Länsstyrelserna

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2022

Foto framsida: Bilden visar en skylt med texten ”Välkommen till oss. Det här är en kontantfri restaurang!”

Fotograf framsidebild: Mostphotos

Utgiven av: Länsstyrelsen i Dalarnas län, december 2022.

Författare: Anna-Karin Drake & Johanna Jansson

Rapportnummer: 2022:13

Diarienummer: 341-17521-2020

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen i Dalarnas läns webbplats:

www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer

Innehåll

Sammanfattning **5**
Bakgrund **7**
Försämrade förutsättningar på betaltjänstmarknaden **8**
Drabbade grupper 8
Personer som inte har betalkonto och får sin ersättning på avier 8
Personer som har betalkonto men inte är digitalt delaktiga 9
Personer som får ersättning från kommuner på förbetalda kort 10
Personer som får annan ersättning på förbetalda kort 11
Hur många drabbas? 11
Betalkonto – en avgörande faktor för tillgång till betaltjänster 13
Infrastrukturen för kontanttjänster **14**
Kontantanvändningen ökar 15
Betalningsförmedling 16
Kontantuttag och dagskasseinsättning 20
Antal serviceplatser för kontantuttag och dagskasseinsättning har minskat över tid 21
Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster **24**
Privatpersoners tillgång till betaltjänster 24
Situationen för företag och föreningar 25
Digitala betaltjänster **28**
Digital delaktighet 28
BankID är nyckeln till samhället 30
Digitala betaltjänsters sårbarhet 32
Länsstyrelsernas insatser **33**
Insatser i samband med Kassagirots avveckling 33
Arbetet med att inrätta betaltjänstombud 34
Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser 35
Organisation av arbetet 37
Länsstyrelsernas arbetsgrupper 38
Pipos Serviceanalys 38
Förordning och föreskrifter 39
Informationsinsatser 39

Betaltjänstlösningar och teknik 39
Digitala hjälpmedel 40
Avslutande reflektioner 41
Bilaga 1 Länsstyrelsernas bevakning 2022 43
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län 44
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län 52
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län 60
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län 68
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län 78
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län 86
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län 94
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län 102
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län 110
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län 117
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län 125
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län 135
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län 143
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län 150
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län 158
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län 166
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län 174
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län 181
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län 189
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län 197
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län 206

Sammanfattning

Under de senaste åren har det skett en gradvis, men tydlig, försämring av tillgången till kontantbaserade och manuella betaltjänster. Kontantinfrastrukturen har försvagats till följd av att marknadsaktörer avvecklar tjänster och serviceplatser eller går i konkurs. Ett exempel på denna utveckling är att ClearOn AB under året har valt att avveckla tjänsten Kassagirot. Tjänsten möjliggjorde kontantuttag, räkningsbetalning och dagskasseinsättning via ombud på omkring 150 platser runt om i landet. Detta har fått stora konsekvenser för de personer som använt tjänsterna. Framför allt har det drabbat personer som saknar betalkonto. Det innebär att det i dagsläget finns stora områden i landet där det inte längre är möjligt att betala räkningar med kontanter.

Länsstyrelserna kan, genom att bevilja stöd till ombud, förbättra tillgången till betaltjänster i områden där tillgången brister. Men det blir allt svårare att genomföra på grund av att färre aktörer erbjuder dessa tjänster. Exempelvis finns det, till följd av Kassagirots avveckling, inte längre någon aktör som erbjuder tjänsten betalningsförmedling med kontanter över disk hos ombud. Vi har därmed ingen möjlighet att med hjälp av stödinsatser förbättra tillgången till betalningsförmedling så som situationen ser ut idag.

I år bedömer 15 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för privatpersoner i allmänhet. Det är en stor skillnad jämfört med förra året, då 3 av 21 länsstyrelser gjorde samma bedömning. Sammantaget motiverar länsstyrelserna detta med att servicen för betaltjänster har nått en så låg nivå under året att det inte längre kan anses vara tillfredsställande.

Länsstyrelserna ser i år, liksom tidigare år, att svårigheter med att utföra grundläggande betaltjänster i större utsträckning finns bland äldre, hos personer med funktionsnedsättningar, hos asylsökande och nyanlända. Det beror på att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. Det beror även på att det är färre inom dessa grupper som av olika anledningar har möjlighet att använda de digitala betaltjänster som finns idag. För att få tillgång till de digitala betaltjänsterna krävs ett betalkonto och ett BankID vilket alla inte har tillgång till i dagsläget.

Det politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser och det är i första hand marknaden som bör tillhandahålla dessa. Med bakgrund av den utveckling som skett på betaltjänstmarknaden under året, och hur det har drabbat många människor, bedömer länsstyrelserna att målet inte längre är uppfyllt.

För att säkerställa tillgången till samtliga grundläggande betaltjänster i hela landet bedömer vi att statens framtida roll bör ses över. Vi ser även ett behov av att öka den digitala kompetensen och att ansvaret för detta behöver

förtydligas, både på nationell, regional och lokal nivå. Med bakgrund av detta välkomnar vi resultatet av den pågående Betalningsutredningen som behandlar dessa frågor.

Bakgrund

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

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

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

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna ska redovisas årligen i en rapport till regeringen. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för rapporteringen. Genom denna rapport redovisar länsstyrelserna utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster 2022.[2] I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera genomförandet.

[1] Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55.
[2] Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende länsstyrelserna. Förordningen (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster.

Försämrade förutsättningar på betaltjänstmarknaden

Under året har det skett förändringar på betaltjänstmarknaden som fått stora konsekvenser för tillgången till grundläggande betaltjänster. Det beror främst på att ClearOn AB har valt att avveckla tjänsten Kassagirot. Tjänsterna möjliggjorde kontantuttag, räkningsbetalning och dagskasseinsättning via ombud på omkring 150 platser runt om i landet. Kassagirot avvecklades den 31 augusti i år.

De som drabbats hårdast av Kassagirots avveckling är personer som saknar betalkonto. Problemen som uppstår handlar framför allt om räkningsbetalning och inlösen av avier. Det är i dagsläget mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att lösa in avier till ett större belopp än 2 000 kronor. Konsekvensen blir att människor som får sin lön, pension eller sjukersättning utbetald via avier, inte längre kan få tillgång till sin ersättning. Det betyder att de varken kan köpa mat, mediciner eller betala sina räkningar. För många av dem är situationen i nuläget akut.

Utan betalkonto har du inte heller tillgång till de tjänster för räkningsbetalning som bankerna erbjuder. Du blir i stället beroende av de aktörer som erbjuder räkningsbetalning över disk. Till följd av Kassagirots avveckling är antalet platser där det går att utföra denna tjänst mycket begränsade, vilket vi återkommer till under rubriken *Infrastrukturen för kontanttjänster*.

Drabbade grupper

Länsstyrelserna har i samband med avvecklingen av Kassagirot mottagit många samtal från privatpersoner runt om i landet som berättar att de inte längre kan betala sina räkningar eller få ut sin ersättning på avier. Vi får även information om att personer som saknar betalkonto försöker hitta sätt att lösa sin situation på. Det kan exempelvis vara att uppge anhörigas kontonummer för att få sin ersättning insatt på dennes konto eller att ta hjälp av andra för att betala räkningar. Länsstyrelserna anser att situationen skapar en beroendeställning som inte kan anses vara lämplig och att problematiken behöver lösas omgående.

Nedan försöker vi lite förenklat gruppera de personer som drabbas hårdast av Kassagirots avveckling.

Personer som inte har betalkonto och får sin ersättning på avier

För dessa personer har situationen blivit mycket svår. De har stora problem med att få ut sin sjukersättning, pension eller lön och kan därmed varken köpa mat, mediciner eller betala räkningar. För dessa personer är situationen akut.

Det är svårt att ge en generell bild av denna grupp eftersom människor kan stå utanför banksystemet av olika anledningar. Många av dem som kontaktat länsstyrelserna i samband med Kassagirots avveckling beskriver att de blivit nekade att öppna ett betalkonto alternativt fått sitt konto uppsagt. Andra som kontaktat oss är äldre personer som inte har haft något betalkonto sedan tidigare. Vissa personer i denna grupp är digitalt delaktiga, medan andra står långt ifrån digital delaktighet.

”Jag har fått en värdeavi (lön) från den kommun jag är anställd hos. Jag kan inte få ut mina pengar då jag inte har ett bankkonto sedan ett år tillbaka pga. missad kundkännedom, det står på avin att den inte får överlåtas…, så jag vänder mig till er då ClearOn som värdeavin kommer ifrån sa att jag skulle vända mig till er. Vad har ni för lösningar, hur ska jag få ut min löneavi?”

Citat från Länsstyrelsen i Jönköpings läns bevakningarapport, mail från en länsinvånare som inte längre kan få ut sin lön på ett rättssäkert sätt.

Personer som har betalkonto men inte är digitalt delaktiga

För personer som inte använder digitala betaltjänster eller av olika anledningar föredrar personlig service över disk, har ClearOn AB:s Kassagirotjänst varit ett viktigt alternativ för räkningsbetalning. Situationen för dessa människor har försvårats, då möjligheten att betala räkningar över disk har försvunnit eller minskat betydligt i stora delar av landet. Som länsstyrelserna beskrivit i tidigare rapporter är det digitala utanförskapet större bland äldre och personer med funktionsnedsättning. Det betyder att dessa grupper drabbas hårdare än andra när de manuella och kontantbaserade tjänsterna avvecklas. Vi bedömer att vissa inom denna grupp skulle kunna gå över till brevbaserade tjänster för räkningsbetalning, autogiro eller digitala lösningar. Men detta kräver hjälp och utbildning i olika utsträckning. Det kräver även att de digitala lösningarna är enkla, tillgängliga och anpassade efter olika behov. Men vi vill särskilt poängtera att digital delaktighet aldrig kommer att vara möjligt för alla i samhället. Situationen för personer i digitalt utanförskap beskrivs närmare under rubriken *Digitalt utanförskap* längre fram i rapporten.

Vissa banker erbjuder sina kunder räkningsbetalning direkt från kundens konto genom personlig service på kontoren. Vi vill dock lyfta fram att

kostnaden för det kan vara hög, i några fall upp till 150 kronor per räkning. Det är en stor utgift, framför allt för personer som redan lever på små resurser.

”Först Forex och nu Kassagirot!!!
Stöd de människor bland annat de personer med funktionsnedsättning som självständigt kan betala sina räkningar enkelt på detta sätt. Det måste finnas en vilja från regeringen att ha tjänster som inte kräver egen datahantering! Jag är både ledsen och upprörd över denna brist på insikt!”

Citat från inkommet mail till Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Personer som får ersättning från kommuner på förbetalda kort

Utbetalningar görs till denna typ av kort på grund av att mottagaren saknar betalkonto. Med kortet går det att handla i butik och ta ut kontanter i uttagsautomater. Det går däremot inte att använda det för att handla på internet och det ger inte tillgång till bankernas tjänster för räkningsbetalning. Kassagirots avveckling försvårar avsevärt möjligheten att betala räkningar för personer som har denna typ av kort. I stora delar av landet har möjligheten försvunnit helt. Kommuners tjänstepersoner beskriver att de i många fall får hjälpa dessa människor att betala räkningar, vilket motverkar deras arbete som innebär att hjälpa personerna att bli mer självständiga.

Nyanlända är exempel på personer som i många fall får sin ersättning utbetalt på detta sätt. Men det kan även innefatta andra målgrupper som får försörjningsstöd via kommunernas socialtjänst. I många fall kan även personer inom dessa grupper stöta på motstånd när de ska öppna ett betalkonto och i vissa fall kan det även ta lång tid innan de får ett konto.

När det gäller nyanlända hänvisar bankerna ofta till bristande kundkännedom och att bristande språkkunskaper gör det svårt att förstå de avtal som ska signeras. I många fall behöver någon av kommunernas tjänstepersoner följa med till bankkontoren för att personen ska få öppna ett betalkonto. Det krävs i vissa fall även en tolk.

Personer som får annan ersättning på förbetalda kort

I likhet med ovanstående grupp har dessa personer svårigheter när det gäller att betala räkningar och öppna betalkonto. Skillnaden är att de ofta drabbas hårdare. Det beror på att de inte har någon kontakt med kommunen och kan därför inte få samma stöd och hjälp därifrån, varken när det gäller att öppna ett betalkonto eller att betala räkningar. Det kan leda till att de tvingas ta hjälp på ett rättsosäkert sätt. Det kan även leda till att räkningar blir obetalda med inkassokrav som konsekvens. En betalningsanmärkning kan ytterligare försämra möjligheten att öppna ett betalkonto hos en bank.

Personer inom denna grupp är exempelvis nyanlända som står utanför kommunernas system för försörjningsstöd, det vill säga de som har egen försörjning. Andra som framträtt tydligt i denna grupp är utländska studenter. Länsstyrelserna har kontaktat eller blivit kontaktade av en rad lärosäten, exempelvis Linköpings universitet, Luleå tekniska universitet, Lunds universitet, Göteborgs universitet och Umeå universitet. De har sett att Kassagirots avveckling har lett till stora problem för utländska studenter som inte har tillgång till ett betalkonto, exempelvis när de ska betala hyran. Vi ser att personer inom denna grupp, framför allt de som inte har något socialt nätverk, är särskilt utsatta när det kommer till möjligheten att betala räkningar

Hur många drabbas?

Det är svårt att säga exakt hur många människor som drabbats av Kassagirots nedläggning. Det vi vet är att det enligt ClearOn AB var 85 000 enskilda användare av deras kassagirotjänst. Antalet kunder har varierat stort från ombud till ombud beroende på var i landet det har funnits. Ett ombud i Malmö har rapporterat till Länsstyrelsen i Skåne att de fram till och med den 31 augusti har haft omkring 700 kunder per månad som använt sig av Kassagirot. Varje månad har omkring 100 avier lösts in, till ett värde av cirka 400 000 kronor från Försäkringskassan, Skatteverket, försäkringsbolag med flera. Länsstyrelserna har pratat med flera tidigare ombud för Kassagirot som anger att tjänsterna har varit väl använda. De som använt tjänsterna är oftast äldre personer, utländska studenter samt nyanlända.

”Ansvariga måste vara medvetna om att de äldre och hemlösa som använt sig av tjänsten inte kan få betalar sina hyror och hämta pengar till mat etcetera inte kan få göra det och man avslutar helt enkelt inte en tjänst utan att ansvariga för samhället och de som har anlitat sig av tjänsten inte får en ersättning av densamma.
Nu har det blivit så att vissa inte kan få hämta ut pengar till mat och det är fruktansvärt svårt för dem som inte har anhöriga eller vänner/gode män/förvaltare som kan hjälpa dem vidare i livet.
Helt ansvarslöst att avsluta en verksamhet utan att ersätta den med en liktydig.”

Citat från ett inkommet mail till Länsstyrelsen i Dalarnas län.

”Hur ska våra gamla som lever själva, våra nyanlända och utländska studenter kunna betala sina räkningar då de inte har datorer, kunskap eller personnummer så de kan få konton på banken. Ska de gamla behöva ha god man för att klara sin ekonomi och studenter bli av med sina boende om de inte kan betala hyran kontant eftersom de inte hunnit få svenskt personnummer och bankkonto?
Vänligen,
Kassagiroombud som är överhopad av alla gamla och utsatta människor utan anhöriga som bryr sig.”

Citat från ett inkommet mail från ett ombud för Kassagirot till Länsstyrelsen i Skånes län.

Betalkonto – en avgörande faktor för tillgång till betaltjänster

Länsstyrelserna har redan i tidigare års rapporteringar beskrivit att digital delaktighet är en avgörande faktor för tillgången till grundläggande betaltjänster. Men för att få tillgång till de digitala betaltjänsterna krävs ett betalkonto och ett BankID. Till följd av Kassagirots avveckling ser vi att det är helt avgörande för att kunna sköta sin ekonomi och sina betalningar.

Enligt Betalkontodirektivet[3] ska alla konsumenter som är lagligt bosatta inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) ha rätt att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Trots detta nekas människor betalkonto så som situationen ser ut idag. Som vi rapporterat tidigare år har både Finansinspektionen (FI) och Konsumenternas Bank- och finansbyrå under de senaste åren lyft problemet med att konsumenter blir nekade att öppna ett konto med grundläggande funktioner eller får sina konton uppsagda. Bankerna gör detta med hänvisning till regelverket för penningtvätt och dess långtgående krav på identifiering och kundkännedom. Detta trots att vissa som blivit nekade, enligt bland annat Konsumenternas Bank- och finansbyrå, skulle ha rätt att öppna ett betalkonto. Tillgången till ett betalkonto är idag, mer än någonsin, en förutsättning för att kunna sköta sina betalningar. Samtidigt ser vi att ett konto med grundläggande funktioner inte alltid inkluderar BankID, vilket är en nyckel till många digitala tjänster i dag.

”De hånskrattar åt mig på banken för jag gick i personlig konkurs, fick sälja mitt hus och fick ta ut det som blev över i kontanter för jag nekas bankkonto. Nu får jag inte ut min pension som kommer på en utbetalningsavi.”

Citat från Länsstyrelsen i Skåne läns bevakningsrapport, från ett samtal med man i 60-årsåldern.

[3] Betalkontodirektivet infördes i svensk lag 2017.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Det är tydligt att det sker en strukturomvandling från manuella till digitala betaltjänster. Kontantinfrastrukturen har försvagats till följd av att marknadsaktörer avvecklar sina tjänster och serviceplatser eller går i konkurs. Exempelvis har Autocash gått i konkurs och Kassagirot avvecklats under året. Vi ser även en fortsatt minskning av antalet bankkontor runt om i landet. Länsstyrelserna har i tidigare rapporter beskrivit den sårbarhet som uppstår, med få, och ett kontinuerligt minskande antal aktörer på betaltjänstmarknaden. Sårbarheten har ökat ytterligare under året till följd av den utveckling som skett.

Fler länsstyrelser beskriver att bankkontor har avvecklats under året. Ett exempel är Västerbottens län där det har avvecklats fyra lokala bankkontor under året. Det betyder att sex kommuner i länet, Bjurholm, Dorotea, Robertsfors, Sorsele, Vindeln och Åsele, i dagsläget helt saknar bankkontor. I Gävleborgs län saknar tre av länets kommuner, Hofors, Ockelbo och Nordanstig, bankkontor. I Västra Götalands län saknar fyra kommuner bankkontor och 32 av länets 49 kommuner saknar bankkontor med kontanthantering över disk. I Örebro län är det tre kommuner som står utan bankkontor och lika många har kontor öppet enbart för tidsbokade besök. Det går att läsa mer om denna utveckling i respektive län i Bilaga 1.

Foto: Josefine Eklund

Majoriteten av länsstyrelserna gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar länsinvånarnas behov. Länsstyrelsen i Västra Götalands län gör den bedömningen med bakgrund av att det inte finns möjlighet att betala räkningar eller sätta in dagskassa i alla kommuner. Möjligheten att ta ut kontanter och betala räkningar med kontanter har minskat mycket kraftigt under året. I Göteborg finns inte längre någon bank som i huvud taget hanterar kontanter. Det går inte heller att betala räkningar med kontanter. Anledningen till det är främst Kassagirots nedstängning av ett drygt tiotal ombud i och kring Göteborg och ytterligare ungefär tio i resten av länet. Även affärsbankernas beslut att sluta med kontanthantering slår hårt mot de personer som av olika anledningar är beroende av att kunna använda kontanter för att vara delaktiga i samhället.

Även Länsstyrelsen i Örebro län beskriver att det inte längre finns tillgång till alla grundläggande betaltjänster i länets alla kommuner. För tjänster som kräver personlig service är tillgången väldigt begränsad. För personer som saknar betalkonto eller godkänd legitimation är tillgången i princip obefintlig.

Länsstyrelsen i Skåne ser att kontant räkningsbetalning i stort sett har blivit omöjlig att genomföra för dem som har behov av det. Det gäller främst den mest tätbefolkade västra sidan av länet och berör personer som saknar ett betalkonto eller som av andra anledningar behöver eller vill använda kontant betalningsförmedling.

Foto: Josefine Eklund

Kontantanvändningen ökar

I motsats till den strukturomvandling som vi beskriver i kapitlet ovan, har det i år skett ett trendbrott gällande uttag av kontanter. Enligt Bankomats statistik har det skett en ökning av kontantuttag i deras automater med drygt åtta procent jämfört med motsvarande period 2021. Detta kan jämföras med tidigare statistik som visar att kontantuttagen över tid har minskat med ungefär 10 procent per år. Ökningen sammanfaller med Rysslands invasion av Ukraina, då uttagen av kontanter från Bankomats automater tillfälligt

ökade med mer än 30 procent.[4] En slutsats av detta är att det verkar finnas ett ökat intresse för att ha kontanter hemma, även om få använder dem till vardags. Sannolikt har många följt Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) budskap om att ha kontanter hemma som beredskap vid en eventuell krissituation.

I Länsstyrelsen i Östergötlands läns enkät om betaltjänster har de ställt frågan *"Har den senaste tidens omvärldshändelser gett dig en ny inställning till kontanter?"* 56 procent av respondenterna har svarat Ja på den frågan. På följdfrågan *"Varför"* har de flesta nämnt kriget i Ukraina, hackerattacker eller attentat som anledning. Länsstyrelsen i Östergötlands län märker tydligt att kontanter i högre grad blivit en beredskapsfråga när de är ute i länet och besöker föreningar.

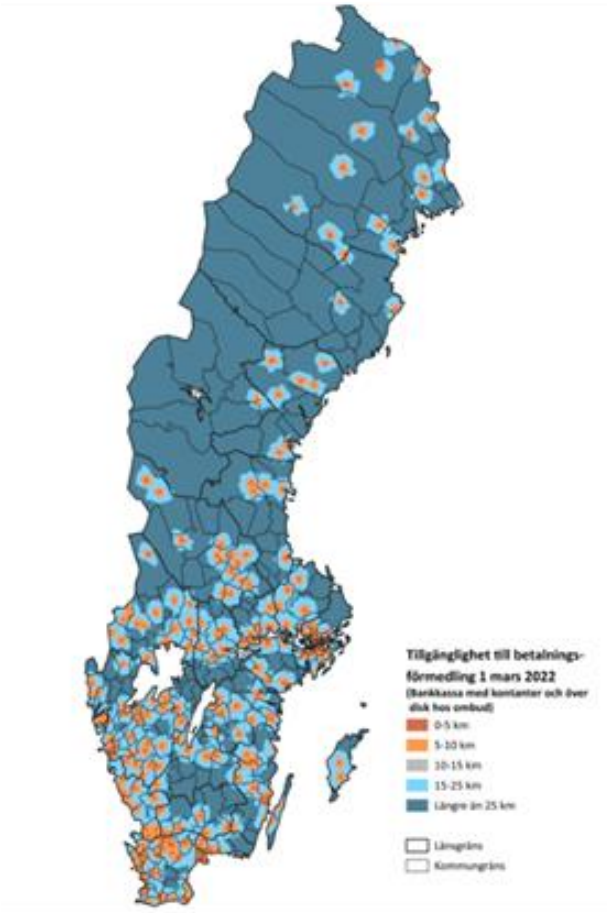
Betalningsförmedling

I förra årets rapportering beskrev länsstyrelserna att tillgången till räkningsbetalning med kontanter över disk var bekymmersam. Detta på grund av att antal platser som erbjöd denna tjänst minskade. I år, till följd av Kassagirots avveckling, har tillgången blivit än mer begränsad. Change Group erbjuder räkningsbetalning med kontanter över disk på drygt 20 platser i landet. Det går även att betala räkningar med kontanter över disk hos vissa av Sparbankens kontor, men då krävs det att man är kund i banken.

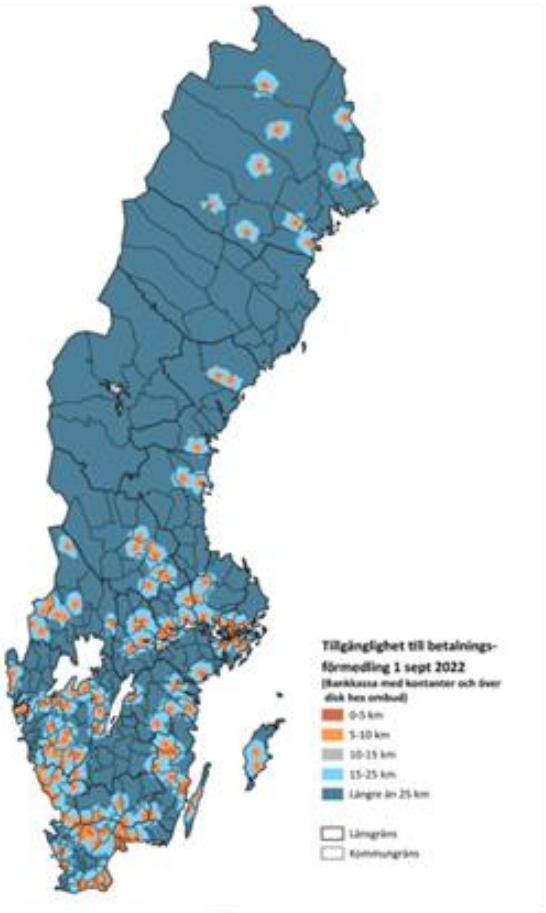
Genom kartbilderna på nästa sida vill vi illustrera den utveckling som har skett under året när det gäller tillgången till betalningsförmedling med kontanter över disk. Den vänstra kartan (karta 1) visar tillgången till betalningsförmedling med kontanter över disk i mars, det vill säga innan Kassagirot avvecklades. Den högra kartan (karta 2) visar tillgången i september, efter att Kassagirot avvecklades. Viktigt att veta är att en stor del av servicepunkterna är bankkontor som erbjuder kontant räkningsbetalning över disk, men enbart för den som är kund i banken. Bankkontoren kan även ha begränsade öppettider vilket påverkar tillgängligheten till tjänsten.

[4] https://www.bankomat.se/nyheter/press/kontantbarometern-kontantuttagen-okar-med-8-procent/ 2022-10-25

Karta 1. Tillgängligheten till betalningsförmedling i mars 2022. Källa: Pipos Serviceanalys.

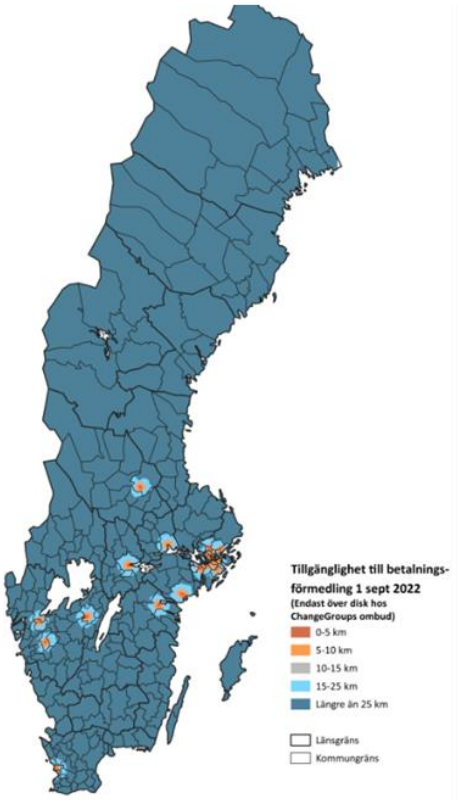


Karta 2. Tillgängligheten till betalningsförmedling i september 2022. Källa: Pipos Serviceanalys.



Karta 3 visar tillgången till kontant betalningsförmedling över disk hos Change Groupkontor. Den bilden speglar i större utsträckning det faktiska utbudet av betalningsförmedling för personer som i dag saknar betalkonto eller inte är kund hos Sparbanken.

Karta 3. Tillgängligheten till betalningsförmedling hos Change Group i september 2022. Källa: Pipos Serviceanalys.



Tillgången till räkningsbetalning över disk för dessa personer är därmed mycket begränsad. I största delen av landet är det inte möjligt att betala räkningar med kontanter över huvud taget. Det gäller även större städer som Göteborg, Malmö, Jönköping och Linköping med flera. Med bakgrund av denna utveckling gör vi i år bedömningen att infrastrukturen för kontant räkningsbetalning över disk är otillräcklig i större delen av landet.

Länsstyrelserna vill särskilt lyfta fram att det till följd av Kassagirots avveckling inte längre finns någon aktör som erbjuder tjänster som vi kan bevilja stöd till för att tillgodose tillgången till betalningsförmedling runt om i

landet. Vi har därmed ingen möjlighet att med hjälp av stödinsatser förbättra tillgången så som det ser ut idag. Det går att läsa mer om detta under rubriken *Länsstyrelsernas insatser* längre fram i rapporten.

”Det är att sparka på oss som redan har det svårt och visst utanförskap i samhället. Jag får säga att jag tycker mitt samhälle sviker mig som inte kan erbjuda en sådan livsnödvändig tjänst som räkningsbetalning på närmare håll. Det här samhällskontraktet har inte jag skrivit på!”

Citat från Länsstyrelsen i Skåne läns bevakningsrapport, mail från en sjukskriven kvinna i medelåldern.

”Vad gör jag med alla mina kunder som inte har dator, mail och mobil och behöver betala sina räkningar?
Där är ingen bank i närheten och de är upprörda och ledsna!
60 procent av mina kunder är pensionärer och jag har otroligt många som är över 90, bor själv och kommer in med fakturorna som ingen vill hjälpa dem med!
De gråter, skäller och förstår inte varför de inte får betala räkningarna och kommer att behöva godman för att reda ut detta.
Senast idag hade jag studenter som kommer från andra länder och de kan inte betala sina studentboenden då de inte har svenskt personnummer än och kan därför inte ha ett konto!
Hur ska alla dessa människor leva?”

Citat från Länsstyrelsen i Dalarnas län, inkommet mail från tidigare ombud för Kassagirot.

Foto: Josefine Eklund

Kontantuttag och dagskasseinsättning

Tillgången till kontantuttag regleras sedan 2021 av en lagstiftning som innebär att banker och andra kreditinstitut[5] ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet. Lagkravet innebär att endast en mindre andel av befolkningen får ha längre vägavstånd än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag respektive dagskasseinsättning.

I och med denna lagstiftning bedömer vi att landet i stort har en grundnivå av automatiserad service, men vi ser att den personliga servicen vid uttag och insättning minskar. Vi ser också en sårbarhet i ett minskat antal aktörer på marknaden, exempelvis genom Autocash konkurs och avvecklingen av Kassagirot. Länsstyrelserna har även fått kännedom om att fler aktörer har aviserat att de inte kommer att förlänga nuvarande avtal med ombud.

Post-och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvar för att bankerna uppfyller lagkraven. I mars genomförde de den senaste kontrollen. Den visade att marknaden tillhandahöll platser för kontanttjänster i tillräcklig utsträckning. Beräkningarna visade att 0,26 procent av Sveriges befolkning hade längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Enligt lagen får denna siffra vara högst 0,3 procent.[6] När det gäller dagskasseinsättning hade 1 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning. Enligt lagkravet ska det vara högst 1,22 procent.[7]

PTS genomförde den senaste kontrollen innan ClearOn AB avvecklade Kassagirot. Det återstår att se i vilken utsträckning avvecklingen av Kassagirot kommer att påverka resultatet i kommande kontroll.

[5] Lagen gäller banker med en inlåning från allmänheten på över 70 miljarder kronor.
[6] https://pts.se/sv/nyheter/betaltjanster/tillgang-pa-kontanttjanster-uppfyller-lagens-krav/ 2022-10-20
[7] https://pts.se/sv/nyheter/betaltjanster/tillgang-pa-kontanttjanster-uppfyller-lagens-krav/ 2022-10-20

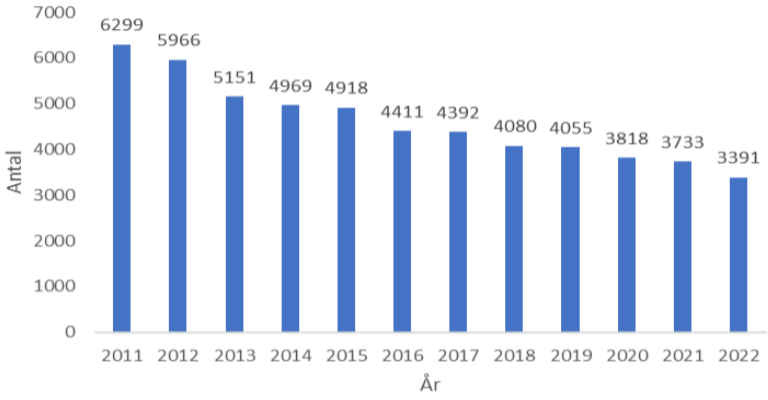
De fyra nordligaste länen ser en problematik i att lagen utgår ifrån ett nationellt perspektiv och inte tar hänsyn till regionala förhållanden. Av de 28 757 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 19 856 bosatta i något av de fyra nordligaste länen, vilket motsvarar cirka 69 procent. I bedömningen av lagens efterlevnad är denna snedvridning ingenting som tillsynsmyndigheten ska beakta.

Antal serviceplatser för kontantuttag och dagskasseinsättning har minskat över tid

Länsstyrelsen ser i statistiken från Pipos Serviceanalys att antalet serviceplatser för både kontantuttag och dagskasseinsättning har minskat under året. Det kan delvis förklaras av att Autocash,[8] i slutet av 2021, inledde en konkurs som resulterade i att 72 automater avvecklades. Fem av dem var statligt finansierade. Det kan delvis även förklaras av ClearOn AB:s avveckling av Kassagirot på omkring 150 platser runt om i landet, där 22 var statligt finansierade.

Nedan följer två diagram som visar den minskning som skett av platser för kontantuttag sedan 2011 och av dagskassehantering sedan 2016. När det gäller kontantuttag i diagram 1 ser vi att det idag finns 3 391 serviceplatser runt om i landet. Det är en minskning med 342 platser sedan förra året och en minskning med 2 908 platser sedan 2011.

Diagram 1. Diagrammet visar antal platser för kontantuttag i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2011–2022. Källa: Pipos Serviceanalys.



De två största aktörerna för kontantuttag är idag Bankomat med 1404 automater och ICA med 1261 platser för kontantuttag, där uttag i kassorna räknas in. En aspekt som vi vill lyfta gällande uttag i kassan hos ICA-handlare är att det numera endast går att göra uttag med betalkort från Swedbank, Länsförsäkringar Bank och ICA-banken. Tidigare gick det även

[8] Det är företaget bakom tjänsten Autocash det vill säga ATM Servicepartner AB (Org.nr 556886-1016) som gjort konkurs.

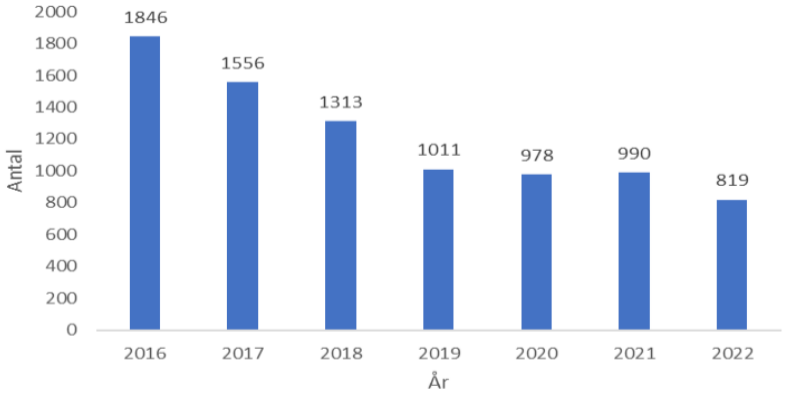
att göra uttag med betalkort från Handelsbanken. Uttagen går att göra i mån av tillgång till kontanter i kassorna och det finns en beloppsgräns på 2 000 kronor per uttag för kort från Swedbank och Länsförsäkringar Bank och 3 000 kronor per uttag för ICA-bankens kort.[9]

Redan i förra årets rapport lyfte några länsstyrelser tveksamheter kring huruvida kontantuttag hos ICA-handlare är en fungerande uttagsmöjlighet i realiteten, eftersom det beror på om det finns tillräckligt med kontanter i kassorna. De funderade även på om ICA-handlarna själva ser sig som en plats för kontantuttag och om de vill vara det. De fyra nordligaste länsstyrelserna skickade därför ut en enkät till ICA-handlare för att få mer information om detta. Svaren ger ingen entydig bild, men visar att det inte enkelt och generellt går att definiera ICA-handlare som kontantuttagspunkter, eftersom förutsättningarna för butikerna varierar, exempelvis avseende lokalisering, kontantflöde och säkerhetssystem.

Av de handlare som ställer sig negativa till att utgöra en kontantuttagspunkt anges bland annat ökade kostnader för att beställa kontanter, och inte minst säkerheten för personalen, som skäl. Möjligheten till kontantuttag är inte heller konstant, utan kan variera beroende på dag och tid. Kontantuttagen ska konkurrera med spelvinst och aviuttag. Det finns således inga garantier för att kontantuttag faktiskt går att genomföra i alla dessa butiker.

När det gäller dagskassehantering som framgår av diagram 2 finns det idag 819 serviceplatser som erbjuder den tjänsten. Det är en minskning med 171 platser sedan förra året och en minskning med 1 027 platser sedan 2016.

Diagram 2. Diagrammet visar antal platser för dagskasseinsättning i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2016–2022. Källa: Pipos Serviceanalys.



[9] https://www.icabanken.se/kundservice/fragor-och-svar/insattning-och-uttag/kan-jag-ta-ut-och-satta-in-pengar-i-kassan-pa-ica/ 2022-10-24

”Är det inte staten som ska sköta det här med möjlighet för folk att ta ut pengar?”

Citat från Länsstyrelsen i Norrbottens läns bevakningsrapport, enkätsvar.

”Det fungerar inte att staten ska räkna med att vi handlare står som uttagsautomater och sköter den servicen. Det går bara inte! Vem ska stå för kostnaden när vi måste beställa mer kontanter för att det tar slut i butiken när många kunder, eller icke-kunder, tagit ut pengar direkt ur kassan? Vi har inte råd att ligga med ett lager kontanter bara för att folk hänvisas till oss för uttag.”

Citat från Länsstyrelsen i Västernorrlands läns bevakningsrapport, enkätsvar.

Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelserna bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster varierar, både beroende av möjlighet och förmåga att använda sig av digitala tjänster och av var användaren befinner sig rent geografiskt.

För majoriteten av befolkningen som kan använda digitala betaltjänstlösningar är tillgången till grundläggande betaltjänster i regel god. Men för många inom de grupper som länsstyrelserna särskilt ska bevaka, det vill säga äldre och personer med funktionsnedsättning, är tillgången sämre. Klyftan, mellan de som använder digitala betaltjänster och de som av olika anledningar inte gör det, växer i takt med att manuella tjänster och personlig service ersätts av digitala lösningar.

Alla länsstyrelser bedömer att det finns geografiska områden eller orter i länen med bristande tillgång till grundläggande betaltjänster. 15 av 21 länsstyrelser bedömer att det är fler områden eller orter än tidigare år där tillgången brister. Detta motiveras främst av den kraftigt försämrade tillgången till service för manuella och kontantbaserade betaltjänster.

Det politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser och det är i första hand marknaden som bör tillhandahålla dessa. Med bakgrund av den utveckling som skett på betaltjänstmarknaden, och hur det drabbar många människor, bedömer länsstyrelserna att målet inte längre är uppfyllt.

Privatpersoners tillgång till betaltjänster

I år bedömer 15 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för privatpersoner i allmänhet. Det är en stor skillnad sedan förra året, då 3 av 21 länsstyrelser gjorde samma bedömning. Sammantaget motiverar länsstyrelserna detta med att servicen för manuella och kontantbaserade betaltjänster runt om i landet har nått en sådan låg nivå att den inte längre uppfyller det behov som finns.

Foto: Josefine Eklund

Svårigheter med att utföra grundläggande betaltjänster finns i större utsträckning bland äldre och hos personer med funktionsnedsättningar Hela 19 av 21 länsstyrelser bedömer att situationen inte är tillfredställande för dessa grupper. Det beror på att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. Det beror även på att det är färre som har möjlighet att använda de digitala betaltjänsterna som finns idag. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning saknar BankID vilket gör att betalningar med Swish är uteslutet.

”Med kognitionssvårigheter är det lättare att ha koll på månadsbudgeten som matkassa, fritid och så vidare när den går att hantera i kontanter”.

Citat från Länsstyrelsen i Uppsala läns bevakningsrapport.

Länsstyrelserna ser att allt fler varor och tjänster måste köpas digitalt och att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster brister för de som lever i ett digitalt utanförskap. Stressen att klara av digitala verktyg isolerar vissa människor. Det krävs alternativa betaltjänster som är anpassade för att alla i samhället, på ett säkert sätt, kan betala för sig i vardagen. Det kan exempelvis vara att utveckla kontantkorten, skapa anpassade e-legitimationer, behålla brevledes girering och öka den personliga servicen.

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

Situationen för företag och föreningar

I årets bevakning anser 15 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande för föreningar i länet. Motsvarande siffra för företag i glest befolkade områden och skärgårdar är 13 av 21 länsstyrelser. Under året har restriktionerna till följd av pandemin upphört och samhället har återgått till det mer normala när det gäller

besöksnäring, föreningsaktiviteter, mässor och marknader, vilket skapar ett större behov av fungerande betalningar.

Långa avstånd, höga kostnader, otrygga platser för att sätta in dagskassor samt bristande internetuppkoppling påverkar tillgängligheten till dagskasseinsättning för föreningar och företag. Företag lyfter kortavgifter och kostnaderna för Swishbetalningar som ett problem. Föreningar lyfter transaktionskostnader för Swishbetalningar som kostsamma. Kostnaden gör att de vanligtvis små marginalerna, från exempelvis anordnade lotterier och fikaförsäljning, blir ännu mindre. Vi ser att föreningar är särskilt sårbara på grund av de knappa resurser som de ofta har.

Länsstyrelsen i Kronobergs län är exempel på en länsstyrelse som beskriver att det är svårt och dyrt för företag och föreningar att hantera kontanter och att många försöker styra över betalningar till kort- och digitala betalningar. Men detta kräver både uppkoppling och att kunden har tillgång till andra betalningsmedel än kontanter. Det förekommer fortfarande att mobiltäckningen brister eller att till exempel utländska turister bara har kontanter med sig. Det betyder att företag och föreningar, främst på landsbygden, många gånger inte har något annat val än att ta kostnaden för kontanthanteringen för att inte förlora kunder. Utöver dessa problem ser Länsstyrelsen i Kronobergs län att de olika betaltjänsterna regelbundet ligger nere på grund av tekniska fel, vilket ytterligare ökar behovet för företag och föreningar att kunna hantera kontanter till rimliga kostnader.

Foto: Josefin Eklund

Även Länsstyrelsen i Jönköpings län beskriver i sin bevakningsrapport att turismen och föreningslivet påverkas negativt av avvecklingen av kontanter eftersom turister oftare använder kontanter. Under sommarmånaderna får föreningar och företag ta emot en större mängd kontanter som de måste hantera.

Länsstyrelsen i Stockholm beskriver problematiken för företag och föreningar i Stockholms skärgård. De lyfter fram att det är dyrare, mer tidskrävande och kan vara problematiskt att färdas på vatten, särskilt vintertid. Företagare och föreningar är därmed särskilt utsatta, sett till deras möjlighet att sätta in dagskassor och skaffa växelkassor. Under högsäsong är situationen för företagarna extra svår till följd av små tidsmarginaler och höga kassaflöden, cirka 80 procent av årets transaktioner sker under denna period. Att göra ett bankärende, som kan ta en hel arbetsdag och ibland kräva övernattning på fastlandet, blir då mycket kostsamt. Även att som skärgårdsföretagare resa med större mängder kontanter upplevs osäkert ur ett säkerhetsperspektiv. De senaste tio åren har Länsstyrelsen erbjudit upphämtning av dagskassor under högsäsong på kärnöarna genom upphandlad värdetransport. Antalet öar och hämtningar har varierat i takt med att kontanterna minskat i samhället.

Digitala betaltjänster

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

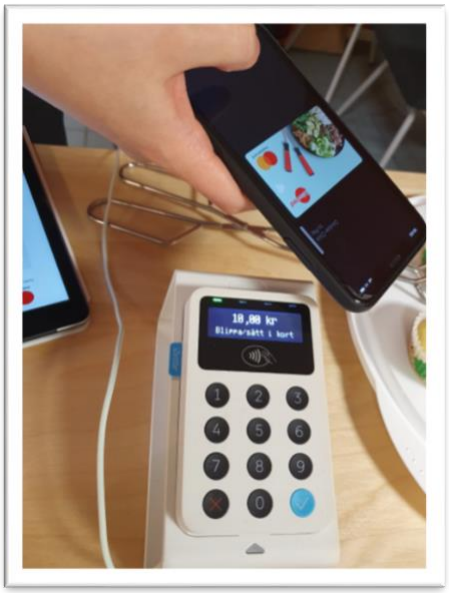


Foto: Åsa Lindin

Digital delaktighet

Årets bevakningsarbete visar att det fortsatt finns en stor klyfta mellan de individer som har möjlighet och viljan att använda digitala betaltjänster, och de som av olika anledningar inte har det. Den ökande digitaliseringen av betaltjänsterna utgör ett hinder för många människor och kan leda till ett utanförskap av varierande grad.

Det digitala utanförskapet är större inom grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning. Det framgår även av en undersökning som Internetstiftelsen genomfört, som visar att de allra äldsta i samhället är den grupp som använder internet minst, även om de också ökat sin användning av digitala tjänster. Det som de äldre framför allt begränsas av är höga kostnader, krånglig teknik och en oro över att bli lurade.[10] Internetstiftelsen tittar i sin undersökning inte specifikt på gruppen personer med funktionsnedsättning. Det gör däremot Begripsam i sin studie *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. Där lyfter de bland annat fram att det digitala utanförskapet är större bland personer som har en funktionsnedsättning, jämfört med de som inte har det. De konstaterar att den digitala klyftan ofta etableras i unga år och består livet ut. Storleken på klyftan varierar beroende på fråga och typ av funktionsnedsättningar. I många fall är utanförskapet runt 30 procent, och det finns i alla åldersgrupper. En tredjedel av personerna med funktionsnedsättning har till exempel inte tillgång till en e-legitimation.[11]

---

[10] https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2022/
[11] https://www.begripsam.se/download/18.2dd2542217ed46db56efea0/1644425084460/SMFOI_rapport_200616.pdf 2022-11-17.

PTS konstaterar i sin rapport *Bryt isoleringen* att digitaliseringen av samhället nått en punkt där tillgång till och förmågan att använda digitala verktyg är nödvändigt för att vara delaktig i samhället. [12] Forskare vid Linköpings universitet ser att digitalt utanförskap är ett demokratiskt problem, då allt fler välfärdstjänster har digitaliserats. De beskriver att den digitala delaktigheten inte är statisk utan påverkas av ett komplext samband mellan flera olika faktorer som förändras över tid. Det kan exempelvis vara att det utvecklas ny teknik som ställer nya krav på användaren. Även nya livssituationer kan också påverka möjligheten till digital delaktighet. [13]

”Det är, kort sagt, diskriminerande! Har man inte råd med dator/internet eller har man nedsatt syn är det jättesvårt att betala räkningar. En del pensionärer har svårt att komma ihåg från en månad till en annan hur man gör för att betala räkningar (det är ju ganska krångligt med alla koder och OCR-nummer) och måste be om hjälp av bekanta, vilket inte är bra ur säkerhetssynpunkt. Swish fungerar bara på "moderna" telefoner. Personer med synnedsättning (eller med begränsad ekonomi) använder helst knapptelefoner som alltså inte kan användas för att betala någonting.”

Citat från ett enkätsvar inkommet till Länsstyrelsen i Norrbottens län.

Fler aktörer som länsstyrelserna har kontakt med vittnar om att det finns ett stort behov av stöd och utbildning kopplat till digitala betaltjänster. Biblioteken är en aktör som tydlig märker av detta och som i många fall får hjälpa till med digitala tjänster. Bibliotekspersonal beskriver generellt att det är svårt att hantera situationer som uppkommer när personer behöver hjälp med digitala betaltjänster som kräver personliga koder för inloggning och nedladdning. En biblioteksanställd beskriver för Länsstyrelsen i Västernorrlands län att den digitala utvecklingen ibland går för fort och att många i de utsatta grupperna inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med den utveckling som sker. Länsstyrelsen i Västmanlands län lyfter fram att volontärer på exempelvis språkcaféer får lägga större delen av tiden till att försöka lösa digitala problem i stället för att hjälpa till med

[12] https://www.pts.se/sv/dokument/rapporter/internet/2021/bryt-isoleringen--sa-kan-vi-minska-det-digitala-utanforskapet-for-aldre-pts-er-202118/
[13] https://digitaliseringsradet.se/media/1317/bilaga-1-digitalt-utanfoerskap-en-forskningsoeversikt_liu_slutversion.pdf

språket. Länsstyrelsen i Västra Götalands län har genom Stadsmissionen i Göteborg fått information om att Stadsmissionens besökare frågar var de ska gå för att kunna betala sina räkningar. Vissa av dem har internetbank, men klarar inte av att hantera den.

Det pågår viktiga satsningar runt om i landet för att öka den digitala kompetensen. Såväl länsstyrelser, regioner, folkbildningsförbund, pensionärsorganisationer som privata aktörer står bakom dessa satsningar. Vi bedömer att det är nödvändigt med satsning på folkbildning för att höja den digitala kompetensen och vi ser att utbildningsbehovet är stort. Särskilt fokus bör ligga på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande och nyanlända, men det finns även behov av utbildning för den bredare allmänheten. Vi anser att det är önskvärt att ansvaret för att öka den generella digitala kompetensen förtydligas, både på nationell, regional och lokal nivå.

BankID är nyckeln till samhället

För att få tillgång till digitala betaltjänster krävs ett BankID så som situationen ser ut idag. Personer som saknar BankID stängs ute från digitala betaltjänster som Swish och andra betalappar, men även från köp på internet. Detta skapar problem i vardagen eftersom vissa varor och tjänster endast kan köpas digitalt. Det kan exempelvis vara biljetter till kollektivtrafik och olika evenemang eller en parkeringsavgift.

Länsstyrelserna ser i sin bevakning att människor med intellektuell funktionsnedsättning ofta saknar BankID. Detta bekräftas av en studie som Begripsam gjort som visar att en tredjedel av personerna med funktionsnedsättning saknar e-legitimation.[14] Länsstyrelsen i Örebro län har med anledning av detta gjort en studie med fokus på personer med intellektuell funktionsnedsättning.

I Länsstyrelsen i Örebro läns kontakter med olika aktörer, och direkt med personer inom målgruppen, är det tydligt att e-legitimation är något som skapar problem för många när det gäller att kunna genomföra köp online.

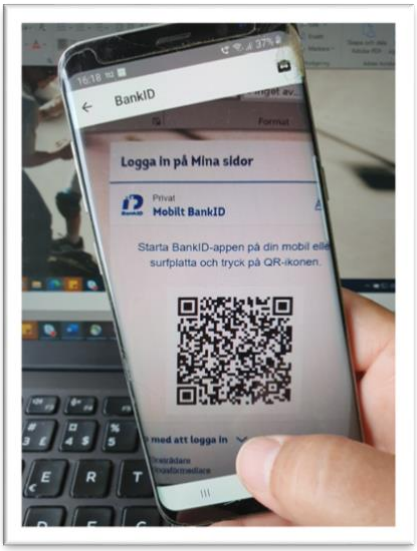


Foto: Åsa Lindin

[14] https://www.begripsam.se/download/18.2dd2542217ed46db56efea0/1644425084460/SMFOI_rapport_200616.pdf 2022-11-17.

Det innebär också att det inte går att använda tjänster som internetbank och Swish. Samtidigt framkommer det i studien att det finns en osäkerhet och en otrygghet hos flera av personerna, som medför att de själva tvivlar på om de skulle klara av att använda en e-legitimation självständigt. Det saknas i dagsläget digitala lösningar som gör det möjligt för personer utan e-legitimation att få samma förutsättningar som de som har tillgång till e-legitimation. När möjligheten till personlig service minskar, ökar behovet av hjälp från annat håll. Personer med intellektuell funktionsnedsättning har ofta stöd av en god man eller förvaltare i vardagsärenden. Sammantaget anser de personer som hjälper andra, såväl anhöriga som godemän och förvaltare, att avsaknad av e-legitimation är ett stort problem.[15]

I en debattartikel lyfter regeringens särskilda utredare för Betalningsutredningen att Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder samtidigt som det är ett fåtal banker och företag som äger och kontroller samhällsviktig infrastruktur i form av BankID och Swish. Hon lyfter behovet av en statlig e-legitimation på högsta säkerhetsnivå. Det är något som länsstyrelserna instämmer i. Vi ser ett särskilt stort behov av att det utvecklas en e-legitimation som är anpassad efter olika kognitiva förmågor, med exempelvis en extra säkerhetsverifiering liknande Freja eID:s ”delad kontroll.” Dessa synpunkter har länsstyrelserna lyft fram och beskrivit till Betalningsutredningen[16] som behandlar statens framtida roll på betaltjänstmarknaden. Länsstyrelserna ser positivt på det uppdrag som Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har fått av regeringen, där de ska analysera möjligheterna för och lämna förslag om framtagande och drift av en statlig e-legitimation. Resultatet ska redovisas i januari 2023.

”Samhället idag fungerar dåligt för personer med intellektuellt handikapp. Allt verkar bygga på att man har ett BankID. Jag är god man åt mina två söner som är utvecklingsstörda och de kan inte få något BankID, vilket försvårar mitt arbete som god man!”

Citat från ett enkätsvar inkommet till Länsstyrelsen i Västernorrlands län.

[15] Kan alla betala på internet? – Förstudie för personer med intellektuell funktionsnedsättning. Utgivare Länsstyrelsen i Örebro län, diarienr 7416-2021
[16] Statens roll på betalningsmarknaden, Direktiv 2020:133.

Digitala betaltjänsters sårbarhet

Som länsstyrelserna har konstaterat i tidigare rapporter leder utvecklingen på betaltjänstmarknaden till nya utmaningar när det gäller frågor kring betalningssystemets sårbarhet. Med ökad användning av digitala betaltjänstlösningar ökar såväl individens som samhällets beroende av fungerande elförsörjning och stabila elektroniska kommunikationer.

Avgörande för tillgängligheten till digitala betaltjänster är att tillräcklig täckning och kapacitet finns över hela landet, även i de mer glesbefolkade delarna. De flesta tjänster som är kopplade till grundläggande betaltjänster kräver i första hand stabilitet. De flesta län uppger att möjligheten till uppkoppling är relativt bra, samtidigt som det finns områden som saknar tillfredsställande uppkoppling och har bristande täckning. Områden med brist på tillgång till fibernät samt dålig täckning för det mobila bredbandet försämrar möjligheten att använda sig av digitala betaltjänster för boende, verksamma och besökande på landsbygden och i glest bebyggda delar av landet.

Under detta år, liksom tidigare år, har vi sett exempel på betalningssystemets sårbarhet. Vissa bankers internettjänster, kortbetalningar, Swish och BankID samt även vissa butikskedjors betalsystem, har haft driftstörningar. Det har även förekommit störningar i form av kortare strömavbrott som påverkat möjligheten till betalningar.

För att säkerställa att samhällsviktiga funktioner har den tillgång till el som krävs för att bedriva verksamhet har Energimyndigheten utvecklat en process som de kallar Styrel. Det står för *styrning av el till prioriterade elanvändare vid bristsituationer,* och kan innebära kortare planerade elavbrott inom vissa områden.[17] Om sådana avbrott behöver genomföras och hur det i så fall påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster är något som länsstyrelserna får följa i kommande bevakningsarbete.

[17] https://www.energimyndigheten.se/trygg-energiforsorjning/el/styrel/ 2022-11-09

Länsstyrelsernas insatser

Från och med 2013 har länsstyrelserna uppdraget att ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Varje länsstyrelse har ansvar för att bedöma behovet samt initiera och driva insatser i sitt län. Insatserna görs både genom att ge stöd till betaltjänstombud och genom andra utvecklingsinsatser, exempelvis information och utbildning kring digitala betaltjänster, med fokus på ökad digital delaktighet.

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 inom området är efterfrågad och viktig att föra fram till myndigheter, departement och andra aktörer.

Insatser i samband med Kassagirots avveckling

I samband med Kassagirots avveckling har länsstyrelserna och stödsamordningen hos Länsstyrelsen i Dalarnas län bevakat och samlat in information om vilka konsekvenser detta fått på tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelserna har kontaktat berörda aktörer och ombud i länen, både för att samla in information, men även för att i största möjliga mån bidra med kunskap och råd. Länsstyrelsen i Västra Götalands län har informerat Informationsverige.se om situationen. Informationsverige.se är en informationsportal om det svenska samhället riktad till asylsökande och nyanlända som administreras av Länsstyrelsen i Västra Götalands län.

Många länsstyrelser har blivit kontaktade av privatpersoner som inte kan eller har fått svårare att hitta sätt att betala räkningar på och lösa in avier till följd av att ombuden för Kassagirot avvecklats. Länsstyrelserna har informerat och väglett dessa personer så långt det har varit möjligt inom ramen för uppdraget. Den nationella samordningen och länsstyrelserna har tillsammans med PTS haft en löpande dialog kring denna situation.

