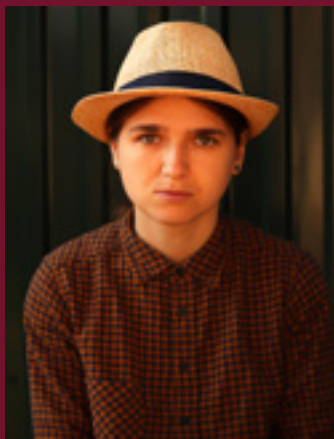


När betaltjänster är otillgängliga

Berättelser från verkligheten 2025



Länsstyrelserna

När betaltjänster är otillgängliga – berättelser från verkligheten

Att kunna betala för sina dagliga behov är en självklarhet för de flesta – men vad händer när det inte är det? I den här foldern lyfter vi berättelser från personer som ställs inför svårigheter med betalningar, konton och identifiering. Även om personerna är fiktiva, speglar deras situationer verkliga utmaningar som många människor möter i dagens samhälle.

Länsstyrelserna har i uppdrag från regeringen att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna fungerar och om de motsvarar samhällets behov. Särskilt uppmärksammar vi hur dessa tjänster fungerar för äldre, personer med funktionsnedsättning samt för företag och föreningar. Resultatet av vårt arbete redovisas årligen i en rapport till Finansdepartementet. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för rapporteringen.

Genom de berättelser du finner här vill vi synliggöra hur teori och verklighet ibland krockar – och vi vill uppmana till samverkan. Offentliga och privata aktörer behöver tillsammans hitta lösningar för att ingen ska lämnas utanför.

Om du har erfarenhet av att betalsystemet inte fungerar som det borde, tveka inte att kontakta Länsstyrelsen i ditt län.

Länsstyrelserna 2025

Utgiven av Länsstyrelsen Skåne | 2025

Denna folder har tagits fram med stöd av Post- och telestyrelsen (PTS) och länsstyrelserna.

Bilder: MostPhotos. Personerna på bilderna har ingen koppling till innehållet i texterna – de används enbart i illustrativt syfte.

Läs mer på: www.lansstyrelsen.se

Tillsammans arbetar vi för att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster.

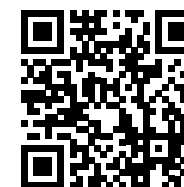
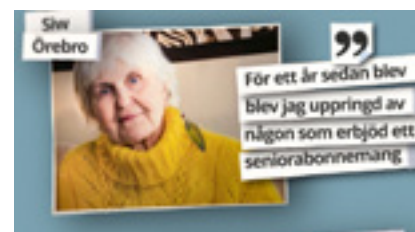
Innehåll

TRE FILMER	5
SIW, BEDRÄGERIFÖRSÖK	6
SAGA, SÄRSKILT BOENDE, KAN INTE HANDLA PÅ INTERNET	8
MICHAEL, DOKTORAND SOM SAKNAR SVENSKT BETALKONTO	10
LOTTA, ROMANSBEDRÄGERI	12
ANDERS, EGENFÖRETAGARE UTAN BETALKONTO	14
ALMA, STUDENT MED STULEN TELEFON	16
VIKTORIA , FAMILJEHMSPLACERAD SOM SAKNAR LEGITIMATION	18
ERIK, ANALOG PENSIONÄR	20
FREDRIK, FÖRETAGARE MED ANSTÄLLD UTAN BETALKONTO	22
RUNE, PENSIONÄR SOM SAKNAR LEGITIMATION	24
KIARA, BANKRÅDGIVARE OCH DILEMMA KUNDKÄNNEDOM	26

Tre filmer

Tillsammans med den här broschyren har vi även tre korta filmer som berättar Siw, Saga och Michaels historia. Filmerna, tillsammans med övriga personas i broschyren, är fria att använda, så länge ni informerar att det är länsstyrelserna som tagit fram materialet.

Du hittar filmerna på Länsstyrelsernas webbplats samt via QR-koderna här nedan.



Siw

81 år, pensionär Örebro

Personas

"Jag vågar inte använda BankID själv så nu får min dotter ha hand om det."

Ny ekonomisk verklighet efter makens bortgång

Siw bor ensam i en lägenhet i Örebro. Hennes man gick bort för fyra år sedan. Han var den som betalade räkningarna.

Efter att Siws man gått bort har hon med hjälp av banken fått lära sig att betala räkningar och ha koll på ekonomin via internetbanken.

Siw tycker ändå att det är svårt eftersom hon inte använder internet särskilt mycket annars och känner sig osäker på att hon har gjort rätt. Hon har varit hos banken för att få hjälp, men blivit hänvisad till att ta hjälp av sina anhöriga.

