

Rapport 2012:19



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Bevakning av grundläggande betaltjänster
Länsstyrelsernas årsrapport 2012

Näringslivsenheten

Foto: Mostphotos/Ylinphoto

Tryck: Länsstyrelsen Dalarnas tryckeri, november 2012

ISSN: 1654-7691

Rapporten kan beställas från Länsstyrelsen Dalarna

E-post: dalarna@lansstyrelsen.se

Rapporten kan också laddas ned från Länsstyrelsen Dalarnas webbplats:
www.lansstyrelsen.se/dalarna

Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Bevakning av grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsernas årsrapport 2012

Jan-Erik Hassel
Johanna Jansson



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN

Innehåll

Innehåll	3
Sammanfattning	4
Bakgrund	7
Myndigheternas ansvar	8
Länsstyrelsernas arbete 2012	9
Problembeskrivning	10
<i>Beskrivning av utsatta målgrupper</i>	<i>10</i>
Privatpersoner	10
Företag och föreningar	12
<i>Tillgången till grundläggande betaltjänster</i>	<i>13</i>
Uttag av kontanter	13
Betala räkningar	15
Dagskassor	16
<i>Faktorer som påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster</i>	<i>16</i>
<i>Penningtvätt och kriminalitet</i>	<i>17</i>
Insatser och projekt inom betaltjänstområdet	18
<i>Olika aktörers initiativ inom betaltjänstområdet</i>	<i>18</i>
<i>Länsstyrelsernas fem utvecklingsprojekt</i>	<i>18</i>
Filtreringsprojektet i fem län	18
Dagskassehantering i skärgårdarna	19
Betaltjänster – bredband & ny teknik	19
Mer kontanter genom lantbrevbäringen	20
Stöd- och uppföljningsinsatser vid genomförandet av länsstyrelsernas regionala utvecklingsprojekt	20
<i>Post och telestyrelsens arbete och insatser</i>	<i>20</i>
Bank- och betaltjänstmarknaden	22
<i>Bankkontor</i>	<i>23</i>
<i>Uttagsautomater</i>	<i>24</i>
<i>Avveckling av betalserviceombud och brevgirot</i>	<i>24</i>
<i>Nya aktörer och ny teknik</i>	<i>25</i>
<i>Riksbankens byte av sedlar och mynt</i>	<i>26</i>
IT-infrastruktur och den digitala agendan	27
<i>Digital agenda</i>	<i>28</i>
Slutsats och förslag till utveckling	29
<i>Länsstyrelsernas förslag till utveckling</i>	<i>29</i>
Framtid	31
Referenser	32
Bilagor	34

Sammanfattning

Det sker en utveckling på den svenska betaltjänstmarknaden som innebär ökad användning av tekniska betaltjänstlösningar och minskad kontantanvändning. Under 2012 har den utvecklingen blivit tydlig genom att många bankkontor slutat med kontanthantering över disk. Antalet korttransaktioner ökar. Enligt branchorganisationen Svensk Handel sker drygt 70 procent av alla köp i detaljhandeln i Sverige med kort. Samtidigt utvecklats nya mobila betallosningar med exempelvis NFC (Near Field Communication) och RFID (Radio Frequency Identification) teknik.¹

Bolaget Bankomat AB, som ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna, har påbörjat en process där de tar över och byter ut de uttagsautomater som är kopplade till ägarbankerna. Utöver detta har Post- och telestyrelsen (PTS) upphandlade tjänster, betalserviceombud, brevgirot och utsträckt betalservice upphört att gälla från och med sista augusti 2012 eftersom de användes för lite.

Med bakgrund av de förändringar som skett på betaltjänstmarknaden under året har länsstyrelserna valt att göra en mer omfattande bevakning av de grundläggande betaltjänsterna än vad som gjordes år 2011.

Länsstyrelserna har även i år, i liksom i tidigare bevakningsuppdrag, konstaterat att det finns grupper i samhället som har problem med att utföra grundläggande betaltjänster. Större ansvar läggs på individer och företagare, eftersom man i större utsträckning måste utföra betaltjänsterna på egen hand med hjälp av teknik, istället för att få personlig service.

I stort kan länsstyrelserna konstatera att den betaltjänstproblematik som påvisats i tidigare års bevakningsarbete kvarstår men att 2012 års bevakning även indikerar ett ökat problem när det gäller kontanthantering. Detta till följd av att vissa banker slutat med kontanthantering över disk. Det har främst påverkat företagares och föreningars möjligheter att sätta in dagskassa på konto och privatpersoner, som inte använder betalkorts, möjlighet att göra kontantuttag.

Under 2013 förväntas länsstyrelserna påbörja ett regionalt utvecklingsarbete inom betaltjänstområdet. Kommande bevakningsuppdrag får visa vilka effekter dessa eventuella insatser får när det gäller att tillgodose samhällets behov av betaltjänster.

Privatpersoners problem med att utföra betaltjänster kan ofta kopplas till svårigheter med att använda tekniken för betaltjänsterna. Problemen påverkas även av geografiska förutsättningar såsom avstånd till närmaste bank, uttagsautomat eller butik. Länsstyrelserna har under 2012 noterat att kontantuttag kan vara ett stort problem för dem som inte använder betalkort. Ibland krävs det fortfarande kontanter, exempelvis på vissa lokalbussar, sjukresor och lunchrestauranger.

Även företagares och föreningars situation påverkas av geografiska förutsättningar och betaltjänstmarknadens utveckling. Problemen verkar vara störst för småföretag inom handel och turism på landsbygden eller i skärgården. Företagare och föreningar upplever att det har blivit svårare att sätta in dagskassar till följd av att bankkontor slutat med kontanthantering. De insättningsautomater som på vissa orter ersätter kontanthanteringen över disk uppfyller i vissa fall inte småföretagarnas behov. Generellt har de en större dagskassa än vad som är möjligt att sätta in. De serviceboxar som vissa banker erbjuder företag att banka dagskassorna i är ibland så placerade att företagarna upplever dem som osäkra att använda.

¹ Post- och telestyrelsen. 2012. Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster. PTS-ER 2012:23 & UNT.SE 2012-10-17. Motigt för mobil plånbok.

För att så många som möjligt ska kunna utföra grundläggande betaltjänster med hjälp av tekniska lösningar är det viktigt att den teknik som är avsedd för ändamålet är enkel att använda och tillgänglig för så många som möjligt. Teknik som upplevs svår att använda skapar problem. Länsstyrelserna föreslår att berörda aktörer beaktar tillgänglighetsperspektivet i utveckling och upphandling av betaltjänstlösningar och att staten fortsätter att prioritera arbetet med att förbättra IT-infrastrukturen i hela landet. Det är viktigt då många nya betaltjänstlösningar är internetbaserade.

Slutligen anser länsstyrelserna att utvecklingsarbetet gällande grundläggande betaltjänster kräver ett långsiktigt arbete. Länsstyrelserna föreslår att det avsätts ekonomiska medel som möjliggör ett långsiktigt utvecklingsarbete inom ramen för länsstyrelsernas uppdrag.

Bakgrund

Svenska betaltjänstmarknaden har förändrats sedan lagen om grundläggande kassaservice upphörde 2008. Tydligast är ökad användning av tekniska betaltjänstlösningar och minskad kontantanvändning.

I juni 2007 beslutade Riksdagen att lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice skulle upphöra den sista december 2008. Som en följd av detta avvecklades Svensk Kassaservice AB. Lagen om grundläggande kassaservice ersattes av det politiska målet att ”alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. Vad som menas med ”tillgång till” och ”rimliga priser” har inte preciseras av Riksdagen.

Som grundläggande betaltjänster räknas följande:

- möjlighet att ta ut kontanter
- möjlighet att betala räkningar
- möjlighet att sätta in dagskassor på bankkonto

När lagen om grundläggande kassaservice upphörde fick länsstyrelserna i uppdrag av regeringen att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen Dalarna fick ett samordningsansvar för bevakningsuppdraget vilket bland annat innebär att sammanställa samtliga länsstyrelsernas bevakningsarbete i en rapport som ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 1 december varje år.²

Regeringen gav Post- och telestyrelsen, PTS, uppdraget att upphandla grundläggande betaltjänster i de områden där marknaden inte klarade av att tillgodose samhällets behov. PTS upphandlade betal-serviceombud på 15 orter i landet, brevgirot och utsträckt betal-service.

Sedan lagen om grundläggande kassaservice avvecklades har det skett en rad förändringar på den svenska betaltjänstmarknaden. Tydligast är en ökad användning av tekniska betaltjänstlösningar och minskad kontantanvändning. Under 2012 har det skett förändringar som bekräftar den utvecklingen, exempelvis har många bankkontor slutat med kontanthantering över disk.

Under 2012 har även Bankomat AB, som ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna, påbörjat en process som innebär att de tar över och byter ut de uttagsautomater som är kopplade till ägarbankerna.

I augusti utvecklade PTS de upphandlade tjänsterna, betal-serviceombud på 15 orter, brevgirot och utsträckt betal-service. Länsstyrelserna och PTS har konstaterat att tjänsterna inte fungerade tillfredsställande och att de nyttjades i för liten utsträckning. PTS gjorde bedömningen att det inte var genom nationell upphandling som staten på bästa sätt säkerställde tillgången till grundläggande betaltjänster. De föreslår att det statliga ansvaret bör regionaliseras.³

² Förordning (2007:825) med länsstyrelseinstruktion

³ Post- och telestyrelsen. 2012. Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster. PTS-ER 2012:23

Myndigheternas ansvar

Från och med 2013 föreslås att utvecklingsansvaret för grundläggande betaltjänster regionaliseras. Det innebär att länsstyrelserna får en mer central roll i arbetet med grundläggande betaltjänster.

I PTS rapport, *Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster* gör PTS bedömningen att det politiska målet om allas tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser bäst säkerställs genom regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Länsstyrelserna har i olika sammanhang framfört sin positiva inställning till att utveckla sin roll och utforma regionala stöd- och utvecklingsinsatser inom betaltjänstområdet. Utvecklingsarbetet med betaltjänsterna har stark koppling till övrigt regionalt utvecklingsarbete vid länsstyrelserna, särskilt inom området regionala serviceprogram, RSP. En förutsättning är dock att länsstyrelserna ges tydliga uppdrag från regeringen samt att långsiktiga ekonomiska resurser ställs till länsstyrelsernas förfogande.

Utöver länsstyrelsernas tidigare bevakningsuppdrag kan det alltså komma ytterligare uppdrag till länsstyrelserna inom betaltjänsterna. Vid diskussioner mellan Näringsdepartementet, PTS och samordnade länsstyrelse, Länsstyrelsen Dalarna, har Länsstyrelsen Dalarna framfört länsstyrelsernas önskemål om att Näringsdepartementet redan i kommande regleringsbrev för 2013 ska skriva in ett mer tydligt uppdrag inom betaltjänstområdet som klarlägger utvecklingsansvaret för länsstyrelserna.

För att regionala stöd- och utvecklingsinsatser ska kunna genomföras på ett bra och ändamålsenligt sätt är det också viktigt att styrningen av övriga berörda myndigheters uppdrag anpassas efter de nya förutsättningarna. Detta gäller framförallt uppdragen inom betaltjänstområdet för PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys.

Länsstyrelsernas arbete 2012

Länsstyrelserna har valt att genomföra ett fördjupat bevakningsuppdrag till följd av de förändringar som skett på betaltjänstmarknaden 2012. Samordnande länsstyrelse har initierat insatser för att utveckla kompetensen inom området, exempelvis två konferenser och tre regionmöten.

Med bakgrund av de förändringar som skett på betaltjänstmarknaden under 2012 har länsstyrelserna valt att göra en fördjupad studie av de grundläggande betaltjänsterna. Genom intervjuer och statistikstudier har situationen för äldre, funktionsnedsatta, nysvenskar och företagare kartlagts. Dessutom har bankernas utveckling, IT-infrastruktur och kortanvändning i länen studerats. Omkring den första november rapporterade länsstyrelserna sina bevakningsuppdrag till Länsstyrelsen Dalarna. Samordnande länsstyrelse har sammanställt och tagit fram årets rapport.

Länsstyrelserna har även detta år haft en nationell arbetsgrupp som samverkat med samordnande länsstyrelse. Arbetsgruppen har varit delaktig i arbetet med årsrapporten genom att diskutera innehåll och bidra med förslag till förbättringsområden. Arbetsgruppen har dessutom diskuterat och kommit med synpunkter på det fortsatta arbetet inom bevakningsuppdraget. I arbetsgruppen har bevakningsuppdragets kontaktpersoner för länsstyrelserna i Dalarna, Jämtland, Västra Götaland, Östergötland och Kronoberg samt länsstyrelsernas samordnare från Länsstyrelsen Dalarna ingått. Arbetsgruppen har haft regelbundna onlinemöten och tre fysiska möten under året.

Länsstyrelsen har i samarbete med PTS genomfört två konferenser under våren 2012. Den första arrangerades inom ramen för bevakningsuppdraget gällande grundläggande betaltjänster. Den andra gällde de utvecklingsprojekt som länsstyrelserna bedrivit. Syftet var att sprida resultat och erfarenheter från dessa. Länsstyrelsen Dalarna har även arrangerat tre regionmöten med fokus på arbetet med bevakningsuppdraget.

Samordnande länsstyrelse har haft regelbundna kontakter och möten med representanter för PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys för informationsutbyte. Länsstyrelsen Dalarna har vidarebefordrat information till övriga länsstyrelser och bidragit till att de haft möjlighet att utöka samarbetet med PTS. Länsstyrelsen Dalarna har även deltagit vid betaltjänstmöten med Finansinspektionen, Riksbanken och Riksgälden. Länsstyrelsen Dalarnas ledning har tagit upp betaltjänstfrågan inom landshövdinge- respektive länsrådsgruppen.

Samordnande Länsstyrelse har arrangerat internutbildningar för de länsstyrelseutredare som är nya på området. Detta för att upprätthålla den kompetens som krävs för att utföra bevakningsarbetet. En annan del i arbetet med grundläggande betaltjänster har varit ett fortsatt samarbete med länsstyrelserna för att öka kompetensen inom betaltjänstområdet. Samverkan har skett genom kontinuerliga kontakter och informationsspridning, bland annat med hjälp av projektverktyget projectplace.se.

Under 2011 initierades fem utvecklingsprojekt som avslutades 2012, de presenteras närmare under rubriken *Insatser och projekt inom betaltjänstområdet*.

Problembeskrivning

Det finns privatpersoner, företagare och föreningar som upplever problem med att utföra grundläggande betaltjänster. I likhet med tidigare bevakningsuppdrag visar årets bevakning att problemen är störst bland äldre, funktionsnedsatta samt småföretagare på landsbygden och i skärgården, framförallt inom branscherna handel och turism.

Beskrivning av utsatta målgrupper

Det finns grupper i samhället som har svårt att utföra betaltjänster. Nedan görs ett försök att förklara vad dessa problem består i och hur dessa löser situationen. Informationen är framförallt hämtad från målgruppernas egna upplevelser och berättelser men även från andra aktörers kunskap inom området.

Privatpersoner

De som har problem med att utföra betaltjänster är framförallt de som inte kan eller vill använda tjänsterna som är avsedda för detta. Betaltjänstmarknaden går mot minskad kontanthantering och ökad användning av tekniska lösningar. Det passar inte alla. Det är ofta tekniken kring betaltjänsterna som ställer till problem, exempelvis internetbanker, uttagsautomater och betalkortsterminaler av olika slag. Generellt är det äldre och funktionsnedsatta som inte använder den nya tekniken. Men det bör även lyftas fram att för vissa funktionsnedsatta har de nya tekniska betaltjänsterna förenklat situationen.

Privatpersoners problem att utföra betaltjänster påverkas även av geografiska förutsättningar såsom avstånd till närmaste bank, uttagsautomat eller butik

År 2020 beräknas det finnas över två miljoner personer över 65 år. Det är svårare att beräkna motsvarande siffra för personer som har en funktionsnedsättning. Det beror dels på att lagen inte tillåter att samla in statistik om funktionsnedsättningar och dels på att det är svårt att definiera vad som är en funktionsnedsättning. Det finns ändå uppskattningar som pekar på att det totala antalet personer med funktionsnedsättning är mellan 1,3-1,8 miljoner. Man brukar räkna med att omkring 20 procent av befolkningen har funktionsnedsättning. Viktigt att notera är att en funktionsnedsättning blir ett funktionshinder först när samhället skapat hindret genom bristande tillgänglighet.⁴

Det finns ett tydligt samband mellan hög ålder och funktionsnedsättning. Det beror på att många får försämrade förmågor när de blir äldre och att funktionsnedsättningar kan komma i samband med någon av de sjukdomar som ofta drabbar äldre. Det är exempelvis vanligt att äldre upplever olika typer av rörelsehinder, försämrad syn och hörsel. Det är även vanligt med en försämrad kognitiv förmåga vilket innebär problem med minnet, koncentrationsförmågan och förmågan att lära nytt. Detta kan påverka möjligheterna att utföra betaltjänster. Det finns dessutom andra vanliga funktionsnedsättningar, exempelvis läs- och skrivsvårigheter, som kan skapa problem.⁵

⁴ Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. *It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster*. Länsstyrelsen Dalarna.

⁵ Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. *It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster*. Länsstyrelsen Dalarna.

Vissa vill inte använda tekniska betallosningar. Enligt en rapport från Funka Nu beskriver olika anledningar som det kan bero på:

- Bristande tillit och rädsla för ny teknik
- Ointresse av att använda den teknik som behövs för att använda moderna betaltjänster.
- Ekonomi. Bland äldre och personer med funktionsnedsättningar finns grupper med mycket svag ekonomi. För dessa innebär det en stor utgift att skaffa dator och abonnera på bredband.
- Kunskap/kompetens. Det finns stora grupper äldre som inte anser sig ha de kunskaper som krävs för att använda nya apparater och nya tekniska lösningar, exempelvis dator och internet. Ibland inte heller för att betala med kort eller att ta ut pengar i en bankomat.
- Dåligt självförtroende. Har man svårigheter med att utföra vissa tjänster betyder det att man ofta gör fel eller helt misslyckas. Med tiden kan detta skapa ett dåligt självförtroende som leder till att man inte längre vill prova nya tjänster.⁶

Citat från länsstyrelsernas bevakningsarbete:

Många äldre pensionärer, främst de som är över 80 år känner sig otrygga med att använda kort och är rädda för skimming. De kan också ha svårt att komma ihåg koden och känner sig stressade att utföra rätt knapptryckningar i affären såväl som vid uttagsautomaten. Länsstyrelsen Västra Götaland

Grupper (med olika funktionsnedsättningar) hamnar i ett mellanläge då de anses för bra för att få mer hjälp, men ändå är för dåliga för att klara det själva. Deras liv påverkas därför på många sätt. De hindras och avstår från saker. De tvingas ta hjälp och förlita sig på andra och känner sig därmed många gånger som en belastning. Länsstyrelsen Kronoberg

Ett stort problem är att uttagsautomater med talfunktion fungerar olika. Exempelvis måste man först trycka ned talfunktionsknappen innan man sätter i kortet i en del automater, annars händer ingenting, emedan det i andra automater kan vara tvärt om. Länsstyrelsen Kalmar

Nysvenskar är en annan grupp i vilken det finns personer som har problem med att utföra betaltjänster. Ett problem är att det kan ta lång tid att få tillgång till ID-handlingar och bankkonto.

De nyanlända personernas bakgrund har stor betydelse för hur snabbt de kan ta till sig det svenska betaltjänstsystemet, exempelvis påverkar faktorer som läs- och skrivkunskap, datorvana och erfarenheter från olika system för betaltjänster.

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

Gruppen nysvenskar skulle behöva utbildning i hur man hanterar sin privatekonomi, dvs. inte primärt i hur man hanterar de olika betaltjänsterna. Den introduktion som ges på gruppnivå och resurspersonernas (coacher/ lotsar) individinriktade insatser är inte tillräcklig. Länsstyrelsen Västernorrland

Personer som inte klarar av att betala räkningar eller ta ut kontanter tar ofta hjälp av anhöriga eller vänner. Här gör länsstyrelseutredarna olika bedömningar. Några menar att det är en väl fungerande lösning, andra ser problem i det. I 2011 års rapport ifrågasätts om det är rimligt att vissa ska behöva ta hjälp av släkt och vänner för att utföra betaltjänster. Vad händer om dessa inte längre kan erbjuda hjälp?

⁶ Johansson, Stefan. Funka Nu.

För att få hjälp av anhöriga eller vänner med att utföra betaltjänster krävs det ofta att man lämnar ut kort och koder. Då bryter man mot bankens villkor som innebär att man inte får lämna ut detta till någon. Det uppstår problem om den anhörige eller vänner tar ut pengar för egen vinning. Det finns ingen teknisk möjlighet att påvisa att det är någon annan som gjort överföringen. Det här problemet finns också när det gäller god man. Regelbundet uppdagas det att gode män missbrukar sin förtroendeställning men ingen vet hur stort problemet är. Ingen vet heller hur ofta en anhörig eller en vän missbrukar förtroendet. I grunden är denna lösning rättsosäker.⁷

I likhet med äldre och funktionsnedsatta tar nysvenskar ofta hjälp av närstående för att utföra betaltjänster. De utsätts då för samma risker. De får ofta hjälp av sina barn. Det är ett problem när ansvar för att utföra betaltjänster läggs på ett minderårigt barn.



Foto: Mostphotos/Vladimir Voronin

Företag och föreningar

Småföretagare inom turism och handel, främst på landsbygden och i skärgården, påverkas av förändringarna på betaltjänstmarknaden. Framförallt genom ökade svårigheter att sätta in dagskassa på konto för som de småföretagare som på grund av bankernas utveckling fått längre till närmaste insättningsmöjlighet. Många företagare försöker lösa dagskasseproblematiken genom att låta kunderna ta ut kontanter i samband med kortköp. Det fungerar när det finns tillräckligt med kontanter i kassan.

En del av de företagare och företagorganisationer som länsstyrelserna har varit i kontakt med upplever att bankerna tar ut oskäligt höga avgifter för kortköp. Dessa kostnader blir extra påtagliga då kunderna gör små kortköp och i områden där många betalningar görs med utländska kort.

⁷ Johansson, Stefan. 2012. FunkaNu. Bilaga 2.

Flera småföretagare upplever att de fått ta över kontanthanteringen från bankerna vilket är den kostsamma och riskfyllda delen av bankernas tidigare uppgifter. Ett problem är att de inte har samma möjligheter att förvara pengar på ett säkert sätt och inte samma resurser att lägga på säkerhet. Företagarna upplever att rånrisken har förflyttats från bankerna till dem.



Foto: Janne Eriksson

Tillgången till grundläggande betaltjänster

Med grundläggande betaltjänster menas möjligheten att ta ut kontanter, betala räkningar och att sätta in dagskassa på konto.

Uttag av kontanter

Länsstyrelsernas bevakningsuppdrag visar att de som har störst problem med att ta ut kontanter är de som inte använder betalkort. Problemen ökar då bankkontor slutar med kontanthantering över disk. För att använda uttagsautomater och ta ut kontanter i butikskassa krävs kort.

Möjligheten att ta ut kontanter påverkas även av avståndet till närmaste uttagsställe. Äldre personer är ofta mindre geografiskt rörliga än yngre, exempelvis slutar många köra bil. Därför är det rimligt att anta att äldre på landsbygden med långt till närmaste uttagsmöjlighet har svårt att ta ut kontanter. Samtidigt behövs det fortfarande kontanter vid vissa tillfällen, exempelvis på lokalbussen i Dalarna, vissa sjukresor och marknader etc.

Tabellen nedan visar hur många som har 15-30 km till närmaste uttagsautomat samt hur många av dem som är 65 år eller äldre.

Tabell 1. Antal personer som har 15-30 km till kontantuttag på länsnivå.

Personer som har 15-30 km till kontantuttag			
Län	Total	65-79 år	80 år och äldre
Blekinge län	6446	1704	482
Dalarnas län	9575	2835	744
Gotlands län	6194	1573	382
Gävleborgs län	15949	4014	961
Hallands län	8131	1826	484
Jämtlands län	18449	5099	1488
Jönköpings län	14238	2885	748
Kalmar län	20016	5631	1592
Kronobergs län	8238	2034	580
Norrbottnens län	30513	8782	2086
Skåne län	440	102	30
Stockholms län	15653	3081	561
Södermanlands län	19249	4473	909
Uppsala län	21928	3886	897
Värmlands län	27850	7070	1929
Västerbottens län	30548	7369	1792
Västernorrlands län	15752	4022	1010
Västmanlands län	7250	1612	398
Västra Götalands län	28524	6448	1587
Örebro län	8398	1846	371
Östergötlands län	19267	4243	851
Totalt	332608	80535	19882

Källa: Zuniga, Alexander, Argomento

Totalt har 333 608 personer 15-30 km till närmsta kontantuttag, omkring 30 procent av dem är 65 år eller äldre.

Tabellen nedan visar hur många som har längre än 30 km till närmsta kontantuttag samt hur många av dem som är 65 år eller äldre. Samtliga län finns inte redovisade i tabellen nedan. Det beror på att det enligt Argomentos statistik inte finns någon med längre än 30 km till närmsta kontantuttag.

Tabell 2. Antal personer som har 30 km eller längre till kontantuttag på länsnivå.

Personer som har över 30 km till kontantuttag			
Län	Total	65-79 år	80 år och äldre
Blekinge län	2	1	0
Dalarnas län	3194	1068	319
Gotlands län	535	185	44
Gävleborgs län	1867	632	170
Jämtlands län	7103	2256	667
Kalmar län	707	259	58
Norrbottnens län	14822	5039	1276
Stockholms län	115	30	3
Södermanlands län	33	7	2
Uppsala län	21	8	3
Värmlands län	2874	863	242
Västerbottens län	6692	2193	587
Västernorrlands län	1292	461	136
Västra Götalands län	131	33	9
Örebro län	6	1	0
Östergötlands län	396	124	34
Totalt	39790	13160	3550

Källa: Zuniga, Alexander. Argomento

Totalt har 39 790 personer 30 km eller längre till närmsta kontantuttag, omkring 42 procent av dem är över 65 år.

Tabellerna visar sammantaget att 93 695 personer i åldersgruppen 65-79 år och 23432 personer över 80 har längre än 15 km till närmsta kontantuttag.

Betala räkningar

För de flesta fungerar de bra att betala räkningar genom de elektroniska och kuvertbaserade alternativ som finns idag. Många bankkontor har slutat med kontanthantering över disk. Det betyder att man inte längre kan betala räkningar med kontanter men att det fortfarande är möjligt att göra det direkt mot kontot. Länsstyrelserna har konstaterat att de som har svårt att betala räkningar på egen hand tar hjälp av anhöriga eller vänner.

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

Att inte kunna betala räkningar själv gör mig och andra irriterade, frustrerade, förbannade och får oss att känna oss otillräckliga. Nej, myndigheterna måste ta sitt ansvar och hitta en tillfredsställande lösning på problemet. Länsstyrelsen Värmland

Många tycker att det är svårt att betala räkningar på nätet eftersom man måste fylla i långa OCS-nummer och hålla reda på koder. Det borde gå att förenkla detta. Länsstyrelsen Värmland

Dagskassor

Problemen med att hantera dagskassor är störst bland småföretag inom handel och turism eftersom de i olika utsträckning hanterar kontanter. Problemen är särskilt stora på landsbygden och i skärgården där det är långt till närmsta insättningsmöjlighet. Länsstyrelserna har uppmärksammat att företagare upplever större problem med att deponera dagskassor till följd av att bankkontor slutat med kontanthantering.

Företags möjlighet att sätta in dagskassor beror på olika faktorer. Exempelvis hur långt de har till närmaste bank, vad närmaste bank erbjuder för lösningar när det gäller insättning av dagskassor och vilka avtal företagarna kan teckna med bankerna.

De insättningsautomater som på vissa ställen har ersatt bankernas kontanthantering över disk har ofta en begränsning av hur stora belopp som kan sättas in vid varje tillfälle. Företag har i regel för stor kontantomsättning för att använda dessa insättningsautomater. Detsamma gäller vissa föreningar.

För mindre företag är det ofta en för stor kostnad att anlita värdetransportbolag. Det betyder att många själva fraktar pengarna till närmsta insättningsställe. Det upplevs både riskfyllt och tidskrävande.

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

Det är en stor risk för rån då inkastet ligger avskilt. Det har hänt att jag helt enkelt inte har vågat, utan haft pengarna med hem. Länsstyrelsen Östergötland

För att sätta in dagskassor krävs en resa på 40 mil tur och retur. Länsstyrelsen Dalarna

Faktorer som påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster

Ett läns geografiska förutsättningar har betydelse för tillgången till grundläggande betaltjänster. Betaltjänstproblematiken verkar vara störst där det finns många småföretagare, turister och äldre personer på landsbygden eller i skärgården.

I dag pågår en samhällsutveckling som i grova drag innebär minskad befolkning och utflyttning från mindre orter. Det leder generellt till försämrad service, exempelvis när det gäller skolor, butiker och kollektivtrafik. Betaltjänster i likhet med annan service försvinner till följd av minskat befolkningsunderlag. Samtidigt sker en ökad individualisering. Det är en trend som innebär att man vill klara sig själva och inte vara beroende av andra. Ett exempel är att många äldre bor kvar hemma istället för på särskilda boenden vilket kan ha betydelse för behovet av att kunna utföra grundläggande betaltjänster.

Bristande bredband och mobilnätstäckning kan också utgöra ett problem när det gäller att utföra betaltjänster. För betaltjänster är det mest avgörande hur stabilt nätet man använder är. Den som utför en betalning vill vara säker på att transaktionen kommer fram och att det sker i realtid eller inom en rimlig tidsgräns för användaren.

Penningtvätt och kriminalitet

Länsstyrelserna har fått indikationer på att företag och föreningar väljer att sätta in dagskassor på privata konton, exempelvis genom en betallösning i butik, istället för att banka dem som en dagskassa. Det är billigare än att banka den som en dagskassa i en deponibox. Frågan är hur dessa insättningar fyller rapporteringskravet i Lagen om penningtvätt (2009:62). Länsstyrelsernas bevakningsarbete har visat att även föreningar har hittat liknande lösningar som innebär att dagskassor tar vägen genom en privatpersons konto.

I 2011 års bevakningsrapport påvisar länsstyrelserna en rånriskproblematik för äldre till följd av att många förvarar kontanter i hemmen. Enligt en intervju med en representant från Polismyndigheten i Stockholm skulle det finnas skäl att anta att det finns en koppling mellan ökade brott mot äldre och avvecklingen av lagen om grundläggande betaltjänster. I årets bevakningsrapport har inte problematiken studerats närmre. Citatet nedan från länsstyrelsernas bevakningsuppdrag visar dock att det finns en rädsla bland föreningsmedlemmar för att utsättas för rån i hemmet.

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

PRO påtalar att många föreningar, inte minst deras egna, har svårt att bli av med sina växelkassor när bankernas kontanthantering upphör. Därför förvarar vissa pengar i kassaskåp hemma vilket skapar rädsla för att bli rånad i hemmet. En del behåller även kontanterna själva och för sedan över motsvarande summa från sitt eget konto till föreningens. Länsstyrelsen Värmland.

Insatser och projekt inom betaltjänstområdet

Under 2012 har det genomförts en rad insatser och projekt kopplade till grundläggande betaltjänster. Dessa har bedrivits av såväl länsstyrelserna och PTS som andra aktörer, organisationer och personer. Gemensamt för dessa insatser har varit utbildning, kunskapsutveckling och utvecklingsinsatser inom betaltjänstområdet.

Olika aktörers initiativ inom betaltjänstområdet

Länsstyrelserna har inom ramen för årets bevakningsuppdrag fått kännedom om intressanta insatser och projekt som en rad olika aktörer, organisationer och personer genomfört. Nedan ges exempel på aktiviteter som framkommit i länsstyrelsernas rapportering.

En del bibliotek i landet erbjuder handledning och utbildning i dator och internetanvändning. I Östergötland har en del bibliotek via internethandledare och samhällskommunikatörer utvecklat ett eget utbildningsmaterial om samhällstjänster, däribland betaltjänster. Material om Swedbanks internetbank finns översatt till olika språk. Flera av biblioteken i Östergötland har börjat arbeta mer aktivt mot människor med invandrarbakgrund och fördjupar sitt samarbete med flyktmottagning. Via samhällsorienteringen för nyanlända finns det stora möjligheter att nå ut till i princip alla nyanlända i Östergötland.

Det förekommer att pensionärs- och handikappföreningar anordnar utbildningar i datorkunskap. Exempelvis har man på Ljusterö i Stockholms skärgård startat ett samarbete mellan PRO, IT-gymnasiet och den lokala skolan där utbildning av PROs medlemmar sker av elever från IT-gymnasiet i Åkersberga i den lokala skolans lokaler, gratis.

Olika initiativ har tagits mellan banker, studieförbund och andra organisationer för dialog om utvecklingen på betaltjänstmarknaden.

I Dalarna har PRO, SPF, HSO och SRF gjort en gemensam skrivning till Näringsdepartementet, Post och telestyrelsen, Finansinspektionen och dalarnas riksdagspolitiker om medlemmarnas situation och upplevelser av utvecklingen på betaltjänstmarknaden.

I Åsen i Älvdalens kommun arbetar en byförening för att etablera en servicepunkt med möjlighet att få hjälp med att betala räkningar. Det finns även tankar kring att på sikt kunna ta emot dagskassor genom någon form av recyclingssystem. Initiativet är ännu i planeringsstadiet.

Länsstyrelsernas fem utvecklingsprojekt

Utöver de fortlöpande uppdraget gällande grundläggande betaltjänster har länsstyrelserna under 2012 presenterat fem utvecklingsprojekt som initierades 2011. Dessa presenteras kortfattat nedan.

Filtreringsprojektet i fem län

PTS har med hjälp av en konsult tagit fram en modell för att beräkna hur stor kontanthantering som finns inom ett område. Sammantaget undersöktes 96 prioriterade orter och totalt 999 företag som beräknades ha kontanthantering i sin verksamhet.

Tabell 4. Tabellen visar kontanthantering inom ett geografiskt begränsat område i fem län 2011.

Län	Orter	Företag	Omsättning (mkr)	Kontant(mkr)
Dalarna	23	283	469	70
Värmland	18	121	473	78
Västerbotten	11	128	526	71
Örebro	20	197	625	79
Östergötland	24	270	669	93
Totalt	96	999	2 792	391

Källa: Filtreringsprojekt i fem län - Dalarna, Värmland, Västerbotten, Örebro och Östergötland. Slutrapport. 2012-05-31

Det som är mest uppseendeväckande med resultatet är den stora omfattning som kontanthantering utgör på de flesta av de undersökta orterna. Generellt visar undersökningen att det är turistorterna som har störst omsättning av kontanter i respektive län.⁸

Dagskassehantering i skärgårdarna

Inom ramen för projektet ”Dagskassehantering i skärgårdarna” har Stockholms län fortsatt ett målmedvetet arbete med 16 öar som servicepunkter i skärgården. Länsstyrelsen i Stockholm har använt 1,2 miljoner kronor för att finansiera recylingsmaskiner på Utö, Möja och Ljusterö. Länsstyrelsen i Västra Götalands län har tagit del av erfarenheterna från dessa recylingsmaskiner. I Västra Götalands län har Länsstyrelsen i samverkan med Västsvenska Turistrådet tagit fram rapporten ”Kontanthantering på öar utan fast landförbindelse”. Erfarenheterna från Stockholm och Västra Götaland har varit användbara vid planering och behovsbedömning i samband med länens kommande utvecklingsarbete 2013-2014.⁹

Betaltjänster – bredband & ny teknik

Två olika inventeringar genomfördes i projektet. Den ena inventeringen omfattade befintlig och ny teknik på betaltjänstmarknaden och visade att utvecklingen av betaltjänstlösningar sker utan eller med lite hänsyn till att ta fram tekniska lösningar som är användarvänlig för så många som möjligt i samhället. Den andra inventeringen gick ut på att beskriva befintlig bredbandstäckning i de sju deltagande länen, samt it-infrastrukturens betydelse för genomförandet av betaltjänster. Resultatet visade bland annat att betaltjänster oftast kräver lite kapacitet i näten, men att det är mycket viktigt att näten är stabila och tillförlitliga. Den som gör en betalning vill vara säker på att den verkligen genomförs och att det sker i realtid.

⁸ Länsstyrelsen Östergötland, Patric Andersson, AB Utposten, Thomas Hjelm, Länsstyrelsen i Dalarnas län, Jan-Erik Hassel, Christina Rehnberg & Sergej Ljessnoj, Länsstyrelsen i Värmlands län, Ingela Bönström & Henrik Lindholm, Länsstyrelsen i Västerbottens län, Gunilla Hedman, Inger Wallström & Anne-Louise Lindqvist, Länsstyrelsen i Örebro län, Pär Lundström & Thomas Börjesson & Länsstyrelsen i Östergötlands län, Patric Andersson, Jonas Jernberg & Ulf Wixström. Filtreringsprojekt i fem län - Dalarna, Värmland, Västerbotten, Örebro och Östergötland. Slutrapport. 2012-05-31.

⁹ Länsstyrelsen Västra Götaland, Ruddi Laang & Länsstyrelsen Stockholm, Tomas Norberg. Slutrapport. 2012-08-22.

Projektet beskrev även de grupper i samhället som är mest utsatta för råka ut för problem när de ska utföra sina betaltjänster, samt föreslog ett antal utvecklingsprojekt för att driva på teknik- och bredbandsutvecklingen och för att på längre sikt minska betaltjänstproblematiken.¹⁰

Mer kontanter genom lantbrevbäringen

I Sverige finns en politisk ambition att alla ska ha funktionell tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Det innefattar även glesbygden. Fem länsstyrelser har undersökt intresset och möjligheten för ett förnyat Brevgiro via lantbrevbäringens distribution. Projektet genomförde en enkätbaserad undersökning hösten 2011- våren 2012 i 14 postnummerområden med lantbrevbäringsservice. Alla hushåll och företag i områdena fick möjlighet besvara enkäten.

Enkätresultatet, med en svarsfrekvens på 20 procent, visade att nära två tredjedelar av de svarande hade ett intresse av att ta ut kontanter via ”Nya Brevgirot”. Hälften var intresserade av att kunna göra insättning på bankkonto. Bara en femtedel var villig att betala (högst 100 kr per leverans) för uttag och knappt så många för insättning. Betalningsviljan verkar sjunka med stigande ålder och företagen hade en något högre betalningsvilja än hushållen. De områden som ligger längst ifrån större orter tenderade att ha ett större intresse för tjänsten och större betalningsvilja.

Projektgruppen anser att resultatet ger skäl till att förorda en fördjupad och breddad intresse- och möjlighetsstudie av alternativet Nya Brevgirot, bl.a. genom en vidgad enkät. Dessutom föreslås ett mer omfattande pilotförsök i några regioner.¹¹

Stöd- och uppföljningsinsatser vid genomförandet av länsstyrelsernas regionala utvecklingsprojekt

Syftet med projektet var att genom kompetensutvecklande insatser höja kunskapsnivån hos länsstyrelsernas handläggare av grundläggande betaltjänster, dels i samband med länsstyrelsernas genomförande av utvecklingsprojekten och dels i länsstyrelsernas ordinarie utvecklingsarbete med grundläggande betaltjänster. Projektet har fokuserat på tre områden;

- Uppföljning och spridning av erfarenheter från de fyra ovanstående utvecklingsprojekten
- Stöd- och kompetensutvecklingsinsatser för genomförandet av olika typer av regionala insatser inom betaltjänstområdet
- Insatser för att öka aktörers kompetens om betaltjänstmarknaden.

Inom ramen för projektet har bland annat två konferenser anordnats i syfte att sprida erfarenheter från utvecklingsprojekten och bidra med kompetensutveckling.¹²

Post och telestyrelsens arbete och insatser

Under 2012 har PTS framförallt arbetat för att säkerställa att inga användare ska stå utan grundläggande betaltjänster efter att PTS tidigare upphandlade tjänster upphörde i augusti 2012. Detta beskrivs närmare under rubriken *Bank- och betaltjänstmarknaden*.¹³

¹⁰ Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Gotland, Morten Spencer, Länsstyrelsen Jönköping, Jan Enler, Länsstyrelsen Kalmar, Viktor Bruze, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Petersson och Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja. Betaltjänster – bredband & ny teknik. Rapport 2012:11. Länsstyrelsen Dalarna.

¹¹ Länsstyrelsen Västernorrland, Ivar Hallin, Nina Skyttberg, Catarina Winberg & Lars Gunnar Rönnqvist, Länsstyrelsen Jämtland, Else-Marie Norin, Länsstyrelsen Norrbotten, Sture Lundgren, Länsstyrelsen Gävleborg, Lars Jansson/Bertil Karsbo, Länsstyrelsen Uppsala, Lars Strand, Kuponginlösen, Kristina Westergren, Posten, Lars-Gunnar Björk. MER KONTANTER GENOM LANTBREVBÄRINGEN - En intresseundersökning. Maj 2012.

¹² Länsstyrelsen Dalarna, Hassel, Jan-Erik. 2012. Redovisning av projekt ” Stöd- och uppföljnings-insatser vid genomförandet av länsstyrelsernas regionala utvecklingsprojekt ”.

För att höja kunskapen om betaltjänstproblematiken har PTS anlitat konsulterna Stefan Johansson från Funka Nu, som har stor kunskap om tillgänglighet till betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta, samt Alexander Zuniga från Argomento, som har tagit fram och bearbetat statistik inom betaltjänstområdet samt en kartjänst för att illustrera detta. Länsstyrelserna har också beretts möjligheter att vid behov ta hjälp av nämnda konsulter.



Foto: Mostphotos/Michael Erhardsson

¹³ Post- och telestyrelsen. 2012. Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster. PTS-ER 2012:23

Bank- och betaltjänstmarknaden

Det sker en utveckling på den svenska betaltjänstmarknaden som innebär ökad användning av ny teknik för betaltjänster och minskad kontanthantering. Under 2012 har denna utveckling varit tydlig. Många bankkontor har slutat med kontanthantering över disk och nya betalösningar har fortsatt att introduceras på marknaden. Det gäller framförallt betalösningar som kräver smartphone med särskilda applikationer.

Länsstyrelserna kan konstatera att det sker förändringar på den svenska betaltjänstmarknaden. Utvecklingen går mot ökad användning av nya tekniska betaltjänstlösningar och minskad användning av kontanter.

Antalet korttransaktioner ökar. Enligt branchorganisationen Svensk Handel sker drygt 70 procent av alla köp i detaljhandeln i Sverige med kort.

Under 2012 har många bankkontor slutat med kontanthantering över disk.

Bolaget Bankomat AB har påbörjat en process där de tar över och byter ut ett stort antal uttagsautomater i hela landet.

I augusti upphörde PTS med upphandlade betaltjänster som bestod av 15 betal-serviceombud och tjänsterna brevgirot och utsträckt betal-service.

Under året har värdetransportbolaget Panaxia begärts i konkurs. För några enskilda företagare har det inneburit ekonomiska förluster. Ur ett betaltjänstperspektiv har det främst inneburit bristande tillgång till kontanter i vissa av de uttagsautomater som Panaxia ansvarat för. I samband med Panaxiakonkursen har det också framförts kritik gällande myndigheternas bristande kontroll av värdetransportmarknaden.

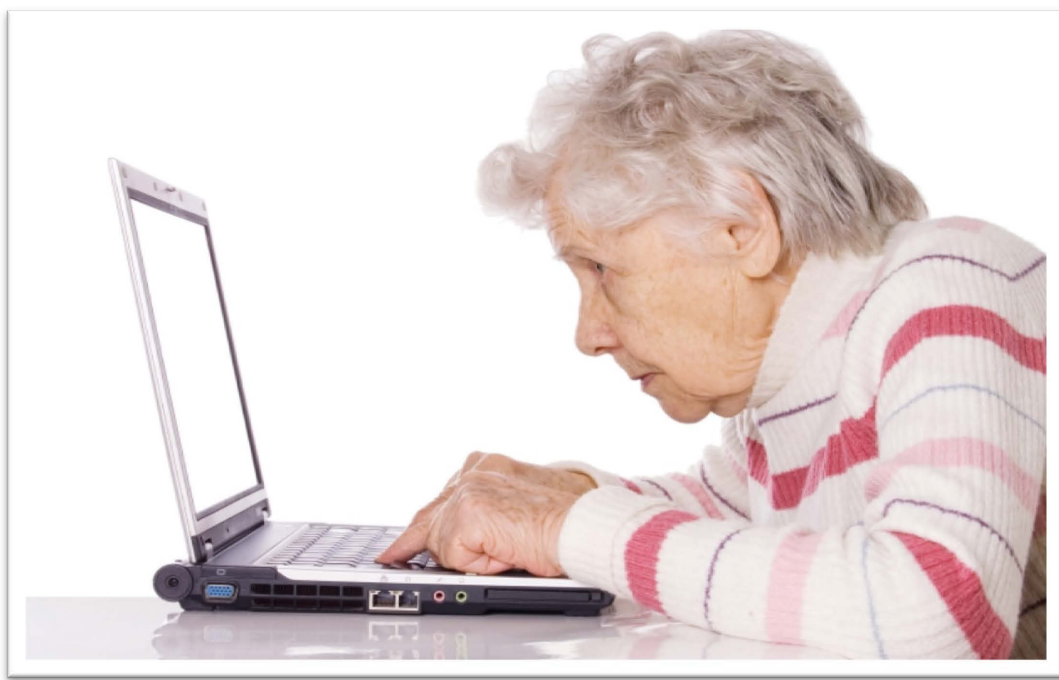


Foto: Vladimir Voronin

Bankkontor

Länsstyrelserna har noterat att många bankkontor slutat med kontanthantering över disk under 2012. De satsar istället på att bli så kallade rådgivningskontor.

Tabellen nedan visar länsvis antal bankkontor i landet med och utan kontanthantering över disk. Statistiken är hämtad från Argomento och är baserad på bankernas egna uppgifter om antal bankkontor och bankkassa.

Tabell 5. Tabellen visar antal bankkontor med och utan kontanthantering över disk (bankkassa) 2012.

	Bankkontor totalt	Bankkontor med bankkassa
Län	Totalt antal	Totalt antal
Blekinge län	30	14
Dalarnas län	60	39
Gotlands län	16	11
Gävleborgs län	58	33
Hallands län	47	29
Jämtlands län	37	20
Jönköpings län	70	48
Kalmar län	55	37
Kronobergs län	42	30
Norrbottnens län	54	43
Skåne län	244	196
Stockholms län	313	160
Södermanlands län	41	21
Uppsala län	51	27
Värmlands län	49	25
Västerbottens län	57	27
Västernorrlands län	55	33
Västmanlands län	43	28
Västra Götalands län	272	150
Örebro län	48	27
Östergötlands län	55	27
Summa	1697	1025

Källa: Zuniga, Alexander, Argomento.

Tabellen ovan visar att det totalt finns 1697 bankkontor i landet 2012. Av dessa har 1025 kvar kontanthantering över disk. Det betyder att 672 bankkontor har slutat med kontanthantering.

Länsstyrelserna har noterat att Swedbank är den bank som tagit bort kontanthanteringen i störst utsträckning. Handelsbanken har däremot inte tagit bort kontanthanteringen från något kontor. I dagsläget planerar de att ha kvar kontanthantering så länge kunderna efterfrågar det. Vid de

bankkontor som slutat med kontanthantering hänvisas kunderna i många fall till uttags- och insättningsautomater i anslutning till banklokalerna.

Uttagsautomater

Under 2012 påbörjas en stor förändring när det gäller uttagsautomater. Bankomat AB, som ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna, tar succesivt över de automater som är kopplade till ägarbankerna. I och med detta byts automaterna ut mot nya som enligt företrädare för bolaget kommer att vara bättre tillgänglighetsanpassade. I dagsläget har bolaget bytt ut omkring 30 uttagsautomater. Enligt deras egna beräkningar kommer de att ha bytt ut omkring 100 uttagsautomater innan årsskiftet. Totalt rör det sig om 2500 uttagsautomater.¹⁴

Bankomat AB kommer att ta bort ett antal automater. Målet är ändå att erbjuda samma service som innan. Detta genom att ta bort automater där det finns många inom samma område. I dagsläget avser man behålla de automater som finns på mindre orter och på landsbygden. Bankomat AB är öppna för att hitta lokala lösningar i samarbete med lokala aktörer där behov av uttagsautomat finns. Initiativet måste dock komma från lokalt eller regionalt håll.¹⁵

En annan aktör där det skett förändringar under 2012 är Kontanten. Kontanten etablerar succesivt uttagsautomater på olika platser i landet. Under 2012 har Kontanten placerat ut omkring 60 uttagsautomater.¹⁶

Utöver dessa aktörer kan det finnas andra företag som tillhandahåller uttagsautomater där det skett förändringar under året. Detta har dock inte kommit till länsstyrelsernas kännedom.

Avveckling av betalserviceombud och brevgirot

I augusti 2012 avvecklades de tjänster som PTS upphandlade när lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice upphörde år 2008. Det gäller följande:

- Betalserviceombud på 15 orter i landet. Där var det möjligt att ta ut kontanter eller betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter eller med kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. Kunderna kunde även lösa in Plusgiroavier.
- Brevgirot fanns inom 73 landsbygdsområden och innebar att kunden genom lantbrevbärarna kunde ta ut kontanter (endast sedlar) med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot, samt betala räkningar med kontanter eller utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot. Förutom avgifter för räkningarna och avierna tillkom postens avgifter för rekommenderade brev.
- Utsträckt betalservice för personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd kunde få tjänsten Brevgirot (se ovan) till tomtgränsen eller vid särskilda behov till dörren.

Länsstyrelserna har i tidigare bevakningsarbete konstaterat att de upphandlade tjänsterna inte fungerade på ett sätt som var tillfredsställande eller som omfattade alla som hade problem med tillgången till grundläggande betaltjänster. Bland annat upplevde privatpersoner att Brevgirot var dyrt och krångligt. Det var dessutom dålig kännedom, både bland privatpersoner och bland Postens AB:s anställda, om att tjänsten utsträckt service fanns. Betalserviceombuden gick bara att nyttja om du hade kort kopplade till de anslutna bankerna och utländska kort fungerade inte. Ingen av tjänsterna var i praktiken tillgänglig för företag och föreningar eftersom upphandlingen inte omfattade insättning av dagskassor.

¹⁴ Stefan Bergelind & Camilla Kinnarinen, 2012-10-04. Bankomat AB.

¹⁵ Johan Nilsson. 2012-11-14. Bankomat AB.

¹⁶ Patrick Nordwall. 2012-10-02. Kontanten.

PTS konstaterade att tjänsterna nyttjades av få. Det innebar att tjänsterna blev orimligt dyra för staten. Med bakgrund av detta lämnade PTS ett förslag till regeringen om att ingen ny nationell upphandling skulle genomföras.

PTS har under 2012 arbetat för att ingen användare av de tidigare upphandlade tjänsterna skulle stå utan grundläggande betaltjänster efter avvecklingen. PTS har därför kontaktat brevgiroanvändarna och erbjudit dem en upphandlad taxilösning. I april 2012 fanns det 71 brevgiroanvändare i landet. Av dessa tackade 18 ja till taxilösningen.

De tidigare upphandlade betalserviceombuden har i många fall ersatts av nya betalombudslösningar. Berörda länsstyrelser har haft huvudansvaret för att förbereda och genomföra denna omställning.

I Dalarna har betaltjänstombudet i Fredriksberg valt att fortsätta med Kuponginlösen. Betaltjänstombudet i Särna har valt att använda Centre som ombud. I Norrbotten har betaltjänstombudet i Kainulasjärvi fortsatt med Kuponginlösen. Betaltjänstombuden i Kangos, Karesuando, Skaulo, Vittangi och Övre Soppero har valt Centre som ombud. I Stockholm har betaltjänstombuden på Ingmarsö, Nämndö, Sandhamn och Svartsö upphört. Istället har ombud etablerats på Utö, Ljusterö och Möja. Dessa använder Centre. I Värmland har betaltjänstombudet i Lessjöfors valt att gå vidare med en egen lösning. I Jämtland har betalserviceombuden i Klövsjö och Ljungdalen inte ersatts av något ombud. Länsstyrelsen i Jämtland har som krav att den lösning som kan finansieras måste erbjuda en dagskassetjänst och att den ska vara kostnadseffektiv. Detta har resulterat i att ombuden förhandlar med Kuponginlösen för att de ska lägga till dagskassetjänsten. Länsstyrelsen har gett båda ombuden möjligheter att hitta alternativ. Om det inte går att lösa kommer länsstyrelsen att arbeta vidare med andra lösningar på de två orter som tidigare haft ombud.

Det är för tidigt att svara på hur denna omställning har påverkat situationen på de 15 orterna och att utvärdera hur de nya systemen fungerar.¹⁷

Nya aktörer och ny teknik

Till följd av att Svensk kassaservice har avvecklats, och att vissa bankkontor minskat sin kontanthantering, har marknaden öppnats upp för nya företag som vill erbjuda betaltjänster, exempelvis Kuponginlösen och Centre. Dessa tjänster placeras i butiker och erbjuder kontantuttag, insättning på konto, möjlighet att betala räkningar och i vissa fall även att sätta in dagskassor på konto.

På några platser i landet, exempelvis i Stockholms skärgård, genomförs försök med recylingsmaskiner. Företag kan banka dagskassor i en recylingsmaskin som samtidigt fungerar som en uttagsautomat. Det innebär att kontanterna återanvänds i området.

Under senare tid har det även utvecklats nya mobila betallosningar med exempelvis NFC (Near Field Communication) och RFID (Radio Frequency Identification) teknik. För att använda dessa betallosningar krävs vanligtvis smartphone och/eller betalkort. Exempel på nya lösningar för mobiltelefoner är: iZettle, PayEx, Google Wallet, WyWallet, PayAir, Seamless och Bart.¹⁸ En lösning som kommer i slutet av året är Swish som är Nordea, Swedbank, Handelsbanken, SEB, Länsförsäkringar bank och Danske banks eget system för mobilbetalningar.¹⁹

¹⁷ Post- och telestyrelsen. 2012. *Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster*. PTS-ER 2012:23

¹⁸ Post- och telestyrelsen. 2012. *Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster*. PTS-ER 2012:23 & Vestlund, Christian. 2012. *Teknikinventering för betaltjänstlösningar. För äldre, funktionsnedsatta och glesbygd*. Atea Sverige AB.

¹⁹ Post- och telestyrelsen. 2012. *Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster*. PTS-ER 2012:23 & UNT.SE 2012-10-17. *Motigt för mobil plånbok*.

Enligt en artikel i Sydsvenska Dagbladet ökar antalet mobila betalningar, både i Sverige och utomlands.²⁰ Under hösten 2012 införs möjligheten att betala med hjälp av mobilen på alla Willys och Hemköps butiker i landet, men det kräver att man har en smartphone och en speciell app.²¹

Internationellt har det skett en utveckling av så kallade smartkort, exempelvis Octopus och MasterCard Display Card. Det är laddningsbara kontantlösa kort. Betalning sker då dessa hålls mot en kortläsare. Denna typ av betalkort har ännu inte fått fäste i Sverige.²²

Under året har det förekommit diskussioner kring E-pengar (elektroniska pengar). E-pengar är en elektronisk form av kontanter. Dessa laddas upp på mobiltelefonens SIM-kort. E-pengarna är inte kopplade till något bankkonto.²³

Inom ramen för länsstyrelsernas bevakningsuppdrag har det framkommit att det i vissa fall finns dålig kännedom bland småföretagare om nya betaltjänstlösningar.

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

Det är få av de som intervjuats som har kännedom om de nya betallösningarna som finns. Länsstyrelsen Jämtland

Riksbankens byte av sedlar och mynt

Under 2015 planerar Riksbanken att påbörja bytet av sedlar och mynt. Gamla mynt och sedlar kommer att ersättas av nya. Sannolikt kommer detta få konsekvenser för betaltjänstmarknaden. Då det kan bli dyrt att byta ut eller anpassa kassasystem till de nya kontanterna bedömer vissa att det finns en risk att handlare och bankkontor väljer att istället sluta med kontanthantering. Konsekvensen kan bli att kontantavvecklingen påskyndas.²⁴

²⁰ Sydsvenska Dagbladet. 2012-10-23. *Betalning med mobilen allt vanligare.*

²¹ Dalarnas tidningar. 2012-10-25. *Livsmedelbutiker börjar med mobilbetalning.*

²² Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster. Länsstyrelsen Dalarna.

²³ SOU 1998:14 Finansdepartementet. E-pengar – näringsrättsliga frågor., Lag (2002:149) om utgivning av elektroniska pengar. & <http://www.cashbutler.se/dCash/eu-om-epengar.shtml>, 2012-11-21.

²⁴ Post- och telestyrelsen. 2012. *Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster.* & Wretman, Anna- Lena. Roslagens sparbank. 2012-11-14. & Holmqvist, Tommy. Handelsbanken. 2012-11-14.

IT-infrastruktur och den digitala agendan

Tillgången till bredband med en hastighet upp till 3 Mbit/s är relativt god i hela landet. När det gäller fiber, 4G, och bredband med en hastighet över 50 Mbit/s, är skillnaderna stora mellan olika områden. Tillgången till dagens och framtidens betaltjänster har en stark koppling till IT-infrastruktur.

Enligt regeringens bredbandsstrategi bör 90 procent av landets hushåll och företag ha tillgång till bredband med minst 100 Mbit/s år 2020. Det övergripande målet är att Sverige ska ha bredband i världsklass.²⁵ Tabellen nedan visar tillgången till bredband i landet på länsnivå år 2011.

Tabell 6. Tabellen visar tillgången till bredband i landet på länsnivå 2011, hastighet och teknik.

Tillgång till bredband	Hastighet Mbit/s eller mer			Teknik				
	3	10	50	Fiber	Kabel	xDSL	3G	4G (LTE)
Län	3	10	50	Fiber	Kabel	xDSL	3G	4G (LTE)
Blekinge	100%	89%	24%	18%	18%	99%	100%	40%
Dalarna	100%	85%	28%	26%	15%	99%	99%	24%
Gotland	100%	99%	24%	22%	13%	92%	100%	97%
Gävleborg	100%	85%	36%	35%	23%	98%	99%	20%
Halland	100%	84%	24%	22%	15%	98%	100%	6%
Jämtland	98%	84%	34%	31%	15%	90%	94%	35%
Jönköping	100%	88%	31%	24%	18%	97%	100%	31%
Kalmar	100%	88%	23%	23%	12%	99%	100%	45%
Kronoberg	100%	85%	31%	30%	8%	96%	100%	35%
Norrbottn	98%	87%	45%	41%	17%	96%	97%	12%
Skåne	100%	92%	41%	35%	31%	99%	100%	59%
Stockholm	100%	96%	67%	58%	53%	99%	100%	76%
Södermanland	100%	88%	41%	38%	27%	98%	100%	29%
Uppsala	100%	89%	41%	34%	31%	98%	100%	52%
Värmland	100%	83%	29%	23%	19%	95%	99%	20%
Västerbotten	98%	87%	62%	62%	16%	88%	96%	13%
Västernorrland	99%	83%	38%	36%	19%	95%	98%	15%
Västmanland	100%	92%	51%	49%	37%	98%	100%	51%
Västra Götaland	100%	91%	41%	30%	31%	99%	100%	51%
Örebro	100%	90%	52%	48%	25%	100%	100%	33%
Östergötland	100%	89%	47%	45%	28%	97%	100%	50%

Källa: PTS Bredbandskarta. <http://bredbandskartan.pts.se/> 2012-11-19

Tabellen visar en relativt god tillgång till bredband med upp till 3 Mbit/s i hela landet. När det gäller bredband med hastighet över 50 Mbit/s, fiber och 4G är skillnaderna mellan länen större.

²⁵ Näringsdepartementet, regeringskansliet. N2009/8317/ITP. *Bredbandsstrategi för Sverige*.

Väljer man att studera tillgången till bredband på kommunnivå är skillnaderna betydligt större, både när det gäller hastighet och teknik (jmf. <http://bredbandskartan.pts.se/>).

Citat från länsstyrelsernas bevakningsrapporter:

Framåt kvällen när alla andra på ön börjar surfa ser man servitriserna springa runt och vifta med kortmaskinerna i luften för att hitta mottagning. Länsstyrelsen Stockholm

För att utföra betaltjänster är det viktigt att uppkopplingen är stabil och säker även om dessa tjänster i dagsläget inte är särskilt kapacitetskrävande när det gäller överföringshastighet.²⁶

Digital agenda

Den digitala agendan för Sverige är en sammanhållen strategi som syftar till att statens befintliga resurser inom området ska utnyttjas bättre. Den digitala agendan samordnar åtgärder som bedrivs inom it-området, exempelvis när det gäller säkerhet, infrastruktur, kompetensförsörjning, tillit, tillgänglighet, användbarhet, standarder, entreprenörskap och innovation.²⁷

Tillgången till dagens och framtidens betaltjänster har en stark koppling till målen i den digitala agendan. Främst gäller det möjligheterna att betala räkningar. Enligt den digitala agendan använder en tredjedel av befolkningen inte internet för detta ändamål.

I den digitala agendan talas det om ”det digitala innanförskapet” som innebär att ha möjlighet att delta på alla plan i samhället och att kunna utöva sina rättigheter och skyldigheter som medborgare. Det är viktigt att alla som vill kan använda digitaliserade tjänster oavsett personliga förutsättningar som ålder, funktionsnedsättning, kunskapsnivå, etc. I ett betaltjänstperspektiv med ett utglesat nät av banker och andra möjligheter att fysiskt betala räkningar måste möjligheter att utnyttja nätet för detta ändamål, anses ingå i det digitala innanförskapet.²⁸

²⁶ Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster. Länsstyrelsen Dalarna.

²⁷ <http://www.regeringen.se/sb/d/14375> 2012-11-19.

²⁸ Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster. Länsstyrelsen Dalarna.

Slutsats och förslag till utveckling

Länsstyrelsernas bevakning av de grundläggande betaltjänsterna visar att utvecklingen på betaltjänstmarknaden har försvårats för vissa grupper i samhället. Den nya tekniken innebär att ett större ansvar läggs på individer och företagare när det gäller att utföra betaltjänster, exempelvis genom internetbank och uttags- och insättningsautomater. Problem uppstår för personer som har svårt att använda den nya tekniken. För småföretagare handlar problematiken främst om långa avstånd till möjlighet att sätta in dagskassor.

Betaltjänstproblematiken kan knytas till olika tendenser i samhället. En tendens är den befolkningsminskning som sker på många mindre orter i landet och som ofta ligger till grund för försämrad service, exempelvis att skolor, butiker och banker försvinner. Det kan även betyda att kollektivtrafiken minskar vilket får konsekvenser för dem som behöver ta sig till tätort eller servicepunkt för att utföra betaltjänster.

En annan tendens är en ökad individualisering i samhället. Många vill klara sig själva i så stor utsträckning som möjligt, exempelvis bor många äldre kvar i hemmen istället för på särskilda boenden. Det innebär att de får ta ett stort ansvar, exempelvis när det gäller grundläggande betaltjänster.

En tredje tendens är en ökad användning av internet för att få information och utföra olika ärenden. Det påverkar även betaltjänstområdet. Bankärenden som så mycket annat kan skötas över internet.

Dessa tendenser påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster. Det blir viktigt, och är en utmaning, att hitta betaltjänstlösningar som fungerar för ”alla” med utgångspunkt i rådande samhällsutveckling.

Länsstyrelserna kan konstatera att privatpersoners problem med att utföra grundläggande betaltjänster till stor del hänger samman med svårigheter att använda tekniken för ändamålet. Dessa svårigheter kan ofta kopplas till ålder eller funktionsnedsättning. Det blir tydligt att betaltjänstmarknadens utveckling mot ökad teknikanvändning ökar klyftan mellan dem som använder och dem som inte använder ny teknik. En annan faktor som kan utgöra problem är länens geografiska förutsättningar såsom avstånd till närmaste bank, uttagsautomat eller butik etc.

Även småföretagares och föreningars situation påverkas av geografiska förutsättningar och betaltjänstmarknadens utveckling. Problemen verkar vara störst för småföretag inom handel och turism på landsbygden eller i skärgården. Småföretagare och föreningar upplever att det blivit svårare att sätta in dagskassor till följd av att bankkontor slutat med kontanthantering. De insättningsboxar som på vissa orter ersätter kontanthanteringen över disk uppfyller i många fall inte företagarnas behov. De har generellt en större dagskassa än vad som är möjligt att sätta in via en insättningsautomat. De serviceboxar som bankerna erbjuder företagen att banka dagskassorna i är ibland så placerade att företagarna upplever dem osäkra att använda.

Sammantaget visar länsstyrelsernas bevakning av de grundläggande betaltjänsterna att utvecklingen på betaltjänstmarknaden har försvårats för vissa personer och företagare. Ett större ansvar läggs på individer och företag när det gäller att utföra betaltjänster genom tekniska lösningar istället för genom personlig service.

Länsstyrelsernas förslag till utveckling

Samordnande länsstyrelse har tillsammans med den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget tagit fram förslag på förbättringsområden som är särskilt viktiga för att förbättra tillgängligheten till grundläggande betaltjänster.

1. Fortsatt stöd till IT-infrastruktur.

En väl fungerande IT-infrastruktur är en viktig förutsättning för att de grundläggande betaltjänsterna ska fungera för privatpersoner och företagare i hela landet.

Betaltjänstmarknadens utveckling går mot ökad användning av nya internetbaserade lösningar. I gällande studie blir det tydligt att det finns stora geografiska skillnader när det gäller tillgång till bredband med hög hastighet (minst 50 Mbit/s), fiber och 4G teknik.

För att framtida betaltjänstlösningar ska vara tillgängliga i hela landet bedömer länsstyrelserna att en väl fungerande IT-infrastruktur är viktig.

Liksom det som framkom i årsrapporten för 2011 föreslår länsstyrelserna i årets rapport att ytterligare ekonomiska resurser tillförs för att påskynda arbetet med att stärka IT-infrastrukturen. En robust och stabil IT-infrastruktur är viktigt för att betaltjänsterna ska fungera i hela landet.

2. Tillgänglighetsanpassa ny och befintlig teknik

För att så många som möjligt ska kunna utföra grundläggande betaltjänster är det viktigt att den teknik som är avsedd för ändamålet är tillgänglighetsanpassad. Teknik med dålig tillgänglighet stänger vissa ute och skapar betaltjänstproblem.

I dagsläget sker det en utveckling som innebär att tekniska betaltjänstlösningar används i allt större utsträckning och utvecklas, uppdateras och introduceras på betaltjänstmarknaden.

Länsstyrelserna föreslår att berörda aktörer, särskilt inom myndighetsområdet, beaktar tillgänglighetsperspektivet i utveckling och upphandling av betaltjänstlösningar.

3. Långsiktigt utvecklingsarbete

Länsstyrelserna bedömer att grundläggande betaltjänster kräver ett långsiktigt utvecklingsarbete. Kortsiktiga lösningar kan motverka utvecklingen när det gäller att hitta lösningar som fungerar väl i längden.

Länsstyrelserna anser, att det måste finnas ekonomiska resurser för att genomföra länsstyrelsernas långsiktiga regionala utvecklingsinsatser för perioden 2013-2016.

Framtid

I årets rapportering till Länsstyrelsen Dalarna har det framkommit att det är viktigt att det skapas en tydlighet i vilket uppdrag länsstyrelserna har i betaltjänstfrågan och hur detta kan kopplas till det regionala utvecklingsområdet. På samma sätt är det också viktigt att övriga berörda myndigheter, PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys, ges tydliga uppdrag inom sina respektive ansvarsområden.

För att länsstyrelserna på ett effektivt sätt ska kunna arbeta med betaltjänstfrågan är det också viktigt att det finns en likformighet i hela landet i definitionen av riksdagens beslut om vad som menas med "samhällets behov" av grundläggande betaltjänster. En ökad tydlighet kring detta skulle underlätta bevakning och utveckling av de grundläggande betaltjänsterna. Eventuellt bör övervägas om en särskild förordning ska reglera betaltjänstfrågan i framtiden.

Referenser

Dalarnas tidningar. 2012-10-25. Livsmedelbutiker börjar med mobilbetalning.

<http://bredbandskartan.pts.se/> 2012-11-19

<http://www.regeringen.se/sb/d/14375> 2012-11-19.

<http://www.bra.se/bra/brott--statistik/statistik/> 2012-11-23.

<http://www.cashbutler.se/dCash/eu-om-epengar.shtml> 2012-11-21.

<https://lagen.nu/2009:62> 2012-11-23.

Johansson, Stefan. 2012. FunkaNu. Bilaga 2.

Lag (2002:149) om utgivning av elektroniska pengar.

Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Gotland, Morten Spencer, Länsstyrelsen Jönköping, Jan Enler, Länsstyrelsen Kalmar, Viktor Bruze, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Petersson och Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja. Betaltjänster – bredband & ny teknik. Rapport 2012:11. Länsstyrelsen Dalarna.

Länsstyrelsen Dalarna, Christina Rehnberg, Länsstyrelsen Kronoberg, Allan Karlsson, Länsstyrelsen Södermanland, Jan Pettersson, Länsstyrelsen Västmanland, Roger Lilja & Stefan Johansson, Funka Nu. 2012. It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster. Länsstyrelsen Dalarna.

Länsstyrelsen Dalarna, Hassel, Jan-Erik. 2012. Redovisning av projekt ” Stöd- och uppföljningsinsatser vid genomförandet av länsstyrelsernas regionala utvecklingsprojekt ”.

Länsstyrelsen Dalarna. 2011. Bevakning av grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsernas årsrapportering 2011.

Länsstyrelsen Västernorrland, Ivar Hallin, Nina Skyttberg, Catarina Winberg & Lars Gunnar Rönqvist, Länsstyrelsen Jämtland, Else-Marie Norin, Länsstyrelsen Norrbotten, Sture Lundgren, Länsstyrelsen Gävleborg, Lars Jansson/Bertil Karsbo, Länsstyrelsen Uppsala, Lars Strand, Kuponginlösen, Kristina Westergren, Posten, Lars-Gunnar Björk. MER KONTANTER GENOM LANTBREVBÄRINGEN - En intresseundersökning. Maj 2012.

Länsstyrelsen Västra Götaland, Ruddi Laang & Länsstyrelsen Stockholm, Tomas Norberg. Slutrapport. 2012-08-22.

Länsstyrelsen Östergötland, Patric Andersson, AB Utposten, Thomas Hjelm, Länsstyrelsen i Dalarnas län, Jan-Erik Hassel, Christina Rehnberg & Sergej Ljessnoj, Länsstyrelsen i Värmlands län, Ingela Bönström & Henrik Lindholm, Länsstyrelsen i Västerbottens län, Gunilla Hedman, Inger Wallström & Anne-Louise Lindqvist, Länsstyrelsen i Örebro län, Pär Lundström & Thomas Börjesson & Länsstyrelsen i Östergötlands län, Patric Andersson, Jonas Jernberg & Ulf Wixström. Filtreringsprojekt i fem län - Dalarna, Värmland, Västerbotten, Örebro och Östergötland. Slutrapport. 2012-05-31.

Näringsdepartementet, regeringskansliet. N2009/8317/ITP. Bredbandsstrategi för Sverige.

Post- och telestyrelsen. 2012. Ett nytt sätt att arbeta. Regionalisering av insatser inom grundläggande betaltjänster. PTS-ER 2012:23

Regeringen, Socialdepartementet. Regleringsbrev för budgetåret 2013 avseende länsstyrelserna SOU 1998:14 Finansdepartementet. E-pengar – näringsrättsliga frågor.

Sydsvenska Dagbladet. 2012-10-23. Betalning med mobilen allt vanligare.

UNT.SE 2012-10-17. Motigt för mobil plånbok.

Vestlund, Christian. 2012. Teknikinventering för betaltjänstlösningar. För äldre, funktionsnedsatta och glesbygd. Atea Sverige AB.

Zuniga, Alexander, Argomento

Bergelind Stefan Bankomat AB. 2012-10-04.

Holmqvist, Tommy. Handelsbanken. 2012-11-14 .

Kinnarinen Camilla. Kontanten (mailkonversation).

Nilsson Johan. Bankomat AB. 2012-11-14.

Nordwall Patrick..2012-10-02.

Wretman Anna- Lena. Roslagens sparbank. 2012-11-14.

Bilagor

Bilaga 1. Länsstyrelsernas rapportering per län 2012

Bilaga 2. Betaltjänster och funktionsnedsättning

Bilaga 1.

	sid.
Länsstyrelsen i Blekinge län.....	35
Länsstyrelsen i Dalarna län.....	42
Länsstyrelsen i Gotlands län.....	51
Länsstyrelsen i Gävleborg län.....	60
Länsstyrelsen i Halland län.....	67
Länsstyrelsen i Jämtland län.....	70
Länsstyrelsen i Jönköping län.....	77
Länsstyrelsen i Kalmar län.....	81
Länsstyrelsen i Kronoberg län.....	92
Länsstyrelsen i Norrbotten län.....	99
Länsstyrelsen i Skåne län.....	104
Länsstyrelsen i Stockholm län.....	108
Länsstyrelsen i Södermanlands län.....	115
Länsstyrelsen i Uppsala län.....	122
Länsstyrelsen i Värmlands län.....	131
Länsstyrelsen i Västerbotten län.....	148
Länsstyrelsen i Västernorrlands län.....	156
Länsstyrelsen i Västmanlands län.....	164
Länsstyrelsen i Västra Götaland län.....	168
Länsstyrelsen i Örebro län.....	183
Länsstyrelsen i Östergötlands län.....	190



LÄNSSTYRELSEN BLEKINGE LÄN

Sammanfattning

För de flesta människor fungerar de grundläggande betaltjänsterna på ett tillfredsställande sätt. Det finns dock fortfarande grupper i samhället som upplever problem med betaltjänster. Inom undersökta grupper, äldre, funktionshindrade, invandrare och företag, framkom olika upplevda problem. Det rör sig om tillgång till kontanter, utformning av automater och betalterminaler, tillgång till personlig service på bank, bredbandskapacitet, utformningen av tekniska hjälpmedel mm.

Länsstyrelsen gör bedömningen att det kan krävas olika åtgärder för att möta den problematik runt betaltjänster som finns. Det kan t ex handla om projekt för att lösa kontanthanteringen eller olika utbildningsinsatser inom giro- och internetbetalningar.

När det gäller tillgången till betaltjänster generellt för länet görs bedömningen att det i stort motsvarar samhällets behov.

Bakgrund om länet

Blekinge är ett litet län med relativt få invånare. Från söder till norr är länet ca 4 mil och från öst till väst ca 11 mil. Länet har ca 153 000 invånare, flest boende i tätorter med tydlig koncentration till områden söder om E22. Blekinges skärgård sträcker sig längs stora delar av länets kust med boende både på öar med fast landförbindelse och utan.

Länets storlek gör att det är relativt nära till olika servicepunkter var man än bor eller har sin verksamhet. Boende på landsbygd och i skärgård har sämre tillgång till grundläggande betaltjänster än boende inom tätortsområden. Tillgången till allmänna kommunikationer, affärer, banker, uttagsautomater och tillfredsställande bredbandskapacitet är sämre här.

Länets befolkningsstruktur avviker inte nämnvärt från riket och inga slutsatser kan dras att strukturen innebär problem med tillgång till grundläggande betaltjänster.

Näringslivet har av tradition kännetecknats av en stor tillverkningssektor med många större industrier samt en stor offentlig sektor. Tjänstesektorn har dock under senare år ökat i omfattning.

Länets näringslivsstruktur innebär i sig inga problem med tillgång till grundläggande betaltjänster. Kända problem i övriga landet hos företag finns även här i varierande omfattning. Det rör sig t ex om tillgången till kontanter, långsamt bredband och dålig mobil täckning. Uteslutande rör det sig om företag på landsbygden. Kontantproblematiken är oftast knuten till turistorter.

Situationen för äldre

Skiftande uppfattningar framkommer om problem finns eller inte kring betaltjänster.

En allmän uppfattning är att de yngre pensionärerna på ett relativt bra sätt hanterar betaltjänsterna. Räkningar hanteras ofta via girobetalningar och autogiro samt upplevs inte åtkomsten till kontanter vara något större problem. Samtidigt upplever dock gruppen en försämring inom området, framför allt utvecklingen hos bankerna lyftes fram.

Det uttrycks flera gånger att det är gruppen ”äldreäldre” och speciellt boende på landsbygden som kan uppleva problem. Landsbygdsboende innebär fler ”problemdimensioner” än boende i tätorter; långt till kommersiell service med betalservice, långt till bankkontor, avsaknad av bra kommunikationer mm.

Mycket av det som framkom rör tillgången till kontanter och bankernas förändrade service. Det finns starka åsikter om detta och oro över hur utvecklingen blir framöver. Det har senaste åren lagts ner bankkontor i länet som orsakat olika reaktioner. Skrivelser har skickats till banker centralt, dock utan resultat. Närheten till ett bankkontor och personlig service upplevs som viktigt. Av betaltjänsterna är det främst hanteringen av kontanter hos bankerna som anses angeläget. Betalning av räkningar över disk upplevs inte vara ett rimligt alternativ på grund av höga avgifter.

Till del är dagens betaltjänstproblem en generationsfråga. De yngre i samhället är på ett helt annat sätt bekant med nyare tekniker runt betaltjänster, t ex nätbetalningar. Dator- och mobilgenerationen tar till sig nya innovationer inom området snabbare. Bland de intervjuade fanns de som använde internet för betalning av räkningar. Flertalet använde sig dock av girobetalningar och autogiro som de fann fungera bra. Det finns en viss irritation över att allt idag ska göras på nätet, alla kan eller vill inte hantera betaltjänster på det sättet. Viktigt att komma ihåg är att även den idag teknikvana andelen av befolkningen blir äldre, synen eller rörelseförmågan blir kanske sämre. En osäkerhet kanske infinner sig. Det kommer alltså alltid finnas behov av bra, tydliga och lättanvända system för hantering av betaltjänsterna.

Stor andel av befolkningen hanterar idag betalkort och anser detta vara ett smidigt sätt att betala med och ta ut kontanter i automat eller över köpebelopp i affär. Det förekommer dock att trots betalkort finns så föredrar en del istället att gå in på bankkontoret och ta ut pengar över disk. Det finns flera orsaker till detta. En sak som ofta framkom i intervjuerna är oron över att bli rånad. Uttag från en sedelautomat på gatan kan kännas obehagligt med folk runt omkring och som kanske ser att mycket pengar plockas ut. Risk för att bli rånad på plats eller förföljd till hemmet och rånad där upplevs skrämmande. Det skulle kännas säkrare om automaterna istället var installerade inomhus.

Även andra orsaker framkom till varför en del trots innehav av betalkort i vissa situationer hellre hanterar kontanter. Vid köp i affär vill man se hur mycket man betalar och vad som finns kvar i plånboken. Kortbetalningar och kontantuttag kan även upplevas som en stressituation. Betalterminaler och uttagsautomater är olika utformade, pinkoden ska kommas ihåg och knappas in och kön bakom växer.

De som inte använder sina betalkort eller kanske inte har något kort alls ställs inför olika problem. De är beroende av tillgängligheten till kontanter. För boenden i tätort finns förhoppningsvis fortfarande bank med kontanthantering. Finns inte detta alternativ och de har svårigheter att själv hantera kort återstår att ta hjälp av anhörig eller bekant. För boende på landsbygd kan situationen vara än värre. Lanthandeln har kanske lagts ner, personen kanske inte längre kan hantera bil eller så kanske de allmänna kommunikationerna fungerar sämre. Konsekvensen kan bli att när tillfällen ges att komma till betaltjänstställe så tas större summor pengar tas ut och förvaras i hemmet. Det finns exempel på personer som när pensionen kommer åker till banken och tar ut kontanter för att klara månaden tills nästa utbetalning.

Hanteringen av räkningar verkar överlag fungera tillfredsställande enligt intervjuade personer. Komma ihåg dock att de aktiva medlemmarna inom organisationerna troligtvis fortfarande är pigga och kanske just därför inte upplever sig ha några problem med betaltjänster. Internetbetalning av räkningar verkar dock inte slagit igenom ännu utan man håller fast vid girobetalningar.

Problem kan dock uppstå efterhand man blir äldre, synen försämras man får kanske svårt att hålla reda på siffror. Många gånger blir man då utlämnad till sina anhöriga för hjälp med att sköta sin ekonomi, vilket i sig kan upplevas integritetskränkande. Särskilt svårt blir det för de som saknar nära anhöriga eller andra sociala nätverk.

Det finns idag fortfarande de som väljer att betala sina räkningar över disk i bank och som tar den kostnad detta innebär. För dem är det kanske inget alternativ att använda internet eller girobetalning. De som önskar detta alternativ och som kanske behöver den personliga kontakten med bankman måste få denna möjlighet även framgent, till en rimlig kostnad.

