting indikerar på det skulle se annorlunda ut i de andra kommunerna. Representanter både från idrottsrörelsen och PRO berättar att det blir svårare och svårare för föreningarna att sätta in kontanter som de fått in via exempelvis fikaförsäljning.

PRO berättar att många äldre använder bankgiro för att betala sina räkningar men är väldigt oroliga för att även bankgirot ska försvinna och betonar vikten av att tjänsten finns kvar. Det är en fråga om digital kunskap. Här nämner de också att en del äldre har svårigheter att använda digitala banktjänster, och upplever att det särskilt är män som inte använder digitala verktyg i samma utsträckning som kvinnor. Svårigheterna leder till frustration hos dem som inte utför sina banktjänster digitalt.

FUB Västerås som är en förening som jobbar med frågor som rör personer med utvecklingsstörning berättar att deras medlemmar har stora svårigheter ta ut kontanter och betala räkningar. De flesta av dessa personer har god man som hjälper till med betalningar.

Kommunerna pekar på utmaningar att inom ramen för deras egen verksamhet stötta äldre och personer med funktionsnedsättning som har behov av hjälp med grundläggande betaltjänster. Kommunens personal behöver ibland hjälpa till att fylla i post/bankgiroblanketter och göra inköp med kort till enskilda. Här lyfts ansvarsfrågor som särskilt viktiga eftersom kommunernas personal ibland behöver gå utanför ramarna för att tillmötesgå behoven.

Länsstyrelsen har fått indikationer på att situationen för asylsökande är svår då personer nekats att starta bankkonto hos banker i länet. Vi har uppmärksammat problematiken i år men det är inte nya svårigheter. Frågan har kommit upp eftersom Länsstyrelsen initierat invånardialoger med de utsatta grupperna. Det stora antalet nyanlända som anlände till Västmanland under 2015, och som till stor del finns kvar, har avsevärt förändrat platserns sammansättning. Asylboenden som startade i landsbygdssorter dubblade invånarantalet. Ett exempel är Riddarhyttan i Skinnskattebergs kommun, ett litet samhälle där det idag finns ett av länets största flyktingboenden. Riddarhyttan saknar betaltjänster i form av bankkontor. Både nyanlända och asylsökande har samma problematik och är särskilt utsatta på landsbygderna där det är svårare att transportera sig till ett betaltjänstställe.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Bankkontor med möjligheter till kontantuttag har minskat sedan förra året. Minskningen har skett i Fagersta kommun som minskat från två till en utförare efter att Swedbanks kontor har stängt under året. Hallstahammar och Surahammar saknar möjlighet till kontantuttag på bank sedan flera år tillbaka. Uttagsautomaterna i länet har minskat under året, men enbart i Västerås kommun från 43 till 38 stycken. Vid årsskiftet avslutades betaltjänstombudet i Västerfärnebo vilket var det enda ombudet i länet. Där fanns tidigare en Kassagirolösning som erbjöd grundläggande betaltjänster. Här avlog Länsstyrelsen ansökan om en förlängning av betaltjänstombudet i Västerfärnebo, detta eftersom att avtalet var längre än Länsstyrelsens stöd från PTS och en osäkerhet om vilka betaltjänstaktörer som skulle finnas under 2018.

Det förekommer att handlare har slutat ta emot kontanter men Länsstyrelsen har inte fått kännedom om att det sker i någon större utsträckning. Detta bekräftas av PRO som berättar att det ibland står i butikerna att de helst tar kort vilket skapar en press och osäkerhet hos de äldre

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Arbetet pågår med att bygga ut fibernätet. De flesta personer utan tillgång till fiber bor utanför tätorterna. Regionens bredbandskoordinator berättar att på platser utan tillgång till internet via fiber används ofta mobila lösningar. Mobiltäckningen i länet är övergripande god med lokala variationer.

Länsstyrelsen har genom bevakningsarbetet fått indikationer på att den digitala infrastrukturen påverkar företag och föreningars möjlighet att ta betalt digitalt.

Idrottsrörelsen nämner utmaningar med internetuppkoppling när föreningar har aktiviteter utanför tätorter vilket försvårar både kort- och Swishbetalningar.

Idrottsrörelsen efterfrågar ökad tillgång till bredband och mobilnät. De vill också att utvecklingen av och föreningars möjligheter till att använda digitala betaltjänster måste anpassas.

Det finns exempel på strategiskt arbete för digital delaktighet runt om i länet, direkt eller indirekt riktat mot betalfrågor. För att nämna några aktörer så stödjer biblioteken och bankerna arbetet i varierande utsträckning. PRO anordnar kurser tillsammans med ABF som syftar till digital delaktighet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året samarbetat med regionen i servicefrågor inom ramen för regionala serviceplanen. Vi samverkar med regionens servicesamordnare och Coompanion genom till exempel en enkätundersökning som kommer att delas ut i vissa av länets mindre tätorter. Länsstyrelsen har också finansierat projekt genom Landsbygdsprogrammet för ett utbyggt fibernät i länet vilket indirekt påverkar tillgången till betaltjänster.