Bedrägeriförsök skapar oro för digitala betalningar

För ett år sedan blev Siw uppringd av ett telekombolag som erbjöd ett seniorabonnemang. Trots att hon var tveksam övertalades hon att använda sitt BankID för att byta abonnemang.

Direkt efter samtalet kontaktade hon sin dotter som i sin tur misstänkte att det var bedragare mamman pratat med. Siw ringde därför direkt upp sin bank som kunde stoppa överföringen. Den här händelsen har gjort att Siw är väldigt orolig och osäker att använda digitala betalningar.

Dotterns hjälp och rättsliga risker

Siws dotter Anneli bor med sin familj i Karlstad och lever ett aktivt liv. Siw och Anneli träffas i slutet av varje månad för att betala Siws räkningar via internetbanken.

Efter bedrägeriförsöket tycker båda att det är lämpligast att det är Anneli som har hand om Siws BankID.

Det ingen av dem tänker på är att det är olagligt att använda någon annans BankID. Det klassas som urkundsförfalskning och i teorin kan det ge upp till två års fängelse.



DRIVKRAFTER/BEHOV

- Känna sig trygg med att bedragare inte ska komma åt hennes pengar
- Kunna betala sina räkningar
- Önskar en lösning där hon inte behöver använda BankID för att själv kunna ha kontroll på sin ekonomi

FRUSTRATION/PROBLEM

- Vågar inte göra sina egna betalningar
- Att hantera någon annans BankID är olagligt och borde gå att lösa bättre

Saga

21 år, ung vuxen Linköping

”Det är konstigt att de som mest behöver de lägsta priserna blir utestängda från att handla där det är som billigast.” – **Personal på boendet**

En ny vardag på egna villkor

Saga är 21 år gammal och flyttade för två år sedan till ett eget boende i en gruppbostad med särskild service enligt LSS. Hon har tidigare bott tillsammans med sin mamma, men spenderat mycket av sin tid tillsammans med andra släktingar.

Hennes stora intresse är dans och musik samt att titta på Youtube. Saga har sedan födseln en svår kognitiv funktionsnedsättning som bland annat innebär svårigheter med tal och språk. I samband med sin 18-årsdag fick hon en god man som sköter hennes ekonomi och kontakter med Försäkringskassan.

Svårt att göra det enkla

Nu när Saga behöver en ny säng och soffa hjälper personalen på boendet till att hitta det på internet, eftersom det är billigast där.

Personalen kontaktar hennes gode man för att se till att det finns tillräckligt med pengar på kontot inför beställningen. När de ska beställa behöver de bekräfta köpet med hjälp av BankID. Eftersom Saga inte har något BankID avbryter

de köpet och ringer istället upp företaget för att få hjälp att komma vidare. Företaget meddelar att om Saga inte har BankID kan hon inte beställa varorna.

Personalen på boendet ger upp och bestämmer att de tillsammans med Saga ska åka och titta på möbler i en butik i stället. De hittar soffa och säng som hon tycker om, och betalar i butiken med Sagas bankkort.

Jämfört med varorna på nätet var den här soffan och sängen tillsammans 8 000 kronor dyrare vilket gjorde att nästan alla Sagas sparpengar gick åt till köpet.

En värld som inte är anpassad

Vid ett annat tillfälle vill personalen göra något roligt för de boende och planerar att resa till en nöjespark. För att vara säkra på att få plats ska biljetter bokas i förväg. Här uppstår problem för Saga eftersom hon behöver BankID för att kunna boka en biljett.

Det finns inga andra alternativ för att boka biljett på nöjesparkens

Personas



webbsida. Personalen hittar ett telefonnummer som de kan ringa. Det är svårt att få personen som svarar att förstå att den som ska besöka nöjesparken inte har ett BankID. Lösningen blir att de får

betala biljett på plats. Det krävs dock att de åker tidigare för att stanna vid en biljettbod. Priset blir också dyrare än om det hade gått att göra köpet online.

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Leva sparsamt och klara sig på sin låga inkomst.
- Kunna vara delaktig i fritidsaktiviteter

FRUSTRATION/PROBLEM

- Utan tillgång till BankID kan hon inte göra onlineköp och får ofta betala mer.
- Aktiviteter kräver ibland bokning och betalning med hjälp av BankID

Michael

26 år, doktorand Stockholm

”Banker försvårar ansökan om betalkonto. Utan konto blir det dyrt och krångligt att betala hyran, och utan BankID kan jag inte använda Swish.”

