



Nyhetsbrev Betaltjänster Skåne

I nyhetsbrevet, som ges ut ungefär varannan månad, samlar vi betaltjänstinformation som vi tror kan vara av intresse för dig som läsare*.

I nyhetsbrev nummer 4 berättar vi om att många besöker biblioteken för att få hjälp med betaltjänster. Vi har frågat pedagog Eva Hveem på Digidelcenter i Helsingborg om vilka problem som då kan uppstå både för besökaren och för personalen. I en enkätundersökning som vi genomförde under juni månad bland länets bibliotek fick vi många kommentarer om hur utsatta besökare utan digital kunskap eller tillgång till teknik är. Delar av resultatet finns att läsa om nedan.

Det pågår projekt som försöker förbättra den digitala kunskapen hos utsatta målgrupper och som vill skapa förenklingar där det räcker med digital ansiktsgenkänning för att kunna resa kollektivt till exempel. Läs mer om Funktionsrätt Skånes projekt i nyhetsbrevet.

Innan pandemin bjöd vi in personer med olika funktionsnedsättningar, utbildare och banker till fysiska dialogmöten för att diskutera utmaningar kring betaltjänster. **Vi vill nu istället bjuda in till ett digitalt dialogmöte den 16 september** men med samma upplägg. Både Funka och Funktionsrätt Skåne medverkar och berättar om sina projekt. En uppmaning att boka datumet hittar du nedan.

Avslutningsvis information från Sveriges största värdetransportbolag Loomis AB och på vilket sätt pandemin har påverkat användningen av kontanter.

Sprid gärna nyhetsbrevet vidare! Prenumererar du inte redan så går det att anmäla sig via länken här nedan.

Innehåll:

- Digidelcenter ser utmaningar med att hjälpa till med betaltjänstfrågor
- Bankerna behöver ta ett större kundansvar menar biblioteken i undersökning
- Funktionsrätt Skåne driver projekt för enklare betalsätt i kollektivtrafiken
- Boka datumet: Digitalt dialogmöte om betaltjänster den 16 september
- Pandemin har påverkat till minskad kontanthantering
- Vad tycker du om att dagens betaltjänster?

Vi önskar dig en riktigt skön sommar!

**Länsstyrelsen bevakar tillgängligheten till betaltjänster för bland andra målgrupperna äldre, personer med funktionsvariation samt utrikesfödda. Vi anordnar dialogmöten, tar fram informationsmaterial och gör olika utvecklingsinsatser.*



Digidelcenter ser utmaningar med att hjälpa till med betaltjänstfrågor

Vi vet att många som upplever problem med att betala räkningar digitalt går till biblioteket för att få hjälp. Under pandemin har det varit svårt att få hjälp, dels för att många bibliotek hållit stängt, dels för att personalen måste hålla avstånd.



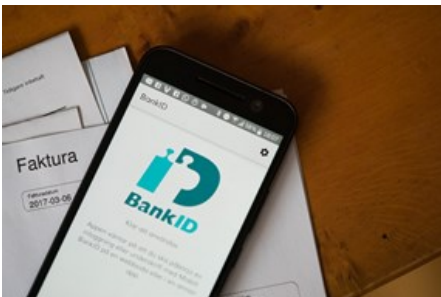
I Sverige har det de senaste åren startats 23 så kallade Digidelcenter, som har ett uttalat mandat att vara en nod för kommunal digital medborgarservice, kopplad till bibliotek. I Skåne finns det bara i Helsingborg men ännu ett Digidelcenter är på väg att öppna i Kristianstad. Eva Hveem är bibliotekarie och pedagog på Digidelcenter vid Helsingborgs bibliotek:

- Vi får en del besökare som vill ha hjälp att betala räkningar. I sammanhanget uppstår alltid frågan kring den personliga integriteten då de måste logga in på sin bank för att betala om de inte kan lösa det med Swish. Att då handleda dem genom transaktionen blir en förtroendefråga från deras sida samt en utsatthet då de inte har något annat val.

Eva Hveem ser att det är många målgrupper som drabbas och att det handlar om brist på kunskap om tjänsterna men även brist på tillgång till digital teknik för att kunna utföra dem. Allt fler har BankID och Swish men vet inte alltid hur de används.

Digidelcenter har tillgång till datorer och lär ut digital teknik på olika nivåer. En viktig resurs för utsatta målgrupper i dagens digitala samhälle.

[Läs mer om Helsingborg Digidelcenter](#)



Bankerna behöver ta ett större kundansvar menar biblioteken i undersökning

I en enkätundersökning bland Skånes bibliotek som Länsstyrelsen genomfört, visar flera svar att banker ofta hänvisar kunder till biblioteken för att där få hjälp med betaltjänster. Bibliotekspersonalen menar istället att bankerna behöver ta ett större ansvar för de som inte klarar av digitala betaltjänster.

De som söker hjälp kommer främst från målgrupperna äldre och personer med annat modersmål än svenska. Under den del av pandemin då biblioteken varit stängda har personalen känt att de lämnat många helt utan hjälp och vet inte hur de egentligen löst sina betalningar. Fortfarande annonserar många bibliotek begränsade öppettider och att de inte är en mötesplats. Som en respondent uttryckte det:

- Under Coronatider har de varit helt utlämnade till sin egen okunskap.