Osäkerhet runt nya tekniker var något som framkom i intervjuerna. Användande av dator och mobiltelefon är långt ifrån ett självklart arbetsredskap för många grupper. Många känner tveksamhet över att lämna ut personliga uppgifter på nätet. Inom en pensionärsorganisation pågår för tillfället ett teknikprojekt med inriktning mot att våga arbeta med dator, läsplatta och mobiltelefon. Kursledaren är själv senior, vilket säkert hjälper till i samhanget.

Källa: representanter från pensionärsföreningarna SPRF, SKPF, SPF och PRO.

Situationen för funktionsnedsatta

Synskadade har olika behov av hjälp/hjälpmedel utifrån graden av synnedsättning.

Uttagsautomater är många gånger ett problem. Siffertangenten går oftast att hantera, ser likadana ut med en liten upphöjning på femman. Däremot kan utformningen i övrigt skilja sig åt, vilket skapar problem. Ofta finns en anhörig med vid uttaget eller är den som utför det åt den synskadade. Automaters röstfunktion kan vara till hjälp, men kan också skapa stress om det blir fel och folk finns i kö bakom. Röstfunktionen anger inte några belopp. Det framkom dock exempel på en tidigare fadäs som inträffat. En bank i länet hade lagt in ett röstmeddelande som ljudligt angav hur stor summa som plockats ut. SFR fick banken att snabbt ta bort denna tjänst. Säkerhetsaspekten med att ta ut kontanter på gatan kom upp flera gånger under intervjuerna.

Det framkom även en irritation över att banker i länet minskar den manuella servicen. En fortsatt personlig service från bankerna till rimliga kostnader efterfrågas. Många funktionshindrade behöver direkthjälp från banktjänsteman för att få ut kontanter, betala räkningar och utföra övriga ärenden.

Användande av betalterminal i affärer är också svårt för synskadade. Utformningen hos terminalerna skiljer sig åt och tangenterna är för små för att kunna uppfatta.

Vid betalning av räkningar hjälper oftast anhöriga eller andra till. Text och siffror på fakturor och giroblanketter är för små. För internetbetalningar finns olika förstoringsprogram som hjälp och även talsyntes. Betalning via nätet är ofta och en generationsfråga. De äldre kan eller vill kanske inte ta till sig tekniken. Girobetalning uppfattas som ett väl fungerande betalsätt. Autogiro används i stor utsträckning. Från föreningen har frågor ställts om t ex hemtjänsten skulle kunna hjälpa till med ifyllande av giroblanketter. Inget gehör för detta erhöles.

Inom DHR framkom liknande problem som även andra grupper i samhället ställs inför. Svårigheter för en del äldre att hantera kort eller internet. Det kan t ex vara svårt att komma ihåg koder eller att synen är blivit sämre. Användande av dator för betalning av räkningar är för många inte aktuellt. Data-kurser har hålls inom föreningen, där bl a internetbetalning av räkningar ingår som ett moment. Kurserna attraherar inte de äldsta. Synpunkter framkom även om bankservice och höga avgifter vid betalning av räkningar över disk

Placering av sedelautomater och dess utformning kan skapa problem för rullstolsbundna. Placeringen kan vara för hög, gatan lutar eller andra hinder finns. Lutningen på displayen kan också vara felaktig. Det gavs synpunkter på att bankerna i högre grad borde kontaktat handikappförbunden före utformning och installation av automaterna. På det stora hela verkar det dock som om utformningen och placeringen av automaterna idag fungerar tillfredsställande för de rullstolsburna.

Källa: Representanter för olika länsavdelningar av SFR och DHR

Situationen för invandrare

Under 2010 ändrades ansvarsfördelningen mellan kommunerna och Arbetsförmedlingen vad gäller nyanlända invandrare med permanent uppehållstillstånd. Genom reformen ville man påskynda invandrarnas etablering i det svenska samhället och i arbetslivet. Kommunerna hade tidigare ett samordningsansvar, vilket nu AF övertog. Bland AF:s uppgifter finns att upprätta individuella etableringsplaner. Planernas längd ska högst uppgå till två år. De av kommunerna tidigare upprättade introduktionsplaner slopades. Kommunerna har idag ansvar för bl a SFI, skola och omsorg samt att ge samhällsorientering.

Innan reformen genomfördes erbjöd kommunerna mer individuell hjälp till invandrarna. De kunde

tex få information om hur bankkonton öppnas, fakturor hanteras och hur betalning av räkningar via giro går till. Även information om hur internetbetalningar fungerar gavs. I mån av tid ges idag viss information från kommunerna, men troligtvis får släktingar och bekanta ta det största ansvaret.

Organisatoriskt och arbetsmässigt skiljer det sig dock mellan kommunerna. En av länets kommuner upprätthåller fortfarande en introduktionsenhet för invandrare. De stöter ofta på problem runt betal-tjänster. På enheten hjälper de bl a till med att betala räkningar, framför allt via giro. Instruktionerna för internetbetalningar är oftast på svenska och svårbegripliga. Introduktionsenheten kommer också i kontakt med analfabeter och deras specifika behov av information.

Arbetsförmedlingen har ett samordningsansvar idag. Genom etableringsplaner ska de stödja invandrarna genom olika aktiviteter för att de så fort som möjligt ska komma in på arbetsmarknaden. I arbetet ska AF arbeta med sk etableringslotsar som på olika sätt ska stödja den nyanlända att realisera planen.

Det framkommer synpunkter om att reformen i alla delar inte är så genomtänkt, att vissa insatser som tidigare utfördes av kommunen nu faller något mellan stolarna. Det kan tex gälla information till invandrare om vardagliga ting som hur bostadsbidrag fungerar, dagis, hyresbetalningar, föräldrapenning eller betaltjänster. Det upplevs som den nya programinriktningen mer fokuserar mot arbete och utbildning och att handlingsprogram mot barn och barnfamiljer kommer bort. Precis som hos kommunerna försöker AF i mån av tid och kunskap vägleda invandrarna dit de kan få hjälp med sina frågor och ärenden, tex till rätt kommunkontor.

Källa: Representanter från kommuner och Arbetsförmedling som arbetar med nyanlända invandrare

Situationen för företagare

Samtal har förts med representanter för två företagarföreningar i länet. Den ena föreningen är verksam i östra Blekinges kustområde i och runt Kristianopel och den andra på Listerlandet i sydvästra länet vid kust och i inland. Inom bägge områdena finns det sommartid mycket turister som spenderar kapital.

I Kristianopel saknar flera sommarbutiker betalterminaler och är således helt utlämnade åt att kontanter finns att tillgå. Lanthandel finns och lämnar kontanter i mån av kassa, men kan inte täcka upp för det kontantbehov som tidvis finns. Butiken hanterar alla betalkort. Närmsta uttagsautomat finns knappt två mil bort. Där finns även möjlighet att lämna dagskassa. Butiksinnehavare har länge diskutera lösningar på problemet, tex undersöker de idag möjligheten att använda någon av de betalterminaler som knyts till smartphones. Ett annat stort problem som framkom var den dåliga mobila täckningen i området. De som använder mobila kortterminaler tappar ibland uppkopplingen. Området har berörts i tidigare undersökning. Det framkom då

samma problematik vad gällde kontanttillgången. Under sommartid tar hamnen emot drygt 2000 besökare, varav ca 60 % kommer från utlandet. Det uppstår ibland problem genom att ingen kortterminal finns i hamnen och hamnavgift endast kan betalas med kontanter.

Problem med tillgång till kontanter under delar av året förekommer även inom det andra företagarmrådet. Delvis har problemet löst genom att en Kontantenautomat installerats i en bensinstation mitt i området. Det finns även en bank i området som hanterar kontanter. Behov av fler automater i området finns dock, framförallt i några turistorter nära kusten. Diskussioner förs även här om en Kontantenautomat. Tidigare har banken i området tillfrågats om intresse av att uppföra automater men avböjt p g a kostnadssjäl.

Många företag i föreningen får agera bank, speciellt sommartid, vilket kan skapa kontantbrist. Det kan dock vara svårt att neka folk att ta ut pengar. Ett sätt att hantera detta är att begränsa beloppet. När det gäller betalning med kort så verkar det som om de flesta betalkort godkänns. American Express nämndes dock som ett kort som ej godkändes p g a den höga transaktionsavgiften.

Inget speciellt framkom om dagskassahanteringen utom att den verkar fungera tillfredsställande. Mitt i föreningen geografiskt sett ligger en bank med insättningsbox. Den mobila täckningen inom området är dålig och mobila kortterminaler fungerar inte tillfredsställande.

Källa: Medlemmar från företagarföreningarna Träffpunkt Listerlandet och Kristianopels företagarnätverk.

Betalning med kort

Frågorna här besvaras under punkterna 3 (situationen för äldre), 4 (situationen för funktionsnedsatta) och 6 (situationen för företagare)

Bankernas utveckling

I blekinges fem kommuner finns idag 35 st bankkontor enligt fördelning:

- Handelsbanken, 5 st
- Nordea, 4 st
- SEB, 4 st
- Swedbank, 3 st
- Sparbanken Karlshamn, 8 st
- Sparbanken Eken, 1 st
- Sparbanken 1826, 1 st
- Sölvesborg-Mjällby Sparbank, 2 st
- Skandia Bank och Försäkring, 3 st
- Länsförsäkringar, 4 st

Inga bankkontor har lagts ner under 2012. Ett nytt rådgivningskontor har öppnats av Skandia Bank och Försäkring samt kommer innan årsskiftet Forex Bank att öppna ett kontor.

Av befintliga kontor är 15 st kontantlösa rådgivningskontor. Under 2012 har två Nordea-kontor, i Ronneby och Olofström, blivit kontantlösa samt även Swedbanks kontor i Ronneby.

Utvecklingen har beskrivits i dagstidningar samt uppmärksammade nyligen lokal-tv Swedbanks planer på kontantlösa kontor.

Källa: Massmedia.

PTS upphandlade tjänster

Blekinge har inte omfattats av PTS upphandlade tjänster Betalserviceombud på vissa orter eller Brevgirot inom vissa landsbygdsområden. Länet har haft två användare av tjänsten Utsträckt betalservice. PTS har kommunicerat med dessa två hushåll varvid framkommit att alternativa lösningar till den avvecklade tjänsten idag finns. Det ena hushållet har skaffat privatgiro samt önskar få den tillfälliga tjänsten taxiservice. Det andra hushållet behöver ingen taxiservice och får i övrigt den hjälp som behövs.

IT-infrastrukturen i länet

Enligt Post- och telestyrelsens rapport från mars 2012 finns bredbandstäckning i hela länet, både vad gäller trådburen och trådlöst. Kartläggningen avsåg bredband till hushåll och verksamheter, dvs till fasta punkter. Tillgången avsåg lägst 1 Mbit/s. Täckningen för mobilt bredband undersöktes ej.

Blekinge har en förhållandevis väl utvecklad möjlighet till bredbandsuppkoppling via ADSL, eftersom samtliga telestationer i länet är utbyggda för ADSL-teknik. Däremot är utbyggnaden med fiber dålig utanför kommunernas centralorter. Kopparledningarna från telestationerna är i mycket dåligt skick på många ställen. Även flera av de mindre telestationerna är i dåligt skick, vilket medför att det ofta blir långa driftavbrott vid åska etc. I flera av de mindre telestationerna finns inte tillräcklig kapacitet så att samtliga boende som önskar ADSL-uppkoppling i ett område kan få det. I något fall har man löst detta genom att koppla in de boende på en närliggande telestation, vilket innebär sämre uppkopplingshastighet, eftersom avståndet mellan den boende och telestationen ökar. Uppkopplingshastigheten via ADSL kan maximalt bli 24 Mbit/s, men eftersom hastigheten avtar med avståndet till telestationen är den verkliga uppkopplingshastigheten betydligt lägre för invånare som använder denna teknik. Utbyggnadsbehovet med fiber är alltså mycket stort i länet.

Vad gäller den mobila telefonin så är fortfarande täckningen dålig på många platser i länet. Detta gäller framförallt skogsbygden, men även i östra delen av länet är det problem med mobiltäckningen.

Hos länsstyrelsen finns genom Landsbygdsprogrammet möjlighet att ansöka om kanalisationsstöd för IT-infrastruktur. Sökanden kan t ex vara kommuner, företag, samfällighetsföreningar eller ekonomiska föreningar. Intresset för bredbandsutbyggnad i egen regi har tagit fart under året. Vi har ett 10-tal föreningar som har påbörjat utbyggnad av bynät och flera föreningar är i ett planeringskede.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen har under 2012 inte haft någon genomförandeplan för arbete med betaltjänstproblematiken. Det riktade anslag för regional utveckling som länsstyrelsen årligen erhåller har framför allt använts till olika näringslivsprojekt samt till direkta företagsstöd. Vägledande i detta arbete är den av länets regionförbund framtagna utvecklingsstrategi för åren 2007-2013.

Länsstyrelsen har arbetat med betaltjänstfrågan i samband med det årliga bevakningsuppdraget. Det har i tidigare genomförda undersökningar inte framkommit en sådan omfattning på problematiken att särskilda insatser eller åtgärdsprojekt har igångsatts.

Länsstyrelsen har under året genomfört ett samverkansprojekt "Länssamverkan Betaltjänster" tillsammans med länsstyrelserna i Kalmar, Södermanland och på Gotland. Projektet finansierades av Post- och Telestyrelsen. Projektet innebar att en behovsinventering av statliga insatser inom betaltjänstområdet genomfördes i respektive län. Samarbetet bestod bl a i diskussioner om arbetsmetoder för att genomföra uppdraget, resultat och framtagning av projektförslag. Exempel på resultat som framkom och som förekom i samtliga län var: dålig mobil täckning i länen, låg

bredbandshastighet, åtminstone på landsbygden, bankernas höga avgifter och nedläggning av bankkontor.

Ingen information har framkommit om projekt som startats i länet för att lösa betaltjänstproblematiken. Det förs dock diskussioner om t ex kontantautomater inom turistområden och alternativa lösningar till dagen kortterminaler.

Länsstyrelsen har inte kontaktats av någon under året som belyst betaltjänstproblematiken.

Situationen inför 2013

Ovan nämnda samarbetsprojekt öppnar dörren för ett fortsatt länssamarbete. I projektet lades fram förslag på områden där samarbete skulle kunna ske:

- informationsprojekt mot äldre med fokus på betaltjänster och internet
- informationsprojekt riktade mot invandrare med fokus på betaltjänster och internet samt informationsmaterial på olika språk.
- deltagande i breda serviceprojekt där betaltjänsterna är en viktig komponent, t ex butiker eller andra servicepunkter.
- projekt för att underlätta och minska hanteringen av kontanter på de orter där detta visat sig vara ett problem.

Förutom kända signaler angående bankernas fortsatta kontantindragning så har inget framkommit om förändringar på betaltjänstmarknaden.

Kontaktperson: Bengt Lindberg

Sammanfattning

För många människor fungerar det bra att sköta sina grundläggande betaltjänster. En stor del av befolkningen upplever att internet och nya tekniska lösningar har gjort betaltjänster mer tillgängliga. Andra upplever det motsatta, det gäller framförallt vissa äldre, funktionsnedsatta och invandrare. Problemen är framförallt kopplade till kontantuttag, kortanvändning och möjligheten att betala räkningar.

En annan grupp som har problem med grundläggande betaltjänster är företagare. Studien tyder på att det framförallt rör sig om mindre företag på landsbygden, i synnerhet företag inom livsmedels- och detaljhandel eftersom dessa hanterar mycket kontanter. De problem som företagarna har är främst knutna till dagskassehantering. Ofta tvingas dessa personer förvara stora summor pengar i hemmet och själva frakta dem till närmaste insättningsställe. De medför rånriser och tar tid från verksamheten.

En tredje grupp som har problem med betaltjänster är föreningar. Även dessa får i olika utsträckning dagskassor från medlemsaktiviteter. Problemen de har påminner i stort om företagarnas situation.

Tidigare bevakningsarbete har visat att ovan nämnda grupper har problem när det gäller grundläggande betaltjänster. Detta års bevakningsarbete tyder på att problemen har förvärrats, framförallt på grund av att många bankkontor slutat med kontanthantering över disk. De som verkar ha drabbats hårdast av utvecklingen är dem som har problem med dagskassehantering. Samhället har ännu inte funnit någon bra lösning på problematiken som är likvärdig den som bankerna kan erbjuda/har erbjudit. De insättningsboxar som på vissa ställen ersatt kontanthantering över disk har ofta begränsningar i form av maxbelopp. Dessa belopp är ofta för små för att företagare, och i vissa fall även föreningar, ska kunna använda dem.

Med bakgrund av detta bedömer Länsstyrelsen Dalarna att samhällets behov av grundläggande betaltjänster inte tillgodoses i länet.

Bakgrund om länet

Dalarna har omkring 277 000 invånare på en yta av 30 398m². Det betyder att befolkningstätheten är 10 invånare/m². I Dalarna finns 15 kommuner. De två befolkningsmässigt största kommunerna är Falun och Borlänge. Dessa städer är närbelägna och utgör ett regioncentra. I norra länet ligger de mer glest befolkade kommunerna, exempelvis Malung-Sälen och Älvdalen. Värt att notera är att Sälen växer till en av de tio största kommunerna i landet under vintersäsongen som ett resultat av turismen. Under högsäsong kan det finnas omkring 100 000 människor i Sälen. Dalarna är den tredje största turistregionen i landet med övernattande och besökande gäster som under 2010 omsatte omkring 5,1 miljarder kronor.

Enligt statistik från 2010 finns det två stora åldersgrupper i länet, 17-21 och 61-64 år. Det skiljer sig från landet i övrigt där den största åldersgruppen i regel är omkring 40 år. Statistiken visar även att medelåldern i länet ökar.

Länets geografi och befolkningsstruktur ställer stora krav på tillgången till grundläggande betaltjänster. De geografiska förutsättningarna innebär stora landsbygdsområden i de norra

delarna av länet. Befolkningsutvecklingen innebär att det inom några år kommer att finnas en stor andel äldre. Turistföretag och handeln, framförallt på landsbyden, finns i stor utsträckning etablerade i Dalarna.

Situationen för äldre

Liksom tidigare år visar intervjuerna att det finns problem bland äldre personer i Dalarna när det gäller grundläggande betaltjänster.

Vad gäller möjligheten att ta ut kontanter är problemen störst bland dem som inte använder betalkort och för dem har situationen försvårats ytterligare till följd av att vissa banker slutat med kontanthantering. Enligt de intervjuade personerna finns det äldre i länet som inte har kort och fortfarande föredrar att betala med kontanter. Anledningarna till att man inte vill använda kort kan vara många, exempelvis att man inte är van vid det, att tekniken kring det verkar svår, att man har svårt att komma ihåg koder, är rädd att tappa bort kortet, att man inte litar på systemet osv.

Bland dem som använder kort kan avståndet till närmaste uttagsställe i vissa fall utgöra hinder. Långa avstånd kan vara ett större problem för äldre än yngre åldersgrupper, en anledning kan vara att somliga av åldersskäl slutar köra bil. I vissa fall försvinner även den tidigare naturliga pendlingen till arbete i tätorten då personen går i pension. För de som inte använder kort blir bankernas utveckling mot kontantlösa kontor ett problem även för dem som bor i tätorter.

Samtidigt som de äldre upplever att utvecklingen går mot minskad kontanthantering finns det i dessa personers omgivning tillfällen då de behöver använda kontanter, exempelvis för att betala sjukresor, lunch i kommunens lunchrestauranger och för att för att köpa fika vid PROs och SPF:s aktiviteter. Detta känns motsägelsefullt enligt de intervjuade personerna, de menar att samhället inte hunnit anpassa sig till ett kontantlöst samhälle. Framförallt äldre, som generellt har svårare att ta till sig ny teknik än yngre åldersgrupper, hamnar i kläm i den utvecklingen.

De intervjuade personerna berättar att det liksom tidigare år finns problem bland äldre när det gäller att betala räkningar. Problemen blev tydliga när postkontor lades ned och lantbrevbärarens tjänster förändrades som ett resultat av det ökade användandet av internetbanker. De intervjuade personerna bedömer att det finns en stor andel äldre som inte använder internetbank, exempelvis på grund av bristande datorvana, osäkerhet om hur internetbanker fungerar, att man inte litar på systemet eller helt enkelt inte har någon dator. De som föredrar att betala räkningar med kontanter har fått svårare att lösa det. Att betala kontant i butik eller i de banker som fortfarande erbjuder tjänsten kostar pengar. Dessa summor har betydelse för de äldre personer som har låg pension, framförallt de som är ensamstående.

De äldre som har problem med betaltjänster löser detta på olika sätt beroende på vilken situation de befinner sig i. Personer som av olika skäl inte längre kan hantera sin ekonomi får vanligtvis hjälp av god man, släktingar eller någon bekant person. För dessa personer är det svårt att se att tillgången till betaltjänstlösningar påverkar deras situation i någon större utsträckning. För dessa personer är det viktigare att den hjälp de får sker på ett säkert sätt. Det är ett område som bör studeras närmare och utvecklas enligt de intervjuade personerna.

De personer som kan hantera sin egen ekonomi, men där utbudet av och avståndet till betaltjänstlösningar gör det omöjligt, är ett problem med utgångspunkt i att betaltjänster ska vara tillgängliga för alla. Dessa personer får ofta ta hjälp av närstående för att göra kontantuttag och betala räkningar.

De intervjuade personerna berättar att föreningarnas möjlighet att sätta in dagskassor försämrats avsevärt sedan vissa banker slutat med kontanthantering. Framförallt hos de som har Swedbank som i störst utsträckning slutat med kontanthantering över disk. Föreningarna tvingas sätta in dagskassor i insättningsboxar som endast tar emot begränsade belopp. Detta belopp är ofta för lågt i förhållande till de summor de behöver sätta in. Vissa föreningar och även privatpersoner

har bytt eller funderar på att byta bank (ofta till Handelsbanken som fortfarande har kontanthantering) eller ICA-banken där man kan sätta in kontanter i butikens kassa.

En av de som intervjuats hade varit ordförande i en hembygdsförening på landsbygden. Där var det långt till närmaste ställe där det gick att sätta in dagskassa. Därför tvingades han ta emot kontanterna och sedan betala motsvarande belopp från sitt eget privatkonto till föreningens konto. En lösning som han inte alls tyckte fungerade bra, framförallt inte när det rörde sig om större summor. Det kändes inte heller som ett säkert system.

En av de intervjuade personerna berättar att föreningen anordnar datorkurser för medlemmarna, dock inte särskilt inriktat på bankärenden. De har även bjudit in bankerna till ett möte för att framföra åsikter och diskutera kontanthanteringen. Av de banker som bjöds in var det endast Swedbank som kom till mötet.

De intervjuade personerna berättar att deras medlemmar har reagerat starkt på att bankerna slutat med kontanthantering. Tillsammans med andra aktörer har föreningarna skrivit ett öppet brev till Näringsdepartementet, Finansinspektionen, Post- och Telestyrelsen och Dalarnas riksdagspolitiker om deras upplevelser av betaltjänstproblematiken.

Källa: Sune Rytter SPF, Lars Östlund PRO

Situationen för funktionsnedsatta

Situationen för funktionsnedsatta liknar till mångt och mycket situationen för äldre. De intervjuade personerna representerar HSO och SRF. Dessa är mycket kritiska till utvecklingen när det gäller betaltjänster. En person säger:

Är det meningen att människorna måste anpassa sig till samhället – borde det inte vara så att samhället anpassas efter människorna?

Båda berättar att det finns ett starkt missnöje bland medlemmarna på grund av att vissa banker slutat med kontanthantering.

Får bankerna göra så här?

Det är en kommentar som framkommer under en av intervjuerna.

Naturligtvis går det inte att se funktionsnedsatta som en homogen grupp. Vissa har problem med att utföra grundläggande betaltjänster. För andra har internet och nya tekniska lösningar bidragit till att detta underlättats.

Problemen med att betala räkningar, använda kort och ta ut kontanter varierar beroende på funktionsnedsättning och i vilken utsträckning betaltjänstlösningarna är anpassade efter de olika behoven.

Generellt upplevs det lättare att utföra betaltjänster över disk eftersom det finns en människa till hjälp. Det skapar trygghet. Enligt representanten från SRF är just trygghet viktigt. Som blind är det lätt att bli osäker då uttagsautomater och kortterminaler är utformade på olika sätt. Vissa uttagsautomater har inte heller talsyntes. En annan bidragande faktor till otrygghetskänslan är att de inte kan se personerna bakom i kön.

En av de intervjuade personerna berättar om en synskadad bekant som skulle ta ut pengar i en uttagsautomat. Personen hade genomfört uttaget men kunde inte hitta luckan för pengarna. I detta fall var det tur att personen bakom var ärlig och hjälpsam.

I likhet med många äldre personer får en del funktionsnedsatta hjälp av anhöriga eller vänner. De intervjuade personerna är överens om att det i regel inte är någon bra lösning. Både med tanke på de risker det medför i form av stöld och de konsekvenser det får för ens persons integritet. Det är viktigt att kunna utföra så mycket som möjligt i vardagen på egen hand.

Som nämndes inledningsvis är de intervjuade personerna starkt kritiska till bankernas utveckling och upplever att en stor del av medlemmarna delar den åsikten. Föreningarna har försökt att

påverka. En förening har bjudit in bankerna till ett möte för att diskutera frågan. Endast Swedbank kom.

Tillsammans med andra aktörer har föreningarna skrivit ett öppet brev till Näringsdepartementet, Finansinspektionen, Post- och Telestyrelsen och Dalarnas riksdagspolitiker om deras upplevelser av betaltjänstproblematiken.

I 2012 års bevakning av funktionsnedsattas situation framgår det inget exempel på att någon, som har problem med dessa tjänster, har hittat tillfredställande lösningar. Den vanligaste lösningen är att ta hjälp av anhöriga och vänner. De som bedöms ha störst svårigheter med grundläggande betaltjänster är de som saknar närstående.

Källa: Gunnel Lindborg HSO, Gun-Britt Jansson SRF

Situationen för invandrare

När personen kommer till kommunen tilldelas de genom arbetsförmedlingen en etableringslots. Det är etableringslotsen som hjälper de nyanlända invandrarna/flyktingarna med grundläggande betaltjänster.

Enligt den etableringslots som intervjuats handlar det till stor del om att skapa förståelse för betaltjänsterna och att hitta rutiner för att genomföra dem. Etableringslotsen upplever att många är vana vid att hantera fysiska pengar och i vissa fall kan det vara svårt att förstå hur kort fungerar och att avgöra värdet på pengarna.

Språket innebär naturligtvis också en svårighet för många invandrare. Swedbank har tagit fram material på olika språk till hjälp för de nyanlända, framförallt om hur man använder internetbanken.

Ett problem är att många till en början inte har tillgång till dator och internet i hemmet. Därför tillhandahåller etableringslotsen datorer i deras lokaler som kan användas för att betala räkningar.

I många fall får invandrarna hjälp av sina barn att betala räkningar. Enligt etableringslotsen är det ingen bra lösning. Blir det en vana får det konsekvensen att integrationen tar längre tid. För att undvika utanförskap är det viktigt att invandrarna så snart som möjligt klarar av att göra det som hör vardagen till. I likhet med äldre och funktionsnedsatta är detta även en integritetsfråga då det medför att någon annan får insyn i ekonomin.

Enligt etableringslotsen är det ett problem att barnen som hjälper till ofta är minderåriga. Det är inte rättvist att lägga den ansvarsbördan det innebär att sköta föräldrarnas ekonomi på ett barn.

Enligt etableringslotsen kan man inte begränsa betaltjänstfrågan till tillgång till kort och internetbank. Frågan är större än så. Man måste skapa förståelse för det svenska systemet, bland annat genom att få med betaltjänstfrågor i ekonomi och samhällsundervisningen. Det är viktigt att de olika aktörerna som möter invandrarna, exempelvis SFI, etableringslotsen och kommunen samverkar kring detta.

Källa: Cecilia Falk, Work for you, Borlänge

Situationen för företagare

Både Almi och Företagarna beskriver att företagare i länet har problem med betaltjänster. Hur problemen ser ut och hur omfattande de är beror på en rad omständigheter, exempelvis:

- Typ av företag. Studien visar att livsmedel- och detaljhandel hanterar mest kontanter och därmed har stort behov av att kunna sätta in dagskassor.
- Storlek på företaget. Små företag har större problem att klara bemanningen vid de tillfällen någon måste åka iväg med dagskassan. De har dessutom mindre resurser att lägga på säkerhet.
- Avstånd till närmsta tätort där det går att sätta in dagskassor

- Avstånd till närmsta bankkontor med kontanthantering
- Tillgången till annan service och butiker i närheten. Andra butiker, uttagsautomater, insättningsboxar osv. påverkar kundernas behov av kontanter och dyl.
- Turism och gränshandel. I dessa fall sker betalningar med utländska kort och i vissa fall även utländsk valuta.
- Kunderna. Vill kunderna betala med kontanter eller kort. Finns det många äldre i omgivningen är det sannolikt att kontanthanteringen är större.

Intervjuerna visar att det finns ett missnöje bland företagarna i länet när det gäller bankernas utveckling. En anledning är svårigheter med att sätta in dagskassar till följd av att många bankkontor slutat med kontanthantering över disk. Företagare inom livsmedels- och detaljhandeln upplever att de fått ta över de kostsamma och riskfyllda delarna av bankernas verksamhet. De är besvikna över att bankerna samtidigt tar betalt för dessa tjänster (transaktionskostnaderna). Vissa upplever att de fått ta över rånrisken från bankerna. Det blir ett problem eftersom de små företagen inte har samma resurser för säkerhet som bankkontoren. Företagarna får själva ta risken när de tvingas förvara dagskassar i hemmet eller i butiken och själva frakta pengarna till närmsta insättningsställe.

Tidigare framkom det ofta klagomål om transaktionsavgifter för kortköp. Den senare tiden har klagomålen istället handlat om att bankkontor slutat med kontanthantering över disk. De insättningsboxar som i många fall ersatt denna service har ofta ett maxbelopp på hur mycket som får sättas in veckovis. Denna begränsning är inte anpassad efter företags dagskassar. Företag har ett behov av att göra betydligt större insättningar. Många föreningar och privatpersoner går över till ICA-banken. Tyvärr är det inte ett möjligt alternativ för företagare. Inte heller ICA-banken har resurser att ta emot dagskassar i den storleksordningen som företagarna ofta har behov av. Att anlita ett värdetransportföretag är otänkbart för mindre företag eftersom det är alldeles för dyrt.

I dagsläget verkar de företagare som har problem med dagskassehantering inte ha hittat någon tillfredsställande lösning på problemet. Det är en svår uppgift att lösa enligt de som intervjuats. Ett sätt att minska dagskassan är att låta kunder göra kontantuttag när de handlar. Det fungerar om det finns tillräckligt med kontanter i kassan. Det är frustrerande för vissa företagare då de inte kan låta kunderna utföra kontantuttag på grund av att de inte har tillräckligt med kontanter i kassan. Vid dessa tillfällen upplever de att de inte kan utföra den service som förväntas. Kundernas kontantuttag är generellt en bra lösning eftersom de "blir av med" dagskassa. Att växla pengar är ett annat problem som har försvårats till följd av att bankerna slutat med kontanthantering.

Den företagare som intervjuades hade en livsmedelshandel vid norska gränsen. För honom var kontanthanteringen ett mycket stort problem. För att sätta in dagskassar krävdes en resa till Mora på 40 mil tur och retur. I hans butik var det en betydande del norska kunder vilket medförde dyra transaktionskostnader vid kortköp eftersom dessa har utländska betalkort. Många ville även handla med norska kronor vilka var ännu svårare "att bli av med" eftersom han inte, till följd av regelverk, kan tillåta kontantuttag på utländsk valuta. Företagaren var mycket besviken på den utveckling som sker på betaltjänstmarknaden. Han hoppas på att det går att lagstifta så att banker tvingas erbjuda kontanthantering.

I Dalarna har ett av länsstyrelsernas utvecklingsprojekt, filtreringsprojektet, genomförts. Det har inneburit att man mätt kontantomsättningen i länet. I tabellen nedan syns resultatet.

Län	Orter	Företag	Omsättning (mkr)	Kontant(mkr)
Dalarna	23	283	469	70
Värmland	18	121	473	78
Västerbotten	11	128	526	71
Örebro	20	197	625	79
Östergötland	24	270	669	93
Totalt	96	999	2 792	391

I Dalarna har 23 orter undersökts. Studien visar att den totala omsättningen på dessa orter är 469 miljoner kronor varav 70 miljoner i kontanter. Studien visar att turistorterna står för den största omsättningen.

Panaxia var inte särskilt etablerade i länet. Ändå har det under året föranlett mycket diskussioner bland företagarna, trots att inget företag, som vi har kännedom om, har blivit drabbat.

Källa: Almi, Hans Astorin

Företagarna, Lisbeth Herlin Sahlin

Gränsbuan i Flötninge, Roger Svingen

Betalning med kort

Enligt de företagargorganisationer och det företag som intervjuats fungerar kortautomater generellt bra. Företagaren beskriver att det vid enstaka tillfällen kan vara problem. Problemen beror då normalt sett inte på att internetuppkopplingen krånglar. Det beror i stället på att leverantören har problem med deras system. Vid dessa tillfällen blir det mycket besvärligt för honom. Ibland har han tvingats lösa situationen genom att skriva upp kortnummer osv. för att senare, på egen hand, genomföra transaktionen. Det medför risker för honom eftersom han i förväg inte kan veta om personen har täckning för köpet.

Som nämndes i stycket ovan finns det företagare som upplever att transaktionskostnaderna är för höga, det gäller främst små företagare inom detalj- och livsmedelshandeln. I dessa branscher är det vanligt att kunder gör små köp som i vissa fall knappt täcker transaktionskostnaden. I regioner där det finns gränshandel och utländska turister är transaktionskostnaderna höga på grund av att utländska kort används.

Bland privatpersoner finns det dem som föredrar att använda kontanter istället för kort. Det är svårt att ge ett generellt svar på varför dessa personer inte vill göra det. Det kan bero på en rad faktorer eller en kombination av dessa, exempelvis:

- Okunskap om och ovana vid tekniska lösningar
- Låg tillit till systemet
- Låg tillit till att man klarar av att använda systemet/dåligt självförtroende
- Svårigheter att minnas koder
- Fysiska svårigheter att använda kort vilket ofta beror på dålig tillgänglighet

Troligtvis är det svårt att få alla att vilja betala med kort. Utbildning skulle dock kunna vara ett sätt för att få fler att göra det. Ett annat sätt är att tillgänglighetsanpassa betal- och uttagsautomater.

Källa: Almi, Hans Astorin

Företagarna, Lisbeth Herlin Sahlin
Gränsbuan i Flötninge, Roger Svingen
Gunnel Lindborg HSO
Gun-Britt Jansson SRF
Sune Rytter SPF
Lars Östlund PRO

Bankernas utveckling

Den generella utvecklingen i landet innebär att antalet bankkontor minskar och att bankkontoren slutar med kontanthantering över disk.

Under 2012 påbörjades en förändring gällande uttagsautomater. Det innebär att Bankomat AB som ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna tar över dessa bankers uttagsautomater. Det rör sig om totalt 2500 uttagsautomater i landet. Vid tidpunkten för denna rapport hade endast omkring 30 av dessa bytts ut. Enligt Bankomat AB får de nya bankomaterna en enhetlig standard och bättre tillgänglighet. Företaget kommer enligt uppgift att rationalisera antalet automater. De automater som kommer att tas bort finns enligt uppgift i tätorter där de finns ”för många på samma plats”.

I Dalarna har inget bankkontor lagts ner mellan 2011 och 2012. Däremot har Swedbank slutat med kontanthantering på kontoren i Idre, Sälen, Älvdalen, Malung, Orsa, Mora, Vansbro, Djurås, Borlänge, Falun, Svärdsjö, Grängesberg, Ludvika, Avesta och Säter. Nordea har slutat med kontanthantering i Älvdalen, Malung och Smedjebacken. Handelsbanken är den bank som gått mot strömmen och inte tagit bort kontanthantering på något kontor.

Vad gäller uttagsautomater verkar ingen förändring ha skett sedan 2011. I november 2012 har Bankomat AB ännu inte tagit över någon uttagsautomat eller gjort någon annan förändring i länet.

Nyttillkomna aktörer på betaltjänstmarknaden är *Centre (tidigare Banken nära dig)* som tagit över efter betalerviceombudet i Särna.

PTS upphandlade tjänster

PTS har kartlagt brevgiroanvändarna i landet, av de ca 70 brevgiroanvändarna i landet fanns fyra i Dalarna. PTS har varit i kontakt med dessa för att erbjuda en lösning som innebär taxiresor till bank/butik/uttagsautomat eller dyl. för att kunna utföra betaltjänstärenden. Taxiresorna erbjuds två gånger i månaden. Endast en av de fyra personerna i Dalarna var intresserad av taxitjänsten.

I Dalarna fanns två betaltjänstombud, ett i Särna och ett i Fredriksberg. Länsstyrelsen Dalarna har haft en dialog med dessa inför PTS uppsägning av avtalet med Kuponginlösen från augusti 2012. Bland annat har Lisbeth Hedin-Sahlin från Spinnaker AB anlåtats på uppdrag av Länsstyrelsen Dalarna som processledare för planering av nya betaltjänstlösningar på dessa orter. Uppdraget har bland annat inneburit en behovsanalys av betaltjänster på orterna.

I Särna har man valt att använda *Centre (tidigare Banken nära dig)* som betaltjänstlösning. De är fortfarande i en uppstartsfas. I Fredriksberg är det Kuponginlösen som fortsatt levererar betalervice till orten.

På båda orterna är det för tidigt att säga vad dessa lösningar innebär och hur väl de uppfyller behoven.

IT-infrastrukturen i länet

Nedanstående tabell visar tillgången till bredband i form av hastighet och teknik. Statistiken visar att tillgången till bredband med hastighet över 50 Mbit/s varierar kraftigt i länet. Likaså förekomsten av fiber.

Tillgången till bredband i Dalarna

	Dalarna	Borlänge	Falun	Malung-Sälén	Mora	Älvdalen
	277 040 inv.	49 274 inv.	56 035 inv.	10 359 inv.	20 153 inv.	7 206 inv.

Hastighet

Saknar bredband	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3 Mbit/s eller mer	100%	100%	100%	99%	100%	98%
10 Mbit/s eller mer	85%	94%	88%	79%	91%	85%
50 Mbit/s eller mer	28%	49%	46%	1%	26%	0%

Teknik

Fiber	26%	45%	44%	1%	26%	0%
Kabel	15%	37%	14%	0%	0%	0%
xDSL	99%	100%	99%	97%	99%	96%
3G	99%	100%	100%	97%	99%	92%
4G (LTE)	24%	73%	37%	0%	52%	0%

Källa: <http://bredbandskartan.pts.se/>

Enligt Tele2:s täckningskartor finns det områden i Dalarna med bristande täckning när det gäller samtal över mobilnätet (2G och 3G). Det gäller även mobil datatrafik.

4G finns är i stort sett tillgängligt endast kring Falun och Borlänge medan 3G finns i större delar av länet. Kartan visar dock att det i norra delar av Dalarna finns områden som saknat täckning överhuvudtaget (<http://www.tele2.se/kundservice/drift-och-tackning/tackningskarta.aspx#18566>).

Enligt ”It-infrastrukturens betydelse för betaltjänster” är it-infrastruktur en central fråga för etablering och utveckling av företag, liksom för boende och besökande. När det gäller banktjänster hänvisar bankerna i stor utsträckning till internettjänsterna. Betaltjänsterna i länet påverkas av it-infrastrukturen, framförallt nya tekniska betallosningar.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen Dalarna har haft ett samordningsansvar under 2012. Det har bland annat inneburit huvudansvaret för årsrapporten för grundläggande betaltjänster.

Inom ramen för samordningsuppdraget har Länsstyrelsen Dalarna även arrangerat två konferenser och hållit i tre regionsmöten (i syd-, mellan- och norra Sverige). Länsstyrelsen Dalarna har även haft huvudansvar för den nationella arbetsgruppen. I arbetsgruppen har bevakningsuppdragets kontaktpersoner för länsstyrelserna i Jämtland, Västra Götaland och Kronoberg ingått.

Samordnande länsstyrelse i Dalarna har haft regelbundna kontakter och möten med representanter för PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys för informationsutbyte. Länsstyrelsen Dalarna har vidarebefordrat denna information till övriga länsstyrelser.

Ett annat steg har varit att fortsatt samarbeta med länsstyrelserna för att upprätthålla och öka kontaktpersonernas kompetens inom betaltjänstområdet. Samverkan har skett genom kontinuerliga kontakter och informationsspridning mellan länsstyrelserna och med hjälp av projektverktyget projectplace.se.

Dessutom har Länsstyrelsen Dalarna medverkat i tre utvecklingsprojekt

- Betaltjänster – bredband & ny teknik
- Filtreringsprojektet
- Stödprojektet

Under hösten 2012 har Länsstyrelsen Dalarna skickat in en ansökan till PTS om medel för fortsatt utvecklingsarbete kopplat till grundläggande betaltjänster.

Situationen inför 2013

Hos Länsstyrelsen Dalarna finns förhoppningar om att beviljas medel från PTS för ett fortsatt och fördjupat arbete med betaltjänstproblematiken. Det fortsatta arbetet kommer, om medel beviljas, att vara utvecklingsinriktat. Syftet med utvecklingsuppdraget är att ytterligare undersöka och kartlägga behovet av statliga insatser i geografiska områden i Dalarna där behovet inte kan tillgodoses av marknaden, samt att föreslå lösningar, delta och driva på processer för att utforma regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Målet är att:

- Tillsammans med minst sex av länets kommuner genomföra en kartläggning och analys av behovet av grundläggande betaltjänster i olika geografiska områden i Dalarna.
- Genomföra en kartläggning och analys av betaltjänstinfrastrukturen och olika betaltjänstaktörer i Dalarna.
- Identifiera geografiska områden i Dalarna där marknaden inte tillgodoser behovet av grundläggande betaltjänster.
- Ta fram GIS-kartor över grundläggande betaltjänster i länet som kan jämföras med andra befintliga GIS kartor.
- Ta fram minst tre olika förslag på betaltjänstlösningar i geografiska områden i Dalarna där marknaden inte tillgodoser behovet.
- Förankra förslagen i minst tre berörda områdena och därefter fatta beslut om lösningar för dessa områden.
- Initiera och driva minst tre processer för genomförande av beslutade insatser i de utvalda områdena.

Länsstyrelsen Dalarna avvaktar nästa års regleringsbrev innan planeringen för bevakningsarbetet 2013 fastställs.

Kontaktperson: Christina Rehnberg (Johanna Jansson)



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

Sammanfattning

Siffrorna i fet stil (ex 4.) hänvisar till frågorna i rapportenkäten från Länsstyrelsen i Dalarnas län om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen i Gotlands län har under 2012 bevakat de grundläggande betaltjänsterna genom personliga intervjuer, fem fysiska besök på Länsstyrelsen av pensionärsorganisationer där både PRO och SPF varit representerade genom sina respektive styrelser, enkäter utskickade till 160 företagare genom Företagarna på Gotlands och Svensk Handel på Gotlands försorg.

Personliga besök har gjorts av enskilda företagare. Vidare har individuella intervjuer genomförts av VD:n för Swedbank, Handelsbanken, Nordea och Sparbanken Gotland.

Länsstyrelsen har tillika haft ett fysiskt möte med FUNKISAMS (en samman-slutning av handikapporganisationer på Gotland) styrelse på Gotland och även haft möte med de Synskadades förbund på Gotland. Länsstyrelsen har dessutom deltagit i ett möte arrangerat av Vuxenskolan Gotland tillsammans med banker, Destination Gotland, Gotlandsflyg, Region Gotland och två pensionärsorganisationer samt ett trettiotal pensionärer. En djupintervju med en blind person tillsammans med en ledsagare har genomförts. Enkät med utgångspunkt från årsrapporten av grundläggande betaltjänster har ventilerats med socialtjänsten på Gotland såvitt avser situationen för invandrare. Svaret redovisas nedan. En personlig intervju med den bredbandsansvariga inom Region Gotland, Anna Ståhl Mousa har även förevarit.

Uppmärksamheten från media har varit synnerligen frekvent. Sålunda har flera artiklar om grundläggande betaltjänster i allmänhet och problemen med korthante-ring för äldre och tillgången till kontanter publicerats i Gotlands Allehanda och Gotlands Tidningar. Även Radio Gotland har haft flera inslag om svårigheten för de äldre att få tillgång till kontanter och hanteringen av kort Länsstyrelsens hand-läggare av den här rapporten har varit intervjuad av såväl de båda nämnda tidningarna som Radio Gotland. Radio Gotland var det intervju med undertecknad 14 september 2012 och Gotlands Tidningar skrev om problemet 29 september 2012. Gotlands Allehanda hade flera artiklar om ämnet i slutet på augusti 2012.

Se också avsnitt 12 Situationen inför 2013

Övergripande om länet

Gotland, som har cirka 57.400 invånare, har en mycket speciell struktur sett ur det infrastrukturella perspektivet. Vad som är ett långt avstånd på Gotland har naturligtvis en annan innebörd om man jämför med avstånden i Norrland. Årligen besöker knappt en miljon människor Gotland. Frånvaron av en fast vägförbindelse ställer stora krav på en väl fungerande flyg och färjekommunikation. De logistiska bekymren är en sak för sig. Lägg därtill att Gotland är ett extremt turistmål med mycket säsongsbetonad verksamhet speciellt under sommaren.

Situationen för äldre

Möte med PRO (två ledamöter: ordförande och sekreterare) den 30 augusti och 28 september 2012 vid Länsstyrelsen i Gotland

Möte med SPF: s styrelse (sex ledamöter) den 15 oktober 2012 vid Länsstyrelsen i Gotland

Svar på fråga **3.1 – 3.10** i rapportenkäten

PRO på Gotland har protesterat mot att allt fler banker slutar med kontanthante-ring. Bankernas avsikt är att gå över till korthantering. Till skillnad mot betalning med kontanter ger varje betalning med kort bankerna inkomster. Förändringen orsakar många problem särskilt för äldre. Vid ett årsmöte med Gotlands PRO-distrikt den 16 april 2012 antogs ett uttalande där PRO protesterade mot bankernas försämrade service. En skrivelse där PRO på Gotland hemställde att Länsstyrelsen gjorde en inventering av kontanthantering på Gotland lämnades in till Länsstyrelsen den 18 april 2012. I samma skrivelse yrkade PRO även på att Länsstyrelsen skulle kräva av bankerna hur de avsåg att hantera framtida kontant-hantering.

Vid årets pensionärsdag den 20 augusti 2012, som samlade 260 pensionärer tillsammans med Pensionärsrådet och med Region Gotland som arrangör gav många uttryck inför förändringarna och kommande förändringar. I pensionärsrådet ingår bl a åtta organisationer.

Både PRO och SPF framhäver att det finns varor och tjänster som kräver kontanter, ex kollekt i kyrkan, insamling till Röda Korsets sparbössor, entréer, bingo, lotterier, kollekt, etc. En annan aspekt är det stora antalet marknader som årligen genomförs på Gotland. Här kan man inte alltid betala med kort. (Stånga, Klinte, Hemse, Kräklingbo marknad, etc.)

Ett annat problem som i synnerhet PRO lyfter fram är bankernas motvillighet att komma och prata om bankernas kommande kontanthantering. Många har hört tals om ”skimning” och är rädda för att någon ska stå bakom och läsa av PIN-koden. En försämring har skett 2012. Banken i Burgsvik har lagts ner. Försök att där starta en privat bank har inte ännu lyckats.

Ett annat område som de båda pensionärsorgan framhåller att de äldre byter inte bank hur som helst. Man känner en lojalitet med den bank man alltid har tillhört.

Slutligen finns det ingen strategi för de som inte har tillgång till Internet.

En synpunkt som både SPF och PRO lyfter fram att minskad kontanthantering till sist blir fråga en fråga om diskriminering och en olaga sådan enligt regeringsformen och brottsbalken. SPF hänvisar i sammanhanget till den nya diskriminerings-lag som enligt uppgift skall träda i kraft 2013.

Det finns för få ställen att betala räkningar på. Brevgirot är inte aktuell på grund av kostnaderna. Alla har inte anhöriga och barn eller goda vänner eller grannar. Blir en form av diskriminering för att man inte kan betala själv som alla andra. Autogiro i sig kräver också en fysisk arbetsinsats.

Flera banker är på väg att ta bort kontanthantering vilket även konstateras under avsnitt 8 Bankernas utveckling.. Swedbank i Slite har tagit bort kontanthantering. Handelsbanken är dock här lite mot strömmen.

Pensionärsförbunden (PRO och SPF) uppskattar att det är ganska många eller 30-40% som upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster. I SPF är det bara cirka 20% av medlemmarna som har tillgång till mail. KommunikERING med medlemmarna måste därför ske via insändare, medlemstidning och fysiska möten

Man får förlita sig på hjälp från en annan person, barn, granne eller ombud - det blir till sist en integritetsfråga. PRO och SPF framhäver att det är inte kännst helt tillfredsställande att lämna ut sin PIN kod till gode män eller alternativt hemtjänst. PIN koden kan slarvas bort och det har hänt att hemtjänsten blivit misstänkt för stöld. Som utvecklingen är nu läggs kontanthantering mer och mer över på de stora affärskedjorna och det är hela tiden bankernas strävan.

På norra Gotland är svaret nej när det gäller tillfredsställande lösningar på kon-tanttillgång. Det är för stora avstånd mellan Fårö och Gotland där kontanthante-ringen finns.

Det upplevs som dyrt och krångligt att betala räkningar men tekniken har förvisso gjort sitt till. Det är synd att den gamla brevbärartjänsten med personlig service har försvunnit.

Många känner oro och otrygghet och upplever därför att deras liv påverkas av problemen med tillgång till grundläggande betaltjänster. ”Vem ska skjutsa mig till banken den här veckan så att jag kan betala mina räkningar?” Vill man ha hjälp av en granne kan det vara långt dit. Det är en speciell boendestruktur på Gotland. På landsbygden är bebyggelsen inte koncentrerad i allmänhet till byar, etc utan är spridd över hela ön.

Många känner rädsla och tveksamhet inför den nya tekniken. Utbildning i datakunskap är inte riktad mot de äldre. Många är s.k. fattigpensionärer och har inte råd att betala 10 – 20.000 kr för en datorinkoppling.

Källa: PRO och SPF

Situationen för funktionsnedsatta

Möte med FUNKISAMS styrelse (sex personer) den 18 oktober 2012 vid Länsstyrelsen i Gotland

De funktionshindrade har svårigheter att få ut bankomatkortet på grund av bl a reumatism. Man har inte styrkan och krafterna i fingrarna. En del är kortväxta och behöver en pall att stå på eftersom bankomaten ofta är högt placerad. FUNKI-SAMS ordförande Gertty Holmstedt berättar att pallarna måste kedjas fast annars blir de stulna! FUMKISAM nämner också att solen lyser in i bankomaten vilket gör det svårt att läsa av koden.

Detta avsnitt gäller även för avsnitt 3 i ”Situationen för de äldre”

De med Aspergers syndrom litar i princip bara på kontanter, dvs de som har neu-ropsykiatriska sjukdomar är detta vetenskapligt belagt. Det är en trygghet för dessa grupper att stå fysiskt vid en disk med en mänsklig kontakt och inte behöva stå ute. Det är för många inte roligt att bli beroende av barn eller vänner. Är en fråga om personlig integritet.

FUNKISAM estimerar att problemen med grundläggande betaltjänster förändrats under 2012. En viss försämring har sålunda skett. Sålunda har banken i Slite hän-visat sina kunder när det gäller kontantuttag till Kupan i Slite och även till fotvår-den i Slite!

Bankernas resonemang om risken för bankrån och rädslan för att hantera kontanter menar FUNKISAM är väsentligt överdriven och det har för övrigt inte varit många bankrån på Gotland de senaste åren.

FUNKISAM beräknar på en direkt fråga att det är ”ganska många” som upplever rubr problem

Den typ av funktionsnedsättning som gör det extra svårt med grundläggande bet-altjänster är de med reumatism, synskadade, stroke, Parkinson, MS, m.fl. Av cirka 28 grupper som räknas som per definition funktionsnedsatta är det säker t hälften som är berörda. Mobila lösningar måste till i form av större display och större tangenter. Dessutom behövs det fler ramper till bankautomaterna vilket också framhålls av ”Situationen för de äldre enligt avsnitt 3.”

Svårigheterna löses genom nära och kära samt personliga assistenter och personal från hemtjänsten. Vissa använder sig av privat- och bankgiro.

Lösningarna enligt vad som sagts innebär dock en stor säkerhetsrisk och kränkning av den personliga integriteten. Man måste ibland lämna ut sin PIN-kod och bankomatkort. Telefonbanken upplevs inte heller som någon ultimät åtgärd. De funktionshindrade upplever att de straffas för att man inte kan använda tekniken och får betala extra för att få personlig service., ex 25 kr till viss kundtjänst,. Det blir ett utanförskap och man känner sig diskriminerad.

De enda som är nöjda är – helt naturligt- de som har funnit lösningar på dilemmat med att betala räkningar.

De funktionsnedsatta som har bekymmer med att sköta sina grundläggande betal-tjänster upplever att deras liv påverkas på så sätt att det är stressigt, ger ångest och innebär ett ovärdigt liv. ”Det handlar om livskvalitet”, som FUNKISAM uttrycker det

En avgörande faktor för att de funktionsnedsatta skall ta till sig befintlig eller ny teknik är att den är så användarvänlig som möjligt och alla skall ha råd att tillägna sig den. Det är viktigt, pläderar FUNKISAM vid mötet med Länsstyrelsen , att de funktionsnedsatta inte är några bakåttsträvarer men det måste vara en enkel access vid nyttjandet. Man ska inte vara beroende av någon annans välvilja.

FUNKISAM anför att om man tar ex Sparbanken är det gemene man som har byggt upp banken. Nu vänder banken oss ryggen och hänvisar till de stora affärs-kedjorna när det gäller att ta ut kontanter, etc hävdas det från FUNKISAM.

4 B. Möte med de synskadades förbund på Gotland genom dess ordförande Gösta Carlsson assistent Maud Åkesson, assistent på Syncentralen, Region Gotland, i Visby den 24 oktober 2012 vid Länsstyrelsen Gotland.

Många synskadade säger att de är rädda för att ta ut pengar, . ” de talande automaterna ” är det förvånansvärt ofta fel på. Flera upplever att de kan inte ta ut pengar som tidigare eftersom många inte är bekanta med korthantering av olika skäl

Flertalet synskadade anför dessutom att de kan inte betala med kort i affärer eller restauranger och caféer eftersom de inte ser ordentligt. Maken/Maka eller motsvarande får ofta hjälpa till

Det kräver tillika speciell datakunskap för de synskadade att hantera datorer

Banktjänsterna har försämrats successivt under 2012. Avgifterna har höjts till sanslösa nivåer enligt de synskadades förbund. 150 kr för en inbetalning av en räkning).

Det är ganska många som på frågan vilket antal som har synnedsättning som upplever problem med tillgång till grundläggande betaltjänsteservice.

Det är just synnedsättningen som är det stora spörsmålet när det gäller typen av funktionsnedsättning för att kunna utföra grundläggande betaltjänster.

Vissa har ju tillgång till anhöriga och andra har ofta God man. Knuten i samman-hanget är att den Gode mannen i sin tur skall ha arvode och betalt för sitt arbete enligt föräldrabalken.

De synskadades förening tycker att bankerna borde tillhandahålla fler tjänster för de synskadade. Det verkar vara mest problem på landet med att få hjälp. Det var synd att lantbrevbärarna slutade med sin kontanthantering.

De synskadade löser sina frågor genom anhöriga, hemtjänst, God man, vänner, bekanta och grannar.

Att betala räkningar med OCR nummer är ett speciellt problem för de synskadade. Det kräver ofta scanning vilket är ett ytterligare arbetshinder i sig.

De synnedsatta känner sig frustrerade, besvikna på samhället, besvikna på sig själva. Man är alltid beroende av någon annan. Staten borde ta ett större ansvar och sätta större press på bankerna. Det är ändå de som sitter på pengarna. Det finns risk för att det annars blir en klassfråga. Många känner sig tvingade att byta bank därför att det är dålig service med betaltjänster trots att de egentligen vill ha kvar sin ”gamla bank”, som de alltid har tillhört.

De synskadades förening erinrar om att det är viktigt att tekniken är anpassade för de synskadade. och att den är användarvänlig. Uppdatering av programvaran för synskadade är något som också återopas av de synskadade

Källa: FUNKISAM, Gösta Carlsson & Maud Åkesson SRF Gotland, Syncentralen, Region Gotland

Situationen för invandrare(svaren på frågorna går in i varandra)

Region Gotlands integrationssamordnare Lisa Löfgren vid socialförvaltningen uppger vid en personlig intervju, som svar under avsnitt 5 i rapportmallen följande

I dagsläget ser hon inte att tillgången till kontanter upplevs som problem. När det gäller möjligheten att betala räkningar är det heller inga problem för de som klarar av att betala via nätet eller alternativt via giring.

För invandrare som är analfabeter är det däremot stora problem. Vissa har barn som hjälper till i en del fall. Annars betalar socialtjänsten in räkningar direkt om och när de får försörjningsstöd från Region Gotland.

Invandrare får hjälp med att ta ut alla pengar på en gång och ”ha pengarna i fick-an” i stället.

Socialtjänsten tror att problemen kan komma att dyka upp om alla banker slutar med kontanthantering. Men så länge det finns bankomater löser man det på något sätt.

Socialtjänstens regionala representant för invandrare Lisa Lager vid socialtjänsten i Region Gotland kan inte påstå att det är många som idag upplever att de har problem när det gäller tillgång till kontanter/betalning av räkningar.

Det är varken förbättring eller försämring i dagsläget vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster.

Den regionala representanten enligt ovan har inte hört något klagomål speciellt vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster.

Källa: Lisa Löfgren, Region Gotlands

Situationen för företagare

En enkät har gått ut till 160 medlemmar via Svensk Handel och Företagarna. Utskicket skedde genom Visby Centrums försorg.(som är en sammanslutning av företagare i framför allt Visby).

För de företagare som inte sköter sina betalningar via Internet är de hänvisade till orter där bankerna har sina kontor. Kontorsnätet på Gotland har minskat under de senaste åren. För många företagare försvann den lokala möjligheten med lant-brevbärarna. Det finns bankomater utspridda över hela ön samt att ett antal livsmedelsbutiker har avtal med vissa banker som gör att det går att ta ut kontanter. Ett speciellt fall är Fårö. På Fårö på norra Gotland, finns det inga bankomater och det upplevs av Fåröborna, som en stor brist. Fårö har 527 (2011-12-31) bofasta innevånare och sommartid vistas cirka 3.000 personer i sommarstugor, etc. där. Till detta skall läggas tiotusentals besökare varje vecka under högsäsong. Någon broförbindelse finns inte utan all trafik sker genom Trafikverket försorg i form av en vägfärja. Färjan går varje halvtimme och tar cirka åtta minuter. Länsstyrelsen kan konstatera att många av de problem, som finns ex i Blekinge och Stockholms skärgård även finns på Fårö. (Just av detta skälet har Länsstyrelsen i Gotlands län ingått ett särskilt samarbete om grundläggande betaltjänster med Länsstyrelsen i Blekinge, Länsstyrelsen i Kalmar och Länsstyrelsen i Södermanlands län) En enda livsmedelsbutik (ICA Nära) finns på Fårö. Här kan man ta ut max 3.000 kronor. Däremot går det inte att betala räkningar i butiken Insättning av pengar på vissa kort går att ombesörja. Livsmedelsbutiken är ombud för Systembolaget, Apoteket och Svenska Spel. Däremot finns ingen paket- och postutlämning vilket butiksinnehavaren är frustrerad av ”Posten vill inte skriva avtal med oss ” Ur en konkurrensrättslig horisont kan man fråga sig om detta är en acceptabel lösning. Något bankkontor finns inte heller på Fårö. Då får man åka med Trafikverkets färja till Fårösund. Där finns både bankomat och bankkontor. Att det inte finns några bankomater på Fårö gör att man så att säga är rädd om kontanter och hellre betalar med kort även om det i och för sig inte gäller de äldre,

När det gäller den geografiska fördelningen uppger flera företagare att allt verkar fokuseras på Visby. Slite på östra Gotland tappar allt mer och mer. Apoteket har således nyligen lagts ner. Vissa banker har helt slutat med kontanthantering över disk. Nordea lägger ner sin kontanthantering vid årsskiftet 2012/2013. Det upplevs som svårt att till vissa ställen som tillhandahåller kontanter, eller för insättning i insättningsboxar (banker, uttagsautomater, livsmedelsbutiker) på grund av att det är långt dit. Ett exempel uppger en företagare är Katthammarsvik där servicen blir obefintlig är när livsmedelsbutiken stänger. Helt klart är det vidare att det är betydligt svårare att få tag på kontanter utanför den så livsviktiga turistsäsongen för Gotland. Bor man dessutom utanför Visby ökar problemen markant. Vissa företagare uppger också att tillgången till utländsk valuta är synnerligen begränsad under turistperioden på Gotland. Företagarna i gemen uppger att huvuddelen av dem betalar sina räkningar via Internet men vissa gör det även via ”kuvert”. Att betala räkningar över disk är betydligt svårare och dyrare samt tidsödande(”Då måste jag ju stänga min firma”).

En viss förbättring har dock skett när det gäller tillgången att ta ut kontanter då allt fler privata aktörer tillåter kontanta uttag trots inlösenavgifter. Höjda kommande avgifter för kontantuttag i automater väcker irritation. En företagare anför att de får ofta in turister på lördagar men även vardagar som har svårigheter med att få växla in pengar. Företagaren tar emot euro och dollar men det är inte många företagare som gör det. Turisterna ger ofta uttryck för irritation och tycker det är konstigt att det ska vara så svårt att få tag på pengar. En annan företagare anför att det går inte att anlita ex Panaxia eller Loomis. (”Det blir alldeles för dyrt. Då kör jag hellre själv trots rånrisken”). Den dåliga mobiltäckningen på vissa områden är en faktor som ger problem med att betala räkningar via internetbank. Många företagare på Gotland framhäver just detta.

Problemet annars med att betala räkningar på Gotland är annars att det handlar om hastigheten på bredbandet. Vissa företagare har uppmärksammat utvecklingen med ”appar” och den möjligheten det innebär. Några företagare anför att det blir en ökad rånrisk om de har mycket kontanter hemma eller måste transportera dags-kassor eller mynt – oftast ensamma i fordonet. . Detta leder till att man måste stänga butiken, eller firman på dagtid då banken oftast har reducerad öppettid. Detta för med sig förlorade kundkontakter.

Källa: Svensk Handel och Företagarna.

Betalning med kort

En gemensam åsikt som framförs av både äldre, företagare och funktionsnedsatta är de högra transaktionsavgifterna.

Både PRO och SPF är starkt kritiska till att bankerna mer och mer går över till korthantering.

Bankernas utveckling

Intervju med kontorschef Jan Svedjer på Nordea den 5 oktober, kontorschef Carl-Oskar Sjöström vid Handelsbanken i Visby den 3 oktober, intervju med Thomas Engström Swedbank i Visby den 17 oktober, intervju med Lars-Erik Winberg, Sparbanken på Gotland den 31 oktober 2012.

Bankstrukturen har under 2012 förändrats på Gotland vad det gäller tillgången till bankkontor, insättningsboxar, uttagsautomater, tjänster på bankkontor på följande sätt.

Redan för två år sedan bestämde Nordea sig för att gå över till en kontantfri hantering. Man informerade kunderna vid samma tidpunkt och utbildade därför kunderna vid samma tidpunkt. I Katrineholm, Strängnäs och Motala m.fl. sker samma process. Nordeas kontor i Visby blir helt kontantfritt om två och ett halvt år. Den 1 mars 2011 begränsade man öppettiderna till mellan 10.00 – 13.00. De sista två åren har tekniken expanderat på kort- och internet Men det är lika viktigt att hålla kunderna uppdaterade och informerade. Swedbank har fortfarande tre kontor kvar i Visby, Slite och Hemse. Handelsbanken har oförändrat kontor kvar

Alla typer av rådgivning i synnerhet inom sparande har ökat. Under maj 2012 förändrade Swedbank i Slite genom att man slopade kontanthantering över disk. Alla intervjuade banker framhåller att det kommer mer och fler mobila betallosningar (Här är ju för övrigt Pay-Ex i Visby en av de ledande infrastrukturaktörerna på området, länsstyrelsens anm)

De tre automater Nordea för närvarande har tillgång till kommer alla att övergå till ett gemensamt bankbolag- BAB (Bankernas automatbolag)- förmodligen under 2013 Swedbank och Handelsbanken har samma antal automater kvar men det kommer säker ske en förändring under 2013. Av de knappt 30 uttagsautomater som i dag finns på Gotland enligt Argomentos GIS & IT AB vilket är en visualiserad karttjänst kommer förmodligen en minskning att ske 2013 i och med bildandet av BAB. Sparbanken på Gotland, som efter sammanslagning av tre bankkontor till en ort 2010 är fyra stycken på fyra orter. Lars-Erik Winberg på Sparbanken Gotland uppger att man tänker fortsätta kontanthantering över disk men däremot blir det säkert en förändring av antalet uttagsautomater 2013. I och med att andra banker påbörjat en kontantavveckling har man noterat en ökad efterfrågan på kontanter från andra bankkunder. Tidningar och lokala pensionärsorganisationer framför allt på landsbygden har hört sig och ställt frågor om den framtida kontanthantering uppger Lars-Erik Winberg.

Någon intervju med Skandinaviska Enskilda Banken, som också är representerade på Gotland har av tidsbrist inte ägt rum.

Bankstrukturen har under 2012 förändrats vad gäller anlitande av värdetransport-företag att man antingen väljer Loomis eller Panaxia. Loomis tar väl över mer och mer efter Panaxias konkurs när det gäller tillgång till insättningsautomater eller insättningsboxar.

Ingen annan aktör har etablerat sig än på Gotland förutom bl a ICABanken och SBAB, som redan finns här. Med jämna mellanrum dyker det upp s.k. "nischbanker" En aktör som har försvunnit på värdetransportsidan är Panaxia.

Tillgången till grundläggande betaltjänster sker i samarbete med ICA och Coop vad gäller uttag av kontanter om du är kund i Nordea

Mycket uppmärksamhet har det varit i gotländska media runt bankernas utveckling i länet. Pensionärsorganisationerna framför oro över utvecklingen. Nordea pekar på projekten i Kalmar, Borås och Landskrona med flera orter där man under rubriken "Ett tryggare Kalmar" "Ett tryggare Borås", etc lanserat det kontantfria samhället.

Nordea vill också peka på projektet "Kontantfritt.nu"(som i och för sig nu är avslutat, länsstyrelsens anm) Swedbank har försökt vara proaktiva genom underhandsdiskussioner med PRO och SPF.

Källa: Nordea Jan Svedjer, Handelsbanken i Visby Carl-Oskar, Swedbank i Visby Thomas Engström, Sparbanken på Gotland Lars-Erik Winberg

PTS upphandlade tjänster

Några betal-serviceombud har aldrig funnits på Gotland. Därför behandlas inte frågan här. Enligt Fredrika Hed- Rosén på A-Focus finns det en äldre brevgiro-användare på mellersta Gotland. Länsstyrelsen saknar uppgifter om huruvida an-vändaren är aktiv. PTS har inte påfordrat någon assistans från Länsstyrelsen för avslut av tjänsten.

IT- infrastrukturen i länet

År 2010 antog kommunfullmäktige på Gotland en ny bredbandsstrategi där man ville slå vakt om gotlänningarnas rätt till bredband för alla, även på landsbygden. Gotlands bredbandsstrategi säger att målet är att 2015 skall samtliga gotländska hushåll ha fiber till hemmet med minst 100Mbps symmetrisk kapacitet. Bredbandsutvecklingen sker i form av sockenprojekt.

Den 9 oktober 2012 var läget följande när det gäller bredbands utvecklingen på Gotland. Av de 92 socknar 1) 2) som finns på Gotland var 13 socknar i grävstadiet och 17 socknar var så att säga.

”fibrerade”. 2012 beskrivs som grävandets år på Gotland. Ett speciellt problem är att få tag i gräventreprenörer och ett annat är vilka avgifter som ska gälla för s.k. ”sommargotlänningar”. Gotland är ju en särpräglad turistö. Andra hinder för bredbandsutvecklingen som nämns är likviditeten och möjligheten att få bidrag från Länsstyrelsen och Region Gotland (fd Gotlands kommun) samt att hitta nätentreprenörer. Andra utmaningar för fiberföreningarna i socknarna är kvaliteten, driften och underhållet. Några socknar har speciella problem därför att de har få invånare, bergiga och det saknas engagemang. Slutligen måste fiberföreningarna ta hänsyn till de krav som Länsstyrelsen ställer när det gäller skyddet av fornlämningar.

Flera socknar börjar få en klar bild av vad det kommer att kosta – ca 15.200 kr ligger snittet på idag baserat på 24 sockenföreningar.

I början av 2012 planerade 23 sockenfiberföreningar (31 socknar) att gräva under 2012 vilket ger möjligheten för ca 7290 fastigheter att ansluta sig. Samtidigt upp-ger nio fiberföreningar (19 socknar) att de kommer att gräva under 2012 vilket motsvarar en möjlighet för ytterligare ca 4100 fastigheter att ansluta sig under 2013

Av de kvarvarande socknarna är 26 igång med mindre eller större arbetsgrupper som i huvudsak riktar in sig på att gräva under 2012. Verkligt vita fläckar är enligt Anna Ståhl Mousa på Region Gotland, som är bredbandsansvarig inom Region Gotland, endast tre socknar av 92. Redan 2012/13 kommer närmare 40% av de boende utanför Visby att ha möjligheter att få en fiberanslutning. Här har enligt Anna Ståhl Mousa, det offentliga bidraget på hittills 2.000 kr per bebyggd fastighet spelat stor roll. Det offentliga bidraget ses i vissa sammanhang som helt avgörande.

Mobiltäckningen upplevs som dålig av många företagare på Gotland. Flera före-tagare klagar också på den låga bredbandshastigheten på ön.

En mycket utförlig och uppdaterad per den 2 oktober 2012 som visar utbyggnads-takten och status i resp socken av bredbandsutvecklingen finns på

Källa: www.bredbandgotland.se, Anna Ståhl Mousa, Region Gotland

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen har genomfört några särskilda insatser vad gäller betaltjänstproblematiken. Vi har deltagit i ett speciellt samarbete med tre likvärdiga län, se även avsnitt 12. ”Situationen inför 2013”

Länsstyrelsen har under 2012 prioriterat betaltjänstproblematiken genom att mer tid fått ägnas åt denna fråga. Vidare har fysiska möten och deltagande i seminarier ägt rum – se också under avsnittet 1. Sammanfattning.

Länsstyrelsen hanterar inte det regionala serviceprogrammet. RSP. Detta hand-läggs av Region Gotland. Inbjudningar och erbjudande till Region Gotland och den ansvarige för det regionala serviceprogrammet om att få delta i de konferenser som anordnats av länsstyrelserna om grundläggande betaltjänster har i dagsläget inte besvarats jakande.

Länsstyrelsen har under 2012 blivit kontaktad av de båda pensionärsorganisationerna PRO och SPF samt Synskadades förening på Gotland mot bakgrund av bl a bankernas minskade kontanthantering och övergången till kortanvändning. En protestskrivelse har inlämnats till Länsstyrelsen från PRO om bankernas kontant-hantering, mm. Media har också med jämna mellanrum hört av sig och ställt frågor.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen finner och kan konstatera att enligt 64§ länsstyrelseinstruktionen motsvaras inte samhällets behov av tillgång till grundläggande betaltjänster. De båda pensionärsorganisationer framför stark kritik mot bankernas minskande kon-tanthantering och begränsade öppet- samt servicefunktioner. Gruppen funktions-hindrade hävdar med enfass svårigheten att hantera kort i

bankomater (dålig belysning, svårt att greppa om kortet, rädsla för att någon står bakom och läser av PIN koden, automaten sitter högt upp, etc)

Under 2012 etablerade vid en betaltjänstkonferens i Stockholm på initiativ av Länsstyrelsen i Gotlands och Länsstyrelsen i Södermanlands län ett samarbetsprojekt med inriktning på de mindre kustlänen med öar, skärgård och turism. Förutom de nämnda länen ingår Länsstyrelsen i Blekinge län och Länsstyrelsen i Kalmar län. Avsikten med samarbetet är bl a att finna synergieffekter och gemensamma problem. Samarbetet vilket skett framför allt i ett antal Lynsmöten upplevs som mycket lyckat. En gemensam mindre specialrapport om betaltjänster har under hösten 2012 levererats till Post- och Telestyrelsen - PTS. Vi avser att under 2013 fördjupa detta samarbete och har föreslagit PTS- att vi fyra län skall i en ”öronmärkt” ansökan till PTS granska NFC tekniken (Near field communication) och föreslå mobila betallosningar, som för övrigt i en del fall startade just på Gotland. (ex iZettle).

Länsstyrelsen i Gotlands län avser att under 2013 intensifiera samarbetet med Region Gotland vad avser det regionala serviceprogrammet (RSP). Hittills har endast sporadiska telefonsamtal och ett fysiskt besök med två representanter för RSP ägt rum. Härtill kommer Länsstyrelsen att utveckla kontakten med Tillväxt-verket (där en kontaktperson etablerats) och möjligheten att få närvara på deras seminarier. En livsmedelsbutik, som är relativt nystartad och fått s.k. startbidrag från Tillväxtverket kommer att bli föremål för ett speciellt studium då den blivit drabbad av Panaxias konkurs och tvingats till uppsägningar av personal. Här har Länsstyrelsen haft dialog med Region Gotland vad avser möjligheterna till servicebidrag från Region Gotland. Länsstyrelsen avser tillika att penetrera erfarenheterna från Stockholms län och dess skärgård såvitt avser möjligheterna av grundläggande betaltjänster i skärgården och försöka applicera dessa på Gotland.

Underhandskontakter med framför allt de båda pensionärsorganisationerna före-kommer för att under 2013 få till stånd ett gemensamt möte med bankerna på Gotland och om korthantering och den framtida kontanthanteringen på Gotland

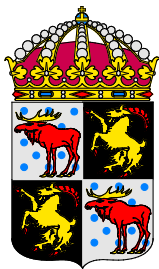
Gotlands Allehanda och Gotlands Tidningar meddelade den 23 november 2012 att hälso- och sjukvårdsnämnden beslutat att ta bort all kontanthantering vid Visby lasarett. Vad detta får för konsekvenser för de äldre och funktionsnedsatta återstår att se. Ordföranden i hälso- och sjukvårdsförvaltningen Stefania de Maecker säger att han ” inte tror att det blir några problem liknande de som påtalats när bankerna slutade hantera kontanter”. Länsstyrelsen avser att bevaka fråga under 2013.

Fotnot

1) Socken är ett gammalt hävdvunnet och i dagligt tal och skrift använt begrepp på Gotland, som närmast är att jämföra med kyrkoförsamlingar och byggandet av (sten) kyrkor på Gotland under 1200 talet. På Gotland finns 92 socknar. Det bör ha varit vid tiden kring 1000 talet som ordet socken-institutionen i bemärkelsen kyrkoförsamling importerades till Norden. Förmodligen kommer förebilden från England när danskarna etablerade sig där på 800-talet. Ordet kan härledas till tyskan ”suchen” i betydelsen, söka rätt på, samla in. Jfr uttrycket ”var tionde till kyrkan”.

2) Se Maja Hagerman: Spåren av kungens män, s.274 ff.

Kontaktperson: Morten Spencer



Länsstyrelsen Gävleborg

Sammanfattning

I länets utpräglade glesbygdsområden i de nordligare delarna av länet med stora avstånd mellan orterna minskar befolkningen allra mest och möjligheterna till att behålla kommersiell och samhällsservice är mest hotad. Än så länge finns butiker i de större orterna så att möjligheterna att ta ut kontanter finns.

För företagen som dock inte är så många i dessa områden uppstår problem med att bli av med sina dagskassor eftersom bankerna har lämnat dessa orter och det är långa avstånd till närmaste bank. Rånrisken ökar då företag samlar ihop dagskassor som blir liggande kanske en vecka.

Vissa företagare upplever också problem med att ta ut växelpengar. De branscher som har störst problem med dagskassor och växelpengar är handel, restaurang och besöksnäringen.

Föreningslivet har också problem.

De äldre har uppfattningen att det har blivit mycket sämre när det försvårats att få tag i kontanter via lantbrevbäraren och bankernas agerande sista tiden med minskade möjligheter att kunna ta ut och sätta in kontanter över disk.

Många grupper av personer med olika funktionsnedsättningar drabbas när bankerna slutar med kon-tanthantering; rullstolsburna, handsvaga, hörsel- och synskadade med flera.

Utagsautomater och betalautomater är ofta för högt placerade för den som är rullstolsburen. Det känns också otryggt för en rullstolsburen person att ta ut pengar eftersom man inte kan skydda sin kod på ett tillfredsställande sätt. Det kan också vara svårt att se vad som står på skärmen eftersom man sitter ned.

Gävleborgs län har under de senaste två åren satsat mer än 35 milj.kr för att bygga ut i de finaste "kapillärerna" med fiber. Vi har för avsikt att fortsätta med det arbetet när det kommer mera pengar till den åtgärden. Även om vi inte kan se några omedelbara effekter av det så är vi övertygade om att de här satsningarna kommer att underlätta för många kommunikationstjänster framöver.

Bredbandstäckningen i länet är 99,7 % om vi räknar med fiber, mobilt, ADSL och alla uppkopplingsmöjligheter som finns.

Bakgrund om länet

Länet består av tio kommuner, fördelade på två landskap Gästrikland och Hälsingland.

Ytan uppgår till 18 191 kvadratkilometer. Gävleborg är ytmässigt det sjunde största länet i landet.

Länet är gleset befolkat, i genomsnitt 14 personer per kvadratkilometer. Befolkning uppgår till ca 275 000 personer. Befolkningen minskar sakta men säkert i de flesta kommuner utom Gävle kom-mun och befolkningen blir allt äldre. Ungdomarna lämnar i stor utsträckning för studier m. m. utanför länet.

Det finns ett nord-sydligt stråk längs kusten där Gävle, Söderhamn och Hudiksvall är de största orterna. Därtill finns ett stråk längs kusten som löper från sydost till nordväst med Gävle, Bollnäs och Ljusdal som större orter. Stråket västerut omfattar Gävle, Sandviken och Hofors.

Avståndet mellan Gävle och Stockholm är ca 18 mil. Med tåg tar sträckan 1 timme och 20 minuter. Till Arlanda tar det en timme.

Avståndet från Gävle till Ljusdal är 17 mil. Ska man vidare till kommunens ytterkanter Ramsjö och Los är det ytterligare 6 mil.

Gävleborgs län är ett utpräglat industrilän med en betydligt större andel sysselsatta inom industrin än genomsnittet för riket. Näringslivet domineras av företag inom stål-, trä- och massaindustrin.

Gävleborg är ett av de skogrikaste länen i Sverige ca 80 % skog.

Länets största älvar är Dalälven, Ljusnan och Voxnan.

Befolkningen i länet blir äldre. Orsakerna till den åldrande befolkningen är främst minskad fruktsamhet och ökad livslängd. Alla tecken pekar mot ännu högre andelar i framtiden. Den mest dramatiska förändringen kommer att ske i åldrarna 80 och över där antalet personer kommer att öka med 50 procent de närmaste åren. Samtidigt har länet en relativt hög andel unga som är födda kring 1990. De fattar under de närmaste åren avgörande beslut om sin framtid exempelvis om utbildning, arbete och boende. Att kunna erbjuda attraktiva livsmiljöer i samtliga delar av länet är därför viktigt för framtiden då de ungas beslut påverkar länets utveckling inom flera områden, exempelvis befolkningsstorleken, tillväxten, näringslivet och arbetskraftstillgången.

En åldrande befolkning tillsammans med länets storlek gör att höga krav ställs på en fungerande offentlig och kommersiell service till medborgare och näringslivet för en fortsatt tillväxt och utveckling i gles- och landsbygder. Utvecklingen har dock på de flesta områden under lång tid visat på en försämrad tillgång och tillgänglighet till de flesta serviceformer samtidigt som kostnaderna för att upprätthålla servicen till ett minskat antal invånare ökat.

En god tillgång till kommersiell och offentlig service i gles- och landsbygden är av stor vikt för att möjliggöra för länets åldrande befolkning att bo kvar på sin hemort och inte tvingas flytta in till centralorter. Samtidigt som levande byar med tillgång till service och bofasta invånare ökar attraktiviteten för nya invånare och företag.

I länets utpräglade glesbygdsområden i de nordligare delarna av länet minskar befolkningen allra mest och möjligheterna till att behålla kommersiell och samhällsservice minskar. Än så länge finns butiker i de större orterna så att möjligheterna att ta ut kontanter finns.

För företagen som inte är så många i dessa områden uppstår problem med att bli av med sina dagskassor eftersom bankerna har lämnat dessa orter och det är långa avstånd till närmaste bank.