Drömmen om Sverige

Michael är uppvuxen i USA, han studerar molekylär biologi och genetik och gör nu sin doktorsexamen i Sverige. För tillfället är han forskningsassistent vid Karolinska institutet.

Drömmen om att få forska i Sverige blev verklighet när Michael fick ett stipendium för masterstudier som täckte studieavgiften vid institutet. Han fick därefter en anställning under ett år som forskningsassistent, innan han blev antagen till forskarutbildningen med doktorandlön.

Michael har av flera skäl valt att göra sin doktorsexamen i Sverige. Framför allt för att Sverige upplevs som ett innovativt land med framstående forskning inom medicin. Intresset för musik och natur bidrar också.

Kampen för ett betalkonto

Det mest utmanande och tidsödande för Michael har varit att försöka öppna ett svenskt betalkonto för att kunna ta emot stipendium och lön samt betala hyra

och andra räkningar. Han har i över ett års tid varit i en, som han kallar det, ”Kafkaliknande” situation utan betalkonto och BankID trots att han är anställd och har lön. Han tänker ofta på att han vill ge upp och lämna landet.

Efter 12 månader fick Michael äntligen sitt personnummer, men han har fortfarande inget betalkonto. Han betalar hyran via sin amerikanska bank, vilket tar två veckor och medför en hög avgift.

Michaels amerikanska bank låser hans konto med jämna mellanrum då transaktionerna, både lön och betalning av hyran, anses suspekta. Varje gång det händer väntar många långa samtal med både den amerikanska banken och hyresvärderna. Så småningom öppnar de kontot igen. Tack vare vänner klarar han under tiden att betala för mat.

En tröttsam process

Bank efter bank nekade honom länge att ens få ansöka om ett betalkonto. När äntligen en bank lät honom ansöka har det ändå gått



månader utan att ansökan beviljats. Universitetets kansli får lägga mycket tid för att lösa situationen. De har bland annat försökt hjälpa till genom att kontakta både Migrationsverket, Skatteverket och banken.

Michael tycker att det svenska samhället har varit välkommande utom när det kommer till betaltjänsterna då har det varit en lång, tröttsam process.

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Tillgång till betalkonto för att kunna ta emot stipendium, lön och betala räkningar
- Behov av BankID för att kunna ta del av viktiga samhällsfunktioner
- Möjlighet att använda Swish

FRUSTRATION/PROBLEM

- Nekats betalkonto i 16 månader
- Måste be universitetets kansli om hjälp för att övertyga Migrationsverk, Skatteverk och bank
- Den amerikanska banken låser hans betalkonto med följderna av att inte kunna betala något alls under ett par veckor

Tack till *Plattform för internationalisering, Plint*, och särskilt *Universitets- och högskolerådet* för inspel till personen.

Lotta

45 år, sjuksköterska Göteborg

”Jag förlorade allt för att jag ville vara vänlig och hjälpsam. Det jag trodde var kärlek var enbart ett skådespel. Nu vågar jag inte lita på någon.”

En ny början på nätet

Lotta har bott i Göteborg hela sitt liv och jobbar som sjuksköterska. För fem år sedan gick hon igenom en skilsmässa. Lotta kände sig ensam och började därför att söka kontakt på internet.

För två år sedan kom hon i kontakt med James via en dejtingsida. James var trevlig och charmig och de kom snabbt varandra nära. Under ett och ett halvt år hade de en intensiv kontakt via mejl och telefon.

Från kärlek till manipulation

James berättade att han var från England och att hans mamma kom från Sverige. Han jobbade nu som läkare i Afghanistan. Han skulle snart gå i pension och flytta tillbaka till England, men var villig att flytta till Sverige i stället och gifta sig med Lotta.

När James skulle boka flygbiljett till Sverige uppstod problem. Han sa att han behövde låna pengar för att ta sig till Sverige och börja sitt liv med Lotta, eftersom hans bankkonto hade stängts ner. Han sa också att han hade konto i en svensk bank med stora tillgångar.

Lotta försökte ta reda på om James faktiskt hade ett konto i den bank han uppgivit, men på grund av sekretess kunde banken inte ge ut något besked. James sa att det var bråttom och då kontakten utvecklats till en förtroendefull relation förde Lotta över summan som behövdes för en biljett till Sverige.

Det uppstod fler bekymmer och James påstod att han behövde mer pengar för att de skulle kunna träffas.

Konsekvenserna av ett bedrägeri

Lotta började nu att ta lån för att hjälpa James, då hon var övertygad om att hon skulle få tillbaka pengarna. Dessutom förändrades hennes beteende, vilket gjorde hennes anhöriga oroliga.