Den nationella samordningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län har genom en skrivelse informerat samtliga länsråd, eller motsvarande, samt processledare för grundläggande betaltjänster om situationen. Länsstyrelsen i Dalarna har även tagit fram ett *frågor och svardokument* som länsstyrelserna publicerat på respektive webbplats.

Den nationella samordningen har tillsammans med PTS löpande informerat Infrastruktur-, Finans- och Näringsdepartementet om situationen. Vi har tillsammans även fört dialog med en rad aktörer i syfte att informera och hitta lösningar för att mildra problemen för dem som drabbats. Att hitta enkla lösningar har visat sig vara svårt. Men ett exempel på lösningar som

diskuterats är att utbetalningar på avier skulle kunna ersättas med utbetalningar på förbetalda kort som finns upphandlade av Riksgälden.

Ytterligare aktörer som den nationella samordningen, i de flesta fall tillsammans med PTS, har varit i kontakt med, är Riksbanken, Finansinspektionen, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), kommuner, regioner, Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, Socialdepartementet, Betalningsutredningen och länsstyrelsernas nationella samordnare för integrationsfrågor. Kontakten med dessa aktörer har visat att det är svårt att hitta snabba lösningar på problemet. Men våra förhoppningar är att vi genom dessa kontakter har bidragit till att hitta lösningar på längre sikt.

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Länsstyrelserna har möjlighet, att med hjälp av medel från PTS, finansiera lösningar på orter där samhällets behov inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Detta sker genom att bevilja stöd till betaltjänstombud[18]. Ombuden har stor betydelse för människorna som bor och verkar på landsbygden där långa avstånd till betaltjänster kan uppstå när betalservice avvecklas. Vilka tjänster som ombuden tillhandahåller varierar och bestäms utifrån en analys av behovet på orten och i dialog med det tilltänkta ombudet. Ett ombud kan exempelvis vara en dagligvarubutik, en drivmedelsanläggning eller en kommun. Arbetsuppgiften som betaltjänstombud kan ibland betraktas som relativt betungande och tidskrävande. Ökad rånrisk kan också påverka viljan och upplevelsen av att vara ombud. Det innebär inte heller någon ekonomisk ersättning utöver kostnadstäckning, utan är mer att betraktas som en samhällstjänst. Med bakgrund av detta kan det i många fall vara svårt att få aktörer att vilja ta på sig rollen som ombud. Exempelvis beskriver Länsstyrelsen i Kronobergs län att de under de senaste åren sett att det blivit allt svårare att etablera nya ombud för grundläggande betaltjänster. Främst beror det på det extra arbetet det innebär att vara ombud och riskerna förknippade med kontanthantering.

Vi vill återigen lyfta fram att det till följd av Kassagirots avveckling inte längre finns någon aktör som länsstyrelserna kan ge stöd till för att tillgodose tillgången till betalningsförmedling runt om i landet. Vi har därmed ingen möjlighet att med hjälp av stödinsatser förbättra situationen gällande den tjänsten så som det ser ut idag.

Förra året redovisade länsstyrelserna att det fanns 49 betaltjänstombud som fått statligt stöd. I dagsläget är siffran nere i 17 ombud. De beror främst på avvecklingen av Kassagirotombud och att Autocash gått i konkurs. Det är

[18] I Förordning (2014:139) finns bestämmelser om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

fem färre län i år jämfört med förra året som inte har något statligt finansierat ombud: Norrbotten, Skåne, Värmland, Örebro och Östergötland. De ombud som finns kvar finns i följande län:

- Västerbottens län: 6
- Gotlands län: 2
- Jämtlands län: 2
- Dalarnas län: 1
- Gävleborgs län: 1
- Hallands län: 1
- Kronobergs län: 1
- Södermanlands län: 1
- Västernorrlands län: 1
- Västra Götalands län: 1

Länsstyrelsen i Stockholms län genomförde under våren en upphandling avseende värdetransporter för 2022 med option för 2023. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på totalt nio öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven. Det är färre företagare än föregående år som valt att nyttja tjänsten till följd av minskade kontantmängder. Statistiken visar att det fortsatt är höga summor som företagarna lämnat in och som de själva skulle behövt transportera långa sträckor till närmaste bank eller servicebox om inte upphandlingen genomförts.

Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Många av länsstyrelserna gör regionala insatser för att öka den digitala delaktigheten, främst med fokus på äldre, utrikesfödda och personer med funktionsnedsättning. I och med att restriktionerna till följd av pandemin upphörde under våren öppnade det åter upp för möjligheten att genomföra aktiviteter ute i samhället. Under året har flera av länsstyrelserna varit ute och informerat och diskuterat betaltjänster på mässor, eMedborgarveckan, på bibliotek, seniorboenden och hos föreningar. Informationsinsatser sker även i form av broschyrer och löpande utskick av nyhetsbrev. Flera län driver själva, eller tillsammans med andra aktörer, projekt för att minska det digitala utanförskapet.

Foto: Josefine Eklund

Det finns en god samverkan mellan länsstyrelserna och goda exempel delas mellan länen. Det kan vara samarbeten i olika former eller genom att ta del av varandras informations- och utbildningsmaterial. Ett sådant exempel är Kustlänsgruppen, som består av länsstyrelserna i Blekinge, Gotlands, Kalmar och Södermanlands län. De har tillsammans tagit fram utbildningsmaterial och genomfört utbildningar. Materialet finns på länsstyrelsernas webbplatser på flera språk. Ett annat exempel på samverkan är de fyra nordligaste länen, det vill säga Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och Västernorrland som gemensamt genomfört konferensen ” Robusta betaltjänster i norr”. Övningen finansierades av länsstyrelserna själva.

Regelbunden samverkan finns även mellan andra län. Länsstyrelserna samverkar också med andra aktörer i samhället på både lokal, regional och nationell nivå. Det går att läsa mer om länsstyrelsernas regionala utvecklingsinsatser i respektive länsstyrelses bevakningsrapport i Bilaga 1, och några exempel på aktiviteter anges här nedan:

Länsstyrelsen i Skåne har under året skickat ut nyhetsbrev och samverkat regelbundet med föreningarna Anhörigas riksförbund, Röda Korset och Funktionsrätt Skåne. Tillsammans med Begripsam och Freja eID driver Funktionsrätt Skåne ett innovationsprojekt med Skånetrafiken, för att tillgängliggöra resor genom ansiktsigenkänning.

Länsstyrelsen i Värmlands län startade under våren upp utbildningar på annat modersmål än svenska. Flera insatser i samverkan med projektet CORA och DigidelCentret kommer att fortsätta under året i fyra glesbygdsorter.

Länsstyrelsen Västmanlands län har bidragit med medel till Västmanlands läns bildningsförbund för att kunna fortsätta med kurserna för äldre och bredda till grupperna nyanlända och personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelsen i Örebro län har under året fortsatt att följa utvecklingen av appen ”Min ekonom” som togs fram genom PTS-innovationstävling. Appen

utvecklas bland annat med hjälp av elever med lindrig intellektuell funktionsnedsättning vid Fellingsbro folkhögskola i Örebro län. En särskild satsning på information om betaltjänster för sverigefinnar pågår också. Inom arbetet har ett samarbete med Seniorsurf i Finland inletts under året.

Länsstyrelsen i Östergötlands län har under året arbetat med det egna projektet Hållbara Servicenoder. Projektet syftar till att stärka och utveckla grundläggande betaltjänster på landsbygden. Fyra orter medverkar i projektet och orterna har valts med tanke på att de är avståndsmässigt sårbara. Projektet medfinansieras av Region Östergötland och de aktuella kommunerna.

Organisation av arbetet

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

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

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

En stödgrupp som består av deltagare från sju länsstyrelser är knuten till stödfunktionen. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis genom konferens, arbetsgrupper och andra aktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med årsrapporten. I stödgruppen för 2022 ingår länsstyrelserna i Jämtlands, Kronobergs, Norrbottens, Västra Götalands, Örebro och Östergötlands län. Fram till i mars deltog även Länsstyrelsen i Södermanlands län. Den platsen är i dagsläget vakant.

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

Inom ramen för Länsstyrelsens stödsamordningsuppdrag har ett arbetssätt för att bidra till samverkan och kunskapsspridning mellan olika nivåer i samhället utvecklats. Länsstyrelsernas arbete följer en årscykel och innehåller aktiviteter och hållpunkter som är gemensamma för samtliga länsstyrelser. Arbetssättet är väl förankrat och bedöms vara uppskattat. I arbetet skapas synergier på ett naturligt sätt mellan länsstyrelsernas bevaknings- och utvecklingsuppdrag då aktiviteter inom de båda uppdragen samordnas när det är lämpligt.

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

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

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Länsstyrelserna har under året bedrivit arbete inom följande fem arbetsgrupper: Pipos Serviceanalys, Förordning och föreskrifter, Informationsinsatser, Betaltjänstlösningar och teknik samt Digitala hjälpmedel.

Pipos Serviceanalys

Arbetsgruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket och varit behjälpliga i deras utveckling av kartdatabasen Pipos Serviceanalys. Arbetsgruppen fungerar som en länk mellan användare och utvecklare för att göra sektionen om betaltjänster i Pipos Serviceanalys så användarvänlig som möjligt. Nya versioner och funktioner i kartdatabasen har testats av arbetsgruppen. En enkät har tagits fram och skickats ut till alla användarna på länsstyrelserna. Svaren har använts som underlag och stöd i utvecklingsarbetet. Utbildning i form av webbinarium har anordnats under hösten inför rapportskrivandet. Kartor och diagram i de regionala rapporterna har tagits fram av arbetsgruppen. Tillväxtverket uppdaterade

Pipos Serviceanalys med aktuell statistik om betaltjänster den 26 september. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Östergötlands län (gruppledare), Stockholms län och Dalarnas län.

Förordning och föreskrifter

Arbetsgruppen arbetar med att utarbeta, revidera och uppdatera olika typer av vägledningsdokument, vilka fungerar som ett stöd i länens handläggning av betaltjänststödsärenden. Det handlar om riktlinjer och mallar för ansökan om betaltjänststöd och utbetalning av medel till betaltjänstombud. Arbetsgruppen informerar övriga länsstyrelser om materialet på nationella möten och via samverkansytor. Det framtagna materialet ses regelbundet över och omarbetas vid behov. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Dalarnas län (gruppledare), Norrbottens län och Uppsala län.

Informationsinsatser

Arbetsgruppen har under året arrangerat ett dialogmöte med representanter från olika myndigheter, organisationer och banker. På mötet presenterades en studie som genomförts på uppdrag av PTS gällande betalningsförmedling och manuella kontanttjänster för privatpersoner. Studien visar att det ofta är svårt att hitta information på bankernas webbsidor om de manuella tjänsterna. I dialogmötet framkom det att det fortfarande är många som använder brevledes girering, men att det kan vara svårt att hitta information om hur du skaffar det.

Arbetsgruppen har även tillsammans med arbetsgruppen för digitala hjälpmedel gjort en studieresa till Malmö och Köpenhamn där arbetsgruppen träffade företag, myndigheter och föreningar som på olika sätt arbetar för att förbättra möjligheten att använda betaltjänster. I Köpenhamn träffade gruppen Digitaliseringsstyrelsen för att diskutera hur de arbetar med digital inkludering och betaltjänster i Danmark. De lyfte vikten av att samarbeta och att utveckla tjänster efter behov, till exempel måste det finnas lösningar för de personer som av olika anledningar inte kan använda digitala tjänster. Under hösten har arbetsgruppen följt behoven av information efter nedläggningen av Kassagirot. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Örebro län (gruppledare), Skåne län, Dalarnas län och två representanter från PTS.

Betaltjänstlösningar och teknik

Arbetsgruppen har under året uppdaterat matrisen med ombudslösningar, som ska fungera som ett stöd i länsstyrelsernas arbete med bedömning av stödinsatser och etablering av ombud. Matrisen omfattar de tjänster som länsstyrelserna enligt förordningen kan ge stöd till, det vill säga kontantuttag, dagskasseinlämning och betalningsförmedling. I och med Kassagirots stängning av betaltjänster finns inget alternativ för att etablera

ombud för betalningsförmedling. Antalet aktörer på marknaden för kontantuttag och dagskasseinsättning har minskat kraftigt, då flera av dem meddelat att de inte nyetablerar eller kommer att förlänga nuvarande avtal med ombuden. År 2017 fanns 15 olika aktörer med på listan, men idag är det endast fyra aktörer som är möjliga att använda i nya ombudsinsatser. Arbetsgruppen förvaltar även en lösningsorienterad matris, där vi presenterar olika målgruppers behov och förslag på lösningar. Senaste uppdatering är från 2020. Under hösten 2021 genomförde arbetsgruppen omvärldsbevakning i form av studiebesök hos två betaltjänstaktörer i Stockholm. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Västra Götalands län (gruppledare), Västerbottens län samt en representant från PTS.

Digitala hjälpmedel

Under året har medlemmar i arbetsgruppen haft dialog med ett antal aktörer och varit på studiebesök både på Gotland, i Malmö och Köpenhamn. Arbetsgruppen tog del av olika sätt att arbeta för digital inkludering och besökte bland annat aktörer som Crunchfish AB. De arbetar med att förenkla den digitala betalningsprocessen, vilket kan hjälpa dem i digitalt utanförskap. Gruppen har även haft ett digitalt möte med grundaren av Dagnyappen, en app som bland annat tränar användaren att beställa resor digitalt. Kontakten resulterade i deltagande på ett nationellt möte för att få spridning av verktyget. Samverkan med Anhörigas Riksförbund har fortsatt med kontinuerliga möten, inspel i nationella medlemstidningen och digitalt möte på regionalträff i Skåne. Riksförbundet tillsammans med Röda Korset håller nationella digitala samhällsutbildningar. Under hösten var två av gruppmedlemmarna med och höll en av utbildningarna kopplat till tillgänglighet till betaltjänster.

Deltagare i gruppen deltar även i förvaltning och spridning av Funkabutiken, en digital plattform där användaren eller hjälparen kan träna på att handla på internet. Gruppen arbetar under hösten med att ta fram information om olika betalkort. I arbetsgruppen ingår representanter från länsstyrelserna i Skåne län (gruppledare), Dalarnas län, Värmlands län och Örebro län.

Avslutande reflektioner

I årets bevakningsrapport beskriver länsstyrelserna en rad faktorer som försämrar och försvårar tillgången till grundläggande betaltjänster för många människor. Kortfattat handlar det om:

- Att alla inte har tillgång till ett betalkonto, vilket i dagsläget är en förutsättning för att kunna sköta sin ekonomi.
- Att tillgången till kontantbaserade och manuella betaltjänster har minskat avsevärt, exempelvis till följd av att ClearOn AB har avvecklat tjänsten Kassagirot.
- Att många människor av olika anledningar inte kan använda de digitala betaltjänster som finns idag.

Vi beskriver särskilt de stora konsekvenser som Kassagirots avveckling får för personer som saknar betalkonto. Problemen som uppstår handlar framför allt om räkningsbetalning och inlösen av avier. Det är i dagsläget mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att lösa in avier till ett större belopp än 2 000 kronor. Konsekvensen blir att människor som får sin lön, pension eller sjukersättning utbetald via avier, inte längre kan få tillgång till sin ersättning. Det betyder att de varken kan köpa mat, mediciner eller betala sina räkningar. För många av dem är situationen i nuläget akut.

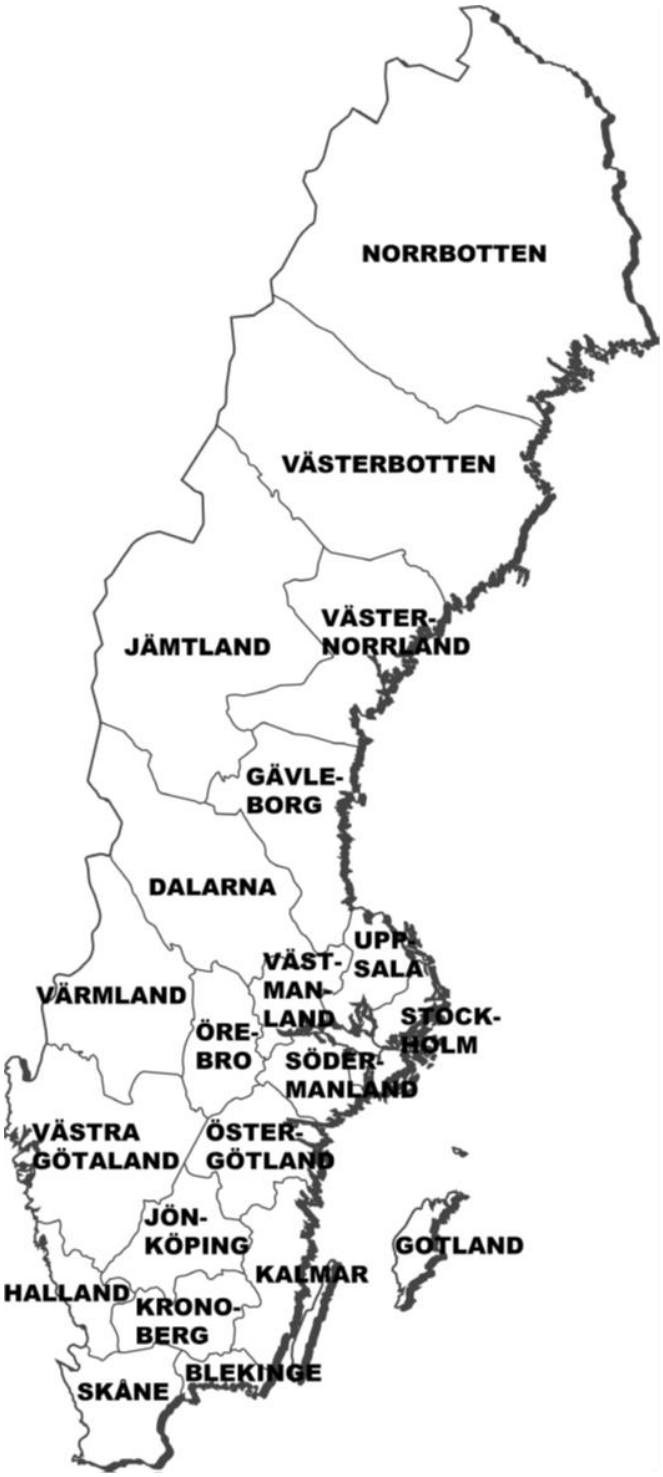
I årets bevakningsrapport beskriver vi också att det finns stora områden i landet där det inte är möjligt att betala räkningar med kontanter över huvud taget. Länsstyrelserna kan, genom att bevilja stöd till ombud, förbättra tillgången till betaltjänster i områden där tillgången brister. Men det blir allt svårare att genomföra i takt med att allt färre aktörer erbjuder tjänster som länsstyrelserna via ombud kan bevilja stöd till. Exempelvis finns det, till följd av Kassagirots avveckling, inte längre någon aktör som erbjuder tjänsten betalningsförmedling med kontanter över disk hos ombud. Det betyder att vi i dagsläget inte kan förbättra den geografiska tillgången till betalningsförmedling. Med bakgrund av den utveckling som varit under året, och hur det har påverkat många människor, gör länsstyrelserna bedömningen att det politiska målet, att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, inte längre är uppfyllt.

Länsstyrelsernas uppdrag har inte förändrats sedan 2013. Samtidigt har det under samma tidsperiod, skett stora förändringar på betaltjänstmarknaden. För att på bästa sätt kunna möta dessa förändringar anser vi att vårt uppdrag behöver ses över. Staten behöver ta en större roll för att säkerställa att tillgången till samtliga grundläggande betaltjänster upprätthålls. Vi ser även en fara i att kontantinfrastrukturen är sårbar, exempelvis med endast en kvarvarande värdetransportör. Detta behöver beaktas för att undvika en situation där kontantinfrastrukturen inte kan upprätthållas.

Vi ser också ett behov av en statlig e-legitimation som kan anpassas efter olika kognitiva förmågor och individers behov. Detta för att fler ska få tillgång till digitala betaltjänster och kunna handla på internet. Det finns dessutom ett fortsatt stort behov av att öka den digitala kompetensen. Ansvaret för detta behöver förtydligas, både på nationell, regional och lokal nivå. Med bakgrund av detta välkomnar vi den pågående Betalningsutredningen som behandlar statens roll på betaltjänstmarknaden.

Länsstyrelserna bedömer att vi ännu inte har sett alla konsekvenser av avvecklingen av Kassagirot. Vi befinner oss i en lågkonjunktur med en orolig omvärld. Många människor drabbas hårt med en försämrad privatekonomi till följd av bland annat hög inflation, ökade räntekostnader och höga elkostnader. Det kan leda till att det blir svårt att ha råd med den teknik eller uppkoppling som krävs för att använda digitala betaltjänstlösningar. Denna utveckling är viktig att fortsatt bevaka och där ser vi att länsstyrelserna har en viktig roll att fylla.

Bilaga 1 Länsstyrelsernas bevakning 2022



LÄNSSTYRELSEN
BLEKINGE LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande i länet om man ser till majoriteten av befolkningen. Ser man till hela befolkningen kan detta inte sägas gälla. Det har sin grund i upplevda problem med att använda vissa betaltjänster som bland annat äldre och personer med funktionsnedsättning framför.

Dessa grupper är inte homogena till sin sammansättning. För många fungerar hanteringen av betaltjänster alldeles utmärkt. Det finns dock personer som är mindre digitalt delaktiga och som upplever problem med den snabba teknikutvecklingen och de digitala betaltjänsterna. Det är viktigt att på olika sätt motverka ett digitalt utanförskap för dessa personer.

Utvecklingstrenden för dom grundläggande betaltjänsterna har dom senaste åren varit negativ. Sett till hela länet har antalet serviceplatser för kontantuttag minskat med en sedan förra året och med nio de senaste fem åren. Antalet serviceplatser för betalningsförmedling är oförändrat sedan förra året, men har minskat med tio sedan 2017. Antalet serviceplatser för dagskassainsättning är oförändrat sedan förra året, men har minskat med åtta sedan 2017.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har främst genomförts via intervjuer med pensionärs-föreningar och föreningar för funktionsnedsatta. Bevakning av massmedia har kontinuerligt genomförts.

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

Betaltjänstsituationen i länet

Det senaste året har medfört en del förändringar vad det gäller antalet serviceställen med tjänsten kontantuttag. Enligt statistik från Pipos Serviceanalys försvann under året en uttagsautomat i Ronneby kommun, medan en tillkom i Karlshamns kommun. Vidare försvann möjligheten att ta ut kontanter hos ett serviceombud i Karlshamn, Direkten, då tjänsten Kassagirot avvecklades.

Gällande tjänsten betalningsförmedling så uppvisas inga förändringar under året vad gäller möjligheten att betala räkningar med kontanter via bankassa. Detta förutsätter dock att man har ett konto i banken. Förhållandet för betalningsförmedling via bankkassa med konto/kort är likaså oförändrat.

Möjligheten till betalningsförmedling via annat ombud än bankerna försvann under året då Kassagirot hos Direkten i Karlshamn försvann. Där fanns bland annat möjligheten till kontantbetalning av räkningar utan krav på bankkonto.

Antalet serviceplatser för dagskassainsättning minskade under året med en i Karlshamn. Även här beror minskningen på den avvecklade tjänsten Kassagirot.

I årets bevakningsarbete har intervjuer främst genomförts med representanter för pensionärsföreningar och föreningar för funktionsnedsatta. Nedan följer några svar i sammanfattning. Flera av synpunkterna har lyfts i tidigare bevakningar.

Pensionärsföreningar:

- Många äldre räds inte ny teknik, särskild inte de yngre pensionärerna där många har fått med sig tekniken från arbetslivet. Ser nyttan och nöjet i tekniken.
- Lång ifrån alla har rätt digital utrustning, senaste versioner eller teknisk kunskap.
- Många äldre har svårare för ny teknik. Fått be om hjälp från medlemmar i föreningen. Bra med brevgiro.
- Tvingats använda ny teknik i samband med nedsläckta kopparledningar.
- Många saknar datorer och behöver hjälp från anhöriga. Bank-ID krävs annars hamnar man utanför samhället.
- Coronan hjälp till att anamma ny teknik. Swish populärt.
- Bra med ny teknik. Bra slippa kontanter hemma. Viktigt tänka på säkerheten, skärmlås med mera.
- Swish-gräns för hög, en tidning borde kunna köpas. Förstår dock handlarna.
- Ej nöjd med banköppettider eller stängda kontor med enkom tidsbokning.

- Finns en tekniktröskel. Väl över den upptäcks möjligheter.
- Känner en teknikstress, litar inte på sig själv. Alla kan eller vill inte ta till sig nya tekniker.

Föreningar för funktionsnedsatta:

- Finns svårigheter med viss teknik hos medlemmarna, till exempel tåg och bussbiljetter. Parkerings-appar. Kan innebära minskat resande. Stor andel äldre i föreningen med mindre teknikvana (Reumatikerförbundet).
- Svårt med resande för medlemmarna. Många klarar inte bilkörande. Utlämnad åt anhöriga eller färdtjänst. Positivt här med införd faktura-hantering (Reumatikerförbundet). Tidigare endast kontanter.
- Märkt ökning av Swish-användning under året. Många har dock svårt ta till sig ny teknik, eller är inte intresserade. I vissa livsmedelsbutiker har betalterminaler uppdaterats till mindre som upplevs som mer svår-hanterade (DHR).
- En standard på betalterminaler efterfrågas. Vissa terminaler har blivit mindre samt har det påträffats terminaler med touch-funktion. Svårt för synskadade. Varför ska saker som fungerar bra ändras? (SKF).
- Teknikutveckling har på det stora hela varit bra för synskadade. Finns bra hjälpmedel. Föreningsmedlemmar som fått nedsatt syn på äldre dagar har svårare med ny teknik (SKF).
- Ett problem i vissa sammanhang är kontrasten på olika displayer. Röd tex på svart bakgrund fungerar dåligt, medan vit text mot svart bakgrund fungerar bra (SKF).

Kontanthanteringen i Sverige och Blekinge visar på ett trendbrott om man ser till uttagen från kontantautomater, vilka har ökat enligt senaste statistiken från Bankomat. En trolig orsak är Rysslands invasion i Ukraina och ett ”kristänk” runt kontanter hemma.

Under första halvåret 2022 tog varje invånare i Sverige ut 520 kronor i snitt per månad från Bankomats automater, en ökning med 8,3 procent jämfört med samma period 2021. Då var uttagssnittet 480 kronor. Uttag per månad i Blekinge var första halvåret 2022 506 kronor medan det första halvåret 2021 låg på 475 kronor, en ökning med 6,5 procent. Tidigare statistik har visat på en årlig minskning med ca 10 procent.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det har under året skett vissa förändringar då en uttagsautomat tillkommit i Karlshamn, en försvunnit i Ronneby samt är en automat på väg att läggas ner i Sölvesborg. Ett betaltjänstombud i Karlshamn har förlorat tjänsterna

kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassahantering. Två banker i Ronneby har upphört med tjänsten betalning via bankassa med konto eller kort.

Det finns år 2022 60 serviceplatser i länet där det är möjligt att göra kontantuttag via uttagsautomat (39 stycken), bankkassa (8 stycken) eller andra ombud (19 stycken). En serviceplats kan tillhandahålla kontantuttag, betalningsförmedling eller dagskassainsättning i flera olika former och med hjälp av flera olika huvudmän. I statistiken för kontantuttag finns även kontantuttag i kassan hos ICA-handlare.

År 2021 var siffran 61 liksom år 2020. Servicen finns i alla kommuner Det är framför allt i södra delen av länet som möjligheten att ta ut kontanter finns, samt i nordvästra delen. Det är endast Sparbankerna som tillhandahåller bankkassa med kontanter (åtta av nio). Sparbankerna finns lokaliserade i länets nordvästra del.

Möjligheten till kontantuttag finns i länets samtliga tätorter med fler än 3 000 invånare, 10 stycken, samt i vissa mindre orter (13 stycken) Tillgängligheten till kontantuttag i länet ser ut enligt följande: 148 940 personer har mindre än 10 kilometer körväg till närmsta kontantservice, 9766 personer har mellan 10–20 kilometer och 172 personer mellan 20–30 kilometer.

Det finns i länet 17 serviceplatser för betalningsförmedling. Bankkassa med konto eller kort, 17 stycken, och bankassa med kontanter, 8 stycken. År 2021 fanns det 20 serviceplatser och 2020 21 stycken.

Tillgängligheten till betalningsförmedling i länet ser ut enligt följande: 123 148 personer har mindre än 10 kilometer körväg till närmsta kontantservice, 24 048 personer har mellan 10–20 kilometer, 10 188 personer mellan 20–30 kilometer och 1 494 personer mellan 30–40 kilometer.

I länet finns 17 serviceplatser för dagskassahantering via servicebox, insättningsautomat eller bankkassa. År 2021 var siffran 18 och 2020 19. Innehavare av serviceboxarna är Loomis, 4 stycken, som finns i 3 kommuner och Sparbanken, 7 stycken som finns i 3 kommuner. Insättningsautomater för dagskassa (Bankomat), 5 stycken, finns i 3 kommuner

Bankkontor finns i länets samtliga kommuner.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgången till fast snabbt bredband (100Mbit/s) har fortsatt öka i länet och det hos samtliga kommuner. Störst andel anslutna hushåll finns i Karlskrona kommun, medan antalet anslutna arbetsställen är störst i Karlshamn. Länet ligger dock fortfarande under rikssnittet.

Enligt PTS bredbandsstatistik från oktober 2021 hade 95,9 procent av alla hushåll och 93,3 procent av alla arbetsställen i länet tillgång till fast bredband via trådbunden access. Tillgång till fast bredband med hastigheten 100 Mbit/s hade 2021 84,0 procent av hushållen och 81,9 procent av arbetsställena. Rikssnittet var 88,8 procent respektive 85,1 procent.

Enligt motsvarande statistik från oktober 2020 hade 96,2 procent av alla hushåll och 91,0 procent av alla arbetsställen i länet tillgång till fast bredband via trådbunden access. Tillgång till fast bredband med hastigheten 100 Mbit/s hade 2020 80,0 procent av hushållen och 73,8 procent av arbetsställena. Motsvarande siffror för riket var 86,7 procent respektive 83,4 procent

Enligt regeringens bredbandsmål bör hela Sverige 2023 ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet samt bör hela Sverige 2025 ha tillgång till snabbt bredband (1Gbit/s).

Exempel på aktiviteter i länet som påverkar hanteringen av betaltjänster:

Region Blekinge driver projektet 100- till -100 med syftet ökad kunskap och kartläggning av digital infrastrukturs utbyggnad i hela länet. Målet är att antal anslutningar till snabbt bredband i Blekinge ska öka med 10 procent.

Länets bibliotek erbjuder IT-vägledning där grundläggande digitalkunskap om smartphones, surfplattor och datorer erbjuds. På stadsbiblioteket i Karlskrona finns inrättat ett Digidelcenter, med inriktningen ökad digital delaktighet. Här kan man bland annat få hjälp med att hantera appar, navigera på internet, hantera digital säkerhet och källkritik samt komma igång med mobilt bank-ID.

Centrat arrangerade även årets IT-dag, Digital idag där det bl a informerades om digitala hjälpmedel i hemmen, e-tjänster, vårdguiden samt hur man blir en säkrare internetanvändare. Vidare erbjuder några av länets studieförbund utbildning i datorkunskap, surfplattor och smarta telefoner.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsernas gemensamma utbildning om digitala betalningar har fortsatt under året. Utbildningarna drivs genom samarbete mellan länsstyrelserna i Södermanland, Kalmar, Gotland och Blekinge. Utbildningarna har under året varit fortsatt digitala. Det finns dock önskemål om att hålla fysiska utbildningar. Utbildningarna belyser bland annat nedladdning av appar, Swish, bank-ID och QR-koder. Det har främst varit personer från pensionärsföreningar som deltagit på utbildningarna. Inom länens samarbete har utbildningsmaterial och utbildningsfilmer om betaltjänster tagits fram. Information om betaltjänster och digitala betalningar finns på länsstyrelsernas hemsidor.

Deltagandet på några av utbildningstillfällena har varit lite lägre, vilket eventuellt kan förklaras med att information om utbildningen inte nått ut tillräckligt eller att det finns en ”tekniktröskel” i att koppla upp digitalt och få en utbildning på detta sätt. Majoriteten av de som deltagit har dock varit positiva.

Efter genomförd utbildning har deltagarna fått möjlighet att komma med omdömen. Här lite axplock av synpunkter: ”bra genomförd utbildning, jättebra kurs och ett väldigt tålamod, viss svårighet med uppkoppling, efterfrågar utbildning om betalning via datorn, tydlig, pedagogisk och bra utbildare, för snabb takt i utbildningen, lagom takt, matnyttig utbildning, önskemål om flera digitala kurser, kursen stärkte, ingen utbildning för rena nybörjare, intressant och lärorik föreläsning”.

Region Blekinge driver projektet ”Stärkt regionalt servicearbete i Blekinge” med målet att stärka ett ändamålsenligt och attraktivt serviceutbud i hela länet.

Inom ramen för projektet har arbetet fortsatt mot en regional serviceplan. Länsstyrelsen sitter med i partnerskapet för service och landsbygd där serviceplanen diskuteras.

Inom projektet har delprojektet ”Smarta bygder” genomförts, där syftet varit att finna nya lösningar på platsspecifika utmaningar genom ny teknik och digitalisering. Länsstyrelsen har deltagit i detta projekt som involverat diskussioner om betaltjänster. Betaltjänster har även belysts inom arbetet med regional serviceplan. Avgränsat Länsstyrelsens årliga betaltjänstuppdrag så har inget direkt samarbete skett med regionen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Användningen av grundläggande betaltjänster kommer att fortsätta öka vad gäller digitala betalningar. Nya betallösningar kommer att utvecklas. Kontanthanteringen kommer troligtvis fortsätta att minska. Fler verksamheter kommer att bli kontantlösa. Kontanter som betalsätt kommer dock finns kvar och vara viktiga, inte minst som säkerhet vid olika samhällskriser.

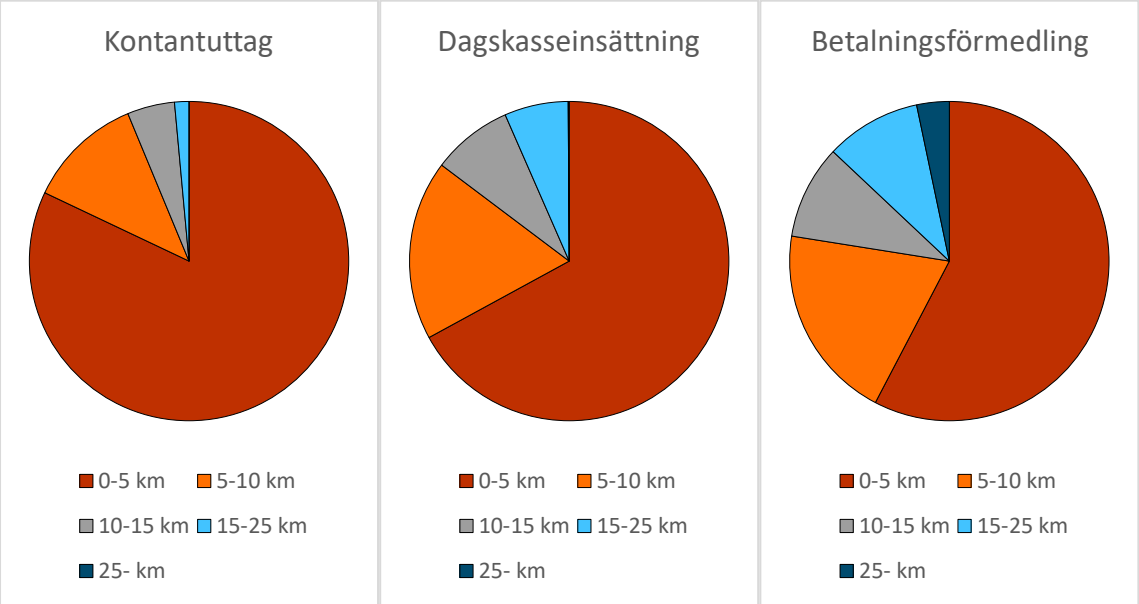
En stor utmaning i dag och framöver blir att motverka ett digitalt utanförskap genom att finna sätt att fånga upp och på olika sätt stödja den del av befolkningen som befinner sig eller riskerar hamna där.

Länsstyrelsen anser att det finns ett fortsatt behov av att bevaka utvecklingen inom de grundläggande betaltjänsterna. Och att det vid behov ges möjlighet till olika stöd- och utvecklingsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Bengt Lindberg.

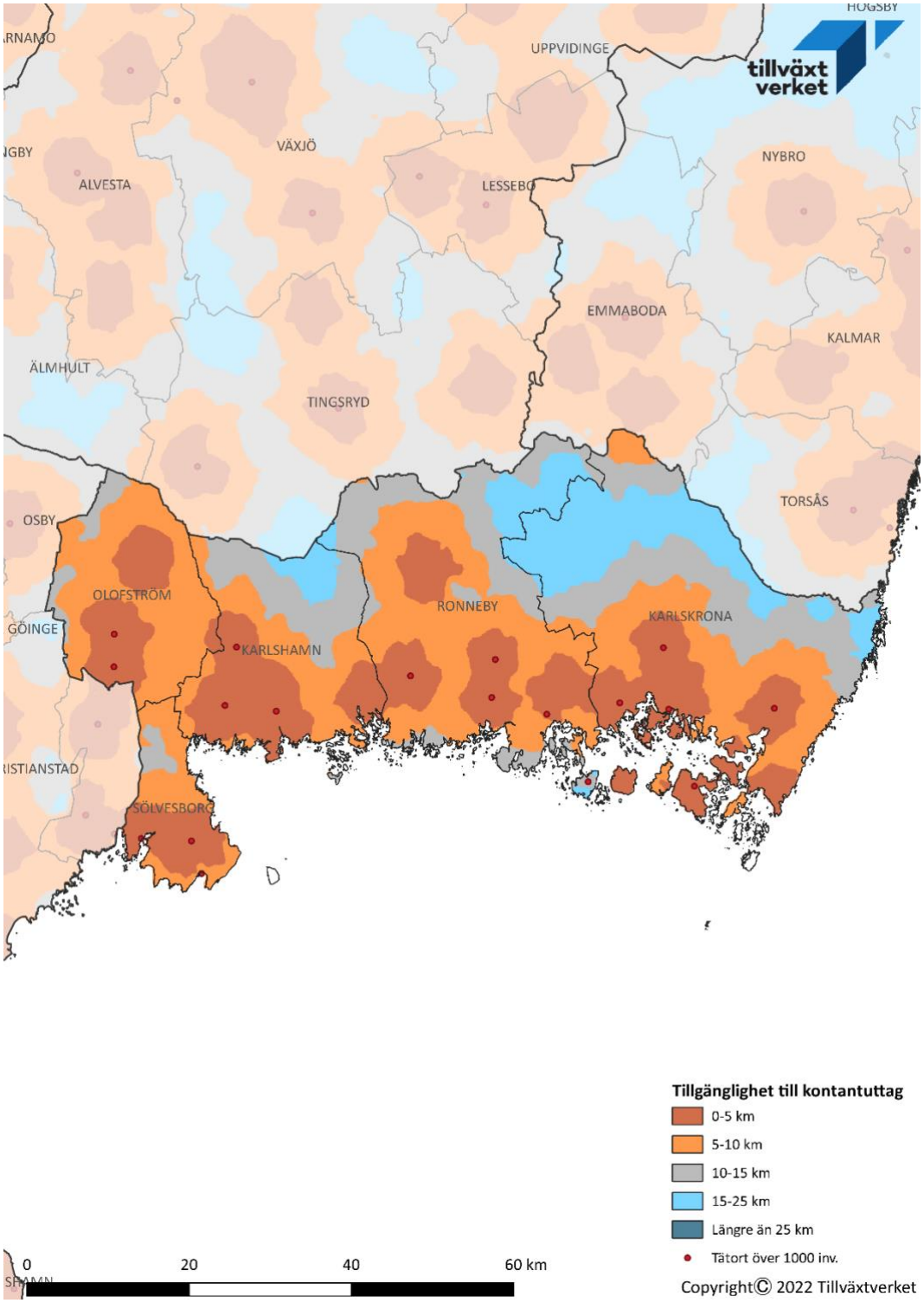
Diagram Blekinge län

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



Karta Blekinge län

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



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Dalarnas län har sammantaget fortsatt att minska. Då antalet serviceutförare minskar är det viktigt att ha individers förmåga och preferenser i åtanke i bevakningsarbetet och i de insatser som görs. Det är mycket svårt att upprätthålla det mål som uttrycks i lagstiftningen om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser (förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster).

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

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

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

Utvecklingen bromsades något i periodens början av att nya uttags- och insättningsautomater sattes upp (sannolikt som en följd av de stora kreditinstitutens nya ansvar att tillhandahålla möjligheter till kontantuttag och dagskasseinsättning) och genom de statliga stödinsatser som gjordes genom betaltjänststödet. I och med ClearOns nedstängning av betaltjänsten Kassagirot och flera bankkontors upphörande med kontanthantering så har situationen drastiskt försämrats.

Servicen har försvunnit helt på många orter och på de orter som fortfarande har service återstår endast ett serviceställe, vilket innebär en sårbarhet då

situationen på kort tid kan förändras, exempelvis genom centrala beslut om att stänga bankkontor.

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

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

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

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

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

Årets bevakningsarbete

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

En annan viktig del i bevakningsarbetet är kontakter och samtal med nuvarande och potentiella framtida betaltjänstombud på orter som drabbats eller riskerar att drabbas av nedläggningar av befintliga ombudslösningar. Pandemiåren har begränsat eller förhindrat vissa aktiviteter, men till en del har digitala kanaler kompenserat för uteblivna fysiska träffar.

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

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

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

Betaltjänstsituationen i länet

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

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

Fram till och med augusti år 2022 har tillhandahållare på fem platser i länet erhållit betaltjänststöd (Idre, Särna, Venjan, Djurås, och Svärdsjö), men efter Kassagirots stängning återstår endast Djurås.

Infrastrukturen för kontanthantering

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

Tabell över antalet kommuner där olika servicetyper respektive serviceformer finns.

Servicetyp Serviceform	**Antal kommuner**
Kontantuttag	**15**
Uttagsautomat	15
Över disk hos ombud	15
Bankkassa	6
Dagskasseinsättning	**14**
Servicebox	14
Insättningsautomat	10
Bankkassa	2
Över disk hos ombud	1
Betalningsförmedling	**13**
Bankkassa med kort	13
Bankkassa med kontanter	6
Över disk hos ombud	1

Det finns flera orter i Dalarnas län med i storleksordningen 1000-6000 invånare som helt eller delvis saknar grundläggande betaltjänster och för vissa serviceformer gäller det betydligt större orter än så. Exempelvis finns möjligheten till betalningsförmedling utan eget bankkonto på endast en ort i hela länet (Falun). Ofta finns tjänsterna i relativt närbelägna orter, men om servicen försvinner från dessa kan med kort varsel många människor drabbas även i omgivande orter och stora luckor i täckningsgrad och infrastruktur uppstå.

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

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

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

Det finns flera aktörer som arbetar för att minska det digitala utanförskapet och för att få fler personer digitalt delaktiga, exempelvis i målgrupperna nyanlända, äldre och funktionsnedsatta. Detta arbete är lovvärt, men ligger

utanför uppdraget kring grundläggande betaltjänster eftersom det handlar om att upprätthålla möjligheterna att använda kontanter, vilka förstås är analoga.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen bevakar utvecklingen och för diskussioner med butiker eller kommuner om att försöka få till nya lösningar för grundläggande betaltjänster. För vissa orter i länet är bedömningen att befolkningsunderlaget och behovet är för litet för att kunna rättfärdiga statliga stödinsatser. Flera orter i Dalarna kan bli aktuella för betaltjänststöd och Länsstyrelsen kommer att ha fortsatt dialog med aktörer i länet kring ombudslösningar. För att lyckas krävs det dock att det finns aktörer som kan leverera de grundläggande betaltjänster som behövs och dessa aktörer är i dagsläget svåra att hitta.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

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

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

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

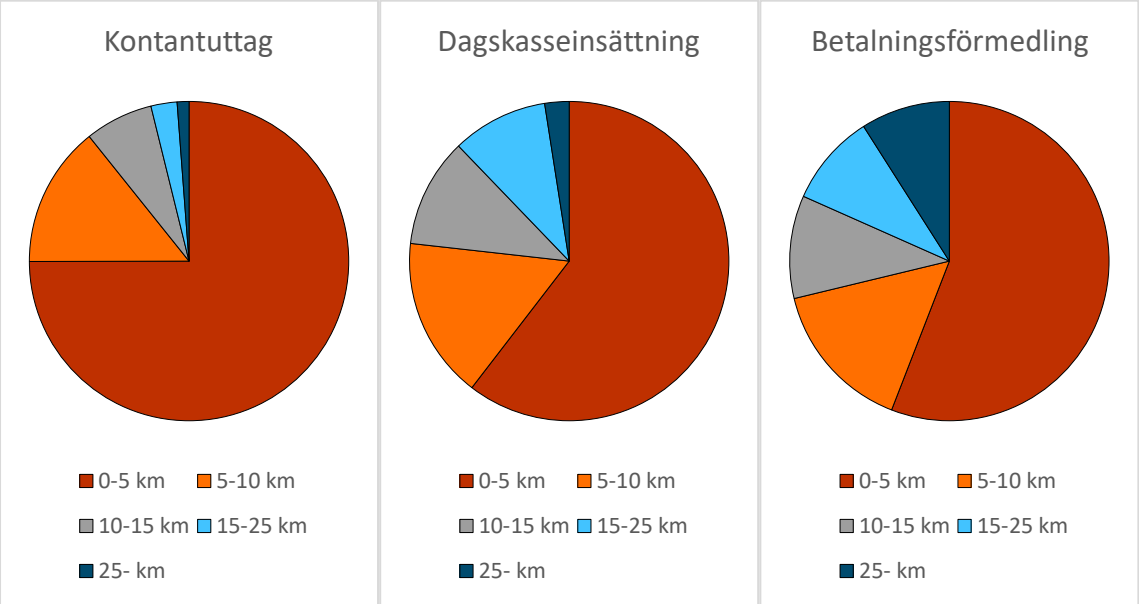
Utvecklingen inom betaltjänstområdet och den minskande kontantanvändningen påverkar och utmanar också i grunden länsstyrelsernas hela uppdrag kring grundläggande betaltjänster. Utsikterna att leva upp till målsättningen att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser blir allt sämre. Sannolikheten är mycket stor att kostnaden för varje utförd transaktion kommer att fortsätta stiga, både för utförare och användare. Även om arbetet med att upprätthålla infrastrukturen i försörjningsledet fortsätter, så kan möjligheterna att använda kontanter för inköp kraftigt minska framöver. Vad gäller

kontantanvändningen har situationen i samhället förändrats mycket snabbt sedan lagstiftningen om grundläggande betaltjänster kom till och det är rimligt att ställa sig frågan om det uppsatta målet överhuvudtaget är möjligt att uppnå. Det finns ett behov av översyn och omtag vad gäller uppdraget grundläggande betaltjänster och ett klargörande av ambitionsnivån och målsättningen kring kontanternas roll på längre sikt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Michael Persson.

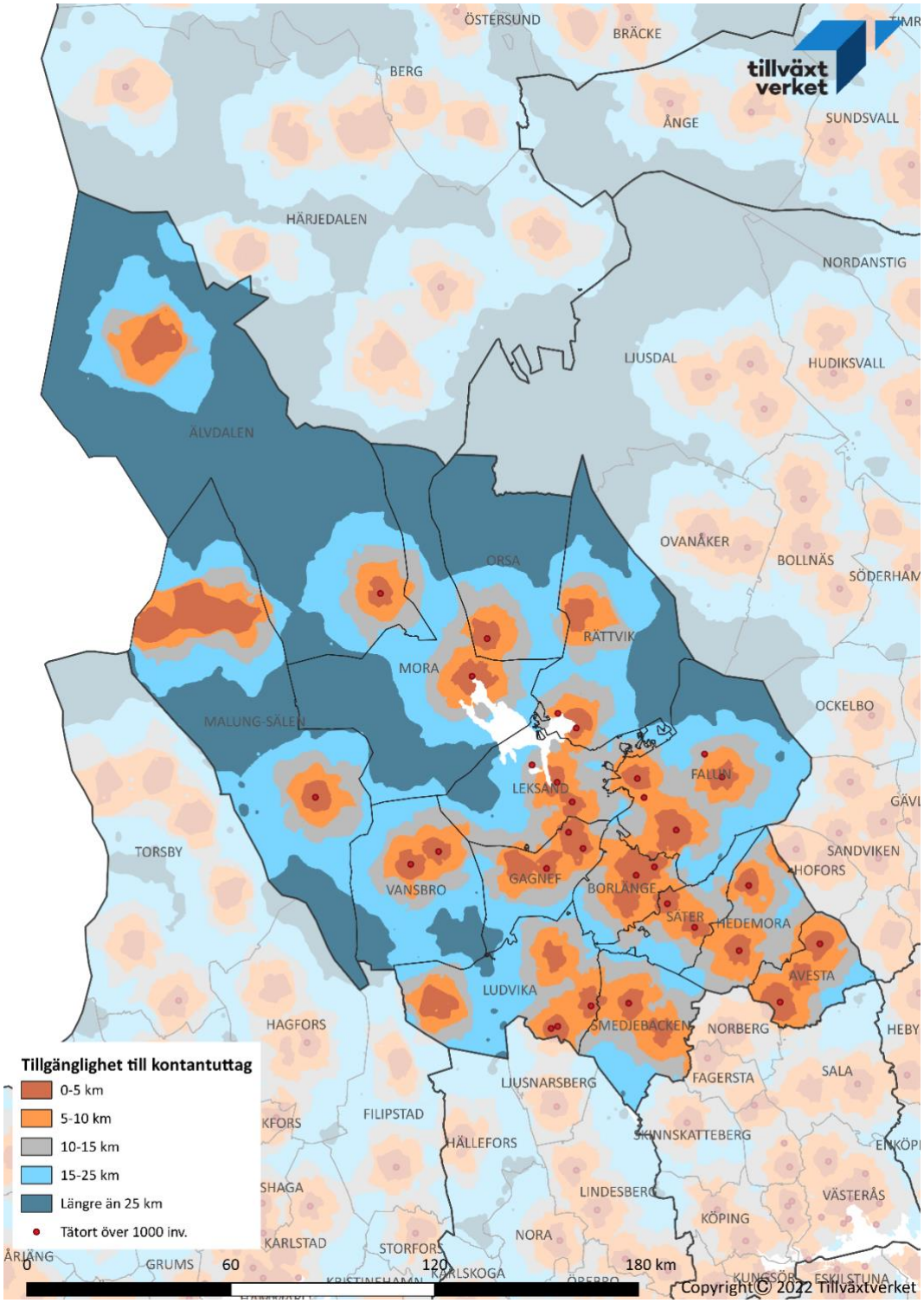
Diagram Dalarnas län

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



Karta Dalarnas län

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



Länsstyrelsen
GOTLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Utifrån årets bevakningsarbete görs bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande för kontantuttag samt insättning av dagskassor. Tillgången till betalningsförmedling bedöms inte som tillfredsställande. De som inte har ett bankkonto kan inte betala räkningar på Gotland.

Möjligheten att ta ut kontanter bedöms som tillfredsställande eftersom det finns uttagsautomater i alla de större orterna på Gotland. Det har under året blivit färre uttagsautomater i Visby, vilket gör att det blir långt för de som har det svårt att förflytta sig. Det är få bankkontor som hanterar kontanter, tillgången till bankkontor som hanterar kontanter saknas i Visby.

Tillgången att sätta in dagskassor är tillfredsställande för företag som har avtal för att sätta in dagskassor via servicebox. Det finns även möjlighet att sätta in kontanter via insättningsautomater i Visby och i Fårösund på norra Gotland, samt vid de bankkontor som hanterar kontanter söder om Visby.

De flesta hanterar sina betalningar digitalt idag och för denna målgrupp är tillgången till betaltjänster tillfredställande. För personer som inte är digitala blir det svårare när fler och fler tjänster blir digitala och kräver digital identifiering. De som har svårt att hantera koder, kort, datorer och telefoner behöver ofta hjälp. De som inte har någon i sin närhet som kan hjälpa dem har svårt att få det stöd de behöver.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har utförts genom omvärldsbevakning i media. Intervjuer har gjorts med representanter för organisationer, föreningar, företag, banker och dagligvarubutiker. En digital enkät har skickats ut till privatpersoner, företag, föreningar och social verksamhet med frågor om hur de grundläggande betaltjänsterna upplevs i länet.

Den webbaserade tjänsten Pipos serviceanalys har använts för statistik och information om de olika tjänster som de grundläggande betaltjänsterna omfattas av.

Betaltjänstsituationen i länet

Den största förändringen jämfört med föregående år är att inget bankkontor i Visby längre hanterar kontanter. Det går att betala räkningar över disk vid det bankkontor där man är kund. Värdeavier kan sättas in direkt på bankkonto. De som vill ta ut sina värdeavier kontant hänvisas av en del banker till att lösa ut dem via ClearOns ombud mot en avgift. ClearOns ombud har ofta en begränsning på 2 000 kr därmed går det inte att lösa in avier med högre belopp. Sparbanken Gotland har två kontor på landsbygden, ett kontor i Roma och ett i Stånga, kontoret i Stånga kommer att flyttas till Hemse. Sparbanken Gotland är de enda bankkontoren som har fortsatt hantering av kontanter.

Uttagsautomaten på Gråbo har stängt vilket har väckt starka reaktioner i området. Det finns ett seniorboende i området där många använder sig av kontanter. Det komplicerar vardagen för de som har svårt att ta sig två kilometer till nästa uttagsautomat. Likaså har bankomaten vid Bingeby stängt under 2022. Utvecklingen visar på färre uttagsautomater per ort och ofta finns det bara en i de mindre orterna. Under våren var det stor efterfrågan på kontanter i uttagsautomaterna i samband med starten av kriget i Ukraina. Det är svårt att få tag på mindre valörer, den minsta valören som går att ta ut i automat är 100 kronors sedlar.

De personer som inte är digitala och inte har internetbank använder bankernas brevbaserade girotjänster för att betala sina räkningar. Det är en central tjänst för de som inte är digitala och det är viktig att den fortsätter erbjudas.

Det blir generellt svårare för de som inte har digital identifiering, många tjänster i dag kräver att de kan identifiera sig digitalt. Bland personer med funktionsnedsättning finns en grupp som upplever problem med att det krävs digital identifiering. Digitala tjänster behöver utformas så att alla kan använda dem och kan vara delaktiga i samhället även om de har en funktionsvariation.

Ett stort problem som kvarstår är de bedrägerier som sker med Bank-ID och äldre anger bedrägerier som en anledning till att de inte vill ha ett Bank-ID. Polisen har under året gått ut med information om att flera personer på Gotland drabbats av bedrägerier. De har tagit fram information om hur personer kan skydda sig mot bedrägerier och haft informationsinsatser.

Region Gotland har fortsatt uppdraget att ge nyanlända personer förutsättningar för etablering i det gotländska samhället. Målgruppen är de personer som anvisats till Gotland av Migrationsverket eller de som valt att

bosätta sig på Gotland. Under året har det anlänt personer som flytt från Ukraina, de har även fått hjälp av ideella organisationer.

Det har inkommit information från Gotlands Studentkår att de studenter från utlandet som ska studera i Visby har problem med att betala sina räkningar. Internationella studenter har vid ankomst till Sverige inte svenskt personnummer. Innan de har fått ett svenskt personnummer kan de inte ansöka om svenskt bankkonto och kan inte betala sina räkningar. I dagsläget har de möjligheter att göra internationella banköverföringar, men det är inte alltid att det fungerar med anledning av bestämmelser hos banken i hemlandet. Om de inte kan betala sina räkningar kan de innebära betalningsanmärkningar.

Utifrån den enkät som genomförts har det inkommit en del synpunkter avseende de grundläggande betaltjänsterna. Nedan finns en sammanfattande redogörelse.

- Det lyfts hur viktiga kontanter är och att det behöver finnas reservsystem. Vad händer om de digitala tjänsterna slutar fungera och vem har ansvaret då?
- Det är flera som anger att de hjälper anhöriga med att betala räkningar och betala med swish. Det anges att det finns en oro över att det kan bli fel eller att det kommer felmeddelanden.
- De som är gode män och arbetar vid boenden anger att olika boenden har olika system för att betala räkningar och sätt för att se det finns kontanter för brukarna.
- Flera tycker det är oroväckande att vi snart bara kan betala digitalt. Svårt för den med funktionsnedsättning av olika slag men också en säkerhetsrisk vid exempelvis långvarigt strömavbrott eller cyberattacker. Om t ex BankId slås ut blir det i stort sett omöjligt att sköta sina bankärenden då bankerna inte har möjlighet att ta emot alla, särskilt då det knappt ens finns fysiska kontor.
- Att kontanter frekvent inte accepteras är att utestängas från samhället, det går inte att gå på bio, parkera eller åka buss utan kort/swish.