Situationen för äldre

Bertil Karsbo, Landsbygdsmentorerna (arbetar som konsult åt Länsstyrelsen) har stött på ett flertal gånger hos PRO Gävle och PRO Ljusdal men inte fått någon respons.

SPS 026 Trönö Roland Axling

Enligt uppgift från ordföranden har de tagit upp frågor ang. betaltjänster på senaste mötet. Rent generellt så verkar de flesta ha löst betalningar av räkningar samt kontanthantering. De flesta har brevgiro som de sköter sina betalningar genom och kontanter tar de ut i butiker eller att någon anhörig skaffar kontanter.

De äldre har uppfattningen att det har blivit mycket sämre när det försvårats att få tag i kontanter via lantbrevbäraren och bankernas agerande sista tiden med minskade möjligheter att kunna ta ut och sätta in kontanter över disk.

Föreningen har c:a 150 medlemmar varav c:a 10 % har dator.

Medlemmar mellan 70 – 75 år klarar av den nya situationen ganska bra medan däremot de som är över 75 år har svårt att klara sig utan hjälp från någon anhörig.

Ella (pensionär) har c:a 3 mil ner till Edsbyn men tycker att det fungerar bra att bo så avsides. Sina betalningar gör hon via brevgiro och har tillgång till färdtjänst så hon tar ut pengar via sitt bankkort när hon är ner till Edsbyn. Sina uttag gör hon i bankautomat eller på någon butik.

Källa: SPS 026 Trönö Roland Axling

Situationen för funktionsnedsatta

Många grupper av personer med olika funktionsnedsättningar drabbas när bankerna slutar med kontanthantering; rullstolsburna, handsvaga, hörsel- och synskadade med flera.

Utagsautomater och betalautomater är ofta för högt placerade för den som är rullstolsburen. Det känns också otryggt för en rullstolsburen person att ta ut pengar (om man skulle nå upp) eftersom man inte kan skydda sin kod på ett tillfredsställande sätt. Det kan också vara svårt att se vad som står på skärmen eftersom man sitter ned.

Om man är synskadad kan man ha behov av en talsyntes vilket ofta saknas eller är ur funktion.

Efter att alla uttagsautomater försetts med ny säkerhetsutrustning under 2011 har det blivit väsentligt svårare för alla grupper som blir ”handsvaga” (reumatiska diagnoser, neurologiska diagnoser och även äldre). Om man är handsvag är det oerhört svårt, och för vissa omöjligt, att få ut kortet ur automaterna.

Allt för liten del av kortet ”kommer ut” när man ska ta det ur maskinen. Det finns ofta ”urtag” inne i hörnet där kortet kommer ut mera men om man har t ex en reumatisk sjukdom med felställningar i händerna så kommer man inte åt det urtaget. Följden blir att automaten behåller kortet, vilket ställer till extra besvär för kunden som drabbas.

Eftersom ett flertal banker har slutat med kontanthantering är man hänvisad till automaterna eller till något inköpsställe där man kan ta ut kontanter i samband med köp. Problem uppstår om man behöver en större summa kontanter då man oftast bara får ta ut 500 kr över det belopp man handlat för.

Vi har sett att vissa banker har slutit avtal med t ex ICA där man kan ta ut större summor. Vi anser att det är fel att bankerna ska styra vilken detaljhandelskedja vi ska använda – valet måste vara fritt för oss som för alla andra.

Det händer också ibland att man inte får ta ut kontanter på vissa affärer då man har ont om kontanter eftersom affärerna vill att alla ska betala med kort.

Det är också ett problem att det finns så många olika betalkortsterminaler. Man borde kunna arbeta fram en ”standard” så att kunderna känner igen sig.

Framför allt personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, ADHD, Aspberger, Autism m fl. blir oroliga av att inte känna igen olika terminaler vilket gör dem osäkra och de hämmas därmed i sin utveckling och sitt deltagande i samhället.

När Sverige 2009 ratificerade ”FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning”, trodde och hoppades vi som är aktiva inom funktionshindersrörelsen att det skulle bli lättare att nå ”full delaktighet och jämlikhet” i samhället och att samarbetet med funktionshinderrörelsen skulle öka. Tyvärr har inte så blivit fallet!

Artikel 9 ”Tillgänglighet” säger bl a att landet ska ”främja tillgång för personer med funktionsnedsättning till ny informationsteknik och nya system, bl a Internet”

Då krävs att bland annat banker har tillgängliga hemsidor med ”lyssna-funktion”, lättläst och teckenspråkstolkning.

I Artikel 19 ”Rätt att leva självständigt och att delta i samhället” står bl a att ”samhällsservice och anläggningar avsedda för allmänheten är tillgängliga på lika villkor för personer med funktionsnedsättning och svarar mot deras behov”.

Bertil Karsbo har talat med Kalle Eriksson som har hjälpt en rullstolsburen person att ta ut pengar från en ut-tagsautomat. Kalle fick slå koden åt den rullstolsburne eftersom han inte klarade av att slå koden då tangenterna satt för högt upp och han inte såg vad han slog. Kalle upplevde detta obehagligt när han fick reda på personens kod till bankkortet.

Källa: Mari Norén Hedberg ombudsman HSO Gävle, Kalle Eriksson

Situationen för invandrare

Bankernas och postkontorens nedläggningar medför självfallet också problem för invandrarna. Språksvårigheterna påverkar naturligtvis ytterligare. Svårigheten att få personnummer är också ett stort problem för att de grundläggande betaltjänsterna ska fungera för invandrarna.

Intervju med Emad Ali som representerar invandrare som driver lanthandel. Han äger närbutiken i Näsvisen samt en sommarrestaurang i Hudiksvalls skärgård.

Det har blivit betydligt sämre sedan bankerna slutade med kontanter.

Dagskassorna lämnas i serviceboxen på Hudiksvalls sparbank men det är Loomis som hämtar och som tar betalt. Växel går det ännu att få via den lokala sparbanken.

Han har en butik som många, speciellt ungdomar, utnyttjar till att göra små inköp på sina kort vilket gör att han på dessa köp inte har någon vinst, all förtjänst går till kortavgiften.

Han reagerar på att bankerna tar betalt för allting de gör, och får göra det, men butikerna får inte ta betalt för kortavgiften, varför är det så?

Källa: Emad Ali

Situationen för företagare

Peter Augustsson VD Järvsöbacken AB

SHB i Järvsö har tagit bort sin servicebox vilket medfört stora problem att bli av med dagskassorna som är stora hos en av landets större alpina skidanläggningar.

Swedbank, Järvsö har kvar sin servicebox men de ville inte upplåta den om företaget inte var kund i banken. Efter långa förhandlingar har Swedbank gått med på att företaget får nyttja serviceboxen om Järvsöbacken AB öppnar ett konto hos banken vilket har gjorts. Swedbank ville även att de skulle få lämna en offert till företaget vilket har gjorts.

Alternativet med Loomis som kommer och hämtar dagskassorna anser Peter vara dåligt främst på grund av de höga avgifterna.

Jenny Strandberg och Hans Nordin Norrigården Jakt & Event, Ramsjö, 3,5 mil från Ljusdal De har inga problem med dagskassor eller växelpengar. Deras kunder betalar oftast i förväg men ibland dyker spontankunder upp som vill betala med kort. De får då problem eftersom de inte har någon kortläsare och kunderna har sällan kontanter med sig. Kunderna går med på att de faktureras. Nackdelen är då att företaget får vänta på pengarna.

Katarina Svender, Företagarna, Ljusdal

Vissa företagare upplever problem med att sätta in dagskassor och att ta ut växelpengar. Teknikutvecklingen hänger inte med för att det ska bli billigare och säkrare system. Avgifterna ökar anser vissa. När kreditkort används får företagaren betala 3 % i avgift. När det gäller att ta ut växelpengar har de företag som hon pratat med i regel inga problem. Ute i glesbygden tror hon att det är större problem. Rånrisken ökar då företag samlar ihop dagskassor som blir liggande kanske en vecka. Detta problem har ju accentuerat i samband Panaxiakonkursen.

De branscher som har störst problem med dagskassar och växelpengar är handel, restaurang och besöksnäringen. Föreningslivet har också problem.

Som betalningsmedel för företagen är det dyrt att hantera dagskassar och växelpengar. Ett sätt att lösa problemen på ett konstruktivt sätt är följande exempel;

Järnvägsrestaurangen i Ljusdal kommer från 1 november att ha ett kontrakt med Loomis ang. växelhantering vilket innebär att de "säljer" växel till den som önskar och kan beställa genom Järnvägs vid behov.

Grundavgift 50 kr och sedan 4 kr/myntrör och 12 kr/sedelbunt/100 st. i varje.
Växelbeställningen görs på telefon 0651/152 95 och då talar man om när man vill hämta beställningen. Växelutlämning sker mån-fre 10.00-16.00 dock ej mellan 12-13.

Loosgruvan och Fågelsjö gammalgård samt bensinmacken i Los

Jan Åke Karlsson som är ordförande för dessa föreningar är mycket kritisk till att bankerna har slutat hantera pengar. För "macken" i Los får de åka till Sveg 15 mil för att banka sedan banken i Färila slutade hantera pengar nu i juni 2012. Då det är så långt till Sveg samlar de på sig pengarna för att undvika resorna och i sommar hade de som mest 104 000 tusen kronor hemma innan de bankade. Har ansökt om att bli ICA-bank men då det är en ekonomisk förening som driver macken kan de inte få bli ICA-bank, däremot om det skulle vare en ideell förening skulle de kunna använda ICA-bankkonceptet.

Alternativet är att de tecknar avtal med Loomis men då får de en stor kostnad samt att det tar 2-3 dagar extra innan pengarna kommer in på kontot.

Hembygdsföreningen i Los använder ICA-bankkonceptet.

När det gäller Fågelsjö gammalgård har de tidigare lämnat pengarna i Sveg på Swedbank men det kan de inte göra längre. De skulle gärna byta bank till Handelsbanken som fortfarande hanterar pengar men det är svårt att byta bank då deras verksamhet är ett EU-finansierat projekt.

De undersöker nu med ICA-bank om det går att sätta in pengar via butiken i Los. Men att sätta in pengar på butiken har sin begränsning då de får sätta in max 8 000 kronor per gång.

Föreningen har höga kortkostnader.

Ljusdals kommuns olika bygderåd har alla samma problem med att bli av med kontanter. Det går men kostar mycket pengar. Bygderåden har en mycket begränsad budget och att få betala för att bli av med sina kontanter är kännbart för dem.

Ramsjö Camping, Dag Jönsson

De har minimerat insättningarna med följd att de har haft en massa pengar hemma. De tycker att det är skamligt av bankerna har slutat med kontanter. Rånrisken flyttas över till småföretagen som inte har säker kassaföring samt att de måste åka och banka in i servicebox istället för inne i banken. Överhuvudtaget skall kortavgifterna endera tas bort eller att kunderna själva skall stå för denna kostnad för som nu har nästan alla barn tillgång till kort, det är ganska ofta att man handlar för 10 kr och betalar med kort.

Växelpengar är ju också ett problem att få ut när bankerna har slutat med kontanter.

ICA Nickeln Los, Irene Lundgren

Butiken fungerar som ortens bank och de försöker få pengarna att cirkulera i Los. I dagsläget fungerar det så att kunderna tar ut pengar från butiken så butiken behöver inte banka så ofta vilket de annars gör i Ljusdal. Butiken hämtar oftare pengar (växel) än de sätter in och det fungerar bra så länge Handelsbanken i Ljusdal hanterar pengar.

Då det är en ICA-butik så har de det bättre förspänt än många andra butiker då kortkostnaderna är lägre för ICA-butikerna.

Länsstyrelsen har inte kartlagt omsättning av dagskassor.

Källa: Peter Augustsson VD Järvsöbacken AB, Jenny Strandberg och Hans Nordin Norrigården Jakt & Event, Ramsjö, Katarina Svender, Företagarna, Ljusdal, Jan Åke Karlsson Loosgruvan och Fågelsjö gammelgård samt bensinmacken i Los, Ramsjö Camping, Dag Jönsson, ICA Nickeln Los, Irene Lundgren

Betalning med kort

Företagarna, Ljusdal

Kortterminalerna inom restaurangbranschen tar ofta lång tid att använda. Tid är pengar. Inom handeln är det ett kostsamt och tidskrävande sätt eftersom det blir mycket småsummor.

Kortterminalerna är dyra att investera i men ny teknik gör att de blir billigare. Det är främst inom handel, restaurang och besöksnäringen som korthanteringen kostar tid och pengar. Övriga branscher fakturerar oftast.

Norrigården, Ramsjö

Ev. kommer de att starta viss försäljning av t-shirtar m m och funderar på att skaffa kortläsare men är osäkra på kostnaderna och även på hur tekniken kommer fungera eftersom bredbandet många gånger är trögt. Tvingas ibland att använda "bruna kuvert" för att sköta betalningarna via lantbrevbäraren.

Mobiltäckningen är också ibland ett problem och de har tvingats åka upp på en bergstopp för att få täckning.

Länsstyrelsen

Teknikproblem, betalningsanmärkningar, invandrare som inte fått personnummer är några faktorer som påverkar möjligheterna att betala med kort.

Källa: Företagarna Ljusdal, Norrigården Ramsjö, Länsstyrelsen

Bankernas utveckling

Nordea Gästrikland, Christer Svensson. Regionchef Uppland och Gästrikland

De har inte gjort några förändringar 2012.

De har tagit bort kontanthanteringen i Sandviken 1 april 2012.

Inga förändringar av uttagsautomater och inga förändringar av insättningsautomater.

Bankernas utveckling har endast påverkats marginellt av förändringen i Sandviken. Med hjälp av sina bankkort kan de flesta klara sig i alla fall.

Lite skriverier avs. kontanter i Sandviken men de har svarat på detta.

Företagarna, Ljusdal, Katarina Svender

Det behövs en tydlighet från bankerna till kunderna vad som kan göras för att underlätta för kunderna när indragningar av kontor och service görs.

Klagomål om bankneddragningar har förekommit i media främst i Hälsingetidningarna i samband med att lokalkontor lagts ned som i Arbrå och Färila.

Klagomål har också förekommit i samband med att Swedbank och Nordea upphört med att hantera kontanter över disk. De som vill ta ut kontanter får göra det med kort i automaterna och på vissa kontor kan privatkunderna sätta in pengar i serviceboxar precis som företagskunder gör. För övrigt hänvisar bankerna till ICA och andra butiker när det gäller kontanter. SHB har än så länge kvar kontanthantering över disk kvar i länet.

Källa: Nordea Gästrikland, Christer Svensson. Regionchef Uppland och Gästrikland, Företagarna, Ljusdal, Katarina Svender

PTS upphandlade tjänster

PTS har förtjänstfullt löst detta i vårt län hittills.

IT-infrastrukturen i länet

Bredbandstäckningen i länet är 99,7 % om vi räknar med fiber, mobilt, ADSL och alla uppkopplingsmöjligheter som finns.

För fiber 100 Mbit är täckningen 37 % för hushållen och 26 % för företagen i länet.

Där det finns fiber så är uppkopplingen stabil, däremot kan redundansen vara något eftersatt på lokal nivå.

Enligt PTS uppgifter så är den mobila täckningen 100 % i länet, upp till 1 Mbit.

Den mobila täckningen är beroende av; avstånd till mast, antal användare som använder nätet samtidigt. Det finns med all säkerhet skuggområden där det är svårt eller omöjligt att få kontakt med det mobila nätet. De som arbetar med bredbandsfrågor säger att det mobila nätet skall ses som ett komplement till det fasta.

Gävleborgs län har under de senaste två åren satsat mer än 35 milj.kr för att bygga ut i de finaste "kapillärerna" med fiber. Vi har för avsikt att fortsätta med det arbetet när det kommer mera pengar till den åtgärden. Även om vi inte kan se några omedelbara effekter av det så är vi övertygade om att de här satsningarna kommer att underlätta för många kommunikationstjänster framöver.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen har inte haft någon direkt plan 2012 för hur arbetet med betaltjänstproblematiken ska genomföras utöver att bevakningsuppdraget ska genomföras. Ett klarläggande bör komma om vad Länsstyrelsen ska ansvara för i framtiden förutom bevakningsuppdraget.

Frågan har varit lägre prioriterad än andra regionala utvecklingsfrågor.

Finns inte med i pågående RSP.

Ja, vi har deltagit i det s. k. lantbrevbärrarprojektet tillsammans med några andra län bl. a. Västernorrland län som var samordnare. För närvarande gör vi en undersökning bland i första hand lanthandlare. Delrapport har lämnats till PTS.

Vi känner inte till några andra projekt i länet som startats av andra aktörer och inte heller nya aktörer.

Några enstaka personer har kontaktat oss.

Situationen inför 2013

Utifrån de undersökningar som gjorts under 2012 kommer vi ta ställning till det framtida arbetet. I nästa RSP kommer frågan vara en prioriterad åtgärd.

Vi har inte fått några signaler om förändringar som kommer att ske under 2013.

Ett klarläggande bör komma om vad Länsstyrelsen ska ansvara för i framtiden förutom bevakningsuppdraget.

Kontaktperson: Lars Jansson

Sammanfattning

Telefonintervjuer har gjorts enligt riktlinjerna för rapportmallen 2012. Uppgifterna som framkommit har jämförts med tidigare års undersökningar, enkätsvar och telefonintervjuer. Det som påpekas mer i år än tidigare är bankernas nedläggningar av kontor, indragning av kontanthantering, (både på banken och indragna kontantautomater) och avgifter som butiker drabbas av för att ge sina kunder kontanter. Vikten av bredbandsutbyggnad är också en återkommande kommentar, som är nog så viktig i dagens samhälle.

Med bakgrund av årets och tidigare års undersökningar bedömer länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet motsvarar samhällets behov.

Bakgrund om länet

Halland är ett relativt tätt befolkat län, särskilt i kustområdet. Befolkningsutvecklingen har varit positiv under flera år. Norra delen av länet påverkas av Göteborgsregionen. I länets inre delar har befolkningsutvecklingen inte varit lika expansiv utan för flera inlandsförsamlingar är det en oförändrad och ibland negativ befolkningsutveckling. Medelåldern är högre i länets inland. Det är också i inlandet som tillgången till grundläggande betaltjänster påverkas negativt. Man kan dock inte anse att det är i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Mycket pekar på högre andelar äldre i framtiden. Ibland kan närhet till utbildningsplatser, större tätorter motverka och förändra utvecklingen av åldersstrukturen. Så skedde under 1990-talet i länets norra del. Utveckling av högskola, transportsätt och infrastruktur kan få avgörande betydelse för landsbygdens framtid.

Situationen för äldre

Intervjuer med de olika organisationerna visar att det inte har förändrats nämnvärt från förra året. Avsaknad av posten t ex är mer socialt än funktionen som betaltjänst. Internet och privatgiro används ungefär lika mycket och kontanthantering är inget problem. Ev tekniska problem när det gäller betaltjänster kan lösas lätt med hjälp av anhöriga (barn, barnbarn mfl). ”Man har ju även mer tid som pensionär att sätta sig in i nymodigheter”.

Källa: SPRF:s (Sveriges Pensionärers Riksförbund) avd Falkenberg, Rolf Johansson, Falkenberg
PRO, Falkenberg, ordf Bengt Svensson

Situationen för funktionsnedsatta

I takt med att bankerna lägger ned sin kontanthantering blir situationen väldigt svår för den som är synskadad. De få automater som finns kvar har inte alltid talsvar och möjligheten att få ut kontanter är snart endast i butiken, där man kan få möjlighet att betala med ett högre belopp. SRF anser att det är många som ser kontanthantering som ett stort problem som dessutom blivit värre de sista åren.

Är du rullstolsbunden sitter oftast alla automater för högt. Detta är ett stort problem som kommit upp varje år vid undersökningen. (Detta gäller även brevlådor, som också påtalats till Posten). Fortfarande känns information runt tekniken som ett hinder, för att använda internet som betalmedel. Många handikapp gör att det är svårt med datoranvändningen och att betala för

tjänsten på t ex banken är mycket kostsam. Att bankerna tar bort kontanthantering är ett stort problem för de med funktionshinder.

Möjligheten att betala sina räkningar ses också som ett stort problem när man är synskadad. Man behöver ha någon till hjälp (oftast anhörig) för att känna sig trygg när man betalar sina räkningar via in-ternet. Att använda sig av bank eller t ex Forex blir väldigt dyrt. Problemet ses som stort framför allt för den äldre generationen. Men ”man anpassar sig”!!!

Källa: Hans Gardh, Synskadades Riksförbund Halmstad – Hylte

Björn Eklund, Handikappförbundens Samarbetsorgan

Situationen för invandrare

Att betala räkningar eller att få tillgång till kontanter anses inte vara något problem. De ev problem som nämnts är att bankernas information oftast är på svenska/engelska. Många använder hellre blankett för privatgiro än internet med dosa, men det ses inte som något problem. Varken förbättringar eller försämringar gällande kontanter eller att betala sina räkningar. Om det är några problem söker man hjälp bland sina vänner. Det finns inget som talar för att de grundläggande betaltjänsterna är något problem för invandrare.

Källa: Guitta Atallah Hajj, Integrationshandläggare, Länsstyrelsen i Hallands län

Dionysios Logares, Handläggare, Länsstyrelsen i Hallands län

Situationen för företagare

Laholm: Inga problem med dagskassa eller växelpengar. Inte heller några problem att låta kunderna ta ut kontanter (man får agera automat). Det stora problemet är bankernas girighet som först tar betalt för att butiken vill ha växel och sen tar betalt för att växla tillbaka den. Orimliga kostnader som slår väldigt hårt för små företagare.

Hylte: Stora problem med dagskassahantering. Banken har ändrat sina rutiner så ”bankning av kassan inte kan göras längre”. Måste skaffa någon form av säkerhetssystem som kan sköta dagskassan (kostsamt och inte alltid så säkert heller”. Vi har tagit över bankens kontanthantering och för denna tjänst får vi betala banken. Helt galet – den lilla företagaren har inte råd att behålla sin service mot kunden.

Källa: Kenneth Svensson, Företagare, Coop Konsum Laholm

Dan Arvidsson, Företagare, Konsum Hylte

Betalning med kort

Terminaler i sig är inte några problem. Problemet kan vara i form av överbelastade nät, BABS kommunikation och de höga kostnaderna som banken tar ut av företagarna, när de använder kort-terminal. De stora dagligvaruhandlarna klarar oftast av dessa kostnader men för de små butikerna kan det bli förödande. Om vi vill/ska gå mot ett kontantlöst samhälle måste bankerna sluta lägga avgifter på handlarna/företagare som hanterar korthantering.

De äldre och de funktionsnedsatta tycker inte kortbetalning är något problem.

Länsstyrelsen har inte någon kännedom om det finns privatpersoner som inte har möjlighet att betala med kort.

Anm: Handlarna på torgmarknaden tar inte emot kortbetalning.

Källa: Kenneth Svensson, företagare, Coop Laholm

Dan Arvidsson, företagare, Konsum Hylte

Hans Gardh, Synskadades Riksförbund

SPRF:s (Sveriges Pensionärers Riksförbund) avd Falkenberg, Rolf Johansson, Falkenberg

Bankernas utveckling

Vi hänvisar till det gemensamma svar som länsstyrelsen i Dalarna redovisat när det gäller denna fråga. För privatpersoner, företagare eller andra organisationer i denna rapport, finns uppgifter under resp punkt. Länsstyrelsen i Hallands län har för avsikt att låta Region Halland ta del av kvarvarande medel gällande behovsbedömning för grundläggande betaltjänster, till en inventering av banker och betalningsmöjligheter på landsbygden i Halland. Denna rapport kommer att färdigställas i januari 2013.

PTS upphandlade tjänster

Denna tjänst har inte använts i Hallands län.

Vad gäller brevgirot (tre användare) har PTS löst frågan. En av de tre har sagt upp tjänsten och de resterande två kommer att använda taxiservice (information från a-focus 2012-10-21).

IT-infrastrukturen i länet

Enligt statistik från PTS är den trådbundna/trådlösa bredbandstäckningen och mobiltäckningen till-gänglig i hela länet. Huvuddelen är beroende av ADSL, som har en begränsad bredbandshastighet. Fibernätet saknas till 4/5. Många upplever hastighet och täckning som ett stort problem eftersom användarna ökar och belastningen på näten också ökar.

”När fler och fler är hänvisade till att använda tjänsten för att betala sina räkningar (via nätet) är ju vikten av god täckning och snabbhet A och O”. Generellt sett behöver bredbandsutvecklingen prioriteras och utvecklas i hela länet.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen har inte haft något speciell plan för arbetet med betaltjänstproblematiken utöver bevakningsuppdraget. Några andra projekt eller aktiviteter rörande dessa frågor är inte kända inte heller några nya aktörer på betaltjänstmarknaden. Länsstyrelsen har inte blivit kontaktad av någon utifrån som vill belysa ev problem med grundläggande betaltjänster.

Övriga regionala utvecklingsfrågor har övergått till Regionen i Halland (inte arbetet med landsbygds-programmet som fortfarande ligger under länsstyrelsens ansvar). Betaltjänstfrågan kommer att belysas i reviderat serviceprogram som numera ligger på Regionens ansvar.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen i Hallands län har inte fått några (nya) signaler om att betaltjänstproblematiken förvärrats sen tidigare år. Vad som stuckit ut i årets undersökning är bankernas ev nedläggningar av kontor och vikten av att prioritera utveckling av bredband/mobiltäckning.

Vi kommer därför att sköta uppdraget på samma sätt som tidigare år.

Kontaktperson: Ingela Norell



Länsstyrelsen Jämtlands län

Sammanfattning

Länsstyrelsen kan konstatera att de betal- och kontantsystem som finns idag är dyra för företagen. Användningen av kontanter minskar, vilket är bra utifrån ett miljöperspektiv, att frakta kontanter fram och tillbaka är ur miljöhänsyn helt fel och inte försvarbart samhällsekonomiskt. Tyvärr kan konstateras att de system som fortfarande finns som ska hantera kontantuttag eller deponi av dagskassor bygger på att det finns en större mängd kontanter i omlopp än vad det gör idag. Därför blir all hantering med kontanter dyr och det är företagen som får stå för kostnaderna i allt större utsträckning.

Det finns nya lösningar vilka är anpassade utifrån dagens behov och förutsättningar. Idag finns exempelvis iZettle som är ett billigare och effektivare betalmedel för framförallt mindre företag. Den utgår från mobiltelefontekniken hos de så kallade smartphones och blir betydligt billigare och enklare för företaget. Det finns några goda exempel i Jämtlands län där företag använder sig av denna teknik och de är mycket nöjda. Det finns också idag billigare hyror för kortterminalerna då det har blivit en ökad efterfrågan på alternativa hyror för företag som har hög och lågsäsong, så kallade säsonghyror.

För privatpersoner kommer också en rad nya mobiltelefonbaserade betallosningar så som Swish för kontantlös betalning mellan privatpersoner. För betalning till butik kommer snart mobilbetalningen – Bart. Bankerna har också tagit fram olika lösningar för föreningslivet, som ska förenkla för dem. De nya enklare och kostnadseffektiva lösningarna ger den gamla tekniken en utmaning och kommer att förenkla för både företag och privatpersoner då kontanthantering minskar.

Det är inte förrän fler företag, föreningar och privatpersoner börjar använda sig av de nya tjänsterna som vi kommer att se ett ökat utbud och förändringar i avgifter för de olika betaltjänsterna. Detta kommer också att i allt större utsträckning bygga på att de kontanter som kommer att finnas ute i bygderna också ska cirkulerar i området och inte transporteras fram och tillbaka, vilket görs idag.

Länsstyrelsen kommer att fortsätta att samtala med olika organisationer för att få kunskap om olika grupper behov och förutsättningar inom området betalservice. Länsstyrelsen kommer också att arbeta vidare under 2013 med att ta fram kanaler för att informera om nya tekniska betaltjänstlösningar. Lösningar vilka kommer att kunna underlätta för företagen när det gäller att ta betalt och bli av med dagskassan, för privatpersoner när de ska betala till varandra och betala för köpta varor och tjänster samt för föreningar som får egna lösningar anpassade efter de behov som de har.

Samhällets behov av grundläggande betalservice är i huvudsak tillgodosett i länet där utvecklingen av ny teknik har ökat tillgängligheten, det finns dock brister i tillgången till betaltjänster för vissa grupper och i vissa geografiska områden.

Bakgrund om länet

Jämtlands län, ett av Europas mest glest befolkade områden, består av åtta kommuner. Vid årsskiftet 2011 bodde 126 299 personer i länet, fler på landsbygden än i Östersund, länets enda stad. Storleksmässigt har Östersunds kommun flest invånare, 59 373, därefter följer

Krokom 14 559, Strömsund 12 171, Härjedalen 10 341, Åre 10 259, Berg 7 345, Bräcke 6 750, och Ragunda 5 501 invånare. Länet motsvarar tolv procent av Sveriges totala yta, men har bara 1,5 procent av landets befolkning, statistik SCB.

På Företagarnas hemsida visar småföretagarbarometern för hösten 2011 att 99,5 procent av länets företag har 0-49 anställda, och sysselsätter 70 procent av länets totala antal privata sysselsatta. Ett typiskt företag beläget på landsbygden är ett mikroföretag med upp till tio anställda. Många är soloföretagare, och kanske även kombinatorer som kombinerar företagandet med anställning. Denna typ av företag finns över hela länet.

Företag i områden av glesbygdskaraktär har långa avstånd till central- och tätorten i respektive kommun. Kommunerna Åre och Härjedalen, har stor turisttillströmning under delar av året, huvudsakligen vintertid. Besökande turister omsätter cirka 3,5 miljarder kronor per år i länet, och 4 000 årsarbetare tar hand om turister som förlägger över åtta miljoner gästnätter i länet. Länet är även en stor matregion med många småföretag som bedriver småskalig livsmedelsförädling.

Situationen för äldre

Enligt Sveriges Pensionärsförbund SPF och Pensionärernas Riksorganisation PRO använder sig många äldre av girering eller autogiro när de betalar sina räkningar, internet är också ett alternativ. Att ta ut kontanter görs i butiken, representanterna från de organisationer som intervjuats har inte hört att någon har nekats att ta ut kontanter men ibland kan det innebära att istället för att ta ut 2 000 kronor finns endast möjlighet till 500 kronor. Att sätta in kontanter från motionsdanser och lotteriförsäljning upplever en av organisationerna som problematiskt då de upplever att avgiften för deponeringen är dyr och att kassan då istället förvaras hemma hos någon, vilket kan innebära en ökad rånrisk. Det som lyfts är att medlemmarna upplever att det har blivit svårare att betala räkningar över disk hos bankerna.

För de individer som anlitar hemtjänsten så finns det ett skyddsnät för dem om de skulle ha problem med att betala sina räkningar eller få tillgång till kontanter. För de individer som inte klarar av att betala sina räkningar och inte har någon anhörig som kan hjälpa dem kan en god man utses av kommunen. Anhöriga hjälper även till med att betala räkningar och se till att kontanter finns tillgängliga.

Problem som de äldre kan uppleva är neddragning i de allmänna kommunikationerna så som försämringar i busstidtabellerna för de individer som inte kan köra bil och behöver åka in till närmsta samhälle. Här informerar en av organisationerna om att de varit aktiva med skrivelser in till kommunerna för att få till en ändring, utan resultat hittills.

Båda organisationerna samverkar med bildningsförbunden när det gäller att ge äldre möjlighet att utbilda sin inom datakunskap, dels för att kunna betala räkningar men även för att visa vilka andra möjligheter internet ger.

Sammanfattningsvis tycker PRO Jämtland att det är mycket pengar som hanteras i föreningslivet och rånrisken har flyttats över från bankerna till privatpersoner vilket de inte kan acceptera. PRO Jämtland anser att bankerna måste ta sitt ansvar för kontanthanteringen.

Källa: Maj-Lis Jonsson SPF Öst-Jämtland, Nils-Olov Mårtensson SPF Strömsund, PRO Jämtlands län Inger Breil, PRO Bräcke sektionen Jan Nääs, intervjuunderlag från alla 8 kommunernas ansvariga för hemtjänsten gjorda i samband med dagskasskartläggningen.

Situationen för funktionsnedsatta

Enligt länsorganisationen Handikappsamverkan i Jämtlands län så är många individer upprörda idag över att de inte kan gå in på banken och betala räkningar på samma sätt som de har gjort tidigare. Att betala räkningar eller få tillgång till kontanter är inte något som har diskuterats på deras möten men det är ett allmänt missnöje. Det har tidigare förts diskussioner om bankomaterna och problematik runt dessa. Problem som placeringen av bankomaterna samt att vissa individer som har reumatiska besvär har haft problem med att sätta in och ta ut bankkortet i automaterna. Dessa problem ska dock ha tagits hänsyn till och ändringar ska enligt ordförande ha skett.

Det har givetvis betydelse vilken form av funktionsnedsättning individen har som avgör vilka krav som ställs på betaltjänsttekniken så att funktionerna kan anpassas till de grupper som behöver det. Idag får de inga signaler från medlemmarna om frågor kring betalservice. Men det betyder inte att det inte finns grupper som har problem.

Källa: Handikappsamverkan i Jämtlands län, David Magnusson Ordförande.

Situationen för invandrare

Länsstyrelsens integrationshandläggare säger att det ser lite olika ut i länets kommuner och nu när fler banker blir kontantlösa måste de hitta nya sätt att hantera första månadsutbetalningen. Enligt en av storbankerna håller de på att undersöka möjligheten att ta fram ett betalkort som är laddat med pengar just för myndigheter att ansöka om för individer som inte har tillgång till bankkonto. Det är de första utbetalningarna som vara problematiska när individen inte har tillgång till eget bankkonto.

I en av kommunerna berättar integrationssamordnaren att de löser betalningar första månaden för hyra och el. Sedan hjälper assistenterna där till med att visa de olika alternativ som finns för att betala sina räkningar, exempelvis autogiro, bankgirering eller att betala via internet. Handläggaren tycker att många av bankerna har bra informationssidor på andra språk vilket också underlättar. Det som integrationshandläggaren upplever som problem är att det finns individer som är analfabeter och att de behöver extra hjälp. En annan av kommunerna har tecknat avtal med en av bankerna, Nordea, för att lösa första tidens utbetalningar till de som kommer som nysvenskar.

Källa: Mia Krylen, integrationssamordnare Jämtlands län. Johana Perez, integrationshandläggare Bräcke kommun.

Situationen för företagare

Företagens branschorganisationer:

Organisationerna säger att kontant- och dagskassehantering är ingen stor fråga för deras medlemmar eftersom de inte får några påståtningar från medlemmarna. Det som diskuteras på träffar är främst kortavgifterna som upplevs som väldigt höga. Branschorganisationerna ser också att kontanthantering minskar då det i de flesta branscher betalas med kort idag.

De företag som har problem är små företag inom turistnäringen där flera av deras medlemmar tycker att det blir dyrt och ”krångligt” med kontanthantering. Inom turisnäringen finns också flest med tillfälliga småföretag där olika avgifter på olika betalningssätt också blir förenade med stora kostnader. En av de intervjuade tror att det med all sannolikhet pågår en febril verksamhet med att få fram enkla och billiga handterminaler för korthantering. Om det lyckas, vilket personen tror är högst troligt, är frågan om kontanthantering på sikt en ”icke-fråga”.

Företagen:

Länsstyrelsen har under året gjort en kartläggning av dagskassehantering. I kartläggningen kan vi se att det är olika typer av företag som har olika typer av behov. I länet finns företag som får in dagskassan både som kontanter och som kortbetalningar men vi har också de som endast tar

betalt genom faktura. Många har perioder av hög och lågsäsong som också spelar in när det gäller dagskassan. De flesta, ca 60 %, svarar att de inte har några problem med dagskassehantering och de som har svarat att de har problem, 28 %, uppger avstånden och förvaringen av dagskassan som skäl till att de upplever problem. Det är fler företagare som är nöjda av de som har en liten eller ingen dagskassa och de som har stora dagskassor, vilka anlitar värdetransportbolag.

De som inte är lika nöjda är de företag som har säsongsvariationer. Det är många gånger inte ekonomiskt hållbart för dem att hyra en kortterminal för några veckors säsong vilket innebär att många av dessa tar då istället endast emot kontanter. Det är få av de som har intervjuats som har kännedom om de nya betalningslösningarna som finns. En företagare som använder sig av en av de nya mobilbetalningslösningarna, iZettle, är väldigt nöjd med den tekniken. Tjänsten har gett henne bättre möjligheter att ta betalt och få pengarna på sitt konto omgående. Att använda iZettle är billigare för henne än en kortläsare. Betaltjänsten via mobilen visar sig också mer fördelaktig då mobiltäckningen är bättre än bredbandstäckningen i det område hon verkar i. Hon berättar att fler företagare har fått upp ögonen för mobilbetaltjänsten vilket lett till att fler företagare hakat på.

Källa: LRF - Trine Amundsen, Företagarna - Anette Tandberg och Benny Larsson, Svensk Handel – Annette Lindow, Svenskt Näringsliv – Lisbeth Godin

Ett 40-tal företagare som finns med som underlag i vår kartläggning av dagskasseservicen i länet. Kristalin Art - Malin Fjellgren.

Betalning med kort

Merparten av företag tar kort för betalning idag. Det finns givetvis företag som inte tar kort, de som inte tar emot kortbetalning tycker att kostnaden för kortläsaren är för hög. Om fler företag går över till de nya betaltjänsterna, vilka har visats sig vara billigare för företaget, skulle fler kunna ta emot betalningar med kort och ytterligare minska kontanthantering och dagskassehantering. I intervjuerna med intresseorganisationerna är det ingen av dem som nämner att deras medlemmar lyfter frågan om användandet av kort som betalningsmedel.

Enligt branchorganisationen Svensk Handel så är drygt 70 procent av alla köp i detaljhandeln i Sverige betalda med kort. Sett till det totala värdet som görs med kort är procentandelen betydligt högre. Samtidigt ökar kortköpen med ett par procent per år.

Källa: LRF - Trine Amundsen, Företagarna - Anette Tandberg och Benny Larsson, Svensk Handel – Annette Lindow, Svenskt Näringsliv – Lisbeth Godin

Ett 40-tal företagare som finns med som underlag i vår kartläggning av dagskasseservicen i länet. Kristalin Art - Malin Fjellgren.

Bankernas utveckling

Under 2012 har det inte blivit någon förändring i bankstrukturen i länet, antalet bankkontor är densamma som 2011. Det har dock under sista halvåret dragits ned på tjänsterna på bankkontoren där Swedbank är först ut med att inte hanterat kontanter på kontoren. Kunderna hänvisas i första hand till bankomaterna i andra hand kan de beställa växelkassa och hämta in på kontoret. Samma sak gäller för att sätta in kontanter då kunderna hänvisas att deponera dem i deponiboxen.

Då bankernas beslut om att bli kontantlösa har det i sig inte påverkat tillgången till betaltjänster i länet när det gäller att ta ut kontanter, eftersom den tjänsten finns men den görs via en bankomat. Att sätta in kontanter går också att göra men via deponiboxen. Att betala räkningar gör de flesta idag genom att girera eller betala via internet. I intervjuerna med organisationerna för äldre och för funktionsnedsatta upplever de att deras medlemmar är upprörda över att inte kunna gå in på banken och betala räkningarna. Detta är så vitt vi kan förstå ett missförstånd eftersom det går bra att betala räkningar eftersom banken kan ta ut pengarna från konton. Kunden kan även göra

överföringar mellan konton och lösa in utbetalningskort från plusgiro/bankgiro genom insättning på konto. Det är dock dyrare att betala över disk för den enskilde i längden.

Inga förändringar har skett vad gäller tillgång till bankomater i länet. Ser inga förändringar för tillgången till deponiboxar. Under året har inga nya aktörer etablerat sig i länet men länsstyrelsen har kontakt med "Banken nära dig" i deras arbete med att etablera betalservicestationer i länet. "Banken nära dig" är också det enda alternativ idag som har tjänsten insättning av dagskassa kopplat till sin servicestation. Några av länets butiker har tittat på möjligheten om att bli Kassagiroombud, vilket skulle öka tillgängligheten till betaltjänster. I dag finns den sju stycken Kassagiroombud i länet, www.kassagirot.se.

Det som kan vara oroväckande är att länsstyrelsen får indikationer på att företag väljer att sätta in sina dagskassar på sina konton, exempelvis genom en betallösning i butik, istället för att banka dem som en dagskassa. Detta är ett billigare alternativ för företaget än att banka den som en dagskassa i en deponibox, frågan är då hur dessa insättningar av dagskassa fyller rapporteringskravet i Lagen om penningtvätt (2009:62).

Nya tekniska lösningar

Det som är positivt är att det arbetas aktivt med att ta fram nya betallösningar.

Idag finns iZettle, en tjänst där företag kan ta betalt och få in pengarna direkt på sitt konto genom mobiltelefonen.

Till årsskiftet 2013 kommer Swish att lanseras. Swish är ett samarbete mellan Swedbank och sparbankerna, Nordea, SEB, Handelsbanken, Danske Bank och Länsförsäkringar. Swish är ett nytt sätt att skicka pengar till andra privatpersoner via mobilnumret. Pengarna kommer in på mottagarens konto direkt, oavsett bank.

Sedan kommer Swedbank med en ny mobilbetalningslösning – Bart. Hemköp är den första butikskedjan som testar Bart i samarbete med Swedbank.

Bankerna har också andra lösningar för betalning som kan anpassas efter företagens behov samt efter föreningarnas behov. Som exempel kan nämnas lösningar för säsongshyra av Babsterminaler. För föreningar finns det också anpassade lösningar beroende på om det är en idrottsförening eller en ideell förening.

Källa: www.izettle.se, Swedbank.-Britt-Marie Lindqvist, West international- Göran Sparrdal, Menigo Foodservice AB - Björn Lindström, Kristalin Art - Malin Fjellgren.

PTS upphandlade tjänster

I Jämtlands län finns idag inga nya lösningar i Ljungdalen och i Klövsjö vilka var de två orter som tidigare haft ombudslösningar genom PTS upphandlade tjänster. Länsstyrelsen i Jämtland har som krav att den lösning som kan finansieras måste erbjuda en dagskassetjänst och att den ska vara kostnadseffektiv. Detta har resulterat i att ombuden håller på att förhandla med Kuponginlösen för att de ska lägga till dagskassetjänsten. Länsstyrelsen har gett båda ombuden fram till sista oktober att hitta ett alternativ. Om det inte går att lösa kommer länsstyrelsen att arbeta vidare med andra lösningar på de två orter som tidigare haft ombud.

I det tidigare avtalet mellan Post- och telestyrelsen och Kuponginlösen och ICA Banken har det varit möjligt att göra giroinbetalningar, lösa in avier och att ta ut kontanter. Att sätta in dagskassan har inte funnits med som en tjänst. Företagen har istället använt sig av möjligheten att sätta in dagskassorna som vanliga giroinsättningar på konto. Detta skapar problem med att följa lagen om penningtvätt. Det finns idag ingen statistik på insättning av dagskassa på orterna som varit ombud. Den statistik som finns visar på att det är uttag av kontanter som används mest frekvent sedan kommer girobetalningar och sist att lösa in avier. Den tidigare lösningen hade också flera värdetransporter till och från ombuden istället för att ta tillvara på och cirkulera kontanterna lokalt.

Länsstyrelsens ambition är att hitta bra anpassade lösningar för de två orterna men tjänsten för dagskassainsättning måste finnas med och lösningen ska vara kostnadseffektiv. Problemet som har uppstått är att många tror fortfarande att det är Svensk kassaservice som de har haft och som nu försvinner.

Många gånger blåser också media upp problemen och en hel del rykten börjar ta fart. Detta är ett fenomen som upprepats och det var lika vid nedläggningen av lokala bankkontor, då banken faktiskt löste mycket av servicen genom avtal för dagskasseinlämning och uttagsmöjligheter hos andra lokala företag. Nu har kontanthanteringen tagits bort på en av bankerna men här finns också andra sätt att utföra tjänsterna på, vilka många gånger inte finns med i den mediala bilden.

IT-infrastrukturen i länet

Under 2003 träffade länets kommuner avtal med ett antal nätoperatörer om en kraftfull utbyggnad av IT-infrastrukturen i Jämtlands län. Bakgrunden var de målsättningar och beslut om statliga stöd som fattats av riksdagen.

De kapacitetskrav som ställdes i samband med utbyggnaden angavs till minst 2 Mbit i bägge riktningarna. Investeringarna som skedde utifrån dessa avtal skedde till största delen med fiber i Härjedalens och Östersunds kommuner. I de kommuner som träffat avtal med Teracom nyttjades kopparnäten i kombination med radiolänk i större utsträckning. Utbyggnaden, som finansierades av såväl statliga medel, EU-medel, kommunala medel som av nätoperatörerna själva, ledde till att en mycket hög andel av befolkningen fick tillgång till bredband utifrån den tidens kapacitetskrav.

Enligt PTS kartläggning hade år 2011 nära 100 % av befolkningen och arbetsställena i Jämtlands län tillgång till bredband med minst 1Mbit/s. När det gäller tillgången till bredband om minst 50 Mbit/s är siffrorna betydligt lägre. Bara 35 % av befolkningen och 29 % av arbetsställena hade tillgång till bredband med den hastigheten. Skillnaderna är stora mellan olika delar av länet. I glesbygdsområdena hade bara 17 % av befolkningen och 15 % av arbetsställena tillgång till bredband om minst 50 Mbit/s. Dessvärre saknas statistik när det gäller tillgång till bredband om 100 Mbit/s. Ett rimligt antagande är att de som redovisas ha tillgång till minst 50 Mbit/s i de flesta fall har tillgång till bredband via fiber. Det innebär att de sannolikt också har tillgång till 100 Mbit/s.

Under 2012 har länsstyrelsen påbörjat arbetet med att ta fram en bredbandsstrategi för länet i samverkan med Regionförbundet och kommunerna. Bredbandsstrategin är viktig i vårt fortsatta arbete med servicefrågorna i länet. Utan en fungerande bredbandsinfrastruktur med fiber i stora delar av länet kommer det bli svårt att använda de nya tekniska mobilalösningarna i alla delar av länet.

Visionen och målen i förslaget till bredbandsstrategi för Jämtlands län överensstämmer med de nationella. Minst 90 % av alla hushåll och företag i länet ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020. Redan år 2015 bör 40 % ha tillgång till bredband med den hastigheten.

Detta är mycket högt ställda mål då Jämtlands län har en gles och spridd befolkning. Det kommer knappast att vara möjligt att bygga fiber till alla boende och arbetsställen i länet inom överskådlig tid. I vissa mer avlägset belägna byar kommer fortfarande andra lösningar än fiber att vara den främsta accesstekniken för bredband. I länets alla byar ska emellertid åtkomst finnas till någon form av bredband.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen har gjort en kartläggning av dagskassaservicen i länet, finansierat med medel från PTS och extra medel till kommersiell service via anslag 1:1. Resultatet i denna kartläggning har gett oss ett bra underlag att utgå från för det fortsatta arbetet med de grundläggande betalservicefrågorna. De grundläggande betalservicefrågorna är samlade hos en och samma handläggare som också handlägger stöd till kommersiell service och bredband.

Betalfrågorna finns inte med som ett eget insatsområde i Jämtlands läns Serviceprogram 2010-2013 utan finns med som resultatmål och effektmål i programmet. Skäl till detta är att betalserVICEN är en del av helheten i arbetet med att uppnå målet: att en god service kan erbjudas alla invånare i länet, inom rimliga avstånd. För att nå detta arbetar länsstyrelsen för att långsiktigt utveckla tillgången till en funktionell, hållbar service i länet.

Länsstyrelsen har påbörjat arbetet med att undersöka hur behoven av grundläggande betalserVICEN ser ut i länet. Länsstyrelsen har projektanställt en resurs som ska arbeta med behovsinventeringen i länet. Länsstyrelsen ser betalserVICEN som ett gemensamt ansvar och det behövs samverkan för att hitta lokala och regionala förutsättningar och ta tillvara den initiativkraft som finns för att få större användarnytta och lägre kostnader för den grundläggande betalserVICEN i länet.

Länsstyrelsen har erbjudit finansiering till att hitta lösningar på betalserVICEN till de tidigare ombuden i Ljungdalen och Klövsjö, kravet har varit att det alternativ som kan få stöd måste ha med tjänsten för dagskassa och vara kostnadseffektiv. Ingen av de företag som fått erbjudandet har accepterat. Nu avvaktar vi utgången av oktober månad och om det inte kommer någon lösning som har med tjänsten för dagskassa kommer länsstyrelsen att titta på andra lösningar på dessa orter.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen kommer att fortsätta att samtala med olika organisationer för att få kunskap om olika grupperns behov och förutsättningar inom området betalserVICEN. Idag finns ett bra underlag från den kartläggning som gjordes om dagskasseserVICEN. Behovsinventeringen kommer att ge en tydligare bild av de faktiska behoven. I detta arbete kommer länsstyrelsen under 2013 att föra en dialog med kommunerna när det gäller enskilda individers behov av betalserVICEN men även företagens behov och hitta kostnadseffektiva långsiktiga lösningar för dessa.

Att information om betalserVICEN-frågor måste bli bättre är ett tydligt resultat av dagskasskartläggning. Många tror att det borde finnas problem, vilket det också kan göra, men de har i själva verket ingen aning om hur det ser ut eller vilka alternativ och möjligheter som finns att utföra betalserVICEN på. Det gäller också missförståndet med att kunna betala räkningar inne på de kontantlösa bankkontoren, det går bra att betala räkningar eftersom banken kan ta ut pengarna från konton. Kunden kan även göra överföringar mellan konton och lösa in utbetalningskort från plusgiro/bankgiro genom insättning på konto. Det är dock dyrare att betala över disk för den enskilde i längden.

Hur tjänsterna för betalserVICEN tillgodoses kan ske på många olika sätt. Länsstyrelsen tror att de nya tekniska mobilafunktionslösningarna för betalningar som finns tillsammans med det som är på väg att lanseras är en viktig del i att minska dagskassorna. Detta kommer att innebära minskade transporter av kontanter vilket också blir en miljövinst likväl som en minskad kostnad för företagen. Detta betyder att vi i länet måste hitta nya kostnadseffektiva lösningar för att återanvända kontanterna på plats.

Länsstyrelsen kommer att arbeta vidare under 2013 med att ta fram kanaler för att informera om nya tekniska betaltjänstlösningar. Lösningar vilka kommer att kunna underlätta för företagen när det gäller att ta betalt och bli av med dagskassan, för privatpersoner när de ska betala till varandra och betala för köpta varor och tjänster samt för föreningar som får egna lösningar anpassade efter de behov som de har.

Länsstyrelsen kommer också att revidera Serviceprogrammet under 2013.

Kontaktperson: Else-Marie Norin



Länssstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning

Länssstyrelsen har genomfört ett antal telefonintervjuer med olika aktörer i länet. Vi har fokuserat på eventuella problem med betaltjänster för äldre personer och för personer med funktionsnedsättning boende på landsbygden. Intervjuerna har även berört hanteringen av dagskassar och de problem som kan uppstå för företag och organisationer/föreningar på landsbygden. Det samlade intrycket är att företag och lokala föreningar är missnöjda med att bankerna upphör med kontanthanteringen. Det gör det krångligare att sätta in pengar (mynt och sedlar) på ett konto och det medför också högre kostnader för företag som anlitar värdetransportföretag. Människor, särskilt äldre och funktionsnedsatta, känner obehag vid uttag av kontanter vid en uttagsautomat på grund av rånrisken. Kontantuttag görs hellre i en butik, men med lägre belopp. Automatuttag eller uttag i butik kräver att man har ett kort kopplat till ett bankkonto.

Bedömningen är att situationen beträffande betaltjänster är i stort sett densamma som föregående år. Antalet banker som avvecklat kontanthanteringen har troligen ökat under året. Det är oklart vilka alternativ som kan komma i bankernas ställe, men så länge företag och föreningar måste hantera dagskassar bör det tas fram alternativa lösningar till rimliga kostnader. I dagsläget kan dessa behov inte anses tillgodosedda fullt ut.

Bakgrund om länet

Länet präglas av att de flesta människor har relativt nära till en tätort. Särskilda förhållanden gäller för de boende på Visingsö, som inte har fast landförbindelse, men där kommunikationsmöjligheterna med Gränna ändå är goda. Tillgången till betaltjänster förändras dock för alla, även i tätorter, genom att bankerna upphör med kontanthanteringen. Tillgång till uttagsautomater och insättningsautomater varierar, men är sämre på mindre orter och på ren landsbygd. Möjligheten att ta ut kontanter fungerar i de flesta butiker men i begränsad omfattning. Tillgången till betaltjänster påverkar flera företag i länet, bl.a. torghandel/marknader, turistföretag och föreningar och organisationer inom den ideella sektorn, som i stor utsträckning hanterar kontanter. Hanteringen av kontanter har förändrats under året och har för många individer och företag blivit krångligare.

Situationen för äldre

Det framkommer från flera håll att äldre och personer med funktionsnedsättning, som inte har tillgång till en internetbank, har svårt att på egen hand sköta sina betalningar. Ofta sköter de sina betalningar med hjälp av anhöriga eller via god man. Situationen har inte ändrats nämnvärt under de senaste åren. Bedömningen är att äldre och personer med funktionsnedsättning, särskilt på ren landsbygd, blir mer beroende av hjälp med betalningar. Dock framkommer det inte mycket klagomål från dessa grupper i detta avseende. Människor, och särskilt äldre, upplever stora problem när banken upphör med kontanthanteringen. Om det finns möjligheter att byta till en bank med kontanthantering, så gör många kunder det. Kostnaderna för denna hantering är dock relativt höga för individen.

Behovet av kontanter för äldre och funktionsnedsatta tillgodoses via anhöriga eller god man, men också genom uttag i butik (vilket förutsätter att man handlar med kort). En företrädare för en pensionärsorganisation påpekar att äldre människor inte gärna gör kontantuttag i en uttagsautomat på grund av rånrisken. En handlare informerar om att kunder oavsett ålder betalar med kort, men att de även gör separata uttag av kontanter med kortet. Butiken tillåter maximalt 2 000 kr per uttag. Uttag av kontanter ”över disk” på banken fungerar fortfarande på vissa banker, men trenden verkar vara att kontanthantering försvinner helt från bankerna. Även om några nya aktörer etableras för dessa tjänster, är bedömningen att tillgängligheten försämras, framför allt för människorna på landsbygden. Uttag från bankomater innebär för många en rånrisk, antingen i anslutning till uttagsautomaten eller i hemmet.

Problemen för äldre människor och människor med funktionsnedsättning har i viss mån ökat under året, eftersom banker i större utsträckning slutat med kontanthantering.

Källa: Paulina Lallerman, HSO Jönköpings län. Thure Andersson, PRO Gislaved. Johnny Thorstensson, SPF Sävsjö. Göran Larsson, PRO Habo. Karin Widerberg, ABF Habo.

Situationen för funktionsnedsatta

I vår kartläggning har vi samordnat frågorna för äldre personer och för funktionsnedsatta – se svar under p. 3.

5. Situationen för invandrare

Vi har inte kartlagt behoven specifikt för gruppen invandrare. Behoven kan se olika ut för nyanlända, asylsökande och för personer som har bott i landet en tid. Vår bedömning är att situationen för invandrare inte nämnvärt skiljer sig från övriga medborgare. Dock har vi uppmärksamats på följande. I Mariannelund, Eksjö kommun, finns många asylsökande. Emilkraften, som är ett medborgarkontor, uppger att kontoret får många förfrågningar från asylsökande som behöver språkhjälp och tillgång till dator för att betala räkningar via internet.

Källa: Robert Glader Emilkraften Mariannelund.

Situationen för företagare

Länsstyrelsen har intervjuat ett antal aktörer om situationen både för företagare och för lokala föreningar av olika slag. I många olika sammanhang är kontanter fortfarande det vanligaste betalningsmedlet. Det kan gälla på torget, på marknaden, i hantverksbutiken, i sommaröppna butiker eller i föreningslivet (kyrkor, ideella organisationer m.m.). Flera vittnar om att det har blivit svårare att till rimliga kostnader få tag på kontanter och att leverera kontanter för insättning på konto. Kostnaderna för att anlita värdetransportföretag kan vara betydande, beroende på omfattningen på verksamheten.

Källa: Peter Aljafari, regionombud för TOMER. Roland Linder, PRO Aneby. Laila Fransson, PRO-distriktet, Sävsjö. Paul Andersson, PRO Vetlanda. Eivor Wigh, PRO Ekenäs-Björkö. Emilkraften Mariannelund. Peter Thorstensson, ICA Nära Malmbäck. Kalle Skoog, SPF Gislaved. Thure Andersson, PRO Gislaved. Rostedts Livs, Bodafors.

Betalning med kort

Antalet betalningar med kort ökar i butikerna. En butik uppger att 85-90 % av kunderna betalar med kort. Samtidigt ökar också uttaget av kontanter i kassan. Folk vill ha kontanter, men betalar gärna sina varor med kort. Det finns äldre personer som inte känner sig bekväma med att betala med kort, eftersom de i så fall måste kunna hantera en kod. En företrädare för ambulerande torg- och marknadshandlare (Tomer) uppger att handlarna är mycket missnöjda med att bankerna upphör med kontanthantering. Det är en stor säkerhetsrisk när dagskassorna ska lämnas till inlämningsboxar. Rånrisken ökar markant, både i samband med inlämning och i hemmen. Korthantering fungerar nämligen dåligt eftersom den trådlösa tekniken inte har tillräcklig kapacitet, särskilt inte när kommersen är i full gång.

För vissa företag och föreningar är det inte alltid försvarbart att investera i en kortterminal, eftersom verksamheten är tillfällig, sällan förekommande eller i begränsad omfattning.

Källa: Peter Thorstensson, ICA Nära Malmbäck. Rostedts Livs, Bodafors. Peter Aljafari, regionombud för TOMER. Kalle Skoog, SPF Gislaved. Thure Andersson, PRO Gislaved.

Roland Linder, PRO Aneby. Laila Fransson, PRO-distriktet, Sävsjö. Paul Andersson, PRO Vetlanda. Eivor Wigh, PRO Ekenäs-Björkö.

Bankernas utveckling

Flera bankkontor i länet har upphört med kontanthantering under året, eller kommer att upphöra under den närmaste tiden. Länsstyrelsen har löpande bevakat frågan i media under året.

Kontanthanteringen finns kvar på vissa banker och på vissa ställen i länet, men bedömningen är att de större bankerna förr eller senare upphör helt med kontanter. På vissa ställen kan ett företag eller en förening växla mynt till sedlar i någon dagligvarubutiken på orten. I Habo kommun har PRO haft möten med bankrepresentanter och framfört klagomål mot att kontanthanteringen upphör. Flera bankkunder har bytt bank till Tidaholms sparbank, som har lokala kontor i kommunen, där man som kund kan göra insättningar och uttag av kontanter.

Länsstyrelsen har inte haft möjlighet att kartlägga tillgången till uttagsautomater och insättningsautomater i länet.

Källa: Swedbanks kontor i Eksjö, Aneby och Vetlanda. Handelsbanken i Vetlanda. Roland Linder, PRO Aneby. Tidaholms Sparbank, Mullsjö. Göran Larsson, PRO Habo. Laila Fransson, PRO-distriktet, Sävsjö. Eivor Wigh, PRO Ekenäs-Björkö. Karin Widerberg, ABF Habo. Margareta Skoglund, ABF Aneby.

PTS upphandlade tjänster

I länet har vi de senaste åren haft två brevgiroanvändare, i Aneby respektive Jönköpings kommun. En person har inte använt tjänsten det senaste året, utan har i stället anlitat en anhörig. En person har erbjudits den taxiservice som PTS har upphandlat och som gäller till april 2013. Länsstyrelsen har informerats, men inte behövt involveras i denna uppgörelse.

IT-infrastrukturen i länet

IT-infrastrukturen är någorlunda god i länet. PTS kartläggning 2011 visar att så gott som alla hushåll och arbetsställen i länet har tillgång till bredbandskapacitet på 1- 3 Mbit/s. Kvaliteten på infrastrukturen är lägre på ren landsbygd, jämfört med den i större tätorter, genom att hushåll och företag inte alltid har tillräcklig täckning. Flera byalag och kommuner startar projekt för att bygga ut fibernät på ren landsbygd, som ger högre kvalitet och högre kapacitet. Bedömningen är att dessa satsningar kommer att fortsätta så länge det finns offentliga stödmedel. Vår bedömning är att betaltjänster via internet ska kunna utföras överallt i länet.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen hanterar betaltjänstfrågorna inom ramen för serviceprogrammet. Vi har inte haft någon särskild plan för arbetet, men i samband med diskussioner om servicefrågor aktualiseras ofta frågan om betaltjänster, och om de kan samordnas med andra servicefunktioner.

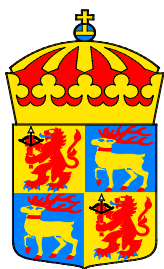
Betaltjänstfrågan, och särskilt kontanthanteringen, är viktig både för hushåll och företag, vilket har framkommit vid de intervjuer som genomförts. Frågan är särskilt viktig för de boende på landsbygden.

Vi har under året gjort en behovsbedömning av insatser i länet för att tillgodose behovet av betaltjänster. Vår bedömning är att det kan finnas behov av investeringar i lämpliga system för kontanthantering, t.ex. recyclingsystem, särskilt på landsbygden och i områden utanför de större tätorterna. För närvarande saknas dock underlag för att bedöma vilka serviceställen i länet som kan vara aktuella för att tillhandahålla sådana tjänster. För det krävs ytterligare undersökningar och diskussioner med kommunerna och aktörerna på marknaden.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen kommer att fortsätta bevakningen av betaltjänstfrågorna. Det finns all anledning att följa hur bankernas kontanthantering utvecklas och vilka alternativ som kan tänkas etableras på marknaden. Vi försöker bevaka hur nya tekniska lösningar för betalningar kan göras tillgängliga för alla åldrar.

Kontaktperson: Jan Enler



Länssstyrelsen Kalmar län

Sammanfattning

Om samhällets behov av grundläggande betaltjänster motsvaras är en svår bedömning att göra. Liksom i tidigare års rapportering fortsätter trenden med ökad användning av betalkort och terminaler och de företag som intervjuas upplever inte längre att insättning av dagskassor är något man har några större problem med. Istället är många företagare missnöjda med höga transaktionsavgifter på kortbetalningar och dålig mobil täckning.

De allra flesta människor i länet upplever inte några problem med att betala sina räkningar eller ta ut kontanter. Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle och överflyttningen av service från fysiska personer till webbaserade lösningar innebär dock en liten grupp människor får svårare att klara sin vardag.

Det är i första hand äldre och funktionshindrade som inte klarar av tekniska lösningar eller helt enkelt inte vill ändra sina vanor då de saknar tillit till de alternativ som finns. Dessa människor vill ha en personlig kontakt när de betalar sina räkningar eller tar ut kontanter, någon som kan intyga att betalningen är gjord och som kan svara på frågor. Det är därför en svår uppgift att hjälpa denna grupp att bättre få en bättre tillgång till betaltjänster och då i första hand tillgång till kontanter.

Jag kan rimligtvis inte svara att samhällets behov av grundläggande betaltjänster tillgodoses när flera organisationer för pensionärer och funktionshindrade och i ett fall även invandrare svarar att många eller i vissa fall en majoritet av medlemmarna upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster.

Detta innebär inte att man inte kan få ut kontanter alls eller att man inte klarar av att betala sin hyra, men man har stora besvär för att nå dit i form av långa resor, oro, höga avgifter eller att man är tvungen att få hjälp av andra med att utföra dessa uppgifter och därmed ger man upp en del av sin självständighet och/eller en del av sitt privatliv. Märk väl att detta inte gäller alla funktionshindrade eller äldre, för många fungerar det utmärkt och de som kan ta till sig den nya tekniken menar att de aldrig tidigare haft samma möjlighet till självständighet.

Jämfört med tidigare års bevakning har inga stora förändringar skett, som tidigare påpekats fortsätter utvecklingen mot mindre kontanthantering och en förflyttning från personlig service till web-baserad service. Den snabba tekniska utvecklingen med ständigt nya tekniska lösningar för att exempelvis betala räkningar via sin mobiltelefon eller via teleräkningen är dock inget som används av de ovan nämnda grupperna i länet. Dessa lösningar verkar mest rikta sig till en yngre generation och till de redan teknikfrälsta. I mina intervjuer har jag bara fått information om en handlare på Öland som använder sin mobiltelefon för att ta betalt.

Bakgrund om länet

Kalmar län är ett län med stora geografiska avstånd för att ligga i södra delen av Sverige. Glesbygd finns framför allt i nordvästra delen av länet samt på norra Öland. Dessa områden är därför något mer sårbara när det gäller tillgången på grundläggande betaltjänster. Länet har också långa kuststräckor och skärgård kring Västervik i norra länsdelen. Detta innebär att några företag måste använda båt för att få tillgång till konter samt att utländska turister anländet via båt med länet som första anhalt och då gärna vill växla till sig svensk valuta.

Enligt statistik från SCB har Kalmar län en trend av minskande befolkning. Under 2010 var Kalmar län unikt i södra Sverige och var tillsammans med Norrbotten och Västerbotten, enligt SCB de enda länen i landet som 2010 minskade sin befolkning. I OECDs rapport från 2012, A Territorial Review Småland Blekinge, skriver man att Kalmar län har den största andelen äldre personer av alla län i Sverige och många av dem bor på landsbygden, man påpekar också att kommunikationerna i länet behöver förbättras. Detta stöds av uppgifter på statistikportalen, regionfakta.com och av uppgifter på hjälpmedelsinstitutets webbplats, där vi ser att Kalmar län har den högsta andel 65 år och i landet (23%). Ovanstående geografiska och demografiska förutsättningar tillsammans med stora variationer i befolkningsmängden på vissa orter utifrån en stor tillströmning turister under sommarmånaderna innebär en utmaning när det gäller service och tillgången till grundläggande betaltjänster.

När det gäller näringslivets inverkan på tillgången till betaltjänster är det av stor betydelse att Kalmar län är ett av landets största turistmål, i länet finns många företag verksamma inom turistnäringen där man ofta hanterar kontanter, småbetalningar och utländska kort. Detta gäller hela länet, både i inlandet där man besöks av framför allt många tyskar och danskar, vid kusterna och i skärgården och på Öland som besöks av hundratusentals turister varje år.

I detta sammanhang hänger tillgången till grundläggande betaltjänster intimt samman med turistnäringens konkurrenskraft. I intervjuer med företagare i framför allt länets nordvästra del anger man att utländska turister ofta vill växla stora summor pengar eller ta ut kontanter utöver köpebeloppet vilket inte fungerar med dagens kortsystem. Kan man inte tillmötesgå kunderna väljer de att istället göra sina inköp på en annan större ort och i slutändan försämrar besöksupplevelsen och turisten kan välja ett annat län eller land att besöka i framtiden. Däremot anger man inte att det finns några stora problem med att tillgodose de svenska kundernas behov av kontanter och växel, varken på Öland, i nordvästra länet eller i skärgården.

Situationen för äldre

Tillgången till kontanter är den betaltjänst som upplevs som mest problematisk av äldre eftersom man använder kontanter för sin dagliga existens. Detta menar man har ett klart samband med nedläggningen av lokala bankkontor och avvecklingen av kontanthantering på de kvarvarande kontoren.

I Kalmar har man reagerat starkt på nedläggningen av Swedbanks sista lokala bankkontor i Kalmar län som ligger i Ljungholm, detta har också väckt viss medial uppmärksamhet.

De allra flesta av PROs (Pensionärernas riksorganisation) distrikt och SPF (Svenska pensionärsförbundet) Kalmar, upplever att det är många av deras medlemmar som upplever det som problematiskt att ta ut kontanter. I många fall uppger man att medlemmar måste använda färdtjänst eller buss för att ta sig till centralorten för att ta ut kontanter. De flesta äldre saknar egen bil och att åka bus upplevs av många äldre som särskilt svårt nu när man inte kan betala ombord på bussen längre, varken med kontanter eller med kort. Bankerna hänvisar till att man skall ta ut pengar i butiker istället, detta kräver dock att man har betalkort eller är medlem i butikens bank. Pro i Oskarhamn går man så långt att man menar att detta är ett samhällsproblem, i Oskarhamn är det också många äldre som betalar räkningar och ta ut kontanter över disk.

Bland SKPF(Svenska kommunal pensionärernas förbund) medlemmar i Kalmar upplever man inte att man har några större problem med betaltjänster och de flesta av deras medlemmar använder betalkort, även bland de som är mycket gamla. Man har ett kontaktnät som kan hjälpa medlemmar att komma igång med t.ex. betalkort. Även Pro i Kalmar upplever att det är ganska få som har problem med betaltjänster. Kanske kan denna skillnad i upplevelse förklaras av att de flesta av de två föreningars medlemmar ovan bor i Kalmar tätort med omnejd där det finns bättre möjligheter att ta ut kontanter i automat och i butiker m.m.

Både i Kalmar och i Emmaboda har Swedbank kallat pensionärsorganisationerna till ett möte i samband med att den manuella kontanthantering avvecklats. Även i Bergkvara skall Swedbank hålla möte för att informera om indragna tjänster vid årsskiftet. I Kalmar har man lovat en uttagsautomat inne på banken, längre öppettider och att personal skall finnas tillgänglig på kontoret för att lösa eventuella problem. På SKPF i Kalmar upplever man därför att banken lyssnat på pensionärsorganisationerna eftersom det finns en rädsla för rån och s.k. skimming när medlemmarna tog ut kontanter i automaterna utanför banken.

Det finns en grupp bland pensionärerna som vill ha en personlig service, antingen för att de känner att de inte behärskar tekniken eller för att de inte litar på tekniken. Det finns också en rädsla för att bli rånade eller lurade. Särskilt märks denna oro när man intervjuar pensionärsorganisationer på de orter där det tidigare skett rån. En annan aspekt som försvårar för denna grupp är att de ofta är både gamla och har någon typ av funktionshinder som exempelvis nedsatt syn eller rörlighet.

Även i årets rapportering har jag fått uppgifte rom att hemtjänsten ibland hjälpt äldre att ta ut kontanter.

När det gäller att betala räkningar upplevs detta som ett mindre problem än tillgången till kontanter. Många äldre använder bankernas olika giroinbetalningar vilket är ett fungerande och mindre tekniskt alternativ. Många ”yngreäldre” använder internetbanken för att betala räkningar men denna grupp utgör en liten del av pensionärsorganisationernas medlemmar. Många får också hjälp av släktingar för att betala sina räkningar. Det är svårt att avgöra hur många som idag betalar sina räkningar över disk. Pro i Oskarshamn uppger dock att det är kö på banken i Oskarshamn i slutet på månaden då pensionärerna skall betala sina räkningar. SPF och PRO-distrikten utanför Kalmar uppger att det är många eller ganska många av deras medlemmar som upplever problem med att betala räkningar. Pro i Löttorp påpekar att det blir mycket dyrare att betala räkningarna för de som inte behärskar internet och eller teknik.

Nästan alla pensionärsorganisationerna erbjuder eller anordnar regelbundet utbildningar i internetanvändning, privatgiro eller hur man betalar sina räkningar på internet. Dock uppger man att det ofta är svårt att få äldre medlemmar att nappa. Svaret blir ofta ett – ”jag är för gammal”. Anskaffningskostnaden för en dator och abonnemangskostnaden innebär också att betalningar via internet är ett realistiskt alternativ för många. Det som efterfrågas och som man tror ger bäst resultat för att exempelvis lära ut internetbetalningar är enkla lösningar, enkel information och praktisk vägledning. SKPF i Kalmar menar att man måste skapa en vana för att detta skall fungera. Man menar att frågan om det finns problem med betaltjänster i stora drag är en generationsfråga.

Alf Augustsson, ordförande i PRO Emmaboda säger att när det gäller de som är så gamla att inte använt datorer i sitt tidigare yrkesliv så är det helt främmande för dessa att göra detta på sin ålders höst. Använder man inte dator till vardags så kommer man inte heller att skaffa en som pensionär.

Många äldre oroar sig för att inte kunna betala räkningar och för att få en betalningsanmärkning vilket upplevs som väldigt skuldtyngt för denna generation. Självständigheten minskar om man inte klarar att ta ut kontanter och betala räkningar och man upplever att man bara är till besvär för sin omgivning.

En intressant uppgift som framfördes av Birgit Karlsson från SKPF Kalmar var att Maxi-Ica där föreningen ofta växlar de mynt man får in genom sina aktiviteter, nu har börjat ta ut en avgift för detta. Om bankerna inte längre erbjuder dessa tjänster men det finns ett behov är det kanske ingen dålig gissning att butikerna kommer börjar ta betalt för dessa tjänster?

Situationen upplevs av många äldre som oförändrad från tidigare års bevakning men många tycker också att det skett en försämring och man menar att den främsta orsaken därtill är bankernas utveckling.

Källa: Birgit Karlsson Kassör SKPF, Alf Augustsson, ordförande PRO Emmaboda. (Samt enkätsvar från SPF Kalmar som inte tycket att kansliet kunde tala för medlemmarna. Och enkätsvar från PRO i Bergkvara, Kalmar, Kalmar samorganisation, Löttorp, Nybro och Oskarshamn.)

Situationen för funktionsnedsatta

Situationen för funktionsnedsatta liknar i många fall situationen för äldre och grupperna överlappar också varandra. Dock är gruppen funktionsnedsatta ingen homogen grupp eftersom det finns så många olika typer av funktionsnedsättningar, det kan exempelvis vara nedsatt syn, att man inte kan röra sina fingrar eller att man har problem med talet. De som är svårast att hjälpa är de som har kognitiva störningar som problem med minne och förståelse, dessa är också ofta väldigt misstänksamma mot nya lösningar.

DHR(De handikappades riksförbund), SRF(Synskadades riksförbund) och FSO (Funktionshindrades samarbetsorgan) har alla påpekat att det stora antalet av deras medlemmar också är äldre människor och att det i främsta hand också är dessa medlemmar som upplever problem med betaltjänster. De flesta yngre funktionshindrade använder samma lösningar som yngre utan funktionshinder men man har olika hjälpmedel för att klara av detta. Har man ett allvarligare funktionshinder har man troligen rätt till en assistent eller annan hjälp som också kan bistå när det gäller dessa frågor.

Också för funktionshindrade är det möjligheten att ta ut kontanter som är det största problemet och samtliga organisationer framför kritik mot dåligt utformade uttagsautomater.

Enligt Erling Svensson som är ombudsman i DHR Kalmar sitter ofta uttagsautomater för högt upp för de som är rullstolsbundna, men det kan även vara andra problem som att skärmen reflektera ljus eller otillräckliga rösthjälpmedel som göra att det inte fungerar att ta ut kontanter i automaten. Riksorganisationen Unga synskadade har gjort en undersökning av landets bankomater 2012, bl.a. i Kalmar och kommit fram till att en majoritet av automaterna saknar kännbara markeringar på tangenterna eller en fungerande talfunktion. Även SRF och FSO påpekar problemet med uttagsautomater som inte är anpassade för synskadade eller rullstolsbundna vilket tvingar in dessa i butiker eller bankkontor för att få tag i kontanter.

Jimmy Pettersson från SRF Kalmar berättar att ett stort problem är att uttagsautomater med talfunktion fungerar olika. Exempelvis måste man först trycka ned talfunktionsknappen innan man sätter i kortet i en del automater, annars händer ingenting, emedan det i andra automater kan vara tvärt om. Detta gör att man drar sig för att använda automaterna vilket är beklagligt eftersom dessa personer mår bra av att göra saker själva. I värsta fall kan en rehabilitering försenas om personen skräms av sina misslyckanden och får sämre självförtroende. Här behövs en informationsinsats, då skulle troligen fler synskadade använda uttagsautomater menar Jimmy.

Utifrån denna information menar man att det är viktigt att arbeta för att BABs(Bankernas automatbolag) nya automater blir utformade för att tillgodose funktionshindrades behov. Detta är synpunkter som också framförts från Jan-Erik Nilsson, ordförande i PRO Oskarshamn som menar att det skulle underlätta om alla bankomaterna såg lika dana ut och fungerade på samma sätt. En synpunkt från Ulla Stina Einarsson, kassör i SPF Kalmar, är att man borde införa talande bankomater för alla. Dessa uttalanden är ytterligare exempel på att grupperna äldre och funktionshindrade överlappar varandra.

När det gäller att betala räkningar finns flera lösningar som talande säkerhetsdosor och punktdisplay etc. För ”Yngregruppen” fungerar detta oftast väldigt bra. Jimmy Pettersson från SRF menar att det för en synskadad som kan använda de lösningar som erbjuds i form av t.ex. autogiro och inskanning av fakturor har det aldrig tidigare fungerat så bra att sköta sin ekonomi som det gör idag vilket ger en ökad självständighet och är mycket positivt.

Av de som inte använder internetbanken får de flesta hjälp av någon annan exempelvis en anhöriga, hemtjänst eller så använder de giroinbetalningar. Organisationerna för funktionshindrade anger att det är ganska många som har problem med att ta ut kontanter och betala räkningar och man tycker att problemen är oförändrade jämfört med tidigare år.

Källa: Erling Svensson, kanslichef och ombudsman DHR Kalmar, Jimmy Pettersson ombudsman SRF Kalmar. (Samt enkätsvar från Inga-Britt Krantz ordförande FSO Kalmar)

Situationen för invandrare

Hashim Gashi är verksamhetsansvarig på medborgarkontoret i Kalmar och hjälper invandrare till rätta i det svenska samhället. Han menar att det bland invandrare och då speciellt nyanlända är det många som upplever problem med att betala räkningar. Han efterlyser riktade insatser från leverantörerna d.v.s. bankerna och frågar sig om de verkligen vet hur mycket kontanter som hanteras av invandrare och de många småföretag som drivs av invandrare. Hashim uppskattar att 90% av de som kommer hit upplever problem med att betala räkningarna. Problemen består dels av en språkbarriär och dels av att man inte alltid har tillgång till tekniken eller utbildning/material på hemspråket. För gruppen invandrare är problemet inte bristande tillit till tekniken eller bankerna och många vill gärna lära sig.

Invandare upplever problem eftersom banken har höjt avgifterna för att betala över disk, många invandrare har dock fått hjälp att lägga upp autogiolösningar men detta fungerar inte för alla räkningar. Några får hjälp på biblioteket, men man har i regel inte tid med detta och det ingår inte i personalens uppgifter. Andra använder bankgiro, några får hjälp av kompisar. Att man inte förstår tekniken eller språket leder ibland till betalningsanmärkningar i onödan i allt ifrån att hyresinbetalningar till att betala för skolkatalogen. Många företag använder sig också av inkasso väldigt snabbt numera vilket kan få tråkiga konsekvenser.

Hashim ser det inte som kommunens eller bibliotekens sak att utbilda invandare i att använda de olika storbankernas Internetlösningar. Bättre vore om bankerna bjöd in till detta och gärna vände sig till länets olika invandrarföreningar. Bankerna skulle kunna ha mycket att vinna på detta och de skulle samtidigt få hjälp med språket.

Många invandrare upplever problem med att få tag i kontanter. Fler butiker vill ha kort och inte alla invandrare har kort. Invandrare använder i hög grad ett visst antal butiker i närheten där man vet att man kan få ut kontanter. I regel är det närlivs eller pizzerian och inte Maxi eller Coop. Många försöker ta ut så mycket som möjligt av lönen i kontanter och man har kanske inga pengar på banken utan förvarar istället kontanter hemma. Hashim tror att dessa butiker klarar av denna kontanthantering relativt bra då de också får betalt med kontanter och det blir en naturlig recycling. Över lag hanterar denna grupp väldigt mycket kontanter vilket också handlarna märker av på de orter där det finns boende för invandrare eller flyktingförläggningar.

Anne-Marie Bengtsson verksamhetsansvarig på socialkontoret i Högsby och där upplever man inte att invandrare har några större problem med betaltjänster. Detta menar man beror på att de invandrare man får till sig redan har fått uppehållstillstånd och är folkbokförda, då har de också id-handlingar och bankkonto. Många använder internetbanken eller får hjälp att lägga upp autogiro. Hyreskostnader och liknande betalar man ofta kontant.

Ibland kan det komma s.k. kvotflyktingar från andra länder som inte är folkbokförda och då kan dessa inte öppna bankkonto utan identitetshandlingar. Detta löser man dock ofta genom att någon från kommunen går med till banken och intygar deras identitet. Det kan dock ta ett par månader innan folkbokföring och id-handling ordnats fram. De invandrare som ännu inte har fått

uppehållstillstånd dvs asylsökande ansvarar migrationsverket för. Invandrares problem med betaltjänster beror således delvis på var de befinner sig i asylprocessen. Situation bedöms som oförändrad eller något sämre jämfört med tidigare år.

Källa: Hashim Gashi, verksamhetsansvarig Meborgarkontoret i Kalmar, Anne-Marie Bengtsson, flyktingsamordnare Hultsfred kommun.

