

# Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

## **Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster**

Tillgången har under året försämrats vilket i hög utsträckning beror på pandemin och dess konsekvenser i form av minskat utbud samt restriktioner kring möjlighet till fysiska möten.

Året inleddes med flera utbildningsinsatser för äldre samt för individer med annat modersmål än svenska vilka var mycket uppskattade. Aktiviteter för att minska utanförskapet till dessa tjänster genom att erbjuda flera insatser har starkt begränsats av möjligheten till fysiska träffar.

Vad gäller företag och föreningars möjligheter att lämna dagskassor finns den största förändringen i att flera föreningar inte kunnat genomföra försäljning och därmed inte haft behov att lämna dagskassor i samma utsträckning som tidigare.

Flera butiker, i första hand stora affärskedjor har under pandemin bitvis eller konsekvent inte accepterat kontanter som betalningsmedel. Möjligheterna att handla tjänster såsom exempelvis bussbiljett med personlig service har också begränsats under pandemin.

Under rådande situation blir utsattheten för de som är digitalt utanför generellt större, för de som inte har digitala banktjänsterna såsom Swich och mobilt BankID eller motsvarande finns inte samma utbud av varor och tjänster som för de som är digitalt inkluderade i vårt samhälle.

De senaste fem åren har präglats av utvecklingen inom digitala banktjänster, den personliga servicen har minskat och det finns indikationer på att beroendet av nära anhöriga har ökat. Individer som tar hjälp av anhöriga för att genomföra grundläggande betaltjänster får sin integritet begränsat och risken för att utsättas för stöld kan öka. Samtidigt har de digitala tjänsterna för de allra flesta underlättat vardagsekonomin.

Den generella bedömningen är dock att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande då de allra flesta av länets medborgare har applicerat de nya tjänsterna och är nöjda med den utveckling som sker på marknaden. Skillnaderna mellan den stora allmänheten och de som står utanför dessa tjänster tenderar dock att öka. För att på lång sikt säkra tillgången bör ett särskilt ansvar för sakfrågan tydligt hanteras av en ansvarig aktör gällande den digitala inkluderingen av nya tjänster.

## **Årets bevakningsarbete**

Som underlag till denna rapport har diskussioner hållits löpande med aktörer som på olika sätt företräder de primära målgrupperna. I början av året genomfördes en del samtal med äldre om deras situation. Intervjuer har hållits

med flera banker och utbudet till betaltjänster har kartlagts dels genom analysverktyget PIPOS men också genom lokal mediebevakning. Utöver det har platsbesök i flera kommuner genomförts för att kartlägga omfattningen av hur kontanthantering utvecklat med anledning av pandemin.

### **Betaltjänstsituationen i länet**

Att pandemin har gett stora avtryck under året kan inte nog understrykas. Förändringar sker både inom betalningssätt och möjlighet till personlig service. Företag och föreningar ställer i högre grad om till digitala betalningar och möjligheterna att köpa varor/tjänster med personlig service begränsas. De tidigare uppskattade och betydelsefulla utbildnings- och informationsinsatserna för att minska det digitala utanförskapet har inte genomförts som planerats vilket genererar att utanförskapet inte bara bibehålls utan tenderar att öka.

Vad gäller äldre så har flera event, aktiviteter och arrangemang ställts in. Att hålla avstånd har i vissa fall tolkats som att inte få gå ut och vistas i samhället. Den sociala distanseringen gör också att besök av nära anhöriga kraftigt har begränsats. I de fall äldre handlat i exempelvis matvarubutiker upplevs svårigheter att kommunicera genom de plexiglas som satts upp i kassorna. Blipp och den höjda beloppsgränsen gör transaktioner generellt snabbare men minskar det sociala samspelet. Ensamheten och utsattheten i att inte kunna be om hjälp som i vanliga fall blir påtaglig på många sätt. Organisationer som representerar äldre berättar om att "nästan allt" är inställt.