Av enkäten framkom att de flesta personerna i samhället som klarar av att betala digitalt inte upplever problem med de grundläggande betaltjänsterna. Tvärtom menar många att de digitaliseringar som sker upplevs som förenklingar.

Infrastrukturen för kontanthantering

Uttagsautomater finns i alla större orter på Gotland, totalt 19 uttagsautomater. Antalet uttagsautomater har blivit färre i Visby under året. Lagstiftningen som infördes 2021 om Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster kan vara en faktor som bidrar till att

tillgången av uttagsautomater upprätthålls på landsbygden. I Visby finns det uttagsautomater där det går att ta ut utländska valörer.

Andelen personer på Gotland som har längre än 10 km till närmaste kontantuttag är 13,5 procent. Vad det gäller avstånd för kontantuttag har det inte skett några större förändringar jämfört med föregående år. I Visby är det färre uttagsautomater och det finns ingen bank som hanterar kontanter. I länet är det ingen person som har längre än 25 km till närmaste kontantuttag.

Det finns insättningsautomater i Fårösund på norra Gotland samt i Visby. På södra Gotland finns det ingen insättningsautomat. Serviceboxar för insättning av kontanter för företag finns i Visby, Hemse, Roma, Slite och Klintehamn. Möjlighet att sätta in dagskassor finns fortfarande i de större orterna på Gotland. Statistik visar att det är 2,4 procent av befolkningen på Gotland som har längre än 25 km till närmsta dagskasseinsättning, samma som föregående år.

På Gotland finns det ingen plats där det går att växla valuta. Det finns inga möjligheter att växla in utländska mynt vilket bland annat svenska kyrkan har märkt i och med att utländska resenärer besöker Visby Domkyrka och betalar med utländska mynt.

Dagligvarubutiker är mycket viktiga för kontantinfrastrukturen. Dagligvarubutiker på Gotland hanterar som regel fortfarande kontanter. Ica-butiker är utpekade som kontantuttagsmöjligheter i Pipos serviceanalys. Möjligheten att ta ut kontanter är olika från butik till butik beroende på hur mycket kontanter som finns i kassan.

Det finns sex bankkontor på Gotland där det erbjuds betalningsförmedling, där det ges möjlighet att betala räkningar över disk, enligt statistik från Pipos Serviceanalys. Betalningsförmedlingarna är tillgängliga för de som är kund i banken. Av befolkningen på Gotland är det 14,2 procent som har längre än 25 km till närmaste betalningsförmedling. I verkligheten har de flesta personerna längre då det endast går att betala räkningar på det kontor som du är kund vid. De som saknar bankkonto kan inte betala räkningar över disk på Gotland.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Utbyggnaden av bredbandsnätet är hög på Gotland och det pågår förtätningar. Tillgång till bredband är inte en självklarhet för resurssvaga personer eftersom det finns kostnader kopplade till att kunna ansluta sig. I takt med att fler samhällstjänster blir digitala ökar risken att människor som inte är digitala exkluderas från viktiga samhällstjänster.

Det finns områden i länet där mobiltäckningen är bristfällig. Där kan kvaliteten på samtal upplevas som dålig och det kan medföra problem att genomföra swish-betalningar.

Hälsofrämjande enheten vid Region Gotland har ett samarbete med SKPF pensionärerna samt Länsstyrelsen, ”Digitalt café – en kurs för dig som vill bli tryggare med det digitala”. Kursen består av 12 tillfällen där teori varvas med praktiska övningar, där de går igenom grundkurs i användandet, googla, skapa e-post, skydda sig mot bedrägerier, ringa videosamtal samt surfsupport. Länsstyrelsen deltar under ett tillfälle med utbildningen digitala betaltjänster.

Region Gotland har fortsatt med projektet där de lånar ut surfplattor via biblioteken till personer som är över 65 år. De erbjuder IT-handledning för de som lånar surfplattor på ett bibliotek i Visby samt på biblioteket i Hemse.

I Region Gotlands handlingsplan för psykisk ohälsa lyfts digitalt utanförskap som en anledning till psykisk ohälsa. Planen syftar till att lyfta fram och samla de aktiviteter som förvaltningarna var och en, eller tillsammans i samverkan, behöver prioritera för att främja psykisk hälsa och förebygga psykisk ohälsa.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Gotlands län ger stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster till två uttagsautomater i länet. Stöd är beviljat för perioden 2021 till 2024, för en uttagsautomat i Stenkyrka på norra Gotland samt till en uttagsautomat i Katthammarsvik på östra Gotland. Båda ombuden avser uttagsautomater på landsbygden på Gotland där det är långt till närmaste nästa möjlighet till kontantuttag. Enligt statistik över Gotlands befolkning från Pipos är en stor andel av de som bor på landsbygden äldre. Bland de äldre är andelen större än bland yngre, som inte är digitala och inte utför sina banktjänster digitalt.

Länsstyrelsen i Gotlands län ingår som tidigare i ett samarbete med länsstyrelserna i Blekinge län, Kalmar län och Södermanlands län. Inom samarbetet har det tagits fram utbildningsmaterial inom digitala betalningar. Utbildningsmaterialet finns som manualer att skriva ut och som filmer för att illustrera hur det fungerar att installera Bank-Id, Swish och bankappar. Manualer, filmer och information om betaltjänster finns att ta del av på länsstyrelsen hemsida. Manualer för att komma i gång med betaltjänster finns för flera språk. Inom samarbetet genomförs regelbundna erfarenhetsutbyten. Utbildningar om digitala betalningar har hållits med stöd av det gemensamt framtagna utbildningsmaterialet för digitala betalningar.

Länsstyrelsen har under 2022 deltagit i Region Gotlands arbete med att ta fram ett nytt Regionalt Serviceprogram för kommersiell service. Programmet

anger hur stöd och insatser ska prioriteras för att stärka den kommersiella servicen på landsbygden under perioden 2023 till 2030.

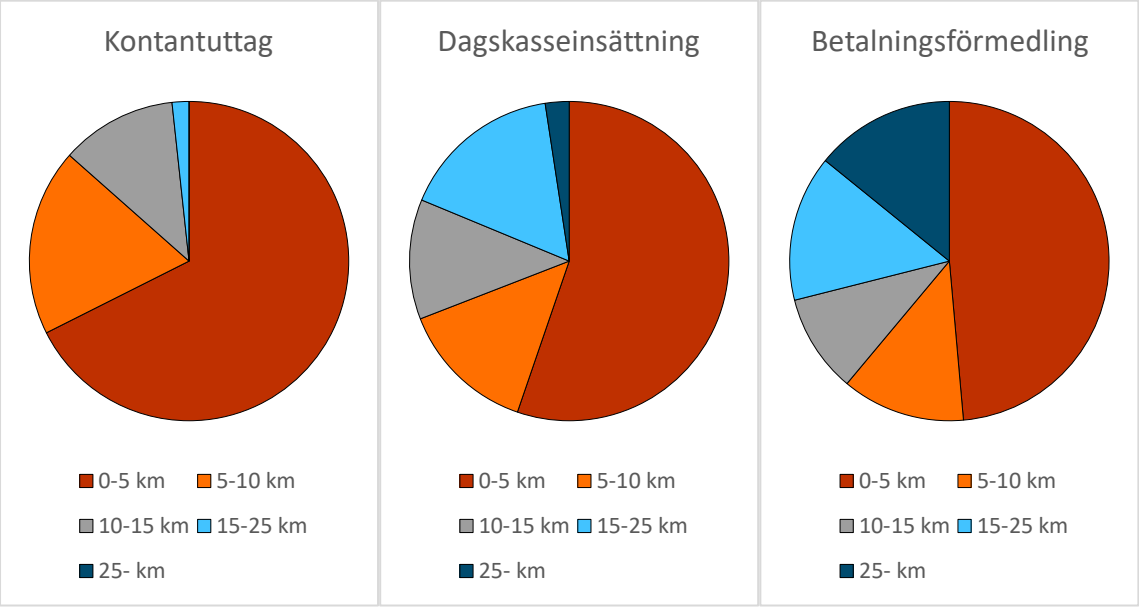
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Gotland har som ö ett läge utan direkt angränsande län. På Gotland är tillgången till de grundläggande betaltjänsterna särskilt viktig eftersom det är svårt att nyttja service i andra län. I dagsläget går det inte att betala räkningar på Gotland om du saknar bankkonto. Det behövs insatser för att uppnå det politiska målet ”Alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. För tillfället finns det ingen lösning för dessa personer om de inte har möjlighet att vända sig till en anhörig eller bekant för hjälp. I arbetet med den digitalisering som sker i samhället behöver de personer som inte har möjlighet att ta del av olika tjänster få stöd och hjälp.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ylva Tevell.

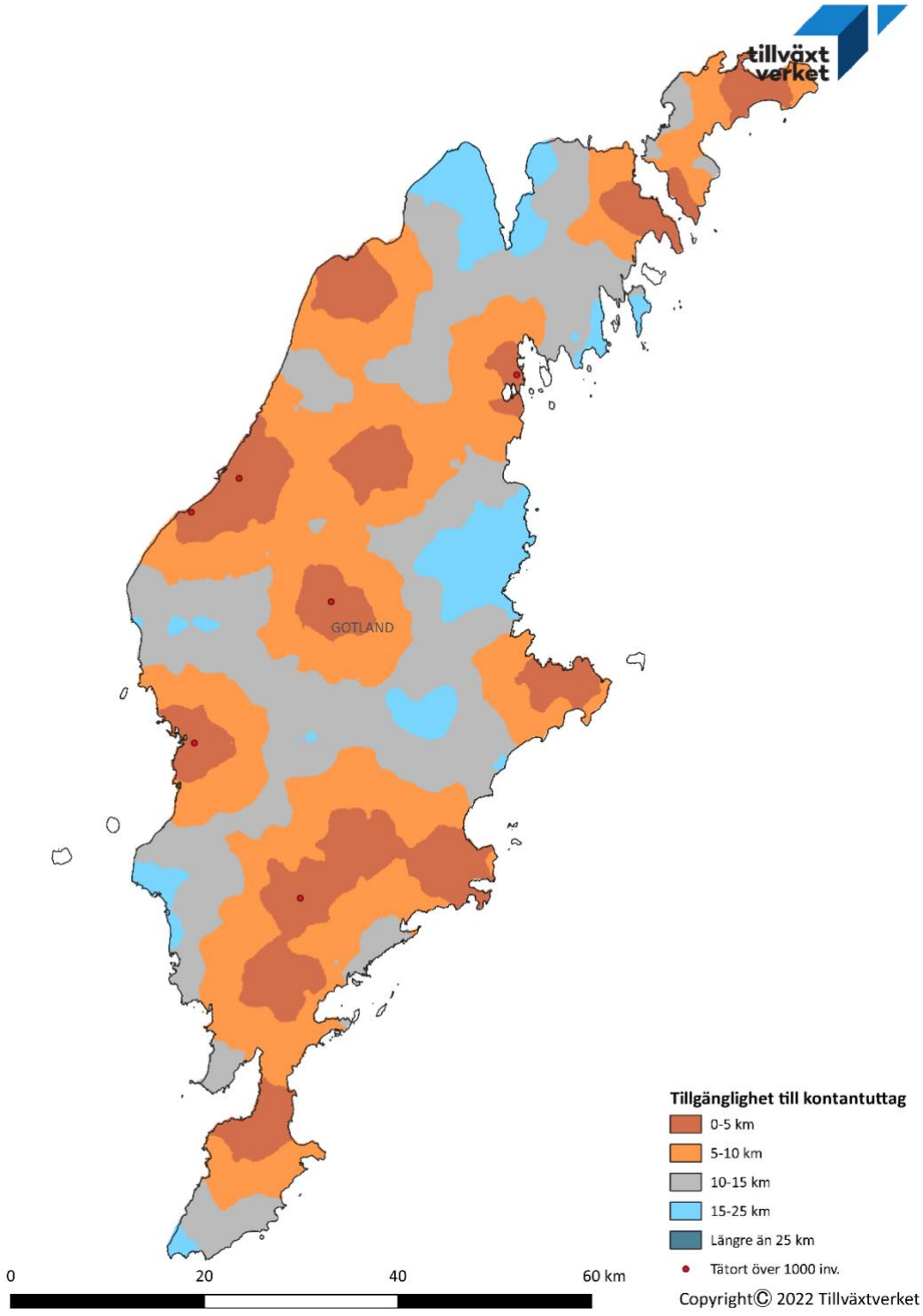
Diagram Gotlands län

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



Karta Gotlands län

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



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i Gävleborgs län. Länet består delvis av glesbygd som innebär ett för litet underlag för att vinstdrivande aktörer ska tillhandahålla betaltjänster. Staten täcker inte heller upp i tillräcklig omfattning för avsaknaden av sådana aktörer. I synnerhet de särskilda grupperna som består av äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande och nyanlända har dessutom svårigheter att använda tillgängliga betaltjänster.

Tillgången till betaltjänster är något förändrad jämfört med föregående år. Möjligheten till kontantuttag har minskat i fem av länets tio kommuner och ställen för dagskasseinsättning har ökat i tre kommuner från en till två och minskat i två kommuner. Tillgången till betalningsförmedling fortsätter att minska och har minskat i fem kommuner. I tre kommuner finns i dag ingen betalningsförmedling alls. I endast en kommun finns betalningsförmedling via bankkassa med kontanter och ingenstans i länet finns betalningsförmedling hos ombud att tillgå.

Tillgången till betaltjänster de senaste fem åren har minskat. För betalningsförmedling ses en minskning med 58 procent, för kontantuttag knappt 15 procent och för dagskasseinsättning drygt 15 procent.

Ett trendbrott har skett vad gäller kontantuttag enligt statistik från Bankomat. Kontantuttaget ökade under första halvåret 2022 jämfört med de senaste årens minskningar. Uttaget var som störst dagarna efter Rysslands invasion av Ukraina.

Årets bevakningsarbete

Bevakning har skett genom flertalet enkätundersökningar, telefonintervjuer, deltagande på 60plusmässor i Hudiksvall och Gävle, omvärldsbevakning och Tillväxtverkets verktyg Pipos serviceanalys.

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

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är inte god vilket beror på otillräcklig fysisk tillgång till betaltjänster och svårigheter för de särskilda grupperna[19] att använda tillgängliga betaltjänster.

Den otillräckliga fysiska tillgången beror inte minst på att delar av länet utgörs av glesbygd som ger ett för litet befolkningsunderlag för att vinstdrivande aktörer inom betaltjänstområdet ska se dessa områden som lönsamma att verka i och på att staten inte i tillräcklig omfattning täcker upp för avsaknaden av sådana aktörer.

Användning av digitala betaltjänstlösningar löser delvis den bristande fysiska tillgången. Det förutsätter dock en god digital infrastruktur vilket saknas i delar av länet. Användningen kräver också kunskap och teknisk utrustning vilket framförallt de särskilda grupperna[20] i samhället kan sakna. Möjligheten till betaltjänster med personlig service är därför fortsatt av vikt.

I enkätundersökningar med pensionärsorganisationer och intresseföreningar för personer med funktionsnedsättning framkommer missnöje med avsaknaden av personlig service. Vid kontakt med samordnare för integrations- och flyktingfrågor inom kommunal verksamhet framkommer att problem med att få tillgång till bankkonto och BankID för asylsökande/nyanlända fortsätter. Många svarande anser att det är viktigt att det på ett lättillgängligt sätt finns både digitala och analoga betaltjänster att tillgå.

”Banker förtjänar inte att få kallas bank. Borde kallas ekonomiska förvaltningar.”[21]

Det har blivit svårare att betala räkningar över disk. ClearOn AB har lagt ned Kassagirot på de sista två ställena i länet. I tre av länets kommuner finns inte längre någon betalningsförmedling över disk.

[19, 2] De särskilda grupperna i samhället utgörs av äldre, funktionsnedsatta och asylsökande/nyanlända.

[21] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2022.

Foto: Karin Lindqvist

Avsaknaden av betaltjänstförmedling har givit svåra konsekvenser för de invånare som inte har bankkonto eller möjlighet att använda digitala betaltjänster. Länsstyrelsen har fått kännedom om att det finns invånare som hänvisas till bankkontor i annan kommun. Det kan innebära långa resor och berör ofta människor som färdas med kollektivtrafik.

Ett fortsatt oroande faktum är att det inte går att betala kontant för vård hos Region Gävleborg. Patientavgifter kan endast betalas via faktura.

Enligt en dom från Högsta förvaltningsdomstolen ska kontanter accepteras som betalning för patientavgifter (2015 ref. 49).

”Summa summarum blir det inte enklare att leva för vare sig mig eller många andra.”[22]

Flertalet svarande i enkätundersökningar uttrycker också frustration över att vissa butiker och inrättningar är kontantfria.

Foto: Karin Lindqvist

[22] Kommentar lämnad vid kommunikation med medborgare.

Föreningslivet och turismföretag har svårt att sätta in dagskassor. Det är ont om platser för insättning och ofta långa avstånd till befintliga ställen. Att använda insättningsautomat kan upplevas otryggt med en risk

för att bli rånad. Mynt är särskilt svårt att bli av med eftersom sådana inte tas emot i en insättningsautomat.

”… åka till Bollnäs och ha en brottningsmatch med Swedbanks mer än lovligt dåligt fungerande myntinsättningsautomat har en kraftigt negativ påverkan på blodtrycket på insättande person.”[23]

Flera föreningar löser sin hantering av kontanter genom att en privatperson i föreningen tar pengarna och överför motsvarande belopp till föreningens konto från eget konto.

Hanteringen av utländsk valuta är också problematisk vilket svar i genomförda enkäter vittnar om;

”Vi växlar in den med bybor som ska resa på semester.”[24]

”Vi har tagit emot en 50 eurosedel i en loppisförsäljning och ännu inte löst frågan.”[25]

Statistik från Bankomat visar att kontantuttaget i länet ökade med 6 procent under första halvan av 2022 jämfört med motsvarande period 2021. Det är ett trendbrott då kontantuttaget sett över hela landet minskat med cirka 10 procent per år senaste åren. Anledningen torde vara Rysslands invasion av Ukraina. Dagarna efter invasionen sågs en stor ökning av kontantuttag hos Bankomat.

I nordvästra delen av länet finns i dagsläget inte möjlighet till någon betaltjänst. ICA-butiken i Los inklusive uttagsautomaten lades ned i början av året. Butiken har ersatts av en Tempobutik som gärna ser att en uttagsautomat installeras. Bankomat har under hösten visat intresse och Nokas/Kontanten kan också vara ett alternativ.

Nordanstigs kommun är särskilt drabbad vad gäller insättningsmöjligheter. I kommunen finns endast en insättningsautomat. I övriga kommuner är det inte mycket bättre men övriga har åtminstone även minst en servicebox vardera.

---

[23] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2022.
[24] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2022.
[25] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2022.

Infrastrukturen för kontanthantering

Betalningsförmedling via bankkassa med kontanter finns endast i Hudiksvalls kommun. Betalningsförmedling via bankkassa med konto eller kort försvann i Nordanstigs kommun i slutet av 2021 och Nordea har stängt sitt enda bankkontor i Gävle för privatkunder.

Efter ClearOn AB:s nedläggning av Kassagirot i Gävle och Ljusdal har länet inte längre några betaltjänstombud för betalningsförmedling över disk.

Antal uttagsautomater har minskat något i länet och störst är minskningen i Sandvikens kommun. Vad gäller kontantuttag via bankkassa är det ingen förändring jämfört med år 2021 och kontantuttag över disk hos ombud har minskat något.

Foto: Karin Lindqvist

En enkät om uttag i kassa har skickats till länets samtliga ICA-butiker varav knappt hälften svarade. 35 procent av de som svarade anger att de inte alltid har kontanter att tillgå och någon skriver att de inte vill uppmuntra till uttag i kassan eftersom de inte vill ha stora summor kontanter i butiken.

Möjlighet till dagskasseinsättning är fortsatt mycket begränsad. Det är endast möjligt att sätta in dagskassa över disk hos Hälsinglands sparbank för

den som är kund i banken. Möjligheten via insättningsautomat har dock ökat något i och med att Hofors, Ockelbo och Ovanåkers kommuner har fått varsin automat. Ingen förändring mot föregående år ses vad gäller tillgången till serviceboxar. Alla kommuner har alltså minst en insättningsautomat men det är enbart Gävle kommun som har fler än en automat. Alla kommuner utom Nordanstigs kommun har också minst en servicebox. Nordanstigs kommun har alltså endast en insättningsautomat.

”Bedrövligt dåligt! Ska jag åka 7 mil tur och retur för att sätta in kontanter? Bra för miljön? Bra för plånboken med dagens bensinpriser? NEJ på båda.”[26]

Tre av länets kommuner, Hofors, Ockelbo och Nordanstig, saknar bankkontor och i Ljusdals respektive Gävle kommuner har betaltjänstombudsverksamheten helt upphört i och med nedläggningen av Kassagirot. I övriga kommuner upphörde sådan verksamhet längre tillbaka.

---

[26] Kommentar lämnad i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborg 2022.

Länsstyrelsen har inte fått några indikationer om förändring vad gäller värdetransporter eller om att aktörer slutat eller börjat ta emot kontanter.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har alltså förändrats något sedan föregående år och förändringen har påverkat betaltjänstsituationen i länet i både positiv och negativ riktning. Den positiva riktningen utgörs av att samtliga kommuner numera har minst en insättningsautomat. Negativ påverkan ses framförallt vad gäller betalningsförmedling.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I dagsläget har 99 procent av hushållen i tätbebyggda områden i länet tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s och för företag är motsvarande siffra 97 procent. Sett till det som benämns glesbygd är det däremot endast 73 procent av hushållen och 76 procent av företagen som har tillgång till fast och snabbt bredband. Tillgången till bredband skiljer sig stort mellan länets kommuner.

Det finns delar av länet som inte har tillfredsställande mobiltäckning. I länet ligger yttäckningen för 30 Mbit/s på 21 procent och för 10 Mbit/s på 94 procent. Det betyder att större delen av länet har täckning men att den inte är god överallt.

Att ungefär en tredjedel av hushållen och företagen i glesbygd inte har tillgång till fast och snabbt bredband liksom att mobiltäckningen med högre hastigheter inte är god påverkar möjligheten till det sämre att använda digitala betaltjänster för delar av länets befolkning och företag.

Det pågår arbete för ökad digital delaktighet kopplat till betaltjänster i länet. Flera organisationer uppger dock att det är svårt med tillgången på kursledare.

- PRO Gävleborg arrangerar träffar och kurser.
- SPF Gästrikland bedriver löpande kursverksamhet.
- SPF Hälsingland bedriver löpande kursverksamhet.
- ABF Gävleborg håller studiecirklar och dagträffar. Samarbetar med pensionärsorganisationer.
- Studieförbundet Vuxenskolan bedriver grund- och fortsättningskurser i användning av telefoner och plattor.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser för och bevakning av grundläggande betaltjänster utförs av handläggare på myndigheten som också arbetar med bland annat det svenska landsbygdsprogrammet och som har god kontakt med de som arbetar med Gävleborgs regionala serviceprogram. Det ger bra synergieffekter och samverkan.

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

Det betaltjänstombud som tidigare funnits i Vallsta har inte beviljats nytt beslut eftersom kommersiell uttagsautomat numera finns i närområdet. ICA-butiken i Los var betaltjänstombud men lades ned i början av året. Myndigheten har fortsatt stötta betaltjänstombudet i Österfärnebo.

Ägaren av den nya Tempo-butiken i Los önskar en uttagsautomat och länsstyrelsen har arbetat mycket för att möjliggöra det.

Foto: Karin Lindqvist

Arbetet med utvecklingsinsatser upplevs befinna sig i en uppstartsfas efter pandemin. Länsstyrelsen har deltagit på två 60plusmässor i Hudiksvall och Gävle. Planen är att processledarna under kommande år ska genomföra utvecklingsinsatser i samma utsträckning som innan pandemin.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Att möjligheten att betala räkningar över disk ytterligare har försämrats kommer att innebära ett stort utanförskap för de som inte kan betala på annat sätt.

Det kommer fortsatt att finnas efterfrågan på personlig service vid användning av betaltjänster och lättillgänglig kontanthantering. Tillgodoses inte sådan efterfrågan riskerar inte minst de särskilda grupperna[27] i samhället att få en besvärligare tillvaro. Risken för bedrägerier och osunda beroendeställningar bedöms också kunna öka för de grupperna. Föreningar och vissa företag behöver fler och säkrare ställen för dagskasseinsättning än vad som finns i dag.

Att tillgången till grundläggande betaltjänster med personlig service skulle öka framöver från dagens mycket låga nivåer bedöms dock inte som särskilt

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

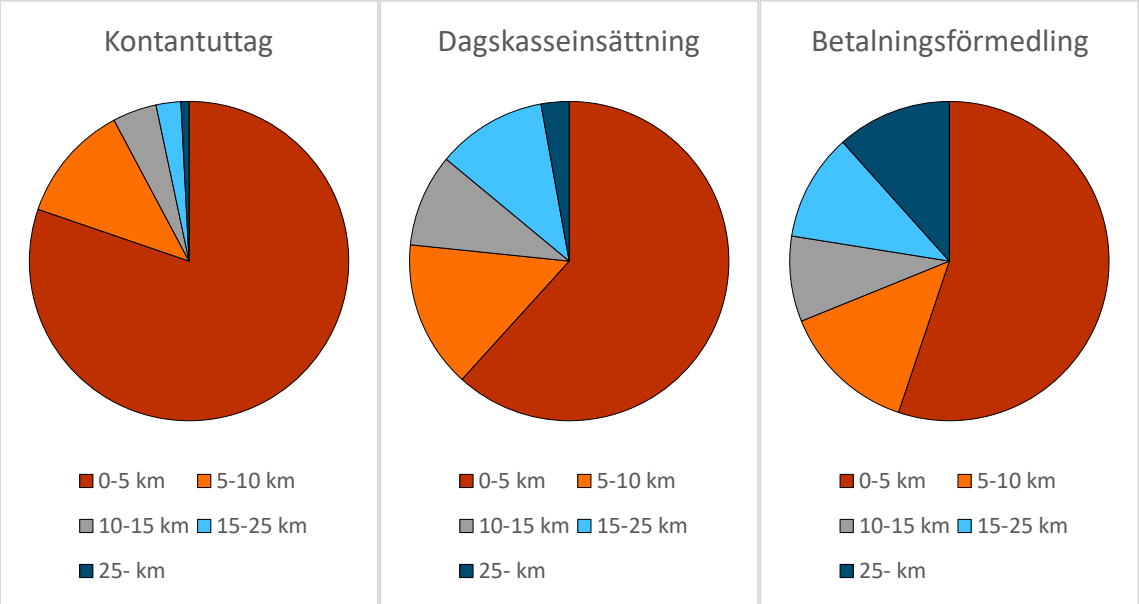
troligt. Användningen av digitala betaltjänster bedöms därför fortsätta att öka.

Länsstyrelsen ser ett fortsatt behov av stöd- och utvecklingsinsatser.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Löfström Järvi och Karin Lindqvist.

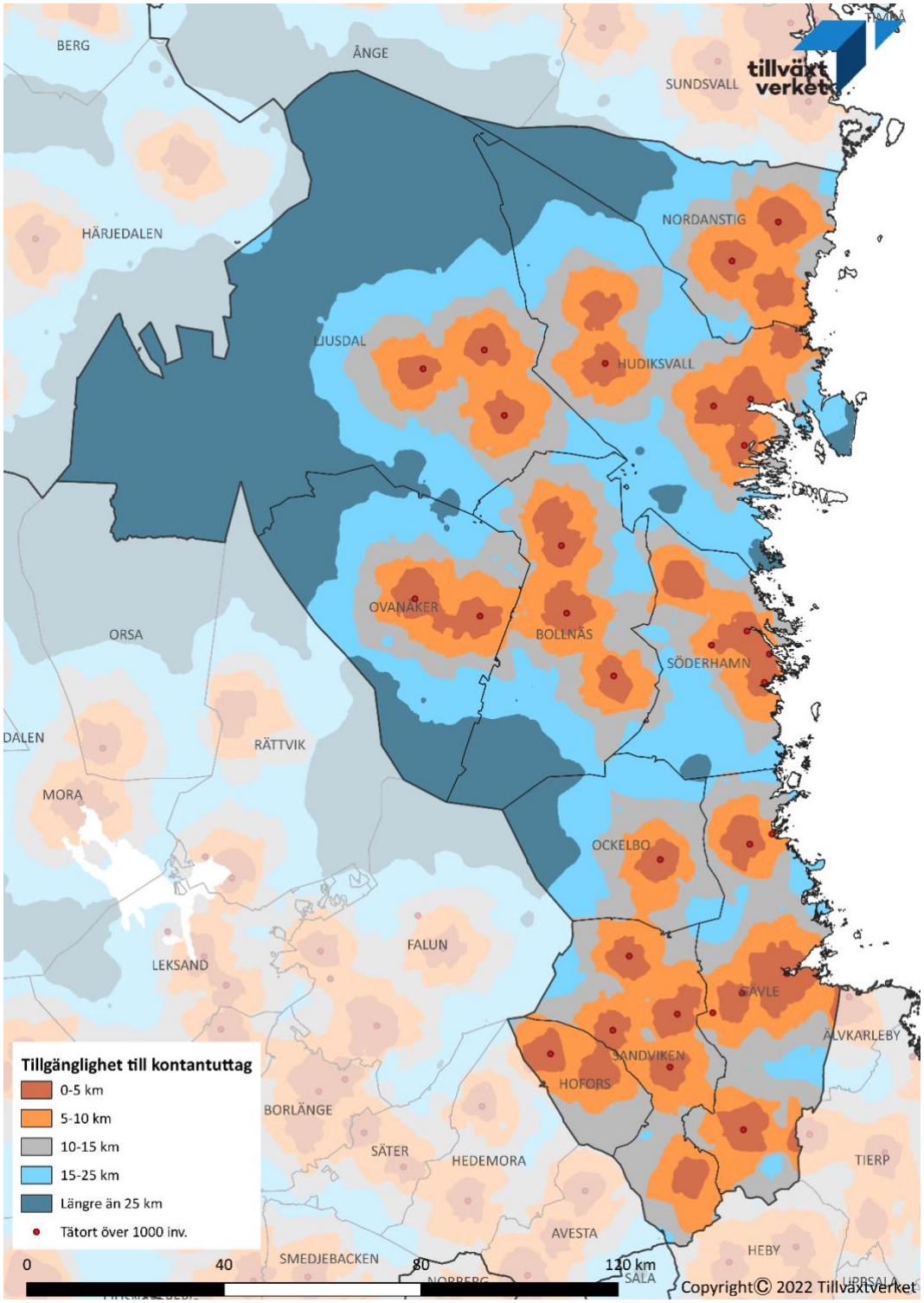
Diagram Gävleborgs län

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



Karta Gävleborgs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen. Källa: Pipos Serviceanalys.



LÄNSSTYRELSEN
HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Hallands län bedömer att betaltjänsterna inte är tillfredställande för befolkningen i stort. Betalmarknaden har misslyckats då de grundläggande betaltjänsterna inte är tillgängliga för alla. Dessutom är de digitala tjänster som finns på marknaden mycket känsliga för olika typer av störningar.

Redan 2021 var det Swish och appar som gällde och 2022 har det blivit ännu tydligare. Det verkar som om covid-19 har drivit på den digitala utvecklingen. Det är just smartphone med mobilt BankID, Swish och appar som gäller för de flesta i befolkningen, men allt för många står utanför detta och de känner sig helt bortglömda och svikna av samhället, utan mobilt BankID kan de inte använda Swish och inte göra beställningar på nätet med mera. Fler än tidigare vill ha kontanterna kvar.

En del personer saknar bankkonto av olika anledningar och några har blivit av med sina bankkonton på grund av hårdare krav ifrån finansinspektionen. För de som saknar bankkonto blir livet mycket besvärligt och det finns inga möjligheter för dem att lösa in avier för eventuell pension eller sjukersättning efter 1 september då Kassagirot stängde.

Personer med funktionsnedsättning, framförallt de synskadade har det mycket jobbigt i dagens digitala samhälle. Många har svårt att hantera smartphone av olika anledningar och blir då helt beroende av anhöriga.

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

Länets föreningar och företag framför stora klagomål på stora kostnader för att ”banka” sina dagskassor och växla mynt då bankkassor som hanterar dagskassor saknas på många ställen. De måste då betala dyra avgifter för servicebox eller Loomis transporter eller själva köra långt med dyr bensin eller diesel till ”otrygga” insättningsautomater.

Trenden har varit liknade under se senaste fem åren med minskat utbud av tjänster för betalmarknaden.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media. Även 2022 har präglats av covid-19 vilket innebär att inte så många aktiviteter har genomförts. Länsstyrelsen har medverkat två dagar i maj 2022 på seniormässan ”SeniorEvent” på Halmstads Arena, med monter och scentid.

Likt 2020 och 2021 har en enkät med frågor om grundläggande betaltjänster besvarats i enkätverktyget ”Webropol” publicerad på Länsstyrelsens hemsida och Facebooksida samt skickats via meil till många olika föreningar.76 personer svarade på årets enkät, vilket är lika många som 2021. Av de som svarade var 46 procent kvinnor och 47 procent män och övriga ville inte svara på frågan. Det var 50 privatpersoner, 16 företag, 7 föreningar och 3 offentligt anställda. Det var en bra fördelning med svar från alla länets kommuner.

De som svarade var fördelade över 26 olika grupper, som till exempel besöksnäring, dagligvaruförsäljning, idrottsföreningar, samhällsföreningar, lantbruk, lantbruk med besöksnäring och obemannad gårdsbutik, bygdegårdsföreningar, café, småskalig livsmedelstillverkning, naturturism, skytteförening, Hela Sverige ska leva, pensionärsföreningar mm.

Olika representanter för de Synskadades Riksförbund har intervjuats.

Infrastrukturen för kontanthanteringen i länet har analyserats i verktyget Pipos Serviceanalys.

Betaltjänstsituationen i länet

Många hallänningar vill ha kontanterna kvar och är bekymrade över kontanthanteringen i länet. Över 50 procent av de som svarat på årets enkät tycker att det är svårt eller mycket svårt att ta ut kontanter i uttagsautomater på grund av avstånd. Hela 90 procent tycker att det är svårt eller mycket svårt att ta ut kontanter i butikskassa eftersom butiken inte har tillräckligt med kontanter. Ifjol var det 25 respektive 35 procent så det är en väsentlig ökning. Denna ökning kan bero på ökad oro i Europa vilket i sin tur ger ökat intresse för kontanter. Många äldre känner sig helt beroende av anhöriga för att kunna ta ut kontanter.

Allt för många står utanför den nya tekniken och de känner sig helt bortglömda och svikna av samhället. För de som saknar smartphone, mobilt BankID, mobiltäckning, dator och bredband har livet blivit mycket krångligare, speciellt för de som saknar mobilt BankID och bankkort, de kan inte heller beställa på nätet mm. Vissa saknar bankkonto och några har blivit av med sina bankkonton på grund av hårdare krav ifrån Finansinspektionen, dessa har det riktigt jobbigt nu i dagens digitala samhälle.

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

Sammantaget visar årets enkät på stora klagomål vad gäller de grundläggande betaltjänsterna i Halland. Allt ifrån att det är svårt att ta ut kontanter till att allt för många butiker blivit kontantfria. Många har svårt med ny teknik och det är jättesvårt för länets föreningar och företag att sätta in sina dagskassor.

Många mindre företag har sagt upp sina kortterminaler för att spara avgifter. De blir då helt beroende av Swish, vilket många saknar, inte minst de utländska turisterna. Vid stora arrangemang tyngs mobilnätet ner och blir lätt överbelastat av Swish. Ett exempel från i somras var ett stort arrangemang, där man i entrén endast tog Swish eller kontanter. Det skapade långa köer vid entrén med personer som inte kunde betala entréavgiften, då nätet blev överbelastat av alla som villa använda Swish och inte hade några kontanter. Samma problem upplevdes inne på mässområdet, hade man inte kontanter kunde man inget handla eftersom mobilnätet och därmed Swish var överbelastat.

Länsstyrelsen besökte seniormässan ”SeniorEvent” som riktar sig till alla 60-plussare. Mässan var helt kontantfri vilket gjorde att det redan vid entrén valdes bort många. De som kom in på mässan var pensionärer som gillade att swisha. De hade svårt att se problemet med vårt digitala samhälle och tänkte inte på att de kan bli äldre och svagare.

Länets föreningar och företagare trycker mycket på problemet med den höga Swish-avgiften på mellan1,50–5 kronor per transaktion. Detta gör att många föreningars kassörer känner trycket att använda sin egen privata Swish för att sedan föra över pengarna till föreningens konto. För kontanter måste de göra långa dyra resor till ”otrygga” insättningsautomater, där man endast kan sätta in max 10 000 kronor per 7 dagars intervall. Detta gör att föreningar men även företagare måste förvara mycket pengar hemma. Mynt växlar många i butikskassor men butikerna börjar bli mindre intresserade av detta vid minskad kontantanvändning, då detta i förlängningen blir en kostnad för dem.

Länets föreningar och företag klagar även på höga kostnader för kort, servicebox eller Loomis transporter. Allt detta på grund av avsaknad av bankkassor som hanterar dagskassor. I Halland är det endast Falkenbergs sparbank som tillhandahåller 3 bankkassor som hanterar företags och föreningars dagskassor. Övriga banker hänvisar till serviceboxar, insättningsmaskiner och eventuellt mynträknare till eget konto.

Personer med olika funktionsnedsättningar är ofta hänvisade till att använda digitala lösningar som kort och Swish, men de kan ha stora svårigheter att hantera dessa. Gruppen synskadade har varit extra utsatt i många år och hänvisas ofta till digitala lösningar. Problemet är att de synskadade inte alltid har kunskapen och förutsättningarna för att kunna ta del av samhällets snabba digitala utveckling. Med digitala tjänster riskerar framförallt de äldre med synnedsättning att känna sig åsidosatta och hamna i ett digitalt utanförskap. Många hemsidor är uppbyggda för seende personer och är helt ohanterbara för de med stor synnedsättning. De Synskadades Riksförbund har under 2022 fortsatt arbeta med sitt ”Tekniklyft”, då många kan få stor hjälp med en vanlig smartphone om de bara klarar hantera den. Det är mycket viktigt att Regionen fortsätter att satsa mycket på rehabilitering och habilitering av personer med synnedsättning för att de ska klara av de funktioner och tjänster som samhället kräver.

Infrastrukturen för kontanthantering

I Halland finns nu 106 uttagsmöjligheter för kontanter, att jämföra med 112, 2021. I årets statistik är 33 ICA-butiker inräknade som uttagsmöjlighet. Alla dessa har inte uttagsautomat utan för många är det kontantuttag i kassan som gäller. På 7 platser finns två uttagsautomater på samma plats och på 9 platser finns både bankkassa med kontanthantering och uttagsautomat på samma plats. Detta gör att det finns totalt ca 90 platser i Halland där man kan ta ut kontanter plus några andra butikskassor som lämnar ut kontanter om de kan. Hela 90 procent av de som svarat på årets enkät tycker att det är svårt eller mycket svårt att ta ut kontanter i butikskassa, detta för att butiken inte har tillräckligt med kontanter i kassan.

Betalningsförmedling över disk med kontanter och kort finns på 9 platser på sparbankskontoren och betalförmedling med enbart kort finns på ytterligare 18 platser alla övriga bankkontor i länet, totalt 27 platser. Det som är anmärkningsvärt är att inte finns någon bank med kontant betalförmedling eller kontanthantering i Halmstad och Kungsbacka tätorter.

Det finns tre banker som hanterar dagskassa över disk och 8 serviceboxar, vilket är en minskning med 11 serviceboxar jämfört med 2021. Det finns 10 insättningsautomater i länet, fördelat i länets 6 kommuner. Mynt för företag hanteras endast av Loomis och sparbankskontoren. Föreningslivet upplever stora problem med att sätta in sedlar och många är hänvisade att växla i ortens butikskassa.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Regionen svarar att bredbandsutbyggnaden fortgår alltjämt i Halland om än i långsammare takt än tidigare. I oktober 2021 (senast tillgängliga statistiken) hade 87,2 procent av befolkningen i Halland tillgång till fiber, med 78,5 procent utanför tätort. Bland kommunerna ligger Halmstad i topp med 96,2 procent tillgång totalt. Utbyggnaden har fortsatt under 2022, men några nya stora utbyggnadsprojekt har inte startats. Det rör sig nu om förtätning av redan byggda områden genom eftermarknadskampanjer och anslutning av nybyggda hus.

Efter årets ansökningsomgång planeras ytterligare drygt 1 200 byggnader att anslutas.

Enligt statistik från PTS har 100 procent av befolkningen i Halland tillgång till bredband om minst 30 Mbit/s om man inkluderar mobila bredbandslösningar. Befolkningen är dock inte helt nöja med detta då det finns en del brister i mobiltäckningen i de inre delarna av Halland. Detta innebär att både privatpersoner, men framför allt företag inom besöksnäringen har svårt att ta betalt där mobiltäckning saknas.

Under 2023 kommer PTS att auktionera ut tillstånd i 900 Mhz-bandet. Täckningskrav kommer då att ställas vilket innebär att den som vinner auktionen får krav på sig att ytterligare bygga ut mobilnätet.

Sammanfattningsvis är tillgången till digital infrastruktur relativt god och fortsätter att bli bättre i länet. De kvarstående bristerna utgörs dels av att förtäta i redan bebyggda områden, där bland annat de som tackat nej till ett erbjudande ingår, dels höja kvaliteten i nät som inte håller den kvalitet som är nödvändig för att nyttja dagens och morgondagens tjänster samt att säkerställa tillförlitlighet och redundans.

Då vissa delar av Halland är mycket kuperat upplever många att just dålig mobiltäckning är ett stort problem, detta då många har gått över från kontanter till Swish och att många vill betala sina räkningar med mobilappar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Halland är ett litet län med korta avstånd för de flesta. Dock finns det områden i Hallands inland där stöd-och utvecklingsinsatser behövs.

Länsstyrelsen har fortsatt att arbeta med stöd- och utvecklingsinsatser i Ätran.

I december 2021 gick Autocash ATM i konkurs och då slutade Autocash ATMs uttagsautomat fungera hos Handlar´n i Ätran. Den hade endast varit i bruk i 14 månader. Snabbt började ett arbete med att hitta en ny operatör som ville sköta driften av maskinen i Ätran. Efter undersökningar och

diskussioner lovade Re:cach sköta driften av maskinen i Ätran under resten av 2022.

Mycket tid har lagts till dessa diskussioner vilket innebär att Länsstyrelsens stödinsatser har begränsats till arbete med att få uttagsautomaten i Ätran i bruk igen.

På kartan nedan ser man att det finns områden i Varbergs och Halmstads inland som är blå, vilket innebär att det där är långt till uttagsmöjligheter för kontanter.

I cirkeldiagrammen nedan ser man att många hallänningar har långt till betalningsförmedling och dagskasseinsättning. Bristen till insättning av dagskassor och kontanter märks mest i Åsa/Frillesås och Oskarströms-området.

Det stora problemet är att Länsstyrelsen saknar aktörer som kan hjälpa områden som saknar betaltjänster. Detta sedan Kassagirot stängt 31 augusti, Autocash gått i konkurs och Re:cash som vill dra ner på sin verksamhet 2023.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsens bedömning är att invånarantalet och behovet av grundläggande betaltjänster i Halland fortsatt kommer att öka. Oro i världen gör att intresset för kontanter ökar.

Samtidigt styr många marknadskrafter mot ett kontantlöst samhälle, som i förlängningen delar samhället där vissa grupper exkluderas från grundläggande samhällstjänster.

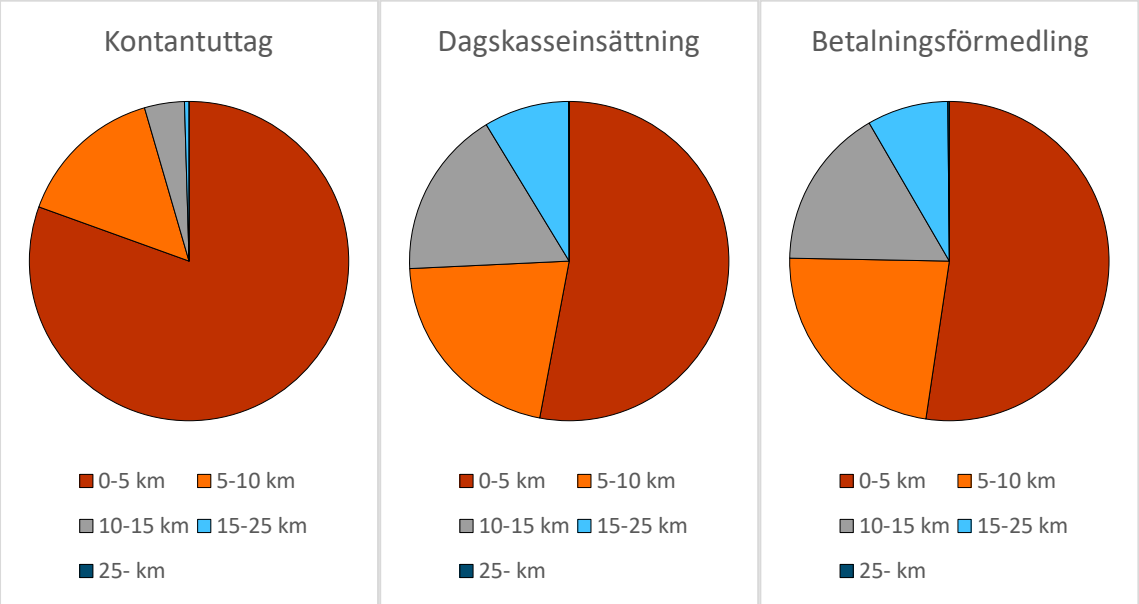
Stora grupper i samhället gillar Swish mycket, vilket ger en stor frihetskänsla, så länge det fungerar. Men ligger Swish-appen, mobilt BankID eller nätet nere blir det stora problem. Det finns även grupper som inte litar på tekniken bakom Swish och ogillar de digitala spåren som det kontantlösa samhället lämnar efter sig.

Halland och Sverige står inför stora utmaningar där vi ser att någon myndighet behöver ta över ansvaret så att grundläggande betaltjänster fungerar i alla Sveriges kommuner.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Ingvor Johansson och Dionysios Logaras.

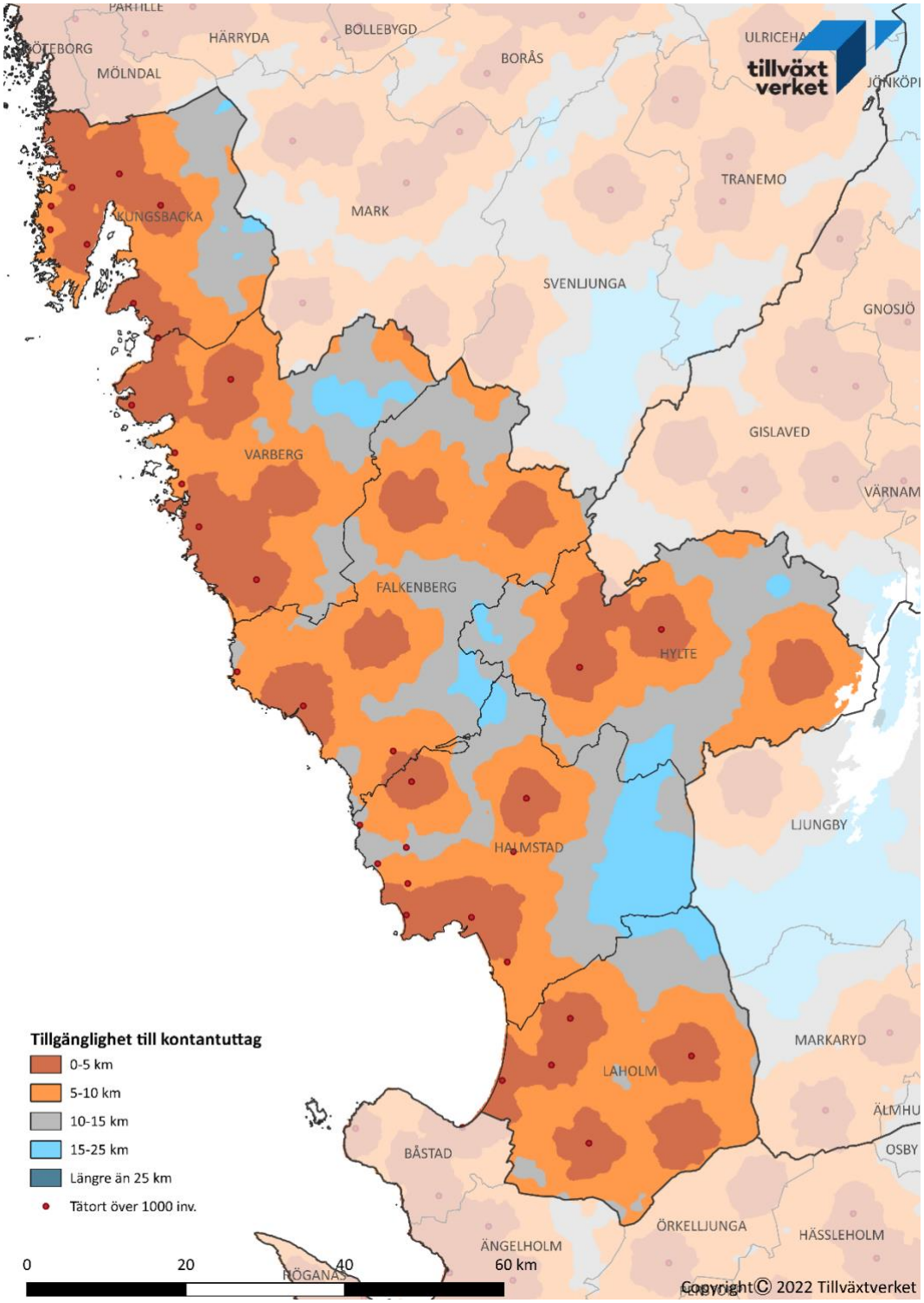
Diagram Hallands län

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



Karta Hallands län

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



Länsstyrelsen
Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Därför finns stora skillnader i utbud, avstånd och befolkningsunderlag när vi talar om de grundläggande betaltjänsterna.

Även detta år vill Länsstyrelsen i Jämtlands län påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse utan som en del av den samhällsviktiga servicen.

Dagskasseinsättningspunkterna har ökat, men kontantuttagspunkterna har minskat i antal.

ICA-handlarna som kontantuttagspunkter kvarstår i antal. Men på frågan om hur handlarna fungerar som en tillgänglig kontantuttagspunkt är inte entydigt. Kontentan kan vara så att länets medborgare har sämre service än vad tillsynsresultatet påvisar.

Idag finns det minst en kontantuttagspunkt och en dagskasseinsättningspunkt i respektive kommun i länet. Tre kommuner saknar dock betalningsförmedling över disk. Den sista möjligheten till att betala över disk med kontanter försvann i år.

Länsstyrelsen i Jämtlands läns övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens *över-disk-alternativ* har blivit färre i antal. Det finns ljusningar med nyetablerade kontantuttags-/insättningsmaskiner. Men det går inte att lämna ett enkelt svar över tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Tillgången och möjligheten till att använda tjänsterna beror på vem du är, vilka kunskaper och resurser du har, samt var du är lokaliserad.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentlig sektor. Vi har även inhämtat information via webenkäter.

Det är fjärde året i rad vi använder webenkäten skapad av de fyra nordligaste länsstyrelserna. Enkäten har även gått att besvara på papper. Precis som i fjol har vi ställt frågor specifikt till länets 54 ICA-handlare. I år har även de tre övriga Norrlandslänen skickat ut samma enkät till deras respektive ICA-handlare. Totalt har det inkommit 21 svar från länets handlare och 91 för de fyra nordligaste länen. Totalt har 200 handlare tillfrågats.

Betaltjänstsituationen i länet

Länet är till ytan mycket stort och omfattar 12 procent av Sveriges landyta innefattande åtta kommuner. Länet är exempelvis dubbelt så stort som Västra Götalands län för att ge en ytterligare bild. I övrigt är länet ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I länet bor två av fem invånare i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Mindre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000–4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Det finns inga tätorter i spannet 4 000–40 000 invånare i länet. Drygt två av fem länsbor bor i eller utanför små tätorter, det vi i dagligt tal kallar byar och småorter. Totalt är vi 131 254 invånare[28].

Precis som föregående år är vår bild att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år. Men det beror också på *hur vi mäter, vad vi mäter* och *vems behov*. På individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, det vill säga digital eller analogt/manuellt. Under detta år försvann den sista möjligheten att kunna betala en räkning över disk med kontanter. I fjol fanns det tre ställen.

Swedbank och Handelsbanken har idag fyra respektive fem kontor i länet. Nordea har ett kontor. Totalt finns 10 bankkontor med betalningsförmedling (bankkassa med konto/kort).[29] Antalet har minskat med fyra kontor från föregående rapportering. År 2012 fanns det 45 betalningsförmedlingspunkter. Det har således varit en tydligt nedåtgående trend. Utöver den digitala betalningsförmedlingen sker betalningar genom brevgiro, telefonbank, autogiro- och bankgiromöjligheter som framhålls som mycket viktiga alternativ.

---

[28] Pipos Serviceanalys. 2022-09-22
[29] Pipos Serviceanalys. 2022-09-22

Tre kommuner saknar bankkontor mot fjolårets två. Det är Bräcke, Ragunda och Bergs kommuner som inte har något kontor. Förra året var det dock endast en kommun utan tjänsten med betalningsförmedling över disk. Nu är de tre med anledning av ClearOns nedläggning av Kassagirot. Detta innebär således en fortsatt negativ trend för överdiskalternativen i länet.

Det var 45 kontantuttagspunkter[30] under 2020. År 2021 fanns det 97 punkter[31]. I år är det 90 punkter[32]. Den stora ökningen mellan 2020 och 2021 består av att samtliga ICA-handlare nu definieras som kontantuttagspunkt.

Dagskasseinsättningspunkterna i länet har ökat från 25 till 27 punkter från föregående år. Det som inte ska glömmas bort i detta sammanhang är att Loomis, den enda värdetransportören, även hämtar dagskassor direkt hos kund.

Vi ser en negativ trend till fysiska punkter för betalningsförmedling och kontantuttag vilket i flera fall påverkar grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Oavsett grupp i samhället gäller att den personliga servicen över disk minskar, vilket i generell mening är en försämring utifrån de behov individen har.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingen nu har klivit över ytterligare en tröskel. I år försvann möjligheten att betala räkningar kontant över disk. I övrigt är det den personliga servicen över disk som har en fortsatt nedåtgående trend.

Vi väljer att återkomma till lagen om *kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter* även i år.

Sett till det regelverket har 2 860 personer[33] 25 kilometer eller längre till kontantuttag i länet. I fjol var samma siffra 2 861 personer[34]. För dagskasseinlämningen gäller 11 996 personer[35] idag respektive 13 712 personer[36]. Det som nämns ovan i rapporteringen ger förklaringar till tillgängligheten i länet.

Länsstyrelsen lyfte ett potentiellt problem med uttag över disk hos ICA-handlare i yttrandet på SOU 2018:42 och att dessa uttag hos handlarna borde hanteras varsamt. Med varsamt kan nämnas att vi inte kan hantera ICA-handlarna som en homogen grupp. De har olika förutsättningar så som

---

[30] Jämförelseinformationen 45 stycken hämtad från Pipos Serviceanalys 2020-10-06.
[31] Pipos serviceanalys. 2021-09-21
[32] Pipos Serviceanalys. 2022-09-30
[33] Pipos Serviceanalys. 2022-09-30
[34] Pipos Serviceanalys. 2021-09-15
[35] Pipos Serviceanalys 2022-09-30
[36] Pipos Serviceanalys 2021-09-15

geografisk placering, kundunderlag, allmänna förutsättningar i generell mening så som polisnärvaro med mera.

I fjol genomförde vi en enkätundersökning riktad till länets ICA-handlare. Svaren i enkäten gav inte ett entydigt svar. Frågan är mer komplex än ett ja eller ett nej. Det som tydliggjordes var att *”Pengar kostar pengar”*, det vill säga att kontantvolymen ska hållas nere då kontanthanteringen är förenad med kostnader. Det som också framkom är att kontantuttagen ska konkurrera med spelvinst- och aviuttag. Således ska alla uttag komma från växelkassan, samt de kontanter som kommer in under dagen.

Det ska klargöras en skillnad som flertalet handlare understryker. Vid ett regelrätt uttag får butiken ersättning av banken. Om kunden genomför ett *avrundningsköp* som handlaren går med på, exempelvis att kunder köper ett tuggummipaket och tar ut 200 kronor i kontanter står handlaren för transaktionsavgiften. Där blir det ingen förtjänst för handlaren, men en service som vissa handlare väljer att bistå med.

Förändringen som sker under detta år är att Handelsbanken säger upp avtalet med ICA Banken. Tillgängligheten för våra medborgare minskar således ytterligare. Vid slutet av året är det endast Swedbank, Länsförsäkringar och ICA Bankens kunder som kan ta ut pengar från handlarens växel- och dagskassa.