Situationen för företagare

Av de företagare och organisationer för företagare som intervjuats har jag fått uppfattningen att problemen med att sätta in dagskassar och ta ut växel har minskat. Den främsta anledningen till detta är troligen att andelen kortköp ökar, man uppger att det kan röra sig om upp till 80% som använder kort för sina inköp, vilket upplevs som väldigt positivt. Mats Bengtsson som är ordförande i Ölands norra Intresseförening menar att också antalet företag som använder terminaler har ökat och behovet av uttagsautomater har minskat.

Generellt går det dock inte att helt bortse ifrån att det skett in försämring av servicen och att vissa företag på orter där bankerna lagt ned sitt kontor nu har en dyrare och/eller mer tidsödande kontant-hantering. Det är inte helt oväntat mindre företag inom dagligvaruhandel eller turismnäringen såsom restauranger eller hotell som upplever dessa problem.

Uppskattningsvis är det dock få företagare som upplever problem och även om företagare i glesbygden i nordvästra länet är mer känsliga för exempelvis ytterligare nedläggningen av bankkontor är det svårt att peka ut något geografiskt område som särskilt problematiskt utifrån de svar som getts. Det tidigare antagandet att företag i skärgården skulle ha stora problem med kontanthantering har inte heller infriats.

Istället upplevs de höga transaktionsavgifterna och dålig mobil täckning som de stora problemen av de allra flesta företagare. Undantaget är det kontanthanteringsproblem som uppstår i och med att det inte går att ta ut kontanter utöver inköpssumman på utländska kort.

Jag har hört klagomål på att man hos vissa banker måste höra av sig upp till fem dagar i förväg om man vill hämta växel, vilket är en framförhållning som butiken inte har möjlighet att ha. I Kalmar län har ingen kartläggning av dagskasseomsättningen genomförts eftersom vi inte sett något behov av detta.

En företagare som intervjuats i Tjust skärgård kör sina dagskassar med båt in till en insättningsbox i Västervik någon gång i veckan, att köra oftare skulle bli för tidsödande. Detta är inte optimalt men man har svårt att se att det skulle fungera på något annat sätt och man upplever själva inte detta som något egentligt problem.

Företaget får ofta agera bank men det tycker man i regel är positivt eftersom man då behöver banka mer sällan. Ibland är situationen den motsatta och man kan ta med en burk mynt och få sedlar, man har också växlingskort på banken. För att få växelkassan att gå ihop samarbetar man ibland med andra företag på orten och någon gång har man fått fråga gäster om hjälp med växel, men man tycker att detta fungerar tillfredställande.

Efter tips från Jonas Höggqvist, näringslivsansvarig i Högsby kommun, genomfördes två telefonintervjuer med butiksinnehavare i länets nordvästra del i Grönskåra och i Fagerhult. Dessa butiker är väldigt viktiga för övriga företagare på orterna eftersom flera av dessa inte tar kort och möjligheten att ta ut kontanter i butiken blir därför viktig för hela orten. Här upplever man att det absolut allvarligaste problemet är att utländska kunder inte kan ta ut kontanter utöver köpebeloppet. Detta innebär att kunden istället åka in till Högsby eller Åseda och då också gör sina inköp där. Ingemar Petersson som driver Ica i Fagerhult menar att man förlorar stora intäkter på detta då försäljningen under sommarmånaderna, då man har många framför allt Tyska och Danska kunder, genererar lika mycket intäkter som resten av året. Ingemar säger att han påtalat detta i snart 10 års tid utan att det skett någon förändring och menar att det beror på att

bankerna vill att utländska turister skall växla till sig svenska pengar hos dem vilket är en god affär för bankerna.

Detta problem nämns även på Öland men där verkar man inte uppleva det som ett lika allvarligt. Detta kan bero på att det ändå finns ett antal bankomater och bankkontor där man har möjligheter att växla till sig kontanter när man tar sig längs med ön. Jag har även intervjuat en person som sitter i styrelsen för Ölandsbank och som intygar att man från bankens sida inte har några planer på att sluta hantera kontanter.

En uppfattning som finns bland flera butiksinnehavare är att bankerna har dumpat kontanthanteringsproblematiken i deras knä och det minsta man kunde göra för att kompensera för detta vore att ta bort eller sänka transaktionsavgifterna på kortbetalningar. Man menar att även rånrisken har förts över från bankerna till mindre butiker, som även om de inte har så mycket kontanter, är de enda som finns kvar att råna.

Källa: Thomas Mattsson, Regionchef Företagarna, Mats Bengtsson, Ordförande Norra Ölands Intresseförening och styrelsemedlem Ölandsbank, Ingemar Petersson, butiksinnehavare Ica Fagerhult, Michael Sandberg butiksinnehavare Bylyckan AB i Grönskåra, Kurt Karlsson butiksinnehavare Fröjds Motorservice i Eriksmåla, Lina Johansson delägare Hasselö.

(Även svar från digital enkät sänd till medlemmar i företagarföreningen Västerviks Handel via handelsledare Tobias Ahlstedt)

Betalning med kort

När man frågar butiksinnehavare i länet hur uppkopplingen fungerar för deras terminaler uppger de flesta att detta fungerar bra. På Öland är man dock väldigt missnöjd med täckningen och detta uppfattas som det allvarligaste problemet med kortbetalningar. Framför allt är det de mobila terminaler som kan fungerar sämre utanför tätorterna. Många tycker att uppkopplingen för mobilt bredband är för opålitlig och ett turistföretag i skärgården säger att man avstått ifrån att använda mobil terminal på grund av detta, vilket minskar företagets flexibilitet mot kunderna. En lanthandlare i Eriksmåla säger istället att han tänker skaffa en mobil terminal för att underlätta betalning vid utkörning av varor.

Samtliga butiksinnehavare har påpekat att man är missnöjd med transaktionsavgifterna och att detta är problematiskt vid köp för små belopp, då menar man att banken tar halva vinsten. De flesta försöker ändå ta emot alla kort eftersom man tror att man i längden tjänar på att vara kundvänlig. En företagare uppger dock att man vägrar acceptera american express sedan man sett att transaktionsavgiften för ett köp var 37 kronor. En butiksinnehavare uppger att barn eller ungdomar numera får sin veckopeng insatt på eget kort och att man sedan handlar godis och läsk för detta vilket inte lönar sig för butiken, men detta är något som är svårt att förklara på ett bra sätt för ett barn.

De butiker jag talat med har inte satt ut något lägsta belopp för kortköp även om en företagare säger att de troligtvis skall göra detta nästa år. Det är förbjudet att ta ut en avgift för kortköp men flera butiksinnehavare funderar på att på något sätt informera kunderna om storleken på avgifterna så att det förstår vilken situation handlaren befinner sig i.

Hur stor butiken är och medlemskap i butikskedja spelar också roll för transaktionsavgifterna, en av de intervjuade handlarna driver både en Icabutik och en annan butik. Ica har förhandlat fram en transaktionsavgift på 60-70 öre på köp men i den andra butiken är transaktionsavgiften ca 1,50 kr per köp.

Jimmy Pettersson från SRF påpekar att de dosor där man själv trycker in koden när man skall betala med kort i de flesta affärer saknar anpassning för synskadade och många synskadade har mycket svårt att klara av detta. Kanske tvingas man be om hjälp av kassören att slå in koden vilket känns otryggt.

De skäl som äldre anger för att de inte betalar med kort är att man inte litar på dessa, man vill ha riktiga pengar som man kan se och inte ettor och nollor. Ett annat vanligt svar är att man är orolig för att bli lurad eller för att glömma sin kod. Liksom i tidigare frågeställningar tror representanter för organisationer för äldre och handikappade att enkel information och praktisk vägledning av personer på plats kan få fler att börja betala med kort. Men man är samtidigt medveten om att det finns en grupp äldre som inte hyser tillit till varken kort eller internet och som är mycket svår att förändra. Länsstyrelse i Kalmar har inte fått kännedom om att det finns personer som vill betala med kort men som av någon anledning inte har möjlighet till detta.

Källa: Jag har ställt de frågor som anges i rapportmallen angående betalning med kort i samtliga intervjuer med organisationerna för pensionärer, funktionshindrade och invandrare som jag angett ovan. Dessa frågor fanns också med i den enkät som jag skickat ut, att jag också använt enkät beror på att några medlemsorganisationer inte ansåg sig kunna besvara dessa frågor utan vidarebefordrade dem till sina medlemmar.

Bankernas utveckling

När det gäller bankernas utveckling har jag inte fått kännedom om någon större förändring jämfört med tidigare års bevakningsuppdrag. Med detta menar jag att avvecklingen av de lokala bankkontoren och kontanthantering fortsätter i sakta mak, många mindre bankkontor på mindre orter har lagts ned redan under tidigare år.

Nedläggningen av Swedbanks bankkontor i Ljungbyholm uppmärksammades i de lokala medierna Barometern och Östran. Swedbank anger att nedläggningen beror på ett ändrat kundbeteende med mindre besökare på banken och fler som efterfrågar mer kvalificerade tjänster som man istället erbjuder i Kalmar. Den manuella kontanthanteringen på ett antal av Swedbanks kontor har eller är på väg att avvecklas. Detta gäller Kalmar, Emmaboda och Bergkvara där Swedbank har hållit eller skall hålla möten för att informera om detta. I Kalmar upplever SKPFs medlemmar att banken har tillmötesgått kundernas krav och installerat en bankomat med viss betjäning inne i banken.

I de fall kontanthantering inte längre sker på banken finns ofta uttagsautomat och insättningsbox kvar. Jag har också fått höra att många fristående sparbanker har valt att behålla den manuella kontanthanteringen. I intervjuerna talar man ibland om att byta bank och de alternativ som nämns är Ica, Forex och Handelsbanken.

När det gäller uttagsautomater har Kontanten etablerat sig i länet med sex automater, dessa ligger dock alla i tätorter. Jag har talat med Kontanten på telefon och de har inget uttalat mål att stödja utsatta grupper eller landsbygden, utan är tydliga med att det krävs en viss konsumtion i området för att detta skall lyckas. Men kontanten kan kanske vara ett alternativ på vissa mellanstora orter.

Källa: Liksom ovan har jag i samtliga intervjuer ställt frågor om bankernas utveckling till organisationerna för pensionärer, funktionshindrade och invandrare. Dessa frågor fanns också med i den enkät som jag skickat ut. Att jag också använt enkät beror man i vissa organisationer menade att man inte hade kunskap att besvara de frågor jag ställde och därför i princip vägrade att göra så, istället vidarebefordrade dem till sina medlemmar. Speciellt när det gäller bankernas och länets utveckling men även i övriga frågor har jag också tillfrågat ett antal personer som jobbar med landsbygdsutveckling och projekt i länet. Jonas Högqvist, utvecklingsstrateg Högsby kommun. Bo Lönnqvist ordförande Länsbygderådet Kalmar/Hela Sverige skall leva, Stig Hellström och Britt Karlsson från Landsbygdsmentorerna, Jan Tordqvist Regionförbundet Kalmar och Lotti Jilsmo landsbygdsutvecklare Västerviks kommun.

PTS upphandlade tjänster

I Kalmar finns inte längre några brevgiroanvändare och det har aldrig funnits några betalserviceombud. Den sista användaren av brevgiro meddelade i slutet av 2011 att han inte använder tjänsten varefter den sades upp. Därför behandlas inte frågeställningar kopplade till dessa tjänster i denna rapport.

Länsstyrelsen i Kalmar har genomfört en behovsbedömning utifrån de riktlinjer PTS ställt upp under 2012 för att avgöra om ytterligare insatser behövs utifrån de tjänster PTS upphandlat. Behovsbedömningen visade att just dessa tjänster inte behöver ersättas även om det fortfarande finns de som har problem med grundläggande betaltjänster i länet. Kalmar län valde att göra denna behovsbedömning i samarbete med länsstyrelserna på Gotland, Blekinge och Södermanland utifrån ett antagande om att omfattande kuststräckor och/eller skärgård skapar en särskild problematik angående betaltjänster. Delar av detta material återfinns i rapporten för bevakningsuppdraget.

Vi kan inte se att upphörandet av de upphandlade tjänsterna påverkat tillgången på grundläggande betaltjänster i länet.

IT-infrastrukturen i länet

På grund av tidigare ambitiösa satsningar har Kalmar län en mycket god täckning när det gäller bred-band med lägre hastighet/ADSL. Detta har dragits till alla i princip alla telestationer och tillgången omfattar därför hela länet. När det gäller bredband med mycket hög hastighet, mer än 50 Mbit/s, är tillgången dock sämre och koncentrerad främst till tätorter. Detta har undersökts grundligt i rapporten "Betaltjänster – bredband & ny teknik" som gjordes i samband med länsstyrelsernas bevakningsuppdrag 2011. I denna rapport dras också slutsatsen att grundläggande betaltjänster i sig inte kräver någon hög hastighet på uppkopplingen för att fungera.

Bredband med hög hastighet är dock en viktig förutsättning för landsbygdsutveckling och möjliggör näthandel och ökar en Orts attraktivitet för yngre människor. Ett flertal projekt pågår därför i länet för att bygga ut bredbandskapaciteten på landsbygden. En ny bredbandstrategi för länet antogs 2012-02-01 gemensamt av kommunerna, regionförbundet och länsstyrelsen.

Många intervjuade tycker generellt att uppkopplingen i Kalmar är sämre än i många andra län och man syftar då på möjligheten att använda snabbt bredband. Thomas Mattson, regionschef på företagarna menar att man som företagare ofta inte tänker bara på betaltjänster som en isolerad företeelse när man väljer att starta företag utan på den totala användningen. Skall man sedan ha en nätbutik vill man absolut ha fast lina och inte ADSL.

När det gäller mobil uppkoppling är det betydligt svårare att skaffa sig en rättvisande bild. Men i de intervjuer som genomförts i samband med årets bevakningsuppdrag har det framkommit att väldigt många upplever att den mobila täckningen är dålig eller att det ofta förekommer störningar. Att man har en viss täckning i praktiken innebär inte alltid att nätet är robust/stabilt.

Detta är särskilt tydligt utanför tätorterna. Ett antal "svarta hål" finns enligt intervjusvaren bl.a. kring Virserum i Hultsfred och i Löttorp och Ekerum på Öland, på Öland har missnöjet gått så långt att man skriver protestlistor till Telia angående detta. Det finns dock också ett flertal företagare/lanthandlare som svarar att man tycker att internetuppkopplingen fungerar bra även i glesbygden.

På några ställen i länet säger företagare att man upplever en ojämn belastning på nätet under turistsäsongen. Vid vissa tidpunkter på dygnet när många vill surfa samtidigt med sina mobiltelefoner kan det vara svårt/ej möjligt att använda internet för att genomföra betalningar eller göra bokningar.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen i Kalmar har ingen särskild plan för att arbeta med just betaltjänstproblematiken utöver bevakningsuppdraget och det beror troligen på att vi historiskt sett inte haft så stora problem med betaltjänster i länet. Frågan prioritering har därför inte heller varit särskilt hög.

I Kalmar län är det Regionförbundet som ansvarar för framtagandet av den Regionala utvecklingsstrategin(RUS 2012-2020) och det regionala serviceprogrammet(RSP 2010-2013) i nära samråd med Länsstyrelsen. Betaltjänster ingår inte som något eget område i RSP: n men

omfattas av begreppet service som har en viktig plats i strategin. I det regionala serviceprogrammet ingår betaltjänsterna en del av programmet. Dessa dokument pekar ut riktningen för projekt, varav några innehåller åtgärder för att förbättra tillgången på betaltjänster, dessa nämns kort nedan.

Inför den årliga rapporteringen av bevakningsuppdraget är Regionförbundet alltid en av de aktörer som vi inhämtar information och synpunkter ifrån eftersom det har omfattande kännedom om länet utifrån sin projektverksamhet och sitt kontaktnät.

Projektet Landsbygdshandel och service i bygden är ett pågående projekt som drivs av Landsbygdsmentorerna och där syftet är att förstärka den lokala servicen i länet med dagligvarubutiker i fokus. Hantering av kontanter och dagskassor är en del i detta projekt som man arbetar med för att hjälpa butikerna att utvecklas. Landsbygdsmentorerna är också en viktig informationskälla inför den årliga rapporteringen av betaltjänster. Projektet finansieras via landsbygdsprogrammet och det regionala anslaget genom både Länsstyrelsen och Regionförbundet.

Länsstyrelsen i Kalmar stödjer även projekt för att arbeta med lokala utvecklingsplaner på Öland som kan resultera i betaltjänstlösningar och vi håller på att avsluta ett projekt för att öppna en servicepunkt i Byxelkrok på Öland, ett projekt som initierades av Hela Sverige skall leva.

Service skapar tillväxt är ett annat stort projekt som Länsstyrelsen i Kalmar stödjer, projektledare är Hela Sverige skall leva och projektansvarig är Regionförbundet i Kalmar. Syftet är att bygga upp innovativa servicelösningar på en ort i varje kommun som kommunerna själva utser, vidare skall servicefrågorna lyftas in i kommunernas ordinarie planeringsprocess. Detta projekt har uppbackning av kommunerna och länets politiker och visar att servicefrågorna betraktas som viktiga för Kalmar läns framtida utveckling. På vissa av dessa orter planerar man att skapa servicepunkter där ortens invånare kan få hjälp med olika tjänster och där betaltjänster ofta ingår som en viktig komponent.

Som tidigare nämnt pågår även flera projekt för att bygga ut bredbandstäckningen i länet vilket bör förbättra förutsättningarna för betaltjänster. I Harebo, Långö, Bottorp och Långsjö pågår arbete men ytterligare ett tiotal orter på landsbygden inväntar beslut, dessutom sker omfattande utbyggnad bl.a. i Mönsterås kommun i egen regi.

Länsstyrelsen har inte blivit kontakta av någon användare eller leverantör av betaltjänster under 2012. Som tidigare nämnt har kontanten etablerat sig i länet, men då etableringen sker på tätorter där det redan finns andra automater ser vi inte att detta påverka slutsatserna i årets rapportering även om alla nya möjligheter att ta ut kontanter är välkomna.

Situationen inför 2013

Hur länsstyrelsen kommer att arbeta med betaltjänstproblematiken 2013 beror på den roll som vi tilldelas i regleringsbrevet för 2013 och vi avvaktar därför detta. Länsstyrelsen i Kalmar har dock byggt upp en kunskap på detta område under de år bevakningsuppdraget pågått och vi ser därför även framöver möjligheter till att genomföra förbättringar på området med hjälp av de medel som PTS har avsatt för detta arbete 2013 och 2014.

Under årets bevakningsuppdrag har vi uppmärksammat att invandrare ofta har problem med att betala sina räkningar utifrån att de saknar kunskap och att det finns en språklig barriär. Här ser vi möjligheter till ett framgångsrikt projekt och har börjat ta kontakt mer personer som arbetar med invandrare för att se om detta är en möjlighet.

Vidare har de samarbete som skedde med länsstyrelsen i Blekinge, Gotland och Södermanlans länsstyrelse gett mersmak och vi tror att liknande samarbeten i framtida projekt på detta område kan ge effektivitetsfördelar.

Länsstyrelsen i Kalmar har inte fått några signaler på kommande förändringar för området för betaltjänster. Liksom i tidigare års rapportering möter man ibland starka negativa känslouttryck i

de intervjuer som genomförts angående försämrade service och höga avgifter, men detta är något som inte avspeglas i vad som skrivs i media. Ofta möts jag av uttryck som att ”bankerna bryr sig bara om att tjäna pengar” och att det ”Inte är utveckling utan avveckling.”

Kontaktperson: Viktor Bruze

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Kronoberg har med medel från Post- och telestyrelsen gjort en kartläggning av struktur och upplevda problem när det gäller grundläggande betaltjänster i länet. Kartläggningen ska utgöra underlag för bedömningar av behovet av insatser inom området. Det kan konstateras att bankservicen sammantaget fortsätter att minska genom indragning av kontor, begränsningar i öppettider och förändrat serviceutbud. Konsekvensen har blivit ett ökat tryck på andra näringsidkare att tillhandahålla kontanter, främst dagligvarubutiker på landsbygden. Länsstyrelsen har erfarenheten att butikerna är oerhört viktiga för kontanttillgången och erbjuder en långtgående service i detta avseende. Möjligheten att betala räkningar över disk har av naturliga skäl minskat i de orter där bankservice har minskat.

Trots den minskade servicen i banksektorn bedömer Länsstyrelsen att utbudet av betaltjänster ännu motsvarar samhällets behov. Det finns glesbefolkade områden i länet där avstånden till bank eller annan kontant-service är förhållandevis stora för både boende och företag, men inte så stora avstånd att områdena skulle omfattats av PTS:s tidigare upphandling.

I många fall måste utsatta grupper be vänner och släktingar om hjälp för att ta ut kontanter och betala räkningar och företag tvingas åka långt för att lämna sina dagskassar. Lösningar som inte sällan medför en ökad rånrisk. Frågan är om dessa lösningar kan anses acceptabla ur den aspekten.

Jämfört med tidigare års bevakning kan Länsstyrelsen konstatera att behovet av kontanter fortfarande kvarstår. Kontanter är särskilt viktigt i vissa grupper och i vissa sammanhang. Exempelvis klarar inte alla funktionsnedsatta betalkort rent fysiskt. Alternativa lösningar kommer att behövas så länge människor är olika och har olika förmågor.

Bakgrund om länet

Kronobergs län har en skiftande struktur. Det finns områden med mycket gles bebyggelse och det finns områden där befolkningen bor tätare. Det finns exempel på kommuner som har en mycket stor andel av befolkningen boende utanför tätort och det finns kommuner där naturförutsättningarna för jordbruk har varit små och där följaktligen människor bor i det närmaste uteslutande i tätorter. I Kronobergs län är det långt mellan större tätorter som kan erbjuda ett fullständigt serviceutbud. Länet är därmed relativt känsligt för ytterligare utglesning av service. Konsekvenserna blir betydande för ett stort antal personer.

En långvarig minskning av befolkningen i en del kommuner har fått till följd att andelen äldre efter-hand har ökat påtagligt. Dessa kommuner är rena landsbygdskommuner utan någon särskilt dominerande centralort. De äldre bor ofta på den rena landsbygden eller de minsta tätorterna där servicen är mycket begränsad. Det är en medveten politik i kommunerna att sträva efter att människor ska kunna bo kvar så länge som möjligt i den invanda hemmiljön. I det sammanhanget är det också viktigt att kunna svara upp med service av olika slag.

Länets näringsliv påverkas på många sätt av tillgången till betalningstjänster. Framför allt gäller det företag på landsbygden, som har långt till bank och andra verksamheter. Företagen på landsbygden är ofta av den typen att de själva hanterar mycket kontanter, t ex inom turistbranschen, och att de därigenom ofta själva bidrar med betaltjänster lokalt. Detta kan ha både positiva och negativa sidor. Positivt på så sätt att man inte har så stora dagskassar som man måste hantera och negativt att det för med sig mycket arbete. Under högsäsong kan det vara så stor efterfrågan på kontanter att man måste hämta från annat håll. Dessutom är det ofta ett visst avstånd till bank, vilket både medför högre transportkostnader och en högre risk eftersom att mer kontanter då oftast samlas inför varje avlämning. Medvetna större satsningar görs också på turismen i delar av länet, vilket ställer krav på fungerande betaltjänster.

Länet har ett omfattande föreningsliv som ofta har olika aktiviteter med betydande kontanthantering. Det handlar i det sammanhanget både om att personer måste ha tillgång till kontanter för att kunna ta del av aktiviteterna och att det blir betydande dagskassar som många gånger får förvaras i någons hem. Revisor med ansvar för ett flertal föreningar har påtalat detta bekymmer för Länsstyrelsen

Sammantaget minskar bankservicen sakta men säkert liksom andra företag som upprätthåller kontantservice på landsbygden. Länsstyrelsen bedömer ändå att utbudet av tjänster motsvarar samhällets behov. Det finns glesbefolkade områden i länet där avstånden till bank eller annan kontantservice är förhållandevis långa för både boende och företag, men inte så långa att områdena skulle ha omfattats av PTS:s tidigare upphandling.

Situationen för äldre

Den äldre befolkningen upplever framförallt problem med åtkomligheten till kontanter. Då de har svårt att själva ta sig längre sträckor påverkas de märkbart av att bankerna lägger ner och avstånden växer. Ett missnöje med bankerna noteras. Svårigheter att komma åt kontantservice leder till att högre belopp tas ut vid varje tillfälle. Riskerna med detta är uppenbar. Dock erbjuder ibland andra företag kontantuttag på orter där banker lägger ner, vilket uppskattas. Detta anses vara en smidig lösning då de äldre ofta känner till verksamheterna sedan tidigare och de kan lösa flera ärenden på en gång. Men tyvärr är den lösningen inte alltid komplett varför många ändå tvingas ta hjälp av vänner och släkt eller omsorgen för att få tillgång till kontanter. Detta anses bland äldre inte vara en tillfredsställande lösning. De äldre känner sig ofta som en belastning och tvingas lita på och lämna över sin ekonomi till en utomstående.

När det gäller möjligheterna att betala räkningar upplevs det också i många fall problematiskt. Endast en del använder internet eller autogiro. Flera söker sig fortfarande till banken med räkningarna eller skickar dem med vänner eller anhöriga. Förutom redan nämnda svårigheter med att förflytta sig och belastning av anhöriga, är detta dessutom extra kostsamt då bankerna tar en relativt hög serviceavgift per räkning. Genom de höga avgifterna har antalet kunder som betalar räkningar över disk minskat, menar man från bankhåll. Här finns även en risk för betalningsanmärkningar vilket har påvisats i vissa fall. Vidare påverkas många äldre av oro på grund av problematiken kring betaltjänsterna. De känner sig mer otrygga och låsta vilket i sin tur riskerar att påverka dem till ett allt sämre hälsotillstånd. Många äldre i glesbygd uppges stå inför denna problematik, framförallt i områden där det är långt mellan banker och andra organisationer som erbjuder betaltjänster. Man har noterat en försämring de senaste åren och som blivit än mer påtagligt 2012.

När det gäller att ta till sig befintlig och ny teknik för betalningar finns en ovilja bland de äldre. Många tycker det är jobbigt och är emot förändring. Vissa använder kort och känner sig nöjda när man väl har kommit in i det. Dock behövde de många gånger hjälp vid start och insättning av kontanter. För att fler ska gå med på att använda ny teknik behövs både stöd och hjälp vid upplärning samt tid till anpassning. Utbildning och kunskap uppges vara viktiga delar.

Att notera är att intervjupersonerna inte var insatta i brevgiro eller utsträckt service.

Källa:

Sven Sandin, PRO Kronoberg (Pensionärernas Riksorganisation)

Lennart Karlsson, SPF Kronobergs distrikt (Sveriges Pensionärsförbund)

Anna Braun, Socialförvaltningen myndighetsavdelningen äldreomsorg

Situationen för funktionsnedsatta

Olika grupper av funktionsnedsatta upplever olika problem när det gäller kontantfrågan. Sedlar och mynt kan vara svårt för vissa att hantera, medan kort kan vara svårt för andra. Exempelvis kan uttagsautomater innebära problem för synskadade på grund av att symboler ändras eller att talfunktion inte är aktiverad. Lösningen blir därför för många att försöka ta sig till ställe med manuell kassa eller be om hjälp av vänner och släkt. Många anser att dessa lösningar inte är tillfredsställande då det ökar både avstånd och kostnad samt minskar deras självständighet.

Problem finns även när det gäller möjligheter till att betala räkningar. I takt med att banker lägger ner ökar avstånden och därmed kostnaden. Dessutom upplevs serviceavgiften per räkning som hög och endast ett fåtal banker erbjuder specialtjänster för funktionsnedsatta. Ett föredömligt exempel som man gärna skulle se på fler banker är tjänsten "Synskadekonto" på Nordea. Den innebär en möjlighet för synskadade att sköta sina räkningar själva.

Kort finns som ett alternativ till kontanterna, men det är inte alla som ser det som ett bra alternativ. Vissa klarar inte fysiskt av att använda det medan andra kan ha en ovilja och en rädsla. Synskadade kan exempelvis ha svårt att lita på folk i omgivningen vid ett kontantuttag. Information tros skulle kunna hjälpa för att minska både oviljan och rädslan.

Oavsett typ av betaltjänst kan man generellt säga att det finns tre grupper av funktionsnedsättning som påverkas mer än andra av betaltjänstproblematiken. Grupperna är förståndshandikappade, de med synsvårigheter och de med led- eller darningsproblematik, så som bl.a. reumatism. Grupper hamnar i ett mellanläge då de anses för bra för att få mer hjälp, men ändå är för dåliga för att klara det själva. Deras liv påverkas därför på många sätt. De hindras och avstår från saker. De tvingas ta hjälp och förlita sig på andra och känner sig därmed många gånger som en belastning. Då pengar och ekonomi är privata saker riskerar även deras integritet att påverkas.

Inom gruppen med funktionsnedsättning är det en stor del som upplever problem med den bristande tillgången till grundläggande betaltjänster. Det är ett generellt problem men verkar mest utbrett på glesbygd. Över de senaste åren har det skett en förändring med tendenser till försämring. En oro finns över bankernas utveckling. Organisationerna anser att man inte kan rationalisera hur mycket som helst, utan att det alltid kommer att behövas alternativ till grundbetaltjänster eftersom människor kommer att förbli olika och med vissa grupper som mer utsatta. Speciallösningar är troligtvis det som måste till!

Intervjuer med några överförmyndare indikerar att det har blivit ett ökat tryck på gode män över landet. Ökningen gäller framförallt yngre personer med bokstavsdiagnoser. Man har dock inte kunnat härleda ökningen till ett minskat utbud av betaltjänster utan ökningen kan ha många orsaker. När det gäller den äldre befolkningen är intrycket att anhöriga och grannar stöttar så långt det bara går. Det framfördes att gode män är irriterade över svårigheter att förse sina huvudmän med kontanter.

Källa:

Jan Karlsson, HSO Kronoberg (Handikapsrörelsens idé och kunskapscentrum)

Lise-Lott Naess, SRF (Synskadades Riksförbund)

Överförmyndare i tre kommuner.

Situationen för invandrare

För personer som har varit relativt länge i Sverige skiljer sig inte problemen med betaltjänsterna nämnvärt från den övriga befolkningen. Andelen förvärvsarbete bland människor med utländsk bakgrund är lägre än för människor födda i Sverige. Man kan därvid anta att de ekonomiska resurserna är mindre i denna grupp och att datorinnehavet av detta skäl kanske inte är lika utbrett som i andra grupper. Därmed är man möjligen också i större utsträckning hänvisad till bankkontor för betalning av räkningar.

När det gäller nyanlända invandrare finns det initialt en problematik kring att det tar tid att få ett id-kort för att sedan kunna få ett bankkonto. Så länge inte ett bankkonto finns registrerat hos Försäkringskassan sker utbetalning via avi. Ofta är man då hänvisad till bankkontor eftersom andra företag som löser in avier ibland har ett högsta belopp som man betalar ut. Man är i det läget även hänvisad till att betala räkningar över disk. Från bankhåll har uppmärksamats att vissa tar ut hela ersättningen från banken ena dagen och betalar räkningar kontant nästa dag över disk. Ersättning till asylsökande betalas ut via ICA-kort. ICA-handlare vittnar om att det tidvis blir stor omfattning på kontantutbetalningar, vilket innebär att kontanterna i butik ibland inte räcker till.

Swedbank i Alvesta samarbetar med Arbetsförmedlingen för att så långt möjligt underlätta de ekonomiska frågorna för invandrare. Bland annat erbjuder Swedbank utbildning för etableringslotsarna.

Källa:

Stojan Petkovic, Jugoslaviska föreningen

Jorge Alvarez, Centro Cultural Boliviano

Hans-Göran Johansson, Arbetsförmedlingen

Christel Sundahl, Swedbank i Alvesta

Situationen för företagare

Det finns företag i Kronobergs län som upplever problem med att sätta in sina dagskassar och ta ut växelpengar. Det ses som ett generellt problem med flera aspekter. Då bankstrukturen förändras och avstånden växer till avlämningsställena åker företagen mer sällan vilket innebär större belopp per avlämning med ökad rånrisk som följd. En annan aspekt är att det är dyrt för företagen då bankerna tar ut en avgift för kontanthantering. Ökad risk och kostnad skapar negativa reaktioner. Problematiken är svårlost då kontanter fortfarande efterfrågas av kunder. De lösningar som finns är främst anpassade till större företag eller kedjor med större omsättning och som själva kan sätta större press på bankerna. Mindre företag inom dagligvaruhandeln med lägre omsättning blir de som drabbas hårdast.

Vissa mindre företag har även problem med att försörja privatpersoner med kontanter. Även detta är en omsättningsfråga på så sätt att mindre företag inte alltid har tillräckligt med kontanter i kassan. Även när det gäller kortterminaler har mindre företag det svårare. Många tycker de är väldigt bra men att det medför för stora kostnader. Transaktionsavgifterna är betungande.

Mindre företag och verksamheter i glesbygd är exempel på vilka som främst upplever problemen. De kan därför inte alltid erbjuda privatpersoner att varken ta ut kontanter, använda kort eller betala räkningar. Detta leder till svårigheter även för privatpersoner i området. Dagskassar löser verksamheterna oftast själva genom att exempel samköra dem med andra ärenden till passande ort.

Grundläggande betaltjänster kan för företag inte ses som ett generellt problem utan att det alltså främst beror på företagets placering, storlek och omsättning. En förändring har dock skett, främst i samband med att bankstrukturen ändras. Företag menar att lösningen delvis ligger i att fler och nya alternativ till betaltjänsterna ska tas fram och introduceras på marknaden. På så vis

sätter man bankerna i en konkurrenssituation vilket gör att de i större utsträckning måste anpassa sig till samhället och företagens efterfrågan.

Källa:

Thomas Mattsson, Företagarna Kronoberg

Samtliga 24 landsbygdshandlare i länet samt fyra turismföretag.

Betalning med kort

I Kronobergs län finns det företag som upplever problem med att använda kortterminaler. Främst gäller det mindre företag i dagligvaruhandeln där kostnaderna för kortterminalerna blir höga. Det är först förenat med en kostnad för att införa terminal. Sedan krävs även ett visst antal uttag och dessutom tar bankerna transaktionsavgifter per uttag. Dessa avgifter är ett problem för i första hand de mindre företagen genom att de påverkar resultatet negativt. Större företag kan ställa krav på bankerna på ett annat sätt och därmed få ner avgifterna per uttag. Dessutom är avgifterna oftast större för utländska kortköp, vilket påverkar mindre företag såsom turist- och sångsföretag. Trots detta är många företag oavsett storlek väldigt positiva till kortterminaler och skulle gärna använda det mer, om det bara inte hade varit för kostnaderna.

Många äldre och funktionsnedsatta vill helst inte betala med kort. En del har fysiska problem, medan det för andra handlar om en ovilja. Oviljan verkar främst grunda sig i att de ogillar förändringar och en rädsla. De känner sig otrygga vid användandet av kort och räds att bli utsatta för stöld vid automater och liknande. Mer information och kunskap om betaltjänsterna tros kunna påverka.

Det har inte kommit till Länsstyrelsens kännedom om att det finns privatpersoner som önskar betala med kort men som inte fått det.

Källa:

Thomas Mattsson, Företagarna Kronoberg

Torpa och Hamneda Hembygdsförening

Jan Karlsson, HSO Kronoberg (Handikapsrörelsens idé och kunskapscentrum)

Lise-Lott Naess, SRF (Syskades Riksförbund)

Sven Sandin, PRO Kronoberg (Pensionärernas Riksorganisation)

Lennart Karlsson, SPF Kronobergs distrikt (Sveriges Pensionärsförbund)

Bankernas utveckling

När det gäller bankstrukturen finns det ännu bankkontor fördelade över större delen av länet. Det pågår dock en försämring av servicen genom att bankkontor stängs, öppettiderna minskas och utbudet av tjänster begränsas. Framförallt sker förändringar bland Swedbankkontoren. Under 2012 har förändringar skett i länet i alla dessa avseenden. Detta har framförallt påverkat möjligheterna att betala räkningar överdisk.

Många företag upplever att det blivit mer problematiskt med avlämnandet av dagskassor. Framförallt eftersom avstånden har ökat och därmed kostnaden. Detta gör att de samlar på sig större belopp varje gång, vilket i sin tur ökar risken att bli utsatt för brott.

Uttagsautomater finns på de flesta större orter runt om i länet. Nästan uteslutande är de kopplade till någon av de större bankerna. Två dagligvarubutiker har installerat egna uttagautomater för att rationalisera kontanthantering. Alla automater är inte helt anpassade till de mer utsatta grupperna. Synskadade upplever exempelvis att nya symboler kan vara problematiskt eller att talfunktionen inte alltid är aktiverad. Lösningar så att nästan alla ska kunna använda automaterna finns, men används inte alltid. Möjligen har det under 2012 försvunnit någon uttagsautomat i de största tätorterna men detta har i så fall påverkat servicen marginellt.

Förutom banker och de butiker som själva har installerat uttagsautomater finns det inte några andra etablerade aktörer i länet.

Totalt sett har bankernas strukturomvandling påverkat tillgången till de grundläggande betaltjänsterna. Företag och verksamheter har fått det svårare med dagskassar och växelpengar men även tvingats ta över mycket av betaltjänsterna gentemot privatpersoner.

Källa:

Handelsbanken, Swedbank, Sparbanken Eken, SEB, Nordea, Danske bank och Forex.

PTS upphandlade tjänster

Inget geografiskt område i Kronobergs län omfattades av Post- och telestyrelsens upphandling av betaltjänster.

Det har endast funnits en registrerad användare av brevgirot via utsträckt service i länet och denne avled innan upphandlingen löpte ut.

Ifråga om de upphandlade tjänsterna är det således endast upphörandet av utsträckt service som har påverkat utbudet av betaltjänster i länet. Eftersom det inte fanns någon användare vid upphörandet fick detta inga egentliga konsekvenser. Mot bakgrund av detta har Länsstyrelsen inte vidtagit några åtgärder med anledning av upphandlade tjänsters upphörande.

IT-infrastrukturen i länet

Genom stormarna Gudrun och Per har länet stor erfarenhet av icke fungerande telefoni. Mot bakgrund av detta går utbyggnaden av fiber i rask takt ute på landsbygden. Bredbandstäckningen med hög hastighet är bland de högsta i landet utanför tätort och småort i länet. Framför allt har utbyggnaden gått snabbt i de centrala delarna av länet. Utbyggnaden av stamnät har nu kommit igång även på andra håll och en ökad aktivitet bland byalag i dessa områden har noterats.

Totalt sett är täckningen i länet lägre än riksgenomsnittet.

Trots att det i teorin uppges vara full täckning med mobiltelefoni är det i praktiken inte så. Länsstyrelsen får då och då kännedom om att det brister på sina håll i länet.

Genomförda insatser 2012

Betaltjänsterna finns som ett särskilt avsnitt i det regionala serviceprogrammet. Emellertid har det ännu inte bedömts finnas behov av någon direkt åtgärd eller insats med inriktning mot denna fråga. Länsstyrelsen har med hjälp av medel från PTS genomfört en kartläggning av strukturen för betal-tjänsterna och vilka problem olika kategorier upplever i ett utglesat utbud av tjänster. Kartläggningen ska utgöra underlag för bedömning av behovet av insatser. I dagsläget ses inget behov av några akuta åtgärder. Frågan kommer ändå att behandlas jämsides med andra serviceslag inom ramen för serviceprogrammet och i övrigt arbete med tillväxt och landsbygdsutveckling. Avrapportering av läget sker regelmässigt i samband med partnerskapsmöten för landsbygdsprogrammet och serviceprogrammet.

Under 2012 har allmänheten kontaktat Länsstyrelsen i betaltjänstfrågan i två fall. En styrelsemedlem i en förening har påtalat problemet kring dagskassehantering. Styrelsemedlemmar tvingas förvara betydande mängder kontanter hemma på grund av avstånd till bankkontor. Den aktuella styrelsemedlemmen är också revisor i ett flertal andra föreningar och har genom denna roll insikt i vidden av problemet.

En pensionärsorganisation har meddelat Länsstyrelsen att man har ambitionen att erbjuda datautbildning för äldre där fokus ska vara betaltjänster. Föreningen har därvid efterhört möjligheten till ekonomiskt stöd för detta. Länsstyrelsen har kontaktat Post- och telestyrelsen i ärendet. Organisationen avser att till Länsstyrelsen inkomma med en beskrivning av ett kursupplägg.

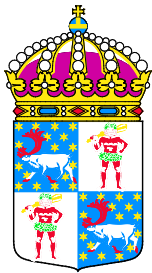
När det gäller betaltjänstproblematiken för invandrare samarbetar Swedbank i Alvesta med Arbets-förmedlingen för att hitta bra lösningar. Bland annat erbjuder Swedbank utbildning i ekonomiska frågor för etableringslotsar.

Med anledning av förestående indragning av kontant-service vid Swedbank i Alvesta driver banken ett projekt med syfte att minska kontanterna i samhället. Bland annat görs en kartläggning av flödena. Brottsförebyggande rådet är också engagerat i projektet.

Situationen inför 2013

Genom arbetet med kartläggningen av betaltjänsterna har Länsstyrelsen fått signaler om att ytterligare minskad service kan bli aktuellt på sina håll inom banksektorn under 2013. Vilka konsekvenser en sådan minskning kan få återstår att se. Länsstyrelsen kommer att bevaka om dessa förändringar ger anledning till omprövning av tidigare ställningstagande angående behovet av åtgärder. I övrigt kommer Länsstyrelsen att arbeta vidare med betaltjänstfrågan inom det regionala serviceprogrammet. I perspektivet att kunna leva, bedriva företagsamhet och turista på landsbygden är tillgången till betaltjänster såväl som till annan service av stor vikt.

Kontaktperson: Allan Karlsson



Länsstyrelsen Norrbotten

Länsstyrelsen i Norrbotten valde att bjuda in till ett dialogseminarium den 8 oktober 2012 för att få inspel till bevakningsuppdraget för grundläggande betaltjänster. Vid det regionala dialogseminariet deltog 21 personer med representation från åtta kommuner, HSO, PRO, företagsrepresentanter, HSSL, Landsbygdsmentorerna och anställda vid Servicepunkt. Efter introduktion av Länsstyrelsen där uppdraget presenterades delades deltagarna in i fyra grupper där vardera grupp fick besvara frågor kopplade till de för uppdraget prioriterade målgrupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, situationen för invandrare och situationen för företagare. En sekreterare per grupp ansvarade för dokumentationen. Efter arbetet i mindre grupper genomfördes en redovisning och diskussion i stor grupp.

De sex betaltjänstombud i länet som nu testar en ny lösning för betaltjänster besöktes den 9-10 oktober 2012 av Landsbygdsmentorn. Syftet med resan var att intervjua betaltjänstombuden över hur den nya betaltjänstlösningen fungerar samt att få information till bevakningsuppdraget. På orterna Karesuando, Soppero, Skaulo samt Kangos intervjuades även kunder, vilka representerade gruppen äldre samt näringslivet. Den samlade dokumentationen från dessa samtal och intervjuer finns redovisade i rapporten.

Därtill har intervju genomförts med Kjell Hjelm, Regionchef Företagarna Norrbotten, samt med Chaterine Melby, IT-Norrbotten.

Sammanfattning

För bevakningsåret 2012 bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län inte motsvarar samhällets behov. Detta gäller främst tillgången till kontanter.

Bakgrund om länet

Fungerande kommersiell och offentlig service är viktiga förutsättningar för utveckling i Norrbottens gles- och landsbygdsområden. I länet bor ca 250 000 invånare och 60 procent bor på landsbygden. Länet utgör en fjärdedel av Sveriges hela yta och består av inlands-, fjäll- och kustkommuner. Några är relativt stora räknat till folkmängden, medan andra har bland de lägsta befolkningstalen i hela landet. I länet finns expansiva tätorter, stads- och universitetsliv, utbud av kultur och idrott, obefolkade fjällområden och mer glesbygd och landsbygd än i de flesta andra regioner i Europa. Länet har under de senaste åren haft en minskande befolkning som främst beror på låga födelsetal och negativt flyttningsnetto i kombination med länets åldersstruktur. Det är främst länets fjäll- och inlandskommuner som befolkningsutvecklingen har varit negativ, medan kustkommunerna har haft en något positivare utveckling. En åldrande befolkning i förhållande till länets storlek medför att höga krav ställs på en fungerande offentlig och kommersiell service till medborgare och näringsliv för en fortsatt tillväxt och utveckling i gles- och landsbygden. Utvecklingen har emellertid på de flesta områden under lång tid visat på en försämrad tillgång och tillgänglighet till de flesta serviceformer.

Norrbottnens geografiska läge i förhållande till de stora marknaderna samt långa inomregionala avstånd ställer krav på transportinfrastrukturen och bredbandsutbyggnaden. Detta är viktigt både för länets näringsliv och invånare men också för unga. De neddragningar som skett av offentlig service de senaste åren samt centraliseringen av statlig service har påverkat länet. Dessa förändringar påverkar de naturliga förutsättningarna för gles- och landsbygdsområdena att utvecklas.

Det minskande befolkningsunderlaget tillsammans med åldersstrukturen utgör det största enskilda hotet mot upprätthållandet av god offentlig och kommersiell service i länet. Den utveckling som sker leder till att underlaget minskar för butiker och annan service, vilket i allt större utsträckning leder till nedläggningar. Omfattningen av såväl offentlig och kommersiell service i ett givet område baseras i allt väsentligt på hur många personer och hushåll som finns i området. Samtidigt som levande byar med tillgång till service och bofasta invånare ökar attraktiviteten för nya invånare. Av länets invånare är det främst äldre och personer med funktionsnedsättning som drabbats negativt av förändringarna.

Beträffande servicen för företagares dagskassehantering har den servicen försvunnit tidigare med lantbrevbärarservicen. För företagare i fjällvärld och glesbygd innebär det problem med kontanthanteringar samt osäkerheter med värdetransporter i egen regi. En fungerande betaltjänst är en förutsättning för en fortsatt utveckling av länets gles- och landsbygd för såväl individer som företag. Post- och paketservicen har under en tid ingått i butikernas serviceutbud. Nedläggningen av dagligvarubutiker innebär att tillgången också till denna service försämras eller försvinner helt från många orter.

Situationen för äldre

Av tradition vill äldre personer gärna använda sig av kontanter i första hand även om antalet kortanvändare i gruppen bedöms öka för varje år. Fenomenet är en ”generationsfråga” där utvecklingen över tid troligtvis går mot ett ökat kortanvändande och mindre kontanthantering. De som föredrar kontanter upplever att det har blivit allt svårare att få tag i dessa. Som en följd av detta förekommer ofta stora mängder kontanter i hemmet hos många äldre vilket i sig medför en ökad rånrisk för målgruppen då fenomenet äldre och kontanter är allmänt känt. Äldre personer är ofta engagerade i ideella sektorn, i olika föreningar, kyrkan mm.

Kontan användningen är fortfarande helt dominerande inom den ideella sektorn och föreningslivet. Det ställer krav på planering för att säkra tillgången till kontanter och hanteringen av dagskassor för att minimera stöldrisken. Utvecklingen mot ökad internetanvändning underlättar för föreningar som inte tar kort men där betalningen kan ske via nätet. Det upplevs som problematiskt när föreningar inte hanterar kortbetalning eftersom dagens kunder i större utsträckning föredrar att handla med kort och saknar kontanter.

Äldre är den grupp som har störst behov av att betala räkningar över disk. De har även ett uttalat behov av hjälp eller stöd och anhöriga eller annan person/personal som finns i personens närhet får ofta hjälpa till. Vid kortbetalning upplevs att kortläsarens siffror är för små och sitter för tätt och kontantbetalning känns därför tryggare. Äldre beskriver att de upplever problem med integriteten i situationer där de är beroende av andra för att hantera kort eller för att kunna betala räkningar.

De som är äldre i dag har ofta en ovana av att hantera internet och känner sig ofta omotiverade att lära sig eller ta till sig den nya tekniken. Även här är bedömningen att det är en ”generationsfråga” där situationen kommer att se annorlunda ut över tid då de som är av medelålder i dag möter framtiden med en större vana att hantera internet och den nya tekniken. Dagens äldre använder gärna och uppskattar privatgiro/betalgiro som man upplever som tryggt och säkert. Äldre som ofta kan ha nedsatt syn upplever det som problematiskt att betala med kort. Sammanfattningsvis upplever äldre personer i Norrbotten att utvecklingen av betaltjänster har blivit sämre. Dels på grund av att kassaservicen har försvunnit från lantbrevbäringen men också på grund av att det finns färre bankkontor i dag, särskilt på landsbygden. Man upplever

också att möjligheten till goda transporter har försämrats på landsbygden vilket ställer krav på samordnad kommunikation vilket inte alltid fungerar. Att använda internet för sina bankärenden är en utveckling som inte har anammats av dagens äldre i samma utsträckning som för övriga befolkningen.

Situationen för funktionsnedsatta

Det är vanligt bland äldre att det även förekommer någon form av funktionsnedsättning som till exempel synnedsättning, nedsatt hörsel, försämrad rörelseförmåga osv och problembilden blir därför desamma som den som beskrivits under rubrik 3. Situationen för äldre. Den samlade bilden över situationen för funktionsnedsatta i Norrbottens län stämmer väl överens med den som beskrivs i Länsstyrelsen Dalarnas bakgrundsunderlag ”Vanliga problem med betaltjänster för personer med olika funktionsnedsättningar och för äldre”.

Situationen för invandrare

Det är svårt att ge en generell bild över situationen för invandrare eftersom det kan se väldigt olika ut beroende på om man är nyanländ till Sverige eller om man har bott här en tid och integrerats i samhället på ett tydligare sätt och därigenom etablerat personliga kontakter och nätverk. Detta är en förutsättning för att kunna ha tillgång till kontanter, lära sig hur flödet av pengar ser ut, hur räkningar ska betalas osv. Därtill tillkommer språkbarriären som även den ser olika ut över tid. För nyanlända svenskar som saknar personnummer och id-handlingar är situationen svårare eftersom möjligheten till ett eget bankkonto då saknas. Utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle försvårar för många invandrare som föredrar kontanthantering före kort. Beroende på bakgrund och utbildningsnivå ser behovet av hjälp och stöd olika ut. Invandrare som är analfabeter är till exempel helt beroende av personlig hjälp. Möjlighet att välja olika språk i bankomater, på internetbanken och hos betaltjänstombud skulle underlätta för många. Var i länet man bor har också stor betydelse eftersom samhällets stöd till nyanlända svenskar varierar mellan orter och städer i länet och i landet.

Situationen för företagare

Det är många företag i Norrbottens län som upplever problem med hanteringen av dagskassor. Långa avstånd till närmaste bank gör dagskassehanteringen både kostsam och tidskrävande. Risken är också stor att dagskassor därför förvaras i hemmet vilket i sig medför en ökad stöldrisk. Problemet är tydligast bland företag inom besöksnäringen och dagligvaruhandeln samt för ”marknadsknallar” och då särskilt för de företag som har kontanthantering. Vem som är kund är också av betydelse, kan man fakturera minskar kontanthanteringen. Generellt är det mindre företag, oavsett bransch, som hanterar mer kontanter. Privatpersoner vill gärna ta ut kontanter utöver köpesumman och som företagare kan man då uppleva att man ger dålig service till privatpersoner eftersom denna service sällan är genomförbar. Utvecklingen av Svensk kassaservice i kombination med att många butiker har mindre kontantkassor, har medfört att det är svårare att ta ut kontanter. Utvecklingen som går mot ökad kortanvändning minskar ”svarta pengar” vilket upplevs som enbart positivt. Ny teknik som till exempel kortbetalning via mobiltelefon möjliggör för fler företag att övergå från kontanthantering till kort. Detta ställer krav på fullständig mobiltäckning vilket inte är fallet i dag i hela Norrbotten. Handlare och drivmedelsstationer upplever att olika avgifter för betaltjänster har ökat vilket kan vara smärtsamt i små butiker och drivmedelanläggningar som redan lever under tuffa ekonomiska förhållanden. Länsstyrelsen har inte gjort någon kartläggning över dagskasseomsättningen i länet.

Betalning med kort

Se 6. Situationen för företagare.

Bankernas utveckling

Generell text skrivs av Länsstyrelsen Dalarna.

PTS upphandlade tjänster

Länsstyrelsen i Norrbottens län har till PTS ansökt om medel för betaltjänstombud under en övergångsperiod i Norrbottens län på orterna Karesuando, Övre Soppero, Vittangi, Skaulo, Kangos och Kainulasjärvi. På dessa orter upphörde avtalstiden för den av PTS upphandlade tjänsten Betalservice den 31 augusti 2012, som ICA Bank och Kuponginlösen levererat. Den nya insatsen, som bedrivs i projektform, ska genomföras under perioden 1 september 2012 till den 31 december 2013. Genom denna övergångslösning får berörda ombud samt Länsstyrelsen rådrum innan beslut om långsiktig lösning tas. Det finns inga rimliga alternativa betaltjänster för de företag och privatpersoner som i dag är beroende av servicen från de nämnda ombudsorterna. Behovet av dagskasselinlämning och kontantuttag bedöms kvarstå och i takt med ökad turism i området även i någon mån öka.

Länsstyrelsen i Norrbottens län avser göra en bedömning av det totala behovet av samhällsunderstödd betaltjänstverksamhet i länet under 2013. Länsstyrelsens behovsbedömning under sommaren/hösten 2012 (steg 1) gav vissa svar på de ovan nämnda orterna, men behovsbedömningen gav inga svar vad gäller betaltjänstverksamheten i övriga delar av vårt till ytan stora län. Det är därför för tidigt att nu göra bedömningen om den nya lösning som testas är tillräcklig eller ofullständig. En preliminär bedömning är att ytterligare ett 10-tal orter i länet har behov av liknade service som i de nu aktuella orterna. Länsstyrelsen i Norrbottens län avser upphandla tjänster för att försätta kartläggningen av behoven i länet och föreslå lösningar. För kostnader som uppkommer i det utrednings- och kartläggningsarbetet avser Länsstyrelsen i Norrbotten återkomma under slutet av 2012 till PTS med en ansökan om finansiering.

IT-infrastrukturen i länet

Utifrån PTS Bredbandskarta (<http://bredbandskartan.pts.se/>) så har 100 procent av befolkningen i Norrbotten tillgång till 1 Mbit/s. 98 procent av befolkningen har tillgång till 3 Mbit/s, 87 procent har tillgång till 10 Mbit/s och 45 procent har tillgång till 50 Mbit/s eller mer. Det är dock viktigt att notera att PTS karta är en teoretisk modell, en s.k. tillgångsmodell, där Sverige delats in i rutor om 200 x 200 meter och att utgångspunkten är att man har närhet till att ansluta sig till en fiberbrunn/fiberanslutning. Med andra ord så visar inte kartan att man faktiskt har bredband utan bara att man har teoretisk möjlighet att ansluta till en fiberbrunn. Den teknik som anslutningsgraden 100 procent baseras på är 41 procent fiber, 17 procent kabel, 96 procent xDSL, 97 procent 3G och 12 procent 4G (LTE).

Norrbotten har vita fläckar avseende bredband. IT-Norrbottens inventering visar att det idag finns 165 hushåll/företag i Norrbotten som saknar bredbandstäckning.

I regeringens Digitala Agenda är målsättningen att 90 procent av hushållen/ företagen skall ha tillgång till minst 100 Mbit/s år 2020. Den enda teknik som idag klarar av detta är fiber vilket PTS karta visar att 41 procent av Norrbottens hushåll/företag har tillgång till. Eventuellt kan 4G (LTE) teknik medföra högre hastighet i framtiden. För att nå regeringens bredbandsmål måste investering ske avseende både fiber och 4G teknik.

Inom länet har Telia ett tämligen omfattande mobilt telefoninät. Dock finns det brister kring mobiltäckning. Tele2, Telenor och operatören 3 har inte lika stora fysiska nät. I operatörernas egna mobiltäckningskartor visas på en högre täckningsgrad än vad det egentligen är. Hänsyn tas inte till skilda hinder inom frekvensområdet såsom geologisk infrastruktur t.ex. berg, dalar, skog, regn och snö som påverkar mottagningsförmågan för mobiltelefonerna.

Idag finns det stora problem med stabiliteten i mobiltelefoninätet inkluderande GSM/GPRS samt 3G. Problematiken hänför sig i första hand till den utveckling som varit med smarta telefoner och direktuppkopplade applikationer (appar). I vissa områden där det tidigare funnits mobiltäckning fungerar det nu i praktiken inte. Detta skapar en osäkerhet i länet då det kan vara svårt vid olyckor att nå akutnumret 112.

Vid överläggningar med Telia har det framkommit att en utbyggnad sker utav mobilnätet i Norrbotten. Detta innebär att nätet kommer under 2013 erhålla vissa förbättringar. Ett troligt scenario är att vi inte ser en förbättring förrän slutet av 2014.

Genomförda insatser 2012

Under 9. PTS Upphandlade tjänster, beskrivs genomförda insatser vilka har föranlett att sex orter nu provar nya lösningar för betaltjänster. För bevakningsuppdraget har under hösten ett dialogseminarium genomförts. Dels för att förankra arbetet med betaltjänster hos kommuner och intresseorganisationer, dels för att hämta in synpunkter och kunskap kring betaltjänstutbudet i länet. Därtill har en studieresa genomförts i länet där Länsstyrelsens tjänsteman tillsammans med länets Landsbygdsmentor besökt de sex orter som har installerat den nya betaltjänstlösningen. Efter ytterligare två veckor har en uppföljningsresa genomförts för att hämta in synpunkter från betaltjänstombuden. Intervjuer har även genomförts med personer på orterna Karesuando, Soppero, Skaulo och Kangos för att få ett så bra underlag som möjligt till denna rapport. Arbetet med grundläggande betaltjänster har under 2012 inneburit avsevärt ökade personella insatser från Länsstyrelsen.

Den person på Länsstyrelsen i Norrbotten som har haft det övergripande ansvaret för servicefrågor har pensionerats under året och den person som anställdes för att ta över servicefrågorna påbörjade sin tjänst under hösten 2012. Servicefrågor i allmänhet och betaltjänstfrågor i synnerhet har därför hanterats av olika personer under en övergångsperiod. Kunskapsöverföring och kompetensutveckling har varit prioriterade insatser under hösten 2012.

Betaltjänstfrågorna är en del av det Regionala serviceprogrammet i Norrbotten och på grund av ovan nämnda personalförändringar har arbetet med det Regionala serviceprogrammet haft låg prioritet under 2012.

Situationen inför 2013

Som nämnts under 9. PTS upphandlade tjänster avser Länsstyrelsen i Norrbotten ansöka om ytterligare medel från PTS för att utreda och kartlägga behovet av ytterligare betaltjänstverksamhet i länet samt att utvärdera de lösningar som nu testas på sex orter.

Kontaktperson: Jenny Hellman



Länsstyrelsen Skåne

Sammanfattning

Sammantaget bedömer Länsstyrelsen att samhällets behov av grundläggande betaltjänster i stort kan anses vara tillgodosedda i Skåne. Ett undantag är Ven där behovet inte är tillgodosett. Jämfört med tidigare år finns dock en tydligare tendens till att problem med kontanthantering ökar. Bankerna tenderar att i ökad utsträckning undvika kontanthantering. Detta medför problem särskilt för mindre företagare och för organisationer i samband med olika evenemang.

Under år 2012 har Länsstyrelsen utöver bevakningsuppdraget genomfört en analys av behovet av insatser för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen har även planerat ett utvecklingsprojekt på Ven för att lösa betaltjänstproblematiken på ön. Under år 2012 har även ett projekt initierats som avser tekniska lösningar för kontantlösa betalningar i samband med idrottsevenemang. Länsstyrelsen har även uppmärksammat att det finns ett behov av utbildningsinsatser för att underlätta för äldre och funktionshindrade att tillgodogöra sig ny teknik för bl a betalning av räkningar.

Bakgrund om länet

Skåne har en förhållandevis hög befolkningstäthet med 114 invånare per kvadratkilometer jämfört med 23 i landet som genomsnitt. I Skåne finns 33 kommuner med kommuncentrum och en eller flera tätorter inom acceptabelt avstånd från flertal boende på landsbygden där det finns olika slag av samhällsservice. Detta innebär att det finns tillgång till grundläggande betaltjänster som innebär att samhällets behov är tillgodosett. Ett undantag är Ven som är särskilt utsatt och där samhällets behov inte längre tillgodoses.

Med undantag för Ven finns i Skåne inga orter eller landsbygd där grundläggande betaltjänster under år 2012 minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Länets befolkningsstruktur påverkar generellt inte problemen med tillgång till grundläggande betaltjänster. De grupper, äldre, funktionsnedsatta och invandrare, som kan vara särskilt utsatta bor inte i någon förhållandevis hög utsträckning på landsbygden.

Inte heller länets näringsstruktur påverkar problem med tillgång till betaltjänster. Undantaget är Ven som har en förhållandevis stor turistnäring och där det finns betydande risk att näringslivet förlorar inkomster från turister som har problem att ta ut kontanter eller genomföra betalningar.

Situationen för äldre

Den äldre befolkningen i länet upplever i allmänhet inga större problem när det gäller tillgång till kontanter och möjligheter att betala räkningar. Inga förändringar har inträffat under år 2012 jämfört med tidigare år. Enligt pensionärsförbund i länet är det få som upplever problem med tillgång till grundläggande betaltjänster. De äldre som upplever problem med tillgång till kontanter eller att betala räkningar får hjälp av anhöriga eller vänner. Dessa lösningar upplevs som bra.

Pensionärsförbund upplever hantering av kontanter och möjligheter att sätta in kassor från olika evenemang som ett växande problem genom att bankerna i allt större utsträckning blir obenägna att hantera kontanter.

En avgörande faktor för att äldre ska ta till sig befintlig eller ny teknik för betalning är kunskap. Behov finns av utbildning i teknikanvändning som är särskilt anpassad till äldre.

Situationen för funktionsnedsatta

Funktionsnedsatta i länet har problem med betalning av räkningar. Problemen avser för liten teckenstorlek och för svagt tryck på utskickade fakturor, särskilt OCR-nummer.

Säkerhetsdosorna upplevs vara för små och har för små knappar som gör det svårt att hantera dem för personer exempelvis med olika reumatiska sjukdomar. Dosorna inaktiveras även för snabbt för att personer med synnedsättningar ska hinna läsa dem. De stora dosor som finns är bra för synskadade men passar inte för blinda.

Ett annat problem är att bankernas olika appar skiljer sig åt vad gäller tillgänglighet till talsyntes samt punktdisplay. De är inte heller alltid kompatibla.

Funktionsnedsatta i Skåne löser sina problem genom att använda autogiro, brevgiro och genom hjälp från anhöriga.

Funktionsnedsatta och i vissa fall gode män som hanterar deras ekonomi upplever bankernas upphörande med kontanthantering som ett ökande problem. Den under senare år ökade möjligheten att betala med kort upplevs som positiv för att undvika kontanthantering överdisk samt problem med tillgänglighet till uttagsautomater. Funktionsnedsatta upplever även olika problem med uttagsautomater som exempelvis de olika fackens placering reflexer i skärmen. Reumatiker och personer med koordinationssvårigheter kan även ha svårt att ta ut kortet ur automaten när transaktionen är avslutad.

Personer med funktionshinder upplever överlag brister vad gäller den fysiska tillgängligheten till olika bankers kontor.

Behov finns av särskilda utbildningsinsatser för att underlätta för funktionsnedsatta att tillgodogöra sig ny teknik. HSO Skåne bedriver sådana utbildningsinsatser och har kapacitet att genom olika projekt nå ut till en större målgrupp under förutsättning att ekonomiska resurser ställs till förfogande.

Situationen för invandrare

Många invandrare i Skåne har tidigare upplevt stora problem när det gäller tillgång till kontanter och möjligheter att betala räkningar. Orsaken har varit bristfälliga kunskaper om hur systemen fungerar i Sverige. I de länder som invandrarna kommer ifrån finns fortfarande postkontor med samma funktioner och service som Posten i Sverige hade tidigare.

Problemen har till stor del lösts genom den grundläggande samhällsinformation som ges till alla nyanlända invandrare av Länsstyrelsen inom ramen för verksamheten inom Partnerskap Skåne. Syftet med partnerskap Skåne är att utveckla och samordna metoder som skapar förutsättningar för nyanländas etablering i Skåne. I partnerskapet ingår förutom Länsstyrelsen ett antal kommuner, Region Skåne, Arbetsförmedlingen, Malmö Högskola, Lunds Universitet, Kommunförbundet Skåne, Försäkringskassan, Nätverk Social Ekonomi i Skåne och Herbert Felix Institutet.

I den grundläggande samhällsutbildningen som totalt omfattar 80 timmar finns moduler som bl a behandlar hushållsekonomi inklusive inkomster och utgifter, budget, hantering av räkningar, avbetalningsköp samt lån.

Nyanlända invandrare har även individuellt tillgång till en lots som under en övergångsperiod kan hjälpa till med de olika problem som uppstår vad gäller tillgång till grundläggande betaltjänster.

Invandrarna i Skåne upplever tack vara introduktionsutbildningen och tillgången till lots att problemen med tillgång till kontanter och att betala räkningar är lösta.

Situationen för företagare

Företagare i alla branscher upplever att all kontanthantering är förenad med risker. Detta gäller såväl rånrisken i butik som inlämning av dagskassor i bankernas serviceboxar. Problemen upplevs som särskilt stora på landsbygden och medför oro för företagarna som ofta utarbetar rutiner och transporterar dagskassor vid olika tidpunkter för att undvika att bli kartlagda. Alternativet med hämtning av dagskassor är ofta så dyrt att flertalet mindre företagare inte har råd med en sådan lösning. Ett annat problem är att bankerna tenderar att dröja med insättningen av dagskassorna på företagarnas konton. Det är inte ovanligt att det tar tre dagar innan pengarna är tillgängliga på kontot. I de fall värdetransportföretag anlitas kan insättningen dröja upp till sju dagar.

Länsstyrelsen har kartlagt omsättningen av dagskassor på Ven, där problemen är särskilt stora. Avsikten är att problematiken på Ven ska lösas genom det särskilda projekt som Länsstyrelsen ansökt om finansiering för hos PTS.

Betalning med kort

Flertalet företagare anser att systemen för kortbetalning fungerar väl. Kortbetalning innebär att de risker som är förenade med kontanthantering minskar. Samtidigt medför korthanteringens kostnader för företagarna som dock accepteras. Som exempel kan nämnas att kostnaden för en liten livsmedelsbutik på landsbygden kan uppgå till ca sek 3000 per månad. Kostnaderna kan bli avsevärt högre i de fall andra kort än bankkort används. Ett annat problem uppstår när som nu är fallet allt fler väljer att betala även mindre inköp med kort. Enligt företagarna borde bankerna erbjuda kostnadsfria betalningar när summan är mindre än sek 100.

Länsstyrelsen har inte erfaren att det finns särskilda problem med kortbetalningar vad gäller äldre, funktionsnedsatta eller handikappade. Äldre personer föredrar dock fortfarande att betala kontant i högre utsträckning än andra kategorier i samhället.

Bankernas utveckling

Bankstrukturen i Skåne har under år 2012 inte förändrats i nämnvärd omfattning när det gäller tillgång till bankkontor och utbudet av tjänster. Det finns dock en viss tendens till att antalet lokala bankkontor minskar. Bankerna slutar även i ökad utsträckning att hantera kontanter. Inte heller tillgången till uttagsautomater, insättningsautomater eller insättningsboxar har förändrats i någon större utsträckning. Viss etablering har skett av andra aktörer. Sammantaget kan inte bankernas utveckling anses ha påverkat tillgången till grundläggande betaltjänster i Skåne.

Privatpersoner, företagare, organisationer, media eller andra har enligt vad Länsstyrelsen erfaren inte reagerat på bankernas utveckling i länet förutom vad gäller ökande restriktioner för kontanthantering.

PTS upphandlade tjänster

Av informationen från PTS har framkommit att det inte föreligger några problem i Skåne vad gäller de tjänster som upphandlats av PTS

IT- infrastrukturen i länet

Av PTS årliga statistiksammanställning framgår att det finns förhållandevis stabil och väl fungerande bredbandstäckning i Skåne. Även mobiltäckningen i länet är bortsett från vissa lokala undantag förhållandevis stabil och väl fungerande.

Samtantaget kan inte IT-infrastrukturen i Skåne i nämnvärd utsträckning påverka betaltjänstproblematiken.

Genomförda insatser år 2012

Arbetet med betaltjänstproblematiken har planerats inom ramen för Länsstyrelsens ordinarie verksamhetsplanering. Frågan om betaltjänster har inte prioriterats särskilt jämfört med andra regionala utvecklingsfrågor på Länsstyrelsen.

I Skåne ansvarar Region Skåne för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen har samrått med ansvarig för det regionala serviceprogrammet inom Region Skåne vad gäller bevakningen av betaltjänsterna.

Länsstyrelsen har under år 2012 genomfört en särskild analys av behovet av insatser för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster. Analysen har redovistas till PTS i en rapport den 27 augusti 2012.

Med anledning av analysen har Länsstyrelsen under år 2012 planerat ett projekt för att lösa problemen med betaltjänster på Ven. Länsstyrelsen har även i en ansökan till PTS den 8 oktober 2012 ansökt om finansiering av projektet på Ven.

Under år 2012 har även ett projekt som avser tekniska lösningar för kontantlösa betalningar i samband med idrottsevenemang initierats.

Länsstyrelsen har fortlöpande haft samråd om betaltjänstproblematiken med representant för Region Skåne.

Länsstyrelsen har under år 2012 aktivt kontaktats av representanter på Ven med anledning av betaltjänstproblematiken där.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen avser att under år 2013 bedriva arbetet med betaltjänstproblematiken på motsvarande sätt som under år 2012. Särskild uppmärksamhet kommer att ägnas åt utvecklingsprojektet på Ven och projektet om tekniska lösningar för kontantlösa betalningar i samband med idrottsevenemang. Länsstyrelsen avser även att uppmärksamma behovet av utbildning för äldre och funktionshindrade för att underlätta användningen av ny teknik för bl a betalningar av räkningar.

Denna rapport har beslutats av enhetschef Henrik Andersson. I handläggningen har som fördragande medverkat direktör Bengt-Olof Svensson.

Kontaktperson: Bengt-Olof Svensson



LÄNSSTYRELSEN I STOCKHOLMS LÄN

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Stockholm anordnade två separata dialogmöten, ett med företagarna i länet samt ett med representanter från pensionärsförbund, handikapporganisationer samt representanter för invandrarna i länet för att ta reda på förutsättningarna gällande tillgänglighet för grundläggande betaltjänster i skärgården/landsbygden.

Länsstyrelsen i Stockholm har utöver detta genomfört en förstudie med syfte att kartlägga behoven av tillgång till grundläggande betaltjänster. Det har även tagits fram utökade faktaunderlag för att med större lätthet kunna visualisera skärgårdens förutsättningar (se bilaga 1), samt att det har genomförts en upphandling av värdetransporter från Loomis för 16 öar i Stockholms skärgård under sommarsäsongen parallellt med en utplacering av tre stycken recyklingmaskiner på Ljusterö, Möja samt Utö.

Länsstyrelsen i Stockholm anser inte att tillgången till grundläggande betaltjänster motsvaras fullt ut i länet, det skulle behövas fler alternativ och Länsstyrelsen tror på och välkomnar ny teknik inom området. En viss förändring har skett i länet jämfört med tidigare år, framförallt krävs en fullvärdig lösning på Sandhamn. Länsstyrelsen ser minskade resurser för att lösa likvärdig problematik, jämfört med tidigare år.

Bakgrund om länet

Det finns en stor problematik i att länets glesbygd till största delen består av skärgård. Vattenväg och landsväg har stora skillnader både vad gäller tidsaspekten men även kostnadsaspekten. Dessutom krävs ofta både båt och bil för att kunna ta sig till ett bankkontor eller dylikt. Kollektiva färdmedel är även det både dyrt och tidskrävande. Enkel resa med båtfärja kan kosta upp till 90 kronor i länets skärgård samtidigt som ett skifte måste ske till buss vid replipunkt där en ytterligare kostnad uppstår. Det går fortare och är billigare att köra tre mil på landsväg (cirka 15 kronor/milen) än att köra tre mil på vatten (cirka 85 kronor/milen). Under vintersäsongen är det givetvis extra problematiskt gällande framkomligheten i skärgården. Det är viktigt att tänka på att i Stockholms län är andelen äldre som bor i skärgården större än jämfört med resten av länet.

I Stockholms skärgård finns ett stort antal företagare och en oerhört stor konatanthantering, något som framkom under den förstudie som gjorts på uppdrag av Länsstyrelsen under våren 2012 med grund i att kartlägga behovet på de olika öarna inför nedläggningen av PTS upphandlade tjänster. Mycket av verksamheten är säsongsbetonad och mycket ligger inom turismnäringen. Svårigheterna med att ta ut kontanter kan resultera i negativa effekter vad gäller möjligheten för turisterna att betala för sig då det dessutom ofta finns svårigheter i att betala med utländska kort.

Situationen för äldre

De problem som den äldre befolkningen upplever när det kommer till åtkomsten av kontanter är att många måste resa med buss, har nedsatt rörlighet och/eller använder rullator vilket gör att det är svårt, jobbigt och tar lång tid. De som bor på fastlandet och har färdtjänst kan utnyttja den, men de som bor på öar sitter låsta då färdtjänsten är mycket dåligt utbyggd på öarna. Det finns

inte bankomater på alla orter/öar, alla banker tar inte emot eller betalar ut kontanta pengar under vissa tider på dagen. Vid uttag i butikerna krävs ofta att inköp görs för att få ta ut kontanter. Många använder ogärna kort.

”Handlaren på vår ö tvingas ofta ha begränsningar kring hur mycket man får ta ut då det kanske inte alltid finns tillräckligt med pengar i kassan, man får ofta vänta tills på eftermiddagen med att ta ut kontanter då det kommit in lite i kassan” – Citat från SPF

Vad gäller möjligheterna att betala räkningar upplevs en mycket dålig tillgänglighet, dessutom är det mycket dyrt, cirka 32 kronor/räkning vilket är mycket för någon med stram pension. I skärgården är det dessutom mycket dåliga kommunikationer vintertid. Många äldre saknar dator/datorkunskap och har därför inte möjlighet att betala räkningar i sitt hem utan hjälp av exempelvis anhöriga. På några öar finns IT-café där man sköta sina bankärenden.

På Utö har det upprättats en försöksverksamhet genom att kassor sätts och finns sedan tillgängliga i bankomat/recyklingmaskin. Detta är något som upplevs positivt, dock kostar ett uttag från denna maskin 15 kronor och det kan ibland upplevas som mycket för någon med en liten pension. Idéer som kom upp var om det skulle gå att upprätta en servicelokal där man kan få hjälp med IT-tjänster eller att det ingår i Hemtjänstens uppdrag att hjälpa till, alternativt att det skulle finnas en speciell ”bankdag” någon dag i månaden. Ett ytterligare problem är åtkomsten till kontanter vid akuta behov, således vågar eller kan inte äldre boka upp och följa med på spontana aktiviteter eller dylikt.

Utifrån perspektivet som lokal förening ses en tydlig försämring mot tidigare år. Postkontor har stängt, lantbrevbärartjänster dragits ner och postservice försvunnit från affärer. Många orter saknar som tidigare nämnt bankomat. Många av pensionärförbundets medlemmar är oroliga att inte hinna betala räkningar i tid, klagar över kostnaden för tjänsten samt har besvär att ta sig till tätort. Problemen med tillgång till kontanter löses vanligen av anhöriga och grannar och stora ansträngningar vid resor till närmsta bank/bankomat. Av de lösningar som kommit att bli anser de som lärt sig använda kort vara ganska nöjda, men många kan bara ta ut kontanter, inte betala med kortet. Att anhöriga hjälper till fungerar, men är kanske inte optimalt då känslan av att inte klara sig själv och beroendeställningen infinner sig.

De äldre som upplever problem med att betala sina räkningar får vanligen hjälp av anhöriga och grannar även med detta, alternativt genom autogiro och ”de bruna kuverten”- postgirokuverten. De som funnit lösningar är inte längre så oroliga över att räkningarna inte ska vara betalda i tid. Men precis som med kontanterna infinner sig en känsla av otillräcklighet och beroende, det uppstår även en situation där de äldre måste anpassa tider och dylikt efter när personen som ska hjälpa kan.

De äldre som upplever problem med att sköta sina grundläggande betaltjänster uppger att de har en malande oro, en del vågar inte anmäla sig till exempelvis någon aktivitet i föreningen för de vet inte om de har kontanter så de kan betala i tid. Självkänslan sjunker, de känner sig kränkta. I exempelvis föreningen SPF Runstenen finns datautbildning på många nivåer och många pensionärer har lärt sig använda datorn i allt från ”att våga klicka” till att betala räkningar med mera, dock finns det och kommer alltid att finnas de som bara inte kan eller vill ta till sig den nya tekniken. Vid en enkel enkät som genomfördes bland PRO Ljusterös medlemmar visade det sig att endast 50 procent har egna datorer, 25 procent av dessa gav uttryck för att de saknar helt eller delvis kunskap i datahantering.

Anledningen till att äldre inte vill betala med kort är för att de har svårt att komma ihåg koden, de hör om rån och är rädda. Det finns även en rädsla i att tappa kortet. De är rädda för alla nya tekniska finesser - som de säger. Ute på öarna finns inte heller några bankomater, förutom tillfälligt på Ljusterö, Möja och Utö (så kallade recyklingmaskiner). Det som skulle kunna göra att den äldre befolkningen kan tänka sig att betala med kort i framtiden är att få göra det i sällskap med någon tills man har lärt sig, blivit säkrare. Om någon kan visa att det inte är så krångligt, att handgreppen inte är omständiga samt att finna ett sätt att ha tillgång till koden om de glömt den.

Det framhävs även att någon form av IT-utbildning skulle kunna bidra till att fler äldre skulle klara sig själva när det kommer till att betala sina räkningar. På Ljusterö har det startats ett samarbete mellan PRO, IT-gymnasiet och den lokala skolan där utbildning av PROs medlemmar sker av elever från IT-gymnasiet i Åkersberga i den lokala skolans lokaler, gratis. Detta är något som uppskattas av medlemmarna och kan lyftas som ett gott exempel.

Källa: Berit Karlsson, SPF Runstenen samt Rolf Benn, PRO Ljusterö

Situationen för funktionsnedsatta

Det är svårt att försöka få alla att betala sina räkningar via nätet, av olika skäl, vissa kan inte använda sina händer, ser inte, förstår inte på grund av kognitiva problem. I dessa fall skulle hemtjänsten kunna vara till stor hjälp, men den finns inte alltid. Det anses vara av största vikt att personer som behöver ha extra insatser, personliga eller via hjälpmedel också har möjlighet att få det. Varken NHR eller HSO ser någon förbättring mot föregående år vad gäller tillgänglighet eller användbarheten, det uttrycks vara svårt att uppskatta hur många som har problem med grundläggande betaltjänster i Stockholms skärgård men det är inte få.

Det är främst kognitiva problem som ses som svåra för att kunna ta del av, och utföra tjänster av dessa slag på egen hand. Det krävs även förutsättningar att kunna använda sina händer och armar samt syn för att utföra dessa tjänster på egen hand. Hjälpmedel som finns på marknaden är inte möjliga att få för alla, det vill säga, få dem förskrivna som hjälpmedel. Problemen med tillgång till kontanter löses vanligen av anhöriga vilket inte alltid ses som en så bra lösning. Den enskilde måste lita på den som hanterar deras pengar om man inte klarar det själv. Det har även förekommit stölder från enskildas konton och att det är svårt att bevisa skulden när man tillåtit någon annan att ha kännedom om sin kod eller tillåtit certifikat för att genomföra betalningar och så vidare. Det kan även vara nedlåtande för självförtroendet att inte klara sig själv. Det är dessutom ännu svårare att be om hjälp med kontantuttag när det inte finns möjlighet att komma åt bankomat på ön. Som handikappad är man dessutom väldigt beroende av transportmöjligheter för att ens försöka att utföra sina ärenden på egen hand.

Tillgången till kontanter är viktig för många, och särskilt dem som inte kan använda en dator och in-ternet. Ibland måste man betala någon för att få hjälp. På vissa öar kostar det exempelvis omkring 90 kronor att få maten hemkörd från affären.

”Ibland måste du sticka till grannens barn en tjuga för att få hjälp med att hämta posten.”

Tillgången till dessa nya tekniker är en förutsättning, information och möjlighet att lära sig är ytterligare en förutsättning. Många av dessa grupper har inte ekonomi för att köpa dyra hjälpmedel utan är beroende av att landstingets beslutsfattare är intresserade av att hjälpmedel också ska infatta nya tekniker. Alla måste ha hjälpmedel efter behov för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Det måste finnas en vilja att alla människor ska ha samma rättigheter oavsett funktionsnedsättningar eller inte.

En idé som kom upp var om det skulle kunna gå att ordna någon form av servicecenter i affären eller den naturliga träffpunkten på ön, där man med hjälp kan använda datorer. Men en sådan service anses det att kommunen måste stå för, det bör inte krävas av den privata handeln. Dit skulle man då också kunna få hjälp med transporten, en ö-färdtjänst kanske?