Men Lotta var inte mottaglig för deras oro då hon var övertygad om att James historia var sann och att han var hennes själsfrände. Lotta tog lån på sammanlagt flera hundra tusen kronor. Hon hamnade i en väldigt svår ekonomisk situation och hade inte längre pengar till hyran.

Personas



Lotta frågade en anhörig om hjälp, men nämnde inte att hon tagit stora lån och skickat pengar till en person hon aldrig träffat i verkligheten.

Nu började den anhörige verkligen bli orolig och tipsade Lotta om att gå in på internet och läsa om romansbedrägerier. Lotta var först motvillig, men när hon väl började läsa blev hon mer och mer övertygad om att James var en bedragare och att han lurat henne!

Hon tog kontakt med stödföreningen Stoppa Romansbedrägerier där hon fick råd att bryta all kontakt med James och även byta sitt telefonnummer och sin mejladress.

Lotta blev även tvungen att hastigt sälja sin bostadsrätt vilket gjorde att det som skulle vara en god långsiktig investering snarare blev en förlustaffär.

Idag bor hon i en liten hyresrätt och har svårt att lita på de människor hon träffar. Hon polisanmälde

händelsen med James, men det kommer att ta år innan det tas upp, och troligen kommer det inte att klaras upp. Under tiden går ”James” helt fri.

Tack till ideella föreningen *Stoppa Romansbedrägerier* för inspel till personan.

FRUSTRATION/PROBLEM

- Blev bedragen och miste alla sina tillgångar inklusive bostadsrätt
- Trots polisanmälan inget hopp om att få tillbaka pengarna

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Att bli skuldfri och så småningom ha råd med en bostadsrätt igen
- Våga lita på människor igen

Anders

52 år, egenföretagare Sjöbo

”Utan betalkonto kan jag inte lagligt hantera kontanter. Bankerna ser mig som kriminell, trots att jag skött min ekonomi och inte varit misstänkt för skattebrott.”

Gården och ekonomin

Anders bor på en gammal släktgård. Han bor där tillsammans med sin mamma som är sjuklig. Han har haft en flickvän som bor utomlands, och för tre år sedan fick de ett barn tillsammans. Barnet bor hos mamman.

Marken på gården har han arrenderat ut och han köper in virke som han sågar till ved och säljer till privatpersoner. Det finns inga lån på gården.

Han tog över gården 2012 och skaffade då F-skattsedel. Han öppnade ett konto för gårdens räkning i en mindre bank där inkomsterna från vedförsäljningen sätts in. För sin privata ekonomi har han ett betalkonto i en annan bank.

Bankproblemen börjar

Detta fungerade fram till våren 2022 då den mindre banken sa upp hans betalkonto eftersom de inte godkände att han använde det för sin verksamhet på gården.

Banken ansåg att kundkännedomen gällande de som köpte ved inte var

tillräcklig och kunde misstänkas för penningtvätt. Samtidigt stängde den andra banken, där han var privatkund, ner sin verksamhet på orten. När han ville öppna konto i en tredje bank nekade de honom det på grund av att han hade betalningsanmärkning.

Han skaffade då betalkonto i en så kallad neobank och anslöt sig till en överföringstjänst för utlandsbetalningar eftersom han behöver skicka pengar till sin dotter som bor utomlands. Exempelvis behövde Anders under hösten 2022 skicka pengar så att dottern och hennes mamma skulle kunna komma till Sverige över julen. Men transaktionen nekades av neobanken då även de misstänkte penningtvätt. Banken håller fortfarande kvar inestående medel på Anders konto, och på grund av detta är det svårt att hålla kontakt med dottern och även hjälpa till finansiellt.

Utestängd från systemet

Anders står nu utan betalkonto och alla banker nekar honom att öppna ett nytt, vilket gör att han

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Vill bo kvar på sin gård och göra rätt för sig
- Behöver tillgång till betalkonto både för gårdens och privata bankärenden
- Vill kunna skicka pengar till sitt barn som bor utomlands

FRUSTRATION/PROBLEM

- Nekas betalkonto och BankID
- Arrendet kan inte betalas in
- Dottern får inga pengar eller biljetter

inte kan betala vare sig privata eller företagets räkningar eller sätta in betalningar för arrende eller vedförsäljning. Utan betalkonto har han heller inte tillgång till BankID.

Skatteinbetalningar klarar han än så länge då han har tillgodo på skattekontot. När dessa pengar är slut kan han inte betala in någon skatt då Skatteverket inte tar emot kontanta betalningar.

Han har kontaktat kommunens skuldrådgivare men fått avslag på att få hjälp, eftersom gården räknas som näringsverksamhet och skuldrådgivaren enbart hjälper privatpersoner. Anders skulder har under året vuxit till 50 000 kronor, eftersom han inte kan göra sina betalningar utan betalkonto.

Personas



Det finns en plats, drygt 10 mil bort, där han kan betala räkningar kontant men det kostar minst 70 kronor per räkning plus drivmedelskostnad för över 20 mil. Han har även bett vissa vedkunder hjälpa honom att betala räkningar i gengäld för ved.

Anders är utestängd från det finansiella systemet och känner att samhället har vänt honom ryggen, vilket har fått honom att tappa livslusten.

Alma

24 år, student Luleå

”Utan legitimation, mobilt BankID och betalkort är jag helt låst. Jag kan varken betala biljetter eller legitimera mig på tentamen nästa vecka.”

Stulen mobil starten på strul

Alma är 24 år och studerar andra läsåret på socionomprogrammet i Örebro. Hon flyttade från sin hemort i Luleå för studier. Alma brukar hänga med sina vänner på fritiden och ibland går de ut på krogen. Där går det bara att betala med kort eller Swish. Under en utekväll blir hennes mobil stulen. I mobilskalet fanns även hennes legitimation och betalkort.

Svårigheter i vardagen

Alma använder sitt Apple pay i mobilen för att betala och så finns ju även hennes BankID nerladdat där. Med andra ord finns alla hennes betalmetoder i hennes telefon, som nu är borta, och hon vet inte hur hon ska kunna betala framöver. Hon skulle kunna få låna lite kontanter av sina kompisar men väldigt få ställen tar emot kontanter.

Kommande vecka ska hon ha en salstentamen, som hon nu inte kan legitimera sig inför. Just denna tentamen behöver hon bli godkänd på för att beviljas CSN-lån. Utan lån kommer hon inte kunna betala sin hyra och andra utgifter som

exempelvis mat och studielitteratur.

Alma bor en bit ifrån universitetet och får nu svårt att ta sig runt i staden då hon inte kan köpa bussbiljett.

Riskerar CSN och studier

Alma behöver en ny mobiltelefon snabbt, vilket hon nu i praktiken inte kan köpa eftersom hon inte kan betala utan Apple pay eller kort. Först och främst behöver hon få tag på sitt pass, som ligger hemma i Luleå.

För att få tag på tågbiljett till Luleå måste hon låna kontanter för att köpa biljett på Pressbyrån. Där går det att betala med kontanter.

Stressen ökar i och med att hon inte kommer att kunna identifiera sig för att skriva sin tentamen. Alma önskar att hon hade haft en extra legitimation liggandes hemma i studentlägenheten och tycker att hela processen är väldigt krånglig. Att ha alla viktiga handlingar på ett och samma ställe är enkelt i vardagen men kan skapa stora problem om de försvinner.

Personas



DRIVKRAFTER/BEHOV

- Kunna legitimera sig
- Köpa tåg och bussbiljetter
- Spärra betalkort och anmäla mobilen stulen

FRUSTRATION/PROBLEM

- Oro för CSN-lån
- Måste kunna få tag i sitt pass som finns i Luleå
- Kan inte betala sina räkningar



Viktoria

14 år, högstadiellev Boviken

”Mina föräldrar styr fortfarande över mitt liv även om de inte är en del av det”

Nytt lugnare liv

Viktoria är 14 år gammal och har sedan ett år bott i familjehem i Boviken. Eftersom det var en hel del bråk och strul hemma hade hon kontakt med Socialtjänsten i Skellefteå, som såg till att hon kom hemifrån. Viktoria saknar både legitimation och BankID.

Hon fick med stöd av LVU (Lagen om vård av unga) flytta till en lugn och skön miljö där hon trivs väldigt bra. I familjen där hon nu bor finns en jämnårig tjej, Amira, som tagit med Viktoria till sina kompisar.

Kan du swisha mig?

Men det är inte så lätt att följa med kompisarna ut på olika aktiviteter eftersom hon ofta är beroende av att någon annan lägger ut eller swishar i hennes ställe.

Det känns otryggt att inte ha mer än någon hundralapp på kortkontot och dessutom går det inte att betala med kort ibland på vissa aktiviteter. Viktoria känner att detta är jobbigt och tråkigt och ibland känns det som om hon är ett litet barn som någon måste ta hand om.

Dessutom har det vid några tillfällen hänt att Amira och Viktoria

blivit osams. Då har Viktoria fått promenera de två milen hem från gallerian, eftersom hon inte kan föra över pengar till bussbiljett från sitt sparkonto till kortkontot utan ett BankID.

Alltid beroende av andra

När Viktoria lämnade sin biologiska familj bröts kontakten och hon har inte längre tillgång till sitt pass, som är den enda legitimation hon hade.

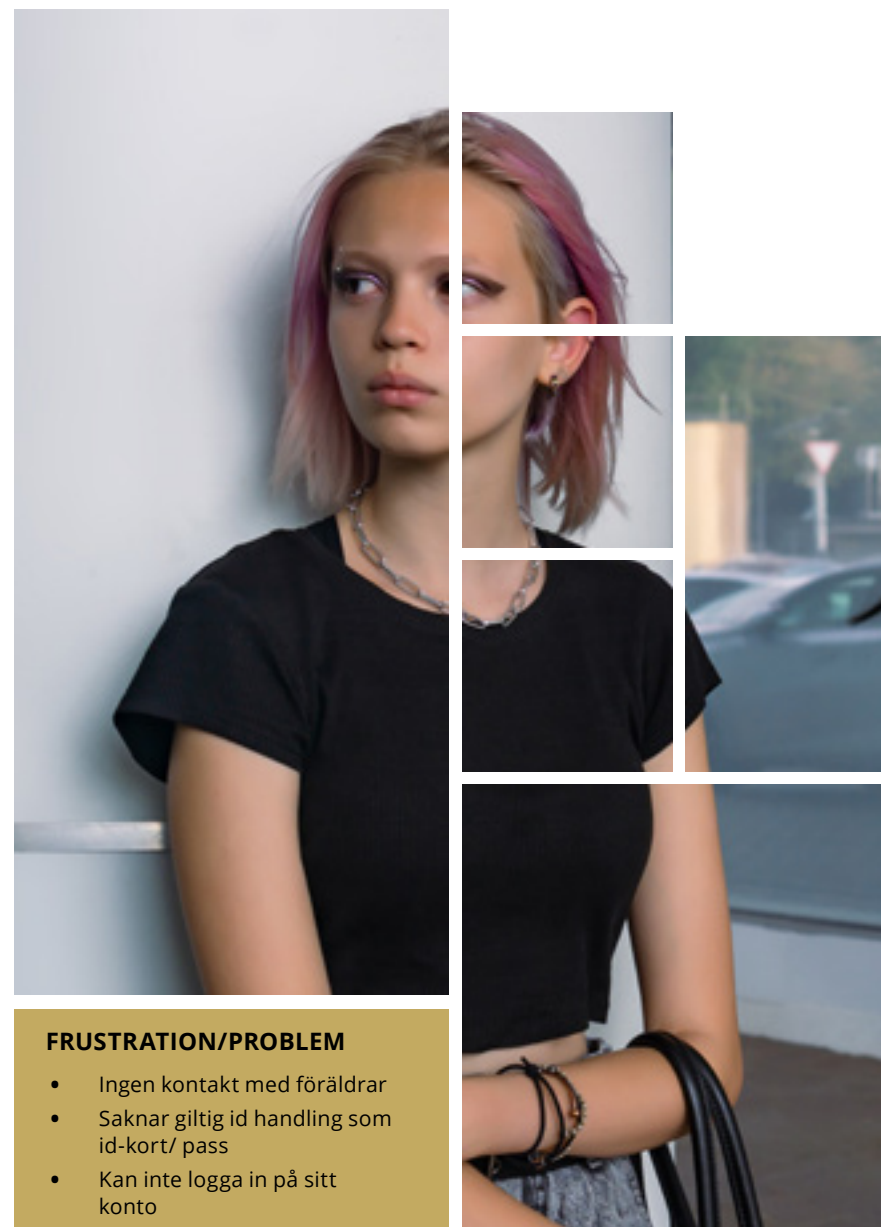
För att få ett BankID krävs en giltig legitimation och för att skaffa en legitimation när man är minderårig krävs vårdnadshavares underskrift.

Det är bra för ett barn att få bo i en familj med trygga vuxna. Men det blir en känsla av utanförskap och som att man inte riktigt tillhör familjen om familjehemsföräldrarna inte får ansvar för viktiga saker i vardagen, till exempel att kunna styrka barnets identitet.

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Fika med kompisarna
- Ta bussen hem från stan
- Vara delaktig i fritidsaktiviteter

Personas



FRUSTRATION/PROBLEM

- Ingen kontakt med föräldrar
- Saknar giltig id handling som id-kort/ pass
- Kan inte logga in på sitt konto

Erik

88 år, pensionär Växjö

”Ska man behöva kunna så mycket om det digitala för att få den hjälp man behöver?”

När tekniken går för fort

Erik har alltid varit en aktiv person som tyckt om att vara hemma och pyssla i trädgården. Han är sedan 60 år gift med Mary som snart fyller 90 år. De har en vuxen dotter som de tyvärr inte har någon kontakt med på grund av olyckliga omständigheter i det förflutna. Detta har gjort att de inte har så mycket kontakt med andra anhöriga heller.

Erik har nyligen diagnostiserats med Parkinson och den enda tillgängliga behandlingen är palliativ vård.

Hans kognitiva förmågor har försämrats kraftigt, och det innebär att han inte alltid minns saker vilket medför att vissa dagliga uppgifter kan vara svåra att hantera. Dessutom har han problem med skakningar i händer och armar, vilket begränsar hans fysiska rörlighet.

Utan BankID, utan kontroll

Erik behöver regelbundet ha kontakt med sjukvården för att få den vård han behöver. Mary har inte någon digital erfarenhet eller kunskap

om hur ny teknik fungerar, vilket försvårar deras gemensamma situation.

Erik och Mary har separata ekonomier och hanterar sina betalningar manuellt via brevgiroblanketter som skickas med posten. De har alltid varit noga att göra rätt för sig, och att sköta sin ekonomi anser de är bland det viktigaste som finns.

Att vara analog i en digital värld

Erik och Mary har inte möjlighet att använda digitala tjänster, varken på banken eller i vården. De hänvisas till brev eller telefonsamtal, vilket kan ta lång tid och innebära många knapptryckningar innan man kommit rätt.

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Personlig service – enkelt och tryggt
- Sköta sina räkningar och göra rätt för sig
- Att kunna leva så normalt som möjligt under sin sjukdom

Personas



FRUSTRATION/PROBLEM

- Saknar kunskap att använda digitala tjänster
- Har ingen dator eller smarttelefon
- Litar inte på att räkningarna ska komma i tid för att hinna betala dem med hjälp av brevgireringar

Fredrik

45 år, lantbrukare Molkom

”Jag vill ju kunna behålla bra personal och samtidigt sköta vårt företag på ett bra sätt.”

Ett hårt men givande arbete på gården

Fredrik och hans fru Mari har drivit företaget Örgårda i 10 år. Här har de framför allt lammproduktion. På gården odlas även djurens foder och en hel del grönsaker. Det är ett ganska tungt jobb som kräver personal som vill jobba hårt och inte är rädd att ta i eller smutsa ner sig. Här jobbar man ute i alla väder, inga fryslortar här inte.

De första åren var det ganska tufft och Fredrik jobbade heltid för att kunna finansiera verksamheten. Men på senare år har intresset för lokala råvaror ökat, och från att ha varit två anställda har nu företaget fyra heltidsanställda och under sommarsäsongen behöver de anställa extra personal.

Växande intresse kräver personal

Verksamheten ligger på landet, och eftersom kollektivtrafik inte är ett alternativ måste de anställda kunna ta sig dit med bil. Det kan vara en av orsakerna till att det är svårt att hitta personal som stannar länge eller säsongsanställda som återvänder.

För ett år sedan anställde de

Sayed. Han kom som flykting från Afghanistan för 7 år sedan och har sedan några år samordningsnummer men väntar på permanent uppehållstillstånd. Sayed älskar att jobba på gården, är alltid positiv och glad och dessutom kan han allt om gården. Han är en resurs som både Fredrik och Mari verkligen är rädda om.

Problem med bankens krav och löneutbetalningar

Eftersom Sayed saknar personnummer och identitetshandling kan inte banken säkerställa hans identitet och därmed uppfylla penningtvättreglerna. Det hjälper inte att Fredrik varit och pratat med banken och berättat hur viktig Sayed är för företaget och hur gärna de vill kunna behålla honom även framöver.

Hans lön får företaget betala ut i kontanter, vilket krånglar till bokföringen bland annat med arbetsgivaravgifter och skatter. Det krävs också att revisorerna lägger ner en hel del extra arbete på att tydliggöra och förklara situationen. Det är frustrerande när man bara vill göra rätt.



DRIVKRAFTER/BEHOV

- Vill kunna leva och verka på landsbygden
- Sköta all bokföring med skatter och arbetsgivaravgifter via konto

FRUSTRATION/PROBLEM

- Medarbetaren får inget eget konto där lönen kan sättas in
- Svårt som småföretagare att hantera anställningar

Rune

87 år, pensionär Degerfors

”Mitt BankID har gått ut, och banken kräver ett giltigt pass eller ID-kort för att förnya det. Jag har frågat på kommunen om någon kan följa med mig till polisen.”

Från villa till 60+boende – ett liv i förändring

Rune är änklings och bor sedan tio år på ett 60+boende i Degerfors. Innan dess bodde han i en villa.

I hela sitt yrkesliv arbetade Rune på bruket i Degerfors och det fanns inget som han inte kunde fixa. Han är nyfiken och intresserad av teknik och läser ofta nyheterna på internet. På senare år har Rune fått sämre syn, men har kommit på att han kan få nyheterna upplästa på sin surfplatta.

Teknik, självständighet och samhällets krav

Rune är inte så rörlig längre, men förr var han en av Degerfors IF's nyckelspelare. Han är beviljad färdtjänst av kommunen, men använder det inte i onödan eftersom det tar stor del av dagen.

Rune har alltid räknat med att få det stöd han behöver från samhället när han blir äldre. Nu märker han att det krävs större egenansvar och engagemang för att kunna ta del av den hjälp han räknat med.

Ett dilemma kring BankID och betalningar

Rune har hamnat i ett dilemma. Han har inte längre en giltig legitimation och heller ingen anhörig som kan intyga hans identitet när han ska förnya sitt BankID. Därför kontaktar han socialkontoret på kommunen för att be någon att följa med till polisen där han kan skaffa ett nationellt ID-kort.

Det är snart den sista i månaden och Rune ska betala sina räkningar. Men utan fungerande BankID kan han inte använda sin internetbank. Det finns inget bankkontor i Degerfors utan han behöver ta sig till grannkommunen. Bankdosan han använde tidigare har slutat att fungera och går inte att använda.



FRUSTRATION/PROBLEM

- Har ingen giltig legitimation och ingen som kan intyga vem han är
- Det tar en hel dag att besöka banken eftersom han behöver boka färdtjänst
- Saknar anhöriga som kan hjälpa till

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Vill klara sig själv
- Ha möjlighet att identifiera sig/handla på internet
- Vill kunna swisha för att betala i den lokala föreningen

Kiara

35 år, bankrådgivare Gävle

"Ibland känner jag frustration över att de människor vi måste neka inte har någonstans att vända sig."

Utmaningar att verifiera kundernas uppgifter

Kiara jobbar på ett bankkontor i Gävle. Hon har jobbat där i åtta år och har alltid varit intresserad av ekonomi och människor.

På jobbet får hon dagligen hjälpa människor som vill öppna bankkonto. Hon är noga med att få in rätt uppgifter innan hon öppnar ett konto. Därför har hon många möten med blivande kunder där de exempelvis ska ha med sig giltig legitimation, deklaration och inkomstuppgifter.

Ett problem är att verifiera att det är äkta dokument, vilket inte alltid är så lätt med till exempel utländska ID-handlingar.

Kunder med tidigare problem hos andra banker

Ibland får Kiara översättningar som är svåra att tolka. I vissa fall har kunden med sig en till person som hjälper till. Till exempel en personlig assistent eller sitt eget barn, som tolkar från ett annat språk. Utifrån

de regler som finns gällande att känna sin kund upplever hon en osäkerhet när det är barnet som för talan på mötet. Hon är orolig för att översättningen lätt kan bli fel.

Ett annat exempel är när det kommer kunder som vill öppna konto där hon misstänker att de redan kanske har ett bankkonto. Det kan vara människor som har en regelbunden inkomst, men som berättar att de fått sitt konto på en annan bank uppsagt. Eftersom hon inte får prata med den andra banken på grund av banksekretessen, måste hon lita på vad kunden säger.

Ibland handlar det om att kunden blivit utsatt för bedrägeri eller omedveten penningtvätt. Även om Kiara vill hjälpa till måste hon ibland neka kunden att öppna ett konto, exempelvis på grund av otillräcklig kundkännedom.

Personas



Lagen om penningtvätt ger ökad administration

Kiara upplever att det är jobbigt när kunderna blir frustrerade, särskilt vid långa köer och i den öppna kundtjänstmiljön. Det kan också vara svårt för kunden att förstå vilka uppgifter som banken behöver.

Efter 2017 när lagen om penningtvätt stärktes har banken blivit mer återhållsam och det är hårdare kontroller över kundernas transaktioner. Kiara menar att detta medfört fler utmaningar och ökad administration.

DRIVKRAFTER/BEHOV

- Göra ett bra jobb på banken
- Bygga en bra kundrelation
- Känna sig trygg i att svara upp mot de lagar som finns

FRUSTRATION/PROBLEM

- Att få tillräcklig kundkännedom för att uppfylla de krav som finns
- Svårt att förklara för kunderna vilka regler de måste följa



Länsstyrelserna