Länsstyrelsen planerar att kartlägga länets brister ytterligare och samordna aktörer för att finna lösningar på den rådande situationen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Allt fler aktörer inom grundläggande betaltjänster lägger ner och utvecklingen verkar inte avta. Det finns en oro i länet att mer service dras in. Samtidigt finns utvecklas de digitala banktjänsterna. En stor utmaning framöver kommer att vara att bidra till att fler får tillgång till de digitala tjänster samt stöd, säkerhet och informationsfrågor kopplat till detta.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Josefin Eriksson



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortfarande inte är tillfredsställande i länet. Läget har inte ändrat sig mycket det senaste året. Sedan tidigare saknas bankkontor i två kommuner i nordöstra Västergötland och möjligheten att lämna dagskassa försvinner nu helt i ännu en kommun⁵².

Som storstadslän är tillgången bra för de allra flesta. Men det finns områden där tillgången är sämre, där det tar lång tid att ta sig till närmaste serviceställe. I dessa områden blir alla påverkade, men framförallt äldre, funktionsnedsatta och individer som av olika anledningar inte nyttjar digitala tjänster. Möjligheten att betala med kontanter försämras, då allt fler butiker och andra företag tar bort kontanthantering.

Möjligheten till personlig service fortsätter att försämrats, främst för kontanter och betalningsförmedling. För de som huvudsakligen använder kontanter och analoga tjänster innebär detta en väsentlig försämring.

I länet finns nu tre ombud som har fått stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Två ligger i länets nordvästra delar och ett i nordöst.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Arbetet har genomförts med dialogmöten, medverkan på mässor och marknader samt omvärldsanalys. Länsstyrelsen har även genomfört enkätundersökningar, intervjuer och analyserat statistik. En digital enkät har skickats till samtliga kommuner i länet för bred samverkan, men vi har också träffat kommuner för dialog under året. Länsstyrelsen deltar även i nationella och regionala konferenser och möten som ordnas i det nationella nätverket kring betaltjänstarbetet.

⁵² Under hösten stänger sista serviceboxen i Lilla Edets kommun.

Bevakningen har bedrivits både kvantitativt och kvalitativt. Länsstyrelsen har fokuserat på de prioriterade grupperna äldre och funktionsnedsatta. Underlaget har satts ihop till en helhet för bedömning av tillgång, behov och utveckling av betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

Som ett av Sveriges största län till befolkning och antal kommuner är tillgången tillfredsställande för de flesta. Tillgången bedöms som god överlag, men olika grupper och geografiska områden har olika förutsättningar. Utvecklingen fortsätter att gå mot färre platser att utföra grundläggande betaltjänster på. Samtidigt har det inte varit någon dramatisk förändring i avstånd till servicen för länets innevånare under året. Det finns fortfarande kommuner som saknar banker helt och de där sista betaltjänsten stängs.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för en del äldre är fortsatt besvärlig. Antalet platser för kontantuttag och betalningsförmedling fortsätter att minska. Det faktum att 20 procent av gruppen äldre står utanför den digitala utvecklingen⁵³ kan göra att denna grupp påverkas mer av förändringen. Oavsett avstånd till service eller digital delaktighet har det i enkätundersökningar också uttryckts en oro för kontanternas framtid. Att kunna använda kontanter ses som en självklarhet, även om digitala alternativ finns och används. För vissa kan tryggheten och servicen i det personliga mötet inte ersättas med digital teknik.

För gruppen funktionsnedsatta bedöms situationen som helhet vara oförändrad, vilket fortfarande inte är tillfredsställande. Små förändringar som händer hela tiden gör det svårt att se en tydlig riktning i utvecklingen. Årets bevakning grundar sig huvudsakligen på dialog med synnedsatta regionalt i Skaraborg. Digitala hjälpmedel har förbättrat situationen för många, men det finns också okunskap om vilka hjälpmedel som finns och hur de används. Denna grupp uttrycker också en tydlig förändring med de nya sedlarna och mynten, de är svåra att skilja på. Detta har lett till att många helt slutat använda kontanter i rädsla att välja fel.

För företag och föreningar är situationen relativt oförändrad. Under året har noterats att fler företag och stora butikskedjor slutar att hantera kontanter, inte minst inom serviceområden som hotell och restaurang. För att få en bild av hur företagare upplever kontanthantering har undersökningar gjorts på marknader. Läget visar att kontanter används i stor utsträckning och är det mest önskvärda betalmedlet. Alternativ som kort och Swish finns också hos de flesta företagen. Två tredjedelar av de tillfrågade planerar inte att jobba för en minskad kontanthantering. Kontanter anses vara ett snabbt betalsätt och många kunder som inte är vana vid teknik vill betala kontant. De företagare som vill minska hanteringen av kontanter pekar på risk för rån

⁵³ Olsson, Tobias, Samuelsson, Ulli, & Viscovi, Dino (2017) Var femte står utan digital teknik. *Äldre i Centrum* nr1 2017.

och dyra insättningsavgifter. För föreningslivet har inga stora förändringar noterats från föregående år. Användningen av ny teknik, till exempel Swish, har ökat. För att få tillgång till växel behöver både mindre företag och föreningar nyttja lokala lösningar för att cirkulera kontanter.

I kontakten med länets kommuner framkommer att tillgången till betaltjänster oftast är oförändrad eller försämrad, medan behovet har minskat eller är oförändrat. Möjligheten att använda Swish ses som en anledning till att behovet att ta ut kontanter och lämna in dagskassa minskar. Det finns också indikationer på att kontanter efterfrågas av turister och att en del utländska kort inte fungerar i Sverige.