Källa: Pia Laurell, NHR samt Inge-Britt Lundin, HSO

Situationen för invandrare

Det framkom inga särskilda synpunkter från SIOS då Stockholms skärgård inte upplevs som tillgänglig för invandrare. Skärgården ses som mycket exklusiv och det finns alldeles för lite information och kunskap vad gäller skärgården för denna målgrupp. Det är således svårt att uttala sig om tillgängligheten till kontanter för en målgrupp när tillgängligheten till skärgården, i stort, inte finns.

Källa: Julio Fuentes, SIOS

Situationen för företagare

Det finns ett flertal företagare som upplever problem med att sätta in sina dagskassor eller ordna växel i länet. Det är långt från skärgårdsöarna till närmsta bank och flera banker i närområdet har även slutat med kontanthantering vilket leder till att resan blir ännu längre. Under det dialogmöte som anordnades av Länsstyrelsen i Stockholm framkom dock att många var nöjda med den lösning som varit under sommaren där Länsstyrelsen upphandlat dagskasshämtning av Loomis samt utplacerat tre stycken recyklingmaskiner. Däremot uttrycktes en oro om hur lösningen ska se ut under höst/vinter/vår 2012-2013 samt hur nästa sommarsäsong ska lösas. Det finns inga serviceboxar ute på öarna så det rör sig ofta om en resa på allt mellan cirka 40 minuter upp till 120 minuter, enkel väg för att lämna dagskassor eller hämta växel. Det finns en önskan om mer långsiktigt hållbara lösningar. Det handlar främst om företagare inom livsmeds- eller restaurangbranschen. Lotta Ljungberg på Företagarna skärgården berättar också att Företagarna på eget initiativ bokat ett möte med den lokala banken för att se om det går att finna någon lösning.

Länsstyrelsen i Stockholm drar slutsatsen att det är cirka ett fåtal företagare som har mindre behov med att lämna dagskassor och ta ut växel under lågsäsongen. Under högsäsongen är det dock betydligt fler. Dock har Länsstyrelsen, efter en enkätutvärdering samt det dialogmöte som ägde rum, fått signaler om att de lösningar som ordnats under sommarsäsongen 2012 varit tillfredställande om än för få, det skulle ha behövts flera vilket är en kostnadsfråga.

Verksamheten påverkas givetvis av att företagarna, som framförallt under högsäsong, behöver arbeta hårt inom verksamheten tvingas åka med dagskassorna själva och således vara borta från exempelvis affären eller restaurangen flera timmar den dagen. Sådan tid är väldigt kostsam för de enskilda företagarna, dessutom kostar det en del att färdas i form av bensinpengar med mera. Det är även en stor säkerhetsrisk att företagarna själva åker med så mycket pengar, så långa sträckor. Företagarna lämnar gärna dagskassor så sällan som möjligt på grund av den långa resan och tidsaspekten vilket således leder till att det handlar om mycket pengar varje gång. Detta är inte en tillfredställande lösning.

”Jag stoppar pengarna i Ica-kassen och åker” - Handlaren

Länsstyrelsen i Stockholm har kartlagt kontantomsättningen på skärgårdens största öar, även kallade kärnöar/skärgårdssamhällen, och kommit fram till att det finns ett stort behov av dagskasshämtning på flertalet av dessa öar.

Företagarna upplever inte alltid ett problem med de privatpersoner som vill ta ut kontanter över in-köpssumman men däremot så finns inte alltid växel eller kontanter i kassen vilket gör att det är väldigt oförutsägbart om och när kontantuttag av detta slag kan genomföras. Dessutom kan många handlare i skärgården enbart erbjuda uttag på som mest 500 kronor och endast från banker som Ica, Nordea och Swedbank. Detta påverkar turismen negativt då det ibland finns problem med att ta emot utländska kort eller att genomföra kontantuttag till utländska besökare.

Källa: Lotta Ljungberg Företagarna skärgården samt information från det dialogmöte som hållits med företagare i länets skärgård.

Betalning med kort

Det finns flera företagare i länet som upplever stora problem med att använda kortterminaler. Det handlar vanligen om problem med uppkoppling som inte finns i vissa lägen, så kallad radioskugga. Men även om uppkoppling som inte klarar högre belastning som exempelvis barer och restauranger under högsäsong. Det är främst företagare inom restaurangbranschen som påpekar problem som dessa. Det uttrycks även problem när det kommer till hanteringen av utländska kort.

”Framåt kvällen när alla andra på ön börjar surfa ser man servitriserna springa runt och vifta med kortmaskinerna i luften för att hitta mottagning” – Citat från Utö värdshus

Kortterminalerna kan ibland anses kostsamma för småföretagare som kanske endast är verksamma under några veckor per år, mycket av verksamheten i skärgården är ju säsongsbetonad och kostnaderna ska slås ut på en relativt kort period. Det finns även en del företagare i länet som upplever problem med transaktionsavgifterna, speciellt när det handlar om kortköp på mindre summor såsom enstaka glassar, drickor, frukter under sommarsäsongen. I dessa fall kan det vara dyrare för handlaren att dra kortet och betala transaktionsavgiften istället för att ge bort varan. Dessa företagare är vanligen verksamma inom livsmedelsbranschen eller caféverksamhet.

”Det blir billigare för mig att ge dig det där äpplet” – citat från Westerbergs livs

Äldre och funktionsnedsatta som inte vill betala med kort anger att de tycker att det känns osäkert, de är rädda för att göra fel samt rädda för att inte komma ihåg koden med mera. De har ofta läst i tidningen att kortbetalning kan vara osäkert. Äldre personer uppger att om de fick ”öva” med någon på att betala med kort så skulle de kanske våga göra det på egen hand sedan.

Källa: Lotta Ljungberg, Företagarna skärgården samt information från de dialogmöten som hållits.

Bankernas utveckling

Bankstrukturen i länet har inte förändrats nämnvärt vad gäller bankkontor, däremot har det förändrats på så vis att flera av kontoren har gjort förändringar i sitt serviceutbud, främst vad gäller kontanthantering. Många bankkontor i länet har tagit bort sin kontanthantering helt vilket leder till längre resor för företagarna som behöver sätta in sina dagskassar och/alternativt hämta ut växel. Detta har givetvis lett till en försämring av tillgängligheten till grundläggande betaltjänster, både i kostnad och tid.

Bankstrukturen vad gäller tillgången till uttagsautomater har under 2012 förändrats på så vis att, den av PTS upphandlade, tjänsten till kontantuttag har tagits bort på Nämdö, Svartsö, Ingmarsö samt Sandhamn. Dessutom har ”Kontanten-maskinen” plockats bort från Sandhamns seglarhotell. Däremot har Länsstyrelsen i Stockholm placerat ut recyklingmaskiner, med möjlighet till kontantuttag, på Ljusterö, Möja och Utö. Strukturen och tillgången vad gäller insättningsautomater eller insättnings-boxar har påverkats på så vis att insättningsboxen i Gustavsberg har försvunnit vilket leder till längre resor för flera av företagarna i Stockholms skärgård, då Gustavsberg varit huvudort för flertalet av öarnas befolkning.

Nedrustningen av bankstrukturen har uppmärksamats av bland annat media.

Källa: Lotta Ljungberg Företagarna skärgården samt information från det dialogmöte som hållits med företagare i länets skärgård.

PTS upphandlade tjänster

Situationen i länet har givetvis påverkats vad gäller nedläggningen av betalserviceombuden på Nämdö, Svartsö, Ingmarsö samt Sandhamn. Däremot har det uttryckts en nöjsamhet vad gäller de recyklinglösningar som skapats på Ljusterö, Möja och Sandhamn samt den lösning för värdetransporter som upprättats i samverkan med Loomis under 2012. Det uttrycktes under dialogmötena att dessa lösningar är en god bit på väg men inte nog.

Stockholms län inkluderades ej i PTS upphandling vad gäller värdetransporter för 2012.

IT-infrastrukturen i länet

Det är svårt att beskriva i vilken mån det finns mobiltäckning i länets skärgård/glesbygd. När Länsstyrelsen kollar på de olika leverantörernas hemsidor och deras så kallade ”täckningskartor”, tycks det finnas mobiltäckning överallt vilket vi vet inte är fallet. Det har framkommit under de dialogmöten som anordnats under hösten att det finns många platser som präglas av radioskugga.

Detta är något som Länsstyrelsen i Stockholm har för avsikt att utreda vidare under hösten 2012 – våren 2013.

För att förutsättningarna för företagande och boende på landsbygden ska vara tillfredställande blir det allt viktigare med en god tillgång till bredband, under den senaste tiden har behovet ökat för privatpersoner och företag. IT-infrastrukturen i länets skärgård är undermålig och försvårar i mångt och mycket betaltjänstproblematiken i länet som tidigare nämnts. Det uppstår lätt överbelastning på nätet vilket gör att kortbetalningar ej går att genomföra. Det finns inte heller möjlighet för alla som bor i Stockholms län att ha tillgång till fullvärdig internetuppkoppling. Det är även viktigt att inte bara se till läget idag utan att arbeta proaktivt för att säkra IT-infrastrukturen inför framtiden och att ligga i framkant med vad gäller exempelvis 4G.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen i Stockholm har i samband med att nedläggningen av betal-serviceombuden kom på tal, genomfört en förstudie för att kartlägga det framtida behovet av betaltjänstlösningar i länets skär-gård. Där ingick bland annat att kartlägga kontantomsättning, avstigande/påstigande samt antal företag med kontanthantering, allt uppdelat per ö.

Vidare har Länsstyrelsen i Stockholm, som tidigare nämnt, placerat ut tre stycken recyklingmaskiner med syfte att underlätta för företag att lämna sina dagskassar samt för boende och besökare att ta ut kontanter med alla typer av svenska och utländska kort, dessutom minskar behovet av dagskassahämtning. Parallellt med detta har Länsstyrelsen har även upphandlat värdetransporter av Loomis för att under sommarsäsongen 2012 hämta dagskassar på 16 stycken öar i skärgården där Länsstyrelsen sett de största behoven. Detta är en komplettering till den helikopterlösning som PTS stått för på Sandhamn, Nämö, Ingmarsö och Svartsö. Upplägget innebär att leverantören har helhetsansvaret för uppdraget, inklusive transporten till och från respektive ö, vilka av miljöhänsyn skett med båt och/eller bil. Responsen på säsongens verksamhet har varit mycket positiv.

Länsstyrelsen arbetar med betaltjänstfrågorna inom ramen för det regionala serviceprogrammet, dessutom behandlas servicefrågorna och betaltjänster löpande i Länsstyrelsens och Landstingets partnerskap, Skärgårdsrådet och Exekutivkommittén.

Situationen inför 2013

Vi har haft ett dialogmöte den 26/9-12 för företagen i Stockholms skärgård och ett dialogmöte den 8/10-12 för handikapporganisationer, pensionärorganisationer samt regional representant för invandrarna i länet, SIOS utifrån den information och de synpunkter som kommit in ska Länsstyrelsen i Stockholm försöka utforma en långsiktig lösning för de grundläggande betaltjänsterna. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att se till de olika behoven som finns lokalt och kommer inte att försöka nå en enhetlig lösning utan snarare att försöka finna lokala lösningar så det blir rätt lösning på rätt plats. Stockholms skärgård har ett brett omfång där den sträcker sig mellan Arholma i norr och Landsort i söder, det är självklart att det ser olika ut på olika öar inom det spannet. Det är med anledning av detta planerat för besök på ett utvalt antal öar för att tillsammans med berörda aktörer diskutera hållbara och långsiktiga lösningar vad gäller betaltjänstproblematiken.

Vid dialogmötena framkom förslag på lösningar av dagskasseproblematiken som skulle kunna inne-fatta postbåten alternativt Waxholmsbåtarna. De åker regelbundet till varje ö och Länsstyrelsen i Stockholm anser det mycket aktuellt att titta närmre på möjligheterna att eventuellt utrusta båtarna med en servicebox eller annan dylik lösning. Detta skulle inte bara lösa dagskasseproblematiken utan även kunna bidra till utökade resurser som redan är verksamma i skärgården. Länsstyrelsen i Stockholm anser det även vara viktigt att under det fortsatta arbetet med betaltjänstlösningar vara observant på marknaden som innefattar betaltjänster via mobiltelefon och internet.

Vi syftar även, som ovan nämnt, att arbeta aktivt med utvecklandet av IT-infrastrukturen i länet. Länsstyrelsen i Stockholms län har påbörjat ett uppdrag, tillsammans med berörda kommuner, som går ut på att kartlägga nuvarande bredbandsstruktur utifrån följande utgångspunkter:

- Nuvarande näts utbyggnadskapacitet?
- Vad finns för typ av kapacitet (ex. tekniklösningar)?
- Var finns utbyggt bredband?
- Finns outnyttjad kapacitet?
- Vilka bolag är aktiva?
- Eventuella utbyggnadsplaner/bolag?
- Geografisk täckning?

Syftet är att skapa en helhetsbild av förutsättningarna för medborgarnas, näringslivets och de offentliga verksamheternas tillgång till bredband. Målen med kartläggningen är att ta reda på hur en förbättrad tillgång till bredband för medborgare, näringslivet och de offentliga verksamheterna samt hur en ökad kunskap kring förutsättningarna för bredband i kommunen kommer att utveckla servicen i Stockholms landsbygd.

Länsstyrelsen i Stockholm genomför dessutom en kartläggning vad gäller skärgårdens förutsättningar när det kommer till bland annat avstånd och tidsaspekten, då vi anser att mycket fakta och statistik avseende Stockholms landbygd är undermålig och ofta exkluderad.

Kontaktperson: Tomas Norberg & Tereze Säll



LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

Sammanfattning

Att bedöma om samhällets behov av grundläggande betaltjänster motsvaras i länet är en definitionsfråga. För det stora flertalet länsinvånare är svaret ja, men sett till hela länets befolkning är svaret nej. Inom de utsatta grupperna; äldre, funktionsnedsatta och invandrare finns det ganska många personer som har problem att utföra sina betaltjänster.

Länsstyrelsen har även i tidigare års bevakning märkt att det finns problem i dessa grupper, men missnöjet som uttrycks i år är starkare än tidigare. En bidragande orsak till detta kan vara bankernas ändrade kontantpolicy. Antalet lanthandlare blir också allt färre, varför det kan bli problem för landsbygdsboende att ta ut kontanter över beloppet.

Reaktionerna kring dagskassor är dock mindre än tidigare. Allt fler butiker använder kort och dagskasseproblematiken verkar ha minskat i omfattning jämfört med tidigare år.

IT-infrastrukturen i länet blir allt bättre och även på detta område hörs mindre klagomål än tidigare. Möjligheterna till betaltjänstlösningar på internet är många, både via fast och mobilt bredband.

En grupp vars problem med betaltjänster inte varit särskilt uppmärksammat tidigare är invandrarna. Årets undersökning visar att det finns en hel del problem för denna grupp, särskilt bland dem som är nyanlända. Problemen för denna grupp verkar ha ökat jämfört med tidigare då de inte får samma stöd kring vardagsrutiner som innan etableringsreformen trädde i kraft.

Bakgrund om länet

I Södermanland är avstånden ganska korta och det finns många småorter. De områden som är minst befolkade är gränstrakterna mot Östergötland, det vill säga kolmårdstrakten. Det finns också mera serviceglesa områden i västra delen av Södermanland, i Katrineholms och Vingåkers kommuner. Länsstyrelsen får dock inga signaler om att det skulle finnas mera problem med betaltjänster på någon särskild plats i länet.

Södermanland är ett av de få län i Sverige som ökar sin befolkning på ren landsbygd. Det vill säga orter med färre än 200 invånare. Det handlar till stor del om människor som väljer att göra sitt sommarhus till ett permanentboende. Södermanland är det län i Sverige som har högst relativ permanentning av sommarstugor i hela landet.

I Södermanland är befolkningen något äldre än genomsnittet för Sverige. De riktigt gamla, ofta benämnda äldre-äldre är en utsatt grupp, när bankkontor, lanthandlare och så vidare försvinner från orten. För dem kan även jämförelsevis korta avstånd bli ett problem, när de saknar körkort och bussförbindelserna är rudimentära. De yngre pendlar ofta in till ett jobb i staden där kan de uträtta sina betaltjänstärenden. Södermanland är det län i Sverige där människor pendlar mest med bil.

Länet har en hög andel invandrare. Dessa bor dock nästan uteslutande i städer.

I skärgården är det få som bor eller driver företag. Den är ganska oexploaterad pga av naturintressen och få markägare.

I Södermanland finns många företag på landsbygden. Det handlar om lantbruksföretag, men även andra företag inom många olika branscher. Det som ibland påtalas som en brist är långsam och instabil bredbandstäckning, både vad gäller ADSL och mobilt. Detta försvårar verksamheten. Ett exempel är Kila möbler ett par mil söder om Nyköping. En mycket stor del av deras försäljning sker på nätet och därför är de beroende av snabbt bredband. Tack vare Länsstyrelsens och kommunens stöd till IT-utbyggnad kan detta företag tillsammans med boende i området snart få tillgång till höghastighetsnät via fiber.

Organisationen Företagarna har inte märkt av att det skulle vara några betaltjänstproblem för turismnäringen i länet. Turismen består till övervägande del av personer som har ett sommarboende i länet och därmed kan man förmoda att de har en större lokalkännedom än vanliga turister och därmed lättare kan hantera eventuella betaltjänstproblem. Denna grupp har också oftast tillgång till bil.

Situationen för äldre

Vad gäller de äldres situation har länsstyrelsen talat med PRO och SPF. Företrädare för dessa organisationer berättar att ganska många av deras medlemmar upplever problem med grundläggande betaltjänster. Det har dessutom blivit sämre under 2012. Förmodligen har detta att göra med att allt fler banker beslutat sig för att inte hantera kontanter på sina kontor. Problemet att ta ut kontanter löses till viss del genom uttag i butiker. På landsbygden blir dock butikerna allt färre och då upphör även denna möjlighet. Medlemmar uttrycker irritation över ökade kostnader och tidsåtgång.

Äldre verkar vara betydligt mindre benägna att betala med kort än andra grupper i samhället. Skäl som anges för detta är ovana vid betalningsmomentet, men också osäkerhet kring att själva betalningen genomförs på korrekt sätt. Den debatt som åtminstone tidigare funnits om skimning och liknande verkar ha avskräckt en del äldre från att betala med kort.

En äldre företagare på landsbygden som länsstyrelsen intervjuade uttryckte sina problem med betalningar av räkningar. Han tycker att han är för gammal för att lära sig hur man betalar räkningar över internet, men att andra alternativ är så dyra att han ska försöka lära sig det ändå.

Vad gäller räkningsbetalningarna är det många äldre som använder girobetalning. Internet verkar inte ha slagit igenom, annat än för de som i sitt yrkesverksamma liv varit datoranvändare. Ett annat alternativ som pensionärsorganisationerna bedömer som mycket vanligt är att den äldre tar hjälp av anhöriga för att lösa sina grundläggande betaltjänster. Anhöriga har ibland synpunkter på den äldres ekonomiska transaktioner. Ett lite humoristiskt exempel på detta som jag fick höra under en intervju var om en äldre man som till sina anhörigas förtret, hade för vana att köpa taxeringskalendern. En helt onödig utgift enligt dem. Mera allvarligt är att äldre som tar hjälp av anhöriga kan uppleva en begränsning i sitt liv, vilket hämmar deras frihet.

Det som märks tydligt i år jämfört med tidigare är att bankernas ändrade policy vad gäller kontanthantering slår hårt mot pensionärer. De som främst drabbas är de äldre pensionärerna som alltid betalat med kontanter och inte vill eller kan använda kort.

Stig Olsson som är styrelseledamot för PRO berättar att det är ganska många i gruppen äldre-äldre som går till banken med sina räkningar. Om kostnaden är 40 kr per räkning blir det snabbt väldigt dyrt. Det är också de pensionärer med lägst pension som drabbas. Det är ofta äldre kvinnor som inte förvärvsarbetat som drabbas värst. En möjlighet som finns är autogiro, men många äldre tycker inte att de får grepp om sin ekonomi om de använder detta.

Att använda den nya teknik som finns är starkt kopplat till vilken generation man tillhör och många äldre står utanför den digitala världens möjligheter. Vad är då avgörande för att äldre ska ta till sig ny teknik för betaltjänster? En viktig faktor är att de kan få hjälp och stöd att lära sig den nya tekniken. Stig Olsson på PRO berättar att dem i vissa föreningar haft möten och temakvällar där ABF och bankpersonal visat hur man betalar räkningar på internet. Det pågår en diskussion

på flera lokala PRO föreningar i Södermanland om detta. De äldre-äldre kan vara helt utanför digitalsamhället, medan de yngre pensionärerna kan vara vana datoranvändare. De yngre kan då dela med sig av sina kunskaper och stödja de som inte i sitt yrkesverksamma liv använt dator eller internet. Kurser eller hjälp för dem som har problem med betaltjänster kan då hållas i pensionärsorganisationers regi.

En företrädare för en pensionärsorganisation berättar om att det även finns spelbutiker som erbjuder sig att hjälpa pensionärer med räkningsbetalningar. Om detta görs på ett seriöst sätt och till en rimlig kostnad behöver det inte vara något fel i detta, men det finns också risker vad gäller insyn och tillgång till den äldres ekonomi.

Källa: Stig Olsson, PRO

Lars Lamberg, SPF

Situationen för funktionsnedsatta

Ingvar Edin som är ledamot i förbundsstyrelsen för handikappföreningarna Sörmland berättar att bankomater ofta är felplacerade. De sitter för högt och är belägna i trånga utrymmen, vilket medför problem för rullstolsanvändare. Ett annat problem är att alla automater inte har talsyntes vilket försvårar för personer med lässvårigheter till följd av t ex synnedsättning eller dyslexi. Talsyntes kan beskrivas som en procedurbeskrivning som vägleder vid kontantuttag. En försvårande faktor är att många bankomater ser olika ut. Även om det inte är några stora skillnader kan det ställa till problem för en blind person. Synskadade kan också känna obehag av att ta ut pengar i en bankomat. De ser inte sin omgivning och vet inte vem som står bakom dem.

Datoranvändningen bland funktionsnedsatta är lägre än andra grupper i samhället. Detta innebär att alla inte kan betala räkningar via internet utan måste ta sig till en bank. Personer med funktionsnedsättning måste i flertalet fall förflytta sig via färdtjänst och drabbas därmed av resekostnader för att de ska kunna genomföra sina betalningar. Personen får således extra kostnader i jämförelse med personer utan funktionsnedsättning. Vilka problem de som har funktionsnedsättning har går inte att generalisera utan är beroende av vilken typ och omfattning personen har på sin funktionsnedsättning.

Det finns dock en del tjänster för funktionshindrade som kanske inte är så kända. Lars Engberg som är ombudsman på Synskadades riksförbund berättar att som Nordeakund kan man om man är synskadad få hjälp med räkningsbetalningar. Enligt honom är det bara att lägga räkningen i ett kuvert och skicka den till banken så betalar de den åt kunden. Således en slags förenkling av en traditionell bankgirobetalning. Tjänsten förutsätter förstås att kunden kan bevisa att han/hon har ett handikapp som försvårar betalning på vanligt sätt.

Handikapporganisationerna har svårt att bedöma eller sätta siffror på antal personer som har problem med att sköta sina grundläggande betaltjänster i länet. Dem menar dock att det spelar mindre roll eftersom alla betaltjänster ska kunna användas av alla i befolkningen. Dem som inte kan använda de betaltjänster som finns känner utanförskap och känner sig diskriminerade på grund av otillgängligheten.

För att inkludera alla grupper i samhället krävs att ny teknik görs användarvänlig från början och att hänsyn tas till olika funktionsnedsättningar. I studien Bredband och Ny teknik som genomfördes av ett antal länsstyrelser, (däribland Södermanland) våren 2012 framkom att det finns många olika betaltjänstalternativ, men att dessa ofta medför någon nackdel eller extra kostnad i förhållande till de betaltjänster som kan användas av dem som inte har något funktionshinder. Det kan också vara en generationsfråga. Ofta är den yngre generationen mera adaptiv för ny teknik än äldre. Äldre funktionshindrade verkar också vara mera oroliga än övriga över säkerhetsaspekter när det gäller räkningsbetalningar över internet och vid kortanvändning.

Källa: Ingvar Edin, HSO

Lars Engberg, Synskadades Riksförbund

Situationen för invandrare

I svaret på denna fråga har jag valt att i första hand fokusera på nyanländas problem. Invandrare som varit i Sverige några år kan förmodas ha mindre problem än de nyanlända då både språkkunskaper och kännedom om det svenska samhället blivit bättre.

Ett problem som blir allt vanligare är banker som inte hanterar kontanter. Ingvar Edin (som intervjuats om funktionsnedsattas situation) berättar om en självupplevd händelse när han stod i kö inne på banken. Framför honom i kön stod en invandrare som ville ta ut kontanter. Då banken inte längre hanterade kontanter hänvisades han till bankomaten.

På grund av språksvårigheter kunde dock inte invandraren hantera en bankomat. I detta fall fick han hjälp av banktjänstemannen, men det påvisar ändå de nackdelar som bankernas nya policy avseende kontanter får för grupper med särskilda behov.

Södermanland tar emot många invandrare och en stor grupp som kommer hit är somalier. En del av dem har en mycket låg utbildningsnivå och kan inte läsa och skriva. Det säger sig självt att detta är en grupp som har problem med betaltjänster. De frågar ofta sina SFI lärare om hjälp och dem har oftast inte tid att hjälpa till. Andra vägar till hjälp för denna grupp kan vara kontaktpersoner på socialtjänsten eller hjälp från anhöriga som varit i Sverige längre. I vissa städer i Södermanland finns det medborgarkontor där invandrare kan få hjälp med frågor som till exempel myndighetskontakter, ifyllning av blanketter och liknande. Huruvida invandrare kan få hjälp med betaltjänster här har jag inte riktigt lyckats få svar på. Det verkar bygga mer på den enskilde handläggarens välvilja. Vad jag kan förstå ingår inte hjälp med betaltjänster i någons arbetsbeskrivning. Det är också en integritetsfråga för invandraren.

En sak som framkommit i intervjuerna är att sedan etableringsreformens genomförande i december 2010 så har kommunens roll som tillhandahållare av lots för en nyanländ upphört och istället övertagits av arbetsförmedlingen. Varje nyanländ får en jobbcoach, en slags lots som ska hjälpa dem till ett jobb. Dessa har dock inte samma uppdrag som kommunerna hade tidigare. Det är mera upp till dem själva om de vill hjälpa en nyanländ med frågor av praktisk natur, som till exempel betaltjänstrelaterade frågor. Bilden som tonar fram är att betaltjänstproblematiken för invandrare förvärrats efter etableringsreformens genomförande.

Vad gäller antalet invandrare som har problem med att sköta sina betaltjänster varierar det kraftigt mellan olika grupper och individer. Störst problem är det för gruppen nyanlända. Hur stora problemen är beror också på vilken utbildningsnivå och vilka språkkunskaper den nyanlände har. Ju lägre utbildningsnivå och ju sämre språkkunskaper, desto större problem.

De allra flesta invandrare som kommer till Södermanland bosätter sig i städer. Invandrare som bor på landsbygden är således mycket ovanligt, vilket gör att invandrargrupperna skiljer sig demografiskt åt i förhållande till övriga utsatta grupper som är mera heterogena.

Generellt kan sägas att antalet invandrare i Södermanland ökar ganska kraftigt. Detta kan förmodas fortsätta på grund av de oroligheter som pågår i bland annat Syrien. Invandrargruppernas möjligheter att kunna sköta sina betaltjänster är således en fråga som behöver uppmärksammas mer.

Källa: Intervjuade: Lucie Riad, Anna Ekermo, Integrationsansvariga Länsstyrelsen

Vedad Begovic, Integrationsstrateg Eskilstuna kommun

Situationen för företagare

Länsstyrelsen har intervjuat några företagare på Södermanlands landsbygd för att få veta mer om deras syn på betaltjänstfrågan. En del slutsatser dras också från tidigare års studier. Situationen skiljer sig mellan olika branscher och storlek på företag. Större företag som till exempel lantbruksföretag använder inte kontanter överhuvudtaget, utan sköter allt elektroniskt och därmed har de ingen dagskassa att hantera.

Många företag på landsbygden undviker kontanter och använder sig istället av fakturor och betalkort. Därmed får de ingen dagskassa, behöver inte oroa sig för att få tag på växelmynt och rånrisken minskar. De som har möjlighet att sköta betaltjänsterna elektroniskt verkar vara nöjda, förutom att det ibland framförs klagomål på tillgång och hastighet på bredbandsuppkoppling. I förlängningen kan minskad kontanthantering bidra till en bättre miljö och bättre arbetsförhållanden för företagare på landsbygden.

För mindre företag kan kostnaden för korthantering upplevas som betungande och därför väljer vissa butiker att inte ta emot kort. Dessa verkar dock bli allt färre. Mindre butiker på landsbygden som tar emot kontanter får själva ta hand om sin dagskassa. Värdetransportföretagen är dyra att anlita och mindre företag har inte dessa resurser. Lösningen brukar bli att personen som driver butiken åker med kontanterna till närmaste tätort. För företagaren är det både resurskrävande och ett arbetsmiljöproblem att behöva resa med pengar eftersom det tar tid och är obehagligt på grund av ansvar och rånrisk. Transporteras stora summor gäller inte företagets försäkring om de skulle bli utsatta för rån. En företagare som länsstyrelsen intervjuat säger att man inte får tänka på rånrisken – då blir det för jobbigt att hantera dagskassan.

Vissa företagare måste stänga butiken när de ska lämna dagskassan och får därmed minskade inkomster. Många företagare som driver mindre butiker på landsbygden väljer att åka in med dagskassan en gång i veckan. Problemet är att förvara dagskassan under veckan. Alternativen kan vara att pengarna ligger kvar i butikens kassa, att de göms i butiken, eller att de finns hemma hos ägaren. Att förvara pengarna på dessa sätt kan vara obehagligt och innebära en rånrisk.

För företagare som lämnar in dagskassan till banken är bankens öppettider viktiga. En företagare berättar att hans bank har öppet mellan 12 och 15 och under den tiden behöver han finnas på sitt företag. Tidigare kunde han lämna in dagskassan när som helst under dagen.

Företagare som använder värdetransportföretag uttrycker också osäkerhet efter den skandal som uppdagades med Panaxia.

Länsstyrelsen har inte kartlagt hur stor omsättningen på dagskassor är på någon särskild plats i länet. Vi har inte bedömt att det skulle finnas någon särskilt utsatt plats där det skulle behövas. I skärgården är inte turistverksamheten särskilt stor och turismen i övrigt är ganska utspridd över länet, med som tidigare nämnts en stor andel sommarstugeägare.

Länsstyrelsen har intervjuat organisationen Företagarna i Södermanland för att försöka få en mer övergripande bild gällande företagens dagskassor. Dem säger att betaltjänstfrågan inte är något vanligt samtalsämne bland deras medlemmar. Det som ibland kommer upp på agendan är de kostnader som butikerna har för kortterminaler. Därför har Företagarna ett medlemserbjudande där rabatt erbjuds på kortterminaler. Butiksägarna efterlyser billiga och enkla kortserviceavtal, eftersom de gärna vill bli av med kontanthanteringen. I övrigt nämns ibland säkerhetsfrågan och tidsaspekten som ett problem gällande insättning av dagskassor. Organisationen Företagarna anser att de skulle behöva mer information avseende dagskassahanteringen och uttrycker visst intresse av att undersöka frågan närmare.

Källa: Andreas Fogelqvist, Företagarna

Göran Ekblom, Kila Möbler AB

Betalning med kort

Se svar under punkt 3, 4, 6.

Bankernas utveckling

På Sörmlands sparbank som samlar många privatkunder i länet har man inte gjort några förändringar vare sig när det gäller antalet kontor eller utbud av tjänster under 2012. Dem berättar också att det just nu inte finns några planer på att avveckla kontanthanteringen på länens bankkontor. Antalet uttagsautomater, insättningsautomater och insättningsboxar är också oförändrat jämfört med 2011.

Richard Caspary på Sörmlands sparbank berättar att de deltagit på studiecirkel i ABF:s regi där äldre personer får lära sig att använda internet. Räkningsbetalningar ingår där som en del i utbildningen. Sörmlands sparbank har också internetterminaler på banken där kunder kan komma och betala sina räkningar. Det kan vara bra för personer som inte har någon dator, men också för människor som inte vet hur man betalar räkningar via internetbank. De får då enligt uppgift hjälp av banken med detta.

För gruppen invandrare har Sörmlands sparbank översatt sin webbsida så att den finns på finska och somaliska, dvs de största invandrargrupperna i Södermanland.

Även om Sörmlandssparbank inte gjort några förändringar under 2012 pågår det även i Södermanland en strukturomvandling vad gäller banker. Länsstyrelsens omvärldsanalytiker; Peter Eklund berättar att flera bankkontor i länet avvecklats under de senaste åren. De signaler som Länsstyrelsen fått från äldreorganisationer är också att många drabbas när bankerna avvecklar sin kontanthantering.

Det finns tveklöst personer i utsatta grupper som drabbas när kontanthanteringen på bankerna upphör, men samtidigt finns det många fördelar med kort. Det är smidigt, man slipper ta ut kontanter i bankomaten och det finns en säkerhetsaspekt både för konsumenter och handlare. Säkerhetsaspekten är också en av de faktorer som drivit på nedläggningen av bankkontor i Södermanland. Länet var för några år sedan hårt drabbat av bankrån på småorter.

Det har enligt min uppfattning inte varit några kraftiga reaktioner i media gällande betaltjänstfrågan. De som drabbas kanske inte lyfter sina problem i media.

Källa: Intervjuade: Peter Eklund, Omvärldsanalytiker Länsstyrelsen

Richard Caspary, Sörmlands Sparbank

PTS upphandlade tjänster

I Södermanland fanns inga betalserviceombud. Enligt uppgifter från PTS var det under 2012 ingen person i länet som använde tjänsterna brevgirot och utsträckt service.

IT-infrastrukturen i länet

I Södermanland har nästan 100% av befolkningen tillgång till någon form av bredband. Sedan beror det på hur bredband definieras. Det finns inga bestämmelser som reglerar hur hög överföringshastigheten måste vara för att få kallas bredband. Normalt ger bredbandsuppkoppling dock möjlighet att hämta och skicka stora mängder digital information som telefoni, radio, bilder och musik. Både fasta och mobila lösningar marknadsförs som bredband. Vanligen ger fast bredband högre överföringshastighet än mobilt bredband. Målet i regeringens bredbandsstrategi är att 90% av befolkningen ska ha tillgång till 100 MB/s år 2020. De flesta betaltjänstlösningar är dock inte speciellt kapacitetskrävande. Det fungerar oftast tillfredsställande med ADSL eller en stabil mobil täckning.

Bredband via fiber är förstås snabbast och mest stabilt. Dock finns det mestadels i städerna. Länsstyrelsen jobbar med stöd via Landsbygdsprogrammet för att ge även områden där marknaden inte bygger ut av egen kraft möjlighet till höghastighetsnät. Kommuner och byalag kan söka stöd hos Länsstyrelsen för utbyggnad av höghastighetsnät. Resultatet börjar nu märkas och i de mest aktiva kommunerna Nyköping och Eskilstuna kan nu mellan 40 och 55% av befolkningen få tillgång till bredband på över 50 MB/s.

I övriga länet handlar det om mellan 10-40% som kan få ett så snabbt bredband. Undantaget är allra västligaste delen av Södermanland i Vingåker och delar av Katrineholms kommun där endast 10% av befolkningen har tillgång till 50 MB/s eller mer. Uppgifterna är hämtade från PTS bredbandskarta och gäller fast bredband.

Den mobila bredbandstäckningen visas inte i PTS bredbandskarta. Dock är hela Södermanland täckt av mobilnätet. Emellertid finns det alltid områden, oftast på landsbygden, där

mottagningsförhållandena kan vara dåliga. Sådan information kommer till Länsstyrelsens kännedom ibland. Det kan bero dels på långa avstånd från master, men också på lokal geografi. Dessutom påverkas den mobila täckningen av vilken typ av byggnad man befinner sig i.

LTE 4G rullas ut successivt i länets större städer. Eftersom betaltjänster som tidigare nämnts inte kräver någon större kapacitet utgör oftast inte den IT-infrastruktur som finns något problem för att exempelvis betala räkningar. Däremot finns det flera exempel på företagare som är beroende av en snabb uppkoppling i sin affärsverksamhet, tex internetförsäljning och denna grupp drabbas om de inte har tillgång till fiber. Det som kan vara ett problem för betaltjänster är om internetuppkopplingen är instabil, vilket kan leda till en osäkerhetskänsla vid räkningsbetalningar. För mer information kring länets IT-infrastruktur hänvisar Länsstyrelsen till rapporten Bredband & Ny teknik som presenterades våren 2012.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen arbetar med betaltjänstfrågorna inom ramen för det regionala serviceprogrammet. Problemen relaterade till betaltjänster i länet förefaller vara ganska små, även om det som framgår av rapporten finns problem i utsatta grupper. Länsstyrelsen har inte blivit kontaktad angående betaltjänstfrågan, vare sig från någon av de utsatta grupperna eller från någon annan aktör med anknytning till ämnet. Detta tillsammans med små ekonomiska resurser för uppdraget gör att betaltjänstfrågan inte är högprioriterad jämfört med andra regionala utvecklingsfrågor.

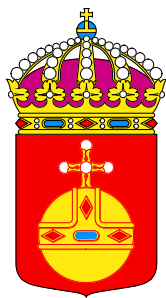
Under 2012 har dock Länsstyrelsen gjort ganska mycket arbete på betaltjänstområdet. I början av 2012 deltog Länsstyrelsen i Södermanland i projektet; Bredband och Ny teknik. I somras gjordes en behovsbedömning av betaltjänstfrågan. För båda projekten fanns medel att söka hos PTS. Vad gäller behovsbedömningen beslutade sig Länsstyrelsen i Södermanland för att samverka med tre andra länsstyrelser; Blekinge, Kalmar och Gotland. Detta resulterade i en gemensam rapport med namnet Länssamverkan betaltjänster. Vi samverkade i arbetsprocessen till exempel vad gäller frågeställningar, metod och slutsatser. Förhoppningen är att detta samarbete kan fortsätta i en ansökan 2 till PTS. Vi har gemensamt pekat ut ett antal områden där Länsstyrelsen skulle kunna göra konkreta insatser; exempelvis för äldre och funktionshindrade.

Situationen inför 2013

Inför 2013 planerar Länsstyrelsen i Södermanland att gå vidare med ansökan 2 till PTS. Förhoppningsvis sker detta i samverkan med de län som vi jobbade ihop med under behovsbedömningen. Dock är ingenting bestämt då den slutliga prioriteringen bestäms av regleringsbrev och länsledningens verksamhetsplanering.

Den strukturomvandling som under några år pågått på betaltjänstmarknaden verkar fortsätta. Bankkontoren blir färre och den service som erbjuds inriktas alltmer på rådgivning. Kontanthantering verkar vara på väg bort från bankkontoren. Undantag finns dock. Exempelvis framgår det av denna studie att Sörmlands sparbank inte har några planer på slopad kontanthantering. När de flesta banker väljer att avveckla detta, kan det kanske också vara en affärsidé att behålla kontanthantering. Fler företag som erbjuder banktjänster dyker också upp, men de flesta av dessa konkurrerar genom högre räntor och förmånligare villkor och inte genom att ge den service som många i de utsatta grupperna skulle behöva.

Kontaktperson: Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Sammanfattning

Bedömer Länsstyrelsen att samhällets behov av grundläggande betaltjänster motsvaras i länet

För majoriteten av innevånarna motsvaras behoven både vad gäller möjligheten att få tillgång till kontanter och möjligheten att kunna betala räkningar. För många har olika elektroniska lösningar gjort betalningsproblematiken enklare. För de grupper som omnämns i rapporten förekommer dock människor som har olika grader av problem med betaltjänsterna. Särskilt finns problem hos den äldre generationen. I denna grupp finns individer som har problem oavsett om de representerar pensionärsorganisationerna, invandrarorganisationerna eller de funktionsnedsatta. Förutom att de möter, för de olika grupperna, gemensamma problem som t ex avstånd till bankkontor med kontanter, bankomater eller har särskilda svårigheter med internetlösningar så drabbas de funktionsnedsatta av hinder som är av fysisk natur och invandrare av språkproblem. Äldre som bor på lands- eller i glesbygd kan ha väldigt stora problem både när det gäller att få tillgång till kontanter och till att kunna betala räkningar. Täckningsgraden och stabiliteten är i delar av länet svag både beträffande bredband och mobiltelefoni vilket resulterat i att även de som vill ta till sig ny teknik tvingas till långa resor i stället.

Bland företagare är det framför allt de små, t ex kiosker på landsbygd, som har problem.

Under intervjuerna har två önskemål återkommit oavsett vilken grupp med problem som tillfrågats. Boende på lands- eller i glesbygd saknar och efterlyser de betaltjänster som lantbrevbärarna tidigare tillhandahöll. Boende i städer eller tätorter efterlyser någon form av kontaktpunkt där det går att få hjälp med i första hand internetbetalningar. Platsen bör vara bemannad samt kunna erbjuda access till datorer med internetuppkoppling. Tjänsten skulle kunna vara kommunal eller tillhandahållas av någon organisation kopplad till pensionärer, invandrare eller funktionsbegränsade länsbor.

Jämfört med tidigare års bevakning. Har Länsstyrelsens bedömning förändrats under 2012?

Enligt de som intervjuats har situationen förbättrats för några och försämrats för andra. De som tagit till sig ny teknik upplever att betalningsmöjligheterna förbättrats avsevärt medan de som känt sig hänvisade till banksektorn upplevt försämringar eftersom fler kontor lagt ner kontanthantering.

Om en förändring i bedömningen skett, vad beror den på?

Se föregående svar.

Bakgrund om länet

Hur påverkar länets geografi tillgången till grundläggande betaltjänster?

Uppsala län är i jämförelse med många andra län ytmässigt begränsat. Detta leder till att befolkningstätheten är relativt sett hög vilket är en fördel när det gäller tillgången till alla sorters service. Tillgången till grundläggande betaltjänster borde därför vara väl tillgodosedd. I framförallt den nordöstra delen av länet är det dock glesare mellan både individer och utbud av service. Strukturuomvandling och teknikskiften påverkar emellertid grupper av länsinnevånares tillgång till betaltjänster även i relativt sett täta miljöer. Statens avveckling av postkontor och Svensk kassaservice samt bankernas nedläggning av kontor, införandet av kontor utan kontanter och styrning av kunderna mot olika kortlösningar har sammantaget inneburit kraftiga försämringar för framför allt delar av den äldre befolkningen och för människor med olika funktionshinder oavsett var de bor. Som nämnts ovan har den nordöstra delen av länet drabbats av markant längre avstånd till service utöver vad som sagts om struktur och teknik.

Finns orter eller landsbygd under 2012 minskat så att grundläggande behov inte längre tillgodoses?

Återigen kan nämnas länets nordöstra del där det kan ifrågasättas om tillgången till grundläggande betaltjänster kan betecknas som acceptabel. Försämringen kan dock inte dateras till år 2012 utan har kommit gradvis under en längre tid.

Hur påverkar åldersstrukturen problem med tillgång till grundläggande betaltjänster?

Befolkningsstrukturen skiljer sig åt mellan olika delar av länet. Medelåldern är högre i den norra halvan än i den södra. I den norra halvan är dessutom avstånden ofta längre, både mellan medborgare och mellan olika former av service. Andelen boende utanför tätort är ofta större. Gleshetstalet är högre. Det bor fler invandrare i söder än i norr medan de funktionsnedsatta kan återfinnas över hela ytan. Som påtalats ovan är andelen äldre större i de norra områdena än i de södra men antalsmässigt är de fler i söder.

Hur påverkas länets näringsliv av tillgången på grundläggande betaltjänster?

Näringslivet i söder har en ”postindustriell” profil medan det i norr har mer dragning åt tillverkningsindustri. Denna skillnad har ingen betydelse för hur tillgången på grundläggande betaltjänster ser ut. Gemensamt för de båda geografierna är att arbetsställena är koncentrerade till de större tätorterna. När det gäller tillgången till betaltjänster är detta ingen nackdel för den yrkesverksamma delen av befolkningen eftersom även de boende på landsbygden ofta dagligen har tillgång till ett brett serviceutbud genom sin arbetspendling. Underlaget för service krymper följaktligen i de perifera områdena där andelen äldre är stor och deras tillgång till service försämras. Företag med turismprofil finns och i några fall har de lands- glesbygdsbaserade problem med kontanthantering.

Situationen för äldre

Äldre befolkningens upplevda problem?

Problemen kan sammanfattas till att bankernas service försämrats både vad avser antalet kontor och avskaffandet av kontanthantering. Postkontor och svensk kassaservice saknas.

Korthantering upplevs som besvärlig och koderna är svåra att komma ihåg. Även tillgången till bankomater försämras. I livsmedelsaffärerna begränsas uttagsmöjligheterna av de tak som butiker och kedjor sätter.

Problem att betala räkningar?

Det alternativ som erbjuds är oftast internetlösningar. Datorer och uppkopplingar är dyra. Dåliga nät utanför större tätorter. Datakunskap saknas. Tids- och kostnadskrävande att ta sig till bankkontor med service inom området. De tjänster som erbjuds via lantbrevbäringen efterlyses.

Uppskattning rörande försämringar under året?

Situationen har försämrats eftersom fler bankkontor har avskaffat kontanthantering.

Är det få, ganska många eller många som upplever problemen?

Ganska många enligt både SPF och PRO.

Hur löser man problemen?

Man tar ut stora summor när man får möjlighet. Pengarna förvaras hemma. Pengar förs över till ICA/COOP-kort för att bli lättare att komma åt. Anhöriga och bekanta får vara behjälpliga. Hemtjänsten får hjälpa till när inga andra alternativ står till buds. Detta leder till att många känner stor otrygghet och rädsla. Rädsla upplevs även vid uttag från bankomat (otrygg miljö) och av att ha stora summor hemma. Även de som använder sig av kort känner stor osäkerhet – kan man lita på systemet?

Tycker de äldre att de funnit bra lösningar på problemen?

Så länge de kan sköta sina affärer själva accepterar de flesta situationen även om de upplever att det mesta blivit besvärligare. De äldre som inte klarar att hantera de tekniker som erbjuds känner (ibland stor) otrygghet.

Hur löser de som har problem dessa?

Långa resor till lämpliga bankkontor. Anhörighjälp. Skickar pengar i brev. Får hjälp med att öppna autogiro (oftast motvilligt)

Tycker de som funnit lösningar att dessa är bra?

De som förlikat sig med autogiro accepterar lösningen medan andra är starkt negativa till sin situation.

Hur upplever de som har problem att deras liv påverkats

”en för djävlig situation” tycker några. Vanmakt är ett annat uttryck. Man saknar den personliga kontakten med personal bakom en disk även om betalningarna fungerar via nätet. Både kostsamt och tidskrävande.

Faktorer av betydelse för att äldre ska ta till sig de för dem nya tekniska lösningarna

Pensionärsorganisationerna föreslår att någon (kommunerna?) öppnar en bemannad lokal med tillgång till datorer och hjälp att använda dem. Många äldre anser sig inte ha råd att köpa vare sig datorer eller att betala för uppkopplingar och känner sig dessutom otrygga i det direkta handhavandet av tekniken. Önskemål om att återuppta lantbrevbäringens tidigare tjänsteutbud återkommer.

Situationen för funktionsnedsatta

Vilka problem upplever funktionsnedsatta i länet när det gäller tillgången till kontanter?

För att ha tillgång till kontanter fordras att man har någon slags kort. Inställningen till kort liknar i stor utsträckning den som omfattas av de äldre. För rullstolsburna sitter bankomaterna för högt för att de ska nå dem och för de som är beroende av färdtjänst blir det ofta dyrt att ta ut kontanter.

Vilka problem upplever funktionsnedsatta i länet när det gäller möjligheten att betala räkningar?

Även i detta fall har många samma problem som de äldre. Att tvingas betala via internet är för många starkt negativt. För några är det inte heller ett möjligt alternativ. De som betalar via plusgiro anser att kostnaderna för detta är för höga.

Kan berörda organisationer i länet uppskatta om de upplevda problemen är likvärdiga med tidigare år, eller om det skett en förbättring eller försämring under 2012?

Några har fått det lättare och andra svårare. Skiljelinjen går mellan de som bejakat kort och internetlösningar och de som inte vill eller kan använda dessa system.

Kan berörda organisationer i länet uppskatta om det är få, ganska många eller många funktionsnedsatta som upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster?

En respondent uttryckte det som att ”de är inte i majoritet men de är ganska många”.

Kan berörda organisationer i länet beskriva vilken typ av funktionsnedsättning som gör det svårt att utföra grundläggande betaltjänster?

Det samstämmiga svaret var ”de psykiskt funktionsnedsatta”.

Hur löser funktionsnedsatta i länet som upplever problem med att få tillgång till kontanter sina problem?

På samma sätt som de äldre – med hjälp av släktingar och vänner. Hemtjänsten eller personliga assistenter är i några fall alternativa lösningar.

Tycker funktionsnedsatta i länet som funnit lösningar på problem med tillgången till kontanter att det är bra lösningar?

För några är det fullt acceptabelt medan andra upplever att de är till besvär för sina närstående.

Hur löser funktionsnedsatta i länet som upplever problem med att betala räkningar sina problem?

Återigen blir det närstående som får vara behjälpliga. I några fall tas hjälp av personliga assistenter eller av hemtjänstpersona.

Tycker funktionsnedsatta i länet som funnit lösningar på problem med att betala räkningar att det är bra lösningar?

Svaren är desamma som på frågan om kontanter. Några tycker det går bra medan andra känner att de är till besvär.

Hur upplever funktionsnedsatta i länet som har problem med att sköta sina grundläggande betaltjänster att deras liv påverkas av dessa problem?

Många är obekväma med att vara beroende av hjälp medan andra ser det som naturligt att använda sig av hjälp från i första hand närstående

Vad är avgörande faktorer för att funktionsnedsatta ska ta till sig befintlig eller ny teknik för betalningar?

Det finns funktionsnedsättningar som rent tekniskt hindrar individer från att använda olika tekniker. Bland äldre och bland personer som är psykiska funktionsnedsatta är problemen desamma som för andra äldre som är ovilliga eller oförmögna att ta till sig de lösningar som idag står till buds.

Situationen för invandrare

Vilka problem upplever invandrare när det gäller tillgången till kontanter?

Framförallt de äldre använder sig ogärna av kort. Att färre banker hanterar kontanter har försämrat tillgången. Språket kan vara ett annat problem.

Vilka problem upplever invandrare när det gäller möjligheten att betala räkningar?

Den möjlighet som oftast står till buds är att betala över internet. Liksom när det gäller användande av kort är oviljan och misstänksamheten stor hos många - särskilt äldre. Ett exempel som nämns är en hyresbetalning via nätet som hamnade hos någon som inte skulle ha pengarna och att det var närmast omöjligt att få rättelse av misstaget. Resultatet blev att kronofogden började ställa krav på uppdrag av hyresvärden.

Har problemen minskat eller ökat under 2012?

Frågan upplevdes som svår att besvara av respondenterna men det lutade åt att en försämring ägt rum.

Går det att uppskatta om det är få eller många som upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster?

Svårigheterna är generationsrelaterade så till vida att det är ganska vanligt att den äldre generationen upplever problem medan den yngre inte har några bekymmer när det gäller grundläggande betaltjänster.

Hur löser man de problem som uppstått?

Man tar hjälp av släkt och vänner. Föreningarna försöker hjälpa till genom att erbjuda utbildningar i hur man använder sig av internetlösningar.

Tycker de invandrare som funnit lösningar på problemet att det är bra lösningar?

Några är nöjda medan andra helst skulle slippa att be om hjälp.

Hur löses problemen med att betala räkningar?

Se ovan.

Tycker de invandrare som funnit lösningar på problemet att det är bra lösningar?

Se ovan.

Hur upplever de som har problem att deras liv påverkas av detta?

Se ovan.

Situationen för företagare

Företagares problem med att sätta in dagskassar och/eller att ta ut växelpengar?

I stort sett inget problem men däremot kostsamt. På landsbygden finns deponeringsskåp och i stadsmiljö används postboxar. Det antyds att det är enklare och billigare på landsbygden.

I vilken bransch förekommer problem

Svårigheterna är mer storleksrelaterade än branschspecifika. Små företag som t ex kiosker som hanterar mycket kontanter hör till företag som har problem.

Vad är bekymret för de som har problem

Att hantera mycket kontanter – småpengar skapar bekymmer när det gäller att hitta ett bankkontor där man kan hantera, både växla in och ta ut, växelpengar.

Hur försöker företagare med problem lösa dessa?

Man sparar dagskassan i butiken/på kontoret vilket skapar oroskänslor pga riskerna. Man anställer någon som tar hand om pengarna eller har ett deponeringsskåp i lokalerna. Båda dessa senare lösningarna är relativt sett mycket kostsamma för många småföretag.

Är de som funnit lösningar nöjda med dessa?

De som har deponeringsskåp är nöjda medan de som inte har råd eller tycker att boxar är för svåråtkomliga uppfattar sin hantering som en säkerhetsrisk.

Upplever handlare att det är ett problem att kunder vill ta ut kontanter utöver inköpssumman?

De som upplever det som ett problem har kassaregister som inte tillåter kontantuttag medan andra ser positivt på detta.

Varför är kontantuttag ett problem?

Som nämnts ovan är det tekniskt omöjligt med vissa kassaregister. I övrigt är det en kostnadsfråga eftersom transaktionskostnaden betalas av företagaren.

Hur många företagare upplever problematik?

Ganska många menar att kostnaden blir hög eftersom uttagen ofta är små.

Hur påverkas de företag som upplever kontantuttagen som problematiska?

Transaktionskostnaderna tär på det ekonomiska resultatet.

Har länsstyrelsen kartlagt omsättningen i företag i olika delar av länet?

Nej det har uppfattats som integritetskränkande och dessutom har det varit oklart vad mervärdet skulle vara av en sådan kartläggning. Det är dock en allmängiltig kunskap att många mindre butiker och kiosker har låga omsättningstal både på landsorten och i tätorter.

Vilka lösningar föreslås?

Företagarna anser att bankernas avgifter för kortbetalning borde sänkas – i dagsläget är det för dyrt för de mindre. Eftersom boxar tas bort och bankernas kontanthantering försvinner från all fler kontor blir det svårt att hantera växelkassor vilket tvingar över även de som inte vill byta till korthantering.

Betalning med kort

Upplever företagare i länet att de har problem med att använda kortterminaler?

Den absoluta majoriteten har inga problem. Några ser avståndet till närmaste terminal som för långt för att det ska vara bekvämt för dem.

Till vilka branscher hör de som upplevt sig ha problem?

Det går inte att urskilja någon bransch utan avståndet är avgörande för de enskilda företagen.

Varför har de problem?

Tidsåtgång och oron för risker är kopplade till avståndet.

Finns det företagare i länet som upplever problem med transaktionskostnaderna?

Ja – ju mindre omsättning man har ju mer betungande känns avgifterna.

Vilka branscher har dessa problem?

Omsättningen är avgörande – inte branschtillhörighet.

Varför upplever de avgifterna som ett problem?

Ju lägre omsättning ju viktigare för överlevnaden blir varje krona både på intäktssidan och utgiftssidan.

Äldre och funktionsnedsatta skäl för att inte använda kort?

De äldre som inte vill använda kort anger olika skäl till detta. Bland skälen som anges kan nämnas avsaknad av någon som bekräftar att de gjort rätt, opålitlig teknik, problem med att memorera koder, dåliga uppkopplingar, ovilja att investera i dator eller nät och avsaknad av kunskap. De funktionsnedsatta som inte heller vill eller kan använda kort nämner dåliga uppkopplingar, dålig syn eller motoriska hinder. Är de dessutom äldre så återkommer samma skäl som angivits i den gruppen.

Finns faktorer som positivt skulle påverka viljan att använda kort?

Flera av dem som uppgett att de har motvilja mot att använda sig av kort har efterlyst att någon tillhandahåller en lokal med den teknik som behövs samt att denna inrättning behöver vara bemannad så att mänsklig hjälp går att få.

Finns det privatpersoner i länet som vill betala med kort som inte har möjlighet – om ja – varför inte?

I några delar av länet saknas ännu tillgång till stabila nät. Det finns boende i dessa områden som vill men som upplever att de inte kan. Länsstyrelsen har inte fått några signaler om att betalningsanmärkningar skulle vara något problem.

Bankernas utveckling

Då det inte varit praktiskt möjligt att få en bild av de ”bruttoförändringar som ägt rum under året bygger svaren nedan på den information som erhållits från intervjuerna med de andra grupper som kontaktats.

Hur har bankstrukturen förändrats under 2012?

Antalet kontor har, enligt intervjuerna med bankkunderna, blivit färre.

Bankernas tjänsteutbud?

Allt färre kontor erbjuder kontanthantering.

Tillgång till uttagsautomater?

Även dessa har blivit färre.

Tillgång till insättningsautomater eller insättningsboxar?

Viss försämring har noterats under året.

Etablering av andra aktörer?

Utagsautomaten ”Kontanten” har tillkommit på några platser under året.

Har bankernas utveckling påverkat tillgången till grundläggande betaltjänster i länet?

Ja – många uppger att tillgången försämrats.

Har bankkunder reagerat på bankernas förändring?

Både privatpersoner, företrädare för pensionärer och småföretagare, de senare framförallt på landsbygden, har både i medier och i kontakter med länsstyrelsen framfört missnöje med utvecklingen.

PTS upphandlade tjänster

I länet har det inte funnits någon som använt sig av de uppräknade tjänsterna vilket innebär att ingen heller drabbats särskilt av att tjänsterna upphört.

IT-infrastrukturen i länet

I vilken mån finns det bredbandstäckning i länet?

Av frågan framgår inte hur bredband definieras. Om man menar 10 Mb har uppskattningsvis ca 70 procent av länet täckning. Huvuddelen av de områden som inte har täckning finns på landsbygden och i glesbygd.

Stabilitet och funktion?

I stora delar av länets landsbygdsområden finns brister både när det gäller stabilitet och funktion.

I vilken mån finns det mobiltäckning i länet?

Tyvärr finns vita fläckar i stora områden både inne i landet och vid kusten.

Stabilitet och funktion?

Ju längre ut från centrala delar av länet man kommer desto svajigare blir både stabilitet och funktion. Allt fler ”smartphones” i drift gör dessutom att både hastighet och tillgänglighet försämras.

På vilket sätt underlättar eller försvårar länets IT-infrastruktur utnyttjandet av betaltjänster?

I de delar av länet som erbjuder god bredbandstäckning och bland de innevånare, i dessa områden, som har både IT-vana och tillgång till datorer är betaltjänsterna lätt åtkomliga och enkla att hantera. I övriga delar samt bland innevånare som varken kan eller vill använda sig av

betalningar över nätet har den tekniska utvecklingen och de strukturförändringar som den medfört lett till stora försämringar när det gäller möjligheterna att sköta sina betalningar.

Genomförda insatser 2012

Eventuell plan för hur arbetet med betaltjänsterna – utöver bevakningsuppdraget – ska utföras?

I avsaknad av möjligheter att påverka banker eller andra aktörer som har betydelse för tillgängligheten till betaltjänster har länsstyrelsen inte ansett att insatser utöver bevakningsuppdraget varit meningsfulla.

Hur prioriteras betaltjänstfrågan i relation till andra regionala tillväxtfrågor på länsstyrelsen?

Länsstyrelsens formella roll i tillväxtarbetet har minskat sedan Regionförbundet bildades. Bevakningen av betaltjänster som, på många håll, är viktigare ur mänsklig/social synpunkt än ur tillväxtsynpunkt har därmed, relativt sett, givits mer utrymme.

Arbetar Länsstyrelsen eller självstyrelseorgan med betalningsfrågorna inom det regionala serviceprogrammet?

Uppsala län har ännu inget självstyrelseorgan så länsstyrelsen hanterar både betalningsuppdraget och serviceprogrammet.

På vilket sätt sker arbetet?

Serviceprogrammet hanteras efter fastlag regionalt serviceprogram och arbetet med bevakningsuppdraget sker till största delen genom en dialog med de grupper som upplever problem med betalningar och tillgång till kontanter.

Har länsstyrelsen deltagit i något projekt som syftat till att finna lösningar på betalproblematiken?

Ja. Länsstyrelsen deltog tillsammans med några andra länsstyrelser i ett projekt som frågade boende längs lantbrevbärlinjer hur de helst skulle vilja ha sina problem med betalningar och kontanttillgång lösta. Föga förvånande ville samtliga ha tillbaka den service lantbrevbäringen erbjöd tidigare.

Känner länsstyrelsen till några projekt som andra aktörer i länet startat för att bli lösa problem med tillgången till betaltjänster?

Nej så är inte fallet och det vore konstigt om något dylikt startats utan länsstyrelsens kännedom.

Känner länsstyrelsen till några nya aktörer på betaltjänstområdet som inte omnämnts på annan plats i rapporten?

Nej.

Har Länsstyrelsen under 2012 blivit kontaktat av företagare, äldre, funktionsnedsatta, invandrare, anhöriga, hemtjänst, god man eller annan som vill belysa problem med grundläggande betaltjänster?

Ja. Länsstyrelsen kontaktas flera gånger per år av äldre landsbygdsbor som beskriver stora problem både med att sköta sina betalningar och med att få tillgång till kontanter. Det är inte ovanligt att det berättas om långa bussresor, ibland med nödvändiga byten. Dessa kan ta en hel dag och är förutom tidskrävande även kostsamma.

Länsstyrelsen kontaktas även av anhöriga som är behjälpliga i den utsträckning de kan. Inte sällan bor de på långa avstånd från de som behöver hjälp.

Situationen inför 2013

Hur planerar Länsstyrelsen att arbeta med betaltjänstproblematiken i länet under 2013?

Detta kommer att fastslås i den verksamhetsplanering som påbörjas runt årsskiftet.

Har Länsstyrelsen fått signaler om några förändringar på betaltjänstmarknaden som kommer att ske under 2013?

Nej.

Om Länsstyrelsen fått signaler om förändringar på betaltjänstmarknaden, hur bedömer Länsstyrelsen att de förändringarna kommer att påverka länets betaltjänstproblematik?

Se föregående fråga.

Har Länsstyrelsen övrig information eller synpunkter att framföra som inte framkommit i ovan nämnda svar?

Nej.

Kontaktperson: Lars Strand



Länsstyrelsen Värmland

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Värmlands län har under 2012 utökat sin bevakning kring området grundläggande betaltjänster. Mera resurser har tagits i anspråk än tidigare år vilket har gett en fördjupad bild över läget i länet. Utifrån det underlag som tagits fram bedömer Länsstyrelsen att samhällets behov av grundläggande betaltjänster inte uppfylls i hela länet.

Förändringen i bedömningen av samhällets behov av grundläggande betaltjänster utgår från det insamlade materialet. Jämfört med tidigare år uppger många människor, företag och organisationer som lever och verkar i länet att de inte är nöjda med tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. De tillfrågade grupperna har gett sin syn på vad som påverkar deras möjligheter att sköta sina betaltjänster själva. Svaren varierar eftersom behoven ser olika ut. De faktorer som inverkar är till exempel ålder, funktionshinder, teknik/datorvana och avstånd till närmaste större tätort. Förutom detta är dessutom länets infrastruktur inom IT, bredband och mobiltäckning varken fullt utbyggd eller fungerande överallt.

Även om det i tätorter också kan vara problem att få tillgång till grundläggande betaltjänster, är problemen generellt större ju längre ifrån en tätort människor bor och verkar. Avståndet har därmed en betydelse.

Bankernas strukturomvandling i länet inledde året 2012 med neddragningar på service i form av nedlagda kontor och indragning av kontanthantering. Uppmärksamheten kring frågan i media har varit stor och satt fokus på frågan om allmänhetens tillgång till grundläggande betaltjänster.

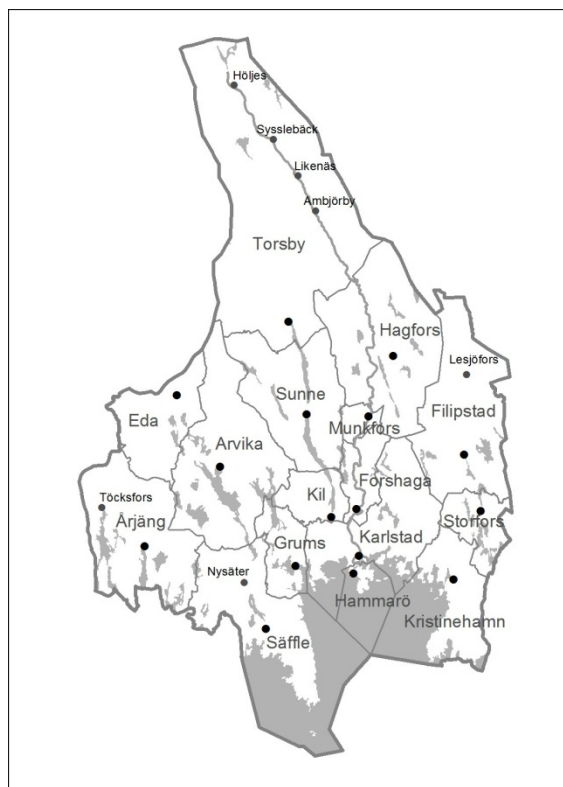
Under sista halvåret av 2012 har glädjande nog nyetableringar av bankkontor skett både i norra (Syslebäck) och östra (Storfors) delarna av länet. I rapporten framgår vilka problem som dessa delar av länet brottats med innan etableringar kom till stånd.

Trots positiva signaler som framkommit mot slutet av året med nyöppnade bankkontor kan konstateras att marknaden ändå inte tillhandahåller dessa tjänster över hela länet.

För att samhällets behov av grundläggande betaltjänster ska kunna upprätthållas på orter där marknaden inte erbjuder denna service kommer statligt stöd att behövas.

Bakgrund om länet

Värmlands län är till stora delar ett så kallat skogslän med relativt långa avstånd mellan länets ytterkanter. Länets befolkning består av 272 736 personer och 26 % av dessa bor utanför en tätort med minst 200 invånare. Länet har en åldrande befolkningsstruktur där drygt 22 % är över 65 år. Utrikes födda som bor i Värmland är ca 10 %. Årligen tar länet emot ca 400 flyktingar och Värmland har i år ca 1800 asylsökande varav många av dessa är placerade på landsbygden.



Karta Värmlands län med kommungränser och orter som omnämns i rapporten

Slopad kontanthantering och allt fler nedlagda bankkontor är ett hot mot tillväxten i landsbygdsorter. Särskilt utsatta är norra och östra delarna av Värmland. Den försämrade bankservicen spår på utflyttningen och fungerar som en bromskloss för företagare, som därför väljer att etablera sig någon annanstans där det är smidigare att bli av med dagskassor. Detta enligt PRO och Företagarna i Värmland. Lesjöfors, som ligger i östra Värmland, ca fyra mil norr om Filipstad, är en särskilt utsatt ort med många äldre och drygt 180 flyktingar.

Karta Värmlands län med kommungränser och orter som omnämns i rapporten

Då Svensk Kassaservice upphörde 2008 fick Post och telestyrelsen (PTS) i uppdrag att upphandla grundläggande bet-altjänster i riket. Värmlands län berördes av nedläggningen och PTS genomförde en upphandling av ett ombud för tjänster inom grundläggande betalservice i Lesjöfors där marknaden inte erbjöd dessa tjänster. PTS upphandlade även fyra lantbrevbärrarlinjer, tre i Torsby kommun och en i Arvika kommun, att erbjuda grundläggande betaltjänster (utom hantering av dagskassor). Avtalen som tecknades med ombudet i Lesjöfors och lantbrevbärarna upphörde den 31 augusti 2012.

När Nordea la ner sitt kontor i Sysseleback i början av året blev det stora protester bland ortens invånare, föreningar och företagare som var tvungna att åka elva mil till Torsby för att uträtta bankärenden. Situationen löste sig dock då Fryksdalens sparbank öppnade ett kontor på orten i juni.

I Storfors har företagarna varit missnöjda under många år sedan Swedbank stängde sitt kontor på orten. I höst öppnade emellertid Bergslagens sparbank ett kontor i Storfors, vilket var väldigt efterlängtat.

I Kil, drygt två mil nordväst om Karlstad, är många småföretagare mycket missnöjda med att ortens två banker, Nordea och Swedbank, har slutat med sin kontanthantering.

I västra Värmland finns flera sparbankskontor på mindre orter, av vilka många ännu har kontanthantering. Men det finns indikationer på att även sparbankerna på sikt vill sluta med

kontanter eftersom flera av deras kontor blivit utsatta för rån under 2000-talet, det senaste skedde i juli 2012 då Westra Wermlands sparbanks kontor i Töcksfors rånades. I dagsläget har inga signaler kommit om att det skulle vara ett problem med att bli av med dagskassar eller att få tillgång till kontanter i denna del av länet.

Turismen är en stark och växande del av tjänstesektorn i länet och har stor betydelse för utvecklingen av landsbygden. Även om Värmland är att betrakta som ett traditionellt skogslän så är tjänstesektorn den största sektorn gällande antalet arbetstillfällen. Brist på möjlighet att ta ut kontanter samt betala med kort har en negativ effekt på turismen.

Värmland har många landsbygdsföretag. I genomförda undersökningar har det framgått att flera av landsbygdsföretagen påpekat att vissa problem uppstått relaterade till landsbygd och betaltjänster. Bland annat har det påpekats problem med kortbetalningar (uppkopplingen fungerar inte tillfredställande), möjligheten till dagskassainsättningar och kontanttillgången. För att få mer kunskap om hur omfattande kontanthantering är på olika landsbygdsorter i länet deltog Länsstyrelsen Värmland under 2011-2012 i projektet ”Filtreringsprojekt i Fem län, Dalarna, Värmland, Västerbotten, Örebro, Östergötland”. Utgångspunkten i Filtreringsmodellen är företagets omsättning och uppskattad del av omsättning i kontanter.

I Värmland kartlades 18 orter med hjälp av Filtreringsmodellen (kontantflödesmodell) och total kontantmängd i före-tagens kassar på dessa småorter uppgick till 77 milj. kr/år. De orter som har nära till ett lokalt bankkontor som erbjuder tjänster kring kontanthantering har idag väl fungerande lösningar för att ta hand om företagets dagskassar på ett tillfredställande sätt. Andra platser i undersökningen hade problem med kontant- och dagskassehantering vilket framkom även på annat sätt i vårt bevakningsuppdrag vid intervjuer med företagare och näringslivskontor. Länsstyrelsen bedömer därför att ett behov av lösningar finns på vissa ställen i länet.

Situationen för äldre

PRO Värmland har under långt tid varit mycket kritiska till att storbankerna lägger ner allt fler kontor och upphör med sin kontanthantering på flera orter i Värmland. Denna utveckling gör att en del äldre väljer att flytta när de inte längre kan få personlig service på ett bankkontor på sin hemort. Ganska många vill fortfarande kunna betala räkningar på banken, det har med gammal vana att göra. Men de höga avgifterna för dessa tjänster gör att många numera avstår och tar hjälp av släktingar.

Ordföranden Lisbeth Staaf Igelström anser att ganska många äldre upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster och att det skett en försämring under 2012. PRO Värmland har uppvaktat banker, kommunalpolitiker och gjort olika utspel i medierna i frågan, dock utan resultat. Föreningen anser att denna fråga ytterst är en demokratifråga och kräver att regeringen agerar och tar ansvar för att den grundläggande bankservicen fungerar. Så länge vi har ett samhälle med kontanter ska också bankerna tillhandahålla denna service, menar man. PRO:s bestämda uppfattning är att du ska kunna leva som fullfärdig samhällsmedborgare även om du inte har dator och tillgång till internet. Många av deras yngre medlemmar har datorer och datorvana men fortfarande är det en stor andel som inte har en egen dator.

Problemet för äldre att ta ut kontanter i bank existerar framför allt i östra Värmland, där man antingen saknar banker eller så har bankerna slutat med sin kontanthantering. Många är beroende av familj, vänner, grannar eller gode män för att få tag i kontanter, om de inte har kort, samt betala räkningar.

–Det är väldigt jobbigt för många äldre att inte kunna klara sig själva. Risken för att bli lurad ökar såklart också när man tvingas ge ut kontouppgifter till andra.

De flesta betalar sina räkningar via bank- eller postgiro eller via post i butik. Majoriteten väljer bort autogiro som är för abstrakt. De känner inte att de har ”kontroll” över vart pengarna går och oroar sig för att inte räkningarna blir betalda som de ska.

PRO påtalar också att många föreningar, inte minst deras egna, har svårt att bli av med sina växelkassor när bankernas kontanthantering upphör. Därför förvarar vissa pengar i kassaskåp hemma vilket skapar rädsla för att bli rånad i hemmet. En del behåller även kontanterna själva och för sedan över motsvarande summa från sitt eget konto till föreningens.

–Men det är inget vi rekommenderar. Mynt kan man på vissa ställen växla in i spelbutiker. Att sätta in en påse pengar på Loomis Cash Shop kostar 67 kronor, vilket är väldigt mycket om man bara sätter in en liten summa.

När Nordea la ner sitt kontor på Hammarö i våras erbjöd man PRO:s medlemmar utbildning för att de skulle lära sig att betala räkningar via nätet. PRO anordnar även egna datautbildningar. Många av PRO:s medlemmar sköter sin ekonomi galant via nätet, men ett stort antal har ingen möjlighet till detta. Det är svårt med pinkoder, jättelånga OCR nummer och så vidare. Eller så kanske man har dålig syn, har drabbats av en stroke, Alzheimers eller annan demenssjukdom och därför inte klarar av att hantera en dator.

–Eller så har man helt enkelt inte pengar eller viljan att lära sig. Denna grupp kommer alltid att finnas och därför måste bankerna tänka på konsekvenserna när de slopar sin kontanthantering. Man måste låta processen ta mycket längre tid så att folk hinner vänja sig vid förändringarna och hitta nya lösningar.

Jan Rückler, ordförande för SPF i Värmland, anser emellertid att deras medlemmar inte har några större problem med att få tag i kontanter eller betala räkningar.

–Visst finns det en del som klagar över att kontanthanteringen försvunnit på många ställen men man vänjer sig vid att ta ut med kort i bankomater eller i butiker, menar han.

Många klarar också av att betala sina räkningar via internet och de som inte gör det fortsätter som förr, det vill säga betalar sina räkningar med post- eller brevgiro. Eller så finns det anhängiga som hjälper till.

Källa:

Lisbeth Staaf Igelström, ordförande PRO -Pensionärernas Riksorganisation i Värmland

Lillemor Johansson, vice ordförande PRO Värmland

Jan Rückler, ordförande SPF- Sveriges Pensionärsförbund i Värmland

Statistik från Statistiska Central Byrån (SCB) 2012

Situationen för funktionsnedsatta

Enligt Torleif Högberg, ordförande för SRF Värmland, har synskadade på landsbygden drabbats hårt efter att man tog bort möjligheten att betala räkningar via lantbrevbäraren. Att få tag i kontanter har också blivit svårare för synskadade sedan bankkontoren slutat med kontanthantering. Många har svårt att hitta till en bankomat eller känner sig otrygga när de ska ta ut pengar på gatan.

Att få tag i kontanter har blivit svårare för synskadade när bankkontoren slutat med kontanthantering. Man får ta ut i butiker eller gå till automater där de finns. För många är det dock svårt att hitta till automater och det kan kännas olustigt att ensam ta ut pengar från en automat. Man riskerar att bli rånad, någon kan komma över koden och så är det mer komplicerat än att få hjälp över disk. Därför föredrar många att ta ut kontanter på banken.

Sedan man tog bort möjligheten att betala räkningar via lantbrevbäraren har synskadade på landsbygden drabbats hårt.

–Det var ett stort misstag att ta bort denna service. Indragningen gick allt för fort. Man måste väl tänka på konsekvenserna innan samt finna nya lösningar för de som blir drabbade först? Jag vet att det finns något som heter brevgiro men då ska man fylla i blanketter, vilket jag som blind inte klarar av på egen hand, och så är tjänsten för dyr.

Torleif Högberg får, liksom många andra synskadade, hjälp av en anhörig att betala sina räkningar, i hans fall via giro. Att betala i banken kostar 80 kronor per räkning, vilket gör att man inte har råd att göra det.

–Att inte kunna betala sina räkningar själv gör mig och andra irriterade, frustrerade, förbannade och får oss att känna oss otillräckliga. Nej, myndigheterna måste ta sitt ansvar och hitta en tillfredsställande lösning på problemet.

Han efterlyser även ny, enklare teknik och anpassad grafik för synskadade på bankernas inloggningssidor.

–Idag är det så krångligt med OCR-nummer, som är svåra även för de som inte har en synnedsättning. Tidigare kunde man betala räkningar via telefonen, det borde man kunna införa igen tycker jag. Eller så kunde man kanske betala via mobilen på ett enkelt sätt. Jag har även hört talas om att det i Finland finns bankomater där man både kan ta ut pengar och betala sina räkningar. Det skulle kanske kunna fungera även för oss. Det finns säkert många tekniska lösningar att utforska, och det behövs!

Ann-Marie Johansson, ordförande för Handikappförbundens samarbetsorgan i Värmland, lyfter fram att många rull-stolsburna har problem att ta ut kontanter i bankomater.

–Väldigt få är handikappsanpassade vilket gör att den som är rullstolsburen inte når fram. Dessutom känner många sig utsatta och vill inte ta ut pengar på gatan. De är rädda för att bli rånade. Även personer med psykiska funktionsnedsättningar har svårt att hantera kort och ta ut pengar på egen hand.

Ann-Marie Johansson uppger att de flesta av deras medlemmar betalar sina räkningar via postgiro.

–Många tycker att det är svårt att betala räkningar på nätet eftersom man måste fylla i långa OCR-nummer och hålla reda på koder. Det borde gå att förenkla detta.

Källa:

Torleif Högberg, ordförande SRF- Synskadades riksförbund i Värmland

Ann-Marie Johansson, ordförande HSO- Handikappförbundens samarbetsorgan i Värmland

Situationen för invandrare

Många av invandrarna i Värmland har inga större problem vad gäller tillgång till kontanter eller möjlighet att betala räkningar. Dock spelar graden av utbildning, datavana, hur länge man varit i Sverige och tidigare hemland en stor roll för hur den enskilde individen klarar av att sköta sin egen ekonomi. En person som inte kan läsa och endast är van vid kontanter har till exempel stora problem, åtminstone inledningsvis, att betala räkningar via nätet eller hantera kort. Det är svårt att säga om det har skett en försämring eller förbättring under 2012, men i och med att avgifterna för att betala räkningar på bankerna höjts kraftigt har invandrare utan datakunskaper fått det svårare att betala räkningar.

Invandrare i värmländska glesbygdsområden utan banker, bankautomater eller betalserviceombud har naturligtvis samma problem som svenskar vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster. Men även på orter där det finns banker har nyanlända invandrare problem att få kontanter och uträtta bankärenden då de saknar ID-kort. Många kan inte bevisa sin identitet och har därmed svårt att få ett ID-kort, vilket gör att de inte kan öppna ett bankkonto eller få ett bankkort. Väntetiden på ID-kort är ibland flera månader. Därmed är vissa invandrare helt beroende av hjälp utifrån för att få tillgång till kontanter eller betala räkningar.

–Personalen på kommunens socialkontor eller liknande får följa med dem till banken för att intyga deras identitet, vilket såklart är väldigt tidsödande. Myndigheterna måste hitta en lösning på

detta problem som ställer till det i onödan för många invandrare, säger Ibrahim Omar (rådgivare för invandrare på Almi Företagspartner Värmland). Även de som har ID-kort har ofta inte möjlighet att betala sina räkningar via en hemdator. Antingen saknar de datakunskaper från hemlandet eller så har de inte råd med dator och abonnemangskostnader. Medborgarkontor, banker eller liknande skulle kunna utbilda nyanlända i hur man betalar räkningar via internet, föreslår Ibrahim Omar.

–Kanske skulle man kunna betala räkningar via en dator på medborgarkontoret eller banken? Att vara beroende av andra hela tiden är inte bra för självkänslan och ingen tillfredsställande lösning. Man vill såklart kunna stå på egna ben och klara av sin egen ekonomi.

Att betala med kort är också något som många invandrare, särskilt den äldre generationen, inte känner sig bekväma med. I Ibrahim Omars hemland, Somalia, är det kontanter som gäller. Därför uppstår en rejäl kulturchock när somalier kommer till Sverige där nästan all betalning numera sker med kort, mobiltelefoner eller datorer.

–Det tar tid att lära sig detta, och vissa kommer alltid att vilja betala sina räkningar med kontanter på en bank eller via ett betalerviceombud. Men denna service har försämrats rejält i och med att kontanthantering upphör på bankkontor och avgifterna för att betala räkningar på ett bankkontor bara blir högre och högre.