I år har de fyra nordligaste länsstyrelserna gjort en gemensam enkät till samtliga ICA-handlare i respektive län. Enkätsvaren är likartade som från fjolåret. Enkätsvaren visar att det finns butiker som har god möjlighet till kontantuttag för kunder, till butiker som nekar uttag. Säkerhet är en återkommande aspekt. En handlare skriver att *”Personalens säkerhet prioriteras därför erbjuder vi inte kontantuttag”*, och en annan skriver *”Befinner man sig på landsbygd så finns det inte polis närvarande. Med polis som är helt osynlig och knappast något vi kan räkna med så är fler uttag helt uteslutet”.* Ett sammanfattande uttalande är att *”Kontantuttag/banktjänster ligger utanför kärnverksamheten detaljhandel livsmedel”* där vi kan utläsa att ICA-handlarna många gånger bistår med en service som kanske kostar mer än det smakar.

Några kunder menar att *”man får inte ta ut pengar på ICA”* och vissa säger att man *” får bara ta ut en liten summa.”* och ingen av kunderna har egentligen fel. Det finns som sagt begränsningar av olika slag, vilket begränsar tillgängligheten i olika grad.

Länsstyrelsens slutbild är fortsatt att ICA-handlarna inte är en självklar kontantuttagspunkt och bör därför *hanteras varsamt* oavsett om handlarna väljer att ta kostnader och bibehålla kontantuttagsservicen till kunderna eller inte.

Länsstyrelsen tog upp det i fjol. Vi gör det i år igen. Det vi ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Detta är ett konstaterande. Av de 28 757 (i fjol 25 662) personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 19 856 (i fjol 18 852) i de fyra nordligaste länen.[37] Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares dags-/växelkassa så kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige.

Infrastrukturen för kontanthantering

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

Loomis är den enda aktören som hämtar/lämnar kontanter i länet. Med en kombination med långa avstånd, minskade volymer av kontanter i omlopp och endast en värdetransportör torde det innebära en ökad sårbarhet i händelse av en samhällsstörning.

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

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

Med hänvisning till fjolårets rapportering har Länsstyrelsen under året förmedlat länsstyrelsernas informationsmaterial till länets kommunbibliotek. Länsstyrelsen arbetar även med Region Jämtland Härjedalen i syfte att höja den digitala delaktigheten. Grundläggande betaltjänster är dock inte den primära frågan inom digital delaktighet, men däremot kan betaltjänsterna vara en god anledning för individen till att höja kunskapen inom området.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län fanns det fyra statligt finansierade stödinsatser vid årets början. Två av dessa avslutades vid halvårsskiftet, samt en tredje insats

---

[37] Pipos 2022-10-03; Jämtlands län 2860; Västernorrlands län 1373; Västerbottens län 7371; Norrbottens län 8252

kommer att avslutas i förtid efter årsskiftet då leverantören av dagskasselösningen har valt att avsluta avtalet.

Länsstyrelsen genomförde den kunskapshöjande insatsen *Robusta betaltjänster i norr del 1* i november 2021. En digital konferens tillsammans med de tre nordligaste länen med länens respektive landshövding i spetsen. Aktiviteten handlade om beroende- och händelsekedjor i samhället vid en störning i betalsystemet, samt framtida spelregler utifrån Riksbankkommitténs förslag och utredningen Statens roll på betaltjänstmarknaden. Ansatsen var projektet CCRAAAFFFTING[38] som tydliggjort att vi inte ska se de grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse och som synliggjort sårbarheten i samhället. *Robusta betaltjänster i norr del 2* – i praktiken, genomfördes i maj 2022. Denna aktivitet genomfördes av ett 30-tal deltagare från offentlig och privat sektor vid *ett spelbord* i respektive län, med åhörare som deltog digitalt. Målet har varit att påbörja ett arbete på samtliga nivåer i länen för ett robustare samhälle i norr där glesare strukturer råder. Intentionen är att fortsätta med att bidra till en ökad kunskap och inte minst synliggöra vikten av händelse- och beroendekedjor vid störningar i betalsystemet. Denna aktivitet finansierades av de fyra nordligaste länsstyrelserna.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I år passerade vi en mindre önskvärd gräns i en nedåtgående *kontantanvändningstrend*. Nu går det inte längre att betala en räkning över disk med kontanter i länet, något som var en helt vanlig *vardagsmöjlighet* för inte allt för många år sedan. Oavsett hur utvecklingen kommer att utformas i framtiden måste vi hela tiden ha ansatsen om att det ska vara hållbara lösningar, för alla och i hela landet. Därför fortsätter Länsstyrelsen att understryka att de grundläggande betaltjänsterna måste ses i en kontext och då inte minst i ett landsbygdslän som Jämtlands län, vare sig vi pratar i termer av vardag, krisberedskap eller civilt försvar respektive kontanter eller digitala lösningar.

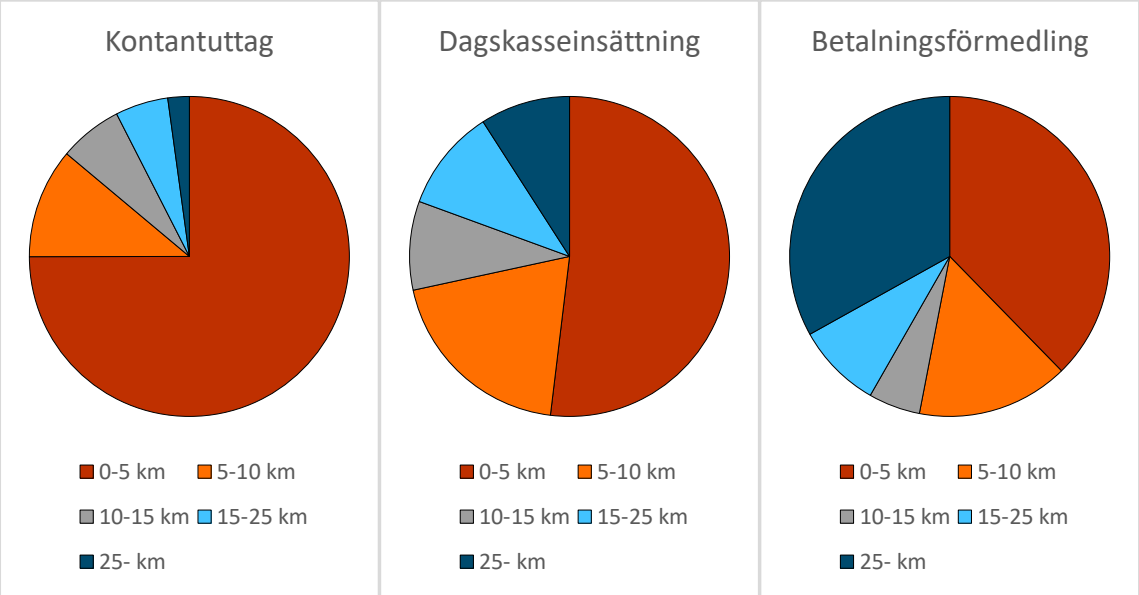
Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tommy Sjöling.

---

[38] *Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games*. Ett nu avslutat MSB-finansierat projekt då ägt av Högskolan i Skövde.

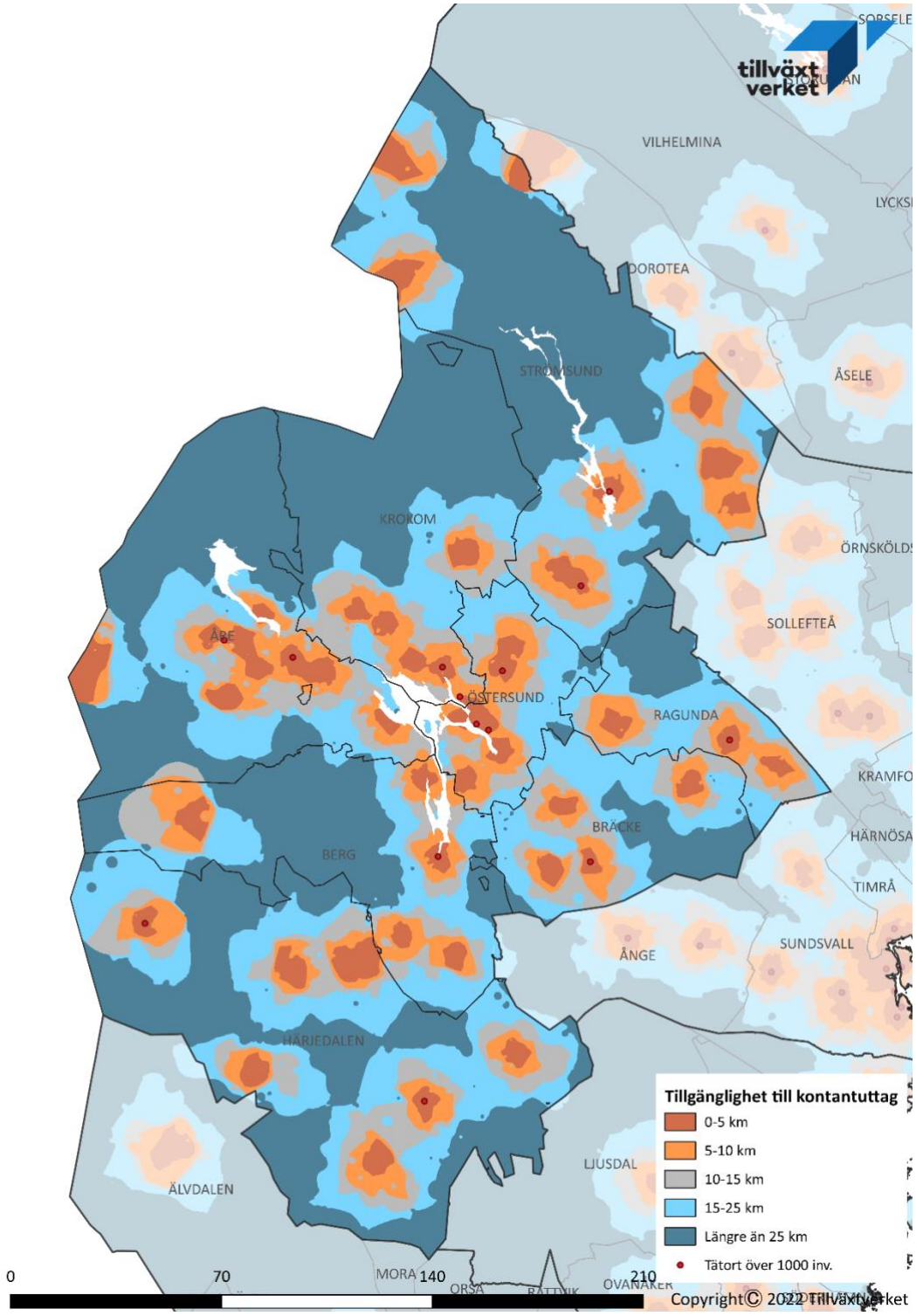
Diagram Jämtlands län

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



Karta Jämtlands län

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



Länsstyrelsen
i Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser behovet som finns i Jönköpings län. Under året har fler länsinvånare meddelat Länsstyrelsen att det sker lösningar som inte är säkra, på grund av att det saknas betaltjänster i länet. I den årliga enkäten svarar 46 procent nej på frågan om de anser att tillgången till betaltjänster är tillfredsställande. För många i länet tillgodoser utbudet efterfrågan genom de digitala betallösningarna. De digitala betaltjänstlösningarna bedöms vara tillräckliga för många privatpersoner i länet, så länge uppkopplingen är tillräcklig och så länge det inte sker störningar. Betaltjänstmarknadens utbud i form av personlig service, och möjlighet att betala räkningar kontant har minskat under det senaste året. Påverkan är störst för de sedan tidigare utpekade grupperna äldre, personer med funktionsnedsättningar, utrikes födda och föreningar och företag på landsbygderna. Utvecklingen mot mer digitala tjänster bedöms som irreversibel om inte större förändringar görs på betaltjänstmarknaden. Resultatet av Betalningsutredningen ses av Länsstyrelsen som viktig för hur betaltjänstmarknaden och kontantinfrastrukturen kommer att se ut framöver.

”Tåget har gått för staten att se till att betaltjänster tillgodoses för alla. Det är för stora kostnader att återinföra.”

- *Intervju med bank i Jönköpings län.*

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom intervjuer, enkätundersökning, analyser genom Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys, omvärldsbevakning samt genom flera presentationer och möten med berörda aktörer i länet. Presentationer med efterföljande diskussioner har genomförts med bland annat länets samtliga myndighetschefer, länets kommunbibliotek och intern arbetsgrupp för

Agenda 2030. Samtal har förts med företrädare för Beredskapsenheten och med den regionala staben för pandemin och situationen i Ukraina. Möten har också hållits med representanter från länets samtliga kommuner och Region Jönköpings län genom ett upparbetat samarbete för service i länet. Länsstyrelsen har också deltagit i framtagningen av det Regionala Serviceprogrammet för 2023–2030 där betaltjänster beaktats. Samtliga ombud för ClearOn:s tjänst Kassagirot i Jönköpings län har kontaktats och ombetts svara på frågor kring hur avvecklingen av Kassagirot påverkar länets invånare, och hur det påverkar de själva som ombud.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstmarknaden har under de senaste åren genomgått stora förändringar. Utbudet av tjänster har förändrats och fler tjänster har blivit digitala. Anledningen till att fler tjänster digitaliseras bedöms handla om att efterfrågan på kontanter och personlig service har minskat, men också på att konsumenten delvis styrs genom högre avgifter och försämrade öppettider för de tjänster som erbjuds genom personlig service. Incitamenten att fortsätt med kontanthantering och att erbjuda personliga tjänster minskar i och med att det blir dyrare att hantera för handeln, banker och värdetransportbolag.

”Vi har sett en nedgång efter Coronarestriktionerna som ändrade folks beteende i grunden.”

- *En av Jönköpings läns två sparbankers svar om kundernas användning av kontanter.*

De digitala betaltjänsterna bedöms fungera bra för många länsinvånare. De digitala tjänsterna är tillgängliga stora delar av dygnet och det går snabbt, och ofta till lägre kostnad att utföra. De personer som av olika anledningar inte kan eller vill bli digitala får det dock allt svårare. Äldre, personer med funktionsnedsättningar, utrikes födda och föreningar och företag på landsbygden är de grupper som har störst utmaningar att utföra sina betaltjänster. I den enkät som Länsstyrelsen skickat ut för årets bevakningsrapport svarar 14 procent att de inte känner sig trygga med de betaltjänster som idag erbjuds på marknaden. Tre procent av de som svarade på enkäten får hjälp av anhöriga för att kunna hantera sina betaltjänster. Sex procent av de svarande önskar få utbildning om digitala tjänster i grupp.

I samband med invasionen av Ukraina togs det tillfälligt ut fler kontanter, något som banker i länet märkt av. Det gick dock snart åter till den normala, lägre uttagsfrekvensen av kontanter.

I och med avvecklingen av ClearOn:s tjänst Kassagirot har det försvunnit ombud på fem platser i länet. Dessa ombud fanns placerade i Nässjö, Eksjö, Tranås samt två i Jönköping. Sedan Kassagirots avveckling saknas det helt möjlighet i länet att betala räkningar kontant över disk om man saknar bankkonto. Det finns endast två sparbanker kvar i Jönköpings län, och dessa

tillhandahåller tjänsten att betala räkningar med kontanter till sina egna kunder. Under en intervju uppger en av sparbankerna att de inte kan hjälpa andra på grund av lagen om penningtvätt. Det krävs god kundkännedom för att leva upp till lagen och för att inte riskera böter.

Det företag som finns kvar på marknaden som erbjuder betalningar över disk med kontanter, ChangeGroup, är inte verksamt i Jönköpings län.

Länsstyrelsernas möjlighet att gå in med stöd till potentiella ombud ses som svårt i praktiken efter avvecklingen av Kassagirot. Det saknas oss veterligen intresserade aktörer som vi kan ge stöd till, och dessutom saknas nu betaltjänstleverantörer som erbjuder samtliga grundläggande betaltjänster. Länsinvånare har under året kontaktat Länsstyrelsen med frågor om hur de efter Kassagirots avveckling ska kunna sköta sina, eller familjemedlemmars betaltjänster. Det är särskilt svårt för de länsinvånare som saknar bankkonto. Bland annat hörde en person av sig till Länsstyrelsen och beskrev sin situation då personen inte längre kunde lösa in avier.

”Jag har fått en värdeavi (lön) från den kommun jag är anställd hos. Jag kan inte få ut mina pengar då jag inte har ett bankkonto ett år tillbaka pga. missad kundkännedom, det står på avin att den inte får överlåtas…, så jag vänder mig till er då ClearOn som värdeavin kommer ifrån sa att jag skulle vända mig till er. Vad har ni för lösningar, hur ska jag få ut min löneavi?”

- *En länsinvånare i Jönköpings län som inte längre kan få ut sin lön på ett rättssäkert sätt.*

Länsstyrelsen har i dessa kontakter försökt att ge råd på olika lösningar som kan vara hållbara.

Turismen och föreningslivet har under flera års tid påverkats negativt av den generella avvecklingen av kontanter i samhället då turister tenderar att oftare använda kontanter. Trenden mot att färre använder kontanter, och att färre tar emot kontanter gör att viss oro uppstår. Under sommarmånaderna får föreningar och företag ta emot en större mängd kontanter som ska hanteras. Avstånd och kostnad för deponi av dagskassor har ökat i takt med att bankkontor avvecklat sin kontanthantering, eller avveckling av hela bankkontor.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering har förändrats under året. Fem ombud för Kassagirot har avvecklats, vilket beskrivs mer ingående ovan. Detta tros påverka de redan utsatta grupperna, och särskilt de personer som saknar bankkonto.

I samtal med länets två sparbanker framgår att de kommer att fortsätta att hantera kontanter tills vidare. De har inga planer på att sluta med

kontanthantering, men uppger att det kan ske förändringar i omvärlden som påverkar om de kan ha kvar sin kontanthantering eller ej.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen i länet har förbättrats under de senaste åren. Under pandemin arbetade fler hemifrån och tillgången till god uppkoppling sågs över i flera hem i länet. Det finns några så kallade ”vita områden” där det saknas incitament för utbyggnad av fiber. Enligt Bredbandskartan har dock alla länets kommuner en tillgång till fiber på mellan 55–95 procent. Tillgången skiljer sig mellan olika kommuner i länet. I Mullsjö kommun har exempelvis 62 procent tillgång till fiber och i Värnamo kommun har 93 procent tillgång till fiber.

Länsstyrelsen har under året haft möten med utvecklare av bibliotek på Region Jönköpings län angående digitaliseringens påverkan på länets biliotek. Länsstyrelsen har även hållit en presentation med efterföljande diskussion, om utvecklingen på betaltjänstmarknaden och bibliotekens roll för länets samtliga kommuners företrädare för biblioteken. Under träffen presenterades även det informationsmaterial som länsstyrelserna har att tillgå om betaltjänster vilket kan delas ut till besökare på biblioteken, exempelvis under E-medborgarveckan. Länets bibliotek märker av en ökad efterfrågan på hjälp som digitala lotsar och arbetar på olika sätt för att hjälpa. Det kan bland annat handla om att hjälpa länsinvånare med banktjänster, men också samarbeten med pensionärsföreningar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har genomfört olika former av insatser för att på de sätt som är möjliga bidra till att tillgången till grundläggande betaltjänster ska vara tillgodosedd för länets invånare. Det har huvudsakligen handlat om olika former av informationsinsatser. Länsstyrelsen har som nämnts ovan haft möte för informations- och erfarenhetsutbyte med utvecklare av bibliotek på Region Jönköpings län, och också haft möte med länets samtliga kommuners företrädare för biblioteken.

Under året har Länsstyrelsen skrivit den sedan 2020 årliga rapporteringen av hur Statlig närvaro och service ser ut i länet. I flera hänseenden kan tillgången till grundläggande betaltjänster korrelera till tillgången av servicegivande myndigheter. Flera mindre kommuner saknar helt eller delvist fysisk tillgång till betaltjänster i kommunen och samma kommuner saknar tillgång till statlig service. Det kan bland annat förklaras med ett de är mindre kommuner med pendelavstånd till större kommun, Jönköpings kommun. Det hjälper dock inte fullt ut för de som exempelvis inte är digitala, eller som inte har möjlighet att enkelt åka kollektivt. I Aneby kommun saknas exempelvis bankkontor helt.

Länsstyrelsen har i oktober haft möte med länets samtliga statliga myndighetschefer, och informerat om tillgången till grundläggande betaltjänster och statlig närvaro i Jönköpings län. Under mötet deltog bland annat företrädare för Försäkringskassan som årligen delar ut ersättningar genom avier. Flera av de närvarande myndighetscheferna talade om att de upplever digitaliseringen och minskad fysisk närvaro som både möjliggörare och som en nackdel för förtroendet för tjänsterna som erbjuds. Statens servicecenter ses också som en lösning för att fånga upp olika myndigheters frågor i de fall de avvecklas i länet. Däremot har länsinvånare framfört att de tjänster som erbjuds via Statens servicecenter inte på samma sätt kan hjälpa fullt ut.

Länsstyrelsen har tagit kontakt med de berörda ombuden i länet som har ClearOn:s tjänst Kassagiro. Hur de upplevt situationen och kommande utmaningar kring detta samt länsstyrelsernas roll.

Under året har avstämningar gjorts med Beredskapsenheten och Enheten för social hållbarhet, som bland annat arbetar med integration på Länsstyrelsen. Konsekvenser av invasionen i Ukraina och avvecklingen av Kassagirot är exempel på ämnen som har diskuterats.

Länsstyrelsen har deltagit i framtagningen av det Regionala Serviceprogrammet för 2023–2030, där grundläggande betaltjänster tillsammans med annan service har en viktig roll.

Länsstyrelsen arbetar aktivt med att på olika sätt bidra till att nå målen inom Agenda 2030. En gemensam lägesbild för ekologisk-, ekonomisk- och social hållbarhet i Jönköpings län har tagits fram där grundläggande betaltjänster och annan service har en tydlig roll. I ett av uppdragen inom det interna Agenda 2030-arbetet har Länsstyrelsen hållit en presentation om situationen kring grundläggande betaltjänster i Mullsjö kommun för kommunens ledning, förvaltningschefer och kommundirektör, detta då betaltjänster är en fråga som tydligt påverkar både social- och ekonomisk hållbarhet.

Slutligen har några av länets så kallade ”sista butiken på orten” meddelat att de gärna vill delta på fler av de handlarträffar som Länsstyrelsen anordnat genom åren. Dessa möten har präglats av erfarenhetsutbyte mellan handlare om hur utmaningar kring betaltjänster kan lösas.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

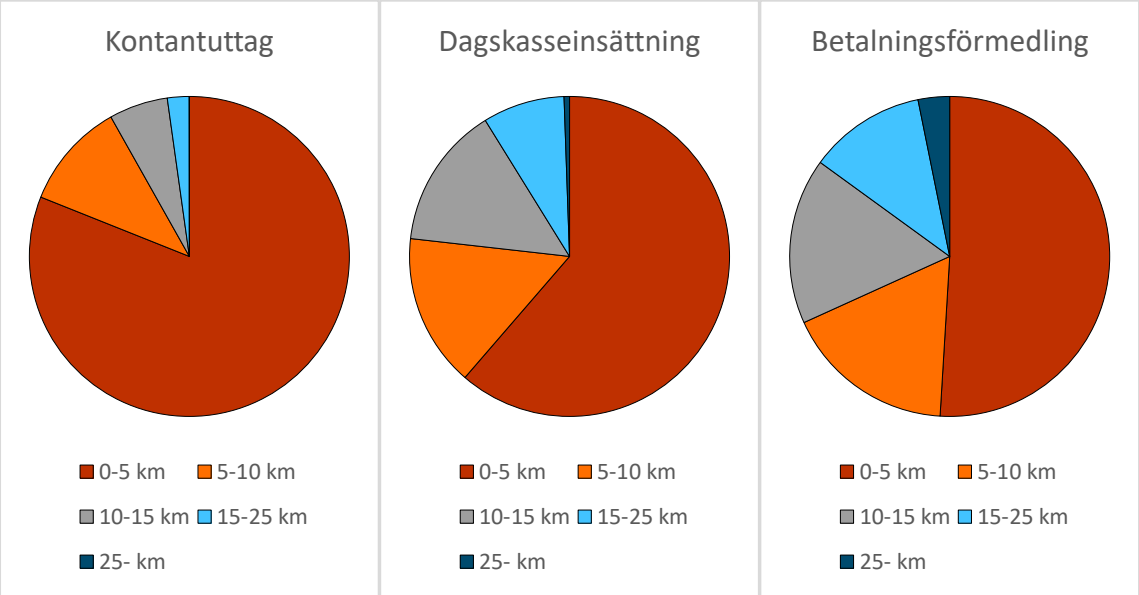
Utvecklingen mot mer digitala tjänster bedöms som irreversibel om inte större förändringar görs på betaltjänstmarknaden. Resultatet av Betalningsutredningen ses av Länsstyrelsen som viktig för hur betaltjänstmarknaden och kontantinfrastrukturen kommer att se ut framöver.

Länsstyrelsen ser att det finns fortsatta behov av informationsinsatser och stöd till personer som inte är digitala. Fler gode män kan komma att behövas. Länsstyrelsens uppdrag ser ut att förändras i och med att det ser ut som att det inte längre finns möjlighet att ge stöd till någon betaltjänstleverantör som kan erbjuda samtliga betaltjänster i och med Kassagirots avveckling.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Lisa Karlsson och Helena Liljergren.

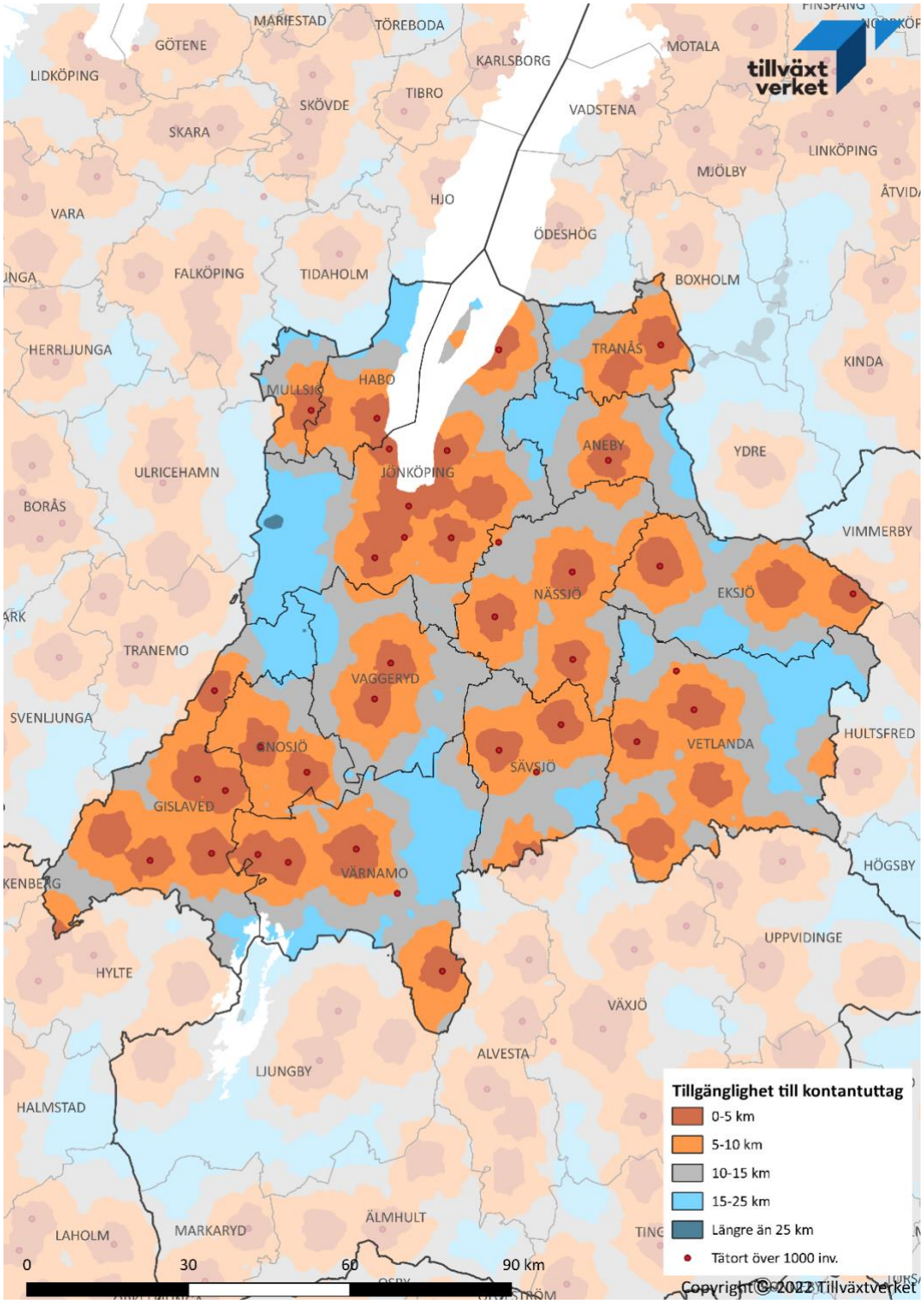
Diagram Jönköpings län

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



Karta Jönköpings län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen. Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen
Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

För de allra flesta i Kalmar län är tillgången till de grundläggande betaltjänsterna tillfredställande. Flera intervjuade anger att människor och verksamheter vant sig vid minskad tillgång till kontanter och några har i pandemins spår tagit steget och blivit digitala.

Företrädare för de grupper som Länsstyrelsen särskilt ska beakta, äldre och funktionshindrade, anger dock att situationen inte är tillfredställande även om de flesta av deras medlemmar inte upplever problem. Detta eftersom det finns en grupp som har små förutsättningar att bli digitala eller som vill använda kontanter och vars tillvaro idag begränsas av den digitala utvecklingen och ”avvecklingen” av kontanter. Dessa personer upplever sig exkluderade när de inte kan betala för sig i butiker och på restauranger eller köpa biljetter till evenemang och resor.

I länet finns två kommuner som helt saknar bankkontor. Det finns en kommun där det enda bankkontoret enbart är öppet för företagskunder och en där det är svårt att ta sig från centralorten till bankkontoret med kollektivtrafik.

Den enkätundersökning som genomförts stödjer bilden ovan och visar att ca 20–30 procent av svarande privatpersoner upplever problem med grundläggande betaltjänster. De upplever att situationen har försämrats något gentemot 2021 och att det skett en större försämring jämfört med för fem år sedan.

En möjlighet som tidigare funnits, att kunna betala räkningar utan bankkonto genom Kassagirot, försvann i september 2022. Detta var en tjänst som inte användes av så många personer men som fyllt en funktion och där konsekvenserna när den försvann kan bli mycket allvarliga för enskilda personer.

Utifrån målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser bedöms inte tillgången till grundläggande betaltjänster fullt ut motsvara samhällets behov.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsrapport har genomförts med hjälp av telefonintervjuer med organisationer som företräder pensionärer, funktionsnedsatta, företagare och föreningar. Även offentliga företrädare som arbetar med landsbygdsutveckling, integration och sociala frågor har intervjuats liksom enskilda företag samt innehavare av dagligvarubutiker och lokala sparbanker.

Telefonintervjuer har kompletterats med en digital enkät som även skrivits ut och använts fysiskt. Enkäten har separata frågor för privatpersoner, företag, föreningar och organisationer. Enkäten har besvarats av 496 respondenter och svaren stöder det har som framkommit i intervjuerna.

Slutligen har analysverktyget Pipos Serviceanalys använts för att få tillgång till statistik över antal tillhandahållare av betaltjänster, avståndet emellan dessa samt förändringen av antalet över tid.

Betaltjänstsituationen i länet

I intervjuer med företrädare för pensionärsorganisationerna Pensionärernas Riksorganisation, Sveriges Pensionärsförbund och Svenska Kommunalpensionärernas Förbund anger de att de flesta av deras medlemmar är digitala men att det också finns en grupp som vill använda kontanter av olika skäl. Skälen kan vara rädsla att göra fel, kostnader, att tekniken upplevs som för svår eller ovilja för att ”detta inte är något man har bett om”.

Det är svårt att veta hur stor denna grupp är men en organisation anger att de utifrån en tidigare undersökning bedömer att ca 20 procent av alla medlemmar över 70 år inte är digitala. Dessa personer tar i regel hjälp av släktingar för att utföra betalningar eller använder brevgirot. Flera intervjuade menar också att det är mycket svårt att nå fram till denna grupp med utbildningsinsatser.

Samtliga intervjuade pensionärsorganisationer vittnar om en stor irritation över upplevelsen att fler och fler butiker och restauranger inte tar emot kontanter.

Flera intervjuade organisationer för funktionsnedsatta anger att det även hos dem finns en grupp medlemmar som är analoga och som är svåra att nå fram till.

I en intervju med Synskadades Riksförbund anges att det även kan vara svårt för personer med synnedsättning att ta sig till en annan ort för att gå en utbildning. Fler sådana trösklar innebär svårigheter att nå målgruppen. En representant för Delaktighet, Rörelsefrihet, Handlingskraft(DHR) anger att det finns de som fått ta hjälp av en god man för att utföra betalningar då de saknar anhöriga eller vänner, men att de i övrigt inte behöver en god man och att detta är en kostsam lösning.

Liksom föregående år poängteras att personer med funktionsnedsättning är en grupp med väldigt olika förutsättningar. En lösning som fungerar för en person kanske inte fungerar för en annan. Därför efterfrågas personlig service eller personliga lösningar. Samtidigt påpekas vikten av att standardiserade lösningar; så som att uttagsautomater ser likadana ut eller att betalappar fungerar på samma sätt. Representanter för funktionsnedsatta har under lång tid efterlyst att en statlig aktör tar ett samlat grepp och erbjuder möjlighet till en kontinuerlig och individanpassad utbildning.

Intervjuade företrädare för äldre och funktionsnedsatta anger att det är viktigt att det finns kvar möjligheter att betala analogt med brevgirot samt möjlighet till support över telefon under översiktlig framtid.

En kommun i länet som idag saknar bankkontor driver ett eget servicekontor och får ofta vara behjälpliga genom att exempelvis beställa blanketter till brevgirot. I länets kommuner finns också flera lokala sparbanker som håller hög servicenivå vad gäller kontanthantering. I dessa banker förekommer det också att äldre utför betalärenden.

De kommuner som intervjuats om nyanländas situation anger att grundläggande betaltjänster inte upplevs som ett problem och att det finns system på plats, i form av kontantkort eller identitetslöst bankkort, som fungerar väl till dess att personen fått svenska id-handlingar och kan öppna bankkonto.

På frågan om de känner till att någon nekats bankkonto utifrån exempelvis bristande kunskap i svenska svarar intervjuade kommuner nej. En kommun uppgav dock att vissa banker nekar ukrainare bankkonto trots att de har samordningsnummer och anställningsbevis. Kommunen menade att staten måste sätta ned foten då det på nationell nivå är sagt att personer från Ukraina skall kunna arbeta för sitt uppehälle. Den aktuella situationen har, i det här fallet, lösts lokalt.

I intervjuer med företrädare för företag anges att frågan om kontanter och dagskassehantering inte är något som diskuteras längre. Kanske med anledning av att hanteringen är väldigt liten eller för att företagen vant sig och det finns i dagsläget andra betydligt större problem.

En dagligvaruhandlare vill absolut inte ha kontanter och hänvisar till ett rån mot en närbutik i centrala Kalmar dagen innan intervjun. En annan dagligvaruhandlare är mer positiv till kontanter som används av både äldre och barnfamiljer på orten samt har visat sig värdefulla vid upprepade strömavbrott. Samma handlare menar att det vore odemokratiskt att inte ta emot kontanter.

Infrastrukturen för kontanthantering

När det gäller kontantuttag har utbudet totalt minskat från 122 till 110 platser mellan 2021 och 2022. Antal uttagsautomater har minskat från 72 under 2021 till 59 under 2022. Antal banker där det går att ta ut kontanter är fortfarande 15 och antalet ombud där det går att ta ut kontanter, i huvudsak livsmedelsbutiker, har minskat från 51 till 48.

Platser där det går att utföra betalningar har totalt minskat från 31 till 27 mellan 2021 och 2022. Banker där det går att genomföra betalningsförmedling med kontanter har minskat från 13 till 12 och med kort från 29 till 27. Två fristående ombud där det gick att betala över disk 2021 har avvecklats.

När det gäller insättning av dagskassor har antal platser minskat från 36 till 33 mellan 2021 och 2022. Antal bankkontor och insättningsautomater där detta är möjligt är oförändrat, 4 respektive 11. Antal serviceboxar har minskat från 22 till 21 och två fristående ombud som erbjöd denna tjänst 2021 har avvecklats.

Sammantaget kan konstateras att tillgången till grundläggande betaltjänster fortsätter att minska under 2022. Minskningen är inte så stor utom för uttagsautomater.

Ett tidigare ombud för Kassagirot i Kalmar har intervjuats och anger att tjänsten varit relativt väl använd med ett hundratal användare månadsvis. De som använt tjänsten är äldre, utbytesstudenter samt nyanlända. Ett antal personer som tidigare har använt Kassagirot har också hört av sig till Länsstyrelsen. En av dessa har gått över till att använda brevgirot och behövde hjälp med att beställa blanketter, en annan person som är helt analog ska kontakta sin bank för att få hjälp med autogiro. En person som genomgår skuldsanering hörde av sig och angav då att han hade nekats att öppna bankkonto med följden att han hade missat att betala hyran och nu är orolig för att bli vräkt.

Utifrån samtal med Region Kalmar och Företagarna Kalmar län, landsbygdsutvecklare samt konsulter som jobbar med butiksutveckling, finns det en farhåga att en del av länets mindre dagligvarubutiker kan tvingas stänga utifrån kraftigt höjda energipriser. Detta skulle få stora konsekvenser för tillgången till grundläggande betaltjänster eftersom dessa butiker utgör en viktig del av kontantinfrastrukturen i länet. I detta sammanhang kan

även noteras att ett företag helt dominerar marknaden för leveranser av kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Statistik från Post- och telestyrelsens tjänst bredbandskartan visar att 92 procent av länets befolkning har tillgång till, inklusive absolut närhet till, bredband. Det pågår flera projekt i länet som ännu inte avslutas. Dessa projekt syftar till att öka anslutningsgraden och förhoppningen är att statistiken efter projektets slut kommer att förbättras. I de intervjuer som gjorts framkommer inte att dålig uppkoppling eller avsaknad av fiber är ett problem för tillgången till grundläggande betaltjänster.

I intervjuerna framkommer det att det finns en mängd aktörer som erbjuder utbildningar för att minska det digitala utanförskapet. Pensionärsorganisationerna har ibland egna datautbildningar men även kommuner, privata aktörer, vuxenskolan och regionen erbjuder utbildningar. Samtliga kommunbibliotek erbjuder IT-hjälp och det går att få låna surfplatta på vissa av dem.

Som tidigare år kan det konstateras att många utbildare är försiktiga när det gäller just genomförandet av digitala betalningar. Detta göra att länsstyrelsernas fokus på betaltjänster och deras utbildningar fyller en viktig funktion.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Kalmar län har inga betaltjänstombud 2022 men har fortsatt anordna utbildningar om digitala betalningar i webbinarieform under våren. Under hösten finns inplanerade fysiska utbildningar, vilka det finns en efterfrågan på.

Utbildningen har tillkommit genom den så kallade Kustlänsgruppen, vilket är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Kalmar, Södermanlands, Blekinge och Gotlands län. Utbildningen ger kunskap om de vanligaste digitala betalningsmöjligheterna; Swish, Bank-ID och köp på internet. Varje utbildning avslutas med ett avsnitt om säkerhet.

Innan en digital utbildning finns det möjlighet att få hjälp med att koppla upp sig och innan fysiska utbildningar finns det möjlighet att få hjälp med inställningar eller appar som behövs för att genomföra utbildningen. De som gått utbildningen får tillgång till utbildningsmaterialet samt får delta i en anonym utvärdering.

Utbildningsmaterialet uppdateras löpande när det kommer nyheter på området eller utifrån deltagarnas önskemål. Ett exempel på detta är att ett avsnitt om hur vaccinpass fungerar lagts till. Det finns även planer på att utbilda utbildare eller ambassadörer för utbildningen samt att genomföra

webbaserade utbildningar som vem som helst kan koppla upp sig på oavsett var i landet hen befinner sig.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Bedömningen är att utvecklingen mot ett digitalt samhälle kommer att fortsätta då det erbjuder möjligheter till effektiviseringar och förbättringar.

Utifrån årets intervjuer framkommer samstämmigt att andelen butiker och restauranger som har slutat att ta emot kontanter ökar. Finns det en framtida risk att även dagligvarubutikerna slutar ta emot kontanter? En sådan utveckling skulle kunna gå snabbt i ett pressat ekonomiskt läge? I ett scenario där kontanter inte går att använda blir det meningslöst att upprätthålla kontantinfrastrukturen med regelverk och stödmedel. Frågan blir då om vissa butiker som bedöms som samhällsviktiga bör få ersättning för att fortsätta ta emot kontanter så att det finns fungerande parallella betalningssystem i händelse av en krissituation.

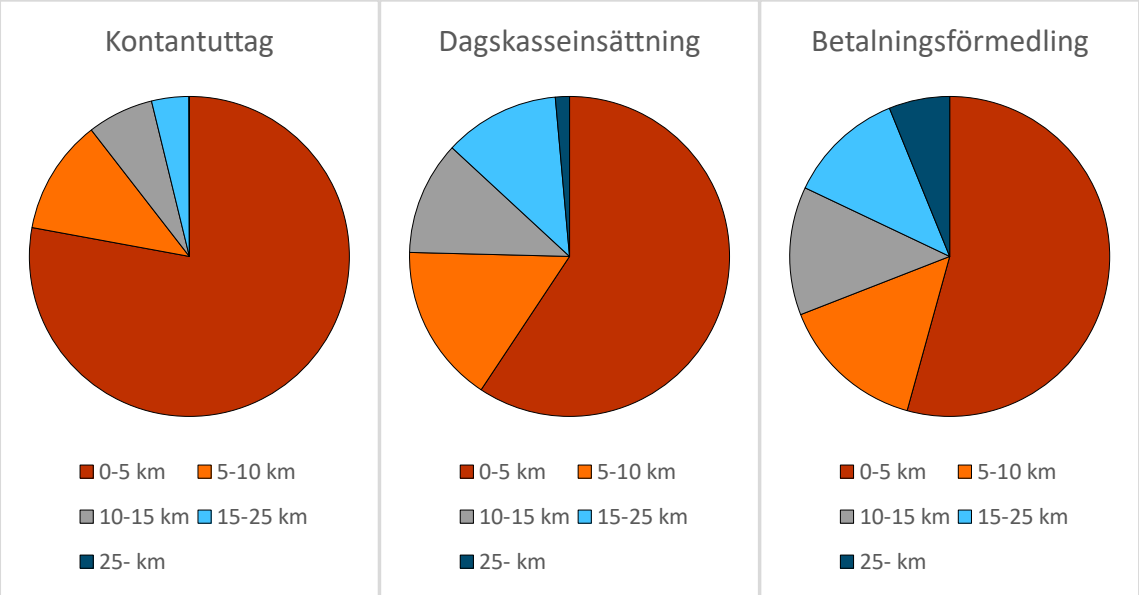
Både kreditinstitutens skyldighet att tillhandahålla kontanttjänster och Kassagirots nedläggning har inskränkt länsstyrelsens möjlighet att ge stöd utifrån förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsens bevakningsuppdrag kvarstår samt olika mjuka insatser som exempelvis utbildningar. När det gäller utbildningar finns det dock en mängd andra aktörer. En fråga som bör ställas är om behovet finns av en annan aktör som kan erbjuda en helhetslösning med personlig hjälp med grundläggande betaltjänster.

Klart är att det finns en grupp människor som av olika skäl kommer att behöva hjälp med grundläggande betaltjänster under en lång tid framöver.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Bruze.

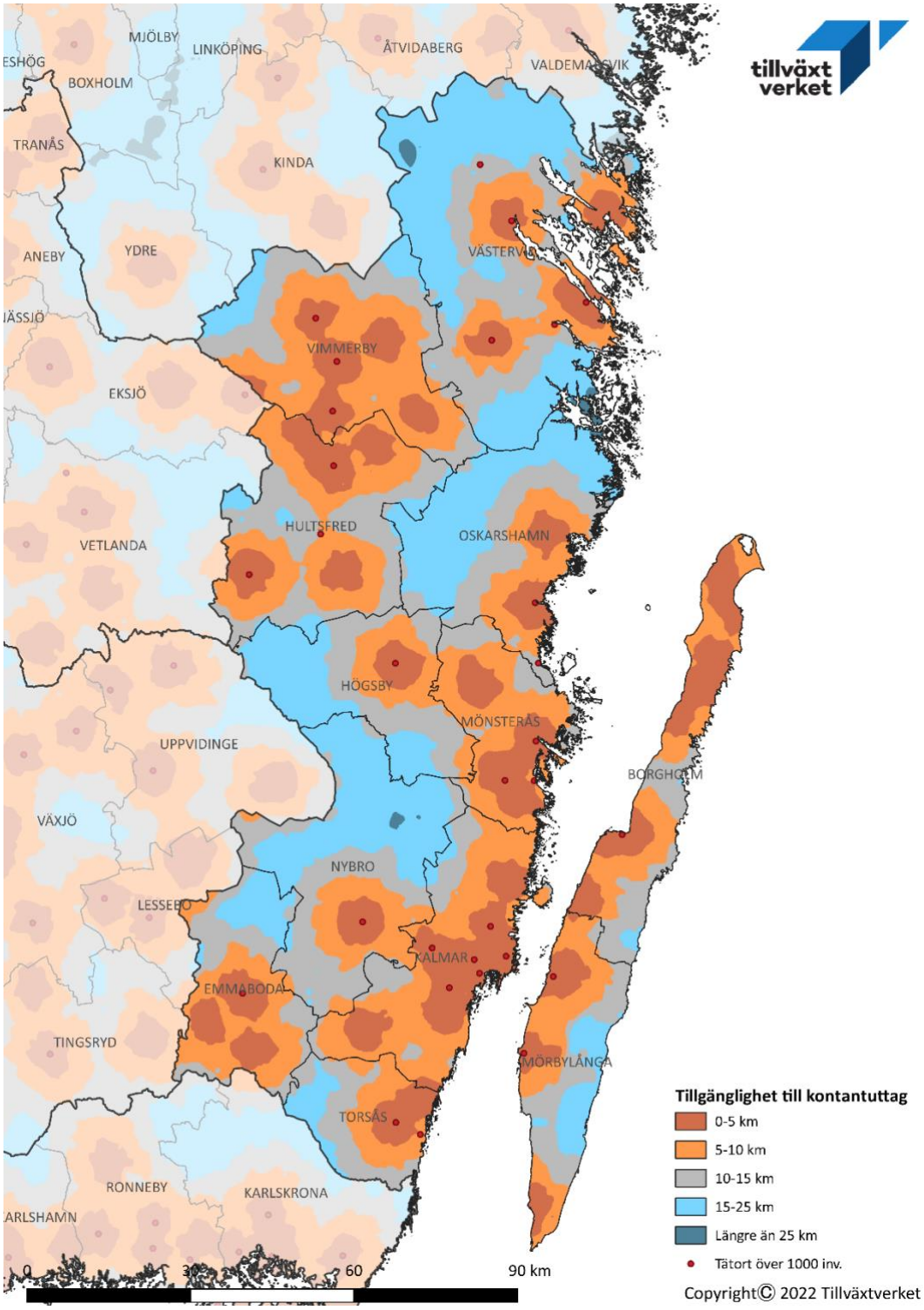
Diagram Kalmar län

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



Karta Kalmar län

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



LÄNSSTYRELSEN
I KRONOBERGS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer att de senaste årens gradvisa försämringar i kontantinfrastrukturen nu nått en punkt där vi inte längre kan säga att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande i länet. Detta är en tydlig förändring i bedömningen jämfört med tidigare år.

Nedläggning av bankkontor, nedstängning av Kassagirot och allt striktare tolkningar av penningtvättsdirektivet riskerar att påverka både företag, föreningar och privatpersoner i länet. Vi har tidigare haft tre statligt finansierade betaltjänstombud i länet, men då Autocash gick i konkurs och Kassagirot stängde ned försvann dessa tjänster och nu finns bara ett av våra ombud kvar. Vi ser inte att nya ombud kan komma att etableras i nuläget.

Vad gäller geografiska områden där tillgången försämrats har dessa utökats jämfört med föregående år, särskilt i den västra delen av länet, men den stora skillnaden finns i tillgången för olika grupper i samhället. Den som av olika anledningar inte har tillgång till ett betalkonto, har få eller inga möjligheter att genomföra betalningar på ett säkert sätt.

Utöver de tjänster som tillfredsställer de vardagliga behoven av kontantuttag, dagskasseinsättning och betalningsförmedling har under året behovet av kontanter i händelse av kris uppmärksammats ytterligare i samband med utvecklingen i Ukraina. Detta har också påverkat vår bedömning att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i Kronobergs län.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning, intervjuer och samtal med olika aktörer i länet, såsom kommuner, småföretagare, föreningar och banker. Vi har löpande följt nyheter och statistik kopplad till betaltjänstområdet, både nationellt och regionalt.

I sedvanlig ordning har särskild kontakt tagits med Region Kronoberg, intresseorganisationer och föreningar inför sammanställningen av bevakningsrapporten. Vi har försökt komplettera den bild statistiken ger oss med berättelser från människors verklighet för att kunna göra en samlad bedömning. För analys av statistik har främst Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys använts.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen i Kronobergs län gör i år bedömningen att tillgången på grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet, även om många inte upplever några problem i sin vardag. Att vi i år väljer att förändra vår bedömning från tidigare års ”tillfredsställande, men vissa grupper har problem” till ”ej tillfredsställande, även om många inte upplever problem” har sin grund i en längre tids gradvis försämring där vi nu kommit till en punkt där ytterligare nedmontering av kontantinfrastrukturen skulle kunna få avgörande effekter, särskilt i händelse av kris.

Den största förändringen som påverkar vår bedömning handlar om svårigheter att genomföra betalningar för den som inte har tillgång till betalkonto. Kassagirot var den sista tjänsten som möjliggjorde räkningsbetalning med kontanter och i samband med att ClearOn stängde ned tjänsten i Lidhult finns det ingenstans i länet där den som inte har tillgång till ett betalkonto kan betala sina räkningar.

Vi har ingen exakt statistik på hur många människor som påverkas av detta, men vi vet att det främst drabbar äldre personer, nyanlända som ännu inte fått svensk ID-handling och personnummer och människor som redan befinner sig i en utsatt position, till exempel personer som har betalningsanmärkningar eller pågående skuldsanering. Det är alltså människor som inte har möjlighet att betala via girobetalning eller digitala lösningar av olika anledningar. Vi rapporterade redan förra året om hur tolkningen av penningtvättsdirektivet försvårat för människor att öppna ett bankkonto och dessa problem kvarstår.

Vad gäller kontantuttag har antalet platser återigen minskat under året, samtidigt som efterfrågan på kontanter har ökat. Bankomat[39] rapporterar att uttagen av kontanter ökat i länet och Nets[40] rapporterar om en liten, men ändå trendbrytande, ökning av kontanter som första val av betalsätt. Rapporter om tomma bankomater förekom under tiden efter att Ryssland anföll Ukraina, när människor följde Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps stående uppmaning om att ha kontanter hemma i händelse av kris.

---

[39] Kontantbarometern, Bankomat, 2022-09-14
[40] Nordic Payment Report, Nets, 2022

Tillgången till dagskasseinsättning för företag och föreningar har inte förändrats nämnvärt sedan förra året. Bortsett från Kassagirots nedstängning har förvisso två insättningsautomater tillkommit i andra delar av länet, men samtidigt ser vi effekterna av stängda bankkontor runt om i länet, som redogjordes för i förra årets rapport.

Det är fortfarande svårt och dyrt för företag och föreningar att hantera kontanter och många försöker styra över betalningar till kort- och digitala betalningar. Detta kräver dels uppkoppling, dels att kunden har tillgång till andra betalningsmedel än kontanter. Det förekommer fortfarande att mobiltäckningen brister eller att till exempel utländska turister bara har kontanter med sig så företag och föreningar, främst på landsbygden, har många gånger inget annat val än att ta kostnaden för kontanthanteringen för att inte förlora kunder. Utöver dessa problem ser vi också att de olika betaltjänsterna regelbundet ligger nere på grund av tekniska fel, vilket ytterligare ökar behovet för företag och föreningar att kunna hantera kontanter till rimliga kostnader.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag har minskat med fem sedan förra året och sett över de senaste fem åren har det minskat från 90 (2017) till 73. Detta trots att även ICA-butiker sedan förra året räknas som kontantuttagsställe i statistiken. Uttag i butikskassa kan göras om du är kund hos en bank som är ansluten till tjänsten och om det finns tillräckligt med kontanter i butikens kassa Uttagsnivån är generellt begränsat till 2 000 kronor.

Antalet platser för dagskasseinsättning har ökat från 23 till 24 sedan förra året, då en insättningsautomat tillkommit i Tingsryd och en i Markaryd, medan dagskasseinsättning via Kassagirot i Lidhult stängt. Sett över de senaste fem åren har det dock skett en markant minskning från 32 (2017) till 24 i år. Det bör tilläggas att de enda som tillhandahåller möjlighet till kontant insättning över disk är sparbankerna i länet.

När det gäller platser för betalningsförmedling så finns det i år 18 ställen i länet att betala räkningar, jämfört med 35 för fem år sedan (2017). Detta är alltså de bankkontor i länet som erbjuder tjänsten. Gällande betalningsförmedling krävs det att personen är kund i banken och har ett betalkonto för att kunna genomföra betalningar. Det är endast på sparbankernas kontor som det fortfarande går att betala räkningar med kontanter, om du är kund i banken. Närmaste ställe att genomföra en betalning för den som inte har tillgång till betalkonto är i Löddeköpinge utanför Malmö.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsutbyggnad och mobiltäckning är jämförelsevis bra i länet, även utanför tätort och småort. Täckningsgraden till fast bredbandsuppkoppling

fortsätter att öka. Hösten 2021 hade 82,8 procent av hushållen i länet tillgång till 100 megabit per sekund, Mbit/s. Motsvarande andel i riket är 88,8 procent. I glesbebyggda områden är siffrorna 67,5 procent respektive 62,9 procent, vilket innebär att länet här ligger något bättre till än riket som helhet.[41] Proaktiva byalag, kanalisationsstöd och bredbandsstöd i landsbygdsprogrammet gjorde att länet var tidigt med att bygga ut fiber på landsbygden, men det finns fortfarande områden som saknar fiber.

Mobiltäckningen är överlag bra, men vi får fortfarande rapporter om problem i områden där täckningen brister. Utan en bra uppkoppling till internet kan särskilt företag och föreningar få problem, då kortläsare och Swish-betalningar kräver uppkoppling. När det gäller mobiltäckning pågår en diskussion nationellt om krisberedskap och hur lång tid reservkraft måste kunna användas vid ett långvarigt strömavbrott. Idag har mobiloperatörerna ett krav på att masterna ska ha reservkraft en timme i tätbebyggda områden och fyra timmar utanför tätort. Ett strömavbrott skulle snabbt påverka samhällets möjligheter att genomföra betalningar, särskilt för den som inte redan har kontanter hemma.

Det bedrivs inget specifikt arbete kopplat till digital delaktighet inom betaltjänster i Länsstyrelsens regi. Dock gör andra aktörer i länet olika insatser, såsom utbildning och information om möjligheterna med digitala betalningar och vi stöttar vid behov.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Kronoberg har under året förlorat två av tre statligt finansierade betaltjänstombud, Pizzeria Planeten i Ingelstad och ICA Nära i Lidhult. I Ingelstad tillhandahölls kontantuttag via en Autocash-maskin. Vid årsskiftet gick tjänsteleverantören i konkurs och ingen annan leverantör var intresserad av att driva uttagsautomaten vidare. ClearOns beslut att stänga ned tjänsten Kassagirot (kontantuttag, räkningsbetalning och dagskasseinsättning) innebär att Lidhult sedan första september avslutats som stödfinansierat ombud.

Således finns det nu bara ett stödfinansierat ombud kvar i länet, ICA Nära Alsterhallen i Alstermo, som får stöd för att tillhandahålla en kontantuttagsautomat.

Vi har de senaste åren sett att det blivit svårare att etablera nya ombud för grundläggande betaltjänster. Detta beror på olika orsaker, men främst att det extra arbetet det innebär att vara ombud och riskerna förknippade med kontanthantering inte gjort det attraktivt. Nu har det dessutom blivit svårare att hitta en tjänsteleverantör som är intresserad av att tillhandahålla tjänsten då det är svårt att få verksamheten lönsam. Exempel

[41] PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2021 PTS-ER-2022:19

på detta är att Autocash gick i konkurs och ClearOn valt att stänga ned Kassagirot.

Länsstyrelsen arbetar också med att sprida information om uppdraget inom grundläggande betaltjänster både externa och internt. Under våren bistod vi den interna Ukraina-staben med information om kontantinfrastrukturen i länet och hur kriget i Ukraina på olika sätt påverkade frågor kopplade till grundläggande betaltjänster, allt från hur ukrainska flyktingars betaltjänstbehov i Sverige kunde underlättas till att kontanter tog slut i uttagsautomater när trycket på kontanter, tillfälligt, blev högt.