Det finns flera områden som är särskilt utsatta när det gäller grundläggande betaltjänster. Det är främst ett område i nordöstra Västergötland. Här saknar två kommuner bank, serviceboxar har stängts och i en kommun finns bara ett ställe att ta ut kontanter. Ett annat område finns i norra Bohuslän.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Antalet serviceställen för kontantuttag i länet fortsätter att minska. Statistik från Pupos Serviceanalys visar att kontantuttagsplatser minskar med cirka tio procent. Detta kan troligen spegla en minskad kontantanvändning i stort och att aktörer har slutat ta emot kontanter.

För kontantuttag saknar 11 av 49 kommuner personlig service i bankkassa eller hos ombud och 19 kommuner har endast ett ställe med personlig service. Det är fler kommuner än förra året. Detta kan påverka användningen av kontanter, då individer måste välja andra lösningar för betalning. Flera av dessa kommuner ligger i norra Bohuslän och nordöstra Västergötland. Dessa områden har tidigare uppmärksammats som utsatta för minskad tillgänglighet till grundläggande betaltjänster, men utvecklingen finns även i sex större kommuner⁵⁴ med cirka 25 000 invånare eller mer.

För dagskasseinlämning har antalet serviceställen minskat. Framförallt har servicen minskat vid inlämning över disk. En del av minskningen beror på att Forex stängt sina tolv serviceställen för dagskasseinlämning i länet. Ombuden har legat i områden där det i övrigt är god tillgänglighet till dagskasseinlämning, varför denna förändring inte bedöms få så stor inverkan på tillgängligheten.

Antalet serviceboxar och insättningsautomater för dagskassa är relativt oförändrat. Insättningsautomaterna finns oftast i städer och större tätorter, medans de saknas i kommuner som också saknar personlig service i bankkassa. Det finns däremot god tillgång till serviceboxar och personlig service i kassa där det finns lokala sparbanker.

⁵⁴ Falköping, Mariestad, Skövde, Stenungsund, Trollhättan och Vänersborg.

I Västra Götalands län finns två kommuner i nordöstra delen som saknar bankkontor: Karlsborg och Gullspång. Karlsborg är sårbart, då det endast finns ett ställe för kontantuttag och det har varit risk för att serviceboxen ska stänga. En kommun som blir utan dagskasseinlämning under hösten är Lilla Edet där serviceboxen försvinner.

I många av länets kommuner samlas servicen i centralorten, då underlaget i de mindre orterna blir för litet. På orter med cirka 1000 invånare finns i de allra flesta fall ingen bank, om det inte finns en lokal sparbank i området. Även lokala sparbanker stänger bankkontor i mindre orter, men behåller service i centralorten.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har i stora delar ett väl utbyggt fibernät. Vid förfrågan till kommunerna säger cirka en femtedel av länets kommuner ändå att det finns brister i bredbandsutbyggnad och mobiltäckning. Flera av dessa kommuner kommenterar att stora delar är utbyggt, men inte har hundra procentig täckning. Kopplat till betaltjänster anses brister i mobiltäckningen vara ett bekymmer. Några kommuner säger att kopparnät finns där fiber inte är utbyggt än, men att detta kommer att monteras ner under 2018.

Arbetet kring digital delaktighet i länet görs av många olika aktörer, bland annat pensionärsorganisationer och bibliotek. Ett arrangemang som genomförts är e-medborgarveckan. I år var Länsstyrelsen, i samarbete med Kungälv's bibliotek, med i en satsning kopplat till betaltjänster. Det var en IT-mässa med temat "Enklare vardag med ny teknik".

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året arbetat med flera olika stöd- och utvecklingsinsatser för att korta avstånden till grundläggande betaltjänster. Arbetet med att stärka nätverk med kommuner och lokala aktörer fortsätter. I Töreboda har ett ombud för dagskassehantering kommit igång i januari 2018 efter Länsstyrelsens beslut om stöd i december 2017. Länsstyrelsen har samverkat med kommunen och företagarföreningen under en längre tid för att få fram en lösning. Processledarna följer utvecklingen i närliggande kommuner i detta område, då trenden med minskande tillgång till kontanthantering och andra betaltjänster är tydlig. De har även kontakt med fler aktörer i länet för att undersöka möjligheterna att etablera ytterligare betaltjänstombud.

Länsstyrelsen har ett väl inarbetat samarbete med Västra Götalandsregionen (VGR) om betaltjänster och servicefrågor kring det regionala serviceprogrammet samt stöd och rådgivning till service inom landsbygdsprogrammet. Under året har samarbetet fokuserat på projektet "Hållbara platser". Genom detta projekt har Länsstyrelsen kunnat förmedla information om betaltjänster och möjlighet till stöd till alla orter som ingår i projektet.

Länsstyrelsen har genomfört ett dialogmöte med Synskadades Riksförbund i Skaraborg, medverkat på två seniormässor och ett flertal marknader, vilket har gett goda kontakter och bra inspel för inriktning i det fortsatta arbetet.

De särskilt riktade informationspengarna har använts till informationsmaterial, bland annat artiklar i tidningen Jordbiten och utskick av vykort. Pengarna har också använts till en informationskampanj för att visa möjligheten till projektstöd inom serviceområdet, där betaltjänster är en del. Målgruppen var aktörer inom dagligvaror och drivmedel, men även kommundienstämän bjöds in för att kunna sprida informationen vidare.

Länsstyrelsen har även samverkat med andra län och aktörer. I samverkan med Kungälv kommun och Länsstyrelsen i Örebro län genomfördes en mäsä för ökad digital delaktighet, främst med inriktning på prioriterade målgrupper. Regelbundet samarbete kring betaltjänstfrågor finns också med Länsstyrelsen i Skåne län.

Länsstyrelsen ingår med representanter i tre nationella arbetsgrupper: Information, Betaltjänstlösningar och ny teknik och Pupos Serviceanalys, samt i stödgruppen till den nationella samordningen i Dalarna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Dagens samhällsutveckling går fort och allt fler tjänster och mer service digitaliseras. Detta ger en utmaning att få alla digitalt delaktiga. Det finns ett tydligt behov av utbildningsinsatser med fokus på människan. Det är viktigt att hitta bra metoder för hur fler blir digitala och vilka möjligheter som finns kring betaltjänster. Dagens digitala utveckling kräver också bra bredbandsutbyggnad och god mobiltäckning med tillräcklig kapacitet.

Kontantanvändningen fortsätter att minska vilket kräver att vi följer behovet av kontantuttag och dagskassehantering i framtiden. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att möjligheten att använda kontanter som betalmedel finns kvar. Försvinner den möjligheten påverkar det tillgängligheten för många personer och det kan påskynda den minskande kontanthanteringen avsevärt. Utifrån detta kommer Länsstyrelsen att följa utvecklingen med de åtgärder som Riksbankskommittén lägger fram i sitt slutbetänkande.

Den digitala utvecklingen ger många fördelar, men kräver också att beredskap finns vid eventuella störningar. Med allt fler digitala lösningar och där den digitala tekniken är den enda tillgängliga blir samhället mer sårbart vid störningar i till exempel elförsörjning, tillgång till livsmedel, drivmedel och betalningssystem.

Processen med grundläggande betaltjänster har bedrivits kontinuerligt av Länsstyrelsen under flera år. För att fortsätta denna utveckling att tillgodose behov och skapa tillgänglighet för alla är nationell finansiering en avgörande parameter. Ny ansökan för fortsatt utvecklingsarbete kommer att lämnas in under hösten.

Rapporten har sammanställts av Ida Claesson och Agneta Olsson.
Bevakningsarbetet har också genomförts av Frida Bengtsdotter, Erika
Kvarnlöf och Eva Olsson.



Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Örebro läns bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster är att den är tillfredsställande för det stora flertalet medborgare. Det finns vissa problem i bland annat våra utsatta grupper, äldre personer, personer med funktionsnedsättning samt nyanlända och asylsökande personer. Till mycket stor del beror skillnaden om tillgången är god eller inte på om personerna har möjlighet att använda sig av de digitala lösningar som finns. I vår bevakning märker vi att fler personer använder den digitala tekniken och tekniken har utvecklats, vilket underlättar för de personer, företag och föreningar som har möjlighet att använda tekniken. Det finns problem med tillgången till betaltjänster för de som av olika anledningar befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Det finns en tydlig förändring där fler och fler äldre personer anammar de digitala lösningar som finns för betaltjänster. Dock märker vi att de som inte använder sig av digitala lösningar kommer allt längre ifrån att testa digitala lösningar. Möjligheten att använda girobetalning är mycket viktig för de som inte använder internetbanken. Människor med funktionsnedsättning är en stor och varierad grupp där tillgången till grundläggande betaltjänster varierar stort. Den gruppen med störst problem, enligt vår bevakning, är människor med någon form av kognitiv funktionsnedsättning och det är även för de människorna som det saknas någon god digital lösning. För nyanlända och asylsökande är fortfarande språkförståelsen ett stort problem. Gemensamt för våra målgrupper är att personlig hjälp är viktig, vilket blir alltmer problematiskt när fler och fler bankkontor stänger.

I två av länets tolv kommuner har under 2018 det sista bankkontoret stängt, vilket har minskat tillgången till banktjänster. I den ena kommunen finns uttagsautomat och servicebox kvar, i den andra arbetar man för att hitta en lösning på var de kan placeras.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har inneburit medverkan och arrangemang av mässor för både privatpersoner, företag och föreningar. Intervjuer med privatpersoner, pensionärsorganisationer, föreningar, företag, turistföretag, handikapporganisationer, SFI-skolor, studieförbund, värdetransportföretag, banker, kommuner, överförmyndarkansliet, bibliotek, kortutgivare och Region Örebro län. Delfråga i enkät om service på landsbygden. Kartläggning och granskning av grundläggande betaltjänster i Pipos.

Betaltjänstsituationen i länet

Under året stängde det sista bankkontoret i Laxå kommun, vilket orsakade uppmärksamhet och oro bland medborgare, kommun och företag. Även i Askersunds kommun stängde det sista traditionella bankkontoret under året, men en annan bank har öppnat ett rådgivningskontor i Askersund. I Laxå finns uttagsautomat och servicebox kvar på samma ställe som tidigare. I Askersund däremot så har både uttagsautomaten och serviceboxen som fanns i anslutning till bankkontoret tagits bort. I Askersunds kommun letar man efter en lösning och man har som ambition att både uttagsautomat och servicebox ska finnas på orten. Företag, föreningar och privatpersoner drabbas av glappet som uppstått i att finna en lösning för betaltjänsterna. När bankkontoren försvinner har andra aktörer, exempelvis bibliotek och studieförbund fått ta ansvar för de frågor som berör bankärenden. Personer som inte arbetar på bank uppger att de anser att det är svårt att hjälpa till med bankärenden och att det är viktigt med tydliga gränser om vad man kan göra för att det inte ska bli fel.

Ett annat problem som vi vill uppmärksamma handlar om förvaltare och gode mäns situation med banktjänster. Gode män får i vissa fall inte tillgång till de tjänster som krävs för att de ska kunna hjälpa sina klienter med bankärenden. Bankerna kräver även många gånger att man som god man själv måste vara kund i klientens bank. I flera fall har det även rapporterats om att en god man måste ta sig till huvudmannens lokala bankkontor trots att man besöker samma bank på en annan ort. Banker hänvisar också till lokala bankkontor samtidigt som fler läggs ned. Det har också framkommit att bankerna har olika regler gällande gode mäns tillgång till klienternas banktjänster, vilket försvårar arbetet som god man. Anhörigbehörigheten som skulle göra det möjligt för anhöriga att hjälpa till med banktjänster verkar fungera dåligt i praktiken enligt överförmyndarkansliet. Tydliga och enhetliga regler vore önskvärt för att underlätta för alla inblandade.

När det gäller nyanlända personer ser vi en stor variation på kunskapen om betaltjänster. Svårast har analfabeter och äldre personer som saknar tillräckliga kunskaper i svenska. Många tar hjälp av släkt och vänner, men vi har också fått kännedom om en svart marknad för betaltjänster där man tar betalt för att hjälpa till att betala räkningar.

För människor med funktionsnedsättning ser situationen liknande ut som föregående år. De som klarar av att använda digitala lösningar får det många

gånge lättare att hantera betaltjänster och de som har svårt med tekniken hamnar i ett utanförskap. Människor med funktionsnedsättning är en stor grupp där förutsättningar varierar stort beroende på vilken nedsättning man har. Synskadade har rapporterat att den digitala tekniken förenklar betalningar för dem, dock finns det flera synskadade som tycker att digital teknik är svårt och då föredrar man kontanter. För människor med kognitiva funktionsnedsättningar ser vi de största problemen eftersom de till större del är beroende av en fungerande kontanthanteringsinfrastruktur.

På tillfällen som människor söker sig till, exempelvis mässor eller marknader, har vi märkt att människor mer sällan har problem med betaltjänster. Däremot när vi söker upp människor för att informera om betaltjänster ser vi en stor avsaknad av tekniska hjälpmedel, kunskap och ett stort digitalt utanförskap. Vi ser därför ett ökat behov av uppsökande informationsinsatser. Utvecklingen går också mot att e-legitimation blir ett krav för att komma åt olika tjänster. Information om BankID blir därför även viktig för olika samhällstjänster.

Media har under året rapporterat om den drastiska ökningen av bedrägerier. Det ger avtryck i viljan att lära sig digitala betaltjänster, de positiva delarna får liten plats medan de negativa delarna lyfts i media nästintill dagligen. En del av det som tas upp är förvridet för att skapa rubriker, till exempel risken för att ditt kort med kontaktlös funktion blir avläst av en "ficktjuv". Enligt polisen har få sådana fall rapporterats och det tros bero på den låga beloppsgräns för kontaktlösa betalningar som vi har idag.

Utsatta geografiska områden är detsamma som tidigare år och vi har även börjat undersöka möjligheten till betaltjänstombud på andra orter, men hittills har inget ombud upprättats. Intresset har varit svagt bland annat beroende på säkerhetsaspekten med en ökad kontanthantering långt ifrån polis och larmcentral, men även på ökad administration och förskottsutlägg.

Föreningar har problem, men hittar ofta lösningar genom medlemmarnas engagemang och kreativitet. Vi ser en ökning av användandet av Swish och många föreningar tycker att det förenklar deras arbete. Avgifterna för Swish har i vissa fall medfört att man måste höja priserna för att täcka kostnaderna.

I de telefonintervjuer vi har haft med företag, framför allt företag inom besöksnäringen, har det framkommit att flertalet önskar att ha så lite kontantanvändning som möjligt eftersom det är besvärligt och kostsamt att bli av med kontanter. Det kan vara ett problem eftersom många av de turister som kommer till länet gärna använder kontanter.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Infrastrukturen för kontanthantering har minskat under året. Enligt vårt statistikverktyg, Pipos, så har alla tjänster, betalningsförmedling, kontantuttag och dagskassehantering, minskat under det senaste året. Det

stämmer även med rapporteringen vi mottagit från värdetransportföretagen. Företagen som transporterar kontanter meddelar att de ser en tydlig trend att kontanthantering minskar och att hämtningsfrekvensen minskar. Det drabbar företag som är beroende av att få in pengar på sina konton samtidigt som det är en del i förklaringen att fler företagare vill minska sin kontanthantering.

Att bankkontor lägger ner påverkar inte bara kunder och de som är direkt knutna till banken. Småföretagare på orten drabbas också. När banken lägger ned väljer många att åka till en annan ort för att handla och utföra ärenden där de kan kombinera besöket med ett bankbesök. Som det ser ut idag är bankkontoren viktiga för att bibehålla en levande landsbygd med livskraftiga företag.

I länets orter med cirka 1 000 invånare finns det i många fall problem, men vi ser att på platser där de lokala Sparbankerna finns, är problemen betydligt mindre. Butikernas roll är viktig i dessa orter då de ofta kan hjälpa till med vissa betaltjänster.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I länet är det relativt bra mobil- och fibertäckning, men det finns områden, framför allt ren landsbygd, där det är stora problem. Ett område är Tiveden där vi samverkar med kommunen, Regionen och marknaden för att komma fram till lösningar för att mobil- och fibertäckning ska tillgodoses.

I år har en del av vårt arbete med digital delaktighet inneburit uppsökande verksamhet. Vi har exempelvis deltagit på seniorläger och arrangerat informationsträffar i 65+ boenden tillsammans med utbildare av IT. Där ser vi ett stort behov och ett betydande utanförskap som vi jobbar vidare med och avser att utveckla under kommande år. Med hjälp av ett uppsökande arbete träffar vi människor som med största sannolikhet inte skulle ha sökt hjälp någon annanstans, till exempel på ett bibliotek.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Vi har även i år arrangerat minimässor med fokus på betalningar och digitala lösningar tillsammans med pensionärsorganisationer och Hela Sverige ska leva. Förutom att arrangera egna mässor har vi även medverkat vid flera mässor i länet. Mässorna fungerar som bra mötesplatser där vi kunnat diskutera betaltjänstsituationen med privatpersoner, företag och föreningar. Under året har vi också haft tre projekt med koppling till betaltjänster. Det som har haft mest fokus på betaltjänster är det projekt som är en utveckling av pilotprojektet som vi drev under 2017 och riktar sig nu främst till utbildare för nyanlända och asylsökande. I det projektet delar vi även aktivt med oss av information och kunskap till andra delar av landet. Projektet tillgänglig kommersiell service som påbörjades under föregående år har fortsatt och bland annat belyst betaltjänstsituationen för människor med funktionsnedsättning i butiker på landsbygden. Det tredje pågående

projektet handlar om kartläggning av orternas förutsättningar till service på landsbygden i länet där betaltjänster är en viktig del.

Vi har fortsatt ansvar för den dagliga omvärldsbevakningen nationellt och uppdaterat vår kunskap genom olika studiebesök, seminarier och utbildningar. Vi medverkar även i den nationella stödgruppen, informationsgruppen och gruppen för digitala hjälpmedel där vi diskuterar frågor som berör alla län. Vi har gjort utåtriktade insatser som:

- Informerat om betaltjänster på tre seniorläger
- Information och utbildning på 65+ boenden
- Minimässor
- Föreningsmässor
- Deltagit på mässor
- Information på PRO-dag
- Information till pensionärsorganisationer
- Samverkat med lokala utbildare inom IT
- Arrangerat studieresa för äldre personer med teknikintresse
- Information om betaltjänster på bibliotek under e-medborgarveckan
- Besök hos kortutgivningsföretag
- Arrangemang av forskningsprojekt om betalsystemet kraschar

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Framöver ser vi en fortsatt utveckling av färre antal bankkontor och minskande kontanthantering. Fler och fler tjänster i samhället digitaliseras och resurser satsas på digitalisering i olika former där Sverige har ett mål att vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Vi ser ett stort behov av olika former av informationsinsatser och även ekonomiska bidrag till dem som i nuläget inte har möjlighet att använda digitala lösningar. Det är också viktigt att digitaliseringen även fokuserar på tillgänglighet och användarvänlighet.

Krisberedskap är ett område som vi bedömer fortsatt kommer att vara viktigt och där är kopplingen till betaltjänster tydligt – för vad händer om vi inte kan betala för våra varor? Under året har flera stora kedjor meddelat att de slutar med kontanter och det är en utveckling som verkar fortsätta.

Säkerheten när det kommer till digitala lösningar är något som vi hoppas förbättras. Vi har under året märkt av ökade bedrägerier och de har fått stort fokus i media. Säkerhetslösningarna hoppas vi blir bättre, kanske med biometriska lösningar. Medias rapportering är viktig, men får inte leda till att människor blir avskräckta att testa digitala lösningar. Betaltjänstområdet står inför stora förändringar och det är viktigt att alla blir inkluderade och kan använda de betaltjänster som finns så att inga grupper lämnas utanför.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Åsa Lindin och Josefine Eklund.



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Östergötland, i fortsättningen Länsstyrelsen, bedömer precis som föregående år att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande i länet i stort.

Från de föregående åren kvarstår dock ett område där de grundläggande betaltjänsterna av Länsstyrelsen inte bedöms vara tillfredställande. Det området är föreningars deponering av dagskassor. Problemen för föreningar att deponera sin kassa är förhållandevis likvärdiga över hela länet. Det finns alltså ingen landsbygdproblematik kopplat till detta. Den informationen vi fått in från föreningar i länet tyder snarare på att det i mindre orter med en Sparbank är en bättre situation för föreningarna. Problemet som föreningarna upplever är att kostnaderna för att deponera dagskassan blir för stora i förhållande till det beloppet som man deponerar, det i sin tur innebär att man får lösa hanteringen av dagskassan på andra sätt.

När det kommer till problematiken som finns hos de två grupperna äldre och funktionsnedsatta, så är den väldigt starkt kopplad till det digitala utanförskapet. Länsstyrelsen bedömning är att en klar majoritet av alla inom de grupperna som anser sig ha problem med de grundläggande betaltjänsterna befinner sig i någon form av digitalt utanförskap. Även om en övervägande majoritet av individerna inom dessa grupper inte har några problem med de grundläggande betaltjänsterna, så är det ändå numerärt en stor grupp som känner ett utanförskap och vanmakt inför den snabba digitaliseringen av samhället.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts främst genom det kontaktnät som skaffats genom tidigare års arbete. I detta kontaktnät ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor, kommunernas flyktingsamordnare, pensionärs- och handikappföreningar samt länets banker. Enkäter har under året skickats ut till alla i detta kontaktnät.

Prioriterade grupper har också som tidigare år besökts, främst genom att delta på medlems- och ordförandemöten hos handikapps- och pensionärsföreningar, men också genom att delta på till exempel mässor.

Kartdatabasen Pupos Betalanalys har använts för att undersöka tillgången till betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Som inledningsvis redan nämnts bedömer Länsstyrelsen att tillgängligheten till betaltjänster i det stora hela är tillfredsställande i länet.

För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är läget oförändrat från tidigare år. För den övervägande majoriteten i dessa grupper finns det inte några problem kopplat till betaltjänster. Av de individer som har problem inom gruppen äldre, så är en majoritet över 80 år.

För gruppen personer med intellektuell funktionsnedsättning, har Länsstyrelsen genom utbildningar som hållits under året kunnat konstatera att det bara är de som är unga samt har lindrig funktionsnedsättning som är aktuella. De äldre och personer med mer omfattande funktionsnedsättningar har antingen god man eller hjälp från annat håll.

I övrigt gällande personer med funktionsnedsättning så har vi precis som tidigare år fått information om brister i utformningen av uttagsautomater som påverkar både personer med synnedsättning samt rullstolsburna.

I oktober månad skedde ett väpnat rån mot Åtvidabergs Sparbank. Som en följd av det valde tre Sparbankskontor (Österbymo, Rimforsa, Horn) kort därefter att sluta hantera kontanter över disk på sina kontor. Efter stora protester kan dock kontanthantering åter bli aktuellt igen i Österbymo, men i sådana fall först efter en ombyggnation. Situationen på dessa orter kommer att bevakas extra noga under nästa års bevakningsarbete. Utöver detta har det under året varit väldigt små förändringar i tillgängligheten till grundläggande betaltjänster i länet. Länet har i år varken haft någon nedläggning av bankkontor eller försämring av service som kommit Länsstyrelsen till känna, förutom de tre ovan nämnda kontoren. Det följer också den trend som varit de senaste åren där nivån på den fysiska infrastrukturen kring grundläggande betaltjänster varit tämligen konstant. Med detta sagt så är det dock viktigt att konstatera att dagligvarubutiker på landsbygden i vissa delar av länet får ta ett stort ansvar gällande kontantförsörjningen.

Vi har också från överförmyndare runt om i länet fått information om att problem med grundläggande betaltjänster gör att fler personer får behov av en god man, vilket tillsammans med vad det innebär i övrigt, också innebär en ökad kostnad för den enskilde. Bankernas krav begränsar också den goda mannens möjligheter att bistå huvudmannen digitalt. Följande citat från en kommun belyser detta:

”Vi kan se att fler personer får behov av god man p g a av att dessa tjänster avvecklas/förändras. Vissa personer med sjukdom/funktionsbegränsning har klarat av att hantera sin ekonomi tidigare, men i takt med att samhället blir mer komplext uppstår behov av stöd från en god man. Eftersom den enskilde får betala arvode till en god man ökar kostnaderna för individen (ca 10 000–14 000 kr/år).

Uppdraget som god man försvåras i sin tur av övergången från kontanter till digitala lösningar. Både svårigheten att använda kontanter men också banker som begränsar god mans möjlighet att bistå sin huvudman digitalt. Återigen blir det en ökad kostnad för individen då god man med bankens krav måste betala räkningar över disk med höga kostnader som följd.”

Från medborgarkontor har det kommit information om personer med utländsk härkomst som på grund av språksvårigheter samt dålig vana av att hantera datorer, kommer och vill ha hjälp med att betala räkningar. Många av dessa personer upplever att de inte kan gå till sin bank för att få hjälp.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I fyra kommuner i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns 13 stycken bankkontor som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater har legat stadigt på ca 120 st sedan 2013. Ingen kommun i länet saknar servicebox. Informationen som har inkommit från företagargorganisationer under året är att dagskassehantering inte ses som något problem bland företagen i länet. Länsstyrelsen gör därmed bedömningen att infrastrukturen gällande serviceboxar och värdetransporter är tillfredställande i länet.

I länet är det 6126 individer som har mer än 20 kilometer till närmaste kontantuttag vilket är en minskning på 17 individer sedan föregående år.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

25 procent av hushållen i länet saknar idag tillgång till fiber, det motsvarar ca 55 000 hushåll. På landsbygden (utanför tätort) saknar 70 procent fiber, vilket motsvarar cirka 17 000 hushåll. Vilken kapacitet som behövs för att utföra grundläggande betaltjänster är dock inte självklart. För områden som har under 10 Mbit/s så ska Post- och telestyrelsen garantera upp till 10 Mbit/s för verksamhetsställen och bostäder enligt den statliga garantin, SOT-nivån. SOT-nivån gör dock ingen skillnad på fast respektive mobilt bredband. Med mobilt bredband finns alltid risken med överbelastade nät, främst i turistområden. Länsstyrelsen har fått information om medborgare i länet (bland annat genom PRO), som bor i områden där kopparnätet försvunnit och ingen fiberutbyggnad gjorts, som anser att detta har begränsat deras möjligheter att utföra betaltjänster digitalt.

Gällande mobilnäten så saknas yttäckning enligt de målsättningar som regeringen har för cirka 300 km². Cirka 1500 personer bor i sådana områden.

För information om de projekt som Länsstyrelsen driver eller kommer att driva inom digital delaktighet, se rubriken "Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser". Förutom de projekten så har Länsstyrelsen haft diskussioner om ett gemensamt utbildningsprojekt med Veteranpoolen inriktat mot äldre och digital betalning av räkningar.

I övrigt driver bland annat PRO olika datautbildningar runt om i länet där betalning av räkningar ingår som en del. Ett annat exempel är Motala bibliotek som med hjälp av projektmedel under 2017–2019 driver ett kommunalt DigidelCenter med målet att minska det digitala utanförskapet. Inom detta projekt har de kunnat handleda medborgare kring digitala betaltjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen deltar som gruppleddare i den nationella arbetsgruppen "Pipos Serviceanalys". Arbetsgruppen har bidragit till att länsstyrelserna fått tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst för grundläggande betaltjänster. Under året har arbetsgruppen bland annat jobbat med framtagande av utbildningsmaterial till webinarier.

I länet finns det två betaltjänstombud, båda är i skärgården, den ena finns i Arkösund och den andra i Sankt Anna. Lösningarna är i form av en så kallad recyclingmaskin, vilken laddas med dagskassor från närområdet och sedan används som en uttagsautomat. Betaltjänstombuden är inom ramarna för det regionala serviceprogrammet och hjälper till att förbättra situationen inom det som tidigare år har räknats som ett av Länsstyrelsens två utpekade problemområden (dagskassedeponeringen i skärgården).

Stöd har getts fram till och med 2020 för Arkösund och 2021 för Sankt Anna. Recyclingsmaskinen i Sankt Anna har flyttats under året och bytt stödmottagare men finns kvar inom samma upptagningsområde.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram. Länsstyrelsen har under året haft fortsatt god kontakt med den på regionen ansvarige för det regionala serviceprogrammet. Samarbete har bland annat skett genom projektet "Stärkt regional serviceutveckling i Östergötland" som Region Östergötland driver genom landsbygdsprogrammet.

Länsstyrelsen Östergötland avser att ta fram en strategi för grundläggande betaltjänster som ska fortsätta integreras i det regionala serviceprogrammet och således tillsammans med det regionala serviceprogrammet bli ett ledande dokument i arbetet med service i länet. I samband med framtida revideringar av det regionala serviceprogrammet har det i samråd med regionen bestämts att omskrivningar och tillägg ska göras för att tydliggöra och föra fram grundläggande betaltjänster ytterligare.

Länsstyrelsen driver ett pilotprojekt bestående av utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt. Målgruppen är personer med funktionsnedsättning. Projektet drivs tillsammans med Funktionsrätt Östergötland och det är medlemmarna i deras 33 länsföreningar som har erbjudits att delta i utbildningen. Utbildningarna hålls av externa konsulter från studieförbund. I Motala är utbildningen för personer med intellektuell funktionsnedsättning, i Linköping är det döva personer som har fått utbildning.

Regionbiblioteket Östergötland ger en utökad samhällsinformation (tio timmar hands-on utbildning om internet och e-tjänster) för nyanlända invandrare. Inom ramen för denna utökade samhällsinformation har Regionbiblioteket tidigare fått stöd för insatser inriktat mot betaltjänster. Detta har inneburit att två timmar betaltjänster har lagts till dessa tio timmar. Under 2013 översattes materialet till fyra språk (persiska, tigrinja, ryska och somaliska), sedan tidigare fanns materialet på arabiska. Under 2015 översattes materialet till engelska. En fortsättning på detta projekt kommer nu att följa under slutet på detta år och nästa år. Regionbiblioteket har meddelat att det behöver göras en uppdatering av det översatta materialet då mycket har ändrats under de senaste åren.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Arbetet med att minska det digitala utanförskapet bedöms av Länsstyrelsen som en viktig fråga inför framtiden. Projekt pågår i länet som är en del av det. Länsstyrelsen kommer att fortsätta att främja arbetet, både i form av egna projekt samt stöttning av andra projekt.

I samband med den pågående utvecklingen av kopparnätet finns det risker att områden i länet under en period, till att fiberutbyggnad har gjorts, kommer att uppleva svårigheter med att ta betalt digitalt. Problemen är också kopplade till kvalitén på mobiltäckningen i området. Då kontantanvändandet försätter att minska till förmån för digitala lösningar så blir detta mer och mer påtagligt. Konsekvenserna av detta är något som Länsstyrelsen avser att bevaka extra under kommande år.

De senaste årens ökade fokus på kris- och beredskapsfrågor gör att grundläggande betaltjänster behöver ses över i detta perspektiv.

Länsstyrelsen ser integreringen av betaltjänstuppdraget med det regionalserviceprogrammet och övriga servicefrågor som väldigt viktigt inför framtiden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren



Länsstyrelserna