Vid sidan av sitt jobb som rådgivare för invandrare på Almi Företagspartner Värmland driver Ibrahim Omar ett eget betaltjänstföretag i Karlstads mest invandrarrika område; Kronoparken. Företagets kunder består till största delen av invandrare, mest från Karlstad men även från Storfors, Filipstad och Lesjöfors som vill betala sina räkningar eller skicka pengar till släktingar i hemlandet.

–Trots att jag försöker förklara för dem att de kan betala med kort så går de flesta först till en bankautomat och tar ut pengar som de sedan ger till mig. De är vana vid att betala med kontanter, säger Ibrahim Omar.

Det krävs som sagt mycket mer information och utbildning för att ändra en del invandrares bankvanor.

I Storfors har man sedan ett par år tillbaks ingen bank, däremot finns det en bankomat. För nyanlända invandrare är det krångligt med kontanthantering eftersom de saknar ID-kort och därmed inte kan få vare sig bankkonto eller bankkort. Det innebär att kommunens personal måste följa med till Nordea i Kristinehamn, drygt tre mil bort, och in-tyga deras identitet.

–Det rör sig om drygt 15 vuxna som vi måste hjälpa varje månad med att lösa in checkar och ta ut kontanter. När vi hade en bank på orten gick allt så mycket fortare. Nu kan det gå åt en hel arbetsdag att uträtta bankärenden för invandrarna, säger Karin Eriksson, integrationssamordnare i Storfors kommun.

När invandrarna väl fått sitt ID-kort, vilket kan dröja cirka tre månader, brukar de flesta klara av att uträtta sina bankärenden själva i Kristinehamn.

–Alla har också internetbank men vi får hjälpa dem med att betala räkningar. Många är analfabeter, kan inte svenska och har ingen datorvana. Efter ett tag brukar de kunna klara av det själv, men många känner sig otrygga med att betala räkningar via nätet. De är vana vid kontanter.

I ICA-butiken i Storfors kan man även lösa in utbetalningsavier, vilket invandrarna använt sig flitigt av. Dessvärre upphörde denna tjänst emellertid i slutet av juni då Swedbank har sagt upp sitt avtal med ICA.

–Det försvårar det ytterligare för dem och medför extra arbete för oss på kommunen. Den tid som vi måste lägga på att hjälpa invandrarna med deras bankärenden hade vi såklart hellre velat lägga på att hjälpa dem att integrera sig i samhället.

Invandrarna tycker att det är bökigt att de inte kan ta ut pengar på egen hand innan de fått ett ID-kort och saknar en bank i Storfors men klagar inte direkt eftersom de inte är vana vid något annat. Det finns ju heller inga andra alternativ, så vad göra? De tycker även att det är konstigt att många banker inte hanterar kontanter.

Fotnot: I höst öppnade Bergslagens sparbank ett kontor i Storfors vilket gör att invånarna kan få ut sina pengar på orten framöver.



Ny bank i Storfors i östra Värmland

Källa:

Ibrahim Omar, rådgivare för invandrare på Almi Företagspartner i Värmland

Karin Eriksson, integrationssamordnare, Storfors kommun

Situationen för företagare

Enligt Torbjörn Johansson, ordförande Företagarna i Värmland, är det främst företagare inom handeln och ser-vicebranschen i östra Värmland – Filipstad, Storfors och Hagfors – som har problem med sin kontanthantering. An-tingen finns inget bankkontor på orten eller så har merparten av de befintliga bankerna slutat med sin kontanthantering, som i Filipstad.

–I Storfors där jag bor och driver företag är det inget problem att ta ut kontanter eftersom vi har bankomater, men att sätta in är värre eftersom vi inte har någon bank. Bankens nedläggning har haft en mycket negativ inverkan på före-tagsklimatet och orten som helhet. En hårfrisörska i Storfors la till exempel ner sin verksamhet, delvis för att det blivit så krångligt och dyrt att bli av med dagskassan.

Det finns så kallade Loomis-boxar på ett par ställen där man kan sätta in växelkassor men avgifterna är ganska höga vilket gör att många småföretagare hellre lägger pengar på hög hemma, trots att de egentligen snabbt vill få in pengar på kontot. Dessutom ökar rånrisken. För att uträtta bankärenden och få rådgivning måste företagare i Storfors antingen åka till Kristinehamn eller Filipstad ett par mil bort, vilket tar tid och tid kostar pengar.

–Dessutom saknar företagarna en lokal bankman som känner till dig och din verksamhet på ett helt annat sätt än vad banktjänstemännen på andra orter gör. Servicen blir därefter. Vi har väldigt svårt att få krediter idag hos storbankerna.

Ganska många företagare som hanterar kontanter upplever problem med att privatpersoner vill ta ut extra kontanter. Vissa har helt stoppat detta.

–Det rör sig om små företag inom till exempel handeln som inte har så stor omsättning. De får helt enkelt brist i sina kassor om de låter kunderna ta ut extra pengar.

Peter Doverholt, utvecklingschef i Storfors kommun, anser att de stora företagen i Storfors inte har drabbats av att Swedbank och postbanken la ner för ett par sedan, det har däremot småföretagen.

–Kontanter kan de ta ut i bankomaten, men för att bli av med dagskassar måste de åka till bankerna i Kristinehamn eller Filipstad, alternativt låta Loomis hämta pengarna. Detsamma gäller för våra olika föreningar som har olika evenemang och därefter behöver sätta in kontanter.

Peter Doverholt anser även att handeln drabbats negativt av att folk åker till andra städer för att uträtta bankärenden.

–Medan till exempel invandrarna är i Kristinehamn för att ta ut pengar passar de samtidigt på att shoppa kläder och handla mat där. Pengar som hade kunnat gå till handlarna i Storfors istället.

Fotnot: I höstas öppnade Bergslagens sparbank ett kontor i Storfors.

Det uppstod även problem med att få tag i kontanter och bli av med dagskassan i norra Värmland då Nordea la ner sitt bankkontor i Sysslebäck våras. Företagarna gick samman för att hitta en lösning, vilket de också gjorde: Fryksdalens Sparbank har nu öppnat ett kontor där som hanterar kontanter.

Enligt Ing-Britt Bergström, som är ordförande för Svensk Handel i Värmland/Dalsland samt ordförande för företagarförening Kilsam i Kil är missnöjet stort, både bland företagarna inom handeln i Kil och i hela länet vad gäller bankernas sätt att hantera kontantförsörjningen. De är kritiska mot att storbankerna avvecklat sin kontanthantering alldeles för snabbt, utan att tänka på konsekvenserna för privatpersoner och företagare. Kontanterna i samhället försvinner inte bara för att bankerna slutar ta emot dem, istället lämpas ansvaret över på butiker, restauranger och andra företag, menar Svensk Handel

–Bankernas sätt att agera är skandalöst och har drabbat handeln värst. I Kil har vi Nordea och Swedbank, båda har slutat med sin kontanthantering. Det finns inte ens en myntväxlare. Vi får springa till ICA och be om växelpengar, men det är inte alltid de kan ge oss mynt heller på kort varsel. De behöver ju också växel.

Ing-Britt Bergström anser att tillväxten i Kil och i hela Värmland drabbas på grund av bankernas slopade kontanthantering. Företagarna tvingas lägga onödig tid och krut på penningproblem istället för verksamheten. Visserligen är det bara två mil från Kil till Karlstad, men för många småföretagare är det ändå för långt.

–Det drabbar ju bemanningen i butiken när man måste åka med dagskassan och för ensamföretagare är det ännu krångligare. Problemet är lika stort för alla föreningar som inte heller blir av med sina kontanter som de får in på lotter, bingo etc.

Det går att lämna in dagskassan i ett bankfack men problemet är att man inte får något kvitto på summan man satt in, och det känns inte tryggt för många.

–En del förvarar därför dagskassan i butiken i ett kassaskåp, eller hemma, men det är såklart ingen bra lösning med tanke på rånrisken.

Ing-Britt Bergström driver även butiken Garn- och Tyghörnan i Kil och där försöker hon bli av med en del av dagskassan genom att fråga leverantörer om hon kan betala kontant, men det är inte alltid det går.

Hon tycker också att det är jobbigt att behöva säga nej till kunder som vill ta ut extra pengar utöver köpsumman.

–Det har vi inte möjlighet till utan vi får hänvisa dem till bankomater.

Att betala räkningar har handlarna inga problem med, enligt Ing-Britt Bergström.

–Det klarar vi av genom datorn.

Bo Halvardson är ordförande för Nordvärmlands FF som är en idrottsförening med fotboll som bas men man driver även en rad verksamheter i Torsby kommun såsom lanthandel, second-hand-butik, gatukök och idrottsplats i Ambjörby, fritidsgård, idrottsplats, skogsröjning, plantsättning, hyresfastigheter samt idrottsplats i Sysslebäck. Totalt har föreningen 29 personer på sin lönelista. När Nordea la ner sitt bankkontor i Sysslebäck i våras fick de stora problem med sin kontanthantering.

–Den fungerade inte alls skulle jag vilja säga. I slutet av maj stängde Nordea även sin bankomat och hänvisade kunder till att ta ut kontanter på Konsum, men de har ofta inga pengar att ge ut.

Eftersom det är drygt nio mil till Torsby förvaras kontanter ofta hemma, summan portioneras ut så att ingen ska ha alltför mycket pengar liggandes i hemmet. Så gör många föreningar och småföretagare i kommunen.

–Men det blir ändå ganska stora summor, under en hemmamatch drar vi in cirka 30 000 kronor. Som tur är öppnade Fryksdalens Sparbank kontor i Sysslebäck i slutet av juni, annars hade det krävt en oerhörd logistik för oss att hantera dagskassar och kontanter på sikt.

Att betala räkningar via datorn är emellertid inget problem för de flesta föreningar och företag.

–Men vi är ändå i behov av en lokal bank för att få rådgivning i diverse frågor som rör våra olika verksamheter, säger Bo Halvardson.

Flera föreningar och företagare i Torsby kommun säger att de har problem med att få växelkassan att räckta till.

–Vi löser bristen på kontanter genom att vara vår egen bank! Tyvärr är det så att vi sparar kontanterna vi får in för att sedan kunna använda som växelkassa. Annars får vi åka till banken i Torsby för att sätta in mynt i en maskin, säger Ingmarie Junler, vars företag Vildmark i Värmland anordnar kanot- och timmerflotturer i Klarälvsdalen.

Några butiker i Torsby kommun har ont om växelkassa och kan inte alltid låta kunderna ta ut så mycket i kontanter som de önskar.

–Kunderna vill ofta ut mer pengar än vad vi har i kassan. Vi kommer snart att bli tvungna att införa en maxgräns på 500–1000 kronor vad gäller uttag, säger Gunilla Spik, butiksföreståndare för Allköp Likenäs/Höljes Handel.

Samma problem har man på Konsum i Sysslebäck där kunderna än så länge får ta ut upp till 2 000 kronor.

Länsstyrelsen har kartlagt omsättningen på dagskassar i vissa geografiska områden som bedömts som särskilt utsatta. Det som var mest uppseendeväckande med resultaten som framkom under projekttiden, var den storleksordning som kontanthantering utgjorde i de allra flesta av de undersökta orterna. Total kontantmängd i företagens kassar på dessa 18 småorter uppgick till 77 milj. kr/år. Vissa av orterna har idag väl fungerande lösningar för att ta hand om företagens dagskassar på ett tillfredställande sätt. Det kan vara orter som har nära till lokalt bankkontor som erbjuder tjänster kring kontanthantering. Andra orter i undersökningen har problem med kontant och dagskassehantering vilket framkommer även på annat sätt i vårt bevakningsuppdrag vid intervjuer med företagare och näringslivskontor. Länsstyrelsen bedömer att ett visst behov av lösningar finns på vissa av länets orter.

Källa:

Torbjörn Johansson, ordförande Företagarna Värmland.

Peter Doverholt, utvecklingschef Storfors kommun.

Ing-Britt Bergström, ordförande Svensk Handel i Värmland/Dalsland samt ordförande för företagarföreningen Kilsam i Kil. Hon driver även butiken Garn-och Tyghörnan i Kil.

Bo Halvardson, ordförande Nordvärmlands FF som driver butiker, gatukök, hyresfastigheter mm.

Ingmarie Junler driver företaget Vildmark i Värmland.

Gunilla Spik, butiksföreståndare Allköp Likenäs/Höljes Handel

Slutrapport Filtreringsprojekt i fem län, Dalarna, Värmland, Västerbotten, Örebro, Östergötland

Betalning med kort

De flesta företagare är nöjda med kortterminalerna och upplever att de fungerar bra på det stora hela. Ibland hänger sig visserligen systemet då telenätet ligger nere. Telia är ofta den enda operatören som har tillfredsställande täckning i de mer glesbefolkade trakterna i Värmland. Då och då inträffar även strömavbrott som gör att kunderna inte kan betala med kort.

Dock är det många inom handeln och restaurangbranschen som tycker att avgiften på 5–10 kronor per transaktion är alltför hög och borde sänkas eller allra helst tas bort. En företagare råkade också ut för en mycket hög avgift efter att en kund från Norge betalat med ett norskt kort. Av bankerna får de rådet att ”lägga på varorna lite” men det vill handlarna ogärna göra. ”Varför ska våra kunder behöva finansiera bankernas kortavgifter?” Det är inte rimligt, anser man.

–Ungdomar har sällan kontanter och vill betala med kort. Men jag kan ju inte låta dem betala en knapp som kostar en krona med kort eftersom avgiften är på minst en krona! Fast samtidigt kanske kunden tycker att det dålig service om han eller hon blir nekad att betala med kort på mindre summor, säger Ing-Britt Bergström, som driver Garn- och Tyghörnan i Kil.

För att minska kontanthantering har vissa företag och föreningar, som Finnskoga MK införskaffat mobila kortläsare. Klubben anordnar en rad tävlingar varje år, den största är EM i rallycross som lockar cirka 25 000 besökare.

–De mobila kortläsarna har möjliggjort betalning med kort under tävlingarna och minskat kontanterna lite men majoriteten vill ändå betala kontant, säger Morgan Östlund, ordförande för Finnskoga MK.

Ingmarie Junler, vd för Vildmark i Värmland, är också en vän av betalterminaler.

–En stor andel av våra kunder betalar med kort. Idag är det väldigt smidigt och lätt att införskaffa en mobil kortläsare även för små företagare. Det finns även möjlighet att få kortläsare i mobilen. Visst kostar det en del i avgifter men det gör även kassaapparater.

En del äldre vill inte betala med kort eftersom de inte känner sig trygga. De känner inte att de har ”kontroll” över pengarna och oroar sig för att bli lurade eller att något ska gå fel så att för mycket pengar dras eller för lite. Andra blir stressade av att hålla koll på pinkod eller klarar inte av tekniken på grund av sjukdom eller funktionshinder. Mer information och tydligare grafik skulle kanske få fler att vilja betala med kort. Länsstyrelsen Värmland har inte fått någon information om att det finns privatpersoner i länet som vill betala med kort men inte har möjlighet.

Jan Rückler från SPF nämner vid en intervju följande

–Visst finns det en del som klagar över att kontanthantering försvunnit på många ställen men man vänjer sig vid att ta ut med kort i bankomater eller i butiker.

Ett sådant svar kan tolkas på flera sätt. Dels att man kan vänja sig vid att betala med kort men även att man trots allt önskar kontanter som betalningsmedel.

Källa:

Ing-Britt Bergström, som driver Garn- och Tyghörnan i Kil

Morgan Östlund, ordförande för Finnskoga MK

Ingmarie Junler, vd för Vildmark i Värmland

Bankernas utveckling

En undersökning har genomförts genom en rundringning till de fem största bankerna i Värmlands län. De banker som ingått i undersökningen är Swedbank, Handelsbanken, SEB, Westra Wermlands Sparbank och Nordea.

Tillgången till bankkontor i länet är i stort sett oförändrat. Nordea la ner sitt kontor i Sysslebäck i början av 2012, men eftersom Fryksdalens sparbank öppnade ett kontor på orten under våren 2012 blev det ingen förändring av bankstrukturen i Norra Värmland. Nordea stängde även ett kontor på Hammarö, men då Nordea öppnat två nya kontor i grannkommunen Karlstad (ca 1 mil norrut) så är mängden kontor oförändrad över året.

Utbudet av tjänster har ökat sista tiden menar samtliga av de tillfrågade bankerna. Exempel på tjänster som tillkommit eller förbättrats är t ex att: Antalet rådgivare (med certifierade rådgivningskunskaper) har ökat. Nya mobiltelefonappar har tagits fram som underlättar kundernas bankkontakt och möjligheterna att göra bankaffärer. En lokal för en så kallad Cash Shop har iordningsställts. Cash Shop är ett samarbete mellan värdetransportföretaget Loomis och sex banker (Swedbank, SEB, Nordea, Handelsbanken, Danske Bank och Länsförsäkringar Bank) och vänder sig till företag och privatpersoner. Exempel på service kunder kan få vid Cash Shop är insättning av dags-kassor eller mynt. Cash Shop är placerad i centrala Karlstad.



Ny Cash Shop centralt placerad på Drottninggatan i Karlstad

Kontanthantering på bankkontor har även detta år varit en medial fråga. Bland de tillfrågade bankerna har det framgått att på ett av Handelsbankens kontor i Karlstad (i stadsdelen Wåxnäs) kommer det att återinföras kontanthantering. Nordea har genomgått en omfattande omstrukturering sista tolv månadersperioden (from 110926 tom 120926). Nio Nordeakontor i Värmland har under denna tidsperiod tagit bort sin kontanthantering. Bland Swedbanks kontor i Värmland så är det idag inget av kontoren som har tjänsten kontanthantering. På Swedbankkontoren i bland annat Hagfors, Karlstad och Säffle har kontanthanteringen försvunnit under 2012.

Tillfrågade banker anger att antalet uttagsautomater är oförändrat under 2012. Även antalet insättningsautomater eller insättningsboxar är oförändrat, förutom att ny service tillkommit då man öppnade Cash Shop i Centrala Karlstad. De förändringar som skett och som väckt en del uppmärksamhet är att Nordeas uttagsautomat togs bort från Sysslebäck. I stället placerades en ny mobil variant i Likenäs ca 1,5 mil söderut.



Ny mobil Bankomat i Likenäs i norra Värmland

Bankstrukturen har också förändrats i länet genom att nya aktörer har öppnat kontor på nya orter. Fryksdalens sparbank har valt att växa och etablera sig i norra Klarälvdalen genom att öppna ett bankkontor i Syssleback. Bergslagens sparbank har i år etablerat sig i de östra delarna av länet då de öppnade ett nytt kontor i Storfors i oktober.

Bankernas utveckling mot kontantlösa kontor har sista tiden påverkat tillgången till de grundläggande betaltjänsterna - att ta ut kontanter, betala räkningar och sätta in dagskassor. De privatpersoner som påverkas mest av dessa förändringar är de som inte är villiga eller inte har möjlighet att använda bank eller betalkort för att ta ut pengar vid uttagsautomat eller affärer. Likaså de företag och föreningar med dagskassor som tvingas betala mera för ett deponera pengar eller åka längre sträckor än tidigare till närmaste insättningsställe. Även hanteringen av växlingskassor för företagare och föreningar blir mera problematisk. De orter som bevakats extra under året då de framkommit som extra sårbara, på grund av långa avstånd till närmaste bank med kontanthantering, är Syssleback och Storfors. Därför har det varit extra glädjande när besked har lämnats att nya aktörer etablerar sig på dessa två orter under 2012.

Reaktioner på bankernas utveckling under året har förts fram via regionala medias rapportering. Förutom allmänhetens kommentarer på insändarsidorna har tidningsrubrikerna bland annat varit:

”Start för unikt banksamarbete” (NWT 111206 om invigningen av en Cash Shop i Centrala Karlstad). ”Slut på kontanthantering” (VF 120112 om att kontanthantering försvinner från bank i Hagfors). ”Tror inte på kontant-löst samhälle – än” (NWT 120213 om Nordeas nedläggning i Syssleback). ”Banker bortser från vad som är bäst för kunden” (NWT 120214 om kritik av svenska storbanker). ”Framtidens bank: mobilen” (NWT 120215 om applikationer och tekniska lösningar). ”Klart med ny bank i Storfors” (NWT 120616 intervju med kommunalråd och bank vd). ”Ett positivt beslut för samhället” (NWT 120619 om etablering av bank i Storfors). ”Nya bankkontoret är invigt” (NWT 120626 om Fryksdalens Sparbanks öppning i Syssleback). ”Kunder flyr kontantlösa banker” (NWT 120906 om att bank tar bort kontanthantering i Säffle). Utvecklingsgrupp vill få bank till Nysäter” (NWT 120911 om en utvecklingsgrupp som vill att en bank etablerar sig på orten). ”Nordea satsar på ny bankomat” (NWT 120926 om byggandet av ny bankomat i Likenäs) ”Unik banksatsning ger hopp åt bygden” (NWT 121023).

Övrig information som framgått i undersökningen är att PRO Värmland har uppvaktat både banker och kommunalpolitiker i frågan. De har också gjort olika utspel i medierna när Nordea lämnat sitt bankkontor på Hammarö, liksom när Swedbank beslutade att ta bort sin kontanthantering i Karlstad.

Enligt Ing-Britt Bergström, som är ordförande för Svensk Handel i Värmland/Dalsland samt ordförande för företagarförening Kilsam i Kil är missnöjet stort, både bland företagarna inom handeln i Kil och i hela länet vad gäller bankernas sätt att hantera kontantförsörjningen. De är kritiska mot att storbankerna avvecklat sin kontanthantering alldeles för snabbt, utan att tänka på

konsekvenserna för privatpersoner och företagare. Kontanterna i samhället försvinner inte bara för att bankerna slutar ta emot dem, istället lämpas ansvaret över på butiker, restauranger och andra företag, menar Svensk Handel

Enligt Thorleif Högberg, ordförande för SRF Värmland har det blivit svårare för synskadade att få tag på kontanter när bankkontoren slutat med kontanthantering. Man får ta ut i butiker eller gå till automater där de finns. För många är det dock svårt att hitta till automater och det kan kännas olustigt att ensam ta ut pengar från en automat. Man riskerar att bli rånad, någon kan komma över koden och så är det mer komplicerat än att få hjälp över disk. Därför föredrar många att ta ut kontanter på banken. Ytterligare något som försvårat är när möjligheten att betala räkningar via lantbrevbäraren togs bort vilket har lett till att synskadade på landsbygden drabbats hårt.

I Filipstad anordnade Socialdemokraterna en seminariedag i maj för att diskutera bankernas utveckling i östra Värmland.

Källa:

Per Gruvberger, Kommunalråd Filipstads kommun

Johan Engström, Kontorschef Swedbank Karlstad

Kristin Bergegårdh, Stf administrativ chef Handelsbanken region väst

Håkan Eliasson, Kontorschef SEB Karlstad

Håkan Nordblad, VD för Westra Wermlands Sparbank

Johan Asklund, Regionchef Nordea

Ing-Britt Bergström, ordförande för Svensk Handel i Värmland/Dalsland

Thorleif Högberg, ordförande för Synskadades Riks Förbund (SRF) Värmland

PTS upphandlade tjänster

Då Svensk Kassaservice upphörde 2008 fick Post och telestyrelsen (PTS) i uppdrag att upphandla grundläggande betaltjänster i riket. En ort i Värmlands län berördes av nedläggningen; Lesjöfors i Filipstads kommun. PTS genomförde då en upphandling av ett ombud för tjänster inom grundläggande betalervice i Lesjöfors. Marknaden erbjöd inte dessa tjänster där och avståndet till närmaste bank var fyra mil. Avtalen som tecknades med ombudet, tillika ICA-handlaren, i Lesjöfors sträckte sig fram till den 31 augusti 2012. PTS upphandlade även fyra lantbrevbärarlinjer i Värmland, tre i Torsby kommun och en i Arvika kommun, att erbjuda grundläggande betaltjänster (utom hantering av dagskassor).

Lesjöfors är Filipstads kommuns näst största tätort och ligger omkring 40 km norr om centralorten Filipstad och utgör en affärsmässig knutpunkt för den norra delen av kommunen med viss allmän service såsom låg- och mellanstadie-skola, folktandvård och äldreboende. Idag hyr kommunen ut ett 50-tal lägenheter till Migrationsverket som använder lägenheterna till flyktingförläggning för 180 flyktingar. Migrationsverket är betaltjänstombudets största kund.

Folkmängden i Lesjöfors som idag uppgår till cirka 1 200 personer, har mer än halverats på 40 år och medelåldern är relativt hög. Den offentliga och allmänna servicen har under åren minskat. För en ort som Lesjöfors med en betydande migrationsverksamhet och en åldrande befolkning skulle bortfallet av betaltjänst kunna bli ett hårt slag för dess invånare, föreningar och småföretagare. Den nedåtgående servicespiralen innebär också att den lilla allmänna och kommersiella service som finns kvar får allt svårare att verka och leva kvar. Länsstyrelsen Värmland har i sin utredning om länets framtida behov av grundläggande betaltjänster därför lagt extra stort fokus på att utreda behovet i Lesjöfors i syfte att finna en lämplig lösning för Lesjöforsborna.

I vår utredning kom vi fram till att behovet av ett betalerviceombud fortfarande var stort i Lesjöfors. Näringslivet, föreningslivet, den åldrande befolkningen, Migrationsverkets verksamhet,

kommunens åsikter, avståndet till närmaste betalservice ställe, samt statistik på den höga nyttjandegraden av de tjänster betalserviceombudet erbjudit var några av de faktorer som avgjorde att Länsstyrelsen Värmland gjorde bedömningen att behovet av betalserviceombud kvarstod.

Länsstyrelsen Värmland har därför påbörjat en direktupphandling med målsättningen att ett betalserviceombud skall finnas kvar på orten. Ombudet kommer att finansieras med de medel som PTS avsatt för denna typ av verksamhet.

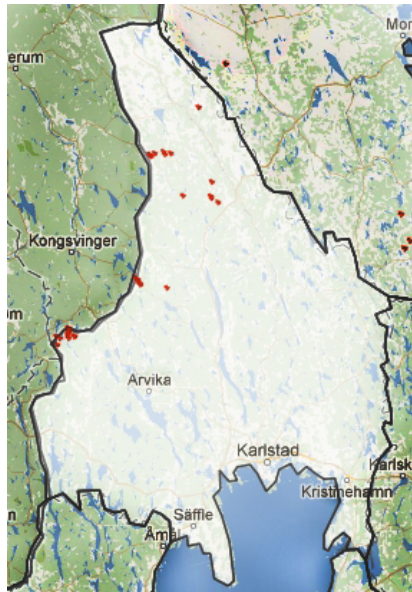
De personer i Värmlands län som använde sig av de upphandlade tjänsterna brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta har berörts av att upphandlingstiden gått ut och tjänsterna försvinner. PTS har varit ansvarig för arbetet med dessa personer och rapporterat till Länsstyrelserna hur arbetet går. Det har varit problematiskt att få en inblick i processen eftersom uppgifter om vilka personer det berör och vart de bor har varit sekretessbelagd information. Länsstyrelsen har fått besked om hur många personer i länet som nyttjat tjänsterna. För Värmlands del så fick vi informationen om att det var fem aktiva användare och en passiv (registrerad men ej nyttjat tjänsterna i hög grad). Under 2012 fick länsstyrelserna information om att PTS istället upphandlat en taxitjänst som sträcker sig till 30 april 2013. Taxitjänsten innebär att de personer som nyttjat tjänsterna brevgiro och utsträckt betalservice samt nya tillkommande användare som uppfyller vissa villkor istället får två kostnadsfria taxiturer per månad till en bank eller bankomat eller liknande. Eftersom Länsstyrelsen ej haft inblick i detta arbete och inte haft möjlighet till kontakt med de personer det berör så har vi haft svårigheter att själv bedöma hur deras situation har påverkats, däremot har vi fått rapporter från PTS om hur arbetet fortskridit. Länsstyrelsen har gjort bedömningen att PTS som statlig myndighet bör ha agerat med hänsynstagande till de berördas livssituation och därmed tagit fram den bäst lämpade lösning.

Upphörandet av övriga av PTS upphandlade tjänster (betalserviceombud) har inte lett till någon förändring i Värmland län. Anledningen är att ny direktupphandling genomförts på den ort som tidigare varit berörd och ett avtal med betalserviceombud kommer troligtvis att skrivas på innan oktober månads utgång.

Länsstyrelsen har haft viss hjälp av de konsulter som anställts av PTS för att följa Länsstyrelsernas arbete.

IT-infrastrukturen i länet

Den bredbandsutbyggnad som skedde i Värmland åren 2003-2005, mobilt bredband genom radiofrekvenser (Net1), gör att nästan alla i länet nås av någon form av bredband idag. Det finns dock fortfarande några ställen som saknar bredband helt och hållet. Det är främst i de norra och västra delarna av länet.



Platser i Värmland som är helt utan bredband.

Enligt PTS:s data så har 99,68 % av befolkningen och 99,26 % av företagen tillgång till minst 3 Mbit/s i Värmland. I mer glesbebyggda områden ligger det ungefär en procentenhet lägre. Men, eftersom det är mobilt bredband så sjunker hastigheten avsevärt med avstånd och antal samtida användare. Det gör att det inte är alla på lands- och glesbygd som faktiskt får 3 Mbit/s, även om det är teoretiska möjligt. Trots att PTS kartläggning visar att stora områden i Värmland har tillgång till 3 Mbit/s, så ger många som arbetar och bor på lands- och glesbygden uttryck för att det ofta är under 1 Mbit/s, också genom att kolla mot bredbandskollen. Även kommuner har hört av sig och påtalat problemen med att PTS kartläggning inte stämmer med de faktiska förhållandena.

Mobilt bredband och xDSL är de bredbandstekniker som är mest utbredda i Värmland idag. Det är dock tekniker som är avståndsberoende, xDSL av avståndet till närmaste telestation, och mobila bredbandet till närmaste mast. Mobilt bredband är också beroende av antalet samtida användare. De som bor ute på lands- och glesbygd har oftast längre till både telestationer och master vilket gör att dessa tekniker inte är helt stabila. Om det dessutom är flera som använder det mobila bredbandet samtidigt upplevs det som helt hopplöst att använda internet. Eftersom xDSL går genom telestationer hotas denna accessteknik av att helt försvinna på vissa områden där Telia stänger ned stationen. Flera telestationsområden i Värmland har fått indikation på att den mast som finns i området kommer att läggas ned. Ett område i västra Värmland, mot Norska gränsen, har fått telestationen nerlagd redan. På många ställen kan man inte få 3G även om det ser ut så på operatörernas täckningskartor. De operatörer som kör både 3G och EDGE (GSM) i sina nät växlar ner från 3G till EDGE när 3G-täckningen inte räcker. Det gör att det till synes finns befolkning som har ett abonnemang som teoretiskt ger en högre hastighet än vad som egentligen levereras. 4G finns i princip inte alls på lands- och glesbygden.

Kabel-TV är inte särskilt utbrett i Värmland, och lands- och glesbygd har inte tillgång till det alls. Det finns endast i tätbebyggt område.

Fiber är det bredbandsalternativ som är mest robust, är symmetrisk, har överlägsen svarstid och i princip ingen be-gränsning i hastighet. Fiberutbyggnaden i Värmland har främst skett i tätorter, och det är endast på ett fåtal områden där fibernät på landsbygden finns. Totalt har endast 23,38 % av befolkningen och 19,19 % av företagen i Värmland möjlighet till bredband via fiber, och 5,64 % respektive 6,64 % på mer glesbebyggda områden, enligt PTS data.

Efterfrågan på snabbt och stabilt bredband bland Värmlands befolkning och företagare har ökat markant allt eftersom behovet av att ta del av det digitala samhället och dess tjänster växer. I flera kommuner har t ex fiber till byn projekt varit väldigt framgångsrika. De medel som Länsstyrelsen har att bevilja stöd till lokala fiberföreningar har varit en väldigt stor motor för att få igång fiberutbyggnaden på lands- och glesbygd, eftersom marknaden inte bygger ut där och kostnaden för privatpersoner att göra denna investering är hög. Idag är stora delar av Årjäng, Sunne, Kil och Forshaga igång med lokala fiberföreningar och utbyggnad av kommunens stamnät. Flera kommuner är på väg att ta steget.

Mobiltäckningen i länet bedöms som bra och stabil där stadigvarande bofasta finns men täckningen varierar beroende på vilken operatör som väljs. Den värmländska terrängen med höga berg och många sprickdalar är en bidragande faktor till att mobilens täckning varierar. Terrängen gör att det på vissa håll kan bli problem. Oftast är det bra täckning längs de stora vägnäten.

Betaltjänster och nya tekniker som växer fram kring detta område underlättar för kunder som har god it kunskap och bor och verkar inom sådana områden där det finns bredbands och/eller god mobil-täckning. Lösningar som t ex bankernas nya mobil appar till banksidor fungerar utmärkt i några av de största värmländska städerna däremot fungerar de dåligt utanför tätorten då de kräver hög datakapacitet samt stabilitet.

Källa:

Åsa Melander Länsstyrelsen Värmland sakkunnig på bredbandsfrågor

Sten Högstrom Länsstyrelsen Värmland, sakkunnig på mobilfrågor

Genomförda insatser 2012

Under 2012 har Länsstyrelsen Värmland utökat sina insatser kring betaltjänstproblematiken. Redan i början av året planerades för mer resurser att ställas till förfogande jämfört med tidigare år.

Flera kommunträffar har genomförts där representanter från länets 16 kommuner bjudits in för att bland annat diskutera problem som de upplever eller får kännedom om som är relaterade till betaltjänster.

Länsstyrelsen har även valt att delta i ett projekt för att utreda hur stor kontanthanteringen är i näringslivet på geografiskt viktiga servicepunkter i länet. I Värmland kartlades 18 utvalda orter med hjälp av den så kallade Filtreringsmodellen. Dessutom anställdes ytterligare en resurs av Länsstyrelsen för att under en begränsad tid arbeta med att finna lösningar kring betaltjänster för utsatta orter i länet.

I det ”Regionala Serviceprogrammet för Värmlands län 2010-2013” tangerar betaltjänstfrågan samtliga fyra insatsområden som finns i Värmlands RSP. Under insatsområde Servicepunkter diskuteras nya lösningar genom samordning mellan kommersiell och offentlig service för att öka tillgängligheten till service som t ex bank och betaltjänster. I linje med detta testades bankärenden via dator i lanthandeln i det tidigare projektet ”Ny service på landet 2009-2011”. Under 2012-2013 arbetar Filipstads kommun med ett projekt kallat ”Servicecenter Lesjöfors” där ortens behov av betaltjänster är en stor del av arbetet.

Insatsområdet Dagligvaror har som mål att utveckla modeller som leder till mervärde och ökad tillväxt för servicegivare på landsbygden. Ett exempel är butikernas satsning på uttagsautomater, som gör att kunden kan lättare få tillgång till kontanter. I vissa fall kan dagskassar användas för att fylla på dessa maskiner. I andra fall är hantering av dagskassar för livsmedelsbutiker och drivmedelsstationer ett problem som måste lösas.

Insatsområde Drivmedel ska bland annat verka för alternativa driftsformer för att förhindra nedläggning av drivmedelsanläggningar. Kopplingen till betaltjänster är i detta fall främst hur man löser hanteringen av dagskassar vilket har diskuterats på olika orter.

Insatsområde Metodutveckling handlar bland annat om lokalt och regionalt utvecklingsarbete i kommunerna. Samtliga kommuner har inbjudits till möten där frågan om hur man löser problemen med tillgången till betaltjänster diskuterats.

Ett flertal nya projekt som handlar om servicefrågor pågår inom länet under 2012. Förutom ovan nämnda "Servicecenter Lesjöfors" finns också ett projekt i Årjängs kommun kallat "Servicenavet – Landsbygdsbutiken i centrum".

Tillväxtverket har valt ut tretton kommuner i landet för en satsning kallad "Pilotkommuner för serviceutveckling". Tre av dessa kommuner ligger i Värmland och Torsby kommun kallar sitt projekt "Service- Nära Dig-i Torsby". Edas projekt heter "Pilotkommuner för serviceutveckling" och Sunnes projekt heter "Service på landsbygden". Då samtliga projekt handlar om service i olika former på främst landsbygden, är det givet att de också kommer att stöta på betaltjänstfrågor i en eller annan form under projektiden.

Under 2012 blev Länsstyrelsen Värmland kontaktad av en av länets kommuner där de skriftligen uttryckte sin oro över vilken problematisk situation som skulle kunna uppstå för ortens invånare och företagare om deras möjlighet till grundläggande betaltjänster skulle försvinna.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen bedömer utifrån ovanstående redovisning att länets betaltjänstproblematik kvarstår. Det finns en risk att nedläggningen av bankkontor kommer att fortsätta. Dagskassahantering är fortfarande ett problem på många ställen. Att få tag på kontanter på ett enkelt och smidigt sätt och själv kunna betala sina räkningar är ingen självklarhet för alla som bor i Värmland. Länsstyrelsen är dock medveten om att lösningar inte går att ta fram som tillfredsställer allas behov. En svårighet är att ta fram ett s.k. tillräcklighetsmått för att kunna bedöma vad som är rimligt att kräva för att så stor del som möjligt av behoven uppfylls.

Fokus på insatser under 2013 kommer att vara uppföljning och bevakning av hur tillgängligheten förändras. Ett exempel på fråga som kan komma att påverka tillgängligheten är Bankernas Automat Bolags (BAB) omstruktureringsarbete gällande uttagsautomater. Ett andra exempel är bankernas utveckling och servicenivå i länet. Ett tredje exempel är om en höjning av antalet mottagna flyktingar kommer öka behovet av tillgänglighet till grundläggande betaltjänster på landsbygden.

Kontaktperson: Henrik Lindholm



Länsstyrelsen Västerbotten

Sammanfattning

Västerbotten är ett län som präglas av mångfald och kontraster. Här finns expansiva tätorter, stads- och universitetsliv, glesbygd, fjäll, kust och inland. Länets 15 kommuner är av varierande storlek och invånarantal vilket innebär stora skillnader i tillgänglighet till kommersiell och offentlig service. Länets med sina knappa 5 invånare per km² betydligt glesare befolkad än riket som helhet och en förhållandevis stor andel av befolkningen är bosatta i glesbygd. Naturresurserna i lands- och glesbygden har stor ekonomisk betydelse för Sverige. Många satsningar görs också för att utveckla näringslivet och särskilt turistnäringen i inlandet. För att stimulera och säkerställa fortsatta investeringar och nyetableringar krävs en väl fungerande service och bra kommunikationer och tillgången till grundläggande betaltjänster är viktiga för länets fortsatta utveckling.

Det senaste året har tillgången till betaltjänster försämrats i och med att flera bankkontor upphört med kontanthantering. De djupintervjuer som gjorts visar att de största problemen för äldre när det gäller grundläggande betaltjänster också handlar om kontantuttag. Ju mer av betaltjänster som styrs över till internet ju tidigare uppstår behovet av hjälp. Äldre söker numera i större utsträckning också hjälp hos kommunen för att de inte längre kan betala sina räkningar.

Ett problem med tillgången till kontanter för funktionsnedsatta som bor i glesbygd är tillgängligheten, att man inte har tillräcklig närhet till bankkontor med kontanter över disk. Med få eller inga allmänna kommunikationer blir man helt beroende av samåkning med anhöriga. Otillgänglig placering av bankomater skapar också problem. Produktutveckling och standardisering när det gäller bankomater och kortläsare bör även innefatta tillgänglighet och användbarhet för personer med olika funktionsnedsättningar för att dessa ska kunna ta till sig och använda befintlig och ny teknik för uttag och betalningar.

För att nyanlända personer med uppehållstillstånd ska kunna öppna ett bankkonto eller hämta ut pengar på annat sätt krävs så gott som undantagslöst att personen i fråga har ett fullständigt personnummer och en godkänd legitimation.

Handläggningstiden för folkbokföringsärenden varierar kraftigt. Vissa nyanlända saknar också ibland uppehållstillståndskort (UT-kort) som utfärdas av Migrationsverket efter beviljat uppehållstillstånd och måste ansöka om detta först för att ens kunna folkbokföra sig.

När individen erhållit ett fullständigt personnummer kan man ansöka om id-kort hos Skatteverket.

Långa väntetider för personnummer, id-kort och i vissa fall även för uppehållstillståndskort leder till att många invandrare initialt kan få stora svårigheter med att få tillgång till kontanter och kunna betala räkningar. Att vara beroende av andra för att betala räkningar kan inte anses vara tillfredsställande lösningar.

Företagens problem med hantering av kontanter har också ökat senaste året. Kundernas förväntningar att butikerna ska tillhandahålla kontanter har ökat samtidigt som fler butiker har fått problem att deponera dagskassar och att få tillgång till växelkassar. Små företag med låg

omsättning upplever att kostnaden för kortterminal är så hög att de därför väljer kontanthantering istället. För butikerna ökar också kostnaden när antalet kortuttag blir fler.

På mindre turistorter i fjällregionen där bredband saknas har företagen också problem med kortbetalningar under högsäsong på grund av överbelastning av mobila nätet. Även bensinkort som går över mobila nätet slås på vissa orter ut på grund av överbelastning under högsäsong. En fungerande uppkoppling är ju också en förutsättning för att kunna betala räkningar över internet. Västerbottens län har en mycket väl utbyggd bredbandsinfrastruktur. De platser som ännu saknar bredbandstäckning är främst i extrem glesbygd såsom i våra fjälldalar. Länsstyrelsen och kommunerna finansierar ett antal bredbandsprojekt vars syfte är att bygga ut bredband även till dessa orter.

I länet finns företag och privatpersoner som idag inte har tillgång till grundläggande betaltjänster. Problemet har under 2012 snarast ökat då banker med kort varsel till sina kunder upphört med kontanthantering på flera orter. Fortsatt arbete kommer att vara inriktat på en kartläggning av hela länet vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster och vilka långsiktiga lösningar som kan vara lämpliga för att trygga tillgången till betaltjänster.

Bakgrund om länet

Västerbotten är ett län som präglas av mångfald och kontraster. Här finns expansiva tätorter, stads- och universitetsliv, glesbygd, fjäll, kust och inland. Länets 15 kommuner är av varierande storlek och invånarantal vilket innebär stora skillnader i tillgänglighet till kommersiell och offentlig service. Västerbotten är till ytan landets näst största län (55 190 km²) och utgör en åttondel av Sveriges totala yta. Länet är med sina knappa 5 invånare per km² betydligt glesare befolkat än riket som helhet och en förhållandevis stor andel av befolkningen är bosatta i glesbygd. Utvecklingen visar att allt fler väljer att bosätta sig i tätorter. År 2010 bodde 78 % av länets befolkning i tätorter vilket ska jämföras med 1970 då motsvarande andel var 66 %. Tolv av länets femton kommuner är små glesbygdskommuner med en allt äldre och krympande befolkning. Den negativa befolkningsutvecklingen beror främst på en ogynnsam åldersstruktur med många äldre människor.

Folkmängden i Västerbottens län år 2011 uppgick till 259 667 personer (jämt fördelat mellan kvinnor och män). År 2008 uppgick folkmängden till 257 812 personer vilket var en ökning med totalt 24 679 personer sedan 1970. År 2011 ökade befolkningen i Västerbottens län i Umeå (992 personer) och i Vännäs (51 personer). I samtliga övriga 13 kommuner minskade befolkningen. Befolkningens åldersstruktur, könsfördelning och tillväxt varierar kraftigt både mellan och inom olika kommuner.

Men många satsningar görs också för att utveckla näringslivet och särskilt turistnäringen i inlandet. För fortsatt utveckling är en fungerande infrastruktur som betaltjänster en förutsättning för företagen.

De skiftande förutsättningarna avseende bland annat demografi, befolkningstäthet, näringslivsstruktur, utbildningsnivåer, geografi och naturtillgångar innebär att tillväxten varierar mellan olika kommuner och sektorer. Tjänstenäringarna växer främst i Umeå och Skellefteå medan tillväxten inom industri och offentlig sektor är jämnare fördelad i länet. Industrin i länets lands- och glesbygd har exempelvis haft en betydligt högre tillväxt än riket. Tillväxten i industrin har varit starkt knuten till exportinriktad varuproduktion (skogs-, trä- och gruvindustri) men även stora investeringar i transport- och energisektorn har haft betydelse.

Naturreсурserna i lands- och glesbygden har stor ekonomisk betydelse för Sverige. De svarar för en mycket hög andel av Sveriges nettoexport samtidigt som de utgör en växande andel av svensk bruttonationalprodukt (BNP). Efterfrågan kan antas fortsätta med en ökande världsbefolkning, en utvecklad välfärd och att allt fler länder ökar den industriella produktionen. För att bli stimulerade och säkerställa fortsatta investeringar och nyetableringar krävs en väl fungerande service

och bra kommunikationer. En väl fungerande service är ett grundläggande tillväxtvillkor för näringslivet.

Källa: Regionalt serviceprogram för Västerbottens län 2010 – 2013 (uppdaterat 2012-08-27 folkmängd SCB)

Situationen för äldre

I Västerbotten har djupintervjuer gjorts som tydligt visar att de största problemen för äldre när det gäller grundläggande betaltjänster handlar om kontantuttag. Få har tillräcklig närhet till bankkontor med kontanter över disk. För att få ut kontanter måste man kunna ta sig till servicepunkter och använda teknik som bankomat och kortläsare. I glesbygd med få eller inga kommunikationer är det problem då många är beroende, men inte berättigade, till färdtjänst och det skapar ett beroende till anhöriga eller grannar. En del butiker har valt att ta betalt för hemsända varor genom faktura som går till anhöriga när det inte fungerar med kontanter eller kort.

Det är framförallt när det gäller kontanthantering som det största missnöjet finns. Hjälpbehovet är ännu större med att betala räkningar, men där är missnöjet inte lika stort. För gruppen äldre är det tydligt att privatgiro som betalsätt av räkningar är outhärligt. Skulle inte privatgiro finnas som betalsätt skulle behovet av stöd från samhället öka och antalet hjälpbehövande öka stort. Vilken metod människor väljer att använda för betalning av räkningar och kontantuttag är beroende av hur användarvänlig metoden är, till vilket pris den kan erhållas samt utifrån den egna förmågan. Därför är det viktigt att det finns olika valmöjligheter och att en god säkerhetsnivå finns. De svårigheter som många har att komma åt kontanter kan innebära att de förvarar mer kontanter i hemmet än vad som är att rekommendera. Svårighet att klara grundläggande betaltjänster är en bidragande orsak till att äldre flyttar in till serviceboenden i centralorten.

När det gäller bankomater och kortläsare krävs produktutveckling utifrån användarens perspektiv och standardisering av vissa funktioner för att uppnå kontinuitet för användarna.

Fler äldre vänder sig till butiken för att göra uttag av kontanter efter att bankerna upphört med kontanthantering och att det kan vara problematiskt särskilt på förmiddagen. Oavsett om uttaget görs med kort eller inte är uttagens storlek alltid beroende på butikens tillgång på kontanter. Några handlare poängterar att de aldrig kan ersätta banken eftersom alla uttag sker i mån av tillgång. Rånrisken

upplevs som ett problem med ökad kontanthantering för handlaren och med kontantuttag blir dagskassan mindre vilket också kan upplevas som en fördel, då dagskassan blir mindre behöver inte handlaren resa lång väg till banken lika ofta.

Kontanter används även i kommunal verksamhet till exempel när äldre vill köpa sina matkupper på äldreboende kontant. Tidigare hade lantbrevbärarna mobila kortläsare men dessa togs bort av kostnadsskäl. Nu måste kontanter användas för betalning av frimärken, rekommenderade brev och paket. Men brevbäraren har endast växelkassa, inga kontantuttag kan göras. Hemtjänsten hjälper till i den mån de kan men riktlinjen i hemtjänstpersonalens handledning är att de inte ska hantera vårdtagarens kontanter eller kontokort – behov finns av nya riktlinjer för kommunens personal vad gäller kontanthantering. Det är ofta kommunens handläggare av biståndsbeslut som upptäcker att behov av insatser finns och som signalerar till överförmyndare att god man behövs. En synpunkt har varit att ju mer av betaltjänster som styrs över till internet ju tidigare uppstår behovet av hjälp. Äldre söker numera i större utsträckning själva hjälp hos kommunen för att de inte längre kan betala sina räkningar.

Källa: KTC, HSO Västerbotten ”Kartläggning av hur grundläggande betaltjänster i Västerbottens läns landsbygd är tillgodosedda”, ICA Gräsmyr, ICA Bygdeå, Lennart Persson handlare Ammarås. Sorsele kommun Bert-Owe Sjöström, Birgitta Olsson områdeschef Anna-Mari Lindmark områdeschef och överförmyndare Lena Larsson. Petra Svedin Kattisavan Camping AB.

Situationen för funktionsnedsatta

Inom gruppen personer med funktionsnedsättning finns personer med olika hjälpbehov och i intervjuer med myndigheter nämns de specifika stödmöjligheter som finns för personer som omfattas av LSS-lagen och att inarbetade rutiner för stöd när det gäller grundläggande betaltjänster finns för de som är inskrivna i handikappomsorgen.

Ett problem när det gäller tillgången till kontanter för funktionsnedsatta är att man inte har tillräcklig närhet till bankkontor med kontanter över disk. För att få ut kontanter måste man kunna ta sig till servicepunkter och använda teknik som bankomat och kortläsare. I glesbygd med få eller inga allmänna kommunikationer är många i behov av färdtjänst men däremot är inte alla berättigade till färdtjänst. Men blir då helt beroende av samåkning med anhöriga.

De som klarar kontantuttag själva gör dessa lika ofta i butik som i bankomat alternativt i bankkontor. Medan de som behöver hjälp ibland till exempel klarar att ta ut kontanter i butik men behöver hjälp med uttag i bankomat. Orsakerna är varierande, det kan vara otillgänglig placering tex dörrar, trottoarkanter eller andra nivåskillnader som hindrar. Problemet kan vara att nå upp till funktioner; att stoppa in kortet; att nå upp och se vilka knappar man trycker på samt avläsa display.

Handlarna tycker inte att de ser någon skillnad i gruppen personer med funktionsnedsättning från övriga i samhället. Däremot kan de ha medföljare som hjälper dem. De som klarar sig själva har nytta av att kortläsaren är flyttbar, inte fast monterad uppe på disk. Att fler personer klarar uttag via kortläsare i butik beror på att där finns personal som ger hjälp om det krånglar.

Förutom att otillgänglig placering av uttagsautomater utgör ett hinder är det också en svårighet att bankomater och kortläsare är olika utformade eller byts ut. För personer med nedsatt syn kan användandet vara en chansning då man inte ser text på display eller knappar tydligt.

Produktutveckling och standardisering när det gäller bankomater och kortläsare bör även innefatta tillgänglighet och användbarhet för personer med olika funktionsnedsättningar för att dessa ska kunna ta till sig och använda befintlig och ny teknik för uttag och betalningar.

Källa: KTC, HSO Västerbotten ”Kartläggning av hur grundläggande betaltjänster i Västerbottens läns landsbygd är tillgodosedda”,

Situationen för invandrare

För att nyanlända personer med uppehållstillstånd ska kunna öppna ett bankkonto eller hämta ut pengar på annat sätt via banker med utbetalningsavier från kommun, Försäkringskassan o.d. krävs så gott som undantagslöst att personen i fråga har ett fullständigt personnummer och en godkänd legitimation, t ex ett svenskt id-kort. De flesta bankerna godtar inte att tjänstemän från kommunala enheter som flyktingmottagningar eller socialtjänst intygar identitet på plats på bankkontoret.

Handläggningstiden för folkbokföringsärenden varierar kraftigt från ca 6 arbetsdagar till flera månader beroende på ärendets art, om det finns behov av att efterfråga kompletterande handlingar osv. Vissa nyanlända, framförallt s.k. kvotflyktingar, saknar också ibland uppehållstillståndskort, så kallat UT-kort, som utfärdas av Migrationsverket efter beviljat uppehållstillstånd och måste ansöka om detta först för att ens kunna folkbokföra sig. I Västerbotten kan UT-kort endast sökas genom ett personligt besök på Migrationsverket i Umeå. Handläggningstiden för UT-kort är ca 1-2 veckor.

När individen erhållit ett fullständigt personnummer kan man ansöka om id-kort hos Skatteverket. För att ansöka måste man personligen besöka Skatteverkets kontor i Umeå som är det enda kontoret i länet som utfärdar id-kort. Det tar i regel 2-4 veckor innan det färdiga id-kortet kan hämtas ut.

Sammanfattningsvis leder väntetider för personnummer, id-kort och i vissa fall även för uppehållstillståndskort till att många invandrare initialt, under de första 1-4 månaderna, kan få stora svårigheter med att få tillgång till kontanter.

Möjligheten att betala räkningar för invandrare begränsas initialt av problem med personnummer och id-kort, se ovan. Andra omständigheter som framförallt begränsar möjligheten att betala räkningar via internet är kopplade till språkkunskaper, läs- och skrivkunnighet samt it-vana och tillgång till datorer. Ett minskande antal bankkontor och kontor som hanterar kontanter samt avgifter för att betala räkningar är generella problem som även drabbar målgruppen nyanlända.

Gällande tillgången till kontanter upplever flyktingmottagningarna i länet att de skärpta penningtvättsdirektiven som började implementeras hos bankerna mot slutet av 2010/början av 2011 kraftigt försämrade möjligheterna för nyanlända att få tillgång till kontanter. Under 2012 har inga förändringar kring detta noterats. När det gäller möjligheten att betala räkningar kan en försämring ses i och med det minskande antalet bankkontor och kontor som hanterar kontanter.

I stort sett alla nyanlända med uppehållstillstånd har svårt att få tillgång till kontanter initialt på egen hand. De som löser problematiken har i regel anhöriga med personnummer och bankkonton som kan hjälpa till med bankärenden under första tiden. För asylsökande har Migrationsverket löst frågan med särskilda kontantkort, se nedan.

De som har anhöriga i landet som redan har id-kort och bankkonton kan få hjälp den vägen. När det gäller utbetalningar av ekonomiskt bistånd från kommunen använder vissa kommuner sig av rekvisitioner. Generellt verkar bankkontoren i mindre kommuner ha en något mer liberal tillämpning av penningtvättsdirektiven och godtar exempelvis i många fall att handläggare på flyktingmottagningarna intygar identitet. Migrationsverket använder sig av ICA-bankens kontantkort för hantering av dagersättning till asylsökande. Detta alternativ har dock uteslutits som alternativ för flera kommuner p.g.a. höga kostnader.

Sett ur ett egenmaktsperspektiv kan det inte anses tillfredsställande att nyanlända blir beroende av anhöriga för att få tillgång till kontanter. Användandet av rekvisitioner kan också innebära begränsningar av hur individen kan använda sina egna pengar.

För att betala räkningarna initialt innan personnummer och id-kort erhållits tar nyanlända hjälp av anhöriga och i vissa fall av socialtjänsten. På de orter som har bankkontor med kontanthantering är det också möjligt att betala räkningar över disk men mot en avgift.

Att vara beroende av anhöriga och/eller socialtjänsten för att betala räkningar kan inte anses vara tillfredsställande lösningar. Avgifterna för att betala räkningar på bankkontor upplevs också som oskäliga.

Källa: Gabriella Strååt, Integrationsutvecklare Länsstyrelsen Västerbotten

Situationen för företagare

Företagens problem med hantering av kontanter har ökat senaste året då Swedbank upphört med kontanthanteringen på flera orter i länet. Problemet är störst i områden med långa avstånd till närmaste servicebox och uttagsautomat och på en del turistorter med kontanthantering saknas deponeringsmöjligheter helt. Länsstyrelsen Västerbotten har deltagit i Filtreringsprojektet för att få större kunskap om hur stor kontanthanteringen är på geografiskt viktiga servicepunkter i länet. Turistorterna har störst omsättning av kontanter och mängden kontanter korrelerar väl med högsäsong. Länsstyrelsen har kompletterat med ortintervjuer som har bekräftat att i turistområden med få betalningsställen och med långa avstånd till närmaste uttagsautomat blir det under turistsäsong högt tryck på butiken att tillhandahålla kontanter till de kunder som önskar. För fjällnära turistorter kan problemet vara det omvända under högsäsong som påskveckan till exempel då butiken har för stora mängder kontanter att hantera än vad som är önskvärt. Kundernas efterfrågan på kontanter har ökat för många butiker även på landsbygd vid kusten där

banken upphört med kontanthantering och butikernas tillgång till växelkassor påverkas negativt. Trycket att tillhandahålla kontanter blir också större på den enskilda butiken ju färre betalningsställen som finns på orten och periodvis uppstår brist på kontanter för uttag samtidigt som det under turistsäsong är nödvändigt med kontanter för de försäljningsställen som är säsongöppna som caféer, slöjd- och hantverksföretag. Problem uppstår ofta på morgonen när butiken öppnar innan försäljningen kommit igång finns bara växelkassan att tillgå och det är svårt att tillhandahålla servicen med uttag utöver köpesumman. Kontantuttagens storlek med kort är begränsad men flera uttag kan göras vid ett besök. När antalet kortuttag blir fler ökar också butikens kostnad och avgifterna upplevs som höga.

För handeln generellt gäller att god och utökad service är en konkurrensfördel. Det kan inne-bära investeringskostnader som sedan ger ökad vinst. I glesbygd har butiken sin begränsade kundkrets, det finns inte fler kunder att vinna på utökad service och den ökade vinsten från investeringen uteblir.

Inga särskilda signaler har kommit till Länsstyrelsen från företagen om transport och depone-ring av dagskassorna. Men att företagen själva eller andra personer som man har förtroende för själva kör pengarna till närmaste centralort är en otillfredsställande lösning med tanke på säkerhet och risk. I länet finns butiker med mer än 12 mil enkel väg till närmaste deponi vilket innebär både kostnad i arbetstid och pengar för företagen.

En synpunkt från företagen är att det finns en uppbyggd infrastruktur och säkerhetslokaler hos bankerna som inte längre nyttjas och att huvudansvaret för kontanthantering borde ligga hos bankerna. Men att de vältrar över tjänsterna på mellanled istället som i sin tur leder till att företagen måste teckna

avtal med flera parter, ibland tre stycken aktörer, för att få tillgång till kontanter och deponi. Ett förfarande som kostar både tid och pengar för företagen. En annan synpunkt är att regel-verk generaliserar då det finns vissa variationer i landet, mellan glesbygd och stad.

Källa: Lennart Persson Destination Ammarnäs, Näringslivsansvariga i kommunerna träff 2012-05-15.

Bo-Gunnar Persson Holmöns Stora Lanthandel AB, Magnus Andersson Barkhällan AB, Magnus Lindqvist Västertoppen AB, Kattisavan Camping AB Petra Svedin. Hemavan Tärnaby PR-förening Birgitta Corin. KTC, HSO Västerbotten "Kartläggning av hur grundläg-gande betaltjänster i Västerbottens läns landsbygd är tillgodosedda", Torbjörn Wikström Lanthandeln i Saxnäs, Fredrik Eriksson Gräsmyr Bensin och Livs, Thomas Nyberg SU Kittelfjäll AB

Betalning med kort

Företag med kortterminal är uppkopplade via telenätet, mobila nätet eller fiber, men det sistnämnda finns inte på alla orter. På orter med tillgång till fiber, ADSL via telefon och mobilt nät upplevs inga speciella problem. Där bredband saknas upplevs det under högsäsong som påsk och storhelger stora problem med överbelastning av mobila nätet med följd att det blir problem att tanka då bensinkortet går över mobila nätet men även att ta emot betalning med kort.

Kortterminalerna fungerar bäst när det är lågsäsong för turismen, vid högsäsong slås det mobila nätet helt ut på grund av överbelastning på en del turistorter. Att det periodvis är problem med uppkoppling i de mobila näten är ett välkänt problem där också företagarna agerat för att påverka till en lösning. En fungerande uppkoppling är ju också en grundförutsättning för att kunna betala räkningar via nätet. Ett annat problem som påtalas är att betalkortsternialerna är dyra, terminalerna måste ibland också bytas och certifiering förnyas till kostnader som upplevs som höga av företagen, särskilt för säsongsföretagen. Små företag med låg omsättning upplever att kostnaden för kortterminal är så hög att de därför väljer kontanthantering istället. Ett förslag på lösning är att det fanns terminaler att hyra under den tid på året de är aktiva.

Källa: Lennart Persson Destination Ammarnäs, Bo-Gunnar Persson Holmöns Stora Lant-handel AB, Magnus Andersson Barkhällan AB, Hemavan Tärnaby PR-förening Birgitta Corin. Torbjörn

Bankernas utveckling

Tillgången till betaltjänster har försämrats senaste året i och med att Swedbank upphört med kontanthantering på flera orter i länet. Nordea har upphört med kontanthantering i Stor-man och Vilhelmina. SEB har två bankkontor i länet, Umeå och Skellefteå och där har ingen förändring skett. Handelsbanken som har 22 kontor i länet har valt att fortsätta vara en fullsortimentsbank och därmed behålla kontanthantering på samtliga kontor, i första hand för privatpersoner men erbjuder företagskunder att teckna avtal för att lämna sina dagskassar i sk Cashdrops.

Att allt fler bankkontor upphör med kontanthantering försvårar både för privatpersoner och företagare i länet. Problemen med hantering av kontanter är extra besvärlig i områden med långa avstånd till närmaste servicebox och uttagsautomat. Flera lanthandlare har med kort varsel ställts inför faktum att närmaste bankkontor upphör med kontanthantering med följden att kundernas förväntningar att butiken ska tillhandahålla kontanter ökar. Butikerna upplever också en större risk med större mängd kontanter i omlopp och flera butiker installerar slutna system för kontanter, så kallade "cash guards". Hur tillgängligheten till närmaste bankomat kommer att påverkas av bildandet av BAB Bankernas Automatbolag AB är ännu inte klarlagt.

Källa: Brevutskick till Swedbank, Handelsbanken, Nordea, Länsförsäkringar bank och SEB 2012-06-16. Inkomna svar från Handelsbanken, Nordea och SEB.

PTS upphandlade tjänster

I Västerbottens län har ingen betalservicestation varit upphandlad men 10 användare av den brevbaserade brevgirotjänsten finns. I nuläget finns inget ytterligare behov av Länsstyrelsens involvering för lösning av brevgirotjänsten. Länsstyrelsen bedömer att det finns behov av statliga insatser för långsiktiga lösningar men också tydligare riktlinjer för framtida arbete och fortsatta resurser för att arbeta vidare med frågan.

IT-infrastrukturen i länet

Västerbottens län har en mycket väl utbyggd bredbandsinfrastruktur. De platser som ännu saknar bredbandstäckning är främst i extrem glesbygd såsom i våra fjälldalar. Länsstyrelsen och kommunerna finansierar ett antal bredbandsprojekt vars syfte är att bygga ut bredband även till dessa orter.

62,27% av länets befolkning har tillgång till bredband via fibernät och 99,46% har tillgång till bredband via mobilnätet. Detta kan jämföras med riket som helhet där endast 39,54% av befolkningen har bredband via fibernät och 99,87% bredband via mobilnätet.

Västerbottens län har en stabil och väl fungerande bredbandstäckning. Trots att vi har få avbrott drabbar dessa ändå näringslivet och invånarna. Många företag beroende av en väl fungerande bredbandsuppkoppling via fiber och när det blir avbrott ställer det till stora problem för det enskilda företaget eller människan.

I det tätbefolkade kustlandet är mobiltäckningen bra men i det mer glesbefolkade inlandet och fjällen finns fortfarande områden som helt saknar mobiltäckning. Täckningen varierar stort mellan de olika operatörerna och endast en handfull ger acceptabel täckning i Västerbottens inland.

God mobiltäckning blir allt viktigare i och med att det gamla ledningsnätet måste bytas ut och att det i delar av länet inte anses ekonomiskt försvarbart att bygga nya ledningar. Alternativet blir då att i stället använda mobiltelefon men den mobiltelefoni som erbjuds som alternativ fungerade inte eller har stora brister beroende på den bristfällig mobiltäckning.

Någon större oberoende undersökning av täckningsgraden för mobiltelefoni senare än 2007 har inte genomförts, men klart är att det fortfarande finns stora områden där det inte finns någon mobiltäckning. Det är inte godtagbart av flera skäl. Mobiltäckningen i länet måste bli bättre. Då kan människor bo, arbeta och röra sig tryggt i alla delar av länet. Att områden med dålig eller obefintlig mobiltäckning mestadels finns i glesbygden där avstånden är långa till samhällsservice gör sårbarheten för glesbygden ännu större.

Täckningen varierar stort mellan de olika operatörerna och endast en handfull ger acceptabel täckning i Västerbottens inland.

Mobiltäckning är i dag nödvändig för att samhällsservicen ska fungera på ett tillfredsställande sätt. Inte minst gäller detta inom hälso- och sjukvårdens område. Vid olyckor av olika art har bristen på mobiltäckning i flera uppmärksammade fall medfört att räddningsinsatserna från räddningstjänsten och hälso- och sjukvården inte fungerat tillfredsställande, vilket har lett till förödande konsekvenser för enskilda. Det är också viktigt med väl fungerande telekommunikationer för företagandet och för människors möjlighet att bo och arbeta i glesbygden.

Betaltjänster är oftast inte speciellt kapacitetskrävande när det gäller överföringshastigheter. För genomförande av betaltjänster är det mest avgörande hur stabilt nätet man använder är. Den som utför en betalning vill vara säker på att transaktionen kommer fram och att det sker i realtid eller inom en rimlig tidsgräns för användaren.

Med tanke på att stora områden i länet har problem med mobiltäckning innebär det att man blir beroende av fiber för en god internetuppkoppling. Västerbotten har ett mycket väl utbyggt fibernät vilket underlättar betaltjänstproblematiken.

Källa: Mikael Bergström kommunikationsdirektör Länsstyrelsen Västerbotten

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen Västerbotten har deltagit i projektet Filtreringsmodellen, en metod att ta reda på hur stor kontanthantering som finns på ett geografiskt område där mängden kontanter under högsäsong uppskattades på 11 orter i länet. Resultatet visade att generellt är turistorter som har störst omsättning av kontanter medan exempelvis tillverkningsindustrin använder sig av fakturering i större utsträckning. Länsstyrelsen har därefter kompletterat med ortintervjuer som har bekräftat att i turistområden med få betalningsställen och med långa avstånd till närmaste uttagsautomat blir det under turistsäsong högt tryck på ortens butik att tillhandahålla kontanter till de kunder som önskar. Intervjuer har gjorts med kommuner, företag och företagargorganisationer och kontakt har tagits med bankerna i länet via brevutskick.

Situationen inför 2013

I länet finns företag och privatpersoner som idag inte har tillgång till grundläggande betaltjänster. Problemet har under 2012 snarast ökat då banker med kort varsel till sina kunder upphört med kontanthanteringen på flera orter. Ett fortsatt arbete inför 2013 kommer att vara inriktat på en kartläggning av hela länet vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster och behovet av vilka långsiktiga lösningar som kan vara lämpliga för att trygga tillgången till betaltjänster.

Rapporten föredragen för Länsråd Birgitta Heijer 2012-10-22

Kontaktperson : Inger Wallström, Anne-Louise Lindqvist



Länsstyrelsen Västernorrland

Sammanfattning

Samhällets behov av grundläggande betaltjänster är i huvudsak tillgodosedda i länet, men det finns brister i tillgången till betaltjänster för vissa grupper och i vissa geografiska områden i länet.

I länet finns personer som av olika skäl, exempelvis sjukdom, ålder eller sociala problem, inte kan utnyttja bankernas utbud av betaltjänster. Långa avstånd till bankkontor, uttagsautomat och servicebox innebär olägenheter för både privatpersoner och företag i länets glesbefolkade områden.

De faktiska förhållandena i länet har inte förbättrats jämfört med tidigare år. Möjligheten att ta ut och sätta in kontanter har försämrats något under det senaste året i och med att ytterligare några bankkontor avvecklat kontantservicen. Länsstyrelsen har vid årets bedömning av om tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov satt tillgången till betaltjänster i relation till tillgången till annan samhällsservice. Det finns ingen definition på vad som avses med samhällets behov av betaltjänster, men i och med att tillgången till betaltjänster är jämförbar med annan service bedömer länsstyrelsen att behoven är tillgodosedda.

Rapporten har utarbetats i dialog med länsledningen. Ivar Hallin är länets kontaktperson för betaltjänstfrågor.

Bakgrund om länet

Västernorrlands befolkning är koncentrerad till kustområdet samt längs Ljungandalen mellan Sundsvall och Ånge och längs Ångermanälven mellan Härnösand och Sollefteå.

Befolkningstätheten skapar i dessa områden underlag för olika former av service, vilket betyder att betaltjänster och annan service finns på rimligt avstånd. Det finns undantag i form av orter utan egna servicefunktioner, men bra vägar och allmänna kommunikationer innebär att de flesta har tillgång till betaltjänster och annan service.

Inlandet i Örnsköldsviks kommun, stora delar av Sollefteå och Ånge kommuner samt delar av Kramfors och Sundsvalls kommuner består av lands- eller glesbygd. Glesheten innebär att det inte går att upprätthålla servicefunktioner i tillräcklig omfattning. Det bristande serviceutbudet gäller givetvis även betaltjänster i form av kontanthantering. I landsbygdsområdena är vägarna ofta av sämre standard och i den mån det finns kollektivtrafik är turtätheten låg, vilket gör att tillgången till kontantservice kan vara dålig.

Landsbygdsbefolkningen är äldre än genomsnittet för länet och andelen kvinnor är större än andelen män. Åldersförändringar och sjukdomar kan antas innebära att de äldre har svårare att förflytta sig till serviceorter. Många kvinnor i de äldsta generationerna saknar körkort, och är därigenom helt beroende av släktingar och vänner när de behöver ta sig till serviceorten. Andelen invandrare är låg i länet, betydligt lägre än genomsnittet för riket.

Även om servicen är relativt god i kustområdet, så svarar inte tillgången till betaltjänster fullt ut mot behoven. Besöksnäringen är betydelsefull i Höga Kusten och andra delar av länets kust, främst under sommarmånaderna. Serveringar, butiker och andra tjänsteföretag är beroende av en fungerande kontantförsörjning.

Situationen för äldre

Avståndet till bank eller uttagsautomat är ett problem för boende på landsbygden, även om de som har betalkort kan lösa kontantbehoven i närmaste dagligvarubutik.

De som bor i städer och tätorter har inga nämnvärda problem med avstånden till uttagsställe. I och med att bankerna lägger ner kontor och avvecklar kontantservicen hänvisas kunderna till uttagsautomater. Hanteringen av uttagsautomaten är besvärlig för de äldre, framförallt för de allra äldsta, ca 75-80 år och däröver samt för personer med funktionsnedsättningar av olika slag. Det är otryggt att stå på gatan och hantera kort och pengar, det kan vara svårt att läsa display och knappsats, det är svårt att hålla reda på pin-koderna vilket kan leda till felslagningar och förlorade kort. Tidningsartiklar om kortbedrägerier och rån i närheten av uttagsautomater förstärker känslan av otrygghet.

De allra flesta använder någon av bankernas gireringstjänster. Många, i synnerhet de allra äldsta, fyller i giroblanketter och skickar betalningarna med posten. Användning av autogiro är också vanligt. Alla pensionärsorganisationer trycker på att den servicen inte får tas bort.

De lite yngre pensionärerna, upp till ca 75-årsåldern använder ofta internet för sina bankärenden, men de allra äldsta har inte tagit till sig internet. På landsbygden tillkommer problemet med dålig it-infrastruktur som leder till att både äldre och yngre väljer någon av gireringstjänsterna.

Avgifterna vid betalning över disk har under lång tid varit så hög att nästan alla slutat att betala över disk, redan medan bankerna formellt sett tillhandahöll tjänsten. Att bankkontor lagts ner eller slutat med kontanthantering har därför i praktiken inte inneburit någon egentlig förändring för hur de äldre betalat sina räkningar. Avvecklingen av Svensk Kassaservice är historia, den förändring man nu kan se, och oroas över, är att bankerna avvecklar kontanthanteringen. Alla pensionärsorganisationer ser detta som en långsiktig trend som pågått under flera år. De stora förändringarna gjordes 2011 och tidigare. Under 2012 rör det sig bara om enstaka bankkontor som avvecklat kontanterna.

Alla, både pensionärer och yngre, påverkas av att bankkontoren lagts ner och av att många banker inte längre hanterar kontanter. Även om löpande behov av mindre kontantbelopp kan lösas i dagligvarubutiken, så kan butikernas service inte jämföras med de gamla bankkontorens. Det har blivit svårare att sätta in pengar. Det problemet är relativt litet för privatpersoner, men det har blivit dyrt och komplicerat för pensionärs- och andra organisationer att sätta in de kontantkassor som ansamlas vid exempelvis föreningsaktiviteter.

De äldre som inte klarar att hantera kontanter och betalningar själva får hjälp av släktingar eller andra närstående personer. Ingen av pensionärsorganisationerna har kännedom om några problem till följd av hjälpen från närstående, vilket talar för att det fungerar tillfredsställande.

För de allra äldsta pensionärerna, i 85-årsåldern eller däröver, påverkar ålder eller sjukdomar förmågan att sköta ekonomin, vilket upplevs som besvärande av de flesta. En pensionärsorganisation påpekar att det också är viktigt att de äldre engagerar sig i sin ekonomi (och andra frågor) och inte låter sig passiviseras – ”stänga av hjärnan” eftersom passivitet påskyndar åldrande och demens. Även de som behöver viss hjälp bör i möjligaste mån hantera sina räkningar och andra angelägenheter själva, inte minst för att motverka passivisering.

Användning av ny teknik är enligt samtliga pensionärsorganisationer en generationsfråga. Datorer och internet har inte blivit självklara delar i vardagen för dem som är ca 75-80 år och däröver. De kommer troligen aldrig att bli datoranvändare och därmed aldrig att använda internetbankerna.

För dem måste giromöjligheterna finnas kvar. De lite yngre pensionärerna använder dator och internetbank.

Vissa pensionärsföreningar har dator som medlemmarna får använda för att bl a genomföra betalningar, och det finns ofta någon dataintresserad pensionär som kan vägleda dem som är osäkra.

Situationen för funktionsnedsatta

Swedbank har under åren 2010 – 2012 avvecklat kontantserVICEN vid i stort sett samtliga kontor i länet, vilket lett till omfattande missnöje bland handikappförbundens medlemmar. Samtidigt menar man från organisationerna att de egentliga nackdelarna är måttliga eftersom de flesta aldrig behöver utträta ärenden inne på banken. Uttag av kontanter kan man numera göra i de flesta butiker, vilket framhålls som ett gott exempel på att alternativa lösningar utvecklas. Butiken är dock inget fullvärdigt alternativ till det traditionella bankkontoret eftersom butiken bara tillåter uttag upp till ett visst, relativt lågt, belopp. För handikapporganisationerna som sådana har avvecklingen av bankkontor inneburit att det blivit dyrt och svårt att hantera kontantkassor i samband med föreningsaktiviteter o dyl.

Personer med synnedsättning har svårt att använda e-tjänster som i allmänhet förutsätter att man är seende. Bankernas hemsidor och uttagsautomater är i varierande grad anpassade för att underlätta för personer med nedsatt syn. Placeringen av knappar och kortläsare varierar mellan olika uttagsautomater, hjälpmedel som punktskrift eller ljudsignal vid knapptryckning finns inte på alla automater. Det blir allt vanligare att kontanter avvisas som betalmedel. Ett aktuellt exempel är att bussföretagen övergivit kontantbetalningar och gått över till kortbetalning eller andra betalningsformer. Förändringar av det här slaget gör i vissa fall att personer med starkt nedsatt syn måste ha ledsagare i situationer där det tidigare varit möjligt att klara sig själv.

Bortsett från begränsningarna för personer med nedsatt syn har kortbetalningar, girotjänster och internetbetalningar fått genomslag bland personer med funktionshinder. Handikapporganisationerna har inte uppfattat att svårigheter med kontantförsörjningen eller betalningar skulle vara ett allmänt problem bland medlemmarna.

Landsbygdsproblematiken med långa avstånd och dåliga kommunikationer samt de svårigheter som lyfts fram av pensionärsorganisationerna rörande de allra äldsta, ca 75 år och äldre, gäller även och kanske i ännu högre grad för personer med funktionshinder. De äldsta känner också ett slags trygghet i att ha kontanter i fickan och är av det skälet inte så benägna att använda kort. De har inte heller tagit till sig internet och har därmed inte heller möjligheten att utträta bankärenden över nätet. Även om de moderna betaltjänsterna är användbara och bra, så är det viktigt att även de traditionella betalningsmöjligheterna finns kvar för dem som inte kan eller vill gå över till kort- och internetbetalningar.

Situationen för invandrare

Invandrarna som grupp upplever inga problem med kontantförsörjning och betalning av räkningar. När de fått svenskt id-kort kan de vända sig till bank och få bankkonto, bankkort och möjlighet att göra girobetalningar. Någon kredit- eller annan prövning görs inte. De använder bankkort och giro. Nyanlända invandrare saknar i regel internet, och kan därför inte använda internetbankerna. Invandrare som har problem med svenska språket har givetvis svårt att kommunicera med bankpersonal och att tyda texten på uttagsautomater och gireringsblanketter. Analfabeter, en ganska stor del av de som kommer till länet nu, är beroende av hjälp av sina barn eller bekanta vid uttag i uttagsautomat och vid gireringar.

Generellt tar invandrarna, åtminstone de relativt nyanlända, ut alla pengar och förvarar kontanterna hemma. Osäkerhet kring korthanteringen och erfarenheter av oseriösa banker i hemlandet är exempel på förklaringar till varför man föredrar kontanter.

Det finns en relativt stor grupp av invandrare, framförallt nyanlända, som har svårt att förstå hur de elektroniska betalningssystemen fungerar. Detta medför osäkerhet, och det förekommer att räkningar inte blir betalda i tid på grund av att invandraren inte förstår innebörden i exempelvis ordet förfallodag. Det händer också att det saknas pengar på kontot, därför att invandraren inte förstått att uttag av kontanter innebär att tillgångarna på kontot minskar och att det kan få till följd att tillgångarna på kontot inte räcker för att betala månadens räkningar.

Flytten från en världsdel till en annan är en betydande omställning av invandrarens livssituation. Det går inte att få någon bild av i vad mån eventuella problem kring betaltjänsterna påverkar denna livssituation.

Ansvarar för etablering av nyanlända invandrare flyttades från kommunerna till Arbetsförmedlingen för några år sedan i syfte att förbättra invandrarnas möjligheter att komma ut på arbetsmarknaden. En nackdel med denna förändring är att introduktion i det svenska samhället blivit sämre. Problem med ekonomi och betalningar har ökat efter det att huvudansvaret flyttades till Arbetsförmedlingen.

På det hela taget klarar invandrarna själva eller med hjälp av närstående den praktiska hanteringen av uttagsautomat och giroblanketter. Svårigheterna förknippade med betalningar och kontanter ligger snarare i att invandraren inte förstår vad exempelvis ordet förfallodag betyder och att de som kommer från samhällen som i huvudsak bygger på byteshandel har svårt att förstå det svenska systemet med elektroniska betalningar och gireringar. Gruppen invandrare skulle behöva utbildning i hur man hanterar sin privatekonomi, dvs inte primärt i hur man hanterar de olika betaltjänsterna. Den introduktion som ges på gruppnivå och resurspersonernas (coacher/lotsar) individinriktade insatser är inte tillräcklig.

Situationen för företagare

Företag i allmänhet har inte framfört någon kritik rörande kontantförsörjning och betalningar, troligen därför att kontanter inte används som betalningsmedel för företag.

Kontanthanteringen är ett problem för företag med stor andel privatpersoner bland kunderna, t ex butiker och restauranger. De höga avgifterna för deponering av kontantkassor är ett problem och i tidningsartiklar har rapporterats om årskostnader på uppemot 100 000 kr för enskilda företag. Serviceboxarna töms av värdetransportföretag som levererar innehållet i boxarna till en uppräkningscentral som därefter registrerar beloppet på företagets konto. Det betyder att det tar lång tid från det att företaget får pengarna av kunden till dess att de sätts in på kontot. Först när pengarna satts in på kontot kan de användas för företagets betalningar som utan undantag sker genom gireringar. Under mellantiden behöver företaget ofta utnyttja sin checkkredit för löpande betalningar. Förutom avgifterna för kontanthanteringen får företaget alltså dessutom en kreditkostnad.

På samma sätt som när det gäller privatpersoner är svårigheterna större för butiker och andra företag i glesbygd med stort avstånd till närmaste servicebox. Butiksinnehavare på landsbygden måste resa långt till närmaste servicebox för att deponera sina kontantkassor. Boxarna töms inte varje dag och dessutom debiteras företaget för varje enskilt sedelkuvert. Dessa faktorer leder sammantaget till att antalet resor/deponeringar minimeras och att man inte deponerar dags- utan snarare veckokassor. I sammanhanget ska också framhållas att behovet av deponering är begränsat i och med att de flesta butiker delvis fungerar som bank och så långt det är möjligt betalar ut kontanter till betalkortskunder som vill ta ut kontanter.