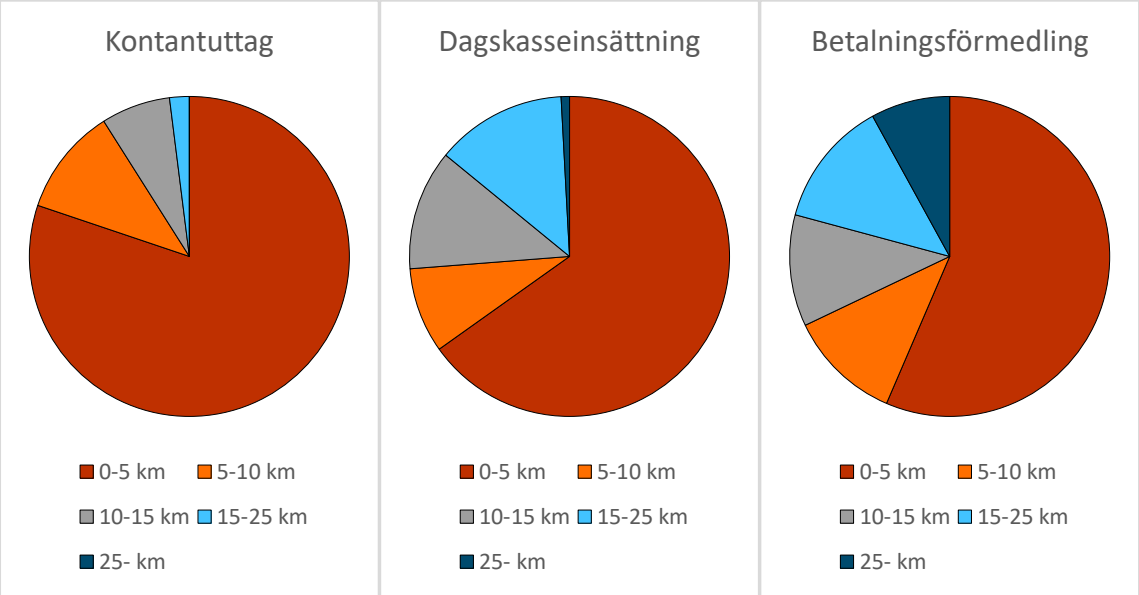
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen i Kronobergs län bedömer att vi befinner oss i en brytningspunkt där ytterligare försämringar av kontantinfrastrukturen kan få allvarliga konsekvenser för privatpersoner, företag och föreningar. Det senaste året har tydligt visat hur sårbart systemet är och att det finns en trygghet i att ha ett analogt betalsätt att tillgå. Vi ser fram emot Betalningsutredningens rapport och hoppas att det kommer förtydliganden om vem som har ansvaret för kontanterna och dess hantering i samhället.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Jennie Fredriksson.

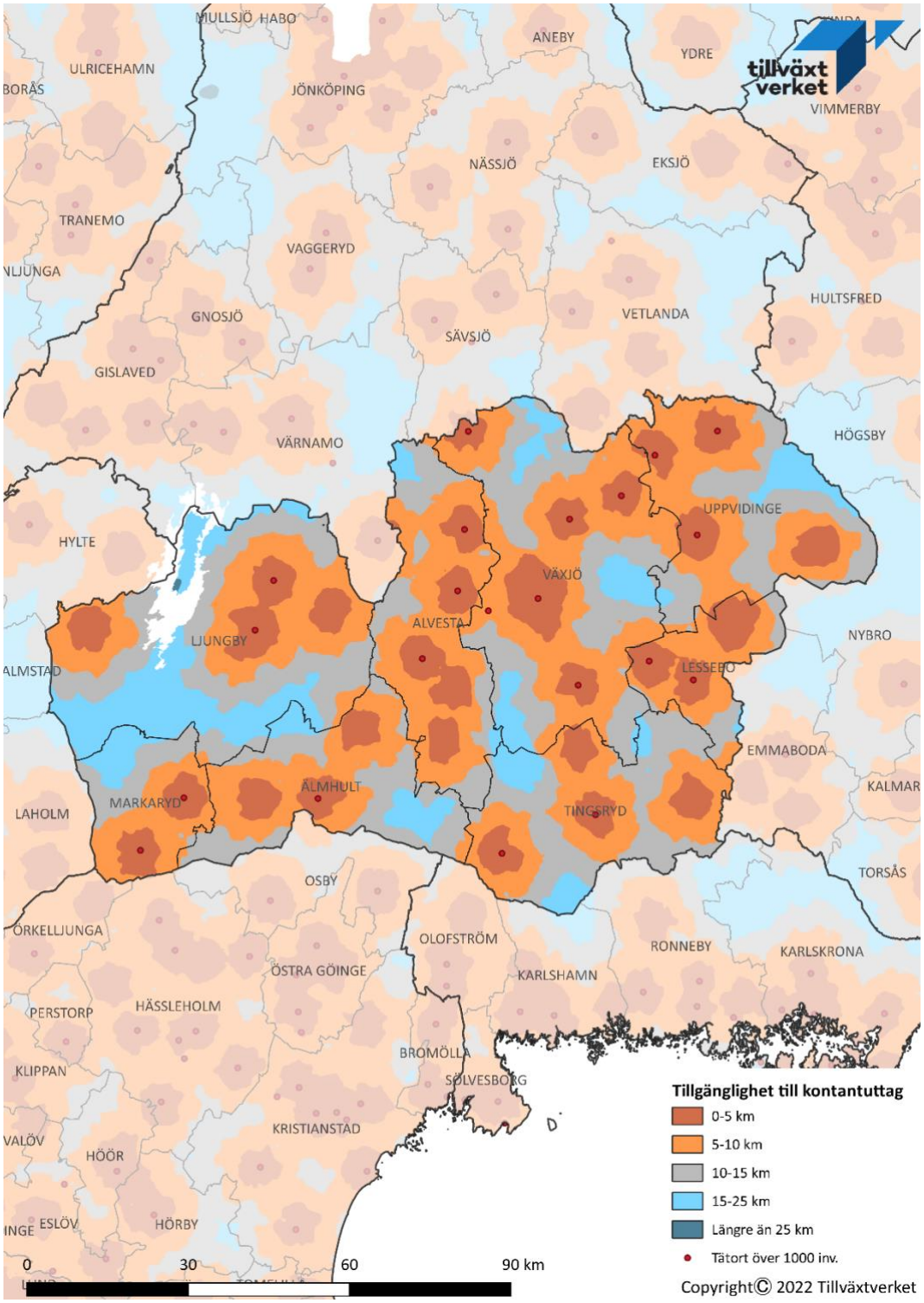
Diagram Kronobergs län

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



Karta Kronobergs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen. Källa: Pipos Serviceanalys.



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

Årets bevakningsarbete visar att det blir allt svårare för individer som lever i ett digitalt utanförskap att nyttja grundläggande betaltjänster, då manuell betalförmedling succesivt fördyras och fasas ut, samtidigt som tillgången till och möjligheten att nyttja kontanter försämras. De manuella betaltjänsterna är dessutom främst koncentrerade till kommunernas centralorter, samtidigt som utbyggnaden av den digitala infrastrukturen på landsbygden fortsatt är eftersatt. Det innebär att klyftan mellan de personer som lever i ett digitalt innanförskap kontra de personer som lever i ett digitalt utanförskap, som exempelvis äldre personer, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt boende på landsbygden, har växt sig allt större. För den ena gruppen är grundläggande betaltjänster väldigt lättillgängligt, medan det för den andra gruppen är det direkt motsatta.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har även detta år utfört en enkätundersökning som har tagits fram i samarbete mellan processledarna i de fyra nordligaste länen. Enkäten har riktat sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter i Norrbottens län. En separat enkät avseende kontantuttag har även skickats till samtliga ICA-handlare i norrlänen. Utöver detta har kontinuerlig omvärldsbevakning inom området genomförts, samt att det löpande har förts dialoger med aktörer inom betaltjänstområdet. Tillväxtverkets GIS-plattform Pipos Serviceanalys har använts för analyser.

Betaltjänstsituationen i länet

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

För majoriteten av länets privatpersoner, de personer som har kunskap om och tillgång till digitala betaltjänster samt tillgång till en stabil internetuppkoppling, är tillgången till de grundläggande betaltjänsterna tillfredsställande. För de individer som inte är digitala, främst äldre personer och personer med olika funktionsvariationer, är tillgången till grundläggande betaltjänster däremot inte tillfredsställande.

Årets enkätsvar visar att det fortsatt finns behov av manuella och personliga tjänster för personer i dessa grupper, och att utvecklingen på betaltjänstmarknaden har försvårat för dem. En av de personer som har svarat på enkäten skriver: *”Det är, kort sagt, diskriminerande! Har man inte råd med dator/internet eller har man nedsatt syn är det jättesvårt att betala räkningar. En del pensionärer har svårt att komma ihåg från en månad till en annan hur man gör för att betala räkningar (det är ju ganska krångligt med alla koder och OCR-nummer) och måste be om hjälp av bekanta, vilket inte är bra ur säkerhetssynpunkt. Swish fungerar bara på "moderna" telefoner. Personer med synnedsättning (eller med begränsad ekonomi) använder helst knapptelefoner som alltså inte kan användas för att betala någonting.”*

Även den minskade kontanthanteringen i samhället försvårar för de personer som inte har tillgång till exempelvis en smart telefon, BankID eller bankkonto, eller personer med exempelvis kognitiva svårigheter. En av respondenterna skriver: *”[…] många har lättare att ha kontroll över pengarna om de delar upp dem i kontanter och då ska det vara möjligt. Jobbat tidigare med hemlösa som har prick hos kronofogden och därmed inte får bankkort och har ingen smartphone alltid. Livet blir nästan omöjligt för dem utan kontanter.”*

Tillgången till kontanter samt möjligheten att betala räkningar över disk har även försvårats i och med att ClearOn AB lade ner sin betaltjänstverksamhet den 31 augusti i år. I Norrbotten drabbades samtliga fem statligt finansierade betaltjänstombud samt två övriga ombud av nedläggningen, vilket har slagit hårt mot de kommuner som har haft statligt finansierade betaltjänstombud.[42] I Pajala kommun har hela 48,3 procent av befolkningen

---

[42] Statistik avseende tillgång till betalningsförmedling, före och efter ClearOn AB:s nedläggning. Tabellen avser procent av kommunens befolkning som har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. Pipos Serviceanalys 2022-09-01.

- Arvidsjaurs kommun: 18,3 procent (jmf 11,2 procent)
- Kalix kommun: 10,5 procent (jmf 1,5 procent)

längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling, och i Karesuando måste boende åka 180 kilometer enkel väg för att betala en räkning över disk. Samtliga banker i länet erbjuder tjänsten betalningsförmedling över disk, men enbart hos Sparbanken Nord är det möjligt att betala räkningar med kontanter. För att kunna nyttja tjänsten hos någon av bankerna krävs dock att personen i fråga redan är kund hos banken. Kostnaden för betalningsförmedling över disk varierar, men hos flertalet banker kostar det idag 150 kronor per räkning. Utöver detta har det framkommit signaler om att tjänsten betalningsförmedling över disk kan komma att avvecklas hos vissa banker inom en inte alltför avlägsen framtid.

Infrastrukturen för kontanthantering

För boenden på lands- och glesbygden i Norrbotten är det långt till närmaste kontantuttag, som till stor del är koncentrerade till kommunernas centralorter. Detta framkommer genomgående i enkätsvaren, och en respondent skriver exempelvis att hen får åka 20 mil tur och retur för att ta ut kontanter i en uttagsautomat. Statistik visar dessutom att tillgången av kontanter har försämrats i jämförelse med föregående år och i dag har 3,3 procent[43] av Norrbottens befolkning längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Denna siffra är betydligt högre i de flesta av Norrbottens fjorton kommuner. I exempelvis Arjeplog har 24,79 procent av befolkningen mer än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag och i Pajala kommun är den siffran 19,49 procent.[44] Av de banker som finns i Norrbotten är det enbart Forex Bank i Luleå och Sparbanken Nord som hanterar kontanter på sina kontor.

Från och med 2021 betraktas samtliga ICA-handlare som en kontantuttagspunkt, trots att alla ICA-handlare är enskilda näringsidkare och ICA Banken inte är en av de kreditinstitut som har ett krav på sig att tillhandahålla kontanter i tillräcklig utsträckning. Detta ger en viss missvisning i statistiken, då inte samtliga ICA-butiker erbjuder denna tjänst. Enligt ICA Banken är det möjligt att göra uttag i de flesta ICA-butiker[45], men det är endast möjligt med ICA Bankens, Länsförsäkringars och Swedbanks kort[46].

En enkätundersökning som har genomförts av de fyra norrlänen visar att ICA-handlarna i dessa län inte är odelat positiva till att utgöra en

---

- Kiruna kommun: 13,7 procent (jmf 9,0 procent)
- Pajala kommun: 48,3 procent (jmf 38,7 procent)

[43] Med samtliga ICA-handlare inkluderade i statistiken.
[44] Pipos Serviceanalys 2022-10-04
[45] https://www.icabanken.se/kundservice/fragor-och-svar/insattning-och-uttag/kan-jag-ta-ut-och-satta-in-pengar-i-kassan-pa-ica/
[46] På ICA Bankens hemsida står även Handelsbanken angivet, men avtalet upphör i oktober 2022.

kontantuttagspunkt, då förutsättningarna för butikerna varierar väldigt mycket avseende exempelvis lokalisering, kontantflöde och säkerhetssystem. En respondent frågar följande: *”Är det inte staten som ska sköta det här med möjlighet för folk att ta ut pengar?”*

Av de som ställer sig negativa till att utgöra en kontantuttagspunkt anges bland annat ökade kostnader för att beställa extra kontanter, och inte minst, säkerheten för personalen, som skäl. Möjligheten till kontantuttag är inte heller konstant i de butiker som genomför tjänsten, utan kan variera beroende på dag och tid. Det finns således inga garantier att kontantuttag faktiskt går att genomföra i samtliga av dessa butiker. Även enkätsvar från medborgare visar att det finns vissa problem med att ta ut kontanter från lokala handlare. De främsta orsakerna är att många butiker inte hanterar kontanter alls, och att de som gör det inte har så mycket kontanter att de har möjlighet att genomföra uttag.

Tillgång till kontanter är inte enbart viktigt ur ett privatekonomiskt perspektiv, utan även ur ett samhälls- och säkerhetsperspektiv, vilket även framkommer i flertalet enkätsvar. En respondent skriver att ju mer digitala vi är desto känsligare är samhället för attacker, och att det därmed är viktigt att ha tillgång till och möjligheten att kunna nyttja kontanter för att kunna säkerställa att samhället fungerar även vid en cyberattack. En annan respondent menar att om varken handlare, banker eller privatpersoner hanterar kontanter, blir det svårt att exempelvis köpa mat vid en större samhällsstörning.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I länets tätorter är den digitala infrastrukturen väl utbyggd och tillgången till digitala betaltjänster är generellt sett goda i dessa områden, medan det är betydligt sämre på landsbygden och i skärgården. Enbart 36,73 procent av befolkningen i Norrbottens glesbebyggda områden har tillgång till fibernät, och för mobilt bredband om 30 Mbit/s är täckningsgraden enbart 3,88 procent av länets yta.[47] Detta påverkar naturligtvis möjligheten för boende, verksamma och besökande på landsbygden och i glesbebyggda områden att använda sig av digitala betaltjänster. En av de personer som har svarat på enkäten pekar på vikten av att tillgängligheten till service även säkras på glesbygden: *”Viktigt att kommunerna tillsammans med civilsamhället etablerar ’Digitala hubbar’ i glesbygden för att förhindra digitalt utanförskap.”*

I dag är det väldigt svårt att leva utanför det digitala samhället, då kontanthanteringen och de manuella tjänsterna har minskat till förmån för de digitala tjänsterna, vilket också framkommer i enkätundersökningen: *”Samhället går till att vara mer kontantfritt men tyvärr är alla inte med på*

[47] Post- och telestyrelsen 2021-10-01

tåget utan lämnas kvar på perrongen." Det är således viktigt att det finns offentliga samhällsinrättningar, så som exempelvis bibliotek, som erbjuder grundläggande utbildning och stöd kring dessa frågor för att motverka ett digitalt utanförskap. Många bibliotek i Norrbotten arbetar aktivt med detta.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

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

Under 2022 har Länsstyrelsen via medel från Post- och telestyrelsen stöttat fem betaltjänstombud i Norrbotten; Karesuando och Övre Soppero i Kiruna kommun, Kainulasjärvi i Pajala kommun, Morjärv i Kalix kommun och Glommersträsk i Arvidsjaurs kommun. Samtliga ombud avslutades vid ClearOn:s nedläggning av sin betaltjänstverksamhet.

Länsstyrelsen har under året deltagit i Post- och telestyrelsens samt Länsstyrelsen i Dalarnas läns möten och konferenser, arbetat med grundläggande betaltjänster i Norrbottens regionala serviceprogram och Länsstyrelsens risk- och sårbarhetsanalys, deltagit i Näringslivsdialogdag med finanssektorn och informerat och samtalat om grundläggande betaltjänster i olika kanaler och med olika aktörer. Länsstyrelsen har även fortsatt det täta samarbetet med länsstyrelserna i Västerbottens, Västernorrlands och Jämtlands län. I maj genomfördes den andra, praktiska delen av *Robusta betaltjänster i norr*, där offentliga och privata aktörer inom exempelvis kommun, dagligvaruhandel, bank, försvarsmakt, polis med flera fick öva störningar i betalsystemet. Övningen finansierades av länsstyrelserna själva.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Under flertalet år har Länsstyrelsen sett hur tillgången till de manuella grundläggande betaltjänster har försämrats, inte minst i områden utanför centralorterna, trots att det i regeringens proposition Statens ansvar för vissa betaltjänster 2006/07:55 tydligt framgår att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser[48]. I dag är tillgången till grundläggande betaltjänster villkorat och den reella tillgängligheten är väldigt begränsad, då inte samtliga medborgare exempelvis kan göra kontantuttag hos ICA-handlare eller betala räkningar över disk hos banker. Det har också blivit allt dyrare att använda manuella betaltjänster, samtidigt som det främst är de ekonomiskt svaga som är i behov av tjänsterna, så som

[48] https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/proposition/2007/03/prop.-20060755/

äldre personer och personer med olika funktionsvariationer. Det finns också indikationer på att betalningsförmedling över disk kommer att avvecklas helt.

Eftersom betalningsförmedling, inklusive kontanthantering, är klassad som en samhällsviktig verksamhet av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap[49] anser Länsstyrelsen att det är av största vikt att tjänsten omgärdas av regelverk som förhindrar att privata aktörer utan samhällsansvar kan lämna stora geografiska områden med hänvisning till låg lönsamhet, alternativt att tjänsterna hanteras på statlig nivå. Det är också av största vikt att den regionala nivån beaktas i regelverken för att det inte ska ske en snedfördelning av tillgången till grundläggande betaltjänster i landet. Lagen om kreditinstituts skyldigheter att tillhandahålla kontanttjänster i betryggande utsträckning utgår ifrån ett rent nationellt perspektiv och tar inte hänsyn till den regionala kontexten. I Norrbottens län är det enbart en av länets fjorton kommuner som understiger det nationella gränsvärdet på 0,3 procent, i resterande kommuner är den siffran långt mycket högre. Det finns ingen motsvarande lag avseende betalningsförmedling, men antalet platser för betalningsförmedling över disk i Norrbotten är långt mycket färre än antalet kontantuttagsplatser.

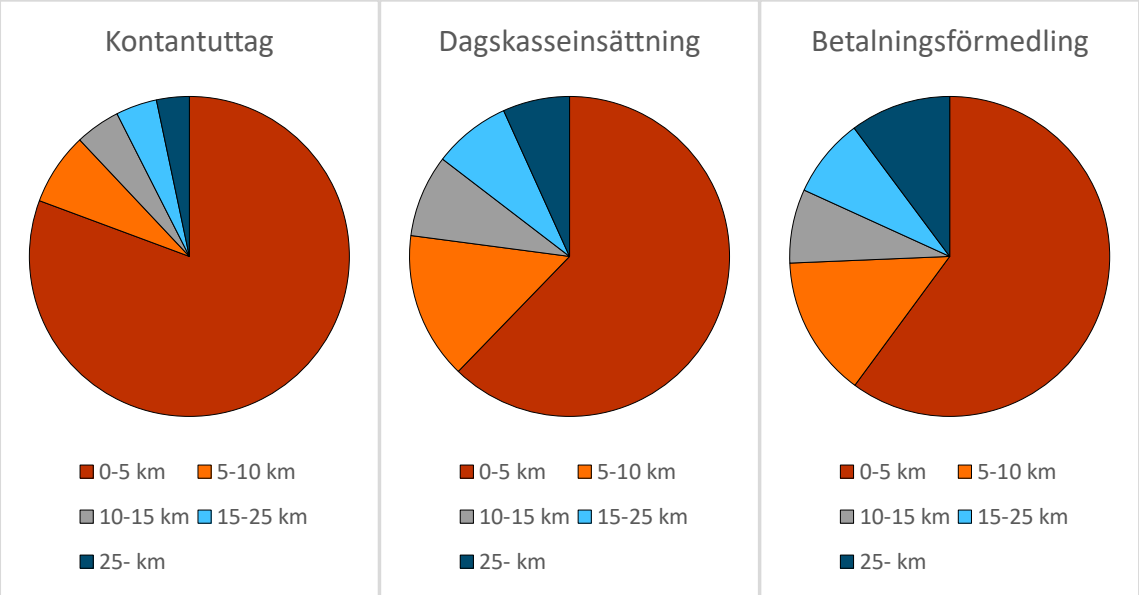
Med utgångspunkt från detta bedömer Länsstyrelsen att nuvarande lagstiftning inte är tillräcklig för att uppnå det riksdagspolitiska målet, och att det krävs förändringar på strukturell nivå för att garantera upprätthållandet av de grundläggande betaltjänsterna för alla, i hela Sverige.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Helena Morén.

[49] MSB, 2021, MSB1844, s.5

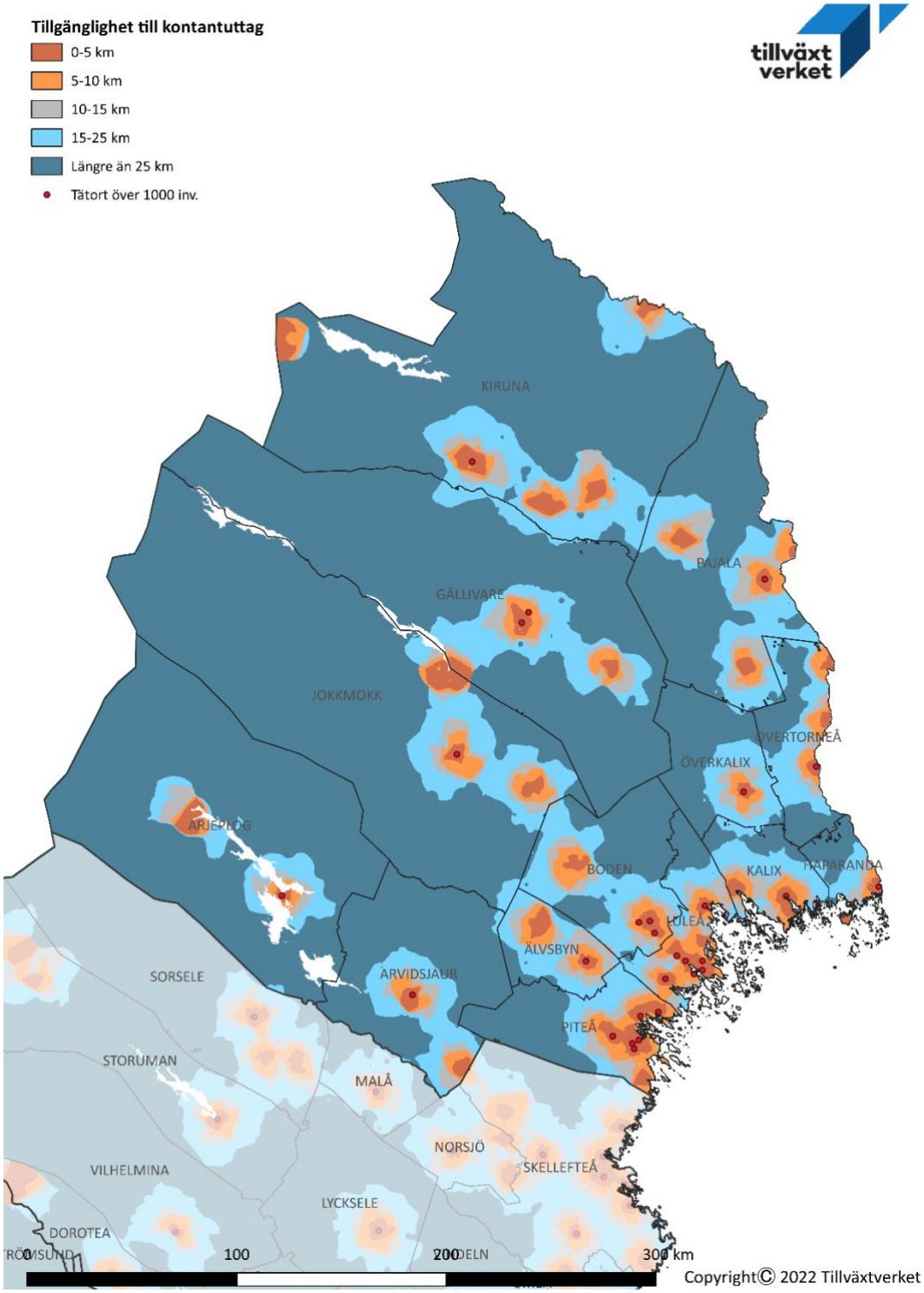
Diagram Norrbottens län

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



Karta Norrbottens län

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



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Skåne bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet. Efter att ClearOn AB stängde tjänsten kassagirot den 31 augusti i år försvann möjligheten för 84 procent av Skånes befolkning att betala räkningar kontant via bank och ombud inom kommunen och att kunna växla in utbetalningsavier på större belopp.

Sedan 2017 har antalet ställen för kontantuttag i Skåne minskat med nästan 25 procent. Antal ställen med betalningsförmedling har minskat med 57 procent under samma period. Det finns endast ett ställe i länet där man kan betala räkningar kontant över disk hos ombud och de flesta banker har tagit bort tjänsten. Det innebär att det i Skåne just nu finns människor som helt saknar möjlighet att betala sina räkningar. Under samma period har mer än hälften av alla dagskasseinlämningsställen försvunnit. Av Skånes 1,4 miljoner invånare har allt fler långt till betalningsförmedling, och företag och föreningar har längre till, och färre val, att sätta in sin dagskassa.

Alla i samhället kan inte få tillgång till bankkonto och, eller, BankID och är beroende av hjälp för att kunna betala i vardagen. Risken för bedrägeri är stor och även för de som har tillgång men som ändå behöver hjälp och lämnar ut personliga uppgifter.

Då allt fler tjänster i samhället, resor till exempel, måste köpas digitalt brister

Jag har flera uppdrag som god man/förvaltare, där jag möter många äldre, personer med intellektuell funktionsnedsättning och psykiskt sjuka. De har mycket svårt för att betala om de inte kan använda kontanter, samt många av dem har inte tillgång till BankID, vilket leder till ett utanförskap.

Svar av ställföreträdare på e-enkät om betaltjänster

tillgängligheten för de som lever i ofrivilligt digitalt utanförskap. Stressen att klara av digitala verktyg isolerar vissa målgrupper.

Det krävs alternativa betaltjänster anpassat så att alla i samhället, på ett säkert sätt, kan betala för sig i vardagen. Bland annat genom att utveckla kontantkort, bevara brevledes girering, möjlighet att få ut värdeavier, ökad personlig service och flexibla e-legitimationer.

Bredbandsutbyggnaden ökar i hela länet och mobiltäckningen är god. Samtidigt är tillgång till el och uppkoppling avgörande vid digitala betalningar. Sammantaget har betaltjänstsystemet 2022 blivit mer sårbart och exkluderande.

Årets bevakningsarbete

Underlag till rapporten kommer från dialogmöten med vård och omsorg, socialförvaltningar, Anhörigas Riksförbund, PRO, SPF, personliga ombud, funktionsrättsorganisationer, överförmyndarnämnder, gode män, rådgivning- och utbildningsorganisationer, betaltjänstombud och banker.

Svar på 100 e-enkäter från bibliotek, integrationssamordnare, butiker och mindre serviceföretag och privatpersoner. Tiotalet intervjuer med föreningar och handlare. Dialog med ombud och kunder kring kassagirots nedstängning. Samordning med länsstyrelserna samt Post- och telestyrelsen.

Betaltjänstsituationen i länet

Under året har kontakten med de mest sårbara grupperna i samhället ökat då de har svårt att klara vardagens betalningar. Det handlar främst om människor med olika funktionsnedsättningar, äldre samt asylsökande[50] och/eller nyanlända[51] som upplever ett digitalt utanförskap och problem att

> *De hånskrattar åt mig på banken för jag gick i personlig konkurs, fick sälja mitt hus och fick ta ut det som blev över i kontanter för jag nekas bankkonto. Nu får jag inte ut min pension som kommer på en utbetalningsavi.*
>
> Samtal från man i 60-årsåldern

[50] 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”.
[51] 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.”

lösa in utbetalningsavier och betala räkningar. Detta drabbar även de som inte har ett bankkonto, som gått i personlig konkurs eller som av annan anledning fått sitt bankkonto spärrat.

Kommunernas vård- och omsorgspersonal påtalar svårighet att hjälpa till med betalningar på ett rättssäkert sätt, annat än med kontanter. Allt färre tar emot kontanter för exempelvis buss-, tåg- och teaterbiljetter, och då får personal ibland betala med sina egna kort. Utan hjälp kommer brukarna inte ut i samhället.

Funktionsrätt Skåne ser i sitt projekt om ansiktsigenkänning vid betalningar, att vissa målgrupper känner sig övervakade. Att använda BankID till bankärenden upplevs ok men inte till småköp. Oron finns, att den sociala biten tappas bort om alla betalningar sker digitalt, analoga alternativ efterfrågas.

Enligt kommunerna behöver många äldre god man, men saknar förtroende för systemet. Det råder brist på gode män och kommunerna ser att vissa gode män utnyttjar situationen för egen del. Ett mer kontrollerbart system behövs.

Socialsekreterare och integrationssamordnare ser en stor utsatthet på grund av kassagirots nedstängning. Asylsökande och nyanlända som inte har ID-handling eller personnummer kan få vänta länge innan de får ett bankkonto. De som uppbär ekonomiskt bistånd genom socialtjänsten kan där få hjälp att betala räkningar. Socialtjänsten kan däremot inte hjälpa till om ersättningen kommer från Försäkringskassan.

Den som inte har ett bankkonto men godkänd legitimation kan i Skåne bara betala räkningar kontant på Change Group i Löddeköpinge. Den som har konto i Sparbank erbjuds också kontanttjänsten. År 2022 erbjuds därmed bäst betaltjänstservice i några av länets landsbygdskommuner.

Personal på bibliotek träffar många som saknar digitala verktyg och därmed inte kan betala på internet. Flera bibliotek har digitala utbildningar. Pandemin ledde till frustration, då krav på avstånd gjorde det svårt att hjälpa. Nu upplevs språket som en stor barriär. De ukrainska flyktingarna är bekanta med digitala verktyg men språket utgör ett problem. Personalen ser behov av utbildning på besökarnas eget språk.

I en enkät till mindre serviceföretag ställdes

Det är att sparka på oss som redan har det svårt och visst utanförskap i samhället. Jag får säga att jag tycker mitt samhälle sviker mig som inte kan erbjuda en sådan livsnödvändig tjänst som räkningsbetalning på närmare håll. Det här samhällskontraktet har inte jag skrivit på!

E-post från sjukskriven kvinna i medelåldern

På grund av att jag blev utsatt för ett bedrägeriförsök i februari har jag blivit av med mitt konto och sedan sökt nytt konto på flera banker i Skåne men jag blir behandlad som en fullständig idiot när jag säger att jag inte har något konto och det uppfattas som misstänksamt. Jag har inte fått ut min septemberlön och i och med det inte kunnat betala min hyra och riskerar nu att bli vräkt. Vad gör jag i min situation? Ger upp mitt liv?

E-post från 38-årig kvinna

frågan om de tar emot kontanter. 94 procent (av 17 svarande) svarar ja. En femtedel svarar att användningen av Swish och kort har ökat under året, medan kontanter hamnar på cirka 5-10 procent av transaktionerna. De som vill använda kontanter är främst äldre samt utrikesfödda och turister. Skillnaden från 2021 är att barn och ungdomar använder kontanter allt mindre.

Handlare på landsbygden blir lite av en bank dit föreningar går för att växla in mynt till sedlar. Då butiken fortfarande hanterar en del kontanter kan kunder lösa in avier med maxsumma på 4 000 kronor. Kunder vill använda kontanter av oro för strömavbrott medan handlare av säkerhetsskäl helst inte vill hantera kontanter.

Jämfört med 2021 har siffran för de som inte använder kontanter ökat från 21 procent till 25 procent. Många betalar räkningar via internet men en stor del använder autogiro.

Infrastrukturen för kontanthantering

Kontantuttagsställen i Skåne har minskat med 12 procent under året men ingen har längre än 25 km till ett uttagsställe. 34 procent är kopplade till ICA-butiker. 46 uttagsautomater har stängts ned.

Betalningsförmedling har minskat med 26 procent det senaste året, efter att kassagirot stängdes ned. Det finns 16 banker där bankens kunder kan betala räkningar kontant över disk, samt Change Group i Löddeköpinge. Därmed går det enbart att betala räkningar kontant i 10 av 33 kommuner. 84

Det blir svårare och svårare att kunna erbjuda kontant betalning. Vår bank erbjuder inte längre växel. De få aktörer som erbjuder denna tjänst har blivit allt för dyra att anlita. Det är också dyrt att banka pengarna i servicebox. Personalen börjar också känna otrygghet att hantera kontanter. Förr eller senare kommer vi bli tvingade att sluta med kontanter. Vi kommer att hålla ut ett tag till, eftersom framför allt våra äldre kunder uppskattat det.

Svar från handlare på e-enkät till företag

procent av invånarna i länet kan alltså inte ta del av kontant betalningsförmedling på en bank eftersom Sparbanker oftast vill ha sina kunder inom kommunen.

Perstorps kommun saknar bank och dagskasseinlämning efter att det statligt finansierade ombudet stängt kassagirot. Det betyder att 6 388 personer, varav 1 373 över 65 år, nu har mer än 15 km till betalningsförmedling. Avståndet betyder ökade utsläpp på 644 ton koldioxid per år.

En konkurs är min anledning till att jag inte har bankkontot kvar. Förvaltaren tyckte inte jag skulle ha vare sig bankkonto eller kreditkort till förfogande. Du som är i konkurs är således helt beroende av en annan person för att sköta dina betalningar. Kontanter hjälper mig inte till den grad att jag själv kan utföra betalningar fullt ut. Finns inte den lösningen, så måste denna person bli kriminell för att klara vardagen.

E-post från man i 50-årsåldern

Antalet dagskasseinlämningsställen har inte ändrats sedan 2021 förutom kassagirots nedstängning på 25 platser i länet. Stora delar av Österlen har längre än 20 km till ett inlämningsställe.

I vissa bygder med långt till bank har näringsidkare och föreningar ett eget system för att utbyta växel med varandra. Äldre vill använda kontanter och räds att använda eller ens skaffa BankID på grund av bedrägerier.

Hur ska våra gamla som lever själva, våra nyanlända och utländska studenter kunna betala sina räkningar då de inte har datorer, kunskap eller personnummer så de kan få konton på banken. Ska de gamla behöva ha god man för att klara sin ekonomi och studenter bli av med sina boende om de inte kan betala hyran kontant eftersom de inte hunnit få svenskt personnummer och bankkonto?
Vänligen,
Kassagiroombud som är överhopad av alla gamla och utsatta människor utan anhöriga som bryr sig.

Ett ombud i Malmö har fram till den 1 september haft 700 kunder hos kassagirot. Varje månad har 100 avier växlats in, till ett värde av 400 000 kronor från Försäkringskassan, Skatteverket, försäkringsbolag med flera. Värdeavier kan inte längre växlas in då det saknas tillräckligt med kontanter i kassan. Ingen kan hjälpa dem att få ut dessa om de inte har bankkonto.

En viktig beståndsdel i betaltjänstinfrastrukturen är tillgång till internet och elektricitet. Länsstyrelsen Skåne har deltagit i projektet ”Om betalsystemet kraschar”, som syftar till att öka medvetenheten om hur sårbart det digitala betalsystemet är.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länets bredbandsinfrastruktur är över lag väl utbyggd. I slutet av 2021 hade 97 procent av länets hushåll och 95 procent av arbetsställena tillgång till fast bredband med minst 100 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i absoluta närheten som medger sådan hastighet. På landsbygden är siffran lägre, 77 respektive 78 procent för arbetsställen och hushåll, men en ökning med 13 respektive 12 procent sedan 2020. Tillgången till fast bredband på landsbygden varierar stort mellan kommunerna, 38 – 99 procent.

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

SeniorNet Malmö håller digitala kurser och IT-caféer på flera ställen. SeniorNet Helsingborg ordnar kurser i IT-säkerhet, mobil för nybörjare och parkeringsappar.

Utbildningsforum Skåne erbjuder kurs i digital säkerhet, bland annat för pensionärsföreningar och på bibliotek.

IT-fixarna i Malmö Stad erbjuder äldre och personer på särskilt boende hjälp med digital teknik. Tjänsten är gratis, erbjuds på flera språk och personalen har tystnadsplikt.

På DigiDelcentret i Helsingborg kan man boka en bibliotekarie för att komma i gång med internet. Även DigiDel i Kristianstad erbjuder digital handledning.

Surfgruppen i Kristianstad utbildar i ”Surfplattornas teknik” i samarbete med ABF.

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

Synskadades Riksförbund utbildar personer med synnedsättning, för att främja ett digitalt innanförskap. Projektet finansieras av Region Skåne.

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

Rådrum, Eos Cares och Individuell människohjälp i Lund erbjuder rådgivning om ekonomifrågor på stadsbiblioteket, Eoshallen och Medborgarcentrum i Dalby.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Fram till slutet av augusti hade länet ett statligt subventionerat betaltjänstombud på ICA i Perstorp. Ombudets rapportering för kvartal 1 visar att antalet transaktioner minskat, i jämförelse med år 2021, med 35 procent och att kontanterna minskade med 28 procent. Samtidigt var siffrorna lägre samma kvartal 2020, troligtvis som en följd av pandemin och samhällets nedstängning. Ombudets avtal avslutades den 31 augusti.

Nationellt har samverkan med Handelsbanken fortsatt gällande användartester. Även samverkan med Funka, för att sprida kunskapen om övningsplattformen Funkabutiken. Omvärldsbevakning tillsammans med andra län sker genom digitala avstämningar och studieresor genomfördes till Gotland samt Malmö-Köpenhamn. Länsstyrelsen är delaktig i två arbetsgrupper; Information samt Digitala hjälpmedel, vilket ger en naturlig dialog med andra län och med Post- och Telestyrelsen.

Tillsammans med Medborgarskolan besöktes under året en marknad och ett par gallerior, för att sprida information och samla underlag till årsrapporten.

Under sommaren besöktes även betaltjänstombud i Malmö och Löddeköpinge.

Varje år bjuder Länsstyrelsen in brett till ett digitalt dialogmöte på temat Tillgänglighet till betaltjänster. Vi når ut till många, med information om vårt uppdrag, och får samtidigt tillbaka värdefulla inspel från olika målgrupper. Utöver stormötet arrangerades mindre, mer riktade, dialogmöten samt webbinarie med Funka på Innovationsveckan. Vi har även bjudits in till möten av andra organisationer, där vi berättar om bevakningsuppdraget och samlar in kunskap om målgruppernas situation.

Även under 2022 har vi skickat ut nyhetsbrev. Vi har alltmer samverkan med bibliotek, Anhörigas riksförbund, Röda Korset och Funktionsrätt Skåne. Funktionsrätt Skåne driver, tillsammans med Begripsam och Freja eID, ett innovationsprojekt för att tillgängliggöra resor med Skånetrafiken genom ansiktsigenkänning, och där följer vi utvecklingen.

Samverkan med Region Skåne har främst handlat om att bistå Regionen med kunskap och erfarenhet inför PTS bredbandsstöd. Regionen har inget separat serviceprogram, utan det finns integrerat i den regionala utvecklingsstrategin. Deltagande på Tillväxtverkets möten kring service och kommande serviceprogram.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Framöver kommer inga banker att tillhandahålla kontant betalningsförmedling. Människor känner sig övervakade för varje betalning de gör. Tillgången till betaltjänster är beroende av att ”någon” är villig att

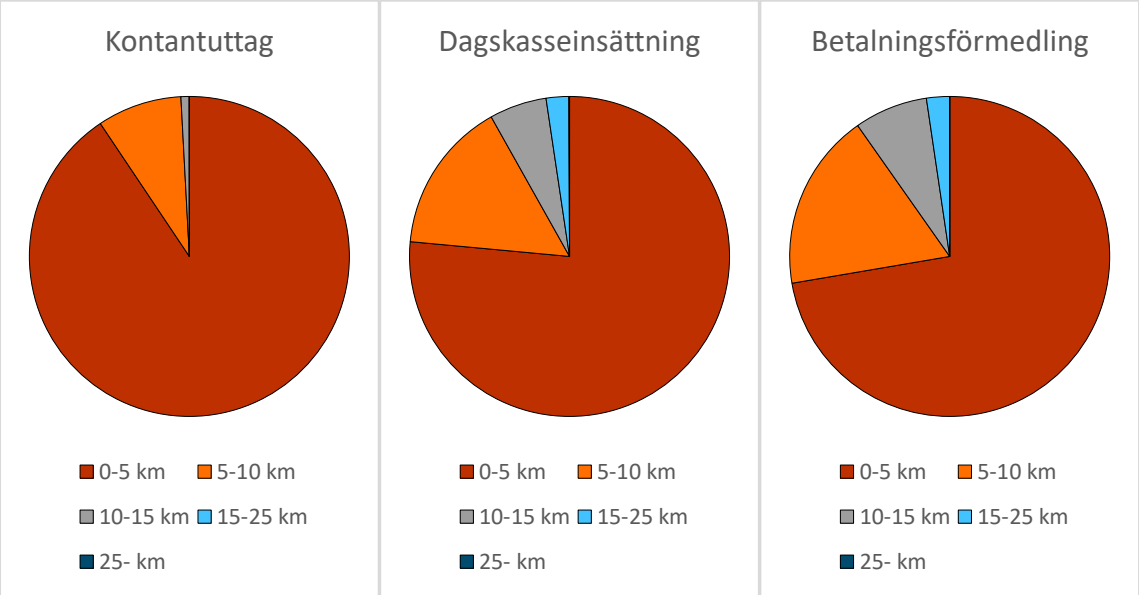
hitta alternativ i de fall en person inte klarar att bli digital eller när digitala system inte fungerar.

Då det inte finns ”någon” som tar fram alternativ är det viktigt att länsstyrelserna fortsätter sin bevakning och framför allt samordnar alla aktörer som i en lång kedja av olika aktörer, privata och offentliga, ansvarar för betaltjänster på olika vis.

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

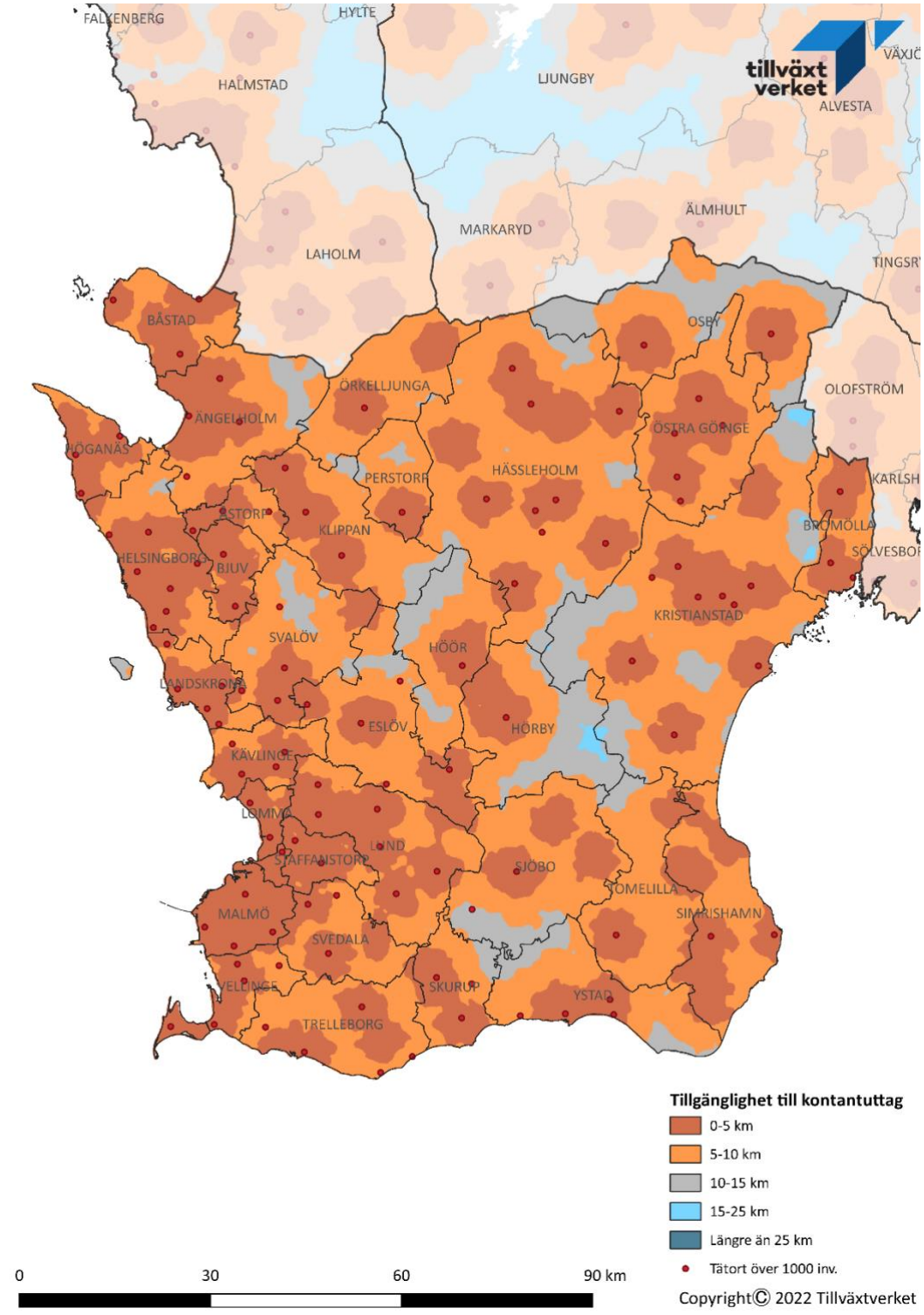
Diagram Skåne län

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



Karta Skåne län

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



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för alla i länet. Problematiken är främst fokuserad till glesbygd och särskilt utsatta grupper. Det saknas marknadsmässiga krafter och insatserna på kommunal nivå varierar. Således kvarstår behovet av statliga insatser, främst för företagare verksamma i Stockholms skärgård och för att främja digital inkludering kopplat till digitala betaltjänster för särskilt utsatta grupper.

Den generellt största problematiken i länet återfinns bland de grupper i samhället som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar bankkonto. ClearOns nedläggning av Kassagirots tjänster har haft stor inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och för de personer som saknar bankkonto finns inte längre några tillfredställande lösningar för att exempelvis få pension eller sjukersättning utbetalad.

Även i Stockholms skärgård, som geografiskt och i ett tillgänglighetsperspektiv är länets mest utsatta glesbygd, finns stor problematik. För boende och verksamma är resvägen lång med flera byten till närmaste serviceinrättning som har kontanthantering eller kan stötta i användandet av digitala betaltjänster. Företag och föreningar är extra utsatta, sett till deras möjlighet att kunna deponera dagskassor och tillgodogöra sig växelkassor. I den jämförelse Länsstyrelsen gör med föregående år ser vi att kontantmängderna minskat ytterligare och således minskar behovet av deponi. Digitala betaltjänster är dock ofta förknippade med förhållandevis höga transaktionsavgifter, något som företagarna upplever besvärande. Möjligheten att betala kontant i handel och restauranger har fortsatt minskat, vilket begränsar de grupper som önskar betala på detta vis. Det skapar även en ökad sårbarhet i betalsystemet.

Sammanfattningsvis gör Länsstyrelsen bedömningen att många utav de som tidigare upplevt svårigheter med att sköta sina grundläggande betaltjänster nu har fått det ännu svårare, tillgängligheten har försämrats ytterligare för särskilt utsatta grupper som äldre, personer med funktionsvariationer och nyanlända.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom analyser i Pipos serviceanalys, omvärldsbevakning, enkätundersökningar och samtal med representanter från Funktionsrätt Stockholm, PRO Stockholm, Loomis AB, Region Stockholm, länets kommuner samt flertalet samtal och e-post från länets medborgare.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att den största problematiken i länet återfinns bland de grupper i samhället som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar bankkonto. ClearOns nedläggning av Kassagirots tjänster har haft stor inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och för de personer som saknar bankkonto finns inte längre några tillfredställande lösningar för att exempelvis få pension eller sjukersättning utbetalad. Årets bevakningsarbete visar på ett stort behov av att omgående lösa situationen med värdeavier från exempelvis Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Länsstyrelsen har mottagit en mängd samtal och e-post från privatpersoner som inte ser några möjligheter att genomföra sina grundläggande betaltjänster. Bevakningen har även visat på en ökad efterfrågan av godmanskap hos kommunerna.

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

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

kärnöarna genom upphandlad värdetransport. Antalet öar och hämtningar har varierat i takt med att kontanterna minskat i samhället.

Årets bevakning har gett signaler om att det finns behov av riktade insatser mot målgruppen nyanlända som ofta upplever svårigheter att få praktisk hjälp i att lära sig hantera digitala betalningar. Nyanlända saknar, jämförelsevis, även bankkonto i högre utsträckning vilket försvårar hanteringen av betaltjänster ytterligare. Kommunernas förmåga att möta nyanländas behov av stöd och hjälp för att kunna nyttja det digitala betaltjänsterna varierar. Många individer behöver praktisk hjälp, där någon fysiskt stöttar och visar hur exempelvis mobilt ID installeras och en räkning betalas. Länsstyrelsen har under året initierat ett projekt tillsammans med länets kommuner för att genomföra utbildningsinsatser i digitala betaltjänster för nyanlända.

Länsstyrelsen bedömer att kraven på digital delaktighet och tillgång till ny teknik har fortsatt att öka. Pensionärsföreningarna som Länsstyrelsen har varit i kontakt med vittnar om att möjligheten att utföra sina betaltjänster försämrats under året för de som inte är digitala. Men för de pensionärer som är digitala ökar istället möjligheterna med nya system. Klyftan mellan de som är digitala och inte ökar och det digitala utanförskapet är en realitet för många äldre. Det uttrycks även en stor oro för olika typer av bedrägerier kopplat till digitala betaltjänster. Pensionärsföreningarna vill se nya och enklare lösningar där deras förutsättningar och perspektiv involveras i framtagandet. De lyfter även behovet av fortsatta utbildningsinsatser och vikten av att ha kontinuitet och tålamod i lärandet med målgruppen. Generellt bedöms problematiken kvarstå kopplat till digitala betaltjänster för många äldre.

Funktionsrätt Stockholm uppger att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för deras medlemmar och betonar kontanternas vikt i samhället för personer som inte kan nyttja digital teknik. Tillgängligheten för deras medlemmar har fortsatt att minska sett till möjligheten att sköta betaltjänster kontant över disk, både i handeln och när det gäller bank-/ombudstjänster. Många kan ha svårt att nyttja det utbud som erbjuds via digitala betaltjänster och har svårt att klara ett självständigt liv utan att be om hjälp med att till exempel betala sina räkningar, och därigenom hamna i en oönskad beroendeställning.

Årets bevakning kan sammanfattas med att de digitala tjänsterna och valmöjligheterna fortsätter att öka medan de som vill betala kontant eller sköta bankärenden över disk får det allt svårare. ClearOns nedläggning av Kassagirots tjänster haft stor inverkan på de personer i samhället som saknar bankkonto och/eller vill betala sina räkningar kontant över disk. Många utav de som tidigare upplevt svårigheter att sköta sina grundläggande betaltjänster nu har fått det ännu svårare då tillgängligheten har försämrats ytterligare.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har fortsatt att glesas ur, detta gäller främst bankkontor som stängt ner eller slutat med kontanthantering samt uttagsautomater som tagits bort. Även ClearOns nedläggning av Kassagirots tjänster har påverkat infrastrukturen för kontanthantering till det sämre. Ännu fler butiker och restauranger i länet har blivit kontantfria vilket får konsekvenser för särskilt utsatta grupper som har svårt att hantera digitala betalmedel.

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Stockholms län har högst bredbandstäckning i landet och når som ensamt län upp till målet i den nationella bredbandsstrategin om att "95 procent av alla hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband om minst 100 mbit/s". Länet når i sin helhet upp till 95,2 procent, dock saknade 50 335 hushåll och 22 574 arbetsställen tillgång i oktober 2021.[1] Det är stora skillnader mellan kommunerna. I Stockholm och närliggande kommuner är täckningen mycket hög där Sundbyberg nästan når 100 procent, medan Norrtälje kommun har en täckning på 74,5 procent.

Den nationella bredbandsstrategin innehåller även ett mål om att 98 procent av hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband på 1 gbit/s i sin absoluta närhet till 2025. 16 av länets kommuner når redan målet men framför allt Norrtälje kommun och Nykvarn kommun släpar efter med en täckningsgrad på 86,5 respektive 90,8 procent. I Norrtälje kommun har utbyggnadstakten dock varit relativt hög de senaste åren.

Insatser för ökad digital delaktighet pågår fortsatt. Främst i form av att kommuner, pensionärsorganisationer och andra föreningar (Afasiföreningen, Seniornet-föreningar mfl.) genomför utbildningar samt att bibliotek och integrationssamordnare ger stöd inom ramen för sina uppdrag. Flertalet av insatserna är kopplade till äldre. Fördelningen är dock ojämn mellan kommunerna och det uttrycks en önskan om fler nationella och regionala insatser. Länsstyrelsen arbetar med digital delaktighet för äldre inom ramen för projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Stockholms län har genomfört regionala stödinsatser primärt fokuserade till äldre, nyanlända och företagare i Stockholms skärgård, sett till den svårtillgängliga geografi som råder. Möjligheten att lösa ut

värdeavier, ta ut kontanter/betala kontant, deponera dagskassor samt genomföra digitala betaltjänster är de områden som innefattar mest problematik, utifrån årets bevakningsarbete.

Under våren 2022 genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter för 2022 med option för 2023. Leverantören har under sommarsäsongen hämtat upp dagskassor och lämnat växelkassor på totalt 9 öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid två tillfällen. Det är färre företagare än föregående år som valt att nyttja tjänsten till följd av minskade kontantmängder. Utvärdering har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Statistiken visar att det fortsatt är höga summor som företagarna deponerat och själva skulle transportera långa sträckor till närmaste bank/servicebox om inte upphandlingen genomförts. Det är svårt att jämföra kontantmängderna med föregående år då antalet hämtningar skiljer sig. I enkätsvaren från företagarna framgår att tjänsten har varit uppskattad trots det minskade användandet och att flertalet ser behov av liknande tjänst nästa år. Länsstyrelsen kommer att bereda frågan vidare.

Länsstyrelsen driver projektet *Mer Digital i Stockholms skärgård*, som syftar till att öka den digitala delaktigheten bland äldre i länets skärgårdskommuner. Under året har 23 utbildningar genomförts i Nynäshamn kommun och Södertälje kommun med goda resultat. I slutet av oktober kommer ytterligare tre utbildningstillfällen att äga rum i Ekerö kommun. Projektet har en bred inriktning och betaltjänster är ett stort fokus.

Länsstyrelsen har under året beviljats medel av Post- och telestyrelsen och inlett arbetet med att genomföra utbildningsinsatser i digitala betaltjänster mot målgruppen nyanlända. Planeringsarbete pågår tillsammans med upphandlad utbildningsanordnare, Danderyds kommun, Stockholms stad och Welcome house. Utbildningarna är planerade att äga rum i oktober och november i år.

Under hösten genomförde Länsstyrelsen en övning tillsammans med utvalda aktörer i länet som leddes av Högskolan i Skövde med syftet att synliggöra omfattningen av den samhällsstörning som kan tänkas bli vid en kris i betaltjänstsystemet. Övningen visade på vikten av samverkan och bättre beredskap i länet.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Ansvaret för programmet har gått över till Region Stockholm. Samverkan sker löpande i partnerskapen Skärgårdsrådet och Exekutivkommittén mellan Länsstyrelsen och Region Stockholm kring servicefrågor, där grundläggande betaltjänster ingår.

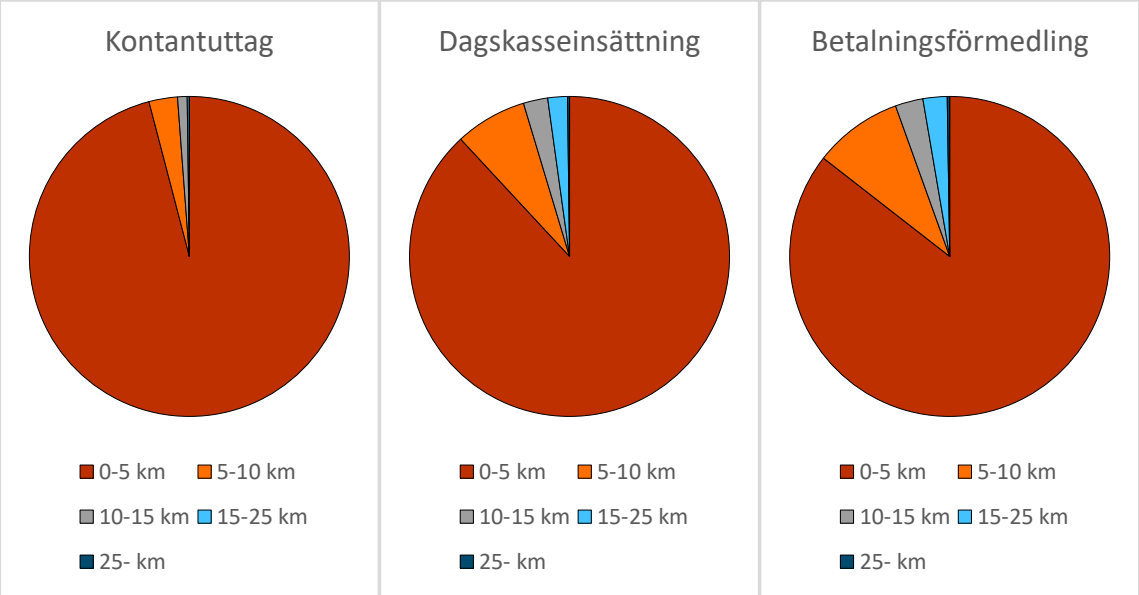
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen gör bedömningen att digitala betalningar fortsatt kommer öka, delvis kopplat till digitaliseringen av samhället i stort. Kontantmängderna kommer således fortsatt minska men det kommer inte att medföra någon större problematik för den generella användaren, utan främst påverka de som av någon anledning har svårt att tillgodogöra sig digitala betaltjänster. Detta ställer högre krav på regionala stöd- och utvecklingsinsatser till särskilt utsatta grupper så som exempelvis äldre, personer med olika typer funktionsvariationer och nyanlända för att minska det digitala utanförskapet och skapa möjlighet för fler att utföra sina betaltjänster digitalt.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Tereze Säll Patwary.

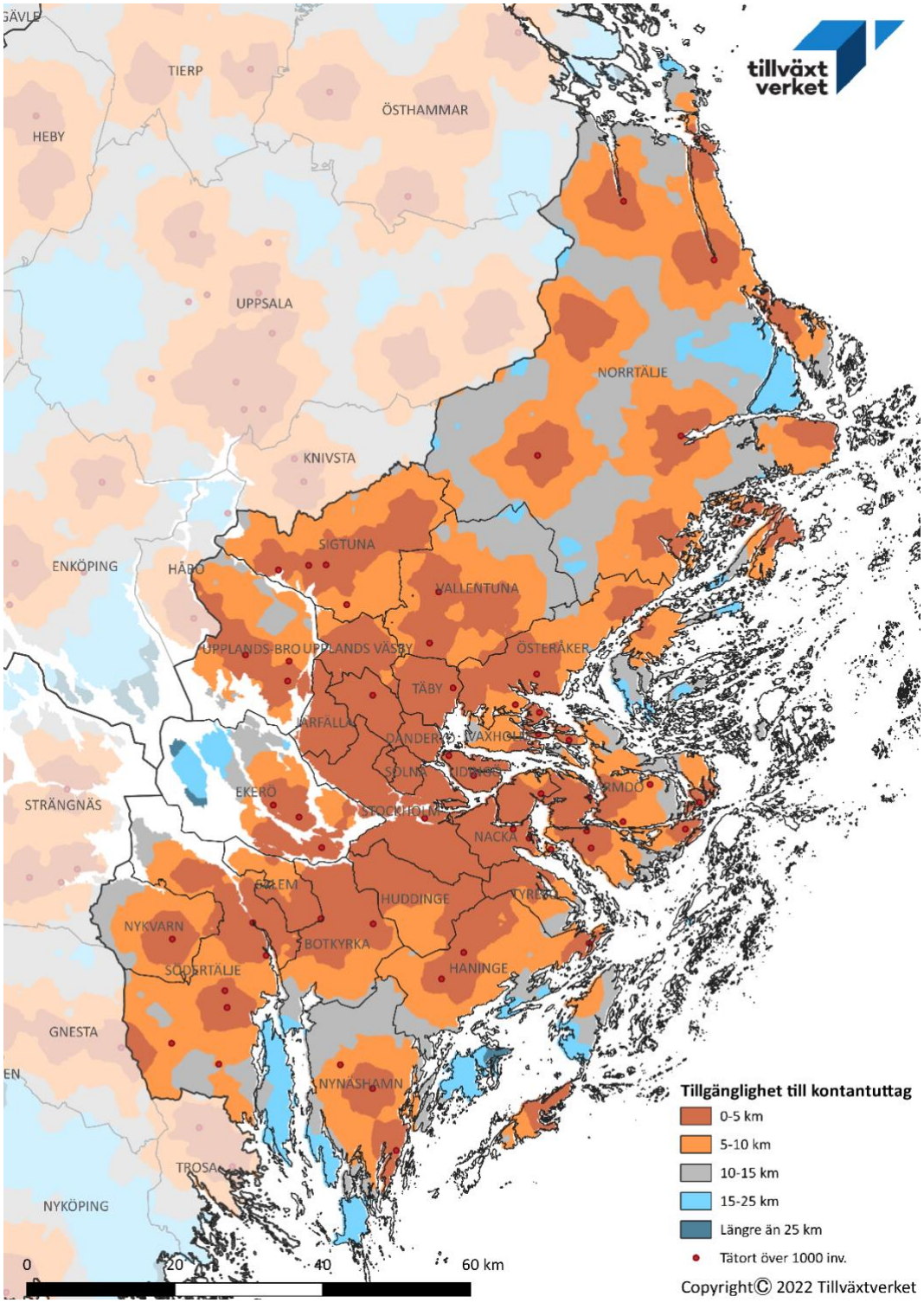
Diagram Stockholms län

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



Karta Stockholms län

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



LÄNSSTYRELSEN
Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

För den absoluta majoriteten av invånarna i Södermanlands län fungerar betaltjänsterna väl eftersom de flesta är vana att hantera digitala tjänster och har tillgång till god digital infrastruktur. Länsstyrelsen bedömer därför att betaltjänstsituationen för allmänheten är tillfredsställande. För särskilda grupper av länets invånare blir det dock allt svårare att hantera sina dagliga betalningar.

Tillgången till kontanthantering har minskat i länet det senaste åren. Samtliga banker har upphört med kontanthantering under pandemin eller tidigare. För utsatta grupper som främst hanterar sin ekonomi med kontanter har situationen blivit ansträngd i samband med Kassagirots nedläggning. Under året har samtliga ombud med kontant betalningsförmedling lagt ner i orterna Eskilstuna, Strängnäs, Katrineholm, Torshälla och Björkvik. I nuläget finns kontant betalningsförmedling endast i Nyköpings kommun.

De som i huvudsak drabbas av detta är äldre i digitalt utanförskap. Även personer med kognitiv eller intellektuell funktionsnedsättning samt asylsökande har påverkats negativt. Länsstyrelsens sammantagna bedömning är att tjänster för betalningsförmedling inte bedöms uppfylla behoven hos dessa grupper. Flera initiativ för öka stärka den digitala delaktigheten pågår inom länet. Men alla kommer inte kunna gå över till digitala betaltjänster.

Samtliga banker med kontor i länet erbjuder möjlighet att betala räkningar över disk utan kontanter, eller via brevgiro – men bankerna har också möjlighet att neka oönskade kunder brevgiro samt bankkonto.

Gällande kontantuttag och dagskasseinsättning är samhällets behov tillgodosedda och inga större ändringar har skett sedan föregående bevakningsrapport. Båda dessa tjänster har minskat i antal serviceplatser utan att tillgängligheten minskat nämnvärt. Platser för kontantuttag har minskat från 115 för fem år sedan till 89 platser idag. Platser för

dagskasseinsättning har minskat från 52 platser för fem år sedan, till 23 idag. Flera mindre företag och föreningar anser dock att dagskassehanteringen är dyr och krånglig, där kostnaderna ökar medan kontantvolymerna minskar.

Årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet 2022 har genomförts löpande under året genom omvärldsbevakning, geografisk analys genom Pipos Serviceanalys och samverkan med föreningar, bibliotek och betaltjänstombud. Genomförda utbildningar i digitala betaltjänster har givit inblick i hur betaltjänstsituationen upplevs för de som inte nyttjar de digitala tjänsterna.

Intervjuer har genomförts med bland annat banker, lanthandel, betaltjänstombud, växelkontor, kommunanställda och gode män. En webenkät har skickats ut till privatpersoner, föreningar och till kommuner. Av 164 som öppnat länken har 59 deltagare svarat och skickat in enkäten. Enkäten har främst bidragit med fritextsvar om hur betaltjänstsituationen ser ut i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Majoriteten av de boende i länet klarar idag sina betalningar med hjälp av digitala betaltjänster som möjliggörs av god internetuppkoppling och mobiltäckning. Avstånden till bankkontor, uttagsautomater och dagskasseinsättningar är god. För privatpersoner i allmänhet bedöms därför situationen för de grundläggande betaltjänsterna vara tillfredsställande.

Hos gruppen äldre har betaltjänstsituationen försvårats sedan föregående år och deras behov är inte tillgodosedda. Kassagiro-ombuden har enhälligt identifierat äldre som mest beroende att betala räkningar kontant över disk. Sammantaget har de uppskattat att cirka 200 personer varit särskilt beroende av Kassagirotjänsten och utfört samtliga sina betalningar genom den. För de som varit beroende av tjänsten finns få enkla alternativ att erbjuda. De känner sig ofta att de inte får den hjälp de behöver hos sin bank, och att de inte är önskade hos dem.

Personer med kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar kan i likhet med de äldre ofta vilja hantera pengar kontant i större uträckning, vilket innebär att deras behov inte tillgodoses när den kontanta betalningsförmedlingen försvinner. För personer med fysiska funktionsnedsättningar är betaltjänstsituationen liknande som innan. Dels kan fysiska funktionsnedsättningar göra det svårt att nyttja uttagsautomater och vissa digitala betaltjänster. Dock har denna grupp relativt sett en större vana vid att nyttja digitala hjälpmedel.

Gode män, förvaltare och anhöriga har fortsatt påpekat svårigheter med att bistå sina huvudmän i relativt vardagliga sysslor som rör betalningar. De efterfrågar legitimeringsmöjlighet via BankID när de företräder någon

annan. Flera kommuner har ett aktivt arbete med att göra betalningsmöjligheterna tryggare och mer välfungerande för utsatta grupper. Region Sörmland möjliggör betalning av sina fakturor på plats, vilket underlättar för många.

Hos gruppen asylsökande är det i nuläget mycket svårt att betala fakturor då de inte har möjlighet att teckna bankkonto, samtidigt som möjligheten till kontanta fakturabetalningar minskat kraftigt. Sedan den 15 juni i år har Forex i Eskilstuna öppnat för växling av ukrainska hryvnia vilket underlättat tillgången till kontanter för ukrainska flyktingar som tagit med sig hryvnia till Sverige. De som haft besparingar på ukrainska banker har kunnat ta ut pengar i svenska automater. I den mån gruppen asylsökande samt ukrainska flyktingar behöver betala fakturor sker det troligtvis genom informella kontakter, vilket kan medföra vissa risker.

Mindre företag på landsbygden och föreningar med låga volymer kontanter rapporterar att alternativen för att sätta in pengar är för dyra. Föreningar har också svårt att motivera kostnaden för Swish-licensen, vilket annars skulle underlätta deras verksamheter.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under året har fem orter i länet sett minskad tillgänglighet för kontant betalningsförmedling i samband med Kassagirots nedläggning den 31 augusti. Orter som drabbats av nedläggningen är Katrineholm, Eskilstuna, Torshälla, Björkvik och Strängnäs. Även Forex har avslutat möjligheten till kontanta betalningar. Idag tillhandahåller endast ChangeGroup en sådan tjänst i Nyköpings kommun, i huvudorten samt på Skavsta flygplats.

Konsekvenserna av minskad tillgänglighet för kontant betalningsförmedling kan resultera i ökad socio-ekonomisk utsatthet. De som främst nyttjat den tjänsten är huvudsakligen personer som redan befinner sig i en utsatt situation och inte är digitalt delaktiga. Länsstyrelsen har sedan i maj i år bett Kassagiro-ombuden hänvisa de mest beroende av tjänsten för att lämna synpunkter och be om rådgivning. Flera av de som hört av sig till Länsstyrelsen tycks sakna en långsiktigt hållbar plan för hur de skall kunna betala sina räkningar.

Gällande tillgängligheten för kontantuttag har antalet platser minskat från 99 i fjol till 89 i år. Minskningen har dock skett på sådant sätt att tillgängligheten inte påverkats nämnvärt. Idag har åtta av tio av länets invånare kortare än 5 km till närmaste uttagsautomat, medan elva procent har mellan 5 och 10 kilometer till närmaste uttagsautomat. 68 personer har längre än 25 kilometer till närmaste uttagsmöjlighet.

Dagskassehanteringen i länet är tillfredsställande, men sårbar eftersom endast en aktör erbjuder värdetransport. Serviceboxar tillhandahålls i samtliga kommuner. Möjligheter till dagskasseinsättning är i stort sett

oförändrad jämfört med tidigare år. Dock har prisbilden ändrats något. Mindre aktörer på landsbygden har rapporterat att dagskassehanteringen är förhållandevis dyr, i synnerhet hanteringen av mynt.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsutbyggnaden i länet fortlöper. I nuläget har 95 procent av hushållen fiber eller absolut närhet till bredband[52]. Enligt Täckningskollen.se har Vingåkers och Gnestas kommuner genomfört oberoende mätningar av faktisk uppkoppling över mobilnätet. Länsstyrelsen har inte kunnat identifiera områden som saknar god mobiltäckning och som dessutom överlappar med avsaknad av utbyggt bredband och nedmonterat kopparnät. På platser där stabilt internet inte kan levereras via bredband eller mobilnät försvåras möjligheten att nyttja digitala betaltjänster. Inom ramen för Landsbygdsprogrammet pågår flera stora bredbandsprojekt i länet, som skall färdigställas det närmaste året.

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

Civilsamhället driver också insatser. Dels anordnar SeniorNet i Katrineholm och Nyköping evenemang för ökad digital delaktighet. Ett annat större projekt, *Säker@digitalt*, drivs av seniorsorganisationerna. Det finansieras av Allmänna Arvsfonden med kravet att insatserna skall riktas till alla över 65 år med behov, inte endast medlemmar. Projektet är decentraliserat där lokala föreningar sätter upp egna scheman och utbildningsupplägg med exempelvis föreläsningar, digitalt café, workshops och självstudier utifrån förutsättningar och behov. Länsstyrelsen bistår med utbildningstillfällen och rådgivning.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Sedan 2020 har Länsstyrelsen i Södermanland i samarbete med Länsstyrelserna i Gotland, Kalmar och Blekinge tagit fram utbildningsmaterial för digitala betaltjänster. Utbildningarna syftar främst till att lära deltagare hantera Swish, BankID, internetbank och e-handel på ett tryggt sätt. I Södermanlands län bistår biblioteken och Statens servicecenters kontor med att sprida information om utbildningarna. Seniororganisationernas projekt *Säker@digitalt* har också bokat in utbildningar.

Från våren 2020 till sommaren 2022 har utbildningarna bedrivits webbaserat med anledning av covidpandemin. Sedan föregående bevakningsrapport har

[52] Bredbandskartan.se, 2022-10-20.

fyra digitala utbildningstillfällen och tre fysiska utbildningstillfällen hållits. De fysiska utbildningstillfällena har lockat 101 deltagare, medan de webbaserade uppskattas haft cirka 90 deltagare. Varje tillfälle utvärderas genom enkät där deltagarna får bedöma helhetsintrycket, tempot, utbildningsmaterialet och föreläsaren på en femgradig skala. Svaren är i genomsnitt höga med mestadels betyg 4 eller 5.

Utbildningarna varierar mellan två och tre timmar i längd. Efter genomförd utbildning e-postas bilderna för utbildningen ut till deltagare, tillsammans med hänvisningar till informationsfilmer på Länsstyrelsens hemsida. Detta upplägg gör att även de som har tekniska eller praktiska hinder att installera ett betaltjänstprogram på telefonen under utbildningen har möjlighet att följa upp efteråt. I de fallen har det varit särskilt värdefullt när kommunala satsningar eller civilsamhällesinitiativ kan ta vid med digitala caféer eller liknande sammankomster. Deltagarna på utbildningarna har hittills nästan uteslutande varit äldre. Länsstyrelsen i Södermanlands län önskar tydligare rikta utbildningssatsningen gentemot funktionsnedsatta och utrikesfödda.

Länsstyrelsen har ökat tillgängligheten till betaltjänster i orterna Björkvik och Torshälla genom att finansiera Kassagirotjänster där. Kassagirotjänsten i Björkvik har dock sedan sista maj inte varit i bruk med anledning av ett ägarbyte. Torshällas Kassagirotjänster avslutades den 31 augusti tillsammans med övriga Kassagiroombud. I Björkvik finns fortsatt en uttagsautomat som Länsstyrelsen finansierar. I nuläget finns inga pågående planer på att stödja nya typer av betaltjänstlösningar.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Betaltjänsternas utveckling är svår att prognosticera, men Länsstyrelsen bedömer situationen som sårbar. Eftersom betaltjänsterna tillhandahålls av privata aktörer är det svårt att få inblick i hur aktörerna planerar sina tjänsteutbud framöver och vilka som riskerar läggas ner. Att det dessutom endast finns en aktör för värdetransport innebär en risk för företag långt utanför tätorter.

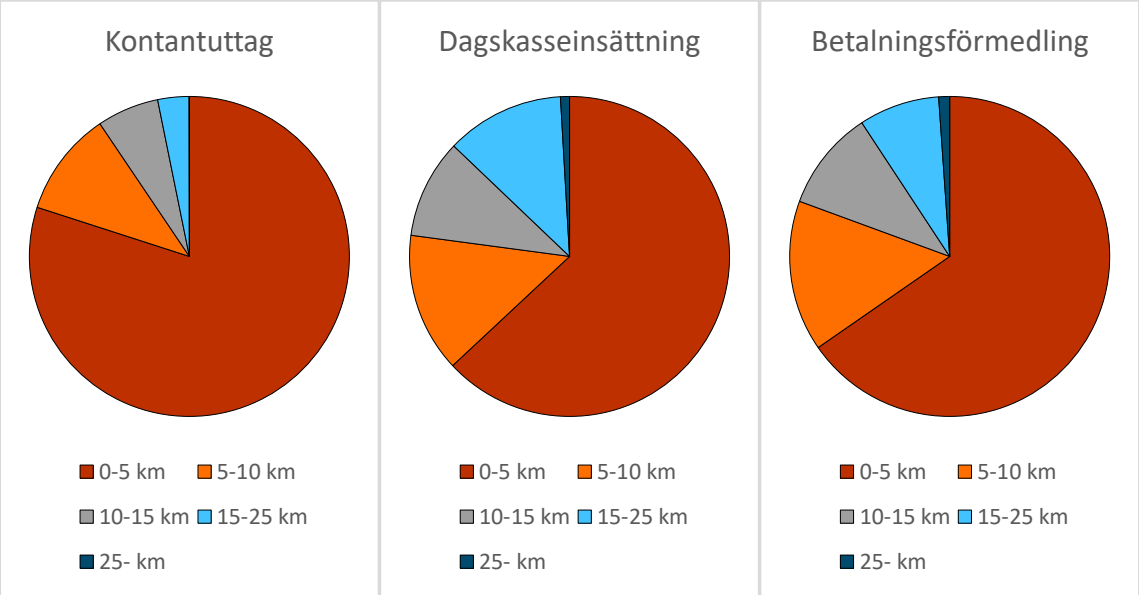
De som tills nyligen har skött alla sina betalningar kontant gjorde det i regel eftersom andra betalningssätt har för höga trösklar för dem. Utan ett inkluderande betalningssystem ser Länsstyrelsen en risk att utsatta individer inte längre klarar sina betalningar och att behovet av anhörigas deltagande, samt gode män och andra offentliga insatser kan komma att öka framgent.

En utmaning i arbetet är att nå de som inte nyttjar de digitala betaltjänsterna. Länsstyrelsen efterfrågar ökad samordning mellan företagen, det offentliga och civilsamhällets organisationer.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Viktor Eriksson.

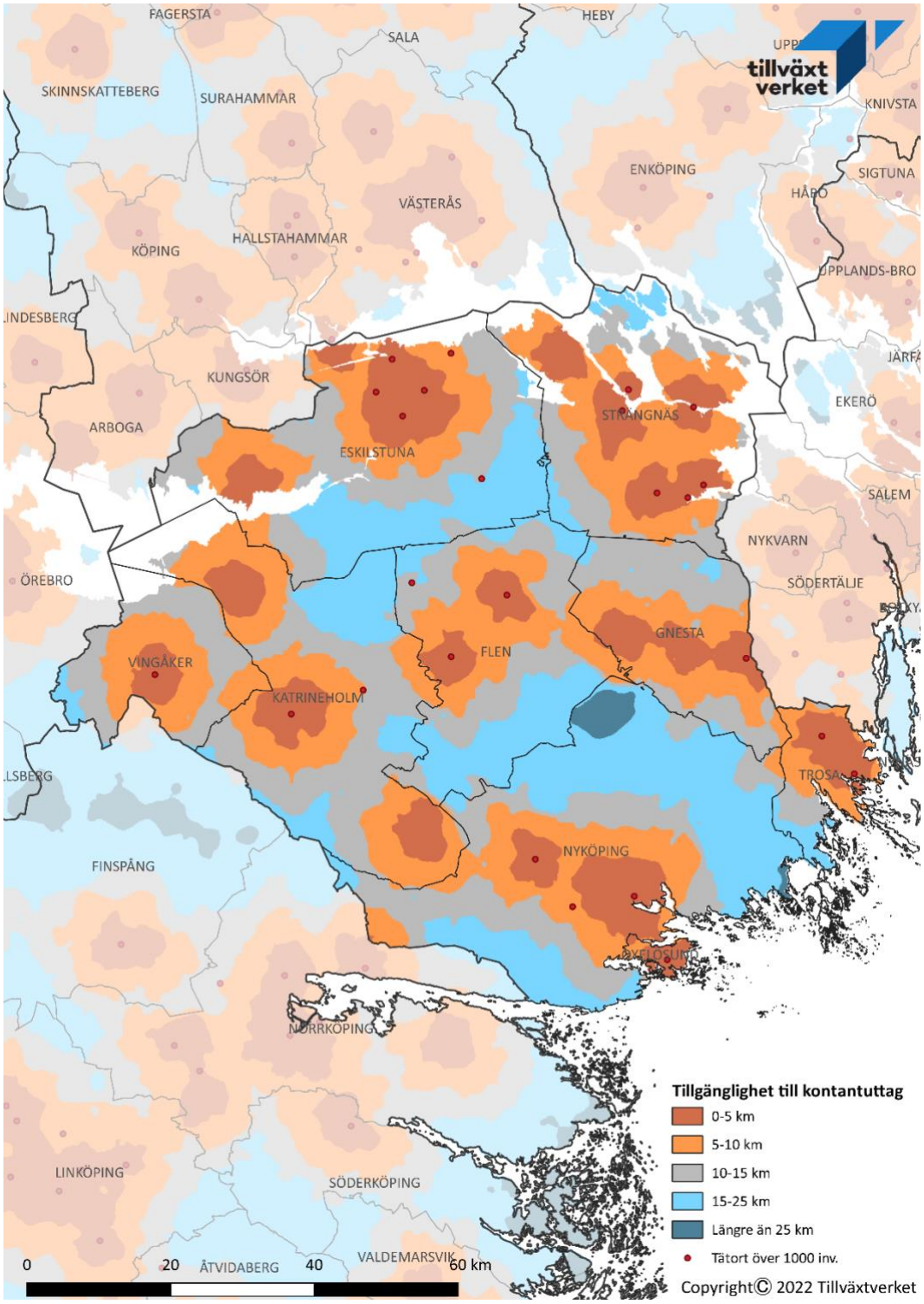
Diagram Södermanlands län

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



Karta Södermanlands län

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



LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte längre är tillfredsställande i länet. Möjligheten till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassehantering har försämrats och fler har fått längre till tjänsterna. För den som är digital är tillgången god men för de som inte kan eller vill vara digitala är tillgången avsevärt sämre. Länsstyrelsen ser en markant skillnad i tillgång mellan städer och större orter jämfört med mindre tätorter och landsbygderna. Betaltjänster finns nu mestadels kvar endast centralt i kommuners centralorter. Antalet platser för kontantuttag fortsätter minska i länet. Likaså syns en klar minskning av platserna för dagskasseinlämning. Där står Knivsta och Älvkarleby kommuner ut som sårbara med endast en plats var. Platser för betalningsförmedling fortsätter minska i länet och i Älvkarleby kommun saknas möjligheten att betala räkningar över disk helt.

Under 2022 har föreningar och företag rapporterat att de upplever det vara dyrt och krångligt att lämna ifrån sig dagskassor. Digitala lösningar som Swish uppfattas vara relativt dyra om det är små belopp. Äldreföreningar och funktionsrättsrörelsen ser fortsatt behov av möjligheter till kontant betalning men att förutsättningarna för detta blir sämre då färre tar emot kontanter.

Årets bevakningsarbete

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

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte är tillfredsställd i länet och att skillnader i tillgången beror på vart du bor, funktionsförmåga och ekonomiska förutsättningar. De senaste åren har infrastrukturen för betaltjänster försämrats och de platser

som finns kvar för detta är mestadels placerade i kommunernas centralorter. Tillgången är sämre på landsbygderna och i mindre tätorter, där tillgången även försämrats i snabbare takt. Den som vill och kan vara digital eller som bor i en kommuns centralort har god tillgång. De som inte kan eller vill vara digitala, de som bor i ytterområden eller på landsbygderna, har inte en tillgång till betaltjänster som kan bedömas som tillfredsställd. Detta gäller även för samtliga när digital infrastruktur inte är funktionell, då det kan vara långt till en fysisk plats för att ta ut kontanter eller betala räkningar.

Över 90 procent av länets befolkning har kortare än tio kilometer till närmsta plats för kontantuttag, cirka 72 procent har kortare än tio kilometer till betalningsförmedling och cirka 77 procent har mindre än tio kilometer till en plats för dagskassehantering[53].

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

Foto: Ted Bergman

Tillgången till betaltjänsterna för äldre bedöms att inte vara tillfredsställd. PRO-föreningar rapporterar att äldre är mer beroende av fysiska platser för att betala räkningar. En äldre person berättar att ”*jag betalar med autogiro. Jag är rädd för att andra skall komma in på mina konton för att jag gör fel. Är 80 år och det kan vara en risk enligt mig*”. SPF beskriver att äldre gärna betalar med kontanter men att detta blivit svårare då fler butiker slutat med kontanter. Det förekommer rapporter om att kommuner samt myndigheter inte längre tar kontanter.

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

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

Funktionsrättsrörelsen, inklusive ”Ge makten vidare 2.0” förmedlar att medlemmar är hindrade av att det inte går att använda kontanter för köp i butik och kollektivtrafik samt att det är mer hindrande att inte kunna betala med kontanter än att det långt till kontantuttag. En person berättar att ”*med kognitionssvårigheter är det lättare att ha koll på månadsbudgeten som matkassa, fritid och så vidare när den går att hantera i kontanter*”. Många med intellektuell eller kognitiv funktionsvariation saknar BankID vilket gör att betalningar med Swish är uteslutet. Gode män och förvaltare önskar en form av e-legitimation som är kopplat till sitt förordnande och efterfrågar även en digital legitimationslösning till banker för brukare som inte ger möjlighet till överföring av pengar.

En person anställd på en LSS-bostad framhåller att deras brukare är otroligt sköra för att all kontanthantering försvinner, de blir beroende av andra som anhöriga och boendeassistenter samt lösningar som inte nödvändigtvis är rättssäkra.

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

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

Länsstyrelsens analys över möjligheten att betala med kontanter i parkeringsautomater i länet visar att möjligheten är liten och kommer fortsätta att minska. Det drabbar ett fåtal personer då det oftast finns andra lösningar som betalning med kort eller app.

Under 2022 gick två versioner av en enkät ut, en riktad mot privatpersoner och en mot föreningar och företag. Totalt fick dessa 1 375 respektive 479

respondenter. Tio procent av privatpersoner svarar att de nästan alltid använder kontanter, 56 procent använder dem ibland och 34 procent använder nästan aldrig kontanter. Nästan hälften svarar att de inte tror eller inte vet om de kommer använda kontanter om fem år. I fritextsvar syns en frustration över att kontanter blir ovanligare och för att samhället blir alltmer digitalt vilket ställer krav inköp av och kunskap om teknik. Caféer pekas ut som platser som inte längre tar kontanter. Mer än hälften av föreningarna och företagen svarar att färre vill betala med kontanter jämfört med 2021.

Nästan hälften av de som tar emot kontanter tror att de kommer ta emot dem om fem år. I fritextsvar nämns att Swish är bra som alternativ men en vanlig uppfattning illustreras här av en förening: ”*Swish fungerar inget bra vid mindre belopp. Det blir för dyrt. Men vi måste ta Swish annars tappar vi kunder*”. Mynt är fortsatt svårt att bli av med.

Lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter bedöms inte haft inverkan på länets betaltjänstsituation. Länets geografi gör att stängningar av dagskassehantering eller kontantuttag inte får effekten att tillräckligt många får så pass långt till service att lagens krav inte uppfylls. En försvårande faktor är att ICA-butiker räknas in som plats för kontantuttag då ICA-banken har status som kreditinstitut, samtidigt som de inte alltid har utrymme för att ordentligt fungera som denna typ av tjänstegivare. Dock bedömer länsstyrelsen regelbundet behov av stöd till betaltjänster så att inte servicen på landsbygderna minskar oproportionerligt.

Under hösten 2022 pågår en analys på länsstyrelsen om möjligheten att ge stöd till plats för kontantuttag i Alunda, Östhammars kommun.

Infrastruktur för betaltjänsterna

Antalet platser för kontantuttag har minskat i länet från 115 till 108.[54] Fyra platser försvann i Uppsala kommun och en var i Enköping, Håbo och Tierps kommuner. Sedan 2021 har fler delar av länet fått längre än 25 kilometer till kontantuttag, dock finns det få permanentboende där. Platserna har försvunnit där det finns andra uttagsautomater eller ICA-butik. Nu har 1 616 personer längre än 20 kilometer till kontantuttag varav 170 personer har länge än 25 kilometer. Sedan 2018 har antalet platser i länet minskat med 13,6 procent.

Platser för dagskasseinsättning har minskat från 23 till 22. Två försvann i Uppsala tätort och en insättningsautomat tillkom i Östhammars kommun. I Knivsta och Älvkarleby kommuner finns endast en plats vardera, vilket länsstyrelsen bedömer vara sårbart. Anmärkningsvärt är att av kvarvarande

[54] All statistik om betaltjänster hämtad från Pipos Serviceanalys, 2022-09-29

platser för dagskassehantering är endast fyra av dessa bankkontor, varav alla placerade i de västra delarna av länet. Åtta är serviceboxar och resterande är insättningsautomater. Platser för dagskasseinsättning har minskat med 31,25 procent på fem år.

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

Digital infrastruktur

Den digitala infrastrukturen är relativt väl utbyggd i Uppsala län. Den senast tillgängliga statistiken visar att 96,1 procent av hushåll i Uppsala län har tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s eller fiber av annan hastighet i absolut närhet samt att 99,4 procent har tillgång till internet i hastighet av minst 30Mbit/s[55]. I länet har 99,4 procent yttäckning för datatjänster om minst 10Mbit/s. I den regionala utvecklingsstrategin finns mål om att 98 procent av hushåll ska ha tillgång till bredband om minst 1 Gbit/s och att 99,9 procent ska ha tillgång till minst 100 Mbit/s år 2025. I samtliga länets kommuner har tillgången till fast bredband om minst 100 Mbit/s ökat mellan 2020 och 2021. Lägst tillgång finns i Tierps kommun med 65,6 procent. Den nya regionala strategin för digital infrastruktur i Uppsala län lyfter fram att länet ska sträva efter att minska skillnaderna i tillgång till bredband mellan kommuner, tätort och landsbygd.

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

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2022 har länsstyrelsen gjort en analys om effekten av att bankkontor i Älvkarleby kommun stängt och en analys över kontantbetalning i parkeringsautomater. En utredning pågår om etableringen av en insättnings- och uttagsautomat i Östhammars kommun. Enkäter och intervjuer för betaltjänsterapporten har genomförts. Länsstyrelsen och Region Uppsala har upphandlat samt genomfört utbildande föreläsningar om digitala

[55] Statistik från Region Uppsala med data från oktober 2021, intervju med bredbandskoordinator 2022-08-09

betaltjänster på länets bibliotek med målsättningen att fler ska bli bekväma med att använda och lära ut om tjänsterna. Denna insats var främst riktad att hjälpa personer med intellektuell funktionsvariation men var även anpassat för äldre. Myndigheten har deltagit med monter och talartid på 60plus mässan i Uppsala för att tala om betaltjänster och sprida enkäterna.

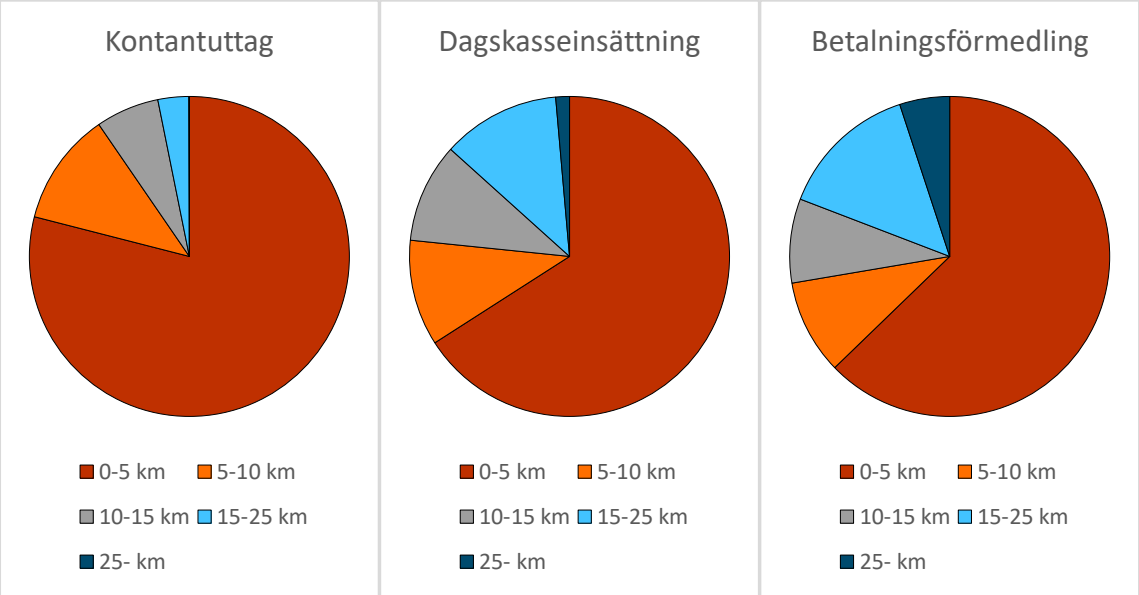
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

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

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Alexander Sperl och Ted Bergman.

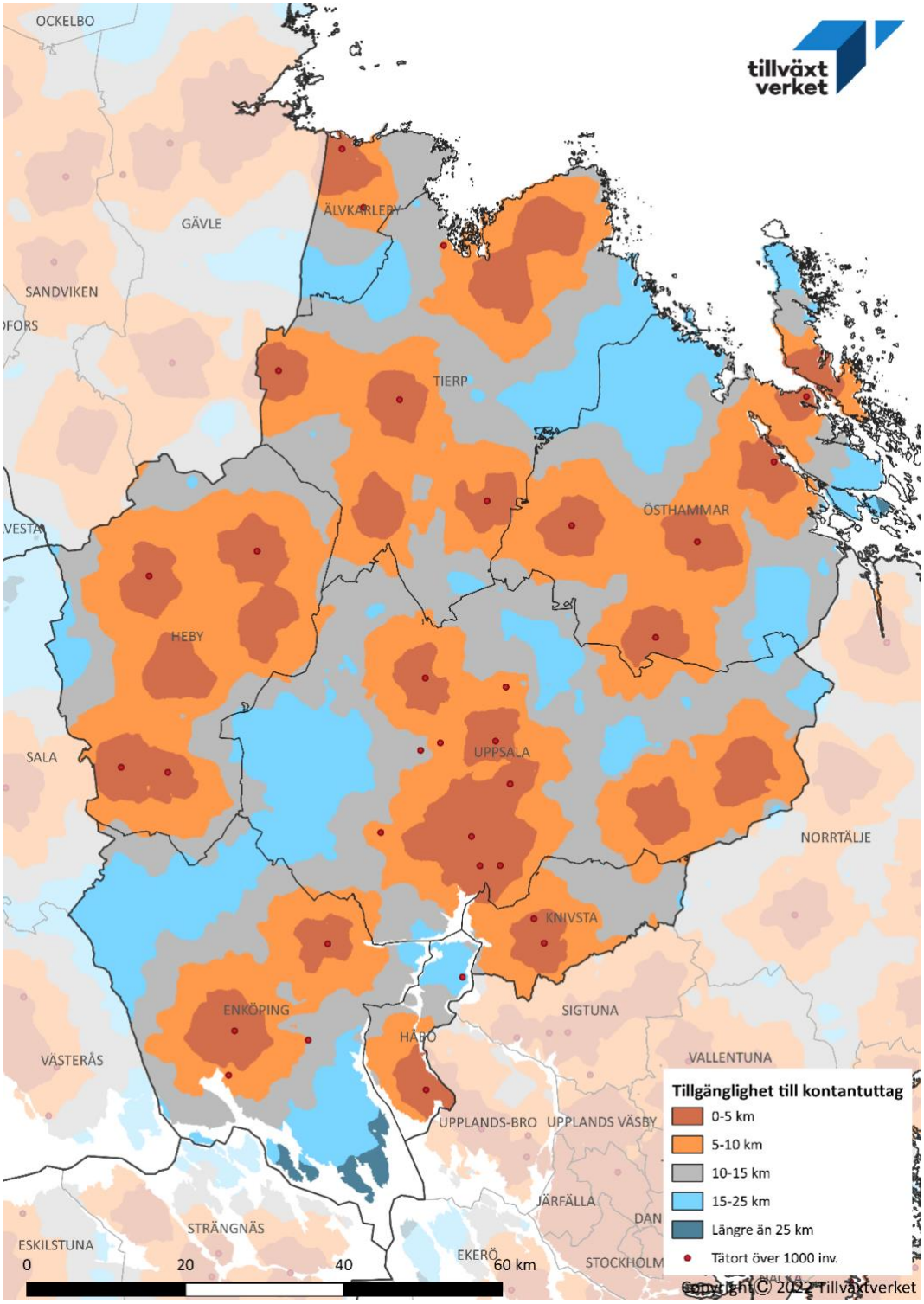
Diagram Uppsala län

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



Karta Uppsala län

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



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Möjligheten att betala är en grundläggande samhällsservice och tillgången till ett betalkonto är avgörande för delaktigheten i samhället. Digitaliseringen har förändrat hur vi betalar och de flesta värmlänningar använder sig av bankernas och andra aktörers digitala betaltjänster. Men det finns fortfarande invånare i länet som inte är digitalt delaktiga, som helt eller delvis ställs utanför när dessa funktioner digitaliseras.

Den 1 september lade ClearOn ner Kassagirots tjänster, som innebar att man över disk kunde genomföra kontantuttag, kontantinsättning, dagskasseinsättning och räkningsbetalning. Denna betaltjänstlösning försvann hos tio ombud i sju kommuner.

De två statliga ombud som tidigare fått stöd i Lesjöfors, Filipstads kommun, och i Molkom, Karlstads kommun, för att upprätthålla Kassagirots tjänster upphörde därmed.

Med Kassagirots nedläggning har inte Länsstyrelsen längre möjlighet att upprätthålla den geografiska tillgängligheten med hjälp av statliga ombud för grundläggande betaltjänster i länet. Detta ändrar infrastrukturen och försämrar tillgängligheten till betaltjänster i länet. Det för även med sig att vissa grupper av individer stängs ute från betalsystemet.

Individer utan bankkonto, bland annat asylsökande, kan inte längre kan betala sina räkningar med kontanter. De individer som får sin ersättning på värdeavi från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten kan få svårt att få ut hela sin ersättning i kontanter.

Det behöver fortsatt finnas tillgång till analoga betaltjänster som ett komplement och ett alternativ till de digitala tjänsterna inom rimliga avstånd och rimliga priser.

Länsstyrelsen Värmland gör därför bedömningen att tillgången till betaltjänster inte är tillfredställande för alla.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsbevakning, platsbesök, intervjuer och samtal med olika aktörer i länet såsom bibliotek, studieförbund, pensionärsföreningar, kommunrepresentanter samt enstaka banker.

Enkätundersökningar riktade mot allmänheten har genomförts vid olika informationsinsatser som genomförts runt om i länet under året. Pipos Serviceanalys har använts i analysen.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till betaltjänster varierar stort, både geografiskt och mellan olika grupper av individer i länet. För den stora allmänheten, som har bra uppkoppling till internet och kompetens att använda sig av de digitala betaltjänsterna, så fungerar bankernas betaltjänster tillfredsställande.

Nedläggningen av Kassagirots tjänster från och med den 1 september förändrar tillgången till betaltjänster i länet och försämrar tillgången för:

individer utan bankkonto som inte kan betala sina räkningar med kontanter.

individer som har betalkonto, men som av olika orsaker inte kan använda sig av internetbank, mobilbank, brevgiro och är i behov av personlig service för räkningsbetalning.

asylsökande som tidigare kunnat betala räkningar med hjälp av sitt till LMA kort från Migrationsverket[56].

individer som får ersättning från Försäkringskassan och pension från Pensionsmyndigheten på värdeavi. Utbetalning av värdeavi för dessa individer kan vara begränsat till 2000 kr eller begränsat till butikens tillgång på kontanter[57].

---

[56] När du söker asyl i Sverige blir du fotograferad. Senare får du ett så kallat LMA-kort. Kortet är inte ett identitetskort (id-kort), utan ett bevis på att du är asylsökande och att du får vara i Sverige under tiden som du väntar på beslut. Kortet är personligt och ersätter det kvitto som du fick när du lämnade in din ansökan om asyl. Dagersättningen sätts in på ett bankkort MAESTRO som är kopplat till ICA-banken. Det är ett kontantkort som man kan ta ut pengar på i vanlig uttagsautomat och ICA butiker, inte sätta in pengar på eller betala räkningar med.
[57] https://www.clearon.se/vardeavier/

För dessa individer finns idag inget alternativ till Kassagirots tjänster i länet. Individer i dessa grupper hamnar i ett utanförskap och blir då extra utsatta. De kan hamna i beroendeställning till andra för att kunna betala sina räkningar eller för att få ut sin ersättning eller pension. Även föreningar och mindre företag påverkas negativt då ombuden på olika orter haft dagskasseinsättning.

I de västra och centrala delarna av länet finns tio lokala Sparbankskontor på lika många orter, och där kvarstår möjlighet till personlig service och insättning av kontanter och räkningsbetalning om individen är kund i banken. Där bedöms tillgången till personlig service vara bättre än i de mer tätbefolkade södra delarna och i norra delen av länet.

Sämst är situationen i östra delen av länet. Individer boende i Filipstad, som saknar bankkontor sedan tidigare, blev av med två ombud i och med nedläggningen av Kassagirot. Ett bankbesök för boende i Filipstad innebär en resa med bil eller kollektivtrafik, antingen till Hällefors, Hagfors, Storfors eller Karlstad, beroende på vilken bank individen är kund i.

Även om normen idag är digitala betaltjänster så behöver det fortsatt finnas tillgång till analoga tjänster som ett alternativ och som tillgängliggör betaltjänster för alla. Att säkerställa kontanterna som betalningsmedel i handeln är också viktigt för många, även om de vanligtvis använder kort.

”Att man får lov att säga att kontanter inte gångbart.”

Citat från en intervju med en äldre.

Många äldre använder sig av brevgiro och autogiro för sina räkningar och det finns en oro för att brevgirot kommer att försvinna. Många upplever att det finns samhälleligt tvång att bli digital.

Bankkontor försvinner, kontanthanteringen försvinner. Vem har ansvaret för kontanter egentligen?

Citat från en intervju med ett studieförbund.

Att få tillgång till och använda sig av BankID för att genomföra räkningsbetalningar tycker många är svårt och att tröskeln är för hög, även om man i viss mån använder sig av andra digitala tjänster.

”Alla räkningar har inte samma form, ibland kommer OCR uppe på sidan, ibland nere, ibland finns kundnummer och meddelande i stället. Det skapar problem. Swish är bättre än räkningar för det ser lika ut varje gång.”

Citat från en intervju med ett studieförbund

Det är inte alltid som de hinder individen stöter på beror på kompetensen hos individen själv, utan de upplevda hindren kan också bero på utformningen av tjänsten där språkbruket eller själva funktionerna är svåra att förstå.

Infrastrukturen för kontanthantering

Kontantomsättningen i länet fortsätter att minska. Enligt Bankomat har nya betalningsvanor gjort att uttagen av kontanter i Bankomats minskat med 47 procent i länet från år 2016 till 2021. Nationellt har det minskat med 41 procent. Kontantuttagen ökade under en kort period i samband med att kriget i Ukraina bröt ut och sårbarheten med den minskade kontantanvändningen vid händelse av kris eller krig kom att lyftas i media både lokalt, regionalt och nationellt.

ClearOn:s beslut att avveckla Kassagirots tjänster från och med den 1 september i år påverkar även den geografiska infrastrukturen av tillgången till kontanttjänster i länet. Tillgången till kontantuttag bedöms ändå som god i länet, trots att möjligheten till kontantuttag försvinner hos sju betaltjänstombud i samband med avvecklingen av Kassagirot. År 2021 fanns 119 serviceutförare för kontantuttag, som nu blir 112. ICA-butikerna står för nästan hälften av kontantuttagen i länet. Ett tjugotal personer har mer än 40 km till närmaste kontantuttag, och det är framför allt boende i Torsby kommun.

De 42 platser för dagskasseinsättning som fanns under 2021 har nu minskat ner till 32 på grund av nedläggningen. Endast en handfull av de kontantintensiva företagen i länet har längre än 40 km till närmaste dagskasseinsättning.

Betalningsförmedling, dvs plats för räkningsbetalning med både kontanter och kort eller konto är fortsatt möjligt på de tio sparbankskontoren för befintliga kunder i banken. Räkningsbetalning från betalkonto över disk, mot avgift om bankgiro eller plusgiro, är möjligt på ytterligare 13 bankkontor i länet. Bankernas kundtjänst kan vara behjälplig per telefon med räkningsbetalning till en lägre avgift om kunden kan legitimera sig med BankID eller bankdosa. Fem kommuner saknar fortsatt ett lokalt bankkontor.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Ungefär 18 procent[58] av hushållen i Värmlands län saknar tillgång till snabbt bredband i sin bostad, och i landsbygderna var samma siffra 30 procent. Utbyggnaden har avmattats något i flera kommuner. Detta kan bero på att kvarvarande hushåll och företag befinner sig på ett långt avstånd till

[58] Enligt Post- och telestyrelsens (PTS) senaste kartläggning, från oktober 2021, motsvarande siffra för år 2020 var 20 procent.

närmaste fibernät eller återfinns i redan utbyggda områden och ingår i den så kallade eftermarknaden. Den bristande efterfrågan kan även bero på låg digital kompetens, ekonomiska begränsningar eller att hushållet tagit ett aktivt beslut att inte ansluta sig. Insatser för att ge tillgång till bredband eller wifi för socioekonomiskt svaga hushåll bör prioriteras enligt Region Värmlands handlingsplan för digital infrastruktur.

Yttäckning av mobilnät med lägre kapacitet för mobila datatjänster på högst 10 Mbit/s är relativt god. Större utmaningar finns när det gäller yttäckning för kapaciteter på minst 30 Mbit/s, framför allt i Storfors, Grums, Filipstad och Hagfors kommuner.

Det är viktigt att tillgängliggöra digital infrastruktur ur ett tekniskt perspektiv, men det är först när infrastrukturen används som digital delaktighet och nyttan med digitaliseringens möjligheter nås för att digitaliseringen ska bli socialt hållbar.

Det görs en del insatser riktade mot allmänheten för att höja den digitala delaktigheten runt om i länet. Insatserna görs främst av de lokala bibliotekens, och i studieförbundens samt pensionärsföreningarnas regi. Ett arbete är initierat av Länsstyrelsen för att kartlägga vilka insatser som genomförs av olika aktörer i länet i samverkan med Region Värmland.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I början på året genomfördes en direktupphandling för att finna en leverantör som kunde erbjuda utbildning i betaltjänster för seniorer. Tyvärr inkom inga anbud, då möjliga leverantörer under anbudstiden var engagerade i aktiviteter för ukrainska medborgare.

Utbildningar på annat modersmål än svenska, startades upp under våren och efterfrågan på utbildningar i betaltjänster från denna målgrupp har kommit att öka. Sedan hösten 2021 har totalt 160 personer i sex kommuner deltagit i 22 kurser på tigrinja, arabiska, ukrainska och kurdiska. Utbildningarna är mycket uppskattade och utvärderingarna från utbildningarna samt folkbiblioteken uttrycker att det finns ett fortsatt stort behov av dessa insatser. Ytterligare tio kurser genomförs under hösten.

Utbildningar riktat mot äldre kommer att genomföras utifrån efterfrågan i samtliga kommuner i länet under hösten. Länsstyrelsen har under våren stöttat utbildning för gruppen med intellektuella funktionshinder i Kils kommun.

Samverkan med projektet **CORA** och **DigidelCentret** i Torsby har fortsatt under året. 37 seniorer deltog vid 15 utbildningstillfällen i fyra glesbygdsorter. Nya utbildningsinsatser genomförs i Digidels regi under hösten i närområdena kring Torsby.

I samband med ClearOn:s avveckling av Kassagirot besökte Länsstyrelsen samtliga tio orter med ombud som haft denna tjänst. Två av dessa ombud, ICA Nära i Lesjöfors och Macken i Molkom har varit statligt finansierade ombud under flertalet år. I samband med platsbesöken besöktes biblioteken, bankkontor och kommunkontor för att informera om möjliga konsekvenser av avvecklingen för enskilda individer inom kommunen. I samtal med ombuden framkommer oro för de individer som använt Kassagirots tjänster regelbundet under lång tid.

Betaltjänstfrågor lyfts inom det regionala serviceprogrammet, RSP. Arbetet inom RSP sker genom regelbundna möten, studiebesök, dels med ”partnerskapet” inom kommersiell service som består av representanter från olika verksamhetsområden, dels med RSP- gruppen som består av tjänstepersoner från länets kommuner.

Länsstyrelsen har påbörjat ett arbete i samverkan med Region Värmlands digitaliseringskoordinator och biblioteksutvecklare för att genomföra en kartläggning. Syftet med kartläggningen är att få en överblick av vilka insatser som görs för att öka den digitala kompetensen och delaktigheten i länet, av vem, hur, mot vilken målgrupp, vilka är samhällshindren och vilka är behoven hos användarna. Kartläggningen ska ge insikter om vilka lösningar och systematiskt arbete som saknas och utgör ett viktigt underlag samt är en förutsättning för ett mera strategiskt arbete framåt. Digitala betaltjänster är en tjänst av flera som kommer att undersökas närmare och utgör en del av kartläggningen.

Under året har vi även deltagit i och informerat om betaltjänster vid olika event, såsom mässor, årsmöten och eMedborgarveckan. Dialogmöten och kontakter med studieförbund och representanter från civilsamhället har skett löpande under året.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

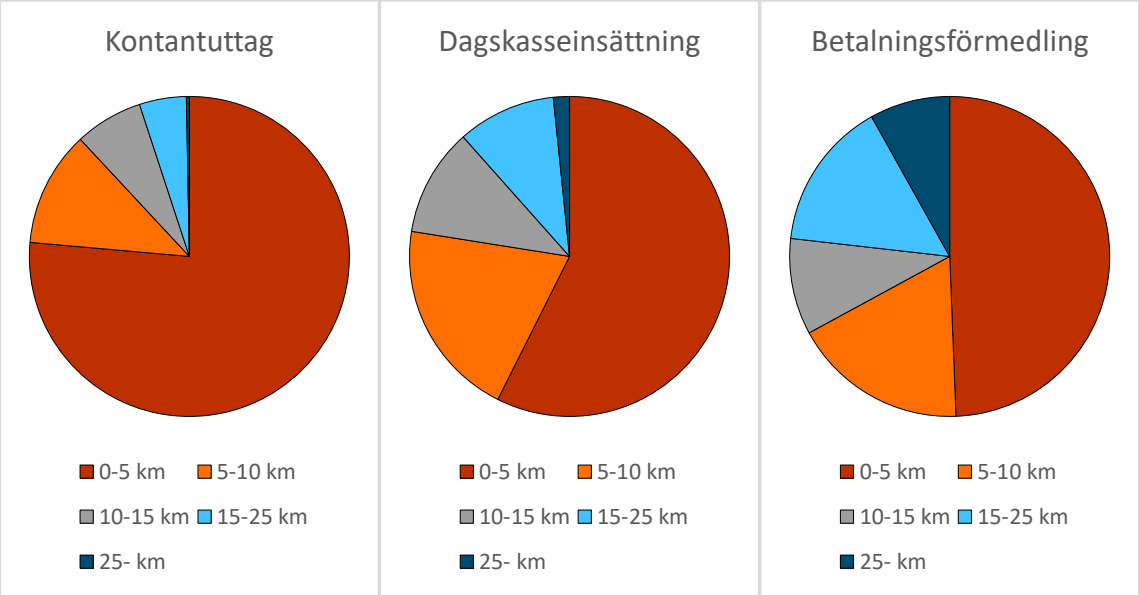
Den minskade kontanthantering kommer troligtvis att fortsätta. Den lagstiftning som trädde i kraft förra året säkerställer infrastrukturen och behovet till kontantuttag och dagskasseinsättning till en viss grad. Då det skett stora förändringar på betalningsmarknaden samt att Länsstyrelsen inte längre har möjlighet att upprätthålla en geografisk tillgängligheten av manuella och kontanta betaltjänster bör Länsstyrelsens uppdrag förändras.

Betaltjänstuppdraget bör utvecklas och anpassas till dagens betaltjänstmarknad till ett bredare uppdrag om att främja och öka den digitala delaktigheten i länet så att individer ges möjlighet att använda digitala betaltjänster. Behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind.

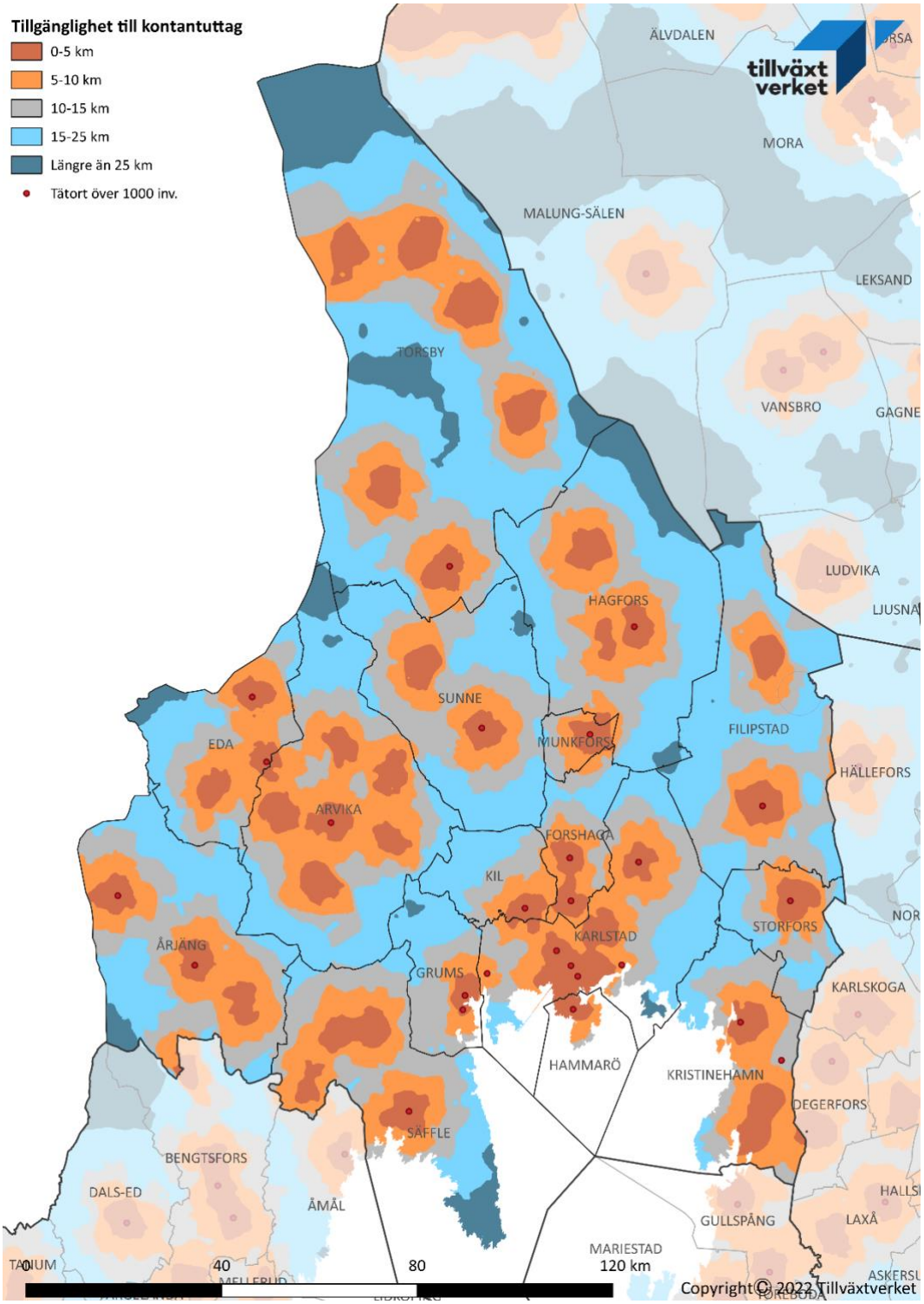
Diagram Värmlands län

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



Karta Värmlands län

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



Länsstyrelsen
Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet fortsatt inte tillfredsställer samhällets behov. Sedan 2017 har utbud och tillgänglighet till betaltjänster försämrats. Under 2022 har ytterligare ett antal lokala bankkontor i länet stängts, samtidigt som ClearOn AB avvecklat tjänsten Kassagirot. Detta medför att det idag inte går att betala räkningar kontant över disk någonstans i länet. Som följd av detta hamnar allt fler medborgare i ett digitalt utanförskap, där äldre, funktionsnedsatta och nyanlända är överrepresenterade.

Digitaliseringen i vårt samhälle leder bland annat till alltmer begränsade möjligheter till att ta ut och faktiskt använda kontanter vid köp av varor och tjänster. Tillgänglig statistik pekar dock snarare på en stabil tillgång till kontantuttagspunkter i länet och i landet, vilket förklaras av att uttag i ICA-butiker numera räknas med i statistiken. I praktiken blir dock detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk.

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Post- och telestyrelsen är ansvarig myndighet för att kontrollera att lagen efterföljs. De uppföljningar som hittills gjorts visar att bankerna uppfyller de nya tillgänglighetskraven. Länsstyrelsen ser dock ett problem i att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Av de 28 757 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 19 856 bosatta i något av de fyra nordligaste länen. Denna snedvridning är inget som beaktas i bedömningen av lagens efterlevnad.

Nedskärningarna på betaltjänstmarknaden märks tydligast i länets inlandskommuner där orterna är små och avstånden stora. Det statliga ombudsstödet har varit länsstyrelsernas verktyg för att motverka den negativa utvecklingen. Dessa insatser klarar dock inte längre av att upprätthålla tillgängligheten till de grundläggande betaltjänsterna i länet. Under året har de vita fälten på betaltjänstkartan blivit större och allt fler medborgare har problem med att sköta sin vardagsekonomi. Statens roll på betaltjänstmarknaden måste därför omformas.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har innehållit löpande dialog med aktörer som på olika sätt kopplar till betaltjänstmarknaden. Dialogen präglas av informationsutbyte och vägledning kring det statliga stödet till betaltjänstlösningar.

Samarbetet mellan de fyra nordligaste länen har under året fördjupats. Den gemensamma betaltjänstenkäten som riktar sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter har detta år kompletterats med en enkät riktad till länens ICA-handlare, med syfte att bättre kunna bedöma handlarnas roll som kontantuttagspunkter.

Betaltjänstsituationen i länet

Den nya lagen om tillhandahållande av kontanttjänster innebär bland annat att högst 0,3 procent av rikets befolkning ska ha längre än 25 km till närmaste kontantuttag, och att högst 1,22 procent av befolkningen ska ha längre än 25 km för dagskasseinsättningar. I Västerbotten uppgår dessa andelar till 2,69 procent (kontantuttag) respektive 6,02 procent (dagskasseinsättning). Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlare kan andelarna till och med vara ännu högre i länet. Siffrorna talar sitt tydliga språk - tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är inte tillfredsställande i länet.

Under året har ytterligare fyra lokala bankkontor i länet stängts ned med följden att sex kommuner i länet (Bjurholm, Dorotea, Robertsfors, Sorsele, Vindeln och Åsele) nu helt saknar bankkontor, och att fem av länets 15 kommuner bara har ett bankkontor kvar. Endast ett fåtal av länets bankkontor hanterar idag kontanter, samtidigt som öppettiderna är mycket begränsade. Tjänsten betalningsförmedling, det vill säga personlig service och betalning över disk, erbjuds idag knappt någonstans i länet och i inlandskommunerna finns tjänsten inte längre att tillgå.

Effekterna av att många bankkontor i länet har stängts tydliggörs i årets enkätsvar. Svaren uttrycker frustration över nedlagda lokalkontor, dåliga öppettider och att allt fler bankkontor är kontantfria. De höga kostnaderna för att betala räkningar över disk är också ett irritationsmoment för äldre och sjukpensionärer.

Enkätsvaren uttrycker också frustration över att handeln i länet i allt högre utsträckning inte längre tar emot kontanter. Framför allt äldre är irriterade över att kontanter inte längre är ett självklart betalningsmedel. Handlarna, å sin sida, upplever en kraftigt minskad användning av kontanter. När hanteringen av sedlar och mynt dessutom är dyr och komplicerad väljer de istället att digitalisera kassatjänsterna.

”Det finns både lag och regleringsbrev där det uttryckligen skrivs att vi ska kunna använda kontanter i samhället, men det finns efter 31/8 inget rimligt system för kontant betalning av fakturor eller insättning av kontanter på konto. Det finns ingen bank som tar emot kontanter och det är dyrt att skicka med värdetransportör (särskilt mynt). Mynten blir "Svarte Petter" som ingen vill ha. Även för inlösen eller insättning av värdeavier är det inte rimligt att köra 5 mil till bank, som har begränsade öppettider och mest troligt tidsbokning. Ska man ta ledigt från jobbet för att kunna lösa in en värdeavi, eller betala en udda räkning för den delen?

Citat från privatperson som besvarat den årliga bevakningsenkäten.

Det är tydligt att de digitala betaltjänsterna blir allt bättre och underlättar för alla de som har förmåga att utnyttja dessa tjänster. Samtidigt skapar den snabba övergången till nya digitala betaltjänster problem för sårbara grupper som äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättning. Pedagogiska utmaningar med ny teknik, avsaknad av personnummer, bankkonto och mobilt BankID gör det svårt för dessa grupper att på egen hand sköta sina betalningar. Kommunernas flyktinghandläggare tar ett stort ansvar med att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och personer med funktionsnedsättning i allt större utsträckning måste förlita sig på hjälp från anhöriga. Länsstyrelsen ser ett stort behov av nya statliga lösningar som underlättar för dessa grupper.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

I och med att ICA-butiker under 2021 började räknas med som kontantuttagspunkter visar statistiken på en relativt stabil tillgång till kontantuttag i länet. En mer rättvisande bild säger att antalet kontantuttagspunkter, alla servicetyper inkluderat, sedan 2011 minskat från 197 platser till 105. Tillgängligheten till kontantuttag är fortfarande ett stort bekymmer, där knappt 7 400 personer i länet har över 25 km till närmaste kontantuttag, en ökning med ungefär 800 personer sedan 2021.

I år har de fyra nordligaste länsstyrelserna gjort en gemensam enkät till samtliga ICA-handlare i respektive län för att undersöka om handlarna själva ser sina butiker som kontantuttagspunkter. Svaren ger ingen entydig bild, men visar ändå med all tydlighet att det inte går att enkelt och generellt definiera ICA-handlare som kontantuttagspunkter.

Som en följd av att Kassagirot stängts, samtidigt som många lokala bankkontor lagts ned, konstaterar Länsstyrelsen dramatiskt minskade möjligheter till kontant betalning av räkningar över disk. Även inlösen av värdeavier, som ofta avser utbetalningar från Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, påverkas av detta, vilket får direkta följder på vardagsekonomin bland samhällets svagare grupper.

En förutsättning för tillgång till kontanter är att grundläggande infrastruktur finns på plats. Sedeldepåer är en del av denna infrastruktur. I dagsläget finns endast en depå norr om Stockholm, belägen i Umeå. Detta är otillräckligt för att täcka in mer än halva rikets yta och bidrar till att göra kontanthanteringen i norrlänen till en kostsam historia.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I takt med att närvaron av fysiska betaltjänstpunkter minskar, ökar kravet på en god tillgång till bredband med tillräcklig kapacitet för moderna digitala betaltjänstlösningar. Västerbottens län har sedan länge arbetat med att bygga bredband med fiberstruktur i glesbygd. I många fall är internetuppkoppling en avgörande faktor för de mindre orternas framtid. Enligt Bredbandskartan har 87 procent av länets befolkning idag tillgång till fiber med kapacitet om 100 Mbit/sek. Trots att det fortfarande finns platser där täckningen brister eller saknas helt måste förutsättningarna i länet för de nya betaltjänstlösningarna anses vara goda.

Det finns dock grupper i länet som har svårigheter att ta del av den digitala transformationen, varför riktade utbildningsinsatser är nödvändiga. Det pågår olika insatser för att öka den digitala delaktigheten i länet där banker, studieförbund, pensionärsföreningar och bibliotek aktivt arbetar med information och utbildningar. På stadsbiblioteket i Skellefteå genomförs Digitalkollen, på folkbiblioteken i Umeå finns en tjänst kallad Teknikjakten och i Åsele och Lycksele bedrivs digitala servicecenter, så kallade eRUM. Även Länsstyrelsen bidrar genom att marknadsföra och förmedla ett länsstyrelsegemensamt framtaget utbildningsmaterial. Alla dessa insatser syftar till att öka den digitala delaktigheten i länet där medborgarna bland annat kan få hjälp med digitala betaltjänster.

Inom Länsstyrelsen håller ett samarbete mellan processledaren för grundläggande betaltjänster och de tjänstepersoner som arbetar med integrationsfrågor på att utvecklas. Tanken är att nyttja befintliga nätverk i arbetet med att fånga upp behov kopplade till betaltjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Syftet med arbetet är att bevaka utvecklingen och trygga tillgången till grundläggande betaltjänster där behovet inte tillgodoses av marknaden. Tillgången till grundläggande betaltjänster är en del av det strategiska arbetet med service och landsbygdsutveckling i både Landsbygdsprogrammet

och som ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Målet är att skapa förutsättningar för människor och företag att bo och verka i alla delar av länet genom att främja en tillfredsställande servicenivå utifrån realistiska förutsättningar och inom rimliga avstånd.

Länsstyrelsen har möjlighet att erbjuda ett statligt stöd som innebär full kostnadstäckning för etablering och drift av betaltjänstlösningar där marknaden inte tillgodoser behoven. Stödinsatserna motverkar de stora avstånden till betaltjänster som uppstår när serviceboxar, andra betaltjänster och bankkontor främst försvinner från länets mindre orter.

Under våren avslutade ombudet i Kittelfjäll sitt engagemang och under hösten har ombuden i Lövånger och Åmsele, som en direkt följd av nedstängningen av Kassagirot, upphört som betaltjänstombud. Dessa avslut innebär att Länsstyrelsen idag har sex aktiva ombudsinsatser som beviljats statligt stöd.

Betaltjänstaktören CDSys AB har, med hänvisning till dålig lönsamhet, beslutat att inte längre teckna nya avtal eller förlänga befintliga avtal avseende deras deponeringsskåp. Beslutet medför överhängande risk att ytterligare tre av länets ombud inom en nära framtid stänger ned. Kombinationen av bankavveckling och ombudsavslut innebär ännu sämre tillgänglighet till betaltjänster i länet, mest akut blir läget inom betalningsförmedling och dagskasseinsättning.

Betaltjänstombuden som intervjuats inför denna rapport är relativt nöjda med hur deras betaltjänster utnyttjas och den positiva samhällseffekt de har. Samtidigt framkommer en bild av att yttre incitament, till exempel ökad kundtillströmning och ekonomisk vinst, till att vara betaltjänstombud är få. Det är oftast ombudets individuella samhällsengagemang som möjliggjort betaltjänstlösningen. Länsstyrelsen bedömer att det befintliga statliga stödet endast kan vara ett framgångsrikt verktyg för tillgängligheten av betaltjänster om incitamenten stärks. Alternativet är att staten tar ett större aktivt ansvar för utbudet av betaltjänster i samhället, kanske genom att tillhandahålla fysiska betalpunkter på strategiska orter inom kommunerna.

Vid sidan av stöden till ombuden samverkar Länsstyrelsen med de övriga tre norrlandslänen. Samarbetet har under året innefattat löpande diskussion kring frågor kopplade till ombud och betaltjänstlösningar, samt den gemensamma konferensen ”*Robusta betaltjänster i Norr, del II*” som genomfördes den 18 maj 2022. Konferensen utgjordes av ett länsövergripande simuleringsspel med utgångspunkt i ett kraschat betalsystem.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

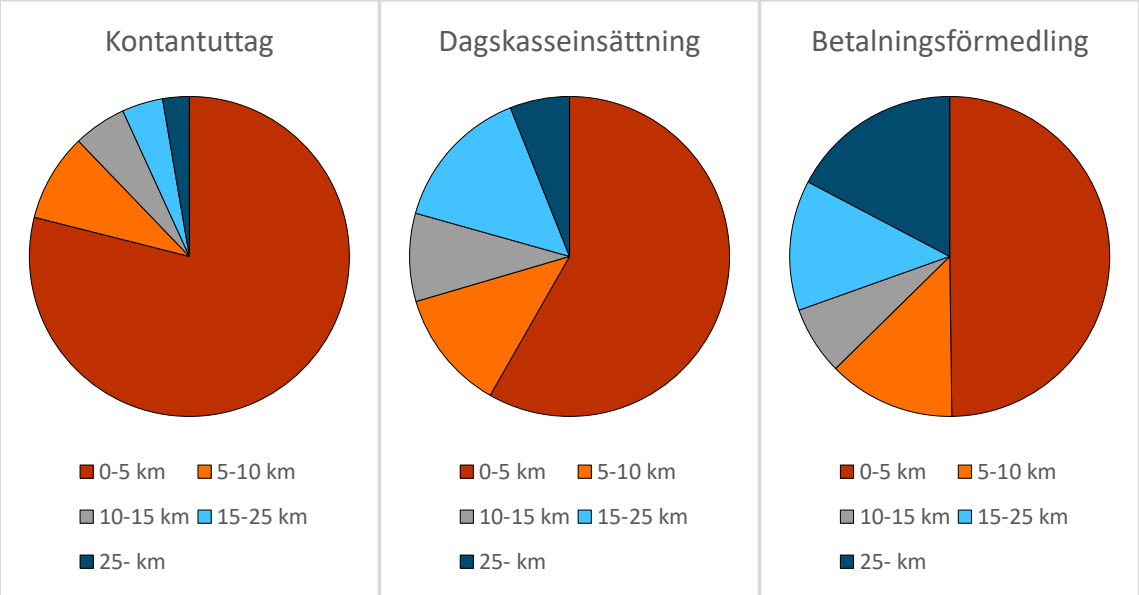
Länsstyrelsen bedömer att tillgången till de traditionella grundläggande betaltjänsterna kommer att fortsätta försämras under kommande år.

Det samhälleliga behovet av analoga betaltjänster och kontanthantering finns fortsatt, såväl ur ett individ- som krisperspektiv. Den snabba digitaliseringen främjar inte detta behov, varför ett fortsatt statligt stöd för att upprätthålla servicen på framför allt landsbygden är nödvändigt. Länsstyrelsen efterfrågar ett nytt angreppssätt för det framtida arbetet med tillgången på grundläggande betaltjänster.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Gustaf Forsberg.

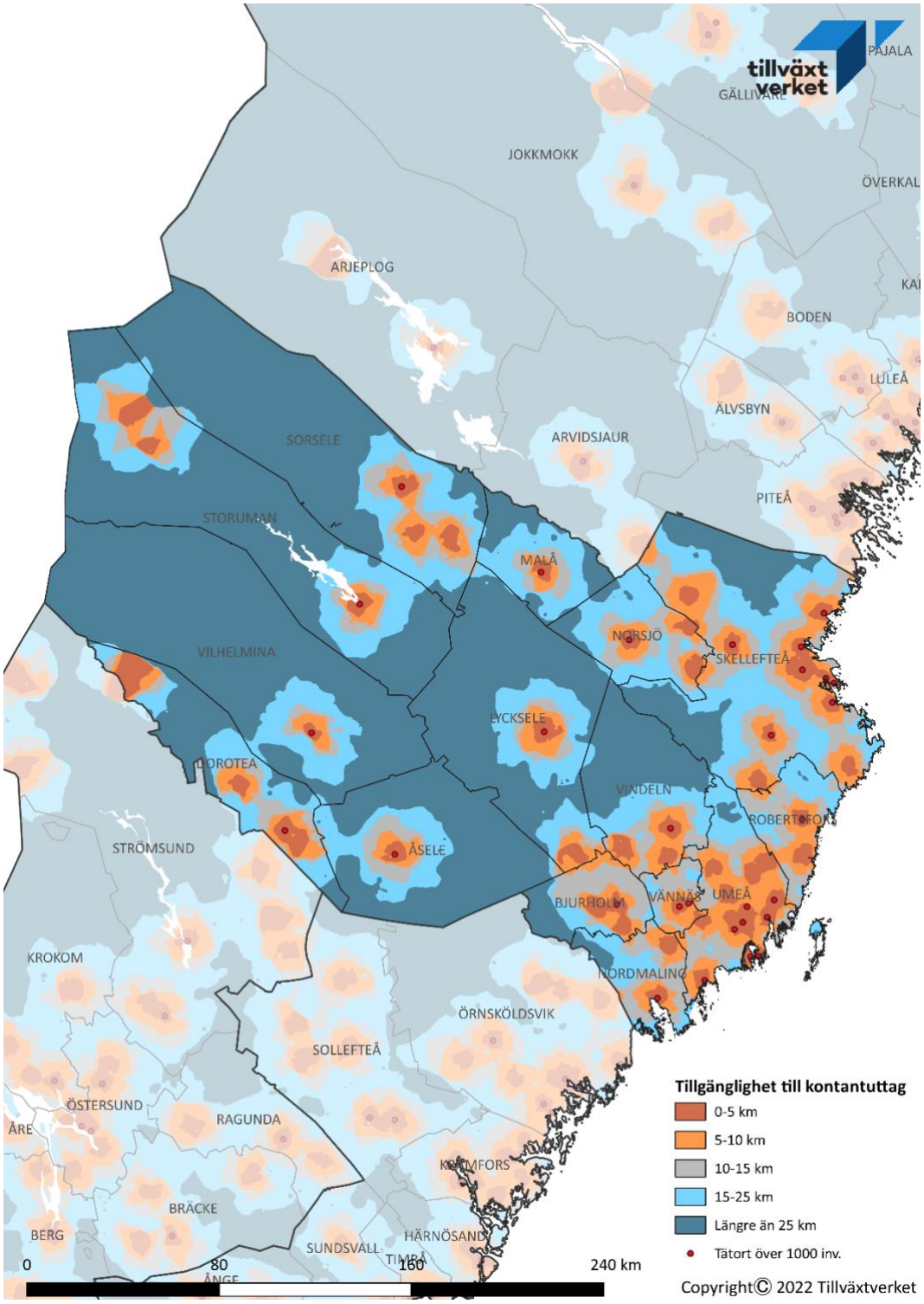
Diagram Västerbottens län

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



Karta Västerbottens län

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



Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Antalet ställen för kontantuttag i länet har minskat enligt statistik från Pipos Serviceanalys jämfört med föregående år. Kassagirot lades ned den 1 september och därmed är Västernorrland helt utan möjlighet att, utan att vara villkorad kund hos någon av bankerna, betala räkningar med kontanter över disk.

Sedan 2020 räknas ICA-butiker med i kontantuttagsstatistiken. I praktiken blir detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk. Antal ställen för kontantuttag, alla servicetyper inräknat, har i Västernorrland under en tioårsperiod minskat från 166 platser till 106. Den senaste siffran är ICA-butikerna inkluderat.

Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag tar idag inte tar någon regional hänsyn. Av de 28 757 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 19 856 i de fyra nordligaste länen. Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares växelkassa kan det i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige. Frågan som måste ställas är helt enkelt om staten behöver ta ett omtag kring tillsynen av den föränderliga betaltjänstmarknaden och i detta ta större hänsyn till de regionala förutsättningarna?

Årets bevakningsarbete

Under hösten 2022 fortsatte de fyra nordligaste länen med sin gemensamma betaltjänstenkät. Enkäten har riktats till privatpersoner, föreningar, företag och kommuner.

I år har de fyra nordligaste länsstyrelserna också skickat ut en gemensam enkät till samtliga ICA-handlare i respektive län. I svaren återspeglas såväl butiker som utan problem har möjlighet till kontantuttag för kunder samt också butiker som nekar uttag av olika skäl. Säkerhet är en återkommande aspekt. En handlare skriver att *”Personalens säkerhet prioriteras, därför erbjuder vi inte kontantuttag”*, och en annan skriver *”Befinner man sig på landsbygd så finns det inte polis närvarande. Med polis som är helt osynlig och knappast något vi kan räkna med så är fler kontantuttag helt uteslutet”*.

62 procent av 91 ICA-butiker som svarat enkäten menar också att de inte anpassar sin växelkassa efter eventuella kontantuttag och att just ett ökat antal uttag i kassan kan innebära hanteringsmässiga problem för den enskilde företagaren. Av fritextsvar går också att utläsa att butikerna som inte per definition ser sig som en kontantuttagspunkt anser att kontantuttagsfrågor inte bör lösas av enskilda butiker, utan att staten ska vara garant för att systemet fungerar.

Ett sammanfattande uttalande från en av handlarna är: *”Det fungerar inte att staten ska räkna med att vi handlare står som uttagsautomater och sköter den servicen. Det går bara inte! Vem ska stå för kostnaden när vi måste beställa mer kontanter för att det tar slut i butiken när många kunder, eller icke-kunder, tagit ut pengar direkt ur kassan? Vi har inte råd att ligga med ett lager kontanter bara för att folk hänvisas till oss för uttag.”*

Löpande avstämningar med länsstyrelserna i Jämtlands, Västerbottens och Norrbottens län har skett under hela året där gemensamma beröringspunkter diskuterats och analyserats. Konferensen *”Robusta betaltjänster i Norr del II”* genomfördes den 18 maj 2022. Konferensens syfte var att belysa bristen av alternativa sätt att utföra betalningar i händelse av kris eller krig. En utvärderingsrapport har publicerats.

Betaltjänstsituationen i länet

Västernorrlands län är ett landsbygdslän. Drygt hälften av innevånarna bor längs kusten i de större städerna Sundsvall, Timrå, Härnösand, Kramfors och Örnsköldsvik. Den andra hälften bor i eller utanför små tätorter utspridda längs övriga kustremsan samt längre in i landet. Totalt bor cirka 245 000 invånare i länet. Antalet västernorrlänningar i arbetsför ålder minskar, samtidigt som gruppen som är över 80 år ökar.

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Detta har i Västernorrland främst inneburit att antalet insättningsautomater har ökat - från sex 2020 till 14 2022. Många företag och föreningar vittnar samtidigt om minskad användning av kontanter i samhället och just kontanterna ses som dyra att hantera och svåra att bli av med. Kontanter är fortfarande ett betalningsmedel som används, men kostnad per hanterad krona ökar för varje år.

Kontanter är fortfarande det betalningsmedel som också många utländska gäster föredrar och dessa kontanter behöver således ”bankas” efter att de omsatts. Swish fungerar inte för verksamheter som har en betydande del av sina intäkter från utländska besökare. För många turister är kontanter det primära betalningsmedlet.

I och med att Kassagirot stängts konstaterar Länsstyrelsen dramatiskt minskade möjligheter till kontant betalning av räkningar över disk. Även inlösen av värdeavier, som ofta avser utbetalningar från Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, påverkas av detta, vilket får direkta följder på vardagsekonomin bland samhällets svagare grupper.

Det är framför allt personer som saknar bankkonto, ofta nyanlända som ännu inte fått personnummer och svensk ID-handling, som drabbas. Men också äldre och människor med sämre ekonomi som har betalningsanmärkningar eller pågående skuldsanering. För de här grupperna har nu platserna där de tidigare kunnat betala sina räkningar försvunnit helt.

Kommunernas flyktinghandläggare tar ett stort ansvar med att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och personer med funktionsnedsättning i allt större utsträckning måste förlita sig på hjälp från anhöriga. Länsstyrelsen ser ett stort behov av nya statliga lösningar som underlättar för dessa grupper.

Äldre personer uttrycker i enkätsvar att den lokala kontakten, personalen, på ortens bank och åratal av förtroendeskapande dialog försvinner i och med bankernas nedläggningar av kontor. Utanförskapet i gruppen riskerar att växa. Av 81 respondenter i kategorin privatpersoner upplever 56 procent att betaltjänstsituationen förändrats de senaste fem åren. Merparten menar att den största förändringen, och i fritextsvar den beskrivna försämringen, skett i och med bankkontorens centralisering och att det idag inte är lika självklart med den personliga servicen som många saknar. Samtidigt menar 81 procent av samma kategori respondenter att betaltjänstsituationen år 2022 är tillfredsställande, vilket vittnar om att den digitala användningen ökat.

I oktober 2021 tillhandahöll fem ombud betaltjänstservice. Efter Kassagirots nedläggning finns nu 2022 ett statligt finansierat ombud kvar i Lugnvik, Kramfors kommun. Ombudet tillhandahåller endast kontantuttag.

Infrastrukturen för kontanthantering

För föreningar och företag är tillgängligheten till kontanter och insättningar problematisk. Avstånd till bankservice och prishöjningar för kontantrelaterade tjänster gör att kontanter anses besvärliga. Trots detta ses samtidigt kontantflödet som viktigt ur många perspektiv, exempelvis inom den växande besöksnäringsindustrin i Höga Kusten. I enkäten framkommer också att Swish för företag är en dyr tjänst och att marginalen på små transaktioner äts upp av avgiften. En förening svarar:

”Eftersom vi vid våra månadsmöten tar kontant betalt är det problem att lämna in dem på till exempel en bank, eftersom de inte längre tar emot kontanter. Swish kostar och alla har inte den möjligheten eftersom våra medlemmar är gamla och inte vill använda BankID och Swish.”

2012 erbjöd 33 bankkontor i länet kontantuttag – 2022 är antalet fyra. Under samma period har antalet bankkontor där betalning av räkningar med kontanter varit möjligt minskat från 32 till noll. Efter Kassagirots nedläggning finns det idag heller inget ombud i hela Västernorrland där räkningar kan betalas kontant. Bankerna som erbjuder betalning över disk enligt uppgifterna i Pipos Serviceanalys kräver ett konto, vilket är en omöjlighet för de som lever, frivilligt eller ofrivilligt, i ett utanförskap.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Långsam bredbandsutbyggnad och bristande mobiltäckning fortsätter att försvåra användningen av mobila lösningar som Swish och portabla kortterminaler vid olika evenemang. Betalningslösningar som dessa är beroende av fungerande uppkoppling. Enligt bredbandskartan har idag 77 procent av länets innevånare tillgång till fiber. Bristande mobiltäckning påverkar också företag som vill kunna erbjuda permanenta mobila lösningar.

Enkätsvar och intervjuer med personer som arbetar nära gruppen funktionsnedsatta lyfter fram att för de med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället. Kontanter är fortsatt viktiga för de som inte klarar av att hantera exempelvis en mobiltelefon.

”Samhället idag fungerar dåligt för personer med intellektuellt handikapp. Allt verkar bygga på att man har ett BankID. Jag är god man åt mina två söner som är utvecklingsstörda och de kan inte få något BankID, vilket försvårar mitt arbete som god man!”

En annan respondent svarar:

”Jag har inte BankID och jag är och har varit god man/förvaltare och vill inte heller ha några ekonomiska transaktioner digitalt så att jag kan bli hackad och riskera att dessa huvudmän blir av med pengar. Man har på banken försökt visa mig hur jag ska gå in och betala själv med dessa långa OCR-nr, men det känns osäkert.”

En del av den äldre befolkningen ser negativt på teknikutvecklingen och att tillgången på kontanter minskar år efter år, medan andra ser positivt på digitaliseringen som faktiskt underlättar vardagen. De som har det svårt framhåller att lösningar som innefattar användandet av smartphones inte är ett alternativ till kontanter och kort. Det är också dyrt att införskaffa en

mobiltelefon för att tvingas utföra ärenden den digitala vägen i stället för att fysiskt besöka ett bankkontor och få personlig service.

Bibliotekspersonal berättar om ett digitalt utanförskap bland gruppen nyanlända och att ingången till de digitala mobiltjänsterna kan vara svår. Utvecklingen går ibland för fort, en utveckling som många i de utsatta grupperna inte vill, kan eller har möjlighet att hålla jämna steg med. Just biblioteken står inför en utmaning i hur ordinarie personal ska hantera de kunder som behöver och frågar efter hjälp med exempelvis mobila tjänster och inloggning via BankID

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I oktober 2021 tillhandahöll fem ombud betaltjänstservice. Efter Kassagirots nedläggning finns nu 2022 ett statligt finansierat ombud kvar. Ombudet tillhandahåller endast kontantuttag. Idag finns inget ombud kvar som tillhandahåller tjänsten betalning av räkningar med kontanter.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betalservice som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Det regionala serviceprogrammet, som har kopplingar till landsbygdsprogrammet, ligger till grund för beslut inom serviceområdet. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörda kommuner och Region Västernorrland.

Under 2023 kommer arbetet med betaltjänstenkäten enligt framtagen modell i fyrlänssamarbetet att fortsätta. Enkäten syftar till att lyfta kontanthanteringsproblematiken och ge en samlad bild av utmaningar och lösningar. Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna inom norrlänssamarbetet, bevaka marknaden samt att stötta befintliga ombud.

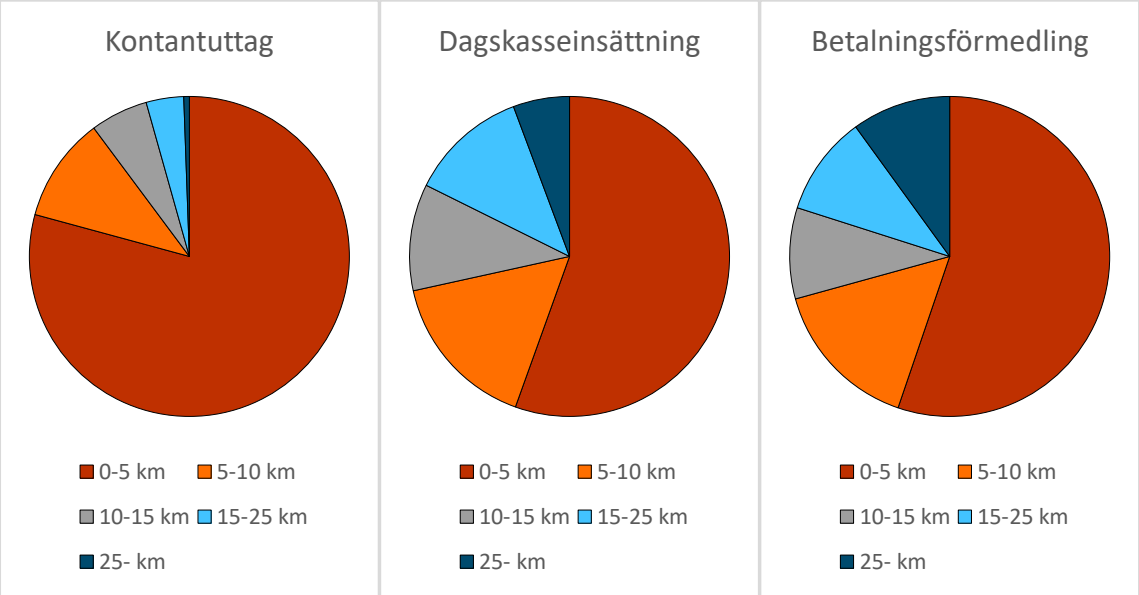
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Merparten av de kvarvarande bankkontoren i länet saknar kontantservice. Länsstyrelsen gör bedömningen att nedskärningarna inom området fortsätter. Trots att betaltjänsterna i stor utsträckning har digitaliserats bedömer Länsstyrelsen att behovet av kontanter i samhället kommer att kvarstå under överskådlig tid, både utifrån ett individ- och krisperspektiv. Att betala för varor och tjänster är ett grundläggande behov för alla människor, och kontanter är det enda betalningsmedel som fungerar om betalsystemen kollapsar. Länsstyrelsen ser ett tydligt behov av statligt stöd för att upprätthålla servicen på landsbygden.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Henrik Skyttberg.

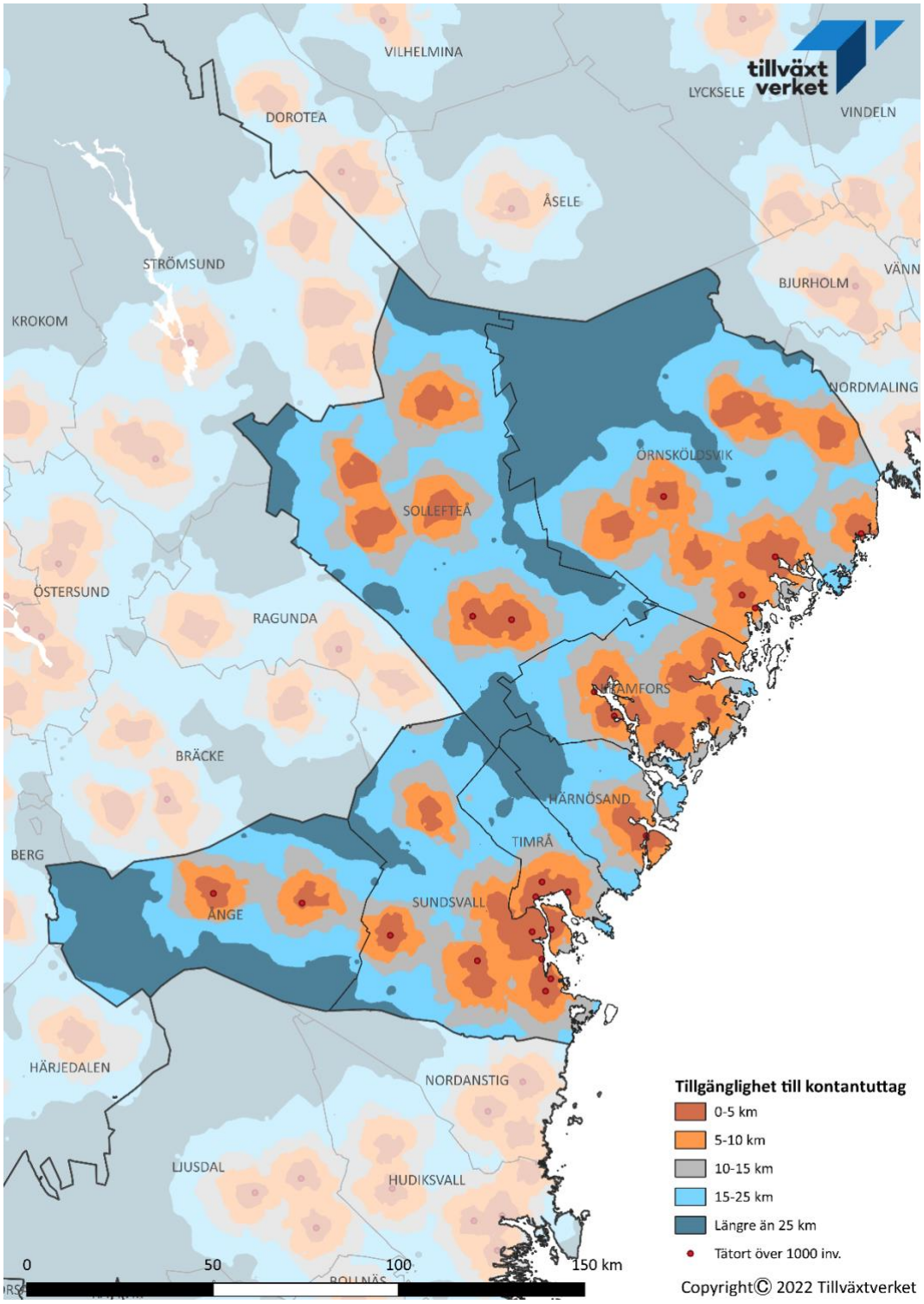
Diagram Västernorrlands län

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



Karta Västernorrlands län

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



Länsstyrelsen
Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Det finns fortfarande samhällen som har långt till närmaste ställe för kontantuttag, samtidigt har antalet ställen för kontantuttag minskat marginellt i länet. Länsstyrelsen bedömer sammantaget att tillgången av digitala tjänster är tillfredställande medan stödet till potentiellt digitalt svaga grupper bedöms vara eftersatt. Precis som föregående år är dessa grupper framför allt äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer. Sammantaget kvarstår tidigare inrapporterade problem, samtidigt som vissa brister tillkommit eller har accelererat. Framför allt är det dessa:

Möjligheterna att hämta ut större summor (exempelvis pension) eller att betala räkningar med kontanter har försämrats i och med Kassagirots försvinnande.

Stängningseffekter ligger kvar efter pandemin, vilket fortfarande begränsar privatpersoners möjligheter till en fysisk kontakt med myndigheter och institut. Vilket ger digitalt svaga grupper svårigheter.

Ett fortsatt stort tryck från utsatta grupper att få hjälp med digitala tjänster vilket medför att andra insatser riktade mot utsatta målgrupper får vänta. Många aktörer rapporterar om att de inte hinner hjälpa till i den utsträckning de vill, samt att kompetensen för att hjälpa till ibland saknas bland frivilliga krafter.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i huvudsak genom intervjuer med ledare för verksamheter som i det dagliga arbetet kommer i kontakt med de målgrupper som förväntas ha de största hindren för att använda sig av betaltjänster (äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer). Intervjuer med slumpvisa personer från målgrupperna har även genomförts, samt samtal med experter på diverse myndigheter.

Enkäter har använts i mindre utsträckning då första inkomna svaren inte skilde sig märkbart från föregående år. En analys av PIPOS har även genomförts för att jämföra de faktiska förändringarna geografiskt.

Betaltjänstsituationen i länet

Precis som förra året rapporterar många kommuner om att gruppen äldre har stora behov av hjälp för att hantera in/uttagsautomater rent tekniskt, vilket ställer krav på hemtjänstpersonal samt anhöriga. Hemtjänstpersonalen upplever fortsatt att situationer kan uppstå (med misstänksamhet samt förtroendebrister) vilket gör att personal på boenden försöker undvika dessa tillfällen. Dessutom har den ökade digitalisering samt minskade fysiska öppettider senaste året ökat beroendet av digital hjälp för gruppen.

Några kommuner samt pensionärsföreningar har de senaste åren infört personer/grupper som kan hjälpa till med digitala frågor vid föreningslokaler eller bibliotek. Efter samtal med bibliotekschefer i länet har framförallt de mindre kommunerna svårigheter med att få personal att räcka till för en fullgod service gällande digital hjälp för digitalt utsatta grupper.

Precis som föregående år uppger Frivilligorganisationer att volontärer på språk- kaféer samt andra verksamheter i stället för att hjälpa till med språket får lägga större delen av tiden till att försöka hjälpa till med digitala problem. Ett stort problem är att större delen av volontärerna själva känner att de inte räcker till kunskapsmässigt. En volontär för Röda Korset i Västerås säger ”De som skall hjälpa till är ju själva 70plus och har problem med att förstå den digitala världen.” Problemet med ökat behov av hjälp rapporteras även från integrationsenheter samt bibliotek i kommunerna, frivilligorganisationer samt från Migrationsverkets personal.

Migrationsverket samt integrationsenheter rapporterar även detta år att många äldre, nyanlända och asylsökande inte har tillgång till datorer utan förlitar sig på sina telefoner för digitala ärenden. Då dessa grupper ofta även är ekonomiskt svaga är det en utmaning att ha tillgång till funktionella telefoner, både rent tekniskt (fungerande årsmodell) samt ha ekonomiska möjligheter att laga telefonerna vid behov.

Precis som föregående år tar flera Habiliteringscenter upp svårigheter för personer med funktionsvariationer med att förstå pengars värde vid digital hantering av räkningar samt att det är färre bankkontor som idag ger stöd till målgruppen vid hantering av räkningar samt digitala tjänster. Även om organisationen erbjuder viss hjälp med

teorin bakom digitala tjänster så får gode män samt kommunala instanser ta stort ansvar för att ge stöd rent praktiskt.

Totala antalet serviceställen i länet har minskat från 100 till 90, framför allt är det möjligheten att ta ut kontanter som blivit lidande medan antalet platser med bankkassa i länet är oförändrat.

Kassagirots försvinnande har i Västmanland inte nämnvärt ökat avstånd eller möjligheter för att ta ut mindre summor av kontanter från automat eller ICA- bank, i Västmanland har endast två kommuner berörts av försvinnandet. I dessa kommuner finns det fullgod service i övrigt vilket gör att gemeneman inte berörs av försvinnandet. Däremot finns det i nuläget ingen möjlighet för att betala räkningar över disk samt så har möjligheten att hämta ut kontanter utan bankkonto försvunnit, vilket försvårar för grupper som antingen nekas att öppna bankkonton, eller inte kan göra detta av andra orsaker. Länsstyrelsen har tagit emot ett flertal telefonsamtal från oroliga privatpersoner som inte längre kan betala sina räkningar kontant över disk utan måste förlita sig på närstående för att sköta sin ekonomi.

Precis som föregående år rapporterar integrationsenheter på kommuner, Migrationsverk samt frivilligorganisationer om att asylsökande samt nyanlända har stora problem med att hantera digitala tjänster. De anger att språket är ett problem då nyanlända ännu inte hunnit gå klart SFI samt att universalspråket i den digitala världen är engelska vilket försvårar ytterligare. Integrationsenheter anger även att bristen på erfarenheter från digitala tjänster från sina hemländer är ett problem för vissa grupper.

Flera äldre, asylsökande samt nyanlända berättar om att tillgången till datorer i offentliga miljöer, framförallt bibliotek, har blivit bättre i jämförelse med föregående år (Covid-19 nedstängning) dock ser de ett problem med att det inte finns digitalt kompetenta människor som kan hjälpa dem vid datorn.

Efter intervjuer med nyanlända, asylsökande samt flyktingar från Ukraina står det klart att svårigheterna med att få ett bank-ID eller en e-legitimation då sista fyra siffrorna saknas i personnumret kvarstår. Stora delar av samhället är uppbyggt på att man kan ta del av bank eller betaltjänster. För att kunna ta del av dessa tjänster måste asylsökande/nyanlända kunna identifiera sig digitalt. Eftersom systemets säkerhet bygger på personnumret blir detta ett stort bekymmer för dessa grupper. En förbättring har skett under året då samordningsnumret idag ges ut av migrationsverket samtidigt med uppehållstillståndet vilket innebär att tiden från tillstånd till samordningsnummer har minskat. Dock kvarstår problematiken med att få tillgång till banktjänster genom att många banker nekar öppnande av bankkonto. Intervjupersoner uppger att de i många hänseende blir beroende av utomstående människor för att sköta sin ekonomi eller för att göra den enklaste beställning på nätet.

Infrastrukturen för kontanthantering

I enkätsvaren är det flera organisationer som pekar på att deras målgrupper fortsatt har svårigheter att använda kontanter i affärer och serveringsställen. Pensionärsförbund anger även de att deras målgrupper upplever att kontanthanteringen i butiker minskat under året, vilket ger att många pensionärer som tidigare inte har haft digitala tjänster i form av Swish nu tvingats till detta.

Sedan föregående år har inga förändringar skett gällande betaltjänster. En övervägande majoritet har mindre än en mil till närmaste kontantuttag. Samt en procent av länets innevånare har mer än två mil till närmaste kontantuttag, om kontantuttag över disk räknas bort.

Bristen på kontantuttag är koncentrerad till mindre tätorter som Möklinta samt Västerfärnebo i Sala kommun, samt Virsbo i Surahammars kommun. Av dessa kommuner är det endast Virsbo som har en befolkningsmängd över 1000 personer.

Kassaservice (ClearOn) avveckling innebär i Västmanland en minskning av tre kontor, dessa kontor var belägna i orter med tillgång till kontantautomater samt bankkontor inom tätorten vilket inte påverkar människor i allmänhet. Däremot innebär det stora svårigheter för grupper som är digitalt svaga eller som står utan bankkonto då möjligheten att betala räkningar eller ta emot betalningar då omöjliggörs.

Precis som föregående år saknar en kommun i länet bank, Surahammars kommun.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Efter samtal med regionala Bredbandskoordinatorn på Region Västmanland konstateras precis som föregående år att länet inte nådde det nationella bredbandsmålet för 2020 samt att ökningen av tillgång till bredband under året ökat med endast 1 procent, framförallt är det på landsbygden som de flesta utan uppkoppling finns. Det största hindret bredbandskoordinatorn framhåller är vikande efterfrågan, ofta eftersom kostnaderna för att ansluta sig till ett nät är högre ju längre ut från tätort hushållen befinner sig samt att lönsamheten för bredbandsaktörer minskar ju färre hushåll samhällen har.

En statistisk översyn visar att mobilnätstäckningen är god (99,6 procent), men precis som föregående år finns det fortfarande mindre delar av landsbygden som har mobilskugga. Utbyggnaden av 5g master pågår i länet, men kommer att dröja innan den nått alla delar av länet. Bredbandskoordinatorn rapporterar om att det främst är större städer som kommer att kunna använda 5g fullt ut.

Frivilligorganisationer rapporterar även de att fysiska träffar satt igång vilket underlättar stöd/undervisning gällande digitalt utsatta grupper.

Vid besök på en kurs riktad mot äldre bekräftade många av deltagarna problematiken med den accelererande digitaliseringen samt den efterföljande stängningseffekten.

Samarbete har inletts mellan Regionen, Kultursamordnare, bibliotek samt Länsstyrelsen för att genomföra insatser riktade mot att stödja biblioteksersonal i deras arbete för att hjälpa digitalt utsatta grupper.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med att stödja Västmanlands Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framförallt är det äldre, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt nyanlända som hamnat i en digital skugga.

Länsstyrelsen Västmanland har även bidragit med medel från ett pågående PTS projekt till Västmanlands länsbildningsförbund för att dels kunna fortsätta med kurserna samt för att bredda kurserna till gruppen nyanlända samt funktionsnedsatta. Under året har det av studieförbunden genomförts 28 kurser i digital kompetenshöjning främst riktade mot funktionsnedsatta, äldre samt nyanlända. Länsstyrelsen har deltagit i framtagandet av innehåll samt deltagit på kurser för att säkerställa kvaliteten. Totalt sedan 2019 har över 100 kurser genomförts för att höja den digitala kompetensen hos svaga grupper. Dessa kurser har hållits i 9 av länets 10 kommuner.

Biblioteken rapporterar om fortsatt stort behov av digital hjälp riktat mot allmänheten. Större kommuner som Västerås har inrättat Digidel center med permanent bemanning, medan mindre kommuner upplever ett behov av stöd och vidareutbildning från regionala aktörer för att komma vidare i sin digitala utveckling.

Tillsammans med Röda Korset lokalt har Länsstyrelsen bildat en styrgrupp för ett projekt som syftar till att nå de digitalt svaga grupperna framför allt i socioekonomiskt utsatta områden. I projektet ingår dels att undervisa volontärer i digitala tjänster samt att se till så att målgruppen har möjligheter att laga telefoner eller teknisk utrustning som fallerat.

Länsstyrelsen har även under 2022 deltagit i styrgruppen för LEA (lokalekonomiska analyser) tillsammans med Regionen, företrädare för kommunerna samt Coompanion. LEA syftar till att i landsbygdsområden lyfta lokala initiativ för att främja och stödja mindre samhällen.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet mässor för att informera om betaltjänster varav en riktad mot samhällsskydd och beredskap.

Länsstyrelsen planerar tillsammans med Samhällsskydd- och beredskap samt bygdegårdsföreningar i länet att genomföra fler mässor.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet nätverk för att sprida kunskaper om betaltjänster och informera om aktiviteter, några exempel:

Flertalet pensionärsförbunds styrelser
Nätverk för bibliotekschefer i länet
Nätverk för kultursamordnare
Nätverk för studieförbund.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

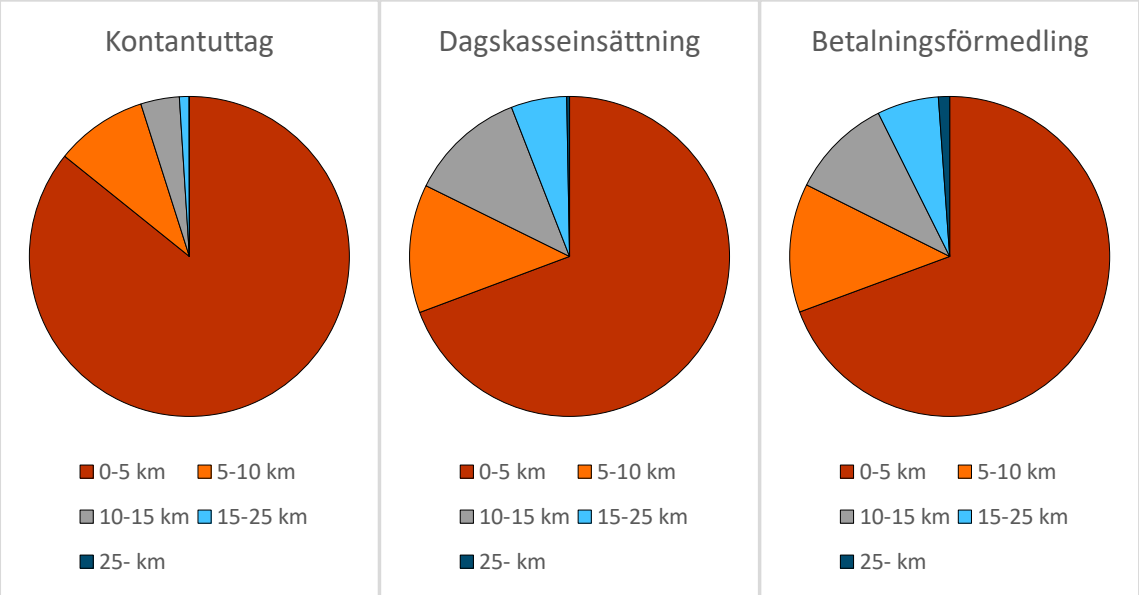
Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle samt att myndigheter och företag använder digitala lösningar istället för fysisk kontakt fortsätter, vilket gör att digital kompetens blir allt viktigare. Alla aktörer jag pratat med är samstämmiga om att behovet av stöd och hjälp, riktad mot digitalt svaga grupper, är viktigt även i framtiden. Utmaningarna är inte endast att överföra kunskap utan även att tillse att ekonomiskt svaga grupper har tillgång till den hårdvara som krävs, många äldre har telefoner som inte längre är kompatibla med senaste uppdateringarna som krävs, de flesta asylsökande och många nyanlända har inte datorer och så vidare.

Länsstyrelsen anser att det behövs mer resurser för att säkerställa att alla medborgare har förutsättningar för att vara delaktiga digital både gällande kunskapshöjande insatser och tillse att det finns tillgång till hårdvaran. Detta kan endast göras genom att regionala aktörer i större grad går in och stöttar volontärer, personal samt de som i sitt arbete kommer i kontakt med utsatta grupper.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Petteri Hällström.

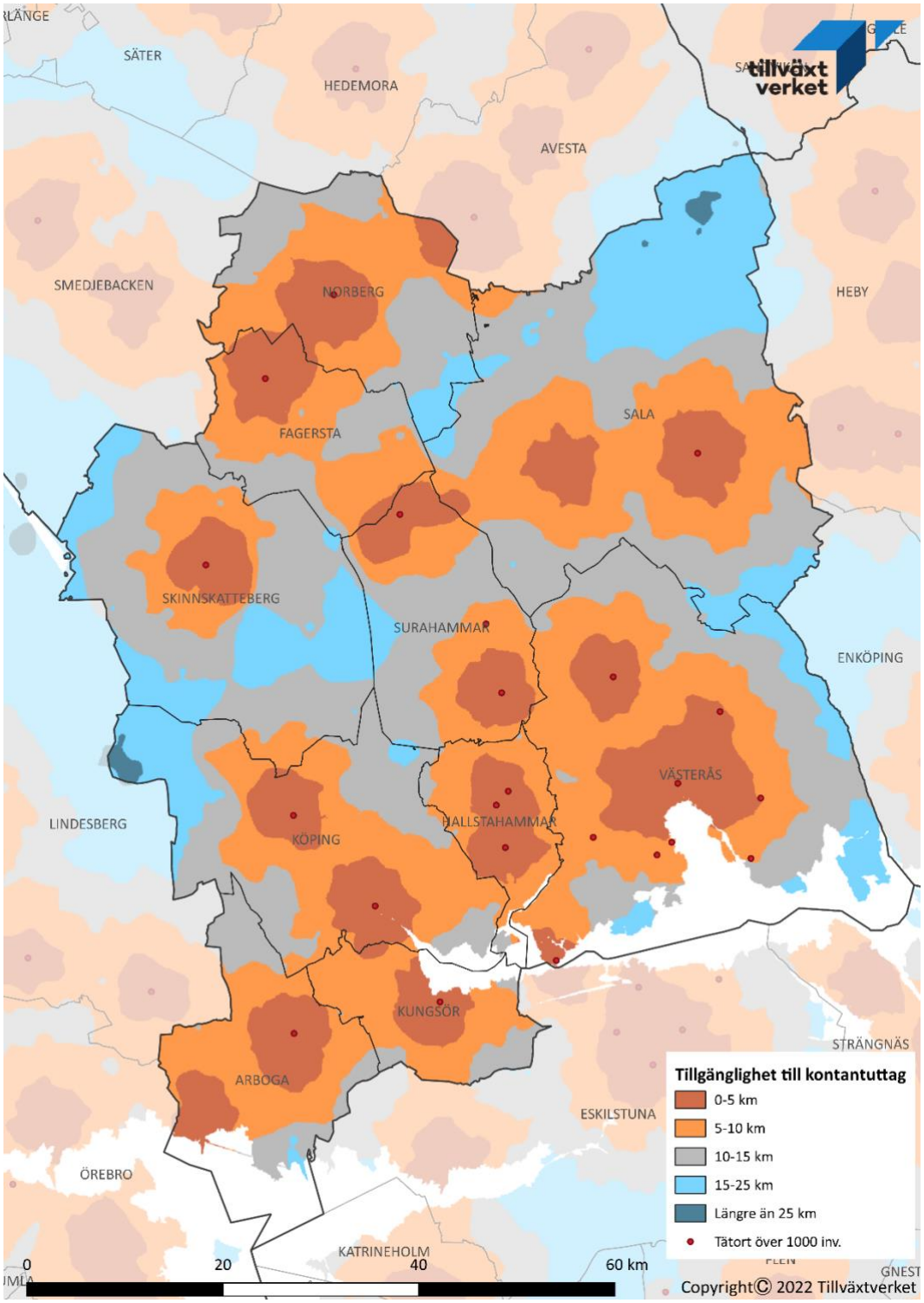
Diagram Västmanlands län

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



Karta Västmanlands län.

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



Länsstyrelsen
Västra Götaland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västra Götalands län, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet. Anledningen är att tillgången inte motsvarar behovet hos medborgarna och att det inte finns möjlighet att betala räkningar eller sätta in dagskassa i alla kommuner. Som storstadslän är tillgången bra för de flesta, med mindre än 25 kilometer[59] till närmaste serviceplats. Tillgången till grundläggande betaltjänster fortsätter dock att försämras, särskilt möjligheten till personlig service för att ta ut kontanter eller att betala räkningar med kontanter. Flera marknadsaktörer har stängt serviceplatser i länet det senaste året, vilket minskar tillgången väsentligt. Länsstyrelsen bedömer att Kassagirots stängning av samtliga sina ombud får störst påverkan på medborgarna. Vi bedömer att flest medborgare är påverkade av detta i Göteborg med kranskommuner, då det inte längre finns någon bank eller ombud som hanterar kontanter, varken för uttag, insättning eller räkningsbetalningar.

Under de senaste åren har det skett en gradvis försämring av tillgången på grundläggande betaltjänster. I större delen av länet saknas till exempel möjligheten att betala en räkning med kontanter. Detta har lett fram till att vi nu står inför stora problem för många i samhället. För dem spelar det ingen roll var de bor eller vilken befolkningsgrupp de tillhör. Problemet är snarare att de kanske inte har råd eller förmåga att ta del av digitala tjänster när kontanter inte är ett alternativ. Länsstyrelsen bedömer att läget är allvarligt.

[59] 99,98 procent av befolkningen i Västra Götaland har mindre än 25 km till närmaste plats för kontantuttag.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort omvärldsbevakning, analyserat statistik, genomfört dialogmöten med prioriterade målgrupper samt gjort intervjuer med ombud för betaltjänster, betaltjänstaktörer och deras kunder.

Vi har skickat ut enkäter som riktat sig till privatpersoner, företag och föreningar. Vi har också skickat enkäter till kommunernas näringslivsfunktioner och bibliotek. Underlaget är bearbetat till en helhet för bedömning av tillgång och behov.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen inte är tillfredsställande i Västra Götalands län. Tillgången på grundläggande betaltjänster motsvarar inte längre behovet hos medborgarna. Det finns färre platser i länet där det går att ta ut kontanter, betala räkningar och sätta in dagskassor. Det som tidigare var ett problem främst på landsbygden finns nu också i tätorter och i Göteborg. Länsstyrelsen bedömer att läget är allvarligt. Hela länet är påverkat av dessa försämringar. För privatpersoner som använder digitala betaltjänster finns många alternativ, samtidigt ser vi en stor försämring för de medborgare som vill eller måste använda kontanter eller personlig service när de utför betaltjänster. Det spelar ingen roll var du bor, hur gammal du är eller vilken bakgrund du har, alla kan få utmaningar med att utföra betaltjänster. Länsstyrelsen tror inte att det går att få alla medborgare att använda digitala tjänster, utan det måste fortsätta finnas alternativ. Medborgare ser kontanter som självklara i framtiden, och det är därför viktigt att de går att använda.

När vi skriver denna rapport har vi ännu inte sett den fulla effekten av att ClearOn stänger betaltjänsterna hos 23 ombud för Kassagirot. Vi har tagit emot många samtal från upprörda och uppgivna medborgare som inte vet hur de nu ska betala räkningar. Anledningarna till att de har valt Kassagirots tjänster är olika, men i många fall har det varit deras enda lösning. Vi har pratat med Statens servicecenter, där de ser att personer kan få problem att betala för ID-kort. För nyanlända är ofta den enda möjligheten att betala med kontanter, vilket de har kunnat göra hos Kassagirots ombud. Vi har också varit i kontakt med Göteborgs universitet. De vittnar om att stängningen kan leda till stora problem för utländska studenter som inte har tillgång till ett bankkonto, till exempel att betala hyran. Stadsmissionen i Göteborg berättar om besökare som frågar hur de nu ska kunna betala sina räkningar. Vissa av dem har internetbank, men klarar inte att hantera den. Många vill heller inte ta hjälp av andra för att sköta ekonomin, då det påverkar den personliga integriteten. Länsstyrelsen befarar att allt fler kommer att använda osäkra metoder med hjälp av tredje part för att sköta sin ekonomi.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för äldre personer inte är tillfredsställande och att läget är försämrat. För många äldre är det en utmaning att de inte kan betala med kontanter. Många äldre har blivit mer digitala under pandemin, men de som inte vill eller kan använda sig av digitala tjänster får allt svårare att klara sig i vardagen. Många äldre som har svarat på enkäten[60] framför att de känner sig tvingade att använda digitala lösningar. De har kommenterat att det är ett ”nödvändigt ont” att bli digital för att klara sig i samhället.

För personer med funktionsnedsättning bedöms läget fortfarande inte tillfredsställande och försämrat. Problemen ökar när möjligheten att betala med kontanter minskar. Vid dialogmöte med Funktionsrätt Västra Götaland framkom återigen att samhället i stort kräver digital delaktighet. En kommentar var att det verkar vara en övertro på det digitala samhället och att alla redan är delaktiga. De lyfte också problemen med att vara God man och deras begränsade möjligheter att utföra digitala betalningar åt sina klienter.

Elöverkänsligas förening i länet berättar att deras medlemmar får stora problem när alltmer i samhället digitaliseras. Att göra digitala betalningar eller ta ut pengar i uttagsautomat är svårt för denna grupp. De behöver ofta förlita sig på att få hjälp från andra. De framför också att det blir dyrare att utföra betaltjänster för dem, eftersom de måste betala extra för att få pappersfakturor och kontoutdrag.

Länsstyrelsen bedömer att situationen är tillfredsställande för företagare, men att läget har försämrats. Många företag har insett att de exkluderar en del kunder utifrån de betalningslösningar de väljer. Swish är en smidig lösning för många, men kräver en tillförlitlig uppkoppling. Många anser att kostnaden per transaktion för Swish är hög, då köpen ofta rör sig om mindre belopp. Detta gäller även för många föreningar.

Vi bedömer att situationen för föreningar inte är tillfredsställande och att läget har försämrats. Från svaren i vår enkät anger mer än hälften av föreningarna att de vill minska mängden kontanter, då de lyfter fram svårigheter att sätta in kontanter på bankkonto till rimliga priser. Samtidigt vill föreningarna att alla ska känna sig välkomna, oavsett om de vill betala digitalt eller med kontanter.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag i länet har minskat med cirka 50 platser och ungefär 8 procent enligt statistiken från Pipos Serviceanalys. Den största förändringen i statistiken är att Kassagirot har stängt 19 ombud för uttag

---

[60] Enkäten till privatpersoner är besvarad av 559 personer, varav 386 personer är äldre än 65 år.

samt att AutoCash har stängt 24 automater på grund av konkurs i december 2021. I statistiken finns också en minskning av antalet bankkontor som har kontanthantering, främst hos Handelsbanken i Göteborg och hos sparbanker i länet. Även möjligheten till uttag i ICA-butiker har försämrats, då det nu endast är tre banker som samverkar.

För dagskasseinsättning har antalet serviceplatser minskat väsentligt med 29 platser, vilket blir 18 procent. Statistiken visar att det främst är stängning av Kassagirots betaltjänster och serviceboxar som minskar.

32 av länets 49 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor, vilket är en ökning sedan förra året. Fyra kommuner saknar bankkontor och betalningsförmedling[61]. Sex kommuner saknar numera serviceboxar, men de flesta av dessa har insättningsautomat[62]. Kassagirots ombud fanns i elva kommuner i länet[63].

Det är en stor försämring i kontantinfrastrukturen i och med att flera marknadsaktörer stänger sina tjänster och serviceplatser eller går i konkurs. Länsstyrelsen ser det som ett stort marknadsmisslyckande där alla inte längre har tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Länsstyrelsen beräknar att det är knappt 15 000 personer som berörs av Kassagirots stängning i länet, till exempel många äldre, personer med annat modersmål än svenska och utländska studenter. För flera av dem är det inget alternativ att bli digital eller kontakta sin bank, om de inte ens kan få tillgång till ett bankkonto.

Det är fortsatt många aktörer som har slutat med kontanter. Även några kommuner har tagit beslut om att vara kontantfria. Vi har fått information om att det är svårt att betala med kontanter för att få vård. Detta påverkar medborgarnas möjlighet att ta del av offentlig verksamhet på ett sätt som borde vara självklart.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har ett väl utbyggt fibernät. 83 procent av länets invånare har tillgång till bredband[64]. På landsbygden är det endast 72 procent. Mobiltäckningen i länet är mycket god, men den kan vara dålig i vissa områden till exempel i skogsbygd och glest befolkade områden. Dålig uppkoppling kan innebära att företagare har sämre möjligheter att ta betalt med digitala lösningar. Det blir

---

[61] Gullspång, Töreboda, Karlsborg och Lilla Edet saknar bankkontor och betalningsförmedling.
[62] Lilla Edet, Sotenäs, Kungälv, Härryda, Mark och Karlsborg saknar servicebox. Lilla Edet saknar även insättningsautomat.
[63] Bengtsfors, Munkedal, Vänersborg, Trollhättan, Kungälv, Göteborg (12 st), Mölndal, Alingsås, Skövde, Tidaholm, Borås (2 st).
[64] Enligt www.bredbandskartan.se från PTS med uppgifter från den 1 oktober 2021.

extra olyckligt om detta också sammanfaller med områden som redan har sämre möjligheter för betaltjänster, exempelvis i norra Skaraborg, Dalsland och inre Bohuslän. Dessa områden är ofta betydelsefulla för friluftsliv och turism, varför en dålig uppkoppling kan leda till en sämre möjlighet till företagsutveckling.

Vi har under året besökt Digidel-center och bibliotek i länet. Där har vi tagit del av deras arbete och stöttat med material och information. Folkbiblioteken tar ett stort ansvar för att främja den digitala kunskapen hos medborgarna, men de lyfter att det finns problematik kring integritetsfrågor. Även kommuner lyfter dessa frågor och driver projekt med att hitta legala lösningar för sina brukare, men det är svårt med nuvarande regelverk.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen fortsätter att arbeta med att sprida information om grundläggande betaltjänster och ökad digital delaktighet i länet. Under året har vi bland annat haft föreläsning för seniorer, dialogmöten med organisationer för personer med funktionsnedsättning samt varit ute på seniormässor och ombudsbesök.

Två ombud i länet får statligt stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster; ett ombud för dagskasseinsättning i Töreboda och en ombudslösning för Kassagirot i Hällevadsholm, Munkedals kommun. Vi påbörjade processen med en eventuell förlängning för båda dessa ombud, då deras beslut gäller till årsskiftet.

Under hösten har Länsstyrelsen fört dialog med ombudet och kommunen i Töreboda för att undersöka om det finns fortsatt behov av dagskasseinsättning på orten. Den aktör som levererar tjänsten idag har meddelat att de inte kommer att förlänga avtalet, varför processen även innefattar att hitta en ny leverantör.

När Kassagirots betaltjänster stängde avslutade vi stödet till ombudet i Hällevadsholm. Kassagirot har haft drygt 20 ombud i länet, varav hälften i Göteborg med kranskommuner. Under sommaren har vi besökt och ring flera av ombuden för Kassagirot för att höra deras bedömning av effekter av stängningen. Vi har spridit information till de kommuner där ombuden har legat, så att medborgarkontor, integrationssamordnare, den sociala sektorn och bibliotek vet att detta händer. Länsstyrelsen kan fånga upp hur detta påverkar medborgarna. Länsstyrelsen har fått flera samtal från medborgare, myndigheter och organisationer om hur stängningen påverkar samhället.

Vi har haft möten med kommuner som har projekt om digital delaktighet för seniorer. Vi har också haft kontakt med många kommunbibliotek i länet för att sprida länsstyrelsernas gemensamma material på olika språk för digitala betalningar. Länsstyrelsen deltar i flera aktiviteter under eMedborgarveckan.

Länsstyrelsen har ett gott samarbete med Västra Götalandsregionen, främst om betaltjänster och servicefrågor. Vi samverkar också med andra enheter på Länsstyrelsen, främst integration och samhällsskydd och beredskap, för att sprida kunskap och förmedla ändringar på betaltjänstmarknaden. Regelbundet samarbete finns med Länsstyrelserna i Skåne och Örebro län. En representant från Länsstyrelsen är med i nationella arbetsgrupper för betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Om det inte görs stora ansträngningar för att vända trenden bedömer Länsstyrelsen att tillgången på grundläggande betaltjänster kommer att fortsätta minska, vilket kommer att påverka medborgare i hela länet.

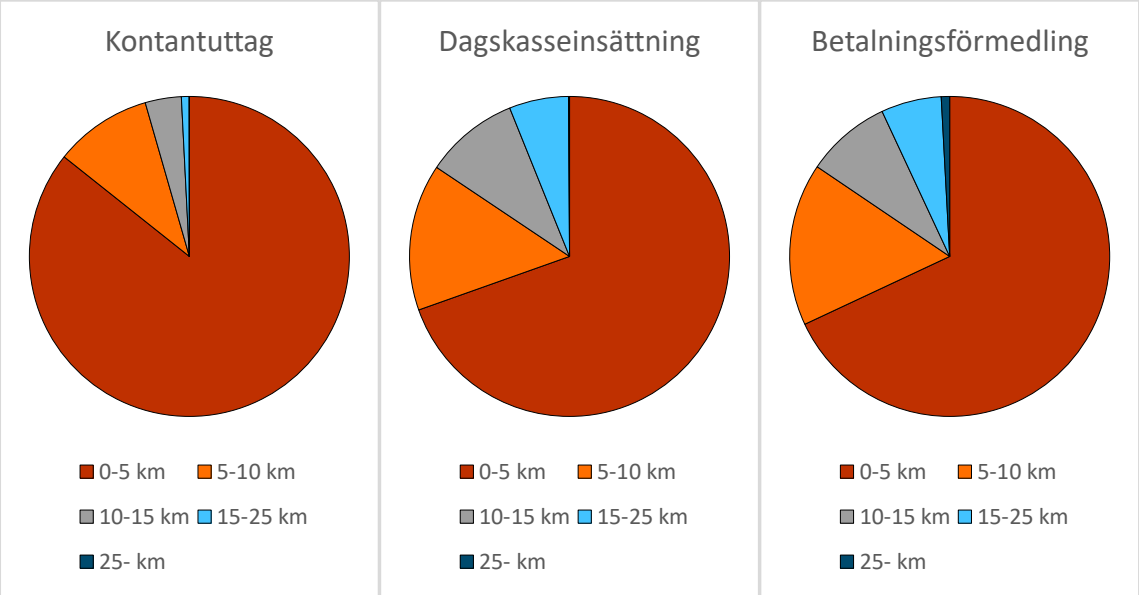
Möjligheten till ett resilient samhälle kommer att stå allt längre bort om sårbarheten i betaltjänstsystemet ökar ytterligare.

Finns det inte aktörer som erbjuder betaltjänster kan Länsstyrelsen inte bidra med stöd till ombud. Vi bedömer att statens roll på betaltjänstmarknaden behöver se annorlunda ut i framtiden, för att alla medborgare ska ha tillgång till och kunna använda grundläggande betaltjänster. Det måste finnas både digitala och analoga lösningar och möjlighet för medborgarna att välja hur de vill ta del av tjänsterna. Detta borde vara självklart i ett demokratiskt samhälle.

Bevakningsarbetet och rapporteringen är utförd av Linda Andersson och Agneta Olsson.

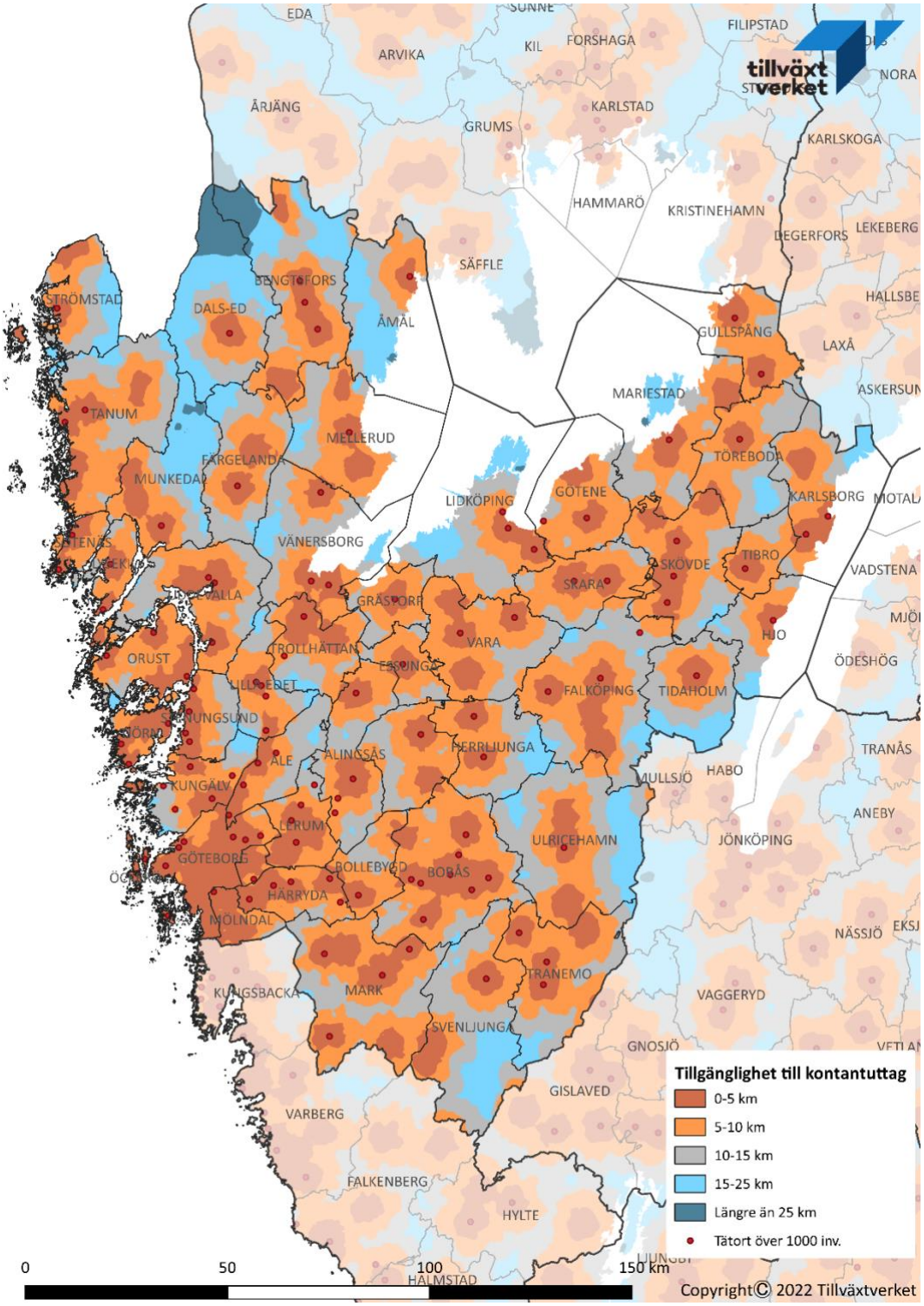
Diagram Västra Götalands län

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



Karta Västra Götalands län

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



Länsstyrelsen
Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster enligt det politiska målet, att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, bedömer vi inte vara uppfyllt i Örebro län.

I länet är det tre kommuner som helt saknar bankkontor. Lika många har möjlighet till tidsbokade bankbesök och sex av våra tolv kommuner har bemannade bankkontor. Tillgängligheten till bankkontor har minskat under året. Det är både antalet kontor och tillgång till personlig service på kontoren som minskat, vilket lett till långa väntetider både i telefon och på plats. Det leder till att människor drar sig för att besöka eller ringa till banken och letar därför efter andra alternativ som exempelvis att få hjälp av anhöriga.

Personer med behov av personlig service och kontanta betalningsmedel är individer vars röster sällan hörs. För de allra flesta människor i samhället fungerar tillgången bra ända fram tills de behöver personlig service, till exempel när man ska hjälpa någon annan med betalningar. Många av de som i nuläget inte använder digitala tjänster kommer inte att kunna lära sig att använda dem så som tjänsterna är utformade idag.

Kontanthanteringen bedöms ha påverkats både av pandemin och kriget i Ukraina. Vi har märkt ett ökat intresse för att ha kontanter hemma, men få använder dem till vardags, något även lokala livsmedelsbutiker bekräftar. Statistik från Bankomat AB visar att kontantuttagen i deras uttagsautomater har ökat med cirka sju procent under första halvåret jämfört med samma tid 2021.

Årets bevakningsarbete

Underlaget till årets bevakningsarbete är inhämtat genom både kvantitativa och kvalitativa undersökningar. Vi har bland annat genomfört dialoger, enkäter och intervjuer med privatpersoner, pensionärsorganisationer, föreningar, företag, banker, kommuner, bibliotek och Region Örebro län. Vi har även deltagit på mässor och pratat med både besökare och utställare samt besökt alla kommuner i länet och kontinuerligt bevakat nyhetsrapporteringen.

För att ta fram statistik över den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har vi använt tjänsten Pipos Serviceanalys.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen i länet har försämrats under året. Det är något som märks av i alla grupper samt bland företag och föreningar. De som har det svårast är de som inte kan eller får använda de digitala lösningarna, men även kostnader och administration skapar svårigheter. Alla kan drabbas av den bristande tillgången, exempelvis om en anhörig blir sjuk och behöver hjälp. Personer i samhället som är beroende av personlig service får vänta allt längre på hjälp hos banken eller i telefon. Flera personer vi har pratat med rapporterar om långa köer för personlig service via kontor och telefon. En kvinna berättar:

”Det är ett heltidsjobb att försöka få hjälp av banken. Kön till banken är ofta 1,5 timme och via telefon ännu längre. Hade jag haft ett jobb hade jag behövt ta ledigt för att kunna sköta mina bankärenden”

För anställda som i sitt arbete behöver hjälpa personer med vardagliga inköp har några hittat alternativa lösningar. Exempelvis finns det kommuner som har upprättat egna riktlinjer för att undvika kontanthantering. I och med dem uppmanar kommunen till att personal ska använda de boendes privata bankkort, trots att det enligt bankerna är personliga uppgifter och inte får lämnas ut. Så här står det i en rutin:

”Bankkort ska öppnas av brukaren eller brukarens företrädare för brukaren, i brukarens namn. Dessa kort ska sakna kredit. För att Internetköp inte ska vara möjligt rekommenderas betal- och uttagskort, exempelvis Bankkort Maestro. Om Visa eller MasterCard förekommer ska CVV/CVC-koden på kortets baksida vara borttagen.” [65]

---

[65] Örebro kommun, Riktlinjer för att hantera brukares privata medel, social välfärd, Örebro kommun 2014-02-06.

Det saknas i dagsläget bra tekniska lösningar för att hantera inköp åt andra, men genom att skapa egna rutiner lyfts inte problematiken upp för att nya lösningar ska kunna skapas.

För äldre personer handlar problematiken ofta om att det är svårt att hänga med i de tekniska förändringarna. De äldre som har lärt sig hantera de digitala lösningarna får ibland problem, exempelvis vid uppdateringar. Ibland kan det vara svårt att få hjälp av banken eftersom inte alla förändringar är direkt kopplade till banktjänster och personer blir hänvisade till bibliotek eller anhöriga. Äldre personer utsätts även i högre utsträckning för bedrägerisamtal. Oron bidrar till att en del inte använder digitala tjänster. För de personer som inte kan eller vill använda internetbanken är bankernas brevbaserade girotjänster viktiga. Det kan vara svårt att nyteckna tjänsten hos en del banker, vilket innebär att kunder har behövt byta bank. En tillförlitlig och tillgänglig postgång är viktig för tjänsten. Under året har det förekommit en del problem med att någon brevlåda inte blivit tömd och en annan som inte längre var i bruk ledde till inkassokrav.

Betalningar för parkeringar är något som människor i alla åldrar har berättat att de kan uppleva som krångligt. Det är även lätt att göra fel vid parkering då det är olika appar och automater där uppgifter som registreringsnummer ibland behöver skrivas in. Ett annat problem är att apparna kräver att vi sparar kortuppgifter i dem samtidigt som polisen varnar för den typen av handling. På polisens webbsida står det: *”Tillåt inte webbsidan eller appen du handlar genom att spara dina person- och kortuppgifter.”*[66]

Företagens möjlighet att hantera kontanter varierar med storlek och var de befinner sig geografiskt i länet. Några företag behåller kontanter som service till sina kunder. Det är också flera företag som vittnar om att det är svårt att behålla kontanthantering på grund av de höga kostnaderna, tiden och säkerheten. I Örebro finns endast en servicebox, den är obevakad och platsen upplevs otrygg.

Föreningar har rapporterat att det tar lång tid att öppna bankkonto och att byta kassör hos banken. Vi har fått rapporter från föreningar som fått vänta i flera månader och har därmed inte kunnat betala räkningar eller betala ut löner under processen att byta kassör. Även extra kostnader kopplade till konto och betaltjänster berättar föreningar som ett problem.

Både företag och föreningar som hanterar kontanter berättar om svårigheter med växelkassa. Det är dyrt och krångligt att skaffa växel och många organisationer jobbar ständigt med att fylla på sin växel på olika sätt till

---

[66] https://polisen.se/utsatt-for-brott/skydda-dig-mot-brott/bedrageri/kortbedrageri/

exempel att samarbeta med lokala föreningar eller att handla för stora sedlar.

I den södra delen av länet finns det varken tillgång till betalningsförmedling eller bankkontor. Även på andra sidan länsgränsen mot Västra Götaland saknas det tillgång till tjänsterna.

Infrastrukturen för kontanthantering

Möjligheten till kontanthantering har fortsatt att minska under året och förutsättningarna för de personer som bara kan använda kontanter har i princip försvunnit. Några exempel där kontanter är det enda som fungerar är för personer som nekas bankkonto av olika anledningar eller de som inte kan hantera digitala tjänster.

I länet saknar tre kommuner bankkontor, lika många har tidsbokade bankbesök och sex av våra tolv kommuner har bemannade bankkontor. Även om det finns bankkontor är det få som hanterar kontanter, många hänvisar till in- och uttagsautomater för kontanthantering.

Betalningsförmedling är den tjänst med sämst tillgänglighet i länet, det saknas helt i Laxå, Hallsberg och Askersunds kommuner. Degerfors kommun saknar både dagskasseinsättning och betalningsförmedling. I länets resterande åtta kommuner finns tillgång till betalningsförmedling i teorin men det kan kräva bokad tid och konto på banken samt en avgift som i vissa fall bedöms som orimligt hög.

Sista augusti försvann totalt sex ställen med Kassagirots tjänster i länet. Ett var statligt finansierat i Hällefors kommun, där kunderna nu behöver åka över fyra mil enkel väg för att betala sina räkningar på bank. Den närmsta banken tar endast emot tidsbokade besök. En annan konsekvens är att det tidigare ombudet som hanterade Kassagirot nu har brist på kontanter för att kunna betala ut exempelvis kontantuttag via kassan. På en annan plats användes tjänsten av cirka 200 personer varje månad. Oroade medborgare har hört av sig och socialtjänsten poängterar att när de behöver hjälpa till att betala räkningar motverkar det arbetet med personernas självständighet. Tillgången till kontantuttag via automat har minskat med tolv ställen under året, ett av dessa är på Universitetssjukhuset i Örebro. Kommunen med längst medelavstånd till närmaste kontantuttag är Askersunds kommun med drygt sex kilometer. Statistik från Bankomat visar att kontantuttagen i deras uttagsautomater har ökat med cirka sju procent under första halvåret jämfört med samma tid 2021.

I mindre orter i länet finns det en oro att mer service ska försvinna, vilket skulle drabba personer som har svårt att sig till de större orterna exempelvis äldre och personer med funktionsnedsättning. De ökade livsmedelspriserna riskerar att mindre butiker försvinner och därmed servicen på mindre orter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I vissa områden i länet saknas fiber och ibland är det även bristfällig mobiltäckning. En kommun där stora delar av landsbygden saknar en fast bredbandsanslutning är Ljusnarsbergs kommun. Ett annat område är Tiveden i Laxå kommun, där det saknas en stabil uppkoppling. Besöksnäringen är betydelsefull för det här området och utan täckning finns problem med bland annat bokningar, betalningar och möjlighet att ringa larmsamtal. Samarbete med marknadsaktör, bygd och kommun pågår för att bidra till att tillgången till infrastrukturen ska bli bättre.

Det har pågått aktiviteter för digital inkludering på flera håll i länet men inte alltid kopplat specifikt till betaltjänster. Länsstyrelsen har under några år haft ett projekt för digital inkludering riktat till tredjelandsmedborgare där betaltjänster är en del. SeniorNet i Örebro har fått fler samarbetspartners bland annat i Örebro och Nora kommun. Flera bibliotek arrangerar olika aktiviteter och några har också börjat att låna ut surfplattor och erbjuder drop in för digitala ”första hjälpen”. Lindesbergs kommun är ett annat exempel där kommunen startat projektet ”Digitala seniorer” och erbjuder möjlighet att låna surfplatta och personlig hjälp på surfcaféer. I Kumla kommun finns hjälp genom en så kallad ”digital fixare”.

Vi ser också att fler och fler aktörer kontaktar oss för samarbeten och information om grundläggande betaltjänster. I och med att fler personer börjar använda digitala betaltjänster har vi i våra dialoger med personer även sett en ökad oro för att bli lurad. Säkerhetsinformation blir därför extra viktig.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under vintern genomfört en studie kring möjligheterna för personer med intellektuell funktionsnedsättning att genomföra köp på internet. Studien har presenterats för bland annat Betalningsutredningen och PTS.

Det är en stor variation bland personer med intellektuell funktionsnedsättning och för några fungerar digitala betaltjänster bra, medan andra inte får samma möjligheter till kort som fungerar på internet eller tillgång till BankID. Många gånger är detta personer med en begränsad ekonomi och som skulle behöva kunna ta del av de lägre priserna som ofta finns genom att handla på internet. En anhörig som vi intervjuade uttryckte:*”skyddsnätet blir ett staket”*.

Vi har under året fortsatt att följa utvecklingen av appen ”Min ekonom” som togs fram genom PTS-innovationstävling. Problemet för målgruppen lyfte vi första gången till Tietoevry innan de skickade in ansökan. Appen utvecklas bland annat med hjälp av elever med lindrig intellektuell funktionsnedsättning vid Fellingsbro folkhögskola.

Under året har vi besökt föreningar och seniorboenden för att informera och diskutera grundläggande betaltjänster. I år har vi även kombinerat informationsträffar med att åka till platser som beviljats stöd för bredbandsutbyggnad för att tillsammans med de boende diskutera betaltjänster på landsbygden.

Vi har även fortsatt med våra regelbundna möten tillsammans med vårt seniornätverk som består av pensionärsorganisationer och Hela Sverige ska leva. I nätverket utbyter vi aktuella ämnen med koppling till betaltjänster och diskuterar vilka insatser som skulle vara bra att genomföra.

Under de senaste två åren har vi också haft en särskild satsning på information om betaltjänster för sverigefinnar. Hälften av länets kommuner är finska förvaltningsområden. Svårigheterna för den här målgruppen är att det finska språket har utvecklats med digitala termer som de personer som bott i Sverige ofta inte har hängt med i. Därför behöver flera av de digitala orden skrivas på svenska med en förklaring på finska. Inom arbetet håller vi på att ta fram ett anpassat material, samt påbörjat ett samarbete med Seniorsurf i Finland.

I Örebro län hade vi fram till och med den 31 augusti ett statligt finansierat betaltjänstombud i Grythyttan, Hällefors kommun.

Några ytterligare insatser som vi genomfört:

- påbörjat inventering av bankomater utifrån tillgänglighet[67]
- jämförelser av bankomater centralt och ytterområden
- inventerat tillgänglig teknik på länets bibliotek
- 10 digitala nyhetsbrev som levererats till cirka 250 prenumeranter
- deltagit med monter på tre biblioteksmässor riktade till allmänheten
- deltagit med monter på två marknader riktade till allmänheten
- deltagit med monter på marknad under krisberedskapsveckan
- arrangerat en uppföljande dag tillsammans med krisberedskap om betalsystemen kraschar.
- arrangerat tre dagar under All digital week tillsammans med Betalningshjälpen[68], banker, bibliotek med mera
- arrangemang under sverigefinnarnas dag 24 februari
- informerat vid åtta tillfällen på kommunernas seniorkollo
- genomfört 16 dialogträffar med cirka 300 seniorer

---

[67] Utredningen om genomförandet av tillgänglighetsdirektivet SOU 2021:44

[68] Betalningshjälpen är ett initiativ, skapat av Mastercard i samarbete med SPF Seniorerna och några av Sveriges största banker så att fler ska kunna delta i den digitala utvecklingen.

- erfarenhetsutbyte med länsstyrelserna i Skåne, Västra Götaland, Värmland och Gotland.
- utbyte med Seniorsurf i Finland med fokus på sverigefinnar
- löpande dialog med Region Örebro läns representant för servicefrågor
- löpande dialog med representant för InnoMera, regional testbädd för ett självständigt liv i Örebro län.
- deltagit i nätverksmöten med PTS nätverk ”Bryt isoleringen”
- uppdaterat och tillgängliggjort Örebro läns betaltjänststrategi
- uppdaterat informationsbroschyr
- samarbete med SeniorNet
- samarbete med Trainstation

Vi har utöver vårt arbete regionalt även nationella uppdrag i form av nyhetsbevakning, nationella stödgruppen, arbetsgruppen för informationsinsatser och arbetsgruppen för digitala hjälpmedel.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska. Svårigheten att få hjälp leder till att alternativa lösningar hittas, vilket även drabbar de som hjälper andra exempelvis gode män och anhöriga. Den personliga servicen är också viktig för personer som inte kan eller vill använda digitala betaltjänster.

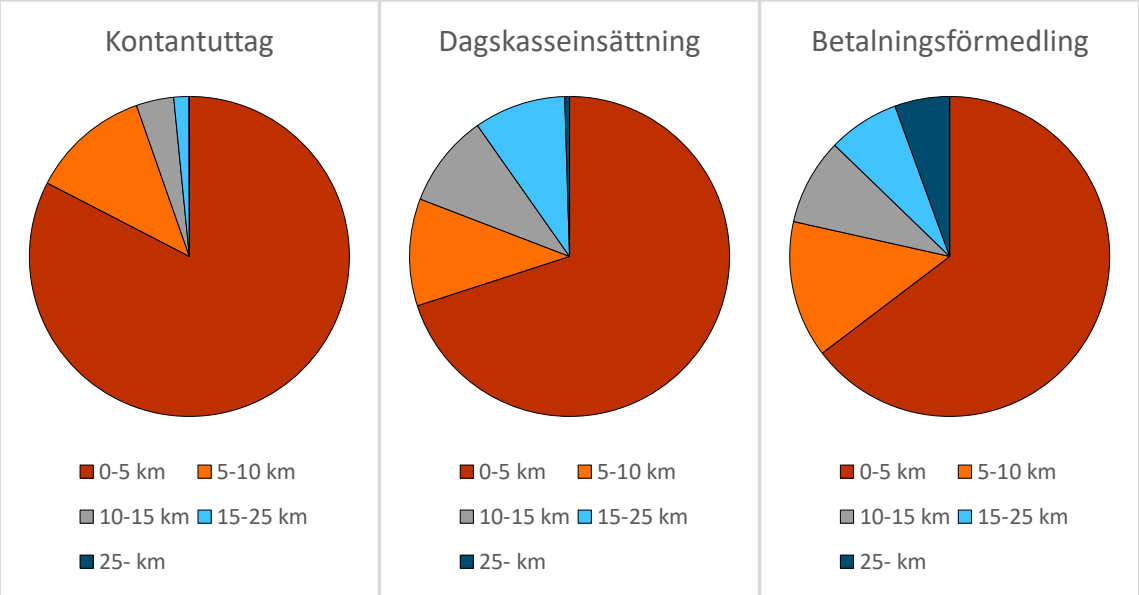
Det kommer fler digitala lösningar och det krävs att de blir både säkrare och enklare att använda samt att de även fungerar vid en krissituation. Den senaste tidens IT-attacker på bland annat kassasystem och banker som haft driftstörningar vittnar om att olika betalsätt är nödvändiga för ett robust betalsystem.

Kontantkedjan är sårbar och beroende av ett fåtal aktörer. Något som märktes när Kassagirot lades ned. Med den minskade kontanthanteringen är det viktigt med fortsatta stöd- och utvecklingsinsatser och att länsstyrelserna fortsatt följer utvecklingen.

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

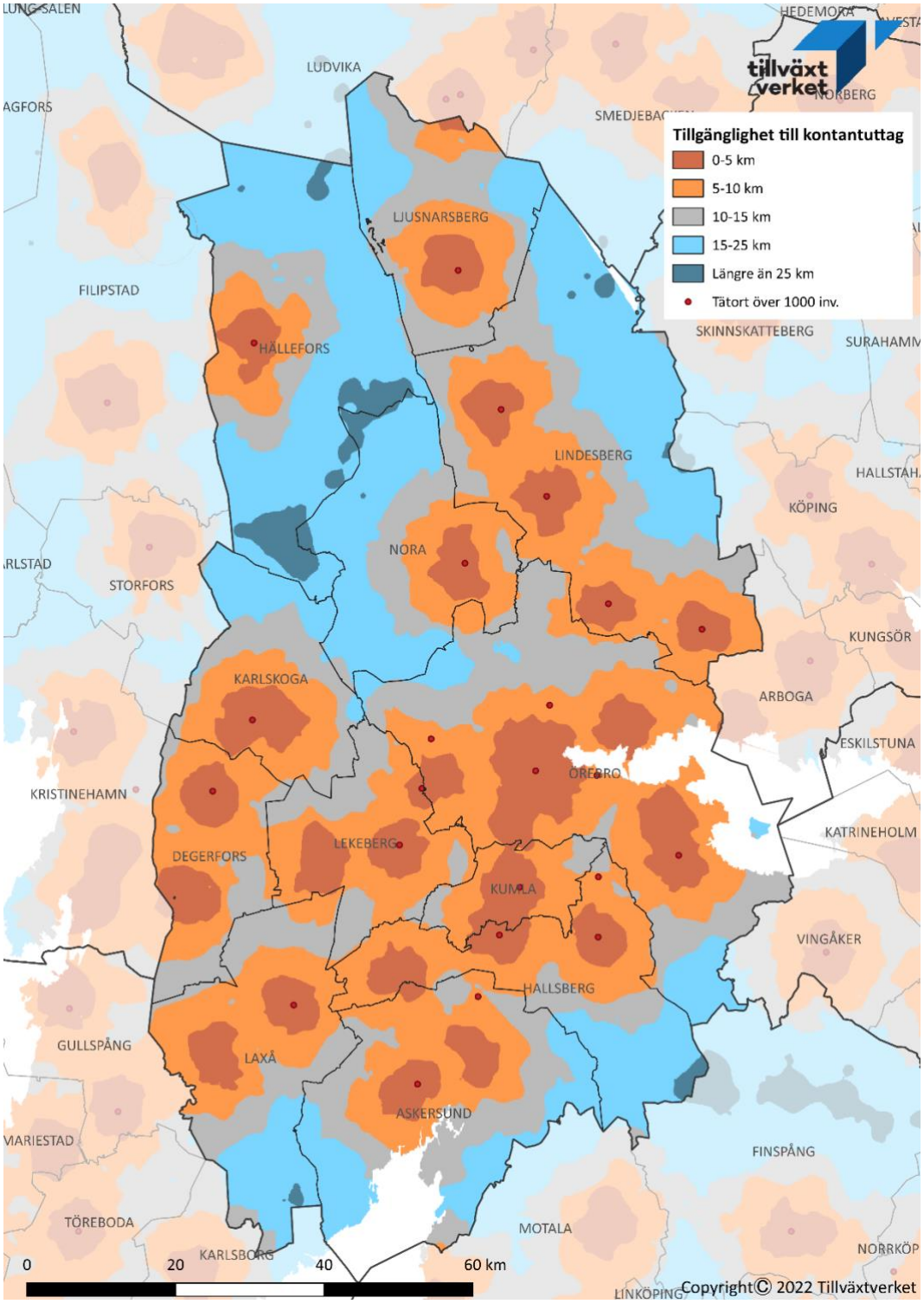
Diagram Örebro län

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



Karta Örebro län

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



LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i motsats till föregående år, inte är tillfredsställande.

Det är viktigt att påpeka att för den klart övervägande majoriteten av befolkningen i länet så funkar de grundläggande betaltjänster helt utan några problem. För de som har problem med de grundläggande betaltjänsterna så innebär det dock ofta en känsla av maktlöshet och att känna sig utanför samhället.

De problem som vi har sett under föregående år finns fortfarande kvar men skillnaden i år är det som har hänt efter Kassagirots avveckling. Länsstyrelsen har under hösten fått samtal från människor som saknar bankkonto och efter Kassagirots avveckling ej längre har möjlighet att betala sina räkningar över disk med kontanter. För dessa människor finns det inget alternativ. De kan alltså inte betala sina räkningar, trots att de vill.

De som har bankkonto men som av olika anledningar vill betala sina räkningar över disk är nu hänvisade till bankerna och deras höga kostnader för tjänsten.

Det politiska målet att ” *Alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser*” kan ej anses vara uppfyllt.

I likhet med föregående år så bedöms föreningars tillgång till deponering av dagskassor inte vara tillfredställande. Problemen för föreningar att deponera sin kassa är likvärdiga över hela länet. Det finns alltså ingen landsbygdproblematik kopplat till detta.

När det kommer till problematiken som finns hos de två grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning är den väldigt starkt kopplad till det

digitala utanförskapet. Den digitala klyftan mellan de som befinner i digitalt utanförskap och övriga blir också bara vidare och vidare.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts främst genom det kontaktnät som byggts upp genom tidigare års bevakningsarbete. I detta kontaktnät ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor, pensionärs- och handikappföreningar, länets banker, företagsorganisationer samt föreningar runt om i länet.

I år har, precis som förra året, en enkät skickats ut genom ett webbaserat enkätverktyg.

Fysiska besök har i år kunnat återupptas och har varit en viktig del av bevakningsarbetet.

Kartdatabasen Pipos Serviceanalys har använts för att undersöka och analysera tillgången till betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

I vårt bevakningsarbete har det under året kommit in mycket information om butiker som har slutat erbjuda kontantuttag. Det innebär en stor försämring för de som vill ta ut kontanter över disk. Samtidigt tycker ett flertal handlare att erbjuda kontantuttag inte är deras ansvar, vilket citatet nedan från en handlare visar:

”Lokala handlare är inte en bankomat. Hur har ni ens fått för er att detta är en möjlighet? Det krånglar till vår bokföring avsevärt med "nolluttag". Vårt kassasystem är inte ens byggt för detta, varför vi måste säga nej. Det betyder att kunderna blir sura och vi får ta emot all kritik och all skit för att bankerna inte gör sitt jobb!”.

Kassagirots avveckling innebar i Östergötland att åtta ombud försvann. Av dessa fanns tre i Linköping, tre i Norrköping, ett i Motala samt ett i Mjölby.

Två kommuner i länet saknar bankkontor, dessa är Boxholm och Ödeshög.

Valdemarsviks Sparbank som har två kontor (Valdemarsvik och Gusum) har haft kontoret i Gusum enbart som en arbetsplats under pandemin. Sparbanken räknar med att öppna kontoret under hösten.

Precis som tidigare år är den vanligaste åsikten när vi är ute i länet och besöker föreningar (samt i enkäten) att bankerna inte tar det ansvar som de anses ha. En väldigt stor andel anser att de alldeles för enkelt har kunnat slippa undan ansvar gällande de grundläggande betaltjänsterna. Varför det

inte är ett krav att hantera kontanter om man bedriver bankverksamhet är något som många ställer sig frågande till.

I årets enkät har vi ställt frågan *”Har den senaste tidens omvärldshändelser gett dig en ny inställning till kontanter? ”*. 56 procent har svarat Ja på den frågan och på följdfrågan varför så har de flesta nämnt kriget i Ukraina eller hackerattacker/attentat. Att kontanter i större grad blivit en beredskapsfråga märks också tydligt när vi är ute i länet och besöker föreningar.

Informationen som har inkommit från företagarorganisationer under året är att dagskassehanteringen inte ses som något problem bland företagarna i länet, vilket överensstämmer med informationen från föregående år. Länsstyrelsen gör därmed bedömningen att infrastrukturen gällande serviceboxar och värdetransporter i stort är tillfredställande i länet.

Viktigt att tänka på gällande vissa äldre och personer med funktionsnedsättning är det stora ansvar som andra ledets användare tar, framför allt beträffande betalning av räkningar. Många är också beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla tjänsten brevgirot vid betalning av räkningar.

Infrastrukturen för kontanthantering

I sju kommuner (samma som förra året) i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns 7 bankkontor (samma som förra året) som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater har minskat från 110 stycken förra året till 96 detta år. Det finns minst en uttagsautomat i alla kommuner. I länet är det 1037 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Förra året var det 417 individer. Denna ökning på cirka 250 procent beror på de två statligt finansierade betaltjänstombud som avvecklats under året i Arkösund och Sankt Anna. Båda betaltjänstombuden hade dock en låg nyttjandegrad. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Söderköping, med 289 respektive 414 personer. Arkösund och Sankt Anna ligger Norrköping respektive Söderköpings kommun. 97 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till närmsta kontantuttag och 93 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

I två kommuner (samma som förra året) i länet saknas helt möjlighet till betalningsförmedling. Dessa kommuner är Boxholm och Ödeshög. I länet är det 10 527 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Ödeshög, med 2 950 respektive 4 068 personer. 87 procent av befolkningen i länet har kortare än 15 kilometer till betalningsförmedling och 76 procent av befolkningen i länet har kortare än 10 kilometer.

Som föregående år saknar en kommun (Boxholm) servicebox. Antalet serviceboxar har gått ner från 45 stycken förra året till 36 detta år. I länet är det 4 458 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Finspång och Motala, med 1032 respektive 1515 stycken. 90 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till dagskassehantering och 81 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

14 procent av hushållen i länet saknar idag tillgång till fiber, det motsvarar cirka 32 000 hushåll. På landsbygden (utanför tätort) saknar 40 procent fiber, vilket motsvarar cirka 9 800 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, SOTnivån. SOT-nivån gör dock ingen skillnad på fast respektive mobilt bredband. Med mobilt bredband finns alltid risken med överbelastade nät.

Nedmonteringen av kopparnätet fortsätter i länet. Individer som bor i områden där kopparnätet försvunnit och ingen fiberutbyggnad gjorts, anser att detta har begränsat deras möjligheter att utföra betaltjänster digitalt. Detta är som mest tydligt i områden där mobilnäten saknar yttäckning.

Utbildningar i digital delaktighet har under året återupptagits på flera håll i länet och är en tydlig förbättring från tidigare två år.

Alla länets banker bedriver antingen utbildning och/eller hjälper kunden individuellt vid besök. Nedan finns ett citat från en bank i länet om hur de hjälper kunder som vill lära sig betala sina räkningar digitalt:

”Våra kunder är alltid välkomna till våra kontor där vi gärna hjälper till med stöd och utbildning. Vi hjälper också gärna våra kunder via vår kundtjänst som är tillgänglig på telefon dygnet runt alla årets dagar. Det finns också guider och information, bland annat filmer, på vår hemsida.”

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har en strategi för arbetet med grundläggande betaltjänster. Strategin gällde tidigare för åren 2019–2021, men i januari i år beslutades en reviderad version. Den reviderade versionen är inte tidsbestämd då förändringar inom betalningsområdet sker i takt med att samhället och vi människor blir allt mer digitala i våra vardagliga liv. Strategin innehåller mål och aktiviteter kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet. Strategin har tagits fram i samråd med länets kommuner, Region Östergötland och den ideella organisationen Hela Sverige ska leva. Det övergripande syftet med strategin är att ge en överblick

över hur tillgången till betaltjänster ser ut i Östergötlands län samt fastställa mål och aktiviteter för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Vidare har vi velat tydliggöra insatserna som görs regionalt inom uppdraget och arbeta mer långsiktigt och strategiskt med uppdraget.

Länsstyrelsen har under året arbetet med det egna projektet Hållbara Servicenoder. Projektet syftar till att stärka och utveckla grundläggande betaltjänster i landsbygder, Fyra orter medverkar i projektet, orterna har valts därför att de är avståndsmässigt sårbara. Projektet medfinansieras av Region Östergötland och aktuella kommuner. Under året har arbetet startat i tre av fyra orter, Tjällmo (Motala kommun), Horn (Kinda kommun) och Ulrika (Linköpings kommun). Den fjärde orten är Rejmyre (Finspångs kommun). Arbetet har bestått i fysiska samverkansträffar i de aktuella orterna där vi har kartlagt hur behoven ser ut och vilka insatser som kan behövas. I Tjällmo och Horn kommer utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt hållas i samarbete med de lokala PRO föreningarna.

Grundläggande betaltjänster är ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram och länets betaltjänststrategi är en bilaga till det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen har under året haft fortsatt god kontakt med den ansvarige för det regionala serviceprogrammet på regionen. Samarbetet har bland annat skett genom partnerskapet för det regionala serviceprogrammet där också kommunerna och Hela Sverige ska leva ingår.

I länet fanns det två statligt finansierade betaltjänstombud fram till våren 2022, en i Arkösund och en i Sankt Anna. Ingen av dessa statligt finansierade betaltjänstombud finns nu kvar. Lösningarna var i form av en recyclingmaskin (vilken laddas med dagskassor från närområdet och sedan används som en uttagsautomat). Länsstyrelsen valde efter en utvärdering som visade att nyttjandegraden var för låg, att ej förlänga avtalet med ombudet i Sankt Anna. Ombudet i Arkösund upphörde efter att företaget AutoCash ATM som levererat recyclingmaskinen försatts i konkurs. Vad dessa två avvecklingar betytt för tillgången till kontantuttag i länet finns att läsa under ” Infrastrukturen för kontanthantering”.

Länsstyrelsen har under året författat rapporten ” Rapport om tillgänglighet till uttagsautomater i Östergötlands län 2022 ”. I rapporten har vi undersökt den fysiska tillgängligheten till ett antal utvalda uttagsautomater i länet. Tillsynen gjordes med hjälp av ett tillsynsdokument. Årets tillsynsdokument var en vidareutveckling från förra årets, när en liknande, men mindre tillsyn utfördes. Det som undersöktes var bland annat; blindskrift, talfunktion, skick på knapparna och displayen samt tillgängligheten för rullstolsburna. Majoriteten av de uttagsautomater som ingick i 2022 års tillsyn var i gott skick. I princip alla automater kunde uppvisa blindskrift i gott skick. Majoriteten kunde även uppvisa en talfunktion med lagom volym. I dom fall där tillgängligheten brast, kan det visa sig vara svårt att åtgärda problemet eftersom det är historiska miljöer som automaterna är placerade i.

Länsstyrelsen deltar som gruppledare i den nationella arbetsgruppen ”Pipos Serviceanalys”. Arbetsgruppen har bidragit till att länsstyrelserna fått tillgång till en användarvänlig och behovsanpassad kartdatabastjänst för grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen ingår i den nationella stödgruppen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

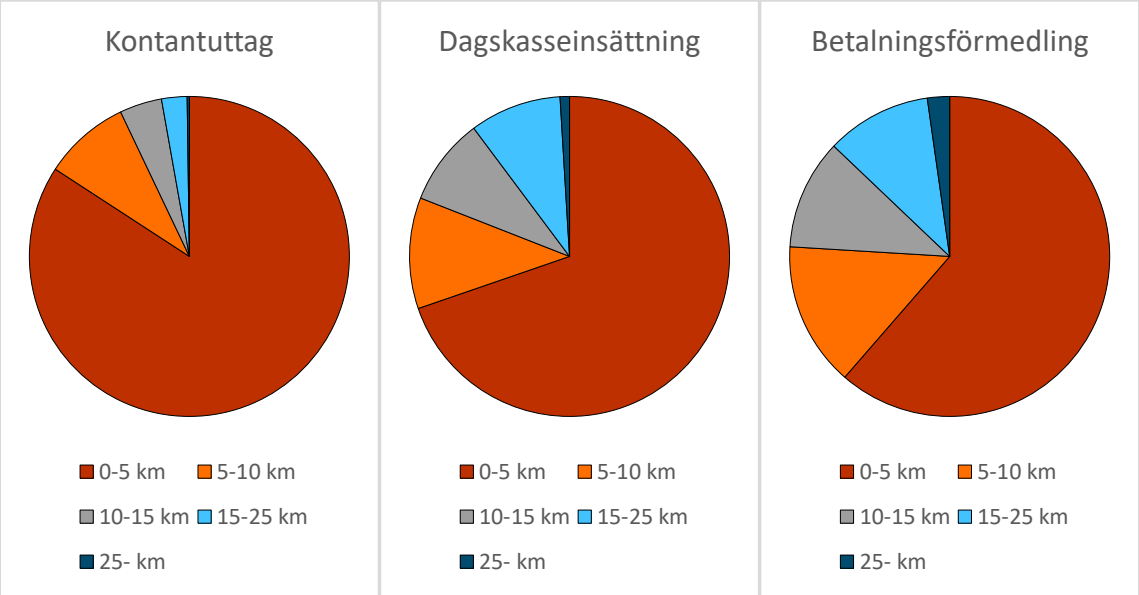
Kassagirots avveckling har visat hur sårbart betaltjänstsystemet är när ett företag ensamt tillhandahåller vissa betaltjänster på grund av en ej fungerande marknad. Detta borde tas i beaktande i den pågående statliga betalningsutredningen när det kommer till värdehanteringskedjan.

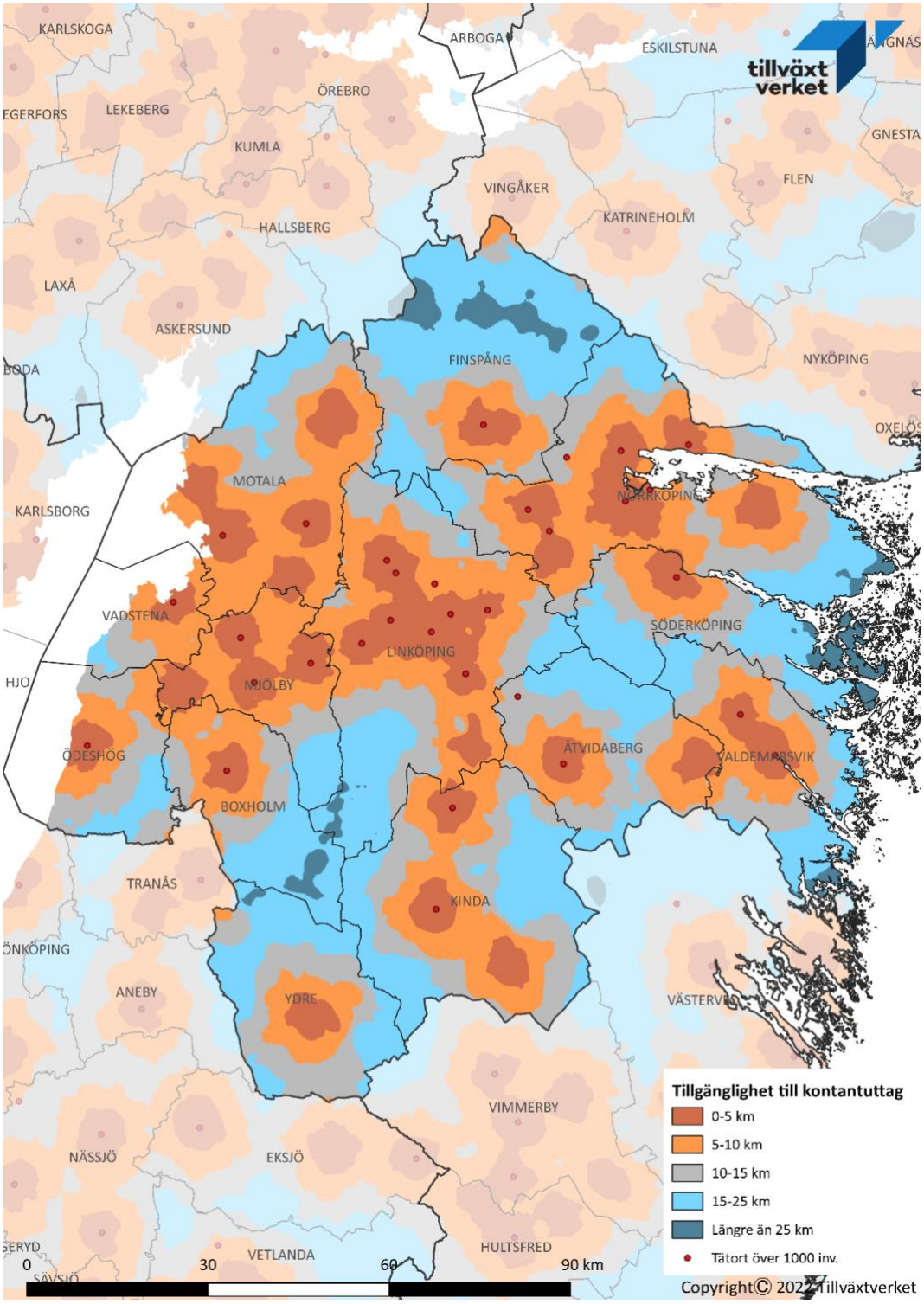
Som vi har beskrivit de senaste åren så ökar den digitala klyftan mellan de som befinner sig i ett digitalt utanförskap och övriga. Denna utveckling har tyvärr fortsatt i oförminskad fart under detta år. Frågan behöver lyftas på politisk nivå och åtgärder sättas in för att vända utvecklingen.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Christoffer Ahlgren och Clara Andersson.

Diagram Östergötlands län

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



Karta Östergötlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag f ör befolkningen. Källa: Pipos Serviceanalys.