Under pandemin har kontanter tagits bort som betalsätt i många affärer men även vid många bibliotek. Det har till följd att de som enbart har kontanter att betala med, exempelvis för en förseningsavgift, får en skuld registrerad i systemet.

Utsattheten ökar med allt fler digitala betaltjänstlösningar. Bibliotekspersonal menar att det finns behov av individuell utbildning för att allmänt öka kunskapen kring digital teknik.

Undersökningen kommer att presenteras i kommande bevakningsrapport från länsstyrelserna till Infrastrukturdepartementet i slutet av november.



Funktionsrätt Skåne driver projekt för



enklare betalsett i kollektivtrafiken

Tillsammans med Freja eID och Begripsam kommer Funktionsrätt Skåne att skapa en lösning där personer kan använda sitt ansikte som verifiering vid en elektronisk betalning. Det är Post- och telestyrelsen som finansierar projektet som pågår i 1,5 år.

Thomas P Larsson är verksamhetschef på Funktionsrätt Skåne;

- Vi ser ju hur personer med funktionsnedsättningar ofta har svårt att få mobilt BankID, samtidigt som allt fler tjänster kräver detta för att betala, till och med så enkla saker som att köpa en bussbiljett. Tack vare stödet från PTS kan vi nu tillsammans med Freja och Begripsam ta fram en prototyp för hur man kan göra en biljettbetalning i kollektivtrafiken som inte exkluderar någon.

Länsstyrelsen har i tidigare nyhetsbrev uppmärksammat vilka utmaningar synskadade personer, men även många andra målgrupper, upplever kring Skånetrafikens biljettsystem. Genom projektet kan istället den digitala tekniken bli en lösning för de som är mest utsatta. Vi följer projektet med spänning.



Boka datumet: Digitalt dialogmöte om betaltjänster den 16 september

Vi välkomnar dig att delta på ett digitalt dialogmöte den 16 september kl.15.00-17.00 i vårt nätverk för tillgänglighet till betaltjänster. Dels vill vi gärna träffa dig som representerar målgruppen äldre samt personer med olika funktionsnedsättningar, dels vill vi att banker och utbildare finns med för att vi ska kunna föra en kreativ dialog som gör skillnad.

Under mötet kommer Funka att berätta om den lärplattform som nu börjar bli klar, där personer som inte är digitalt aktiva i trygg miljö kan få öva på att handla på internet. Projektet som var ett av vinnarbidragen i PTS Innovationstävling 2020 görs i samverkan med oss på Länsstyrelsen Skåne.

Till dialogmötet välkomnar vi även Funktionsrätt Skåne som precis vunnit årets Innovationstävling hos PTS och som du kan läsa om ovan. Kanske kan det bli enklare för alla i samhället att resa och kanske kan ansiktsgenkänning öka tillgängligheten att betala i vardagen inom fler områden.

Vi återkommer med inbjudan mer formellt i nästa nyhetsbrev och i särskilt utskick. Boka gärna datumet i din kalender!



Pandemin har påverkat till minskad kontanthantering

Stefan Johansson, försäljningschef på värdetransportbolaget Loomis AB, berättar att det under det senaste året varit 9 procent färre kontanter i omlopp i Sverige. På grund av pandemin har människor inte varit ute i samhället som i normala fall och många affärer har valt att inte längre ta emot kontanter. Länsstyrelsen har tidigare rapporterat om att själva kontanterna inte är en smittorisk utan vi förmodar att det är närtakten vid hanteringen av kontanter som är skälet till att kontanter valts bort.

På landsbygden används generellt mer kontanter enligt Stefan Johansson. I det stora hela skiljer länen sig inte åt så mycket men i storstadslänen märks ändå den minskade kontanthantering mest.

Kontanthanteringslagen som infördes i år har gjort att Loomis samarbetar med Bankomat för att garantera avståndet 25 km för alla till möjligheten att ta ut eller sätta in kontanter. ICA samverkar med vissa banker så att de kan bistå med uttagstjänster i sina affärer.

Stefan Johansson märker att minskad användning av kontanter påverkar vissa utsatta målgrupper, att vissa exkluderas. Det är viktigt att titta på lösningar som passar alla menar han.



Vad tycker du om att dagens betaltjänster?

Vi vill slå ännu ett slag för vår e-enkät som både privatpersoner, föreningar och företag kan svara på. Ju mer information vi får om villka vardagens utmaningar kring betaltjänster är desto mer kan vi försöka bidra till att de uppmärksammas och även bidra med utvecklingsinsatser.

[Här kommer du till enkäten med frågor om betaltjänster](#)



KONTAKT

Catharina Hellström Engström,
catharina.hellstrom.engstrom@lansstyrelsen.se
010-2241372

Lisbet Smolka Ringborg,
lisbet.smolka-ringborg@lansstyrelsen.se
010-2241636



Länsstyrelsen
Skåne

Öppna nyhetsbrevet i din webbläsare
[Läs hur Länsstyrelsen behandlar dina personuppgifter](#)
[Vill du avregistrera dig från nyhetsbrevet?](#)

**Hjälp oss att bli bättre genom att visa vad du tyckte
om nyhetsbrevet**