Avsaknad av bankkontor för uttag av kontanter och stora avstånd till uttagsautomater kan vara ett problem för besökande och för företagen i besöksnäringen. De minsta företagen med säsongsbetonad verksamhet skaffar inte kortläsare på grund av de höga kostnaderna och är därför helt beroende av kontantbetalande kunder. Företag som har utrustning för betalning via kort upplever att kortbetalningarna är osäkra på grund av brister i det fasta och framförallt det mobila bredbandet och den erfarenheten påverkar dem som ännu inte skaffat kortläsare.

Svårigheterna att skaffa kontanter och otillfredsställande it-kommunikationer innebär att företag löper risk att förlora intäkter.

Bland företagen finns en blandad bild av möjligheten att skaffa växelpengar. Företagens uppgifter är motstridiga i vissa avseenden, vilket tyder på att företagarna inte skaffat fullständig information. I realiteten kan butikerna skaffa växelmynt genom banken, men det förutsätter att man anmält sina behov i förväg. Bankernas avgift för växeltjänsten är hög, vilket irriterar företagen.

Länsstyrelsen har inte gjort några dagskasseanalyser. Däremot har en omfattande kartläggning av tillgång och efterfrågan på kontant-service genomförts i hela länet. Brister konstaterades i två områden, och Länsstyrelsen medverkar nu i arbetet med att finna alternativa lösningar för företag och allmänhet i de områden som rapporterat svårigheter.

Betalning med kort

Ingen har rapporterat problem med att använda själva kortterminalen. Däremot har vissa företag problem med kortbetalningar till följd av dålig it-infrastruktur. Flera områden i länet saknar stabilt internet enligt rapporter från lokala företagarföreningar. Företagen i dessa områden kan inte förlita sig på kortbetalningar helt och hållet. Kontantbetalning är då ett komplement till kort och i vissa fall det enda fungerande betalningssättet.

Transaktionsavgifterna är inte något generellt problem. De företagare som deltagit i träffar med länsstyrelsen uppfattar transaktionskostnaden för kortbetalning som lägre än deponerings- och övriga kostnader för kontantbetalning och föredrag kortkunder framför kontantkunder. Transaktionsavgifterna är ett problem i två specifika sammanhang: För kiosker, spelbutiker o dyl med många köp med där varje köp uppgår till relativt låga belopp kan kortavgiften, som normalt är lägre än en krona, vara så hög i förhållande till köpesumman att handlarens förtjänst går förlorad. För kort med kreditfunktion och för vissa utländska kort kan kortavgiften vara betydligt högre än för vanliga betalkort. Detta syns inte vid själva betaltransaktionen, utan kommer som en obehaglig överraskning på kontoutdraget.

Kortanvändning är vanlig bland pensionärer, möjligen med undantag för de allra äldsta. Däremot används korten på olika sätt. Många använder kortet för att ta ut pengar i uttagsautomat eller i butik, och betalar sedan sina inköp med kontanter. En förklaring till detta kan vara att man inte kommer ihåg pin-koden eller att man känner sig osäker med kortläsare och knappsats. En pensionärsorganisation påpekar att butikerna borde ge tydligare information om att pin-koden inte är nödvändig, utan att man också kan underteckna betalningen på vanligt sätt på kvittoutskriften.

De allra äldsta har inte, troligen pga osäkerhet inför det nya, tagit till sig möjligheten att betala med kort. Det finns också en grupp yngre (även under pensionsåldern) som av rädsla för bedrägerier eller andra mer principiella skäl vägrar att använda kort. Det är osannolikt att någon av dessa grupper någonsin tar steget över till kortbetalningar.

Pensionärsorganisationerna har inte några uppgifter om att någon pensionär skulle ha nekats kort. När man nått pensionsåldern har man normalt en etablerad bankrelation och får därigenom kort. Invandrare får kort så snart de fått ett svenskt id-kort, utan någon kreditprövning. I sammanhanget bör man ha i åtanke att i och med att man inte kan ta ut mer pengar än vad som finns på kontot, så är det riskfritt för banker, kortföretag och butikskedjor att tillhandahålla kort.

Bankernas utveckling

Handelsbanken hanterar kontanter över disk, vilket gör att de som har konto i banken också kan ta ut och sätta in kontanter vid något av bankens 25 kontor i länet. Två lokala Sparbanker har också traditionell kontant-service. Inga förändringar är att vänta under de närmaste åren.

Övriga banker har sedan flera år tillbaka lagt ner kontoren på mindre orter och har nu med enstaka undantag bara kontor i varje kommuns centralort. Kontanter hanteras vid några enstaka kontor, men med begränsningar.

Antalet bankkontor, uttagsautomater och serviceboxar har inte förändrats under året. Insättningsautomater finns inte i länet. Det råder viss osäkerhet om framtiden för enstaka uttagsautomater utanför centralorterna i och med att huvudmannaskapet förändras, men några stora förändringar väntas inte.

Utbudet av grundläggande betaltjänster har försämrats i vissa centralorter i och med den fortgående avvecklingen av kontanthantering, men den samlade tillgången till betaltjänster har inte förändrats jämfört med förra året. Ingen centralort har blivit helt utan kontant-service. Inte heller på landsbygden har det skett någon stor förändring under det senaste året. Alla banker utom Handelsbanken och de två fristående Sparbankerna lade ner sina kontor eller upphörde med kontant-service för flera år sedan.

Reaktioner på bankernas utveckling har tagit sig uttryck i media, även om reaktionerna från privatpersoner, handikapporganisationer m fl var mer påtagliga för några år sedan, när huvuddelen av bankerna minimerade eller avvecklade kontanthantering. Under det senaste året har reaktionerna främst kommit från handelsföretag. Svenskt Näringsliv och Svensk Handel har under året genomfört en konferens rörande kontantproblematiken. Missnöjesyttringarna kommer både från handeln i länets största stad, Sundsvall, och från mindre orter. Missnöjet handlar dock inte främst om bristande tillgång till service, utan mer om bankernas höga avgifter för kontanthantering. På vissa orter där serviceboxarna töms bara en gång per vecka upplever man att servicen är dålig och att den dåliga servicen innebär kreditkostnader för företagen i och med att man tvingas vänta mer än en vecka för att få in sina likvider på kontot.

Även om antalet uttagsautomater inte förändrats under 2012, så har man på vissa håll farhågor för att ändrat huvudmannaskap för uttagsautomaterna kan medföra nedläggningar under 2013. I ett område i länet befarar man att säsongsöppna butiker och andra företag i besöksnäringen kan komma att gå miste om intäkter om uttagsautomaten stängs. Länsstyrelsen medverkar i arbetet med att säkra tillgången till kontanter i det aktuella området.

PTS upphandlade tjänster

Brevgiro och utsträckt service för funktionsnedsatta och äldre är de enda tjänster som funnits i vårt län. Varken avvecklingen av brevgirot eller avvecklingen av den utsträckt servicen har lyfts fram som något problem av någon av pensionärs- eller handikapporganisationerna. Däremot lyfter samtliga fram vikten av att bankernas olika girotjänster inte avvecklas.

Länsstyrelsen har inte undersökt hur de som utnyttjat brevgirot påverkats av avvecklingen. Eftersom avvecklingen inte uppmärksammats i media eller på annat sätt drar Länsstyrelsen slutsatsen att avvecklingen av brevgirot inte medfört några problem för den begränsade grupp som utnyttjade tjänsten.

Sju hushåll har utnyttjat PTS utsträckt service för funktionshindrade och äldre. I och med att den PTS-upphandlade tjänsten upphörde tog PTS initiativ till att finna fungerande lösningar för de sju hushållen. Lösningen består i att PTS betalar taxi för resor till uttagsautomat eller bank för tre hushåll. Övriga har hittat andra lösningar på sina betaltjänstproblem. Länsstyrelsen har inte medverkat i PTS arbete med att finna lösningar för dem som haft den utsträckt servicen.

Några rapporter om negativa effekter av att de upphandlade tjänsterna upphört har inte noterats. Att de upphandlade tjänsterna upphört påverkar inte den samlade bilden av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet.

IT-infrastrukturen i länet

Enligt operatörernas uppgifter har nästan 100 % av länets befolkning tillgång till internet med minst 1 mbps. Målet att 90 % av befolkningen ska ha 100 mbps är avlagt. Idag har 35 – 40 %

av befolkningen teoretisk tillgång till 100 mbps. Kostnaden för att nå 90-procentsmålet uppskattas till minst 1 miljard kr. Ca 85 % av länets befolkning har idag möjlighet att få 10 mbps. Bredbandskapacitet är givetvis önskvärd, men banktjänster förutsätter inte bredband, utan kan utträttas även om internetförbindelsen har betydligt lägre överföringskapacitet.

Länsstyrelsen har i arbetet med infrastrukturfrågor kunnat konstatera att internetförbindelserna är dåliga eller obefintliga i vissa glesbygdsområden och i områden med kuperad terräng. Detta bekräftas vid intervjuerna med pensionärsorganisationerna, som bedömer att ett begränsat antal hushåll i länets glesbebyggda områden och i områden med kuperad terräng har så dålig internetförbindelse att de inte kan sköta sina grundläggande betaltjänster via internet.

Från företag i inlandets glesbygd rapporteras om otillräcklig it-infrastruktur i olika sammanhang, dock inte specifikt med koppling till betaltjänster. Däremot har många företag i besöksnäringen i länets kustområden rapporterat att kortbetalningar krånglar eller inte fungerar alls, särskilt vid tidpunkter då belastningen är hög. Ett av skälen till att företagen i kustområdena upplever brister är troligen att kapaciteten är dimensionerad för den bofasta befolkningen, och därför inte klarar en mångdubbelt högre belastning under sommarmånaderna. Ett annat troligt skäl, särskilt i Höga Kustenområdet, är att mobilt internet inte fungerar på grund av de topografiska förhållandena.

Genomförda insatser 2012

Post- och betaltjänster uppmärksammas i det regionala serviceprogrammet, men det finns ingen plan för insatser rörande betaltjänster under 2012. Däremot sökte och beviljades länsstyrelsen medel från PTS för en kartläggning av betaltjänstsituationen när den möjligheten öppnades under våren 2012. I övrigt har Länsstyrelsen ett formellt uppdrag och ekonomiska medel för insatser för att stödja tillgänglighet till dagligvaror och drivmedel (genom förordningen om stöd till kommersiell service). Något motsvarande uppdrag finns inte för betaltjänsterna. Varken Länsstyrelsen eller andra länsaktörer har fått indikationer på att bristande på tillgång till betaltjänster eller att förbättrad av tillgång till betaltjänster skulle inverka på den regionala utvecklingen, förutom vad som beskrivs under punkt 6 ovan. Några aktiva insatser för betaltjänstfrågorna har därför inte varit aktuella hos Länsstyrelsen och såvitt känt inte heller hos andra aktörer.

Dagligvarubutikernas roll för kontantförsörjningen på landsbygden har kartlagts i arbetet med att genomföra det regionala serviceprogrammet. Kartläggningen visar att i stort sett samtliga landsbygdsbutiker lämnar ut kontanter till de kunder som har betalkort, förutsatt att det finns kontanter i kassan. Butikerna står därigenom för en del av den service som försvunnit i och med förändringarna inom banksektorn.

Inga nya aktörer har etablerat sig på betaltjänstmarknaden i länet och det pågår inga projekt inom betaltjänstområdet.

En extern aktör har lyft fram problem med grundläggande betaltjänster vid ett tillfälle. Det rörde sig då om befarad avveckling av en uttagsautomat. Frågan aktualiserades av den lokala företagarföreningen, som befarar minskad försäljning för företagen i besöksnäringen om besökarna inte kan ta ut kontanter. Några olägenheter för de fastboende nämndes inte. Länsstyrelsen bedömde, med hänvisning till gällande regelverk, att det inte var möjligt att stödja företagarföreningens förslag till lösning. När länsstyrelsen senare under 2012 fick möjlighet att belysa betaltjänstproblematiken i hela länet uppmärksammades problemet på nytt. Med tanke på att de resurser som nu ställs till förfogande från PTS lyder under ett annat regelverk bedöms det vara möjligt att bidra till en lösning på kontantförsörjningen på den aktuella orten. Länsstyrelsen medverkar i denna process.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen kommer för 2013 att fullgöra de uppgifter som åligger länsstyrelsen enligt länsstyrelseinstruktionen, regleringsbrevet och andra styrdokument. I genomförandet av det

regionala serviceprogrammet och länets serviceprojekt kommer länsstyrelsen att stödja de butiker som breddar sin verksamhet med Bank i Butik-lösningar.

Länsstyrelsen bedömer att bortsett från ett omfattande missnöje med bankernas avgifter, så fungerar betaltjänsterna på ett tillfredsställande sätt. Betaltjänstfrågorna är därför inte prioriterade, men om det skulle uppstå svårigheter med betaltjänsterna på någon ort så har Länsstyrelsen genom det pågående serviceprojektet beredskap för att medverka till att finna lösningar.

De signaler och besked länsstyrelsen fått under 2012 tyder på att det inte kommer att blir några nämnvärda förändringar på betaltjänstmarknaden under 2013. Nedläggning av enstaka uttagsautomater på landsbygden och etablering av Bank i Butik-lösningar på enstaka orter påverkar inte den samlade bilden av tillgången till betaltjänster i länet.

Kontaktperson: Ivar Hallin



Länsstyrelsen Västmanlands län

Sammanfattning

I stort har situationen i Västmanlands län inte förändrats det sista året när det gäller betaltjänster. Bankerna styr, genom höga avgifter på kontoren, kunderna till att mer och mer använda sig av deras internettjänster. Störst problem med att få tillgång till kontanter och/eller att betala sina räkningar har de äldre eller de funktionshindrade som har svårt att ta till sig den nya tekniken. Under slutet av 2012 och under 2013 kommer förändringen mot fler kontantlösa bankkontor och planeringen att minska antalet uttagsautomat förmodligen att få större konsekvenser för dessa grupper.

Gruppen flyktingar/invandrare står utanför systemet tills de fått ett personnummer. Det är en period på mellan 1-3 månader efter deras ankomst till kommunen. Detta är dock känt för ansvariga myndigheter i länet, som söker lösningar för detta.

Företagens situation varierar. Inom handeln upplever de mindre företagen generellt ett problem med insättning av dagskassor, växelpengar och kortkostnader. Dessa problem bör lösas i förhandlingar mellan de berörda parterna, handeln och bankerna.

I första hand Nordea och Swedbank fortsätter sina planerade förändringar mot kontantlösa kontor. Swedbanks kontor i Västmanland kommer att vara helt kontantlösa under 2013. Nordea har lagt ner två kontor i länet under 2012. Under 2013 kommer bankernas uttags- och insättningsautomater att samlas i ett samägt bolag. Trolig utveckling är att 6-7 av Västerås 37 automater försvinner under 2013.

Bakgrund om länet

Västmanland har ett centralt läge i Sverige och är det till ytan tredje minsta länet.

Länet har 10 kommuner med en sammanlagd befolkning på ca 255 000 invånare. Genom länet går fyra nationella stamvägar: E18, E20, riksväg 70 och riksväg 56. Avstånden är korta, vilket gör att det är relativt nära till närmaste tätort/kommun.

Situationen för äldre

Det är normalt inga problem för äldre personer att få tag på kontanter. Dock är det ett bekymmer när bankerna blir kontantlösa. För de som har svårigheter med att få tag på kontanter anlitas oftast anhöriga.

När det gäller betalningar använder många pensionärer BG, PG eller autogiro. Få betalar direkt på banken, då det är både ett dyrt alternativ och det finns för få bankkontor. Även här vänder sig de äldre, som har svårt att klara betalningarna, till anhöriga för att få hjälp. De äldre som inte har tillgång till den nya tekniken upplever att situationen har försämrats.

Situationen för funktionsnedsatta

Många funktionsnedsatta är bekymrade och hör av sig till DHR. De har svårt att ta ut kontanter då uttagsautomaterna minskar i antal och bankerna blir kontantlösa. Det är även svårt att sätta in pengar. Många funktionsnedsatta känner otrygghet och utsatthet. Ytterst få funktionsnedsatta

personer betalar räkningar på bank p g a höga avgifter. Vanligast är att de använder BG och PG hemifrån. Många äldre funktionsnedsatta klarar inte heller av internet. Situationen har inte förändrats det senaste året.

DHR kan inte bedöma hur många funktionsnedsatta personer som upplever problem med tillgången på grundläggande betaltjänster.

Situationen för invandrare/flyktingar

När det gäller grundläggande betaltjänster för invandrare/flyktingar är problematiken mer mångfasetterad. Problemet gäller i första hand invandrare/flyktingar som anländer till en kommun och saknar personnummer. Invandrare/flykting utan personnummer kan inte själv få ut kontanter. Problemen förstärks för dem som är analfabeter och/eller inte är vana vid hur det svenska samhället fungerar. Det tar tid att få ett godkänt ID och därmed ett konto på banken. Normalt tar det mellan 1- 3 månader.

När det gäller möjligheter att betala räkningar är problemen mindre och det sker via bank eller internet. I några kommuner har AF tagit över kommunens ansvar och tillhandahåller en personlig coach. Betalningarna fungerar tack vare hjälpen, men invandrarna vill helst sköta betalningarna själva.

Om problemen har minskat eller inte samt hur många som berörs beror dels på hur omfattande flyktmottagningen har varit, dels vilka rutiner man har i kommunen för att i första hand lösa kontanthantering. Alla som ännu inte har fått personnummer har problem med betaltjänster.

Situationen för företagare

Företagare inom handeln upplever generellt problem med att sätta in sina dagskassor eller ta ut växelpengar. Framförallt är det de som har små dagskassor eller de som har små men fler transaktioner/insättningar. De större företagen/kedjorna anlitar bevakningsbolag. Vanligaste problemet är att bankkontor med kontanthantering/-insättning har minskat i antal. Avgiften för kontanthantering är hög. Vid en liten insättning kan avgiften uppgå till 20-30% av det insatta beloppet. Handlarna försöker på olika sätt lösa problemen genom att försöka komma ifrån kontanthantering, spara pengar "på hög" för att få färre insättningar, förhandla med bankerna eller sätta in pengarna på ICA-banken då de inte tar ut någon avgift. Totalt sätt är de inte nöjda med frågan. Kontanthantering är ganska stor, samtidigt som det är för dyrt med korthantering. Rånrisken flyttas över till de mindre handlarna. Omsättningen på dagskassor som bedöms som särskilt utsatta är de på ca kr. 3 000: -/dag. Ju mindre dagskassor, desto större problem.

Betalning med kort

Det finns företagare som upplever problem med att använda kortterminaler. Det har inte specifikt med bransch att göra. All handel är drabbad. Problemet är i första hand kostnaderna. Långa avtalstider med leverantörsföretagen kan även innebära att ny teknik inte implementeras i den omfattning som är önskvärt.

Företagare upplever även problem med transaktionsavgifterna och dess storlek. Det gäller alla som använder kortterminaler. Speciellt på mindre orter.

8 Bankernas utveckling

Den förändring som skett under 2012 på tillgången till bankkontor är att Nordea har lagt ned sina kontor i bostadsområdet Bäckby i Västerås och i Arboga kommun.

Förändrat utbudet av tjänster i länet under 2012:

Nordea: Fagersta och Hallstahammar tar bort kontanthantering över disk.

Swedbank: Kontanthantering tas bort från alla kontoren i länet.

Tillgången till uttagsautomater i länet under 2012 har minskat med en, i bostadsområdet Bäckby i Västerås.

Bankgemensamt ägande tar över alla automater helt under 2013. Av 37 automater i Västerås kommer troligtvis 6-7 att försvinna under 2013.

Tillgången till insättningsautomater eller insättningsboxar har förbättrats lite i länet under 2012. Swedbank har en i Hallstahammar, Surahammar och Fagersta. I Norberg och Skinnskatteberg är det dock oklart om det blir någon insättningsbox där. Under öppettid kan företag dock sätta in sina dagskassor över disk. För SEB gäller vissa begränsningar i insättning; max insättning kr. 40 000: -/månad och företag. Vid större insättningar hänvisas till bevakningsföretag som sköter bankinsättningar av dagskassor. Sparbanken Västra Mälardalen har begränsningen: 3 automater för dagskassor utan insättningsbegränsning samt 2 automater för insättning på konto med begränsningen kr. 10 000: -/7 dagar.

Det har inte tillkommit några nya aktörer på marknaden under 2012. Det har inte heller skett några större förändringar i bankernas utveckling som påverkat tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Viss försämring hos Nordea och en fokusering på uttagsautomater och insättningsboxar hos Swedbank.

PTS upphandlade tjänster

Tjänsten Betalserviceombud har inte funnits i Västmanland. Endast en person har varit aktuell för Brevgirots tjänst. Denne person har emellertid inte använt sig av tjänsten och den är därför avslutad i Västmanland.

IT-infrastrukturen i länet

Tillgången till bredband via trådbunden accessteknik är i Västmanlands län bättre än det nationella genomsnittet, vad avser arbetsställen men inte när det gäller befolkningens tillgång.

Vad avser xDSL i tätbebyggda områden har länet som helhet något lägre andelar än det nationella genomsnittet för både befolkning och arbetsställen, och har alltså lägre andelar än många andra län. I glesbebyggda områden är tillgången till xDSL däremot bättre i länet än i riket som helhet, när det gäller arbetsställen, där andelen för länet är 91,57 procent jämfört med 88,46 procent för riket. Tillgången till xDSL i glesbygd är i Västmanlands län bättre än den är i exempelvis Östergötlands och Södermanlands län medan den är sämre än till exempel i Örebro och Dalarnas län.

Tillgången till bredband via fiber/fiber-LAN i tätbebyggda områden är i Västmanlands län bland de bästa i landet: andelen för befolkningen i länet är 56,46 procent jämfört med 45,71 procent för riket. För arbetsställen är skillnaden nästan 10 procent mellan länet och riket (54,9 procent för länet och 45,08 procent för riket). Den höga siffran för Västmanlands län dras upp av de höga andelarna i Västerås kommun, vars tillgång till bredband via fiberaccess är bland de bästa i landet vad avser tätbebyggda områden.

Vad avser tillgång till bredband via fiber/fiber-LAN i glesbebyggda områden är situationen den motsatta. Andelen befolkning i glesbebyggda områden som har tillgång till fiber/fiber-LAN är i Västmanlands län 6,67 procent jämfört med 8,92 procent för riket. Mönstret är detsamma vad avser arbetsställen. Andelarna för länet är således bland de lägsta i landet; men lägre siffror kan dock noteras i exempelvis Dalarnas, Gotlands och Kalmar län.

Tillgången till bredband via kabel-tv i tätbebyggda områden är liksom tillgången till fiber i samma områden bättre i länet än i riket vad gäller befolkning medan tillgången för arbetsställen är något sämre. Tillgången är dock väldigt skiftande mellan kommuner såväl i länet (Tabell 12.5 och 12.6) som i landet där vissa kommuner har ett väl utbyggt kabel-tv-nät som kan användas för bredbandanslutning medan andra kommuner saknar denna möjlighet. Tillgången till höga överföringshastigheter, 50 Mbit/s eller mer, är i tätbebyggda områden i länet bättre än genomsnittet för landet: med en andel för befolkningen på 59,30 procent i länet och 53,04

procent i hela riket. För arbetsställen är mönstret detsamma med en andel på 56,03 procent i länet och 49,77 procent i riket. I glesbygden gäller det motsatta förhållandet: siffran för befolkningen är 8,31 procent i länet och 11,61 procent i riket. För arbetsställen är siffran för länet 4,29 procent och för riket 8,86 procent. I glesbygden finns alltså en mycket låg tillgång till höga överföringshastigheter jämfört med många andra län.

Källa: PTS:s rapport Bredbandskartläggning i sju län

Genomförda insatser 2012

Någon plan för 2012 har inte gjorts eftersom vår uppfattning är att problematiken är begränsad i vårt län. I det regionala serviceprogrammet tas inte denna fråga upp. Länsstyrelsen har samarbetat med Tillväxtgruppen i Norra Västmanland kring denna rapport. Länsstyrelsen känner inte till några nya aktörer och har under året inte blivit kontaktade av någon organisation eller företrädare angående grundläggande betaltjänster.

Situationen inför 2013

Som tidigare nämnts så är Västmanland ett till ytan litet län med ganska korta avstånd till närmsta tätort och vi bedömer att problematiken med betaltjänster inte är speciellt stor, vilket gör att vi under 2013 kommer att fortsätta att följa utvecklingen i länet. Vad Länsstyrelsen känner till är det inga förändringar på gång på betaltjänstmarknaden för 2013, men det kan ju ändras om t ex fler banker drar in sin kontanthantering.

Kontaktperson: Catrin Berglöw



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Sammanfattning

Den generella tendensen är att antalet bankkontor och uttagsautomater minskar på landsbygden och i mindre tätorter. Dessutom saknar allt fler kontor kontanthantering och erbjuder endast rådgivning. Privatpersoners situation underlättas däremot av att allt fler livsmedelsbutiker erbjuder kontantuttag. Kartläggningen visar på fortsatt problem för äldre utan tillgång till datorer samt människor med funktionsnedsättning. Den vanligaste lösningen för de äldre pensionärerna är att använda bankgiro/postgiroblanketter och autogiro eftersom det är för dyrt att betala direkt över disk och det känns osäkert att betala via internetbanken. Människor med intellektuell funktionsnedsättning är en grupp som drabbas extra hårt av den minskade personliga servicen på bankkontoren. Avsaknaden av en enhetlig standard på uttagsautomater har försvårat situationen för människor med synnedsättning. Tillgängligheten för rörelsehindrade kan ofta vara svår men underlättas genom att bankärenden nu kan skötas hemifrån via internet. Nyanlända och människor med utländsk bakgrund som inte talar svenska har främst svårigheter att betala sina räkningar. Denna grupp är ofta beroende av att nära anhöriga utför betalningarna via internetbanken för deras räkning, ofta som en konsekvens av bristande datorvana i kombination med bristfälliga kunskaper i svenska. Kontanthanteringen är tidskrävande och kostsamt för småföretagare eftersom bankerna tar betalt för varje insättning. Många näringsidkare förvarar därför sina dagskassor ute i verksamheterna eller i hemmen, vilket leder till höjda säkerhetsrisker.

Som framgår av ovanstående sammanfattning är tillgången till betaltjänster acceptabel för stora delar av samhällets invånare, men bristfällig för vissa utsatta grupper i samhället. På flera håll i länet har företag som hanterar mycket kontanter också problem på grund av långa avstånd för att lämna in sina dagskassor.

Bakgrund om länet

Västra Götalands län har 1 580 000 invånare. 83 procent av befolkningen bor i tätbebyggt område. Befolkningen ökade med 0,7 procent (2011) jämfört med föregående år. I slutet av september 2012 var totalt 63 606 personer inskrivna som arbetslösa (öppet arbetslösa eller i arbetsmarknadspolitiska program med aktivitetsstöd) på Arbetsförmedlingen i Västra Götaland, vilket motsvarar 8,1 procent av arbetskraften i åldrarna 16-64 år (8,4 procent för riket). Det är en ökning med 3 238 personer jämfört med september 2011.

Befolkningen i Västra Götalands län är relativt ung jämfört med andra län. 18,3 procent av länets invånare är över 65 år, vilket kan jämföras med genomsnittet för hela riket som är 18,8 procent. Åldersstrukturen i Västra Götaland skiljer sig mellan stad och land. Generellt sett är andelen av befolkningen som är över 65 år högre på landsbygden och i norra skärgården. Göteborgs kommun är den kommun som har lägst andel över 65 år (15 procent) varefter kommer Göteborgs kranskommuner. I kommunerna Orust, Lysekil, Sotenäs och Tanum är andelen äldre

betydligt högre, cirka 25 procent. Detsamma gäller stora delar av Dalsland (Bengtfors, Dals-Eds, Melleruds och Åmåls kommuner) och norra Skaraborg (Mariestads, Gullspångs och Karlsborgs kommuner). (Statistiska centralbyrån, 2011)

Att en stor andel äldre bor på landsbygden försvårar tillgången till betaltjänster ytterligare eftersom många banker tar bort sin kassaservice eller avvecklar kontor i dessa områden. ”PTS Rapport ansökan 1” visar att flera orter i framförallt Skaraborg förlorat sin kontanthantering de senaste åren exempelvis Hova, Tibro, Hjo och Karlsborg.

Intervjuerna med pensionärsorganisationerna ger en tydlig negativ bild av tillgången på betaltjänster. Föreningarna har dock en hög andel äldre pensionärer vilket medför att denna rapport sannolikt ger en bra bild av situationen för dessa. De som nyligen gått i pension har antagligen en mer positiv uppfattning.

En jämförelse mellan andelen personer 0-64 år som har någon sorts funktionsnedsättning skiljer sig inte så mycket åt mellan kommunerna i länet. Statistiken utgår från stöd som kommunen ansvarar för enligt 18 § Hälso- och sjukvårdslagen och visar att 0.003 procent av befolkningen får bidrag för sin funktionsnedsättning. Åmåls kommun skiljer sig från resten av kommunerna och har den högsta andelen i länet, 0.017 procent. Öckerö är den kommun med lägst andel människor med funktionsnedsättning, 0.001 procent.

De största städerna har högst andel invånare med utländsk bakgrund: Göteborg (10 procent), Borås (8 procent) och Trollhättan (8 procent). Lägst andel har Öckerö och Karlsborg, båda kommunerna har endast 0.7 procent andel invånare med utländsk bakgrund. Eftersom en större andel med utländsk bakgrund bor i de större tätorterna har många fortfarande tillgång till bankkontor med personlig service även om avståndet kan ha ökat. Den generella utvecklingen med mindre kassaservice och färre kontor försämrar däremot situationen för invandrare eftersom den här gruppen ofta är mer beroende av personlig service än resten av befolkningen. (Statistiska centralbyrån, 2011)

Företagsstrukturen sett utifrån antal anställda skiljer sig inte åt från riket i stort. 70 procent är ensamföretagare, 23 procent har 1-9 anställda och 6 procent har 10-49 anställda. Antalet arbetsställen inom handeln är lite högre jämfört med resten av riket 13.5 procent jämfört med 12.2 procent, vilket ökar behovet av kontanthantering eftersom det är en av de mest utsatta branscherna. Hotell- och restaurangnäringen sysselsätter 2.6 procent av befolkningen samma andel som resten av riket. (Statistiska centralbyrån, företagsregistret, 2011)

Rapporten ”Kontanthantering på öar utan fast landförbindelse” som tagits fram av Västsvenska Tu-ristrådet AB på Länsstyrelsens uppdrag visar att hälften av alla företag i skärgården upplever att kontanthanteringen är ett problem. Frånvaron av uttagsautomater anges som det största problemet men även de långa avstånden till närmaste insättningsmöjlighet försvårar verksamheten. De långa avstånden innebär framförallt en stor rånrisk för företagen men är dessutom mycket tidskrävande speciellt under sommarmånaderna då omsättningen är betydligt högre.

Situationen för äldre

Den minskade kontanthanteringen drabbar äldre på landsbygden såväl som i tätorten, men de som bor på landsbygden eller i de mindre tätorterna har ofta mycket långa avstånd till närmaste uttagsmöjlighet. De större tätorterna har fortfarande kvar en eller ett par kontor som erbjuder kassaservice. Utvecklingen av banktjänster är något som oroar äldre i hela länet. De flesta pensionärsorganisationerna som vi intervjuat är upprörda över den försämrade bankservicen och understryker att åtgärder för att förhindra den negativa utvecklingen brådskar.

Bedömningen av hur stor andel av pensionärer som har svårigheter att sköta sina grundläggande betaltjänster skiljer sig åt bland respondenterna. Majoriteten anser att det är ett problem för många, men en pensionärsorganisation anser att det är en liten andel som upplever problem. Föreningarna är dock överens om att svårigheterna minskar till följd av att äldre som inte är vana

vid datorer minskar med tiden. Många anser att staten och bankerna medvetet väntar på att de ska bli av med problemet genom att låta tiden gå.

Äldre människor är särskilt utsatta eftersom de generellt hanterar kontanter i större utsträckning och därmed ofta tar ut stora summor åt gången. Att ha kontanter är också en trygghetsfråga för många äldre och den försämrade tillgången påverkar en del människors situation mycket. Osäkerheten skapar både oro och frustration.

Möjligheten att betala sina räkningar är främst ett problem för pensionärer som inte har tillgång till internet, antingen för att de inte vill eller inte klarar av att hantera datorer. En representant för SPF uppger att en tredjedel av organisationens medlemmar i länet har datorer. De flesta pensionärer har ingen dator och vet heller inte hur de ska hantera en sådan. Att köpa en dator är dyrt och att lära sig använda den känns svårt för många. Myndigheter och andra organisationer hänvisar ofta till sina hemsidor vilket är frustrerande för de som inte är vana vid internet. Samtidigt så har en del pensionärer mycket god datorvana och anser att fler bör ta till sig den nya tekniken. För dessa människor har tillgången till betaltjänster förbättrats genom att mycket av banktjänsterna går att sköta hemifrån, speciellt för de människor som har nedsatt rörelseförmåga. Autogiro är något som används av många, även av de som inte har internetbank. Den nya tekniken har även underlättat för anhöriga att sköta betalningarna för de äldre utan att behöva följa med dem till banken.

Postgiro/bankgiroblanketter är det vanligaste alternativet enligt de flesta föreningar och känns tryggt för många. Samtidigt ställer användningen av dessa krav på bra rörelseförmåga, syn och hörsel. Andra föredrar fortfarande att betala sina räkningar personligen via ett bankkontor med det har inte alla råd med då varje räkning kostar 60-70 kr att betala. En del av de äldre har förståelse för att banken tar ut en serviceavgift för hanteringen men de flesta är mycket upprörda över det. Uppmärksamheten i media om höga bankvinster bidrar också till att missnöjet med bankerna på flera håll är stort. Flera lokaltidningar har även uppmärksammat utvecklingen det senaste året exempelvis Mariestads-Tidningen. Äldre personer med funktionsnedsättning såsom synnedsättning eller nedsatt rörelseförmåga har svårt att klara av att sköta sina betalningar utan personlig service. Räkningarna för den här gruppen riskerar att blir liggande hemma eftersom de inte vet vad hur de ska hantera dem. Autogiro är en vanlig lösning som fungerar bra för de fasta räkningarna som återkommer varje månad. Att sköta sina bankärenden via telefon är svårt för vissa äldre som har svårt att följa med i de knappval som ska utföras.

För att kunna betala sina räkningar och ta ut kontanter använder sig äldre av flera olika lösningar. Många vänder sig till anhöriga för att få hjälp med kontantuttag och betalning av räkningar. Ett par företrädare som vi intervjuade uppger att pensionärerna upplever det som extra tungt att behöva be sina barn och barnbarn om hjälp då dessa har mycket annat att sköta. En representant för en pensionärsorganisation uppger att hon vet några äldre som träffas och hjälper varandra att betala sina räkningar via internet, en lösning som kan innebära vissa säkerhetsrisker.

En annan av de intervjuade berättar att föreningen har en träffpunkt dit pensionärer kan komma och bekanta sig med olika hjälpmedel som finns. Det gör det möjligt för fler pensionärer att lära sig hur de ska hantera datorer och betala sina räkningar via internet. Några föreningar berättar även att de anordnar datorkurser som blivit mycket populära. Enligt en organisation är dock bristen på ledare som vill hålla i kurser ett hinder för att fler ska kunna utbildas.

Att mycket av servicen i samhället har försvunnit som till exempel lantbrevbäraren och postkontoren upplevs generellt som ett stort problem av pensionärsorganisationernas medlemmar. De flesta pensionärsföreningar uppger att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats, men ett par stycken anser att det varken skett en förbättring eller försämring under året. En viktig aspekt av utvecklingen är dock att bankärenden ofta inte enbart är en fråga om betaltjänsterna i sig utan en möjlighet till social kontakt för ensamma människor.

Källa:

Bibbi Moberg, sekreterare, vice-ordförande, PRO Åmål
Birgit Malmbon, ordförande, PRO Göteborg
Birgitta Carlsson, ordförande, SPF Skövde
Bo Bröjer, f.d. ordförande, SPF Uddevalla Viken
Daisy Glan, PRO Norra Älvsborg, (telefon)
Egon Vikström, ordförande, SPF Mariestad (telefon)
Gothleij Svensson, ordförande, SPF Lelångsbygden (telefon)
Hans-Erik Lundkvist, styrelseledamot, PRO Skaraborg (e-post)
Harriet Höglund, vice-ordförande, PRO Ulricehamn
Inga-Lisa Janz, PRO Åmål
Kerstin Andersson, vice-ordförande, SPF Älvsborg Norra
Lars-Olof Larsson, ordförande, SPF Klockaregården
Lennart Frannemo, ordförande, SPF Stenungsbygden
Lillemore Dahlgren, kassör, PRO Åmål
Lisbeth Hasth, Kassör, PRO Ulricehamn
Peggy Ann Svensson, kanslist, SPF Göteborg (telefon)
Rigmor Davidsson, SPF Södra Älvsborg (e-post)
Ruby Lindström, ordförande, SPF Skaraborg (e-post)
Rune Johansson, informationsansvarig, PRO Södra Älvsborg (e-post)
Sonja Rönnkvist, verksamhetsrådet för särskilt boende, SPF Uddevalla Viken
Sten Claesson, ordförande, PRO Ulricehamn
Stig Axelsson, ordförande, SPF Uddevalla Viken
Sven-Ove Bill, ordförande, PRO Åmål
Ulla Krokström, PRO Åmål

Situationen för personer med funktionsnedsättning

Tillgången till grundläggande betaltjänster är svårast för dem som har en intellektuell funktionsnedsättning. Flertalet av dem förstår inte pengars värde och har även svårt att begripa byteshandel med pengar. Denna grupp har svårt att komma ihåg pinkoden, blir lätt utnyttjad och bestulen på sina pengar. Många blir även stressade av att stå vid uttagsautomaten av människor som köar bakom dem och mängden folk runtomkring. För de som inte är läskunniga är det näst intill omöjligt att utföra sina banktjänster trots att det finns datorer med talfunktion. Blanketter för att betala räkningar kan vara svåra att fylla i och en del fakturor är också mycket otydliga. Den minskade personliga servicen på bankkontoren är därför ett stort hinder för dessa människor. Banktjänster på nätet, utan visuella förenklingar, i lättläst format eller med tal blir mycket svårare att använda.

Situationen för intellektuellt funktionsnedsatta är i stort sett likvärdig med tidigare år, det vill säga konstant bristfällig. Den minskade kassaservicen och nedläggningen av bankkontor bidrar generellt till att situationen försämras för de grupper som är beroende av personlig service. Förändringen i den personliga servicen bidrar till att allt fler inte klarar av att sköta sina betaltjänster själva, vilket ökar beroendet av andra människor. I de större tätorterna finns bättre

möjligheter att få personlig service på något av bankkontoren på orten. Däremot anser en av de intervjuade att personer med intellektuell funktionsnedsättning ofta har det lättare på de mindre orterna som fortfarande har kontor med personlig service eftersom de är välkända av bankpersonalen och därför lättare kan få den hjälp de är i behov av. Systemet med en avgift för att betala räkningar via bankkontor drabbar dessutom denna grupp hårt eftersom de ofta har mycket små ekonomiska medel att röra sig med.

De flesta med en intellektuell funktionsnedsättning har heller inte betalkort utan använder sig av anhängs, gode män och autogiro. Det fungerar oftast bra, men är en svår avvägning mellan självständighet och frihet. En av de intervjuade bedömer att själva systemet för gode män fungerar väl. När svårigheter uppstår beror det oftast på att personen tar hjälp av en anhörig. Den intervjuade uppskattar att ungefär en av tio som är beroende av stöd från en anhörig upplever problem. Systemet med förvaltare är svårt att utvärdera eftersom det grundar sig på att förvaltaren inte ska handla enligt individens önskemål. Till skillnad från systemet med gode män har huvudmannen ingen möjlighet att själv begära ett byte av förvaltare.

Personer med fysisk funktionsnedsättning har större möjligheter att be omgivningen om hjälp, vilket gör att de inte är lika utsatta som personer med intellektuell funktionsnedsättning. Många klarar även av att sköta sina bankärenden själva genom att alltid gå till samma uttagsautomat som de vet är anpassad efter deras behov. Att ta ut pengar själv kan däremot vara riskfyllt, en respondent uppger till exempel att han själv varit tvungen att be om hjälp och uppge bankkoden för en främling eftersom bankautomaten inte fungerade.

Synen på utvecklingen för synskadade när det gäller tillgången till kontanter och möjligheten att betala räkningar är inte entydig. En representant för synskadade uppger att situationen generellt sett har förbättrats genom att möjligheten att betala via internet har ökat, något som även varit bra för personer med rörelsenedsättning. Några andra respondenter uppger att det skett en försämring med hänsyn till de nya uttagsautomaterna och ökade säkerhetsrutiner på internetbanken som försvårat situationen för synskadade. Nordea är den enda bank som erbjuder synskadade möjligheten att skicka in sina räkningar för betalning samt lämnar kontoutdrag i punktskrift. En av respondenterna anser att landstinget borde bli bättre på att erbjuda användarutbildningar för de hjälpmedel som erbjuds.

De största utmaningarna för personer med rörelsehinder eller synskador är att uttagsautomaterna i sig inte är tillräckligt anpassade efter deras behov. Belysningen är dålig och skärmen svår att se på. En av de intervjuade lyfter fram bristen på enhetliga automater som ett stort hinder. Tidigare fanns en enhetlig punktmarkering på alla bankomater, en svensk standard. Idag finns ”Kontanten” med europeisk standard som inte är lika anpassad för personer med synnedsättning som den med svensk standard. Bristen på ett enhetligt system bidrar också till osäkerhet bland användarna.

För rullstolsburna är flera platser vid automaterna svårtillgängliga. Nya platser kan kännas osäkra att besöka eftersom de inte vet om platsen är lättillgänglig. Ibland kan olika gruppers behov kollidera med varandra, till exempel rörelsehindrades behov av fria ytor och synskadades behov av att kunna ta stöd mot något för att hitta rätt. Möjligheten att betala sina räkningar har förbättrats mycket för rörelsehindrade personer genom tillgång till internetbanken. Att gå ut vid svåra väderförhållanden under vinterhalvåret för att utföra sina bankärenden är inte längre nödvändigt.

Att uppskatta hur många som upplever problem är svårt och beror på vilka typer av funktionsnedsättning som är aktuell. Merparten av de synskadade drabbas av de nya sämre anpassade uttagsautomaterna. Den minskade kontanthanteringen och bristen på personlig service är ett problem för många med intellektuell funktionsnedsättning. En företrädare för Grunden i Göteborg, en förening för denna grupp, uppskattar att hälften av deras cirka 400 medlemmar har problem. En annan av de intervjuade, representant för FUB Göteborg (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) uppskattar att alla deras medlemmar har problem.

Källa:

Anne Leffler, ordförande, FUB (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) Göteborg

Christina Simonsson, ombudsman, FUB Göteborg

Elaine Johansson, ordförand, FUB Västra Götaland (telefon)

Erik Boge, Grunden Göteborg (telefon)

Jonas Andersson, tillgänglighetssamordnare, Strömstad kommun (telefon)

Lisbeth Semauch, vice-ordförande, HSO Västra Götaland (e-post)

Mohammed Jaber, ordförande, DHR Västra Götalands Distrikt (telefon)

Tomas Krantz, regional ombudsman, Synskadades riksförbund (telefon)

Situationen för invandrare

Tillgången till grundläggande betaltjänster för invandrare ser väldigt olika ut beroende på hur länge de har varit i Sverige, härkomst och språkkunskaper. Kontantuttag är något som de flesta klarar av, men en del äldre är beroende av anhöriga för att ta ut kontanter. Många äldre har även svårt att komma ihåg pinkoden till korten och att hantera knapptryckningarna för att få ut kontanter. En del äldre saknar kunskap om att banken har begränsat antal feltryckningar innan bankautomaten behåller kortet, vilket har inneburit att några tvingats beställa ett nytt bankkort ett flertal gånger. Svårigheterna med att utföra banktjänster i allmänhet ställer ytterligare krav på kontakt med banken, vilket i sin tur begränsas av bristande kunskaper i svenska.

Internetbanken fungerar bra för många av de som är yngre och datorvana. Äldre och personer som inte talar svenska är beroende av stöd från någon annan. Språket är en av de största barriärerna för att utföra sina banktjänster själv. Dessutom är språkbruket som används av banker och företag ofta svärbegripligt även för de som har svenska som modermål. Det medför att många äldre inte betalar sina räkningar själva utan får hjälp av nära anhöriga. En representant för Svenska kyrkan berättar att de ofta assisterar människor med deras privatekonomi genom att ringa banksamtal och ta hand om vissa betalningar för dem. Att få hjälp från en kyrka, medborgarkontor eller annan träffpunkt är nödvändigt för de som inte har några anhöriga i landet. En av de intervjuade berättar hur han är beroende av bekanta för att utföra sina bankärenden eftersom han saknar anhöriga i Sverige och måste få hjälp av någon som behärskar hans modersmål. Att få tag på en person som har tid är däremot inte alltid enkelt vilket resulterat i påminnelser och inkassokrav vid ett flertal tillfällen. Ett annat hinder för att betala sina räkningar är att många inte har tillgång till någon dator i hemmet och därmed har svårt att utföra betalningar via internetbanken.

Autogiro är en vanlig lösning som många använder sig av och det fungerar oftast bra för de fasta fakturorna. Att hantera rörliga räkningar, exempelvis elräkningar är svårare. Det gör att en del blir osäkra på hur mycket pengar som dragits av på kontot efter att fakturorna betalats vilket framkallar stor oro hos många. Synen på att vara beroende av hjälp från anhöriga för att kunna sköta sina betaltjänster varierar mycket. Ett flertal anser att det fungerar mycket bra eftersom de har fullt förtroende för sina närstående. En av de intervjuade berättar däremot att vissa inte vill ge sina bankuppgifter till sina barn av rädsla för att de ska ha synpunkter på hur de hanterar sin ekonomi. De vill heller inte att barnen ska ha total insyn i ekonomin, exempelvis om de får inkomster utöver socialbidraget. Därför har pengarna ibland betalas ut till ett av kyrkans konton istället, för att sedan betalas ut kontant till kontoinnehavaren. Att inte kunna betala sina räkningar själv leder till minskad självständighet och intrång i den personliga integriteten, de flesta skulle föredra att kunna sköta sina bankärenden själva, även om de har förtroende för sina anhöriga. Många saknar även tillgång till dator, vilket försvårar användningen av internetbanken ytterligare.

Källa:

Ann-Britt Svensson, ordförande, Kvinnocenter i Bergsjön

Ali Hussein Noor, Träffpunkt Torpa

Arjija Abazi, Träffpunkt Torpa

Christina Byström, informatör, Svenska kyrkan i Bergsjön (telefon)

Fokusgrupp, cirka 25 personer, Kvinnocenter i Bergsjön

Marianne Lööf, ekonomi och projektansvarig, Kvinnocenter i Bergsjön

Mujo Fejzic, Träffpunkt Torpa

Peter Göthblad, enhetschef, Invandring och Integration, Trollhättans kommun (telefon)

Sally Undertun, diakon, Svenska kyrkan i Bergsjön (telefon)

Situationen för företagare

Kontanthantering har blivit dyrare genom att insättningskostnaderna för dagskassor har ökat, vilket tvingar många att hålla för hög likviditetsnivå. Kostnaderna för att sätta in pengar medför att mer kontanter lagras ute i verksamheten samtidigt som fler handlare förvarar sina dagskassor hemma. Säkerhetsrisken och den praktiska hanteringen av kontanterna är därmed några av de största utmaningar för näringsidkarna. En del företag tvingas stå med alltför stora växelkassor till följd av att kunderna vill ta ut mer kontanter än vad verksamheten genererar, vilket också försämrar säkerheten.

De större tätorterna har ofta kvar någon form av kontanthantering medan näringsidkarna på landsbygden och i de mindre tätorterna ofta har långa transportsträckor till närmsta insättningsmöjlighet. Orter med många småföretag drabbas i större utsträckning än orter med många storföretag. Konkurrensen mellan bankerna på småorter har minskat genom nedläggningar de senaste åren vilket fått många att byta till den kvarvarande bank som kan erbjuda kontanthantering. Bankerna kan utnyttja den begränsade lokala konkurrensen i prissättningen på de tjänster som erbjuds. Nya aktörer som till exempel Forex har tillkommit på senare år men finns i vårt län endast i Göteborg och Borås.

Branscher som hanterar mycket småköp som till exempel handeln, kiosker och restauranger har störst svårigheter när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster. Handeln och besöksnäringen är därmed de mest utsatta branscherna. Besöksnäringen innefattar många olika områden men aktivitetsnäringen och servicesidan drabbas extra hårt.

Ett annat problem utöver insättningskostnaderna är att bankerna har begränsat sina öppettider. En representant för en företagarförening uppger att banken på orten endast har öppet till klockan 13:00. Det är ett hinder för företagarna, men underlättas av att personalen på bankkontoret ofta är mycket hjälpsamma och flexibla eftersom de känner näringsidkarna väl.

Andelen företag som upplever problem inom turismbranschen är 30-35 procent enligt en representant för Västsvenska Turistrådet AB, vilket stämmer överens med uppfattningen hos flera andra av de intervjuade. En representant för Kusters företagarförening i norra Bohuslän uppger att många företagare antagligen har svårt att hantera sina dagskassor men att frågan inte diskuteras särskilt mycket i föreningen. Under sommaren har företagarna däremot möjlighet att sätta in sina dagskassor i den lokala ICA-butiken vilket är mycket uppskattat. En representant för en företagarförening i södra skärgården bedömer att alla företag som hanterar kontanter har stora problem. Höga transportkostnader till fastlandet utgör ett stort problem för näringsidkare som behöver sätta in sina dagskassor.

De höga avgifterna för insättningar i serviceboxar och det minskade antalet boxar drabbar alla företag hårt enligt några av de intervjuade. Serviceboxarna är ofta placerade utomhus med dålig belysning, vilket skapar otrygghet hos användaren. Att sätta in pengar i boxarna är speciellt ett

problem för småföretagare som har svårt att lämna sin verksamhet under dagen och därmed måste sätta in kontanterna på kvällarna. Ett antal pensionärsföreningar uppger även att de har svårt att göra sig av med kontanter som de får via lott- och fikaförsäljning på grund av att det lokala bankkontoret antingen har lagt ned eller slutat med att ta emot kontanter. Några av de intervjuade företagen anser däremot inte att kontanthantering för näringsidkare är ett problem, exempelvis en representant för Svenljunga Handel och Service.

I dagsläget förstår många av företagen fördelarna med ett kontantlöst samhälle men anser att det inte fungerar i praktiken. För småföretagare som hanterar mycket småköp och inte har några fördelaktiga avtal med bankerna är dagens kortsystem kostsamt. Kunderna efterfrågar däremot kortbetalningar allt oftare vilket ökar kraven på de mindre företagen att också kunna erbjuda det. Kreditkortsbetalningar är extra kostsamt för företagen eftersom bankerna tar ut en andel (1.5 till 2.5 pro-cent) på köpesumman. Kortbetalningar minskar emellertid kontanthantering vilket ses som något positivt. En representant för en hamnförening berättar till exempel att hamnen fram tills i våras hanterade stora mängder kontanter varje år men ökad andel kortbetalningar har gjort att problemet minskat.

Att privatpersoner vill ta ut kontanter utöver inköpssumman kan både vara ett problem och en fördel för företagen beroende på vilken verksamhet de har. Företagen som har aktiviteter som genererar mycket kontanter har möjlighet att minska kontantflödet och föra över pengar till företagets affärskonto snabbare genom att personer tar ut extra kontanter. För att lösa problemet med tillgången till växelpengar sker också en informell handel mellan företag. Situationen skiljer sig även åt mellan orterna, beroende på bland annat intresset hos de stora livsmedelskedjorna att bistå övriga företag på orten.

Företag angriper problemet på olika sätt. Enligt en representant för Företagarna begränsar många näringsidkare insättningskostnaden genom att sätta in pengarna på sitt privata konto för att sedan föra över pengarna till affärskontot. Systemet ska enligt uppgift fungera bra även om en del inte är nöjda med den här lösningen. Andra lösningar exempelvis att förvara mer kontanter ute i verksamheten fungerar bra för en del men medför som tidigare nämnts stora säkerhetsrisker.

Den förändrade bankservicen påverkar företagets lönsamhet, genom ökad arbetsbörda och förhöjda säkerhetsrisker. Mycket tid och pengar går åt till att transportera dagskassorna eller ordna med växel-pengar. Enmansföretagen får även svårt att klara bemanningen på orter där närmsta servicebox ligger flera mil bort. Flertalet av de intervjuade bedömer att svårigheterna med att hantera dagskassorna påverkar företagets verksamhet i stor utsträckning. En av de intervjuade anser att själva verksamheten egentligen inte påverkas så mycket utan att det största problemet är att det är ett stort orosmoment.

Källa:

Bengt Nilervall, betalansvarig, Svensk Handel (telefon)

Bo Lindquist, ordförande, Styrso företagarförening

Elisabeth Hansson, styrelsemedlem, Skärhamns småföretagarförening (telefon)

Hans Anhage, hamnkapten, Hönö Klåva hamn (telefon)

Helena von Bothmer, ordförande, Ksters företagarförening (telefon)

Jan Schreil, Företagarna (e-post)

Karin Almgren, ordförande, Köpmannaföreningen i Hova (telefon)

Käth Broback, ICA Nära, Lanthandeln, Fengersfors, Åmåls kommun

Lars Wallberg, projektledare/Business Development Manager, Cityföreningen i Ulricehamn (telefon)

Lotta Nibell-Keating, ansvarig för Analys & utveckling samt presskommunikation, Västsvenska tu-ristrådet

Maria Derner, Regionchef, Företagarna

Tomas Gull, ordförande, Svenljunga Handel- och Service (telefon)

Betalning med kort

Äldre och människor med funktionsnedsättning uppger flera skäl till att de inte vill eller kan använda betalkort. Många äldre pensionärer, främst de som är över 80 år känner sig inte trygga med att använda kort och är rädda för skimming. De kan också ha svårt att komma ihåg koden och känner sig stressade av att utföra rätt knapptryckningar i affären såväl som vid uttagsautomaten. En del har också svårt att överhuvudtaget förstå kortsystemet som är mer abstrakt än kontantsystemet.

Trots den överlag negativa synen på kortbetalningar hos äldre ser en del även fördelarna med att använda kort som betalningsmedel. Minskad rånrisk är en av de positiva aspekterna som lyfts fram för att öka kortanvändningen. Ett par representanter anser också att fler äldre behöver lära sig mer om datorer och internet för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Därför är utbildning en av de viktigaste faktorerna för att få fler pensionärer att använda kort. Däremot så anser de flesta att kontantsystemet fortfarande är det mest fördelaktiga systemet.

En del personer med intellektuell funktionsnedsättning har svårt att förstå systemet med pengar som bytesmedel men har ännu svårare att begripa hur kort fungerar. Kortbetalningar är därför en stor utmaning för denna grupp människor.

Kortanvändningen hos synskadade kan främst förbättras genom att förenkla användningen av kortterminalerna och genom att en enhetlig standard införs för dessa. Bristen på enhetliga kortterminaler är ett hinder för personer med funktionsnedsättning såväl som för äldre som har svårt att hantera de olika maskinerna. Skillnaden i användningen av kortterminaler och uttagsautomater som också har olika standard är att en kassörska ofta finns tillgänglig som kan förklara hur maskinen fungerar.

Synen på kortbetalningar hos invandrare skiljer sig åt mellan olika grupper. Många har inga problem med att betala via kort och känner sig dessutom tryggare med att använda kortet än kontanterna. En del invandrare, speciellt äldre upplever däremot stora utmaningar med att använda kortet då de har svårt att komma ihåg pinkoden och lätt trycker fel. Några har inte kunskap om att automaten behåller kortet efter ett visst antal feltryckningar och har därför förlorat sina kort vid upprepade till-fällen. För att kortanvändningen ska spridas till de grupper som inte använder kort idag krävs framförallt mer utbildning i form av praktisk hantering av kortet och utbildning i svenska som ökar tryggheten hos användaren.

Kortköp är främst ett problem för branscher där köpesummorna är låga och företagen små eller medelstora. En del företag ser positivt på kortbetalningar eftersom det minskar deras hantering av dags-kassor. Stora aktörer klarar sig i regel bättre än små aktörer eftersom de har bättre avtal. Små och medelstora företag har svårt att påverka avgifternas storlek och kundernas betalningsätt. Även företagare som ser negativt på kortbetalningar upplever att det finns en efterfrågan från kunderna att kunna betala med kort.

Transaktionsavgifterna är ett stort problem för företagarna och speciellt vid kreditkortsbetalningar. Kostnaderna för företagen vid kreditbetalningar är extra höga och består dels av en fast avgift på 1.5-3 kronor per transaktion, dels av en rörlig avgift på 1.4-2.5 procent på köpesumman utöver den fasta avgiften. Att kunden betalar med kreditkort syns inte alltid, ett medvetet val från bankernas sida enligt en representant för Svensk handel. Företagarna har heller inte i många fall möjlighet att sätta en beloppsgräns för användning av kreditkort på kortterminalerna. Amerikanska kort är också mycket dyrare för företagarna, vilket gör att många inte erbjuder sina kunder, främst turister någon möjlighet att betala med dessa. En representant

för Kosters företagarförening uppger också att transaktionsavgifterna är ett extra kostsamt för deras näringsidkare eftersom de har ett stort antal norska turister.

Utöver kostnaderna för kortterminalerna tillkommer kostnaderna för internetuppkoppling för företa-gen. Stora delar av länet har bredbandsuppkoppling, men företag på landsbygden som använder mobilt internet kan ha svårt med uppkopplingen. Kontanthantering upplevs därför som mer tillförlitlig för dessa företag.

Kortbetalningar innebär att företagen även blir mer beroende av andra aktörer som ska leverera tillförlitlig teknik, fler aktörer gör att risken för att fel uppstår ökar. Om kortterminalerna krånglar riskerar företaget att förlora hela dagsomsättningen såvida det inte finns en bankomat i närheten. Tillförlitlig internetuppkoppling, främst på landsbygden är därmed en av utmaningarna för företagen vid kortbetalningar

Källa:

Bengt Nilervall, betalansvarig, Svensk Handel (telefon)

Birgitta Carlsson, ordförande, SPF Skövde

Bo Lindquist, ordförande, Styrso företagarförening

Elaine Johansson, ordförande, FUB (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) (telefon)

Elisabeth Hansson, styrelsemedlem, Skärhamns småföretagarförening (telefon)

Gothleij Svensson, ordförande, SPF Lelångsbygden (telefon)

Harriet Höglund, vice-ordförande, PRO Ulricehamn

Jan Schreil, Företagarna (e-post)

Jonas Andersson, tillgänglighetssamordnare, Strömstad kommun (telefon)

Karin Almgren, ordförande, Köpmannaföreningen i Hova (telefon)

Lars-Olof Larsson, ordförande, SPF Klockaregården

Lars Wallberg, projektledare/Business Development Manager, Cityföreningen i Ulricehamn (telefon)

Lisbeth Hasth, Kassör, PRO Ulricehamn

Lotta Nibell-Keating, ansvarig för Analys & utveckling samt presskommunikation, Västsvenska tu-ristrådet

Maria Derner, Regionchef, Företagarna

Ruby Lindström, ordförande, SPF Skaraborg (e-post)

Sonja Rönnkvist, verksamhetsrådet för särskilt boende, SPF Uddevalla Viken

Sten Claesson, ordförande, PRO Ulricehamn

Sven-Ove Bill, ordförande, PRO Åmål

Bankernas utveckling

Trenden för storbankerna i landet med undantag för Handelsbanken är att antalet bankkontor minskar eller omvandlas till rådgivningskontor. Samtal med representanter för tre olika banker i vårt län visar emellertid att totalantalet bankkontor och utbudet av banktjänster är oförändrat under 2012. Handelsbanken har återinfört kontanter på sex kontor under året och ytterligare ett kontor kommer att få tillbaka kontanthantering under 2013. De intervjuade anser att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster generellt har ökat med hänsyn till att många banktjänster idag kan skötas via telefon eller internetbank. Enligt en respondent sker endast 1 av

60 betalningar idag via bankkontor. Samma representant förklarar att banken arbetar med att anpassa sina tjänster för att möta kundens behov av exempelvis telefonbank och mobila lösningar. Enligt en av de intervjuade sker även ett samarbete med Forex som har börjat ta över en del av kontanthantering.

När det gäller tillgången till uttagsautomater pågår ett arbete inom det nystartade bolaget BAB Bankernas Automatbolag AB med att ta över storbankernas uttagsautomater och se över utbudet.

Samtidigt som utvecklingen går mot en minskning av antalet bankanknutna uttagsautomater har exempelvis Kontanten, Sveriges enda oberoende operatör av uttagsautomater, etablerat sig på marknaden. Kontanten har cirka 1000 uttagsautomater i Norden. Enligt ett pressmeddelande siktar bolaget på en tillväxt på 20-30 procent varje år framöver. Värde transporter för Kontanten har fram till och med september i år skötts av Panaxia. Klart är att hundratals småhandlare och även stora kedjor har drabbats av Panaxias konkurs.

Källa:

Kristin Bergegårdh, stf administrativ chef, Regionbanken Västra Sverige Handelsbanken (e-post)
Lennart Sondén, bitr regionchef, SEB (telefon)

Petra Eklund, regionchef ”region Södra”, Nordea (telefon)

PTS upphandlade tjänster

PTS har löst problemet för de sju brevgiroanvändare som finns i länet med hjälp av anhöriga eller genom taxiservice.

IT-infrastrukturen i länet

Täckning fasta nätet

Utbyggnad av bredband är mycket viktig för att öka användningen av internetbetalningar och kortterminaler.

Enligt PTS bredbands kartläggning 2011 har i princip alla hushåll och arbetsställen tillgång till bred-band via det fasta kopparnätet. Fiber och kabel, som i regel krävs för att komma upp i riktigt höga hastigheter har ca 40 % tillgång till. Men det ska påpekas att ca 30 % av befolkningen och arbetsställena finns i Göteborg. Ser man till hela länet finns det 17 kommuner där mindre än 10 % har tillgång till fiberteknik i dagsläget. Det pågår idag ett intensivt arbete med att förbättra tillgången på bredband med hög hastighet.

Länsstyrelsen har beviljat drygt 87 miljoner kronor från 2007 tills idag från landsbygdsprogrammet för utbyggnad av fiber på landsbygden. Post- och Telestyrelsen har utöver det beviljat ca 25 miljoner kronor i medfinansiering till dessa projekt. Totalt har cirka 50 föreningar beviljats medel varav 23 miljoner kronor är utbetalade. Ytterligare ca 35 föreningar kommer att få stöd under 2013. Stöden går uteslutande till utbyggnad av fiber. En del föreningar är färdiga med sina projekt medan andra precis har påbörjat sitt arbete. Stöd till föreningar och kommuner har även funnits att söka från Västra Götalandsregionen som har beviljat ca 25 miljoner i kanalisationsstöd under åren 2007-2012. Västra Götalandsregionen har även sedan ett drygt år tillbaka ett stöd till kommunerna för att bygga ut stamnätet, främst att dra fiber till telestationer som hotas av nedläggning. Med det arbete som nu utförs bedöms läget kunna förbättras avsevärt i ett flertal kommuner vad gäller tillgång till fiberteknik och därmed höga hastigheter.

Tekniken speglar i de flesta fall hastigheten i bredbandet. Alla hushåll och arbetsställen har tillgång till 1 Mbit/s vilket uppnås via det mobila nätet. För hastigheten 3 Mbit/s är tillgången näst intill fullständig undantagen är Dals-Ed (95.4 procent) och Bengtsfors (99.6 procent). För att kunna utföra grundläggande betaltjänster behövs egentligen inte höga hastigheter men opålitlig uppkoppling påverkar förtroendet hos användaren och gör att det känns mer osäkert att förlita sig på internet för att kunna sköta sina bankärenden. Olika typer av betaltjänster ställer dock olika

krav på bredband, mobila lösningar ställer krav på det mobila nätet, medan betalningar via kortterminaler generellt är kopplat till det fasta nätet.

På länsnivå har 91.3 procent av befolkningen och 85.5 procent av arbetsställena tillgång till 10 Mbit/s. Sotenäs och Lysekil kommuner har bäst tillgång till den här hastigheten, 98 procent respektive 97 procent av befolkningen. Sämst tillgång till den här hastigheten har Gullspångs och Dals-Eds kommuner (72 procent av befolkningen). Bilden ser lite annorlunda avseende tillgången till internet för arbetsställen där det är Svenljunga och Färgelanda kommuner som ligger sämst till, 57 procent av arbetsställena i dessa kommuner har tillgång till 10 Mbit/s. I Sotenäs och Öckerö kommuner har däremot nästan alla arbetsställen tillgång till den här hastigheten, 99 procent respektive 98 procent.

Tillgång till bredband i Västra Götalands län, Totalt Befolkning 2011

Andel med tillgång till bredband:	
Tillgång till minst:	
1 Mbit/s	100 %
3 Mbit/s	99.99 %
10 Mbit/s	91,25 %
50 Mbit/s	41.61 %

Källa: Kommunikationsmyndigheten PTS, Bredbandskartläggning 2011, 2012-03-14

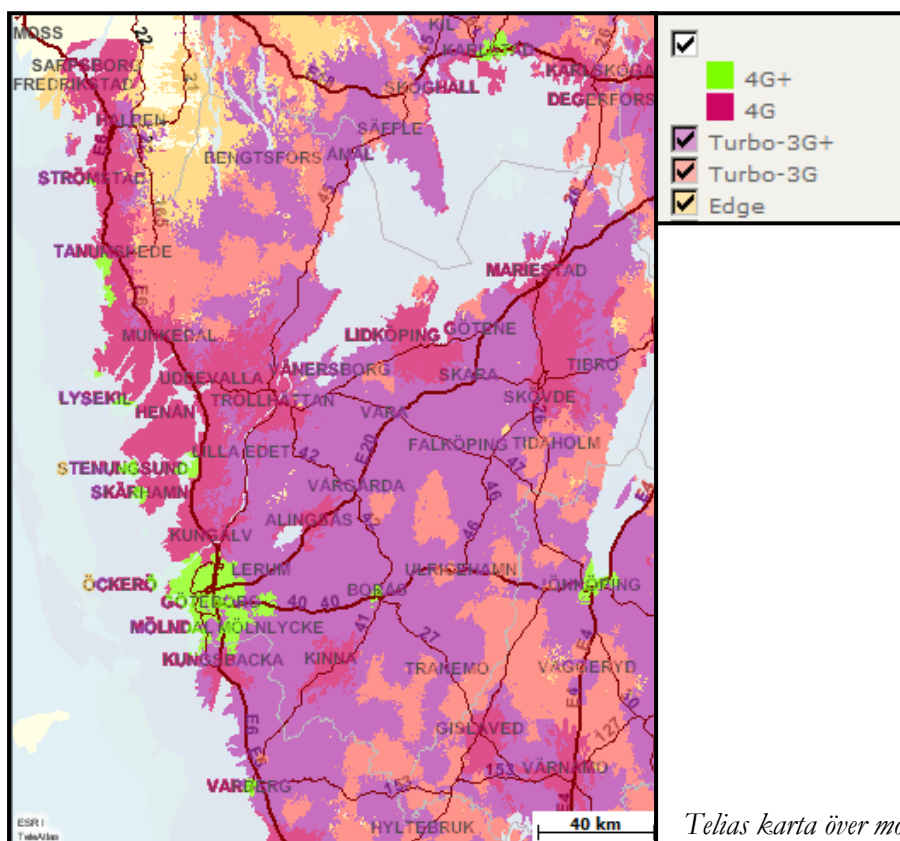
Tillgång till bredband i Västra Götalands län, Totalt Arbetsställen 2011

Andel med tillgång till bredband:	
Tillgång till minst:	
1 Mbit/s	100 %
3 Mbit/s	99.97 %
10 Mbit/s	85.54 %
50 Mbit/s	32,18 %

Källa: Kommunikationsmyndigheten PTS, Bredbandskartläggning 2011, 2012-03-14

Täckning Mobila nätet

Enligt Telias täckningskarta för mobilt nätverk finns täckning över hela länet med några få undantag i Bengtsfors kommun. StorGöteborg och några andra tätorter i Bohuslän samt Borås har tillgång till den snabbaste hastigheten 4G+. I Bohuslän och i flera andra större tätorter finns 4G, annars dominerar uppkoppling via Turbo-3G+. Tillgången till LTE (även kallad 4G), överföringshastigheter på teoretiskt sett 100 Mbit/s ligger över genomsnittet för riket. I Västra Götalands län har 23 procent av befolkningen och 19 procent av arbetsställena tillgång till LTE, jämfört med 14 procent respektive 12 procent för genomsnittet av befolkningen.



Telias karta över mobiltäckning

Telias karta över mobiltäckning visar att så gott som hela länet har någon form av mobiltäckning. Flera representanter för UBit-gruppen (en samarbetsgrupp mellan Länsstyrelsen, Västra Götalandsregionen och länets kommuner) anser däremot att täckningen i verkligheten inte är så pålitlig och god som operatörerna hävdar. Tillgången till trådlöst internet är generellt ett problem för de företag som vill göra affärer där befolkningen är liten och efterfrågan av bredband låg. Utvecklingen av mobila betaltjänster går snabbt och att utföra betalningar via en kortläsarinsats i mobilen blir allt vanligare. Det gör också att uppkopplingen till det mobila nätet blir allt viktigare för att betaltjänsterna ska fungera.

Genomförda insatser 2012

- Har Länsstyrelsen haft en plan under 2012 för hur arbetet med betaltjänstproblematiken – utöver bevakningsuppdraget – ska genomföras?

Ja

- Hur prioriteras betaltjänstfrågan jämför med andra regionala utvecklingsfrågor på Länsstyrelsen?

I Västra Götalands län har Västra Götalandsregionen det regionala utvecklingsansvaret.

Länsstyrelsen har för sin verksamhet pekat ut fem strategiska områden som tar sin utgångspunkt i tydligt och strategiskt viktiga uppdrag från vår uppdragsgivare. De kännetecknas av att de är omfattande, har långsiktiga mål och att arbetet sträcker sig över långa tidsperioder. De förutsätter också samverkan både internt och externt. Områdena är

- Energi och klimatpåverkan
- Klimatanpassning

- Miljömål
- Socialt hållbar utveckling
- Vatten
- Arbetar Länsstyrelsen eller självstyrelse organ med betaltjänstfrågorna inom regionala serviceprogrammet?

Västra Götalandsregionen har ansvaret för serviceprogrammet. Betaltjänstfrågorna pekas inte ut specifikt utan målet är att uppnå en god tillgänglighet till kommersiell och offentlig service för medborgarna och näringslivet. Funktionshindrade är en prioriterad grupp i serviceprogrammet.

- Om Länsstyrelsen eller självstyrelse organ arbetar aktivt med betaltjänstfrågorna inom regionala serviceprogrammet, på vilket sätt sker arbetet?

Länsstyrelsen och Västra Götalandsregionen har en löpande dialog om betaltjänstfrågorna

- Har Länsstyrelsen deltagit i några projekt eller andra aktiviteter för att finna lösningar på den betaltjänstproblematik som finns i länet?

Länsstyrelsen har under året beviljat stöd till en uttagsautomat i Lyrestad med betydelse för såväl de fastboende som för sommarturister längs Göta Kanal. En dialog har inletts med ledningarna för lokala sparbanker. Länsstyrelsen har också initierat ett utvecklingsprojekt längs Dalslands kanal i samverkan med Dalslands Kanal AB och Dalslands Sparbank. Länsstyrelsen samverkar även med Länsstyrelsen i Stockholms län avseende betaltjänster i skärgården.

- Känner Länsstyrelsen till några nya projekt som andra aktörer i länet startat och där betaltjänstfrågorna ingår?

Lokala banker har i samarbete med köpmannaföreningar bedrivit projekt för att öka kortanvändningen i kommunerna, exempelvis ”Säkrare Tibro” och ”Säkrare Falköping”, vilket framgår av rapporten ”PTS Ansökan 1”.

Högskolan Väst har ett samarbete med Trollhättans kommun som kallas ”M-handel-projektet”. En del i projektet är ett ”Seniorspår” som syftar till att underlätta för äldre i hemmet. Länsstyrelsen har haft ett möte med projektledningen där vi förklarade vårt intresse av att vara med i ett utvecklingsprojekt som skulle kunna underlätta för äldre att sköta sina bankärenden i hemmet, förslagvis med hjälp av hemtjänstpersonal. Just nu pågår det en förstudie inom ”seniorspåret” som förväntas vara färdig i december.

- Känner Länsstyrelsen till några nya aktörer på betaltjänstmarknaden i länet, som inte framkommit i ovannämnda rapportsvår?

Nej

- Har Länsstyrelsen under 2012 blivit kontaktat av företagare, äldre, funktionsnedsatta, invandrare, anhöriga, hemtjänst, god man eller annan som vill belysa problem med grundläggande betaltjänster?

Nej

Situationen inför 2013

- Hur planerar Länsstyrelsen att arbeta med betaltjänstproblematiken i länet under 2013?

Länsstyrelsen har 20120831 sökt PTS-medel för att genomföra ett antal projekt. En bärande punkt i ansökan är finansiering av en processledare

- Har Länsstyrelsen fått signaler om några förändringar på betaltjänstmarknaden som kommer att ske under 2013?

Nej

- Har Länsstyrelsen övrig information eller synpunkter att framföra som inte framkommit i ovan nämnda svar?

Nej

Kontaktperson: Ruddi Laang, Johanna Killander



Länsstyrelsen Örebro län

Sammanfattning

Situationen för de grundläggande betaltjänsterna i länet är lite knackig. De grupper Länsstyrelsen varit i kontakt med/intervjuat känner en oro inför betalningstjänsternas framtid. Den grupp där problemen verkar vara minst är funktionshindrade, de problem som beskrivs i denna mycket lilla undersökning är likartade de problem som äldre upplever.

Företag betalar stora summor för betalmedel, och företag på landsbygden lägger mycket tid på kontanthantering. Det gör det svårare för dem att överleva i framtiden. Att företag försvinner från landsbygden påverkar länets mindre samhällen negativt även på andra sätt.

Många äldre tycker att framför allt kontanthantering är ett problem, och en del vill inte använda kort. Här behövs både lösningar men även information om lösningarna.

De invandrargrupper som utredningen omfattar har en ekonomi som är kontantbaserad. Många upplever problem med att betala räkningar, då informationen om internetbanker är på svenska. För bidragstagare kan sättet att sköta ekonomin ge problem med bidragsnivåerna.

Ingen större förändring har skett under 2012 när det gäller situationen för de grundläggande betaltjänsterna.

Bakgrund om länet/Situationen i Örebro län

Örebro län är 9 240 km² stort och här bor 280 222 personer. Örebro stad är lokaliserat mitt i länet och i ytterändarna finns tätorter.

Från hela länet når man en tätort med åtminstone en affär, och ofta ytterligare service, inom en fyramilsradie. För företagare och föreningar kan det vara åtta mil enkel resa för att kunna sätta in dagskassor. Även relativt korta avstånd till närmaste insättnings- eller uttagsmöjlighet kan vara väldigt besvärlig, och leda till merkostnader och/eller sämre konkurrensläge. Det finns orter där småföretag lagt ned för att kontanthantering är för besvärlig. Kontanthantering för privatpersoner fungerar fortfarande på dessa platser, men det är alarmerande om det är så att kontanthantering är avgörande för företagens fortlevnad. Det har inte gått att utreda helt i det här fallet.

Örebro läns befolkning är inte annorlunda än den i övriga landet. Vissa mindre orter har en stor del äldre befolkning och på andra orter är åldrarna mer blandade. Det som skiljer Örebro län något från övriga Sverige är den jämförelsevis stora grupp döva/hörselskadade människor som bor och verkar här. De är inte särskilt funktionshindrade när det gäller betaltjänster. Ska kompletteras med någon mening om invandrare.

Det finns ganska många småföretag på landsbygden, och de arbetar med turism, gårdsbutiker och så vidare. Enligt en undersökning riktad till företagare, som Länsstyrelsen har gjort under 2012 och rapporterat till PTS, upplever en dryg tredjedel problem med kontanthantering. Restid och planering för att köpa växel och sätta in dagskassor tar tid i anspråk, tid som annars skulle kunna

användas till att utveckla företaget eller vara ledig. När det gäller turismverksamheten kan det vara problem med att ta ut pengar och betala med utländska kort. Länet är välbesökt av turister från bland annat Norge, Tyskland och Nederländerna. Om man måste hänvisa en kaffesugen gäst att åka två mil för att ta ut pengar, så kommer den gästen inte tillbaka för att dricka sitt kaffe.

Situationen för äldre

De största problemen för de äldre är otryggheten med att ta ut pengar i en automat på gatan samt svårigheten i att komma ihåg en kod. En av de intervjuade hade 49 olika koder och lösenord att hålla reda på. Under intervjuerna framkommer att många lämnar kort och kod till den som står efter dem i kön och hoppas på att den personen är hederlig. Eftersom många upplever det krångligt att komma åt

kontanter, tar de istället ut en större summa pengar några gånger per år, pengar som de sedan förvarar hemma. Att förvara så mycket kontanter hemma skapar dock oro hos de äldre.

En person framhöll checkar som ett bra alternativ till kontanter. En annan intervjuperson sade att insättningsautomaterna är gemensamma för storbankerna, och ansåg att det är bankernas intresse och villkor som styr. Personen menade också att systemet inte är användarvänligt.

Äldre och internetbank/internetbetalning/datorer

Många äldre använder datorer, men inte alla. Även om man tidigare använt dator i sitt arbete, så kan det ha varit standardiserade uppgifter som inte gett en vana vid internet och standardprogram. Dessutom utvecklas tekniken hela tiden, vilket kan vara svårt att följa hemifrån. Samtidigt kan minnet och inlärningsförmågan avta med åldern, vilket också kan påverka dataanvändningen hos äldre.

När det handlar om att betala räkningar, så kan internetbanken vara ett problem för den som saknar datakunskap. Ofta har man heller inte någon dator hemma, utan skickar räkningarna med någon anhörig på besök. Därmed tappar man kontrollen över det som många tycker är privat och helst vill behålla för sig själv.

Det går dock fortfarande att betala räkningar utan dator. Du skickar dem per brev och betalar en årsavgift. Avgiften är lägre än när du betalar räkningarna över disk. Autogiro är också ett alternativ för att ta hand om de vanliga räkningarna, men även här är många äldre tveksamma för att de inte riktigt litar på att det fungerar.

Tillgången till grundläggande betaltjänster skapar problem och otrygghet hos många äldre. Det är en del av samhället som de är beroende av och som angår dem hela livet. Därför berörs de i stor grad av förändringar, i en del av livet där de inte är så förändringsbenägna.

Enkelhet och säkerhet är avgörande faktorer för att de äldre ska ta till sig befintlig eller ny teknik för betalning. Det ska vara enkelt att använda och förstå så att man känner sig trygg och vet att man gör rätt. I enkelhet ingår också att få hjälp med service och funktioner på sin dator, om tekniken är datorbaserad. I säkerhet ingår att minska risken för skimming, att förenkla kodanvändandet samt att förhindra falska mail som vill åt de olika säkerhetskoder man har. Många äldre människor ser banken som en trygg institution, och ifrågasätter inte det man uppfattar som ett meddelande från banken. En annan säkerhetsfråga är att tekniken ska fungera. Det finns en oro för att organisationer och system i dag är slimmade och att ingen tar ansvar för det oförutsedda.

Källa: Sonja Cederlöf och Börje Gustafsson, SPF samt Roy Andersson, PRO

Situationen för funktionsnedsatta

För detta avsnitt har Länsstyrelsen intervjuat en representant för neurologiskt handikappade och tre representanter för psykiskt funktionsnedsatta. De senare representerade Fontänhuset, ett klubbhus som erbjuder gemenskap och aktivt arbete till psykiskt funktionshindrade.

Problematiken för de två grupperna ser ganska olika ut, precis som problematiken inom grupperna ser olika ut, beroende på vilka funktioner som är nedsatta. När det gäller psykiskt funktionshindrade kan problemet finnas på flera nivåer. Det är inte alltid det hjälper att hitta en lösning som skulle fungera rent objektivt, för man kan ha andra spärar. Redogörelsen ska ses som sammanställning av exempel, mer än en heltäckande bild för "länets alla funktionshindrade".

När det gäller neurologiskt funktionsnedsatta handlar det mycket om utrymmen, då moderna rullstolar ofta tar större plats än den byggstandard som finns. Det gäller att utrymmen vid insättningsautomater och inbyggda uttagsautomater ger tillräckligt med svängrum. Automaterna måste även vara placerade på en rullstolsvänlig nivå, eller på en höj- och sänkbar arm.

För den som sitter i rullstol, och har sämre överblick över omgivningen, kan det vara otryggt att ta ut kontanter i en bankomat på gatan.