Kartläggningen av de upplevda möjligheterna att lämna in dagskassor för organisationer/föreningar försvåras kraftigt då flera av dessa haft minskade eller helt uteblivna dagskassor med anledning av minskad försäljning på grund av pandemins restriktioner. De fysiska möjligheterna att lämna dagskassor har generellt inte förändrats under året i länet.

Studieledare som i vanliga fall anordnar kurser för individer med annat modersmål än svenska berättar om att integrationen hämmas av att utbildningsinsatser inte kan genomföras, främst visar sig detta hos kvinnor.

Vad gäller besöksnäringen så har svenska turister besökt länet i förhållandevis hög grad, sämre är det med utländska turister som inte kommit som förr. Därav är kartläggningen svår att göra huruvida utländska turister kan betala för sig när de är på semester i länet. Man kan dock anta att den minskade kontanthantering varit negativ för de turister som kommit.

Länets bibliotek har anpassat sig till rådande situation, med lokala variationer och initiativ. Övergripande kan nämnas att folkbiblioteken kontinuerligt verkar för att säkra fri tillgång till information, kultur och kunskap även under rådande smittspridning. Det innebär att de individer som tidigare sökt sig till biblioteken för att få hjälp med kontoutdrag, betalningar med mera fortsatt har haft möjlighet göra det.

Individer med funktionsnedsättning har påverkats på olika sätt under denna period. Nyttjandet av färdtjänst har minskat i omfattning och vårdinrättningar berättar om att många besök blir inställda av rädsla för smitta. Detta bör kunna antas vara applicerbart även på andra tjänster såsom bankbesök. Banker berättar också om att antalet fysiska besök kraftigt har minskat för alla men troligen i högre utsträckning hos de som befinner sig i riskgrupp. Fler bankbesök sker dock digitalt och många kunder har lärt sig att hantera ”ny” teknik och flera positiva kundmöten har genomförts digitalt.

Möjligheten att ansöka om ”Framtidfullmakt” har blivit uppmärksammat medialt och troligen har dessa ökat under pandemin vilket kan underlätta stöd för bankärenden på kort och lång sikt.

### **Infrastrukturen för kontanthantering**

Under året har Bankomat aviserat att de kommer att öppna två bankomater på orter som idag saknar denna service vilket är mycket positivt både för orten och för de individer som verkar där. Samtidigt så har Handelsbanken meddelat att de på sikt nationellt kommer att stänga hälften av sina kontor, om detta blir utfallet i länet kan det bli stora konsekvenser då Handelsbanken är en av få banker som tillhandahåller både kontanter och personlig service.

I verktyget PIPOS framgår att länet har 98 möjligheter till kontantuttag, 45 möjligheter till betalningsförmedling och 43 möjligheter till dagskasseinsättning. Av dem finns flertalet i Karlstad kommun (kontantuttag 25st, betalningsförmedling 10st och dagskasseinsättning 11st) I Torsby som till ytan är länets största kommun finns åtta möjligheter till kontantuttag, fyra möjligheter till betalningsförmedling och tre möjligheter till dagskasseinlämning.

I kommunerna Grums, Forshaga samt Munkfors finns inte längre betalningsförmedling (möjlighet att betala räkningar över disk) att tillgå för privatpersoner och företag.

För länet i stort ser tillgången till kontantuttag relativt bra ut. Merparten av invånarna har upp till 10km (238 162personer), individer som har mellan 10-20km till närmaste kontantuttag är 34 262 personer. 1 068 personer har mellan 30-40km medan 32 personer har över 40km till närmsta kontantuttag. Kontantuttagen minskar i länet, i genomsnitt för årets sex första månader tog varje värmlänning ut 531kronor i månaden vilket är en minskning med 22% jämfört med föregående år.

Företag och föreningars avstånd för att lämna dagskassar skiljer sig åt, merparten av kontantintensiva arbetsplatser har upp till 10km till denna service (3 241st) de som har 10-20km uppgår till 488 företag medan 23 företag har 30-40km och 7 företag har över 40km för att lämna sin dagskassa.

### **Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet**

Tillgången till bredband/fiber hos privatpersoner och företag/föreningar är generellt sett god. Under år 2020 får länet ytterligare medel till

bredbandsutbyggnad, via PTS nya statliga stöd, vilket gör att tillgången till bredband fortsätter att öka. Ett Svensk - Norskt samarbete inom ramen för CORA-projektet pågår, det innebär att norska abonnenter får tillgång till bredband via en svensk uppkoppling med fiber. Dock finns fortsatt utmaningen; att ha tillgång till bredband innebär inte per automatik att alla kan använda sig av utbudet. Det krävs ofta både teknisk förmåga och en ekonomisk insats för att ansluta sig. I vissa delar av länet är det fortsatta problem med mobiltäckning, det drabbar ett fåtal men för dem är det ett betydande problem. I flera kommuner avvecklas det fasta telefonnätet, vilket skapar stora utmaningar för de (främst äldre) som inte kan hantera en mobiltelefon.

Året inleddes med flera utbildningsinsatser för äldre och individer med annat modersmål än svenska vilka varit mycket uppskattade och bidrar till att inkludera fler i digitala banktjänster.

Under våren har merparten av de planerade insatserna ställts in med anledning av pandemin. Under hösten har dock arbetet planerats om och andra insatser har genomförts, bland annat har insatser tydligare riktats till de som stödjer sina anhöriga med dessa tjänster och hur de kan informera om hur individen själv kan gå till väga för att genomföra exempelvis digitala betalningar.

### **Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

I länet finns för tillfället tre ombud som får statligt stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster där kommersiella aktörer inte tillhandahåller denna service.

Flera insatser hann genomföras innan pandemin utvecklade sig och har varit betydande för de individer som deltagit i utbildningar kring digitala möjligheter. För samhället kvarstår dock en stor utmaning i att genomföra insatser som inkluderar både äldre och individer med annat modersmål än svenska i det digitala samhället. Jämfört med föregående år har betydligt färre insatser än tidigare genomförts. Det beror dels på gällande restriktioner men även på en rädsla hos målgrupperna att delta på vissa event.

Under hösten planeras och genomförs aktiviteter kopplade till anhöriga/personal/bibliotek som verkar nära individer i ett digitalt utanförskap för att de underlättar för dem i att stötta och öka kunskaperna inom området.

Ett nära samarbete finns med Region Värmland och RegionalaServiceProgrammet. Under året har flera konferenser/möten hållits tillsammans för länets kommuner och inom det upparbetade partnerskapet där bland annat näringslivet ingår. Att inkludera betaltjänsterna i det regionala arbetet med kommersiell service anses viktigt.

För att nå ut brett sker samverkan också med ett av Länsstyrelsen Interreg projekt CORA som kompletterar insatserna på ett bra sätt.

### **Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling**

Nedläggningen av fysiska bankkontor och personlig service kommer troligen att fortsätta. För merparten av länets invånare kommer detta att ha marginell betydelse för vardagsekonomin. För individer som är digitalt utanför kommer konsekvenserna att bli desto större och beroendet av nära anhöriga kan öka ytterligare. Fysiska banknedläggning kan också påverka möjligheterna att få beviljade lån som privatperson och som företag. Den nya lagen som reglerar att vissa storbanker ska tillhandahålla kontanter och möjlighet att sätta in dagskassar riskerar att ha liten betydelse framöver. De största utmaningarna ligger troligen i att möta behovet av personlig service och vem som bör tillhandahålla den. En annan utmaning som behöver hanteras är att inkludera fler i de digitala möjligheterna som finns. En förväntad utveckling med kraftigt minskad kontanthanteringen framöver kan påverka både i ett vardags- och krisperspektiv framöver.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Pernilla Gälldin