När kontoren blir färre måste man kanske ta färdtjänst en längre sträcka, och det blir dyrare att hantera kontanter än tidigare. Många betalar räkningar via internet, och det är en förenkling jämfört med att ta sig till bankkontoret. Det kan även vara enklare att manövrera en dator än en penna, vilket kan göra att man klarar att betala sina räkningar själv när man inte behöver fylla i blanketter.

Många funktionsnedsatta, som inte själva kan hantera automater och dylikt, får hjälp av personlig assistens i sin vardag. Att behöva lämna ut sin kod till någon annan för att få tag på kontanter, är ingen tillfredsställande lösning.

Flera av de psykiskt funktionsnedsatta som inte klarar att betala räkningar själva har gode män som hjälper till. En god man kan till exempel ta hand om all post, sortera ut räkningarna och sedan betala dessa. Därefter sätter den gode mannen in några hundra kronor i veckan in på personens betalkort. Denne hanterar själv sina matinköp och en del fritidsutgifter.

Ovanstående är ett bra exempel på hur man kan få hjälp men ändå ha kvar självbestämmandet och makten över sin ekonomi på den nivå man klarar av. Systemet gör även att det går att följa vem som har gjort vilka transaktioner. Om flera personer har tillgång till samma konto kan det annars vara svårt att se vem som gjort vad om man inte har personspecifika inloggningsuppgifter.

Pär på Fontänhuset berättade om en person som betalar 80 kronor per räkning på det ställe dit han går med sina räkningar för att få hjälp. Pär visade hur en internetbank fungerar, men eftersom personen tyckte att det var för abstrakt. Trots att han skulle klara av att sköta sina bankärenden på internet, ville han hellre fortsätta med sitt dyra betalningssätt.

I princip alla medlemmar på Fontänhuset har en viss datakunskap, men få har tillgång till internet hemma. På Fontänhuset finns en datasal och möjlighet att få hjälp med ärenden i internetbanken. För personer med samma typ av funktionshinder som inte har tillgång till någon verksamhet kan detta vara ett större problem. Det kan gälla personer som bor långt ifrån verksamheter, eller som mår för dåligt för att delta i någon verksamhet.

De personer som har intervjuats har inte vetat om det har skett förbättringar eller försämringar 2012. Likaså är det svårt att säga något om hur många det är som upplever problem med grundläggande betaltjänster. Det handlar lite om hur bra man tycker att det fungerar med gode män och assistenter eller anhöriga, och det kan säkert variera mycket.

Avgörande faktorer för att funktionsnedsatta ska ta till sig befintlig eller ny teknik för betalningar är användarvänlighet och funktionalitet.

Källa: Birgitta Lindahl, NHR, intervju per telefon. Bo Johansson, Michael Sandin och Pär Andersson på Fontänhuset i Örebro.

Situationen för invandrare

De asylsökande får hjälp via ett avtal som Migrationsverket har med ICA-banken. Migrationsverket sätter in dagpenningen på ett ICA-kort som kan användas för matinköp,

eftersom den som söker asyl inte har något personnummer. Utan personnummer kan de varken öppna konto eller skaffa kort på annat sätt i Sverige. ICA-kortet kan även användas i glappet mellan uppehållstillstånd och utfärdat personnummer.

Den grupp som vi talar om här består främst av personer som är ganska nyanlända, eller ändå har språksvårigheter.

Enligt Amer har de inte några problem med att få tag på kontanter. Många använder inte banker, det finns både religiösa skäl och att man förknippar banker med staten och repression i hemlandet. Istället tar man ut allt vid ett tillfälle när lön eller olika bidrag betalas ut. Därefter betalar man sina räkningar, och det är här det stora problemet är. Om man ska ansluta sig till en internetbank får man en dosa och en bunt papper. På svenska. Det kan vara lite krångligt även om man kan svenska, och om man inte kan det är det ännu besvärligare. Amer är med i en nystartad förening som ska hjälpa invandrare just med sådana här saker. En åtgärd som de har tänkt sig är att hjälpa bankerna med översättning av informationen till arabiska och somaliska, så att bankerna sedan ska kunna ge ut information på det språk kunderna behärskar bäst. På bankernas hemsidor hittar man information på svenska och engelska, inget annat språk.

När man ska betala räkningarna tar många hjälp av någon bekant som har internetbank. Man kommer med räkningen och kontanter och ber om hjälp. Här finns också en bekvämlighetsfaktor som kan försvåra internetbanksanslutningen. Det är lättare att gå till grannen och be denne göra jobbet, än att sätta sig in i hur en internetbank fungerar. För den som är länken mellan kontantsamhället och banksamhället kan det bli ganska mycket kontanter som ska sättas in, och räkningar som ska betalas. Vid insättningen kommer lagen om penningtvätt och ställer till problem, då man dels inte kan sätta in så stora summor åt gången, dels med frågor om var pengarna kommer ifrån, varför vederbörande inte betalar sina räkningar själv och så vidare.

Bland invandrarna finns ett sätt att ersätta bankfunktioner. Man har något som översatt betyder ”samling”. Det går till så att en person som behöver pengar startar en samling och blir ansvarig för den. Man samlar ihop ett antal människor, kanske 10, som vill delta, och bestämmer en summa som man betalar varje månad. Flera personer kan dela på en plats i samlingen om man inte kan eller vill avsätta så mycket. Den som är ansvarig för samlingen är den som ansvarar inför de andra att alla som ingår är pålitliga människor, och gör alltså en slags kreditvärdering. Sedan kommer man överens om en utbetalningsordning. Varje månad betalar alla den överenskomna summan till den ansvarige, till exempel 2 000 kr, som sedan ger 18 000 till den som ska få pengarna den månaden. Så går det varvet runt. Det vill säga, i exemplet så betalar man 2 000 kronor nio månader och får 18 000 en månad. Samlingarna ersätter alltså både sparande och lån, beroende på vilken typ av aktivitet man behöver just då.

Källa: Amer Nour, initiativtagare till nystartad kulturförening som vänder sig till alla invandrargrupper, men främst arabisk- och somalisktalande, i Vivalla, Örebro.

Situationen för företagare

Länets småföretagare upplever stora svårigheter med att sätta in dagskassor och få tillgång till växelpengar. Det kostar både pengar och tid. För att köpa växel får en av de handlare som Länsstyrelsen pratat med åka fyra mil enkel resa. Till närmaste bank med kontanthantering är det dubbelt så långt.

Frånvaro av problem handlar ofta om att man bor eller verkar i närheten av det ställe där man kan sätta in/skaffa kontanter. På en mindre ort i länet prisas Konsum för sin servicevillighet när det gäller att hjälpa företagare med akuta behov av växel. En företagare som Länsstyrelsen pratat med löser de flesta av sina växelproblem genom att ha en varuautomat utställd på en arbetsplats i närheten.

Ingen av de intervjuade företagen har problem med att privatpersoner vill ta ut kontanter utöver inköpssumman. Den ena för att det ingår i hans verksamhet, den andra för att man inte får ta ut kontanter hos honom. Han har inte heller den typ av verksamhet där sådant är aktuellt.

Den företagarförening som intervjuas upplever inga stora problem med kontanter, då det inte är så många medlemmar som har kontanthantering. En av företagen har viss kontanthantering, ungefär 15 000 kronor i månaden kontant och lika mycket på kort. Resten faktureras. Med den storleken på dagskassan så behöver man inte banka så ofta, och det blir inte så stora summor åt gången.

Föreningar i landsorten har problem som liknar företagens, eftersom inte de heller kan sätta in pengar via ICA-banken eller kundkort som Coop Medmera. Det kan bara privatpersoner göra, men även för dem finns beloppsbegränsningar. Ett sätt att kringgå detta är att föreningskassören sätter in pengar på sitt eget konto i affären. Sedan kan han/hon gå hem och föra över pengarna till föreningens konto. Många tycker att det är ett otrevligt tillvägagångssätt, man vill inte blanda in föreningens börs i sin egen. Det finns även en risk för att bli misstrodd av andra.

Ett problem är bristande information om de möjligheter som står till buds. Vid en intervju gavs en beskrivning av problemen för en äldre föreningskassör som fick åka några mil för att sätta in pengar på föreningens konto. Det visar sig att Kassagirot finns representerat i den aktuella kommunen. Kassagirot finns för närvarande representerat i fem av länets kommuner, och där kan man mot en mindre avgift bland annat sätta in pengar och betala räkningar. Det går även att sätta in på företags- eller föreningskonto.

För både företag och föreningar är även själva kostnaden för kontanthanteringen ett problem. En mindre matbutik kan ha månadsvisa kostnader för betalmedel (avgift för kortterminaler, transaktionsavgifter, sätta in dagskassor, köpa växel och så vidare) på minst 10 000 kronor i månaden - en avgift som ska bäras av butikens omsättning. Då kör man pengarna till banken på sin fritid, eftersom kostnaden för penningtransport blir för hög.

En förening som anordnar en marknad en helg per år har en insättningsavgift på 100 kronor per påse. Omsätter man då 300 000 kronor blir det några påsar, och en del ideellt arbete måste istället gå till att betala bankningsavgift. Eftersom föreningar inte kan använda deponeringsboxar av den typ som företagare använder för sina dagskassor, måste man ofta förvara pengarna på annat håll i väntan på att det blir vardag igen.

Länsstyrelsen har inte kartlagt omsättning på dagskassor. De har inte heller gjort någon bedömning av vilka områden som är särskilt utsatta. Men det är tydligt att problemet är mindre i de delar av länet som har lokala sparbanker än i områden som betjänas av storbanker utan kontanthantering. Det ska sägas att det även finns storbanker med kontanthantering, men inte på alla kontor. Saknas det på ett enskilt kontor är det oftare på landsorten än inne i Örebro.

Källa: Magnus Johansson, Ica Nära Åtorp, Bosse Wetterstrand, Tysslingeföretagarna, Sonja Cederlöf, Börje Gustafsson samt enkät till företagare utförd av Länsstyrelsen 2012.

Betalning med kort

Flera av de intervjuade säger att det främst är äldre pensionärer som inte vill betala med kort. De yngre pensionärerna och övriga befolkningen har inte samma motstånd. Inte heller de funktionshindrade har problem i någon större utsträckning.

Kortterminalerna verkar fungera ganska bra i länet, några andra signaler har Länsstyrelsen inte fått.

Många av dem som inte vill använda kort är rädda för den kartläggning av en persons inköp, resmönster och vanor som blir möjlig med kort och mobiltelefoner.

Vissa företagare upplever transaktionskostnaderna som besvärande, andra har kanske bättre avtal och tycker att det inte är något problem. Om man upplever transaktionskostnaderna som besvärande så vill man ha en viss försäljning kontant. Kommer det in en stor grupp som alla ska betala småsummor med hjälp av kort, försvinner snart marginalerna.

Några av anledningarna till att man upplever transaktionskostnaderna som problematiska kan vara dåliga avtal med kortföretag/bank, att småbelopp betalas med kort eller att många kunder betalar med kreditkort eller utländska kort.

Länsstyrelsen har inte särskild kännedom om privatpersoner som vill betala med kort men inte har möjlighet, förutom att man måste vara minst 13 – 15 år för att få ett kort.

Källa: Magnus Johansson, Bosse Wetterstrand, Birgitta Lindahl, Bo Johansson, Michael Sandin, Pär Andersson, Sonja Cederlöf, Börje Gustafsson samt Roy Andersson

Bankernas utveckling

”Varför man ska ge ut nya mynt och sedlar när ingen vill hantera dem?”

Flera affärsinnehavare påpekar att man nu gör bankernas jobb genom att hantera privatpersoners kontantbehov. För detta får man betala avgifter både när man köper växel och sätter in pengar. En intervjuad undrar om inte staten kan ställa krav på verksamheten när man delar ut banktillstånd.

Det har inte skett så stora förändringar i bankstrukturen i länet under året. De senaste större förändringarna skedde 2011, då en hel del kontanthantering togs bort och vissa uttagsautomater stängde.

En bank som endast har kontanthantering på vissa kontor, menar att den förändring som sker är att man öppnar för kontanthantering på kontor som hittills saknat det. Länsstyrelsen har inte verifierat på vilka kontor detta skett.

Under senaste tiden har kuponginlösen tagit över hanteringen av bankgiro-utbetalningar. Det kan man nu sköta på sin vanliga mataffär, vilket är en förbättring. Det kan hända att fler förändringar sker under de kommande åren, eftersom så många upplever problem idag.

Kontanthantering har den senaste tiden seglat upp som ett mycket hett diskussionsämne i medierna, i svallvågorna efter Panaxias konkurs. I Örebro län verkar det inte som att något företag har drabbats. Länsstyrelsen har försökt följa upp hur det har gått men inte fått kontakt eller kännedom om detta.

Källa: Viss information har kommit via tidigare namngivna respondenter, samt telefonsamtal med några banker. Bankernas telefonkundtjänster är uppbyggda efter normala bankfrågor, vilket gör det svårt att få svar på andra typer av frågor.

PTS upphandlade tjänster

Det har inte varit aktuellt i Örebro län.

IT-infrastrukturen i länet

Post- och telestyrelsen (PTS) har en tjänst på internet som visar utbredning och information om bredband i landet. Adressen är bredbandskartan.pts.se. Enligt kartan har hela Örebro län tillgång till minst 1 Mbit bredband. Örebro län ska enligt uppgift ha bäst ADSL-täckning i landet; 99,7 %.

Kartan visar också att 48 % av hushållen har tillgång till fiber (det vill säga, möjlighet att ansluta sig, inte att de faktiskt har fiber); 25 % har kabel; 100 % har 3G och 33 % har 4G. Alla har tillgång till 3 Mbit och uppåt. 90 % har tillgång till mer än 10 Mbit och 52 % skulle kunna komma upp i hastigheter på minst 50 Mbit.

Det finns ett mörkertal av enskilda hushåll som på grund av geografisk placering saknar tillgång till bredband. Länsstyrelsen känner till enstaka hushåll i länet som bor långt från telestationer, i dalgångar och liknande. Det är svårt att veta om det finns fler hushåll som inte har hört av sig, eller som kanske inte har provat.

ADSL fungerar inte på avstånd längre än 9 km från telestationen. Att gräva fiber till dessa enskilt belägna hushåll kan kosta väldigt mycket. Att lägga ner fiber i samband med nedgrävning av

elledning skulle till exempel kosta 200 000 kronor till ett av hushållen. Regeringen har ett mål som säger att 100 % av hushållen ska ha tillgång till minst 1 Mbit, och att om det inte går med fast bredband ska det gå att fixa med mobila lösningar. För dem svarar operatörerna, men även för dem är de områden där de enskilda hushåller ligger svåra att täcka.

Det finns även mörkertal för det mobila bredbandet. Enligt kartorna ska det finnas täckning, men på bara på vissa specifika platser som exempelvis i ett visst hörn i huset. Då fungerar det ändå inte att betala räkningar via det mobila bredbandet. Mörkertalet för de mobila bredbanden är större än det för ADSL.

En sak som kan påverka tillgången till bredband framöver är hur täckningen från mobila lösningar faktiskt blir när Telia tar bort kopparkabel framöver.

På det hela taget så lägger den goda bredbandstäckningen en bra grund för att alternativ till kontanter kan användas i hela länet.

Genomförda insatser 2012

Länsstyrelsen arbetar med betaltjänstfrågorna inom det regionala serviceprogrammet.

Länsstyrelsen driver ett projekt inom kommersiell och offentlig service där man medverkar till att ta fram Lokala utvecklingsplaner på ett antal orter. Där kan betaltjänsterna beröras.

Länsstyrelsen har under 2012 genomfört en enkätundersökning bland företagare på 20 orter för att ta reda på om de upplever problem med grundläggande betaltjänster. Vidare har Länsstyrelsen deltagit i arbetet med ”filtreringsmodellen”, en kartläggning av kontanthantering på vissa orter som ingår i det regionala serviceprogrammet. I övrigt har Länsstyrelsen inte haft någon plan för arbetet med grundläggande betaltjänster, förutom bevakningsuppdraget.

Arbetet med betaltjänster har fått en högre prioritering på Länsstyrelsen, men är fortfarande inte jämbördigt med andra regionala frågor.

Örebro kommun anordnar sommarjobb för nysvenska ungdomar där de lär äldre personer att använda datorer, bland annat för att betala räkningar.

Länsstyrelsen känner inte till några nya aktörer på betaltjänstmarknaden i länet.

Länsstyrelsen har inte blivit kontaktad av allmänheten som velat belysa problemen med betaltjänster, men alla som har blivit intervjuade har varit positiva till att prata om ämnet och visat stort intresse för frågorna och att de uppmärksammas.

Situationen inför 2013

Länsstyrelsen söker pengar från PTS för ett projekt kring grundläggande betaltjänster. Det kommer att inriktas på att undanröja/förbättra situationen när det gäller funktionshinder på olika sätt, öka kunskapen om vilka olika lösningar som finns för företagare och allmänheten (koppling till digital agenda), lägga grunden för långsiktigt hållbar kontanthantering på mindre orter samt hitta samarbeten med kommunerna inom ämnet.

Länsstyrelsen har inga signaler om förändringar på betaltjänstmarknaden 2013.

Kontaktperson: Åsa Ödman



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

Sammanfattning

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i stort uppfyller samhällets behov. Den största förändringen som skett under 2012 är bankernas minskade kontanthantering. Den kritik som nått länsstyrelsen gällande betaltjänster från äldre och funktionsnedsatta har till en övervägande majoritet handlat om bankernas försämrade service.

En del företag, främst lanthandlare och andra företag inom handels- och turismbranschen, har påpekat problem både i bankningen av dagskassan samt i en brist på kontanter. Det senare då kunderna i avsaknad av en bank eller uttagsautomat tar ut kontanter genom lanthandeln.

Problematiken gällande grundläggande betaltjänster för funktionsnedsatta är inte enbart ett landsbygdsproblem utan problem finns även i tätorterna. Fokus har tidigare legat på gles- och landsbygdsområden men bankernas utveckling, samt ett allmänt större fokus på frågorna de senaste åren, har inneburit att gruppen funktionsnedsatta har rapporterat problem även i tätbebyggda områden där tillgång till grundläggande betaltjänster i stort annars fungerar.

Det framkommer även i större utsträckning att föreningar anser sig ha problem med att sätta in sina lunchpengar, insamlingar eller kaffepengar på föreningens bankkonto. De anser att bankernas avgifter är för höga i relation till de summor som de fått eller samlat in. Detta gäller även föreningar i större tätorter.

Bakgrund om länet

Östergötlands geografi påverkar inte i någon större omfattning samhällets tillgång till grundläggande betaltjänster. De områden som kan vara särskilt problematiska är skärgårdens knutpunkter samt öar. Den största verksamheten i skärgården finns vid tre punkter och dessa går alla att ta sig till med bil. Problemen vid dessa beror främst på avstånden till närmsta större ort samt att knutpunkterna är säsongsbetonade vilket gör att behovet av grundläggande betaltjänster ökar under sommarhalvåret.

Det finns orter i länet där tillgången till grundläggande betaltjänster, vad gäller tillgång till bankkontor med kontakthantering, minskat under året. Det finns även en ort där tillgången till grundläggande betaltjänster ökat pga. en nyetablering av ett bankkontor med kontakthantering.

Situationen för äldre

Den kontakt som länsstyrelsen har tagit med ett antal pensionärsorganisationer har resulterat i väldigt få konkreta fall som länsstyrelsen har fått ta del av. Därmed inte sagt att det inte finns några problem. Trots bristen på konkreta fall har man inom flera pensionärsorganisationer sagt sig hört om personer som har problem, men det har ofta bara stannat vid andrahandsinformation och en avsaknad av konkret förstandsinformation. Av de signaler som har kommit från kontakterna med pensionärsorganisationer så kan det delvis bero på att många äldre drar sig för att berätta om de problem man har gällande sin ekonomi, och att de som har problem skäms för det. Det kan därmed finnas ett stort mörkertal.

Många äldre verkar ha löst problemet genom att ta hjälp av släkt och vänner. Frågan kan dock ställas om det från samhällets håll ska ses som acceptabelt att äldre personer ska behöva ta hjälp av släkt och vänner för att klara av att sköta sin ekonomi. De äldre som hamnar i "kläm" och får de största problemen verkar vara de som saknar ett socialt skyddsnät, eller som helt enkelt är för "stolta" för att erkänna att de behöver hjälp. Länsstyrelsen har också hört från pensionärsföreningar att de flesta äldre på landsbygden är väldigt anpassningsbara och finner sig i försämrade service och inte därför hörs på något sätt. En annan sak att ha i åtanke när det gäller mörkertal, är att de pensionärer som deltar i möten och aktiviteter hos pensionärsföreningarna ofta är de friskaste och piggaste pensionärerna som rimligvis också borde vara de äldre som har minst problem gällande grundläggande betaltjänster.

Den kritik som nått länsstyrelsen gällande betaltjänster från äldre har till en övervägande majoritet handlat om bankernas försämrade service. De äldre blir inte bara drabbade genom att de får svårare att betala räkningar och få tag i kontanter, bankbesöken har för vissa äldre också inneburit en viktig social funktion. De som av olika anledningar har velat fortsätta betala räkningar över disk har drabbats av bankernas väldigt höga avgifter per inbetalad räkning, som mer eller mindre gjort det ekonomiskt ohållbart att fortsätta betala sina räkningar på det sättet. Bankernas försämrade service har också för en del äldre inneburit att de löser problemet med kontanter genom att ta ut hela pensionen på en gång och förvarar den i hemmet, vilket medför en rädsla och risk för att bli rånad. Det finns även synpunkter från föreningar som anser att det är dyrt att sätta t.ex. insamlade pengar men även att det i vissa fall är långt att åka för att sätta in kontanter. Se kap 8 om bankernas utveckling för mer exempel.

På det stora hela bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster för äldre i länet motsvara samhällets behov då klagomålen lyser med sin frånvaro. Hade det funnits problem i någon större omfattning borde det ha märkts i de undersökningar som länsstyrelsen gjort i och med denna årsrapport.

Många äldre använder sig av brevgiro- och autogiro, och fler och fler av de äldre använder sig också av bankernas internetjänster.

Källa:

PRO Vasastaden, Irene Drangel

PRO Södra Kinda, Åke Eriksson,

PRO Tjällmo, Kurt-Arne Thörngren

Rebeckalogen, Odd Fellow

SPF Tylöskog Godegård, Göran Fornåå

PRO Östergötland, Mary Ann Ekström

PRO Ödeshög, Hjördis Modig

Situationen för funktionsnedsatta

Genom länsstyrelsens kontakt med handikappsorganisationer kan det konstateras att samma mönster som fanns i kontakten med pensionärsorganisationer också har funnits i kontakten med handikappsorganisationer d.v.s. få konkreta fall. Handikappsorganisationerna säger att man hört om personer som har problem.

Det har också framkommit andrahandsuppgifter om att en del har problem när de ska använda sig av uttagsautomater. Det verkar främst handla om rörelsehindrade och rullstolsburna. Automaterna är ofta placerade för högt och för långt in i väggen som kan göra det svårt för de grupperna att kunna ta ut kontanter. En del affärer och bensinstationer upplevs inte heller som lättillgängliga för t.ex. rullstol och vissa kortbetalningsautomater sitter för högt upp. Det har också uppgivits att vissa tycker det är svårt att komma ihåg koden. De upplever också en viss rädsla för rånrisk med att ta ut kontanter från bankomater. Synskadade är en annan grupp som

kan uppleva problem vid uttag av kontanter, i deras fall om uttagsautomaten saknar talfunktioner, taktila symboler eller att displayen är svårläst.

Betalning av räkningar görs bland annat med hjälp av autogiro eller betalningsorder. Men vissa föreningar ansåg att många var helt beroende av anhöriga. Detta tyckte de inte var en hållbar lösning och de påpekade att alla inte har samma förutsättningar att få hjälp av anhöriga. De ansåg också att denna belastning främst hamnar på anhöriga kvinnor, vilket på ett negativt sätt bidrar till jämställdhet. De synpunkter vi har fått har även pekat på att kunskapen om internetbank hos en del är liten och att dator anses dyrt för vissa grupper.

Konkreta fall som har inkommit handlar t.ex. om en ordförande i en förening för utvecklingsstörda som skrev följande om de problem som föreningens medlemmar har känt angående att Swedbank i Norrköping har slutat med kontanthantering.

”I Norrköping lade Swedbank ner kontanthanteringen från och med den 1 maj, vilket medförde att oron stegrades ordentligt bland våra medlemmar. Det är speciellt besvärligt, eftersom de har en utvecklingsstörning - är alltså helt beroende av hjälp och stöd av samhället i övrigt. Vi har fått telefonsamtal med exempelvis innehåll som:

Vad gör jag nu hur ska jag få mina pengar och hur betalar jag mina räkningar - Jag klarar inte av att hantera bankautomaten och vill inte gärna att någon annan ska hjälpa mig, eftersom jag inte vill tala om hur mycket pengar jag har - Det är viktigt för mig att ha kontanta pengar att använda i min vardag - Jag har visserligen en god man, men vill själv sköta mina pengar och sedan redovisa till honom - Jag förstår inte varför jag inte kan få ut mina pengar från banken, har jag gjort något fel?”

Källa:

Karin Holmgren HSO Mjölby

DHR Kinda

HSO Östergötland, Carola Eriksson

FUB i Norrköping, Kurt Willner

DHR Östergötland – Lars-Olof Eriksson

Situationen för invandrare

Länsstyrelsen har inte fått in några särskilda synpunkter på de brev som skickats ut till denna grupp.

En del bibliotek i länet har via tvåspråkiga internethandledare och samhällskommunikatörer idag utvecklat sitt eget utbildningsmaterial om samhällstjänster, till exempel betaltjänster.

Material om internetbank (Swedbank) har utformats på arabiska. Tanken är att även översätta till andra språk. Material om internetbank finns även i mer kortfattad form på arabiska och för analfabeter på somaliska. Flera av biblioteken har börjat arbeta mer aktivt mot människor med invandrarbakgrund och fördjupar sitt samarbete med flyktingmottagning. Via samhällsorienteringen för nyanlända finns stora möjligheter att nå ut till i princip alla nyanlända i länet.

Källa:

Länsbiblioteket Östergötland

Situationen för företagare

Länsstyrelsens kontakt med företagargorganisationer har inte resulterat i att några direkta fall har kommit till länsstyrelsens kännedom. Signalerna från företagargorganisationerna har varit att de problem som finns är inom handels- och turismbranschen. Företagare i andra branscher använder sig i stor utsträckning av fakturor eller liknande.

Länsstyrelsen har i kartläggningen valt att lägga extra fokus på lanthandlarna då tidigare erfarenheter visat på att det hos denna grupp har funnits en problematik kring grundläggande betaltjänster. Ett frågeformulär har skickats ut till samtliga lanthandlare i Östergötlands län. De svar som länsstyrelsen fått in visar att det finns problem bland lanthandlarna när det gäller dagkassahanteringen. Problemen ligger både i bankningen av dagskassan, samt en brist på kontanter då kunderna i avsaknad av en bank eller automat tar ut pengar genom lanthandeln. Bristen på kontanter är för flera lanthandlare ett stort problem, då de mer och mer som en del av dem uttrycker sig får agera bank.

Denna utveckling har också enligt lanthandlarna stegrat på senaste tiden. Bland annat tar en lanthandlare upp att hon har märkt en stor skillnad under de tre åren som hon har haft sin lanthandel, stegringen har också blivit brantare senaste året. Detta innebär att många lanthandlare får vara väldigt återhållsamma med sina kontanter, och därmed många gånger får neka kunder att ta ut pengar. Några lanthandlare har behövt sätta en maxgräns på belopp som deras kunder kan ta ut. Flera lanthandlare menar att bankernas beslut att så drastiskt sänka sin kontanthantering är alldeles för förhastat. De märker genom sina kunder att många inte är redo för en sådan övergång.

En handlare påpekar att han har fått stora problem på grund av att den lokala banken har minskat sina öppettider så att den nu bara har öppet två gånger i veckan. Banken har i detta läge uppmanat sina kunder att ta ut pengar hos lanthandlaren. Han har därmed fått stora problem med brist på kontanter. Lanthandlaren tycker att han gör banken en tjänst men att han inte får något för det. Han skulle gärna från bankens sida se någon kompensation, ett förslag han nämner är ett avdrag på kostnaden för dagkassahanteringen från bankens sida. Flera lanthandlare uttrycker också en oro för vad som kommer att hända när bankerna inte vill hantera kontanter längre, eller att kontoret läggs ner på deras ort.

Det har också framkommit kritik kring att bankerna tar betalt för insättningar, och att avgiften är för hög. En handlare berättar bland annat att:

”banken började ta ut en avgift på 55 kr/gång när vi lämnar pengar i serviceboxen. Därför lämnar vi in pengarna när banken är öppen. Då tas ingen avgift ut. Konstigt.”

Kartläggningen visar också att ett flertal lanthandlare bankar i mindre utsträckning än vad de egentligen skulle vilja göra på grund av avståndet till bank/servicebox. Med det följer en oro över rånrisken då man har mycket kontanter i butiken eller hemma. Detta gäller speciellt under högsäsong som för omkring 80 procent av lanthandlarna är under sommaren. Problemet blir ofta dubbelt under högsäsongen då man inte bara får in som mest pengar utan man har också som minst tid att åka och banka. En handlare tar upp att den lokala banken har semesterstängt under de 8 veckor under sommaren när handeln är som störst, vilket för honom innebär långa avstånd till bankning under den tiden på året när han är i som mest behov av det.

Men det finns också andra problem när det gäller bankningen, detta citat från en lanthandlare visar på det:

”Det är stor risk för rån då inkastet ligger avskilt. Det har hänt att jag inte vågat, utan haft pengarna med hem.”

Alternativet att anlita ett värdetransportbolag ses som för kostsamt, och är därför inte något alternativ för handlarna. Bankernas minskade kontanthantering behöver dock inte vara något negativt för alla lanthandlare. För en har bankens nedläggning på orten istället varit något positivt

då det har inneburit att han har fått balans i sin dagskassa när personer har börjat ta ut kontanter i hans butik. Därmed behöver han nästan aldrig längre åka och banka då kontanterna som kommer in och ut genom kassan ofta går plus minus noll.

Källa:

LP Livs Hällestad, Ebrahim Yazdankhah

Axens lanthandel, Camilla Axen

Asby Lanthandel, Annika Anefeldt

Nära Dej Bottna, Liv Högström

Tjällmo Handel, Jan-Erik Samuelsson

Pepparkvarnens livs i Grebo, Fredrik Ebbestad

Frida Boklund, Företagarna Östergötland

Betalning med kort

De problem eller svårigheter som finns kopplade till kortbetalning gällande privatpersoner rör sig främst om att man inte litar på kort som en betalningsmetod, men även att vissa kortbetalningsautomater sitter för högt upp. Det har också framkommit att vissa personer har svårt att komma ihåg koden och det känns otryggt att bära med sig en ”fusklapp” med koden på. De känner också att de blir stressade när de står i kö och t.ex. slår fel kod. Betalningen med kort ses även som positivt av en del. Länsstyrelsen har fått uppgifter från HSO att några medlemmar börjat ta ut kontanter med kort i samband med att de handlar mat, vilket de tycker fungerar bra.

Källa:

HSO Mjölby

PRO Östergötland, Mary Ann Ekström

DHR Östergötland – Lars-Olof Eriksson

Bankernas utveckling

I början av februari 2012 skickade länsstyrelsen ut en hemställan till bankerna med följande frågor:

- Vilka bankkontor kommer att försvinna, vilka blir kvar samt vilka kontor blir kontantlösa och när beräknas detta ske?
- Vänligen uppgi även kontorens serviceinnehåll som kontanthantering, rådgivning, bankomat, servicebox, öppettider osv.
- Vi önskar även namn på kontaktperson i Er organisation som jag kan vända mig till för framtida frågor.

Svaren som erhöles visar att det sker förändringar hos bankerna i Östergötlands län. Förändringarna som sker är nerläggning av kontor samt att de kontor som blir kvar i många fall övergår till att bli kontantlösa. Bankernas mål är att till 2013 få bort en stor del av kontanthanteringen på kontoren. Bankernas nedläggning och försämrade service får en negativ påverkan för både företag och privatpersoner på landsbygden. Många äldre, funktionshindrade och företag tycker att denna utveckling går alldeles för fort, då de inte anser att det finns bra ersättningslösningar för dem ute på marknaden som de kan använda sig av istället. Av de kvarvarande bankerna så är det också ett flertal på landsbygden som bara har öppet ett par timmar varje dag. Det skapar ett problem för företag som inte har möjlighet att under dessa timmar lämna sin verksamhet.

De förändringar som skett i Östergötlands län under 2012 gällande bankerna är följande:

Under maj månad så upphörde Swedbank att på sina kontor i Norrköping, Finspång, Mjölby, Motala och Borensberg hantera kontanter. Detta är sedan tidigare redan gjort på kontoren i Söderköping, Ödeshög, Boxholm, Hageby, Skärblacka och Åby.

Vidare så lade Nordea ner sitt kontor i Mjölby 1 april. Kunderna i Mjölby hänvisas nu till Linköping och Motala. Nordea slutade också att hantera kontanter på sitt kontor i Motala 1 mars. Sedan tidigare så har kontoren i Söderköping och Finspång ingen kontanthantering. Nordea har tre kontor vardera i både Linköping och Norrköping, bara ett av kontoren vardera i de två städerna har kontanthantering.

Handelsbanken har meddelat att de inte har några planer att stänga några av sina 12 kontor i Östergötland eller att sluta med kontanthantering i något av kontoren. De verkar istället ha bestämt sig för en motsatt strategi med planer på bland annat ökade öppettider i kontoren. De öppnade också 4 juni ett nytt bankkontor i Östra Husby som är en mindre tätort med cirka 800 invånare.

SEB har inga tankar på förändringar i dagsläget på deras tre kontor i Östergötland. Kontoret i Motala är helt kontantlöst medan kontoren i Linköping och Norrköping är kontantminimerade, vilket innebär att för att kunna få ut kontanter över disk måste man ha beställt dem innan besöket.

Sparbankerna i Vadstena, Valdemarsvik, Åtvidaberg och Kinda-Ydre har inga planer på att lägga ner några kontor eller sluta med kontanthantering.

Länsförsäkringar Östgöta Bank och Försäkring har sex kontor i Östergötlands län. Inget av dessa har kontanthantering. Planer på nyetablering av kontor finns.

Danske Bank har fem kontor i Östergötland län. Dessa finns i Norrköping, Linköping, Mjölby och Motala. I Linköping finns två kontor och ett av dessa är inriktat mot företagskunder. Utöver detta finns det ett mobilt kontor i Kisa, Åtvidaberg samt Tranås (Jönköpings län). Det ända kontoret som idag har kontanthantering är företagskontoret i Linköping. De övriga saknar således kontanthantering. Alla kontor, inklusive det mobila, förutom kontoret i Motala har bankomat samt servicebox.

Ödeshögs kommun saknar i dagsläget en bank med kontanthantering. Detta har uppmärsmats av media och lokala politiker. P4 Östergötland gjorde en intervju med Ödeshögs IK. Föreningen får bland annat in kontanter på lottförsäljning, som man skulle vilja sätta in på banken. Kassören i Ödeshögs IK sade i intervjun:

”– Någonstans får vi kontanter i verksamheten vid olika tidpunkter som vi måste bli av med, och nu kan vi inte lämna in dem på en bank lika enkelt längre.

– Kärnverksamheten är inte en kontanthantering, utan en barn- och ungdomsverksamhet där vi vill lägga vår kraft. Så alla kostnader måste vi försöka hålla borta.

Därför samlas pengar på hög för att man ska slippa lämna dem i värdepåren för ofta. Men det medför en otrygghet eftersom pengarna måste förvaras på ett mindre säkert ställe under tiden.”

För övrigt har inga svårigheter gällande grundläggande betaltjänster rapporterats från Ödeshög.

En lokal HSO förening ansåg de att den indragna kontanthanteringen gjort de svårare för dem att sätta in kontanter som de får vid olika arrangemang som t.ex. lottförsäljning eller fikaförsäljning. Innan kunde de gratis sätta in dessa på Swedbank, men nu måste de antingen åka till ett Swedbankkontor i en annan stad eller betala för insättningen i en annan bank. Kostnaden för insättning anser de är för hög i relation till de belopp som de vill sätta in.

Ytterligare en utveckling som föreningen noterat är att cafeterior på äldreboenden försvinner och ersätts med automater som kräver kontanter. Detta tyckte de var konstigt och att det ökar behovet av mynt och sedlar. Lösningar som några medlemmar hade använt sig av var autogiro

och att de tog ut kontanter i samband med att de handlade mat. Många använde också internetbanken. Föreningen hänvisar sina medlemmar som har problem med kontanthantering till den lokala tobakshandlaren. Föreningen tyckte inte att den nuvarande utvecklingen är förenlig med ”konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning”. De var noga med att påpeka att det är den gruppen som idag redan har störst svårigheter som kommer få större svårigheter i framtiden. Liknande uppgifter, att det upplevs svårt och dyrt att bli av med kontanter inom föreningen, har även framförts från andra håll.

Även från PRO:s regionkontor har det inkommit synpunkter på de höga avgifter som bankerna tar för att växla in kontanter som de lokala PRO-föreningarna fått in vid t.ex. lotteriförsäljning. DHR:s regionkontor har meddelat att vissa föreningskanslin har svårt att bli av med kontanter och mynt i kassan och att de av banken blir hänvisade att göra insättningar på annan ort.

Källa:

Stefan Malmström, Danske Bank

Marie Jansson, Swedbank Östra Regionen

Christina Ahlberg, Handelsbanken

Peter Norell, SEB

Ronny Mårtensson, Åtvidabergs Sparbank

Kjell Johansson, Kinda-Ydre Sparbank

Roger Östling, Valdemarsviks Sparbank

Royne Persson, Vadstena Sparbank

Anna Gyllenhammar, Nordea

Helena Wärnelius Funck, Länsförsäkringar Bank

Nyheterna P4 Östergötland

HSO, Mjölby

Rebeckalogen Odd Fellow

Peter Kernell – Ödeshögs kommun

PRO Östergötland, Mary Ann Ekström

DHR Östergötland – Lars-Olof Eriksson

PTS upphandlade tjänster

De personer som har haft utsträckt betalservice i länet har Post- och telestyrelsen funnit lösningar för efter det att tjänsten upphörde den 31 aug 2012.

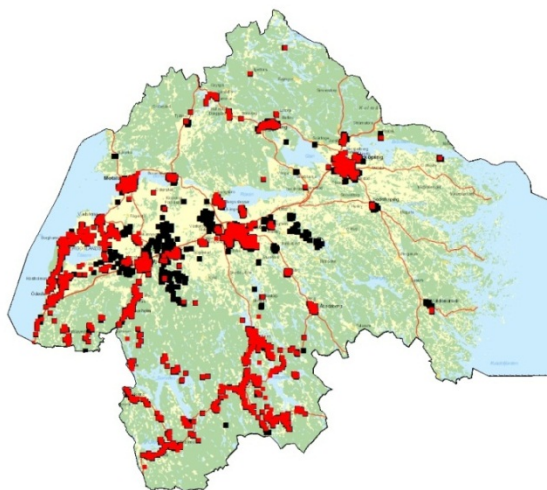
IT-infrastrukturen i länet

I Östergötland, likt andra delar av landet, skiljer sig förutsättningarna för ”digital delaktighet” på grund av tillgången till nät där man bor. De flesta större tätorter i länet har en hög grad av nät med bra kapacitet och i dessa byggs kontinuerligt nya nät av marknadens aktörer. På landsbygden är utbyggnaden oftast inte kommersiellt lönsam. Tabellen nedan visar tillgången till bredband 2011.

Östergötlands län 2011

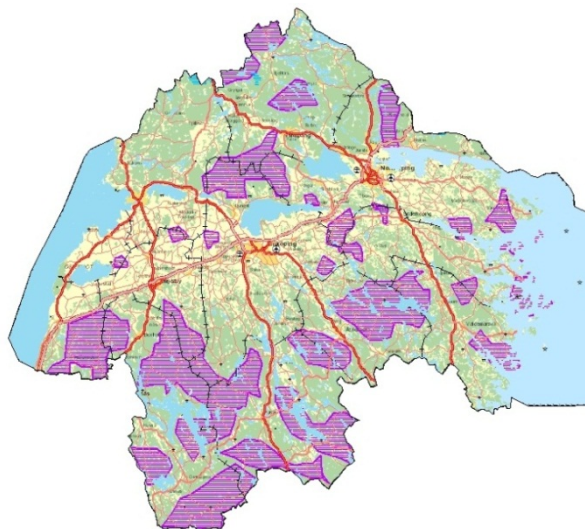
Andel med tillgång till bredband via:	Tätbebyggt		Glesbebyggt	
	Befolkning	Arbetsställen	Befolkning	Arbetsställen
Trådbunden eller trådlös access	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Trådbunden access	99,76%	99,24%	88,82%	85,10%
<i>Fibernet</i>	53,27%	48,74%	9,27%	8,13%
<i>Kabel-TV</i>	34,76%	27,63%	0,97%	0,14%
<i>xDSL</i>	99,07%	98,35%	87,51%	82,91%
Trådlös access	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<i>Trådlöst bredband via HSPA</i>	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%
<i>Trådlöst bredband via CDMA 2000</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<i>Trådlöst bredband via LTE</i>	59,75%	60,61%	6,72%	5,25%
Tillgång till minst (faktisk hastighet):				
1 Mbit/s	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3 Mbit/s	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
10 Mbit/s	97,55%	97,35%	55,07%	47,75%
50 Mbit/s	55,62%	50,14%	12,43%	9,10%
Bakgrundsinformation:				
Antal	352310	24006	77327	10682

Källa: Kommunikationsmyndigheten PTS, 1 oktober 2011.



Kartan ovan visar tillgången till fiber i Östergötland. De röda områdena visar hur tillgången av fiber såg ut i slutet av 2009 och de svarta visar på tillkommen fiber t.o.m. slutet av 2011. Det som kan kommenteras kring ökningen av fibertillgången är att samförläggning i samband med vindkraftsutbyggnad och strategiska stamnätsbyggnationer på landsbygden givit resultat. Vi ser även att en kommersiellt driven utbyggnad har skett i tätortsområden.

Med hjälp av uppgifterna om tillgång till bredband från PTS har några särskilda områden pekats ut. Detta är områden där det idag är sämre tillgodosett med bredband än i övriga länet. I dessa områden finns det t.ex. inte tillgång till trådbundet bredband eller så har det bredband som finns låg kapacitet. I dessa områden kan det finnas fastigheter där bredbandet inte kan anses som robust och driftsäkert. De aktuella områdena visas i figuren nedan. För närvarande pågår det fiberutbyggnad i flera av dessa områden. Områdena är högst schematiska och överensstämmer inte helt med verkligheten.



Genomförda insatser 2012

Under 2012 genomfördes en regional behovsbedömning gällande grundläggande betaltjänster i länet. Denna kom att på ett tydligt sätt påverkas av bristen på inkommande material. Bristen på inkommande material tyder på att det i Östergötlands län inte finns några stora problem gällande grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen bedömer därför att tillgången till grundläggande betaltjänster i Östergötlands län i stort täcker samhällets behov, med några brister. Bristerna finns främst inom området dagkassahantering och speciellt då inom handelsbranschen. De problem som finns för privatpersoner är främst kopplade till bankernas försämrade service.

Denna ”brist” på personer som anger att de har problem med grundläggande betaltjänster har även inneburit att det inte är möjligt att på något sätt kunna peka ut ett specifikt område i Östergötlands län där problemen med grundläggande betaltjänster skulle vara större än i andra delar av länet.

Situationen inför 2013

Under 2013 kommer länsstyrelsen Östergötland särskilt undersöka dagskassorna i länet. Vi kommer också att utarbeta riktlinjer för ev. stöd som kan komma att ges till aktörer för att stärka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. Vi har inte erhållit några särskilda signaler om att några förändringar inom betaltjänstmarknaden kommer att ske under 2013. Bankernas utveckling ska fortsatt undersökas, men de största förändringarna gällande kontanthantering har inom detta område redan skett. Vi har märkt en ökad respons från funktionsnedsatta och denna är främst kopplad till bankernas utveckling. Vi har anledning att tro att detta kommer att fortsätta under 2013.

Kontaktperson: Jonas Jernberg, Christoffer Ahlgren



Vår referens

Stefan Johansson
stefan.johansson@funkanu.se
08 555 770 78

Datum

2012-11-24

Bakgrundsunderlag: Betaltjänster och funktionsnedsättning

Dokumentet handlar om vanliga problem med betaltjänster för personer med olika funktionsnedsättningar och för äldre

1. Generella problem

Förutom de specifika problem som kan förekomma på grund av personers olika funktionsnedsättningar så känner vi till några mer allmänna faktorer som kan vara skäl till varför man inte använder sig av vissa lösningar.

Bristande tillit, rädsla för ny teknik

En anledning till att många inte vill använda olika tekniska lösningar kan beskrivas som bristande tillit. Man har inte förtroende för tekniken. Det gäller särskilt tjänster som tillhandahålls via internet rent generellt eller där leverantören av tjänsten är okänd. Det här hindrar nya aktörer från att nå dessa grupper. Dels är de okända och dels bygger deras affärsidé/lösning ofta på att man ska använda webben. Även lösningar via mobiltelefoner kan drabbas av tillitsproblem.

Det finns alltså stora grupper som helt enkelt inte litar på vare sig den teknik eller de leverantörer som erbjuder betaltjänster.

De leverantörer de litar på drar sig tillbaka (Posten, bankerna med flera). De "kanaler" de litar på förändras (besök över disk, brev och liknande). Det skapar ett slags förtroendevakuum som är svårt att överbrygga. De allra flesta löser detta genom att förlita sig på anhöriga och vänner. Vissa får ett mer formaliserat stöd via kommunen eller Försäkringskassan (god man, hemtjänst, personlig assistans).

Ointresse

Det finns stora grupper som helt enkelt inte är intresserade av att börja använda den teknik som är grundläggande för att använda moderna betaltjänster. Det gäller framförallt en stor grupp äldre. De ser ingen anledning att investera tid och pengar på att lära sig något nytt. Att få en sådan person att ändra sig kräver stora insatser. Här och där i landet pågår sådana projekt.

För några är "ointresse" ett sätt att maskera ett bakomliggande skäl. Det kan vara så att man säger sig vara ointresserad men i botten finns en rädsla, bristande kompetens eller dålig ekonomi. Men den största gruppen som säger sig vara ointresserade är helt enkelt det och det ska mycket till för att de ska ändra sig.

Ekonomi

Bland äldre och personer med funktionsnedsättningar finns grupper med mycket svag ekonomi. Där är det helt enkelt för dyrt att skaffa dator och abonnera på bredband. De inkomster man har går åt till annat och för många kan det till exempel vara högre prioritet att behålla morgontidningen än att ha ett bredband.

Dator ses inte som ett hjälpmedel för den som har funktionsnedsättning (i de flesta fallen). Däremot kan man ibland få programvara eller speciell hårdvara som hjälpmedel.

Dator och bredband räknas inte in i normen för skäligen levnadsomkostnader för personer som lever på socialbidrag. Kostnader för brev och frimärken ingår i normen men inte dator och internetuppkoppling. Observera att detta gäller de nationella normerna. I vissa kommuner kan man ha gjort andra bedömningar. Där kan detta ingå.

Kunskap/kompetens

Det finns stora grupper äldre som inte anser sig ha de kunskaper som krävs för att använda nya apparater och nya tekniska lösningar. Då tänker vi oftast på dator och internet. Men även att börja betala med ett kort eller att ta ut pengar i en bankomat kan vara något många avstår ifrån eftersom de inte riktigt tycker att de förstår hur det går till. Bara en sådan sak som hur man ska stoppa i kortet. Det finns alltid minst fyra tänkbara sätt att stoppa i kortet i bankomaten eller i dosan vid kassan. Ibland fler om man även kan dra kortet i en springa. Det går inte att lära sig vad som är rätt eftersom olika apparater har olika lösningar.

När man studerar vilka som inte använder internet ser man att en stor grupp är lågutbildade. Många personer med kort utbildning har under sitt yrkesliv inte kommit i kontakt med datorer och internet. Det gör att en naturlig introduktion till tekniken via arbetet inte har kommit till stånd.

Dåligt självförtroende

Om man har olika typer av svårigheter med någonting så betyder det att man ofta gör fel eller kanske helt misslyckas. Med tiden kan det skapa ett dåligt självförtroende. När någon då kommer och säger att här finns en ny teknisk lösning så vill man inte prova den. Utan att ha provat är det många som säger "det där klarar jag inte av, det är inget för mig". Om man ändå provar och det blir fel så tar man det som en bekräftelse på att man är en person som inte klarar av uppgiften.

En användare med gott självförtroende kan göra fel och tänker då kanske "vilket jävla skitsystem" medan den som har dåligt självförtroende tenderar att tolka misstaget som ett uttryck för personliga tillkortakommanden.

Anhöriga, vänner och gode män

När man inte klarar av att betala eller ta ut kontanter på egen hand är den vanligaste lösningen att man tar hjälp av anhöriga eller vänner. Det fungerar ofta bra men det händer att detta förtroende missbrukas. I grunden är denna lösning rättsosäker. För att det ska fungera krävs att man lämnar ut kort och koder (eller liknande) till en annan person. När man gör det bryter man mot bankens villkor. Av dessa villkor framgår oftast att man inte får lämna ut dessa till någon annan.

Om detta missbrukas, till exempel om en anhörig tar ut pengar till sig själv, hamnar den drabbade i ett mycket svårt läge. Det finns inget tekniskt sätt att spåra att någon på mitt uppdrag gjort uttaget. Det är mitt kort och mina koder som använts. Dessutom har jag brutit mot bankens villkor när jag lämnade ifrån mig kortet. Det här problemet finns också när det gäller god man. Det går inte att skilja en transaktion gjord av god man från en som individen

gjort själv. Regelbundet uppdagas att gode män missbrukar sin förtroendeställning men ingen vet hur stort problemet är. Ingen vet heller hur ofta en anhörig eller en vän missbrukar förtroendet.

Problem kopplade till olika funktionsnedsättningar

Synskador

Personer som ser dåligt eller som är helt blinda upplever ofta följande problem:

- Internetbankerna följer inte riktlinjer för tillgänglighet och därför fungerar inte deras olika hjälpmedel när de vill använda betaltjänster via webben.
- De hjälpmedel man har är inte uppgraderade på länge, man har fått för dålig utbildning och kan därför inte använda internet och mer komplexa webbtjänster, även om man kanske använder både dator och webben för enklare saker. Kort är svåra att använda. Det kan vara svårt att veta hur man ska stoppa in kort i en terminal/automat
- Automater och terminaler är inte märkta med punktskrift och har inget inbyggt tal. Den som inte kan läsa texten på skärmar eller knappar kan inte använda utrustningen.
- Det kan vara svårt att hitta själva automaten/terminalen.
- Miljön där man ska använda kort och terminaler känns otrygg och man vill därför inte exponera sitt kort eller trycka in koder.
- Det är svårt att läsa av och mata in OCR-koder och annan information.
- E-leg och andra system för identifikation är inte konstruerade på ett tillgängligt sätt
- Service via telefontjänster kan vara svåra om de kräver att man måste trycka på knappar för att hamna rätt.
- Texter är för små och går inte att förstora eller få ut som ljud/tal

Rörelsehinder

Personer med rörelsehinder upplever ofta följande problem:

- Den lokal/miljö där betalning eller uttag ska ske är omöjlig eller svår att komma in i eller ut ur
- Den terminal/automat som ska användas är felaktigt placerad och går inte att flytta, vilket hindrar åtkomst
- Knappsatser, inmatning av kort, placering av displayer fungerar bara om man har god motorik.
- Webbgränssnitt följer inte regler för tillgänglighet, vilket kan hindra personer som använder olika hjälpmedel för att navigera på webbsidorna
- Man känner inte till att det finns olika hjälpmedel som skulle underlätta användningen av en dator.

Hörselskador

Personer med hörselskador upplever ofta följande problem:

- Om feedback från en apparat eller system sker via ljud missar man till exempel att uppfatta om något blivit fel
- Om instruktioner enbart finns via ljud kan man inte uppfatta dem
- Döva kan behöva boka tolk för att genomföra möten
- Möjligheten att få hjälp när något krånglar är begränsade eftersom kommunikationen kan fungera dåligt. Många hörselskadade upplever att de får ett dåligt bemötande när de ber om hjälp.

I övrigt är det många i denna grupp som uppskattar möjligheten att slippa tala i telefon eller muntligt "över disk" eftersom det ofta skapar problem. Därför har många en stark drivkraft att försöka använda webblösningar eller automater.

Läs- och skrivsvårigheter

Personer med läs- och skrivsvårigheter upplever ofta följande problem:

- Instruktioner och stödsystem presenteras enbart med text och ofta för krångligt
- Avläsning av text och siffror går mycket långsam eller blir felaktig
- Inmatning av siffror och text blir fel och man har svårt att själv identifiera felet
- Avtalsvillkor och liknande presenteras i långa textdokument som man inte får ta hem för att läsa i lugn och ro innan man bestämmer sig för exempelvis ett abonnemang.

Kognitiva svårigheter

Personer med kognitiva svårigheter upplever ofta följande problem:

- Automater/terminaler och gränssnitt är ofta inte intuitiva utan upplevs som svår använda
- De hjälp- och stödsystem som ska hjälpa den som gör fel upplevs som svår använda
- Man måste komma ihåg en massa koder och "procedurer". Belastningen på korttidsminnet blir mycket hög.
- Man tappar snabbt sin förmåga att fokusera och koncentrera sig. Om tjänsten tar för lång tid att utföra klarar man sig inte igenom hela processen
- Det finnas störande faktorer i omgivningen eller i den tjänst man använder. Ljud, blinkningar, reklam och liknande kan upplevas som mycket störande
- Man glömmer bort att utföra tjänsten helt, vilket skapar stora problem om man exempelvis glömmer en räkning
- Man tappar bort koder, fakturor och liknande
- Man blir stressad om det finns andra kunder/användare som väntar på sin tur eller om man upplever att personal blir otålig när det tar lång tid.

Psykiska svårigheter

Personer med psykiska svårigheter upplever ofta följande problem:

- I många fall är problemen snarlika för dem som har kognitiva problem.
- Periodvis, när man mår mycket dåligt, förmår man sig inte att exempelvis betala räkningar eller att lämna sitt hem för att utföra ärenden
- Man litar inte på tekniska lösningar, okända aktörer eller på nätet rent generellt. Det finns bristande tillit kan man säga
- Man feltolkar information. En kommunikation kan gå snett och personen kan reagera mycket starkt (och ibland irrationellt).

Medicinska svårigheter

Med medicinska svårigheter menar man olika sjukdomar och tillstånd. Det kan till exempel vara hjärt- och lungsjukdomar, mag- och tarmsjukdomar, allergier och överkänslighet, diabetes och annat. Problemen uppstår ofta som en bieffekt. Exempelvis kan personer med mag- och tarmsjukdomar avstå från bankbesök därför att det inte finns en möjlighet att snabbt ta sig till en toalett.

Bieffekter kan också uppstå på grund av smärtproblematik, trötthet och medicinering. För personer med sådana problem blir effekterna ofta desamma som för personer med kognitiva problem.

Har man allergier eller överkänslighet kan det skapa problem med att vistas i offentliga miljöer.

Har man hjärt- och lungsjukdomar är en effekt ofta att man har problem att förflytta sig. Man blir snabbt trött.

Sammantaget gör detta att många av dessa personer ofta föredrar att vistas i hemmet och att lösa exempelvis betalningar hemifrån. En speciell svårighet kan vara att om man vistas långa tider på sjukhus eller liknande så kan det vara svårt att utföra betaltjänster just under dessa perioder.

2. Projekt och aktiviteter för att minska de digitala klyftorna

Flera olika aktörer genomför idag insatser för att minska det digitala utanförskapet. Här kommer en kort beskrivning av några viktiga aktörer.

Studieförbunden

De kanske viktigaste är de olika studieförbunden. Vi dem kan man starta studiecirklar och andra aktiviteter. Pensionärs- och handikapporganisationer är i regel anslutna till något av studieförbunden och bedriver på det sättet olika typer av medlemsstudier. ABF har flest sådana samarbeten, följt av Studieförbundet Vuxenskolan men också övriga studieförbund kan ha sådana samarbeten. Som enskild person kan man anmäla sig till cirklar inom det så kallade öppna utbudet och där finns ett stort utbud kring användningen av datorer.

Ett problem för personer med olika funktionsnedsättningar är att studiecirkelverksamheten kan ha tillgänglighetsproblem. Lokalen, datorerna eller läromedlen kan ha sådana brister. Det är också vanligt att cirkelledarna inte pedagogiskt kan anpassa sig till de speciella förutsättningar som kan gälla för en viss grupp.

Biblioteken

Läns- och regionbibliotek har ofta en sammanhållande roll för att via biblioteken genomföra olika aktiviteter för att minska den digitala klyftan. På vissa håll i landet kan det röra sig om omfattande aktiviteter. Förutom en planerad sådan verksamhet har biblioteken lånedatorer och dessa används ofta i så hög grad att man måste sätta tidsgränser för hur länge samma individ kan få sitta vid en dator. Sannolikt genomför bibliotekspersonalen i det tysta en omfattande introducerande verksamhet genom att de hjälper personer som har svårt att förstå hur datorn och internet fungerar.

Allmänna arvsfonden

Fonden kan finansiera projekt som genomförs av handikapporganisationer (samt barn- och ungdomsorganisationer). Det finns en rad villkor för detta. Bland annat ska projekten vara nyskapande och de ska inte finansiera ordinarie verksamhet eller verksamhet som borde bekostas av samhället.

Rena "datautbildningar" ses troligen inte längre som nyskapande men specifika projekt för att öka kunnandet inom vissa grupper eller områden är tänkbara.

Om man söker i deras projektdatabas kan man se att det var en stor aktivitet för cirka 10 år sedan men nu är det få projekt som siktar på att minska digitala klyftor.

Ett sådant exempel är Hjälpmedelsinstitutets projekt för att ge IT-stöd i hemmet för personer med olika funktionsnedsättningar.

Mer info: www.arvsfonden.se

.se-stiftelsen för internetinfrastruktur

En relativt ny aktör. Stiftelsen, som egentligen förvaltar den svenska .se-domänen använder sitt överskott till att finansiera olika typer av projekt. En huvudinriktning är att minska just digitala klyftor. Projektmedlem hämtas ur den så kallade Internetfonden

Stiftelsen finansierar just nu kampanjen Digidel och på det projektets webbplats kan man bland annat leta reda på pågående projekt.

Mer info: <https://www.iis.se/internet-for-alla/internetfonden>

Mer info: <http://www.digidel.se/>

PTS, Post- och telestyrelsen

Även PTS genomför aktiviteter som kan beröra detta område. Dels finansierar PTS ett antal tjänster som tar vid där marknadens olika lösningar inte fungerar tillfredsställande för personer med olika funktionsnedsättningar. Dels bidrar PTS till olika projekt och studier. Sedan en tid tillbaka genomför PTS så kallade Innovationstävlingar. Det går till så att man beskriver ett visst tema och sedan välkomnar projektansökningar där sedan de bästa idéerna ges finansiering.

Mer info: <http://pts.se/sv/Funktionshinder/>

Hjälpmedelsinstitutet

Genomför olika satsningar riktade till äldre och personer med funktionsnedsättningar. Några pågående aktiviteter ligger nära de frågor som rör digitalt utanförskap även om de kanske inte specifikt tar upp betaltjänster:

Generell info: www.hi.se

IT-support direkt: <http://hi.se/sv-se/Arbetsomraden/Projekt/IT-supportprojektet/>

Teknik för äldre: <http://www.teknikforaldre.se/>

Länsstyrelsens rapportserie

Här listas Länsstyrelsens samtliga rapporter utgivna de senaste tio åren. Många av dessa finns som pdf-er på Länsstyrelsens webbplats: www.lansstyrelsen.se/dalarna/sv/publikationer.

Många rapporter finns även på Falu Stadsbibliotek. Rapporterna kan beställa från Länsstyrelsen, tfn 023-81 000 med reservation för att upplagan kan ha tagit slut.

- 2002:01** Alkoholsituationen och drog-förebyggande arbete i Dalarna 2001.
2002:02 Projektkatalog för EU-projekt 2000-2001 i Dalarnas län.
2002:03 Fiskbestånd, bottenfauna, och lavar i vattendrag på Fulufjället.
2002:04 Fulufjällets omland, reserapport Abruzzo.
2002:05 Årsrapport 2001 från Sociala enheten.
2002:06 Ej verkställda beslut och domar samt avslag, trots bedömt behov.
2002:07 Årsrapport om Lex Sarahs
2002:08 Boenkät.
2002:09 Epizotiplan 2002.
2002:10 Skalbaggfaunan på Fulufjället.
2002:11 Det krävs mer än gummistövlar.
2002: 12 Falu gruva och tillhörande industrier - industrihistorisk kartläggning.
2002:13 Fågelfaunan på Fulufjället.
2002:14 Detaljhandeln i Dalarna - ett diskussionsunderlag för en regional detaljhandelspolicy.
2002:15 Detaljhandeln i Dalarna - erfarenheter av regional detaljhandelsplanering från Sverige och andra europeiska länder.
2002:16 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2001.
2002:17 Närsalter i Dalälven 1990-2000.
2002:18 Fjällförvaltningen.
2002:19 Projekt Servicedialogen.
2002:20 Fulufjällets omland. Etapp III. Slutrapport.
2002:21 Vägar i Dalarna – kulturhistorisk väginventering i Dalarnas län.
2002:22 Uppföljning av överloppsbyggnader i odlingslandskapet.
- 2003:01** Lägesrapport-Hessesjön
2003:02 LVU-ingripande i Dalarnas län.
2003:03 Sammanställning av enkätundersökning inom Individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde.
2003:04 EU-projekt 2002 i Dalarnas län.
2003:05 Inventering av näringsläckage från små vattendrag i Dalarnas jordbruksområden.
2003:06 Veterinärapparat.
2003:07 Skyddszoner längs diken och vattendrag i jordbrukslandskapet.
2003:08 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader 2002.
2003:09 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Massa- och pappersindustri, träimpregnering och sågverk.
2003:10 Dalarnas miljömål, remissupplaga.
2003:11 Ej verkställda beslut och domar samt avslag, trots bedömt behov, enligt SoL.
2003:12 Uppföljning av Lex Sarah /socialtjänstlagen).
2003:13 Planering av boende för äldre.
2003:14 Inkomstprövning av rätten till äldre- och handkappomsorg i Dalarnas län.
2003:15 Kemiska och biologiska effekter vid sodabehandling av försurade ytvatten i Dalarnas län.
2003:16 Ej verkställda beslut och domar samt avslag trots bedömt behov enligt LSS.
2003:17 Projekt utgångsdjur i Dalarna.
2003:18 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2002.
2003:19 Dalarnas miljömål.
2003:20 Tillämpning av fjärranalys i kulturmiljövården.
2003:21 Kommunernas planering för personer med psykiska funktionshinder i Dalarnas län.
2003:22 Beslut om och yttranden över Dalarnas miljömål
2003:23 Användning av fjärranalys och GIS vid tillämpning av EU:s ramdirektiv för vatten i Dalälvens avrinningsområde
2003:24 Provfiskade sjöar i Dalarnas län 2000 – 2002 – Biologisk uppföljning av kalkade vatten.
2003:25 Provfiskade vattendrag i Dalarnas län 2000 – 2002 – Biologisk uppföljning av kalkade vatten.
2003:26 Analys av skogarna i Dalarnas och Gävleborgs län.
- 2003:27 Utvärdering av metod för övervakning av skogsbiotoper.
2003:28 Ledningstillsyn i fem kommuner.
2003:29 Kartläggning av äldreomsorgen.
2003:30 Växtnäringsflöden till och från jordbruket ur ett historiskt perspektiv, 1900 – 2002, i Dalarna.
- 2004:01** Förstärkta näringslivsinsatser och en dörr in i Dalarnas kommuner.
2004:02 EU-projekt 2003 i Dalarnas län. Projekt som delfinansierats med EU-medel under 2003 från Mål 1 Södra Skogslänsregionen och Mål 2 Norra Regionen.
2004:03 Hedersrelaterat våld, en kartläggning i Dalarna.
2004:04 Ej verkställda domar och beslut.
2004:05 Kommersiellt Utvecklingsprogram för Dalarna 2004-2007.
2004:06 Kommunens insatser för personer med psykiska funktionshinder i Smedjebackens kommun i Dalarna.
2004:07 Surstötar i norra Dalarna 1994-2002.
2004:08 Inventering av sandödlor i Dalarnas län.
2004:09 Sammanställning av beviljade projekt 2003.
2004:10 Lenåsen.
2004:11 Måltidssituationen .
2004:12 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader 2003.
2004:13 Deluppföljning av länssamordnarfunktionen för det alkohol- och drogförebyggande arbetet.
2004:14 Klagomålshantering.
2004:15 Lex Sarah... Det har jag hört tals om.
2004:16 Tillsynsrapport 2004.
2004:17 Alkohol- och drogförebyggare i den lokala praktiken
2004:18 Den kommunala alkohol- och drogförebyggande arbetet – intervjuer med länets kommunalråd.
2004:19 LVU-ingripanden i Dalarnas län – Sammanställning åren 2000 – 2003.

2004:20 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Industriområden längs Runns norra strand.
 2004:21 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2003.
 2004:22 Ämnestransporter i Dalälven 1990-2003.
 2004:23 Avloppsreningsverk i Dalarna.
 2004:24 Program för regional uppföljning av miljömål och åtgärder i Dalarna 2004-2006.
 2004:25 Regional risk- och sårbarhetsanalys för Dalarnas län 2004.
 2004:26 Uppföljning av mikrostöd beviljade under åren 1997-1999.

2005:01 Brand i Fulufjällets nationalpark.
 2005:02 Individuell plan enligt LSS.
 2005:03 Sammanställning av beviljade projekt 2004
 2005:04 Vem ser barnet? En granskning av 100 familjehemsplacerade barn åren 2002-2003.
 2005:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län,
 Kemiindustrisektorn – kemtvättar.
 2005:06 Länsstyrelsens årsredovisning.
 2005:07 Rättviksheden Inventering av naturvärden inom Enån - Gärdöfältet – Ockrandalgången.
 2005:08 Domar och beslut.
 2005:09 Vem ser barnet?
 2005:10 Trädgränsen i Dalafjällen.
 2005:11 Lex Sarah 2005.
 2005:12 Näringslivsklimat och entreprenörskap – en jämförande studie mellan Värmlands, Dalarnas och Gävleborgs län.
 2005:13 Regional förvaltningsplan för stora rovdjur i Dalarnas län.
 2005:14 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – Gruvindustri
 2005:15 Personligt ombud i mellansverige/myndighetseffekter.
 2005:16 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2004.
 2005:17 Delårsrapport.
 2005:18 Näringslivsstrukturen på Dalarnas Landsbygd.
 2005:19 Metallhalter i dricksvatten från borrhållarbrunnar i Dalarnas län.
 2005:20 Personligt ombud i Mellansverige - klienters uppfattningar av de stöd de fått.
 2005:21 Fisk- och kräftoddlingsverksamhet i Dalarnas län – nulägesbeskrivning 2004.
 2005:22 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader.
 2005:23 Efterbehandling av gruvavfall i Falun.

2005:24 EnergiIntelligent Dalarna, regionalt energiprogram.
 2005: 25 Personligt ombud i Mellansverige- ombuden och deras arbete.

2006:01 Uppföljning och utvärdering av Dalarnas landsbygdsprogram 1997-2002.
 2006:02 Strategi för formellt skydd av skog i Dalarnas län.
 2006:03 Sammanställning av beviljade projekt 2002-2005 . Projektmedel för alkohol- och narkotikaförebyggande insatser.
 2006:04 Delaktig i hemtjänsten.
 2006:05 Verksamhetsplan 2006-2008.
 2006:06 Årsredovisning 2005.
 2006:07 Landsbygdsprogram för Dalarna.
 2006:08 Rotogräsgruppen 2003-2005.
 2006:09 Ej verkställda domar och beslut
 2006:10 Särskilt boende för personer med demenssjukdom.
 2006:11 Epizootiberedskap, uppdaterad
 2006:12 EnergiIntelligent Dalarna.
 2006:13 Samrådsredogörelse och beslut, EnergiIntelligent Dalarna.
 2006:14 Risk- och sårbarhetsanalys 2005.
 2006:15 Personligt ombud i Mellansverige Vägledning inför framtiden.
 2006:16 Alla visste om det men alla visste olika. Konsekvenser för enskilda när särskilda boenden avvecklas. Regiontillsyn i fem län.
 2006:17 Bostadsmarknadsläget i Dalarna 2006-2007.
 2006:18 Designåret 2005 i Dalarna – slutrapport.
 2006:19 Ekomat – slutrapport.
 2006:20 Anmälningsplikten Lex Sarah
 2006:21 Statens nya geografi.
 2006:22 Dalarnas Naturminnen.
 2006:23 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2005.
 2006:24 Individuell plan enligt LSS.
 2006:25 Delårsrapport.
 2006:26 Dokumetation 2006 års regionala energiseminarium.
 2006:27 Grundvatten och dricksvattenförsörjning – en beskrivning av förhållandena i Dalarnas län 2006.
 2006:28 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län. Tillståndspliktiga anläggningar i drift.
 2006:29 Gruvstugor.
 2006:30 Kartläggning av öppenvården gällande missbruk i Dalarnas län.
 2006:31 Slitage på leder.
 2006:32 Anhörigstödet i Dalarna, lägesrapport 2006.

2006:33 Kartläggning av den öppna Missbrukar- och beroendevården i Dalarnas län.
 2006:34 Vattnets näringsgrad i Nedre Milsbosjön under de senaste årtusendena.
 2006:35 Vedskalbaggar i Gåsbergets och Trollmosseskogens naturreservat, Ore socken, Rättviks kommun.
 2006:36 Bottenfauna i Dalarna juni 2005.
 2006:37 Dalarnas miljömål 2007–2010. Remissversion.
 2006:38 Satellitdata för övervakning av våtmarker.
 2006:39 Inventering av vattensalamandrar i Dalarnas län 2006.
2007:01 Miljömålen i skolan – en handledning för lärare i Dalarna.
 2007:02 Regional risk och sårbarhetsanalys 2006.
 2007:03 Verksamhetsplan för Länsstyrelsen Dalarna 2007-2009.
 2007:04 Årsredovisning 2006 för Länsstyrelsen Dalarna.
 2007:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Gruvindustri – etapp 2.
 2007:06 Luftkvalitet i Dalarnas större tätorter under perioden 2006.
 2007:07 Dalarnas miljömål 2007–2010.
 2007:08 Samrådsredogörelse och beslut till Dalarnas miljömål 2007–2010.
 2007:09 Fjärranalis i kulturmiljövärden.
 2007:10 Ej verkställda domar och beslut 2006.
 2007:11 Vattenkemiska effekter av 10 års våtmarkskalkning i Skidbågsbäcken.
 2007:12 Bostadsmarknadsenkät 2007-08.
 2007:13 Kartläggning av farliga kemikalier.
 2007:14 Metaller, uran och radon i vatten från dricksvattenbrunnar.
 2007:15 Fäbodbete & Rovdjur i Dalarna.
 2007:16 Anmälningsskyldigheten En sammanställning av Lex Sarahanmälningar i kommunal och enskild verksamhet i Dalarnas län.
 2007:17 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län. Primära och sekundära metallverk, metallgjutier och ytbehandling av metall.
 2007:18 Redovisning av hur kommunerna i Dalarna använder sig av sina korttidsplatser.
 2007:19 Delårsrapport 2006-06-30.
 2007:20 Vindområden i Dalarnas län – Redovisning inför Energimyndighetens

ställningstagande om riksintresse-områden för vindkraft 2007.
 2007:21 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2006.
 2007:22 Bioenergipotentialet i Dalarnas län.
 2007:23 Dokumentation av 2007 års energiseminarium.
 2007:24 Inventering av förorenade områden – kemiindustrisektorn
 2007:25 Tillsyn över enskild verksamhet
 2007:26 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Hedemora kommun 2007.
 2007:27 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Rättviks kommun 2007.
 2007:28 Regionala landskapsstrategier i Dalarnas län.

2008:01 Regional risk och sårbarhetsanalys.
 2008:02 Verksamhetsplan 2008-2019.
 2008:03 Årsredovisning 2007 för Länsstyrelsen Dalarna.
 2008:04 Milsbosjöarna - ett pilotprojekt inför arbetet med åtgärdsprogram inom EU:s Ramdirektiv för vatten.
 2008:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – verkstadsindustrin.
 2008:06 Naturbeteskött.
 2008:07 Förstudie ångar.
 2008:08 Förstudie fåbodar.
 2008:09 Design för företag i Dalarna.
 2008:10 Bostadsmarknadsenkät 2008-09.
 2008:11 Stormusselinventering
 2008:12 Fåbodbruk ur ett brukarperspektiv.
 2008:13 Organiska miljögifter i grundvatten.
 2008:14 Inventering av förorenade områden i Dalarna län — Nedlagda kommunala deponier.
 2008:15 Vattenvegetation i Dalarnas sjöar; Inventeringar år 2005 och 2006.
 2008:16 Uppdrag barn i Dalarnas län.
 2008:17 Identifiering av riskområden för fosforförluster i ett jordbruksdominerat avrinningsområde i Dalarna.
 2008:18 Inventering av vildbin i Dalarna
 2008:19 Inventering av steklar i sandtallskog.
 2008:20 Inventeringsmetodik för klipplavar.
 2008:21 Kommunernas beredskap för personer med utländsk bakgrund inom äldreomsorgen.
 2008:22 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2007.

2009:01 Metod för kemikaliekontroll

inom ramen för miljö kvalitetsmålet Giftfri miljö.
 2009:02 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Leksand kommun 2008.
 2009:03 Bibaggen i Dalarna.
 2009:04 Vattenvårdsplan för Dalälvens avrinningsområden.
 2009:05 Verksamhetsplan.
 2009:06 Årsredovisning 2008 för Länsstyrelsen Dalarna.
 2009:07 Verksamhetstillsyn Personer med demenssjukdom i ordinärt boende.
 2009:08 När lanthandeln stänger.
 2009:09 Laserskanning från flyg och fornlämningar i skog.
 2009:10 Bostadsmarknadsenkät 2009-10.
 2009:11 Tillsyn över energihushållning - Erfarenheter från Dalarna.
 2009:12 Inventering av förorenade områden, grafiska industrin.
 2009:13 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – sammanfattningsrapport.
 2009:14 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2008.
 2009:15 Anmälningsplikten. Sammanställning 2008.
 2009:16 Rosa Kampanjen. Mot illegal alkoholhantering.
 2009:17 Program för uppföljning av Dalarnas miljömål 2009-2011.
 2009:18 Insekter på brandfält.
 2009:19 Styrel: Länsförsök Dalarna 09 – Slutrapport.
 2009:20 Vattenuttag för snökanoner i Dalarnas län.
 2009:21 Serviceuppgiften.
 2009:22 Organiska miljögifter.
 2009:23 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – Avfallssektorn.
 2009:24 Övervakning av vedlevande insekter i Granåsens värde trakt.
 2009:25 Risk- och sårbarhetsanalys 2009.
 2009:26 Länsstyrelsernas bevakningsuppdrag/betaltjänster.
 2009:27 Länsamverkansprojekt – verksamhetsavfall 2008.

2010:01 Dalarnas regionala serviceprogram 2010-2013.
 2010:02 Vindkraft kring Siljan?
 2010:03 Verksamhetsplan 2010.
 2010:04 Mer träd på myrar de senaste 20 åren.
 2010:05 Verifiering av kemisk status Badelundaåsen inom Borlänge, Sätters och Hedemora kommun.
 2010:06 Verifiering av kemisk status Badelundaåsen inom Avesta kommun.

2010:07 Årsredovisning 2009.
 2010:08 Metallpåverkade sjöar och vattendrag i Dalarna. Konsekvenser av en tusenårig gruvhistoria.
 2010:09 Kartläggning av farliga kemikalier – tillsynsprojekt.
 2010:10 Bostadsmarknaden i Dalarna 2010.
 2010:11 Kartläggning av SFI i Dalarna – och en kvalitativ studie.
 2010:12 Metaller i fisk i Dalälvens sjöar.
 2010:13 Växtplanktonsamhällen i Dalälvens sjöar.
 2010:14 Fisk i Dalälvens sjöar.
 2010:15 Saxdalen. Miljöanalys av ett historiskt gruvområde samt konsekvenser av en efterbehandling.
 2010:16 Utvärdering av biologiska bedömningsgrunder för sjöar.
 2010:17 Uppföljning av regionalt företagsstöd med slutligt beslut år 2004.
 2010:18 Långsiktig strategisk plan för omarrondering i Dalarnas län.
 2010:19 Långsiktig strategisk plan för omarrondering i Dalarnas län – projektrapport.
 2010:20 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2009.
 2010:21 Mjukbottenfaunan i Dalälvens sjöar – struktur och funktion.
 2010:22 Intervjuer med ängsbrukare.
 2010:23 Bevakning av grundläggande betaltjänster.
 2010:24 Regional risk- och sårbarhetsanalys 2010.
 2010:25 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – industri-deponier.
 2010:26 Klimatanpassningsstrategi 2020.
 2010:27 Biotopkartering av rinnande vatten. Beskrivning och jämförande analys av metoder i Dalarna, Jönköping och Västernorrland.

2011:01 Malingsbo-Klotens framtid. Utredning om natur- och friluftsvärden.
 2011:02 Främmande musslor i Kärtyllasjön i Dalarna 2010.
 2011:03 Kartering av brandfält från satellitdata. Koncept för årlig kartering.
 2011:04 Verksamhetsplan 2011.
 2011:05 Klimatanpassningsstrategi 2020. Prioriterade sektorer i Dalarnas län.
 2011:06 Utveckling av metoder för mätning av ljudnivåer i fjällen.
 2011:07 Är Dalarna jämställt? Lägesrapport 2011.
 2011:08 Årsredovisning 2010.
 2011:09 Strategi för hållbar turistutveckling i Fulufjällsområdet.
 2011:10 Sustainable Tourism Development Strategy.

2011:11 Elfenbensslaven i Sverige.	2011:26 Provfiske inom Dalarnas fjällreservat och nationalparker år 2009 - en resultatsammanställning.	2012:07 Årsredovisning 2011
2011:12 Jättesköldlav.	2011:27 Bevakning av grundläggande betaltjänster.	2012:08 Kransalger i Dalarna
2011:13 Strategi Miljögifter 2011-2012, Problembild för Dalarnas län.	2011:28 Underlag för gränshandel och köpcentrum i Sälen.	2012:09 Skyddsvärda träd i Dalarna
2011:14 Kommunala energi- och klimatstrategier.	2011:29 Plan för tillsynsvägledning enligt miljöbalken 2012-2014.	2012:10 Ängssvampar i Dalarna
2011:15 Vindkraftsunderlag för Dalarnas klimat- och energistrategi.	2011:30 Regional risk- och sårbarhetsanalys för Dalarnas län 2011.	2012:11 Betaltjänster – bredband och ny teknik
2011:16 Bostadsmarknaden i Dalarna 2011	2011:31 Kommunala etableringsinsatser för vissa nyanlända i Dalarna: SFI, samhällsorientering och andra yrkesförberedande insatser.	2012:12 Åtgärdsplan för flottledsrensade vattendrag i Dalarnas län
2011:17 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2010	2012:01 Miljökvalitetsnormer och luftkvaliteten i Dalarna	2012:13 Utvärdering av företagsstöd, Regional konkurrenskraft och sysselsättning i Norra Mellansverige
2011:18 Inventering av förorenade områden – Nedlagda kommunala deponier i fem kommuner	2012:02 Vattenförsörjningsplan Dalarnas län.	2012:14 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2011
2011:19 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – Förorenade sediment	2012:03 Materialförsörjningsplan - Dalarnas län.	2012:15 Bostadsmarknaden i Dalarna 2012
2011:20 Närvärme - en resurs i energiomställningen.	2012:04 Fladdermusfaunan i Dalarna - Sammanställning av inventeringar åren 2008-2010	2012:16 Vedinsekter på död tall och brandfält i Dalarna 2011 - en inventering av ÅGP-arter på nydöd tall, äldre tallved och i bränd skog
2011:21 Gemensamma dataunderlag i Vanån.	2012:05 Potentialer för solenergi i Dalarna	2012:17 Grundvattenundersökningar i Dalarna 2010-2011
2011:22 Inventering av kungsörn i riksintresseområden för vindkraft i Rättvik, Mora och Orsa.	2012:06 Hur går miljöarbetet regionalt och lokalt? – delprojekt i fördjupad utvärdering av Sveriges miljömål 2012. Länsstyrelserna och RUS	
2011:23 Historiska våtmarker i odlingslandskapet.		
2011:24 Effektiva miljömålsåtgärder. En utvärdering i fyra län.		
2011:25 Genetiska studier av öring från Lurån och Sångåns vattensystem.		

Länsstyrelsen Dalarna
791 84 Falun
Tfn (vx) 023-810 00, Fax 023-813 86
För att beställa fler exemplar
dalarna@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/dalarna



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN