Bevakning av grundläggande betaltjänster 2026



Länsstyrelserna

Omslagsbild: Mobiltelefon som visar Swish. Runt mobilen finns svenska sedlar och mynt. Foto: Mostphotos.

Utgiven av: Länsstyrelsen i Dalarnas län, december 2026.

Författare: Länsstyrelsen i Dalarnas län, Anna-Karin Drake, nationell samordnare och Johanna Jansson, regional processledare grundläggande betaltjänster.

Rapportnummer: 2026:07

Diarienummer: 9128-2026-1

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen i Dalarnas läns webbplats: lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer

Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län, ISSN: 1654-7691.

Innehåll

BEVAKNING AV GRUNDLÄGGANDE BETALTJÄNSTER 2026 1

SAMMANFATTNING 5

LÄNSSTYRELSENS UPPDRAG 6

Förändringar över tid 7

ALLA MÅSTE KUNNA BETALA 8

Ett rättighetsperspektiv 8

Utan betalkonto - hinder i vardagen 11

Oro för bedrägerier 12

Kontanternas betydelse 12

Brevgiro 13

TILLGÅNGEN TILL BETALTJÄNSTER 14

Geografiska skillnader 14

Betalningsförmedling 15

Dagskasseinsättning 15

Bankkontor i kommunerna 17

Robusta betaltjänster 18

TILLGÄNGLIGHETEN TILL BETALTJÄNSTER 19

LÄNSSTYRELSENS BEDÖMNING 20

LÄNSSTYRELSERNAS STÖD- OCH UTVECKLINGSINSATSER 21

Betaltjänstombud 21

Utbildningar för olika målgrupper 22

För äldre 22

För personer med funktionsnedsättning 22

För personer med annat modersmål än svenska 23

För de som utbildar andra 23

Resultat och effekter av utbildningarna 23

Informationsinsatser 24

Digitala betaltjänster 24

Bedrägerier 25
Kris- och beredskap 25
Resultat och effekter av informationsinsatserna 26
Studier och kartläggningar 26
Utveckling och samverkan på regional nivå 27
Utveckling och samverkan på nationell nivå 29
Länsstyrelsernas samlade erfarenheter av genomförda insatser 30
AVSLUTANDE REFLEKTIONER 31
BILAGA LÄNSSTYRELSERNAS BEVAKNING 2026 32
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län 33
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län 40
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län 48
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län 58
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län 68
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Jämtlands län 76
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län 83
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län 97
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län 111
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne 120
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län 128
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län 135
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län 143
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län 151
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län 160
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län 169
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län 177
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län 184
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län 193
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län 201

Sammanfattning

Det politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Det är i första hand marknaden som ska tillhandahålla dessa. Med bakgrund av den utveckling som sker på betaltjänstmarknaden, och hur det påverkar allt fler människor, bedömer länsstyrelserna att målet inte är uppfyllt 2026.

Att kunna betala är en viktig del av vardagen och betalmarknaden behöver därför erbjuda lösningar som människor kan använda utifrån olika förutsättningar. Frågan berör flera sammanhängande perspektiv: tillgänglighet, valfrihet och inkludering.

Årets bevakningsrapport om grundläggande betaltjänster visar att 15 av 21 länsstyrelser bedömer att tillgången inte är tillfredsställande för privatpersoner i allmänhet. Nio länsstyrelser anger att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats sedan förra året. Samtliga 21 länsstyrelser bedömer att tillgången brister för personer med funktionsnedsättning. 7 av 21 bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är sämre än tidigare år.

Kontanter är fortfarande ett viktigt betalningsmedel och utgör ett alternativ när tekniken inte fungerar och kan därmed bidra både till inkludering och ett mer robust betalningssystem. Viktigt är att skilja mellan möjligheten att få tillgång till kontanter och möjligheten att faktiskt använda dem. Även om det finns uttagsautomater och andra sätt att ta ut kontanter har den praktiska nyttan ett mer begränsat värde om allt färre butiker, verksamheter och samhällsfunktioner accepterar kontant betalning.

Länsstyrelserna har bevakat och rapporterat om grundläggande betaltjänster i drygt 17 år. Uppdragets formulering och mål har varit detsamma trots att betalningsmarknaden har genomgått stora förändringar. Det har i sin tur påverkat förutsättningarna för att nå det ursprungliga målet.

För att förbättra tillgången till betaltjänster på orter där marknaden inte fyller behovet som finns har länsstyrelserna möjlighet att genomföra stöd- och utvecklingsinsatser. Under året har länsstyrelserna gjort flera insatser som syftar till att öka den digitala delaktigheten med fokus på grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning och utrikesfödda.

Länsstyrelserna bedömer att behovet av statliga stöd- och utvecklingsinsatser är fortsatt stort och att effekterna av de genomförda insatserna har ökat människor kunskap om digitala betaltjänster och bidragit till att fler kan göra sina betalningar på ett säkert och tryggare sätt.

Länsstyrelsens uppdrag

Länsstyrelserna har i uppdrag att bevaka hur tillgången till grundläggande betaltjänster ser ut i samhället[1]. Med grundläggande betaltjänster avses:

- betalningsförmedling, exempelvis betala en räkning,
- att ta ut kontanter,
- samt att sätta in dagskassor på bankkonto.

I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

Bedömningen bygger på flera typer av underlag, där statistik kompletteras med intervjuer och dialog med målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning, och med aktörer som har nära kontakt med dessa. Länsstyrelsernas regionala kunskap och lokalkännedom är central i arbetet. Bevakningen genomförs bland annat genom enkäter, omvärldsbevakning och samverkan med kommuner, regioner och näringsliv. Varje läns processledare tar fram en regional bevakningsrapport, som redovisas som bilaga i denna rapport.

För att analysera tillgången i form av antalet platser där kontantuttag, dagskasseinsättning och betalningsförmedling kan genomföras används Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys. Därutöver har Post- och telestyrelsens (PTS) senaste beslut för tillsyn enligt 9 kap. lagen (2010:751) om betaltjänster beaktats.

Från och med 2013 har länsstyrelserna även möjlighet att, när det behövs, ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Det görs för att förbättra samhällets tillgång till grundläggande betaltjänster på de orter och i den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden. Under rubriken *Länsstyrelsernas stöd- och utvecklingsinsatser* går det att läsa mer om de insatser som länsstyrelserna har genomfört under året.

Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för samordning av uppdraget och sammanställning av bevakningsrapporten som redovisas till Regeringskansliet den 1 december varje år.

[1] Förordningen (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster.

Förändringar över tid

År 2008 avvecklades Svensk Kassaservice, som fram till dess hade erbjudit personlig service över disk för bland annat betalning av räkningar och kontantärenden, med ett rikstäckande kontorsnät. Då gällde andra förutsättningar på betalningsmarknaden, bland annat kontanthanteringen och alternativa servicekanaler.[2]

Sverige hade vid den tiden närmare 2 000 bankkontor som hanterade kontanter över disk. Internetbanken fanns sedan slutet av 1990-talet men användes framför allt för att betala räkningar och kontrollera saldon. Mobilt BankID och Swish fanns ännu inte. Betalkort var vanliga men hade inte samma dominerande ställning som idag. Lantbrevbärarna var tillgängliga för vissa betalningar och kontantuttag i glesbygden.

Målet som Riksdagen beslutade 2008 var att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. I propositionen 2006/07:55 (Statens ansvar för vissa betaltjänster) anges att grundläggande betaltjänster i första hand ska tillhandahållas av marknaden. Det statliga åtagandet ska endast omfatta de orter och den landsbygd där behovet av grundläggande betaltjänster inte tillgodoses av marknaden, och tjänsterna kan då upphandlas av Post- och telestyrelsen. Länsstyrelserna fick uppdraget att bevaka att de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov.

Länsstyrelsen har bevakat och rapporterat om grundläggande betaltjänster i drygt 17 år. Uppdragets formulering och mål har varit detsamma men betalningsmarknaden har under perioden genomgått stora förändringar. Det har i sin tur påverkat förutsättningarna för att nå det ursprungliga målet.

Utvecklingen aktualiserar frågan om vad tillgång till grundläggande betaltjänster innebär i praktiken. Det handlar inte längre enbart om huruvida det finns möjlighet att ta ut kontanter, genomföra betalningar eller hantera dagskassor. Det handlar även om i vilken utsträckning olika grupper kan ta del av och använda de betalningslösningar som i dag är etablerade på marknaden.

[2] Betänkande 2006/07: TU16, proposition 2006/07:55.

Alla måste kunna betala

Att kunna betala är en viktig del av vardagen och betalmarknaden behöver därför erbjuda lösningar som människor kan använda utifrån olika förutsättningar. Frågan berör flera sammanhängande perspektiv: tillgänglighet, valfrihet och inkludering.

Ett rättighetsperspektiv

”*Ju större svårigheter människor har i sitt dagliga liv, desto mer upplever de att de mänskliga rättigheterna inte gäller för dem.*”[3]

Riksdagen har beslutat att målet för politiken för mänskliga rättigheter är att säkerställa full respekt för Sveriges internationella åtaganden om mänskliga rättigheter.[4] Enligt regeringen är målet sektorsövergripande och ska genomsyra all politik.[5] Regeringens strategi för det nationella arbetet med mänskliga rättigheter konstaterar att efterlevnaden inte kan tas för given.[6] Ändå saknar statliga utredningar ofta tillräckliga konsekvensbedömningar utifrån mänskliga rättigheter.[7] Enligt Sveriges internationella åtaganden ska ekonomiska och sociala rättigheter förverkligas stegvis. En försämring förutsätter att staten kan redovisa starka skäl.[8]

Trots det offentligas skyldighet att respektera, skydda och främja de mänskliga rättigheterna finns en tydlig skillnad mellan det politiska målet om grundläggande betaltjänster för alla och de iakttagelser som länsstyrelsernas bevakning redovisar. Kontantbaserade betaltjänster har ersatts av digitala alternativ och bevakningen pekar på att digitala alternativ inte alltid är tillgängliga eller praktiskt användbara för alla.

Ett ökat tekniskt beroende – exempelvis krav på BankID, smart telefon och uppkoppling – innebär att tillgången till betaltjänster i praktiken blir olika för olika grupper. Till exempel har endast 63 procent av personer med intellektuell funktionsnedsättning tillgång till Mobilt BankID,

---

3 FRA, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (2023) Städer för mänskliga rättigheter i Europeiska unionen (s. 4).
4 Prop. 2015/16:1 Budgetpropositionen för 2016, utgiftsområde 1 Rikets styrelse, s. 26. Riksdagen biföll förslaget (bet. 2015/16: KU1, rskr. 2015/16:62).
5 Prop. 2026/27:1 Budgetpropositionen för 2027, utgiftsområde 1 Rikets styrelse, s. 64.
6 Regeringen (2016). Regeringens strategi för det nationella arbetet med mänskliga rättigheter (Skr. 2016/17:29).
7 Institutet för mänskliga rättigheter (2026) Årsrapport 2026 (s. 34).
8 Ibid. (s. 21). Institutet hänvisar till principer och uttolkningar av FN:s kommitté för ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter.

jämfört med 97 procent i jämförelsegruppen utan funktionsnedsättning.[9]

Bristande tillgänglighet är en form av diskriminering enligt diskrimineringslagen sedan 2015.[10] Under 2024 och 2025 har Diskrimineringsombudsmannen (DO) i tre ärenden bedömt att det varit fråga om diskriminering när banker nekat döva personer att utföra bankärenden med hjälp av förmedlingstjänster upphandlade av Post- och telestyrelsen (PTS).[11] I ett av fallen gällde det en god man som nekades att utföra ärenden för sin huvudmans räkning. Ärendena har avslutats genom överenskommelse eller förlikning, och bankerna har i samtliga tre fall medgett/erkänt diskriminering och betalat diskrimineringsersättning. DO har därutöver ett pågående ärende där DO begärt diskrimineringsersättning i ett liknande fall.[12]

Samtidigt har DO bedömt att en banks krav på svenskt pass för Mobilt BankID inte var diskriminering, trots att kravet i praktiken utesluter personer som inte är svenska medborgare. DO konstaterade ändå att det var problematiskt att tillgången till viktiga samhällstjänster begränsas på detta sätt (TIL 2022/43). Det innebär att det rättsliga skyddet inte fångar alla de hinder som bevakningen dokumenterar.

Även de som har i uppdrag att hjälpa andra med betalningar möter strukturella hinder. Riksförbundet Frivilliga Samhällsarbetare (RFS) uppger att kontakten med aktörer som banker, telekomföretag och myndigheter tar en allt större del av ställföreträdares uppdrag. Enligt RFS beskriver många att de vill ägna mer tid åt sina huvudmän och mindre tid åt att navigera mellan aktörer, vänta i telefonköer eller behöva motivera sin behörighet. RFS lyfter även att banker och andra aktörer minskat sin tillgänglighet, både vad gäller fysiska kontor och möjligheten att få stöd eller kontakt utanför kontorstid. Under 2025 förvaltade ställföreträdare närmare 100 miljarder kronor för cirka 125 000 personer. [13]

Forskning har identifierat fattigdom som den enskilt starkaste indikatorn för att hamna utanför det digitala betalsystemet.[14] *"Det är dock viktigt att*

---

9 Begripsam (2026) Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2025 (s. 60).
10 Diskrimineringslag (2008:567) 1 kap. 4 § tredje stycket. Bristande tillgänglighet som form av diskriminering trädde i kraft den 1 januari 2015 (prop. 2013/14:198).
11 DO 2024/3385 (beslut 2024-06-20), DO 2024/3387 (beslut 2024-06-20) och DO 2025/9224 (beslut 2025-12-23).
12 DO 2025/9218
13 Riksförbundet Frivilliga Samhällsarbetare (2026) Frivilligrapporten 2026: Medmänsklighet i en tid av stora samhällsutmaningar (s. 9–10).
14 Halldenius, L. och Petersén, M. (2024) Kontanternas värde: Fattigdom och utanförskap i Sveriges digitala ekonomi. Lund Human Rights Reports and Working Papers nr 2.

notera att indikatorn fattigdom samverkar med indikatorer som ålder och funktionsnedsättning. Kort sagt, om man är äldre eller har en funktionsnedsättning är sannolikheten högre för att man också har svag ekonomi."[15] Andelen personer som lever i materiell och social fattigdom i Sverige motsvarar i dag cirka 730 000 personer, enligt SCB. [16] Sveriges Stadsmissioner konstaterar att skäliga levnadsvillkor i dag omfattar tillgång till dator, smartphone och BankID, eftersom dessa ofta är en förutsättning för att ta del av grundläggande välfärdstjänster och ha en fungerande vardag.[17]

Petersén och Halldenius beskriver även hur digitaliseringen kan bidra till en form av strukturell orättvisa som gör att vissa grupper inte kan delta i det vardagliga sociala och ekonomiska livet. Bevakningen ligger i linje med denna beskrivning: digitala krav och systemlösningar skapar hinder för vissa grupper.

Bevakningsuppdraget visar att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats under den period som länsstyrelserna har bevakat den. I dag förutsätter många vardagliga ärenden tillgång till betalkonto, digital identifiering och mobila betaltjänster. Betalningsutredningen (SOU 2023:16) föreslog att målet bör ändras till att alla ska kunna göra en betalning, i stället för att peka ut vissa specifika tjänster.[18] Det rättighetsbaserade arbetssättet, med dess fokus på rättighetsinnehavarens perspektiv och det offentligas ansvar, kan då vara ett ändamålsenligt sätt att bedöma om infrastrukturen fungerar för alla.[19]

15 Ibid. Citat från s. 6.
16 Statistikmyndigheten SCB (2025) Ekonomisk utsatthet (personer 0+ år) efter indikator, redovisningsgrupp och kön.
17 Sveriges Stadsmissioner (2026) Fattigdomsrapporten 2026 (s. 6).
18 SOU 2023:16 Staten och betalningarna (s. 37).
19 Länsstyrelsen Dalarna (2025) Lätt att göra rätt! Rättighetsbaserat arbete i praktiken.

Utan betalkonto - hinder i vardagen

I takt med att allt fler betalningar sker digitalt har betalkontot blivit en förutsättning för att ta emot lön eller bidrag och betala sina räkningar. För den som står utan betalkonto innebär det ett finansiellt utanförskap[20] eftersom det finns få alternativa sätt att betala. Alternativen är dessutom ofta tidskrävande. Att nekas tillgång till ett betalkonto eller att få det avslutat är därför en av de allvarligaste risker som konsumenter möter på finansmarknaden.[21]

Det finns en lagstadgad rätt för konsumenter som är lagligen bosatta inom EU/EES att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Rätten är dock inte ovillkorlig, och banker kan under vissa förutsättningar neka en ansökan eller avsluta ett konto. Bankerna behöver göra avvägningar mellan rätten till betalkonto för konsumenter och kraven i penningtvättsregelverket.

Finansinspektionen (FI) har ett pågående arbete med att öka tydligheten kring regelverket och främja en mer enhetlig tillämpning inom branschen. Syftet är att ge vägledning i frågor där reglerna om rätt till betalkonto behöver tillämpas tillsammans med penningtvättsregelverket. Bland annat behandlas när konton kan nekas eller avslutas och hur banker kan arbeta riskbaserat utan att i onödan begränsa konsumenters tillgång till betalkonto.[22]

Flera länsstyrelser uppger att lärosäten beskriver utmaningar för utländska forskare och studenter som kommer till Sverige. Eftersom de initialt saknar ett svenskt personnummer nekas de ofta tillgång till betalkonto av bankerna. Det försvårar deras möjlighet att bosätta sig, få löneutbetalningar och att kunna betala sina räkningar. Sammantaget kan detta påverka lärosätens och arbetsgivares möjligheter att attrahera och ta emot internationell kompetens, vilket har betydelse för den långsiktiga kompetensförsörjningen.

Efter nedläggningen av Kassagirot 2022 är det mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att utan tillgång till ett betalkonto lösa in en utbetalningsavi på större belopp än 2 000 kronor. Konsekvensen blir att människor inte får tillgång till sin ersättning som betalas ut via utbetalningsavi som exempelvis pension, sjukersättning och studiestöd. För drabbade människor kan situationen bli akut.

---

[20] Finansinspektionen (2025). Uppföljning av bankernas arbete med rätten till betalkonto, 7 oktober 2025 (dnr 25-2469).
[21] Finansinspektionen (2026), Konsumentskyddsrapport 2026, FI dnr 26–1483, s. 5.
[22] https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2026/fi-publicerar-fragor-och-svar-for-banker-om-grundlaggande-banktjanster/

De som har det allra svårast med att hitta lösningar som är både lättillgängliga, enkla och säkra att hantera är: [23]

- personer som saknar betalkonto,
- personer som saknar godkänd svensk ID-handling,
- personer som föredrar att använda kontanter,
- personer som själva saknar förmågan att använda digitala betaltjänster.

Oro för bedrägerier

I länsstyrelsernas bevakningsarbete framkommer det tydligt att den stora mängden bedrägerier är en faktor som skapar osäkerhet och otrygghet hos många. Särskilt bedrägerier på nätet är ett stort problem.

Enligt Finansinspektionen uppgick bedrägerier under första halvåret 2025 till närmare 143 000 betaltjänstbedrägerier.[24]

Den stora användningen av digitala betaltjänster har öppnat upp för olika typer av bedrägerier. Bedragarna kommer över mest pengar genom att manipulera konsumenter att själva föra över pengar, ofta via en kontoöverföring. Konsumenten får sällan ersättning från sin bank vid denna typ av bedrägeri.[25]

Personer med funktionsnedsättning har oftare blivit lurade på pengar på nätet än övriga befolkningen. Personer med psykiska funktionsnedsättningar är särskilt drabbade. Rädslan för bedrägerier gör att människor begränsar sin användning av digitala tjänster, även när de har förmåga att använda dem.[26]

Kontanternas betydelse

I takt med att samhället blir alltmer digitaliserat minskar kontanternas betydelse, men för många människor är kontanter ett viktigt betalningsmedel. De utgör även ett alternativ exempelvis när tekniken inte fungerar. Kontanter bidrar därmed både till inkludering och ett mer robust betalningssystem.

Viktigt är att skilja mellan möjligheten att ha tillgång till kontanter och möjligheten att faktiskt använda dem. Även om det finns uttagsautomater och andra sätt att ta ut kontanter har den praktiska nyttan ett mer begränsat värde om allt färre butiker, verksamheter och

[23] Länsstyrelserna: Bevakningsrapport av grundläggande betaltjänster 2022.
[24] Finansinspektionen (2026), Konsumentskyddsrapport 2026, FI dnr 26–1483
[25] Finansinspektionen (2026), Konsumentskyddsrapport 2026, FI dnr 26–1483
[26] Begripsam (2026), Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2025

samhällsfunktioner accepterar kontant betalning.

Från och med 1 juli 2026 är livsmedelsbutiker och apotek skyldiga att ta emot kontanter. Det finns i dagsläget ingen som kontrollerar att skyldigheten uppfylls.

Länsstyrelsen i Stockholms län uppger att allt fler butiker och restauranger väljer att bli kontantfria. Det innebär att även om det finns möjlighet att ta ut kontanter, är det inte alltid möjligt att använda dem för att betala.

Länsstyrelsen i Jönköpings län uppger att Värnamo simhall från och med den 1 januari 2026 upphör med kontanthantering, med hänvisning till låg kontantanvändning samt kostnader och säkerhetsaspekter kopplade till kontanthantering. Beslutet har uppmärksammats i lokal media. Kontantupprorets ordförande Björn Eriksson citeras i artikeln och lyfter att kontantfria lösningar kan få konsekvenser för personer som saknar betalkort eller som inte har förutsättningar att använda digitala betalningssätt.

Sammantaget kan en minskad möjlighet att använda kontanter i olika vardagssituationer innebära att tillgången till kommunala och kommersiella tjänster i praktiken påverkar människor på olika sätt.

Brevgiro

Länsstyrelsen i Västra Götaland rapporterar om att tillgången till brevgiro är påverkad av förändringar i postgången, då det tar allt längre tid att både få och skicka räkningar i kuvert. Tjänsten är ett viktigt alternativ för personer som inte använder internetbanken. Därför är denna analoga möjlighet att betala räkningar mycket viktig att den finns kvar.

Tillgången till betaltjänster

Det har under en lång tid skett successiva förändringar på betalningsmarknaden som innebär att kontantbaserade betaltjänster till största delen ersätts av digitala betaltjänster. Bristande tillgång till betaltjänster är inte längre begränsat till landsbygden. Även på större orter finns brister, särskilt när det gäller möjlighet till betalningsförmedling med kontanter och personlig service på bankkontor. Flera länsstyrelser rapporterar om minskad tillgång till uttags- och insättningsautomater, både till antal och vad gäller val av placering. Under året har cirka 90 uttagsautomater försvunnit runt om i landet.[27]

Geografiska skillnader

Regionala jämförelser mellan länen visar skillnader i tillgång till grundläggande betaltjänster, exempelvis utifrån antalet uttagsautomater, bankkontor och andra serviceställen.

I de norra delarna av Sverige är de geografiska avstånden en särskilt viktig faktor. Av den del av landets befolkning som har längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag, bor cirka 77 procent i de fyra nordligaste länen.

Länsstyrelsen i Dalarnas län rapporterar att av alla folkbokförda i länet har 0,42 procent längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Det är en något högre andel än det nationella riktvärdet på 0,3 procent. Det finns även fortsatt problem med insättning av dagskassor och tillgång till växelpengar. Drygt 3 procent av alla arbetsställen i länet har längre än 25 kilometer till närmaste ställe för dagskasseinsättning. Det är betydligt fler än det nationella riktvärdet på 0,3 procent.

Länsstyrelsen i Stockholm län rapporterar att de flesta av länets kommuner saknar bankkontor med kontanthantering. Det försvårar kontantrelaterade ärenden för företag, föreningar och privatpersoner. De största utmaningarna geografiskt finns i Stockholms skärgård där det saknas möjlighet till kontantuttag, betalning över disk och deponering av dagskassor på flera håll. De geografiska avstånden och begränsade transportmöjligheterna kan samtidigt göra det svårt att ta sig till platser där dessa tjänster finns.

[27] Tillväxtverket Serviceanalys Pipos

Betalningsförmedling

Länsstyrelserna konstaterar även i år att möjligheten att betala räkningar över disk med kontanter är nästintill obefintlig i större delen av landet. Som kund i en lokal Sparbank går det att betala räkningar med kontanter på de kontor som har kontanthantering. Det finns 55 Sparbanker med omkring 190 kontor runt om i landet.

Det är mycket svårt att betala räkningar för den som saknar ett betalkonto, något som länsstyrelserna rapporterat om i sin bevakning sedan 2022 då Kassagirot lades ner.

I november 2026 finns det endast 32 platser i hela landet där det går att betala räkningar med kontanter. Change Group AB är den aktör med flest kontor, 24 stycken, som tillhandahåller räkningsbetalning över disk. 12 av dessa finns i Stockholms län. Svensk Betaltjänst AB har åtta ombud. Utbudet täcker inte hela landet, och skapar långa avstånd, som kan utelämna de som av olika anledningar vill, eller måste, använda sig av kontant betalning.

Även Riksbanken konstaterade den bristande tillgången i sin betalningsrapport som publicerades i år. Riksbanken anser att möjligheterna att betala även utan tillgång till ett betalkonto, behöver förbättras och bör vara förutsägbara och likartade över hela landet[28].

Dagskasseinsättning

Banker som har mer än 70 miljarder kronor i inlåning från allmänheten och som tillhandahåller betalkonton till företag, är skyldiga att tillhandahålla platser för dagskasseinsättning. I dagsläget är det: Nordea, Handelsbanken, SEB, Länsförsäkringar Bank, Swedbank och Danske Bank. Detta regleras sedan 2021 av lagstiftning som innebär att endast 1,22 procent av befolkningen får ha längre vägavstånd än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning. Post- och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvaret över att bankerna uppfyller lagkravet.

I länsstyrelsernas bevakning rapporteras att företag hänvisas till att sätta in dagskassan i insättningsautomater på grund av att banken inte hanterar kontanter. Det är ett alternativ som inte fungerar för alla då det ofta är beloppsbegränsningar i automaterna, exempelvis maxbelopp per period eller antal sedlar åt gången. Att sätta in mynt går inte i automat.

Länsstyrelserna och regionerna i de fyra nordligaste länen (Norrbotten,

[28] https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2026/hur-sakra-effektiva-och-tillgangliga-ar-betalningar/fler-bor-kunna-fa-tillgang-till-ett-betalkonto/

Västerbotten, Jämtland och Västernorrland) har under året låtit genomföra en förstudie om hur företag och föreningar påverkas av svårigheter att sätta in dagskassor. Förstudien ger en bild av hur företag och föreningar försöker få kontanthanteringen att fungera trots långa avstånd och höga kostnader. En handlare i Västerbotten beskriver osäkerheten vid en resa till en insättningsautomat i Umeå: ”Då åker vi 14 mil i onödan.” Automaten kan vara avstängd eller trasig utan att det framgår i förväg.

I förstudiens resultat framkommer det att en direkt konsekvens av långa avstånd och begränsade insättningsalternativ är att kontanter förvaras i verksamheten under längre perioder än vad som är önskvärt. De långa avstånden och bristen på bra insättningsalternativ skapar inte bara praktiska problem, utan även säkerhetsrisker. Som en föreningsföreträdare i Jämtlands län uttrycker det:

> *"Vi har inte kunnat flagga för detta i media, för yppar vi att problemet finns så har vi garanterad risk för inbrott."*

Länsstyrelsen i Västernorrland län skriver i sin bevakningsrapport om att föreningar drabbas oproportionerligt hårt av kostnadsstrukturen då befintliga abonnemangsmodeller är anpassade till höga volymer och tätortsnära logistik, vilket gör det svårt att bära kostnaden för små försäljningsvolymer och enskilda kontantupphämtningsavtal.

Länsstyrelsen i Västerbottens län har valt att ge stöd till ett ombud för dagskasseinsättning i Dorotea, vilket möjliggör insättning på orten för företag och föreningar. Enligt Loomis registrerades 123 deponeringar från januari till och med september, till ett sammanlagt värde av cirka 2,2 millioner kronor från detta ombud.

Länsstyrelsen i Stockholms län beskriver i sin bevakningsrapport att det finns stora utmaningarna i Stockholms skärgård där det saknas möjlighet till deponering av dagskassor på flera håll. De geografiska avstånden och begränsade transportmöjligheterna gör det svårt att ta sig till platser där dessa tjänster finns. Inför sommarsäsongen 2026 genomförde Länsstyrelsen i Stockholms län en upphandling avseende värdetransporter i Stockholms skärgård. Leverantören har hämtat dagskassor och lämnat växelkassor hos åtta kunder på totalt fem öar, där länsstyrelsen identifierat de största behoven.

Bankkontor i kommunerna

Den nationella strategin för hållbar regional utveckling (Skr. 2020/21:133) anger att god tillgång till kommersiell och offentlig service är grundläggande för att det ska vara attraktivt att bo och verka i alla delar av landet.[29] Betaltjänster nämns som en del av den lokala serviceinfrastrukturen.

Bevakningens kartläggning visar att 40 av Sveriges 290 kommuner saknar bankkontor.[30] Förekomst av bankkontor innebär samtidigt inte alltid att invånare kan hantera kontanter där. Av de 250 kommuner som har bankkontor saknar 153 kontanthantering över disk.

I kommuner där bankkontor saknar kontantservice fyller ombud och lokala servicepunkter en viktig funktion. Strategin för hållbar regional utveckling pekar särskilt på dagligvarubutiker och bemannade tankstationer som nav för flera sorters tjänster, bland annat betaltjänster.

De 40 kommuner som saknar bankkontor är främst mindre kommuner i pendlingsavstånd från en större stad. I kommuner med egen stadsstruktur är frånvaron av bankkontor mindre vanlig.[31]

Tabell 1. Antal kommuner per kombination av bankkontor och kontanthantering. Tillväxtverket, Serviceanalys Pipos.

Definition	**Antal kommuner**
Har bankkontor men saknar kontanthantering över disk (hos sparbank) eller ombud	153
Har bankkontor och kontanthantering – via sparbank (ev. även ombud)	74
Har bankkontor och kontanthantering – endast via ombud (inte via sparbank)	23
Saknar både bankkontor och kontanthantering	40
Totalt	**290**

[29] Skr. 2020/21:133 Nationell strategi för hållbar regional utveckling i hela landet 2021–2030, s. 31.
[30] https://pipos.se/vara-tjanster/serviceanalys
[31] Baserat på Sveriges Kommuner och Regioners kommungruppsindelning 2023. Se dataportal.se, dataset 653_26 839.

Robusta betaltjänster

Ett samhälle som blir alltmer beroende av digitala betalningar blir också sårbart när de tekniska systemen slutar fungera. Vid exempelvis cyberattacker, strömavbrott och störningar i internet kan möjligheten att genomföra betalningar snabbt begränsas. Att ha alternativa betalningssätt är därför inte bara en fråga om inkludering, utan också om samhällets beredskap och förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner. Det räcker inte att det finns alternativa betalningslösningar – de måste också fungera i praktiken.

Sedan i december 2024 har länsstyrelserna möjlighet att söka medel från PTS för arbetet med beredskapsfrågor ur ett betaltjänstperspektiv. Flertalet länsstyrelser har bland annat deltagit i simuleringsspelet ”Om betalsystemet kraschar”, anordnat av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Högskolan Skövde. Detta är ett forskningsprojekt där myndigheter, medborgare och näringsliv tillsammans får spela och skapa ett resilient betalsystem, vid händelse av att det ordinarie betalningssystemet helt eller delvis ligger nere.

Det går att läsa mer om länsstyrelsernas insatser kopplat till kris- och beredskap ur ett betaltjänstperspektiv under rubriken *Länsstyrelsernas stöd- och utvecklingsinsatser*.

Tillgängligheten till betaltjänster

I bevakningen av grundläggande betaltjänster ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Tillgänglighet handlar inte enbart om att betaltjänster finns inom rimligt avstånd utan också om att de går att använda i praktiken.

Länsstyrelsernas bevakningsrapporter visar att personer med funktionsnedsättning, äldre samt nyanlända i större utsträckning än andra behöver hjälp att betala digitalt. Anledningarna kan vara mindre digital vana, svårbegripliga och otillgängliga tjänster eller bristande kunskaper i svenska.

Många äldre kan uppleva frustration över att samhället många gånger kräver att man är digitalt ansluten till tjänster och service, samtidigt som hjälp och stöd inte alltid är tillgängligt och enkel att få. Även om man har anslutit sig till digitala betaltjänster kan det finnas osäkerhet och rädsla kring att använda dessa. Människor upplever en oro att göra fel och man tar kanske hjälp av en anhörig eller utomstående, något som innebär insyn i hela ekonomin och kan upplevas som negativt. Många är rädda för att bli lurade och förlora alla sina pengar.

När bankkontoren centraliseras och den personliga servicen minskar så försvinner viktiga kontakter på det lokala bankkontoret som har skapats under åratal som kund. Detta gör att många, framför allt äldre, upplever att det blivit svårare att få hjälp med sina bankärenden.

Digitala betaltjänster är komplexa eftersom de kräver flera på varandra följande moment – identifiering, genomförande och betalning. En betalning är inte längre bara är en transaktion. Nu kan betalningen även bli ett test av individens tekniska färdigheter, utrustning, uppkoppling och tillgång till digital identitet. För den som saknar något av detta blir vardagliga handlingar – att köpa en bussbiljett, betala en räkning eller dela på en nota – nära nog omöjliga att göra.[32]

Utöver själva betalningen uppstår även andra svårigheter. Ett växande problem är att hålla reda på var räkningarna finns någonstans, eftersom de skickas via olika kanaler som exempelvis Kivra eller per e-post, vilket gör att det kan bli svårt att få en samlad överblick.

[32] Rapport Utestängd från det kontantlösa samhället, Begripsam

Länsstyrelsens bedömning

Länsstyrelserna har i uppdrag att bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I uppdraget ingår även att bedöma om tillgången till tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Årets bevakning visar att problemen är så pass omfattande i hela landet att samhällets behov inte längre tillgodoses. Länsstyrelsernas samlade bedömning är att det politiska målet – att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser – inte uppfylls för 2026.

15 av 21 länsstyrelser bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för privatpersoner i allmänhet. Nio län rapporterar att tillgången har försämrats jämfört med 2025.

Samtliga 21 länsstyrelser bedömer att tillgången brister för personer med funktionsnedsättning. 7 av 21 bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är sämre än tidigare. För äldre personer gör 20 av 21 länsstyrelser bedömningen att tillgången inte motsvarar behovet. Sju län uppger att läget har försämrats sedan 2025.

Försämringen beror bland annat på att tillgången till personlig service har minskat eller helt försvunnit, samt att flera uttagsautomater har stängts ner eller flyttats till mindre tillgängliga platser. Antalet platser där det går att betala med kontanter är också färre. Problemen som uppstår för personer som nekas tillgång till ett betalkonto, eller får sitt betalkonto uppsagt, är också en bidragande orsak till länsstyrelsernas bedömning. Något som också försvårar är att bankkontoren ofta har begränsade öppettider, och att det i många fall krävs tidsbokning för att få komma in och få hjälp.

Länsstyrelserna bedömer att samtliga län har geografiska områden eller orter där tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov. Tre länsstyrelser (Halland, Värmland och Kalmar län) uppger att det under 2026 har blivit fler områden i länen med försämrad tillgång jämfört med föregående år. Det beror främst på att uttags- och insättningsautomater flyttats eller tagits bort och att bankkontor har stängt eller minskat sina öppettider.

Länsstyrelsernas stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelserna har sedan 2013 möjlighet att ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster.

Det innebär att länsstyrelserna både kan ge ekonomiskt stöd till ombud för betaltjänstlösningar och genomföra utvecklingsinsatser, exempelvis i form av utbildning och information.

Betaltjänstombud

Länsstyrelserna kan ge stöd till ombud som tillhandahåller tjänster för kontantuttag, dagskasseinsättning eller betalningsförmedling. Ett ombud kan exempelvis vara en dagligvarubutik, ett tankställe eller en kommun. Vilka tjänster som ombuden tillhandahåller varierar och bestäms utifrån en analys av behovet på orten och sker i dialog med det tilltänkta ombudet. I november 2026 finns det 10 betaltjänstombud med statligt stöd:

- Gotlands län 2
- Gävleborgs län 2
- Hallands län 1
- Skåne län 1
- Södermanlands län 1
- Västerbottens län 1
- Västernorrlands län 1
- Västra Götalands län 1

Dessa 10 ombud utgörs av:

- 6 uttagsautomater,
- 2 betalningsförmedling över disk,
- 2 serviceboxar för dagskasseinsättning.

Sedan 2025 har ett ombud avvecklats i Dalarna och ett i Västernorrland. Inget nytt ombud har tillkommit under det senaste året.

Den länsvisa bevakningen av grundläggande betaltjänster 2026 visar att de ombud som får statligt stöd har stor betydelse för de människor, företag och föreningar som finns i närområdena.

Utbildningar för olika målgrupper

Länsstyrelserna bedriver ett stort antal utbildningar. Syftet är förbättra människors möjligheter att genomföra digitala betalningar på ett säkert och tryggt sätt.

För äldre

Under året har 13 av 21 länsstyrelser genomfört utbildningar för äldre. Det är länsstyrelserna i Blekinge, Kalmar, Kronoberg, Skåne, Södermanland, Uppsala, Värmland, Västmanland, Västerbotten, Västra Götaland, Östergötland och Örebro. Utbildningarna genomförs oftast i samarbete med SeniorNet, PRO, olika studieförbund eller med någon annan upphandlad utbildare. Utbildningarna anordnas oftast på landsbygden, i bystugor, på bibliotek, kommunala träffpunkter och på seniorboenden. Utbildningarna sker ofta i mindre grupper för att deltagarna ska få så mycket individuell hjälp som möjligt.

För personer med funktionsnedsättning

Nio länsstyrelser har genomfört utbildningar för personer med funktionsnedsättning: Blekinge, Gotland, Kalmar län, Kronoberg, Skåne, Stockholms län, Uppsala län och Östergötland.

Sex länsstyrelser har erbjudit utbildningar för personer med synnedsättning. Flera av dessa har genomförts i samarbete med Synskadades Riksförbund. I Kronoberg har länsstyrelsen genom ett samarbete med Linnéuniversitetet bidragit till att utveckla flera idéer kring hjälpmedel för personer med synnedsättning.

En länsstyrelse har genomfört en utbildning för elever i anpassad gymnasieskola. Många av ungdomarna använder redan digital teknik i vardagen. Utbildningen bygger vidare på deras befintliga kunskaper, och ska stärka deras riskmedvetenhet, för att de bättre ska kunna identifiera bedrägerier och använda digitala betaltjänster på ett mer säkert sätt.

En länsstyrelse har anordnat utbildningar till personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Vid dessa utbildningar bjuds aktörer inom betaltjänstmarknaden in, exempelvis de större bankerna, BankID och Kivra. Dels för att de är experterna på sina tjänster, dels för att öka leverantörernas förståelse för målgruppens utmaningar och behov.

För personer med annat modersmål än svenska

Länsstyrelsen i Västmanland har tillsammans med Västmanlands Länsbildningsförbund erbjudit utbildning i digitala betaltjänster för nyanlända och asylsökande. Merparten av kurserna har genomförts i områden med stort behov av information och mer kunskap i ämnet.

I Värmland har länsstyrelsen hållit utbildningar utifrån Mastercards Betalningshjälpen på arabiska och tigrinja.

För de som utbildar andra

Fyra länsstyrelser har under året genomfört utbildningar för utbildare och resurspersoner - det vill säga personer som hjälper andra att lära sig mer om digitala betaltjänster. Det är personer som ofta arbetar ideellt. Syftet med utbildningarna är att motivera, kunskapshöja och inspirera utbildare och resurspersoner till ett fortsatt arbete. Länsstyrelserna i Örebro, Östergötlands och Värmlands län har byggt upp ett samarbete där de gemensamt anordnar kompetenshöjande insatser. Under året har även länsstyrelserna i Södermanland och Västra Götaland deltagit i samarbetet. Bland annat har sju digitala lunchföreläsningar, två dagkonferenser och en lunch till lunch-konferens anordnats.

Resultat och effekter av utbildningarna

Förra året genomförde länsstyrelserna sammanlagt omkring 300 utbildningar. Vår bedömning är att det under 2026 kommer att ha genomförts fler än så. Utbildningarna har gett många människor möjlighet att lära sig mer om digitala betaltjänster.

Resultat av utvärderingar visar att deltagare vågat prova mer på egen hand och blivit tryggare i användningen av digitala betaltjänster. Utbildningarna är uppskattade och efterfrågan är stor. Ofta anordnas utbildningarna på landsbygden och på mindre orter där det inte längre finns något bankkontor kvar. Utbildningstillfällena kan vara det enda tillfället många har att fysiskt träffa någon som kan hjälpa dem med digitala betaltjänster. Länsstyrelsernas regionala närvaro gör även att vi kan utforma utbildningarna efter de behov och önskemål som finns i länen.

Utbildningarna för dem som utbildar andra är uppskattade. Deltagarna får kompetensutveckling och samtidigt möjligheter att utbyta erfarenheter. Det skapas också ett större samarbete, även över länsgränserna och ett ökat engagemang hos deltagarna. Det har resulterat i att utbildare och resurspersoner väljer att fortsätta sitt engagemang och att fler tillkommer.

Informationsinsatser

I stort sett alla länsstyrelser har genomfört informationsinsatser inom områden som är relevanta för uppdraget, exempelvis digitala betaltjänster, bedrägerier och kris- och beredskap. Informationsinsatserna har riktats till olika målgrupper och har genomförts på olika sätt. Sammantaget syftar de till att bidra till förbättrad tillgång till betaltjänster, säkrare betalningar och en stabilare infrastruktur för betalningar.

En stor del av informationsinsatserna har genomförts i samverkan, både med andra länsstyrelser och med andra aktörer. Utöver de mer riktade informationsinsatserna har länsstyrelserna i Blekinge, Gävleborg, Halland, Kalmar län, Uppsala län och Västra Götaland deltagit med information på mässor. De mässor som länsstyrelserna har deltagit vid är Seniormässan 60plus-mässan och minimässan Digital idag i Kalmar.

Digitala betaltjänster

Tio länsstyrelser har anordnat informationsinsatser om digitala betaltjänster under året.

Länsstyrelserna i Blekinge, Gotland, Södermanland och Kalmar län har anordnat två gemensamma digitala föreläsningar med tema *Parkera bilen med mobilen* och *Betala snabbt och säkert med mobilen*. Länsstyrelsen i Dalarna har genomfört ett digitalt seminarium med rubriken *Hur fungerar det att använda digitala betaltjänster om man har neuropsykiatriska eller intellektuella funktionsnedsättningar eller åldersrelaterade sjukdomar?* Länsstyrelsen i Örebro län har dessutom genomfört anpassade informationsinsatser för personer med olika funktionshinder, bland annat för hörselskadade, dövblinda och synskadade.

Länsstyrelsen i Örebro län har arrangerat ett digitalt seminarium under sverigefinnarnas dag där alla länsstyrelser fick möjlighet att bjuda in finsktalande att vara med. Seminariet handlade bland annat om tjänsten *Digitalt stöd på finska* som finsktalande kan använda för att få stöd med digitala tjänster på finska. Tjänsten tillhandahålls av SeniorSurf Finland. Länsstyrelserna i Västra Götaland och Södermanland bjöd in finskspråkiga att delta på ett flertal platser i respektive län.

Länsstyrelserna i Västra Götaland, Södermanland och Skåne har medverkat vid temaveckor som e-Medborgarveckan och All Digital Weeks.

Länsstyrelsen i Värmland har tillsammans med Studieförbundet Vuxenskolan anordnat en workshop om att *Komma i gång med AI* för äldre på biblioteket i Sunne.

Bedrägerier

Under året har sex länsstyrelser genomfört informationsinsatser om bedrägerier.

Länsstyrelsen i Dalarna, Värmland och Örebro län, har tillsammans med Brottsofferjourerna i respektive län genomfört informationsträffar med teater: *Lurad? Inte jag!* Målgruppen har varit äldre. Totalt har informationsträffarna anordnats på 39 platser i länen. Länsstyrelserna har även tagit fram en Nano-utbildning om bedrägerier som har erbjudits deltagarna via e-post.

Länsstyrelserna i Östergötland och Södermanland har tillsammans anordnat föreläsningar om ekonomiska bedrägerier där Polismyndigheten har föreläst. Föreläsningarna har anordnats i Norrköping och Nyköping. Under hösten har även en föreläsning om bedrägerier arrangerats av Länsstyrelsen i Norrbotten tillsammans med andra aktörer i länet. Föreläsningen har fokuserat på målgruppen äldre samt funktionsrättsorganisationer i länet.

I Västmanland har Länsstyrelsen, Polisen, Länsförsäkringar och Brottsofferjouren deltagit på två konferenser och anordnat en stor konferens för äldre med temat utsatta grupper och bedrägerier. Länsstyrelserna i Södermanland och Örebro län har också genomfört en större konferens kring betalningar och säkerhet. Här var målgruppen synskadade.

Länsstyrelsen i Västmanland har i samverkan med Brottsofferjouren och Polisen haft flertalet föreläsningar om bedrägerier riktade mot ledare och deltagare på kurser.

Kris- och beredskap

Betalningar vid kris- och höjd beredskap är ett område som flera länsstyrelser har fokuserat på under flera år. I år har sex länsstyrelser genomfört informationsinsatser inom området.

I Östergötland har Länsstyrelsen i samverkan med Linköpings kommun anordnat en workshop på orten Ulrika. Under workshopen diskuterades grundläggande betaltjänster ur ett kris- och beredskapsperspektiv med representanter från förenings- och näringslivet. Länsstyrelsen i Uppsala län har hållit föredrag om betalningar vid kris för deltagare från kommunala verksamheter, Uppsala universitet och seniorföreningar.

Länsstyrelserna i Kronoberg, Västernorrland, Södermanland och den nationella samordningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län, har tagit fram en animerad film som visar vikten av att ha en hemberedskap när det gäller att kunna göra betalningar vid kris eller krig. Flera länsstyrelser spred filmen i sina sociala medier under Beredskapsveckan.

Uppsala kommun visar filmen på tv-skärmar vid kommunens samtliga servicepunkter.

Länsstyrelsen i Västra Götaland har tagit fram en föreläsning om betaltjänster för beredskap för att sprida de rekommendationer som Riksbanken och Myndigheten för civilt försvar (MCF) har om betalningar. Två föreläsningar hölls under Beredskapsveckan i september.

Resultat och effekter av informationsinsatserna

Länsstyrelserna har genomfört ett stort antal informationsinsatser under året. Dessa är uppskattade och efterfrågan är stor. Länsstyrelsernas erfarenhet är att man når många och att det är ett effektivt sätt att nå ut med information på. Informationsinsatserna har genomförts på olika sätt, i olika kanaler och genom olika samarbeten. En effekt av informationsinsatserna är att det har breddat länsstyrelsernas nätverk och resulterat i nya utvecklingsinsatser och mer samverkan.

Studier och kartläggningar

Flera länsstyrelser har genomfört studier och kartläggningar under året. Syftet har varit att fördjupa kunskapen inom relevanta områden. Ofta ligger dessa studier till grund för framtida insatser och prioriteringar men även för att särskilt belysa och fördjupa vissa problem och frågeställningar. Under året har följande studier och kartläggningar genomförts:

- Länsstyrelsen i Jönköpings län har genomfört ett pilotprojekt tillsammans med Biblioteksutveckling på Region Jönköpings län och Nässjö folkbibliotek. Projektet har handlat om vad som händer när ett bibliotek bestämmer sig för att inte vara tekniksupport för hela samhället utan i stället återvänder till sitt ursprungsuppdrag: folkbildning.
- Länsstyrelsen i Uppsala län har genomfört två analyser: *Tillgängliga betaltjänster i praktiken – hinder, erfarenheter och utvecklingsbehov hos personer med synnedsättning*, och *Kontantlagens betydelse i vardagen – perspektiv från landsbygdens livsmedelsbutiker och deras kunder*.
- De fyra nordligaste länen Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland och Jämtland har tillsammans genomfört en förstudie om dagskasseinsättning. Studien kompletterar Pipos avståndsuppgifter med handlarnas erfarenheter av driftstörningar, växel, kostnader och transport. Den visar vilka frågor som behöver följas upp när reglerna om kontanttjänster ska omsättas i praktiken. Därutöver har länsstyrelsen genomfört den riktade ICA-enkäten, som gett ett nytt underlag om kontantuttag i butik och betalningsberedskap.

- Länsstyrelserna i Blekinge och Kalmar län har tillsammans gjort en kartläggning av vilka insatser som genomförts inom digital inkludering och digitala betalningar i länen. Resultatet kommer att användas för att rikta framtida insatser till de grupper och de geografiska områden där behoven är störst. Kartläggningen innehåller även en analysdel som bland annat pekar på möjligheterna att utveckla samarbetet med andra aktörer samt att tydliggöra ansvarsfördelningen på området.
- Länsstyrelsen i Dalarnas län genomför en studie om betaltjänster och demografi tillsammans med Region Dalarna.
- Länsstyrelsen i Värmlands län har tillsammans med biblioteksutvecklare från Kulturavdelningen på Region Värmland genomfört en enkätstudie riktad till folkbiblioteken i länet. Syftet har varit att kartlägga i vilken utsträckning allmänheten vänder sig till biblioteken för hjälp och stöd med digitala betaltjänster.
- Länsstyrelsen i Östergötlands län har under året undersökt den fysiska tillgängligheten till ett antal utvalda uttagsautomater i länet. Det som undersöktes var bland annat; blindskrift, talfunktion, skick på knapparna och displayen samt tillgängligheten för rullstolsburna. En övervägande majoritet av de uttag- och insättningsautomater som ingick i 2026 års tillsyn var i gott skick. Det har skett en tydlig förbättring av det genomsnittliga skicket på automaterna sedan den första tillsynen gjordes 2022.

Utveckling och samverkan på regional nivå

Alla länsstyrelser arbetar med någon form av regional utveckling och samverkan, även om omfattningen kan skilja sig åt. Ofta handlar det om betaltjänster i förhållande till områden som digital delaktighet, socialt utanförskap, landsbygdsutveckling och kris- och beredskap.

Under året har länsstyrelsen i Skåne anordnat:

- Ett rundabordssamtal i Malmö mellan FUB Skåne och representanter från tre olika banker. Samtalet belyste systematiska hinder i bankernas tjänster och identitetshantering, men även konkreta förslag på förbättringar.
- Ett digitalt dialogmöte för utsatta grupper, kommuner och banker om betalningar och bedrägerier. Föredrag hölls av Föreningen mot nätbedrägerier, BankID, Polis från Region Syd samt Brottsofferjouren.

- Ett digitalt dialogmöte för kommunala omsorgsansvariga där enhetschef för särskilda boenden i Hässleholms kommun berättade om verksamhetens uppskattade betallösning. Deltagarna fick även lyssna till en omsorgstagare som inte vill lämna ut bankkort och kod till personal vid inköp då kommunen inte tillåter medföljning.

Länsstyrelsen i Östergötlands län har tillsammans med Region Östergötland anordnat en endagskonferens för bibliotekspersonal som i sin tjänst kommer i kontakt med individer som har frågor om grundläggande betaltjänster. Föreläste och höll workshop gjorde bland annat Linköpings Universitet, DigiGuiden och Brottsofferjouren.

I de fyra nordligaste länen, Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland och Jämtlands län, har frågor om robusta betalsystem och beredskap varit en integrerad del av arbetet med grundläggande betaltjänster och kommersiell service under flera år. Det har resulterat i att insatser har kunnat genomföras inom ramen för initiativet *Robusta betaltjänster i norr*. Länsstyrelsen i Norrbottens län har dessutom genomfört övningen *Om betalsystemet kraschar*, som är ett scenariospel där aktörer får möjlighet att fördjupa kunskapen om vikten av ett fungerande betalsystem vid en kris där olika delar av betalsystemet slås ut.

Länsstyrelsen i Jämtlands län har med hjälp av Combitech, en av aktörerna bakom scenariospelet *Om betalsystemet kraschar*, anordnat en utbildning för blivande spelledare. De blivande spelledarna kommer från flera kommuner i länet men är även processledare för betaltjänster vid flera länsstyrelser. Deltagarna har utbildats för att på egen hand kunna hålla i speltillfällen framöver. Länsstyrelserna i norr har köpt in spelet för att bland annat kunna låna ut det till kommunerna när de planerar in egna övningar.

Länsstyrelsen i Norrbottens län har inlett ett samarbete med Luleå tekniska universitet inom projektet *Byars Resilienta Digitala Transformation*. Projektet syftar till att stärka landsbygders förmåga att använda, forma och förvalta digitalisering utifrån sina egna behov och förutsättningar. Inom det projektet kommer fler omgångar av scenariospelet *Om betalsystemet kraschar* att genomföras. Genom projektet lyfts också vikten av grundläggande betaltjänster på landsbygden.

Länsstyrelsen i Stockholms län har bland annat genomfört regionala stödinsatser för företag och föreningar i Stockholms skärgård. Inför sommarsäsongen 2026 genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter i Stockholms skärgård. Länsstyrelsen har även bidragit till att det finns betallösningar på tre SOB-punkter i Stockholms skärgård.

Länsstyrelsen i Västra Götalands län har under året, i tätt samarbete med regional utveckling och en kommun, arbetat för att skapa nya förutsättningar för en fortsatt lösning för dagskasseinsättning i nordöstra Skaraborg. I detta område saknar flera kommuner bankkontor och det är långa avstånd till grundläggande betaltjänster. Därför är det viktigt att upprätthålla infrastruktur för betaltjänster, inte minst ur ett beredskapsperspektiv.

Arbetet med regional utveckling och samverkan sker inom olika områden och på olika sätt, beroende av vilka förutsättningar och behov som finns i respektive län.

Utveckling och samverkan på nationell nivå

Länsstyrelsen i Dalarnas län är nationell samordnare för länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag. De nationella samordnarna ingår bland annat i Riksbankens Betalningsråd. Samordningen är även med i tre av de fyra arbetsutskott som Riksbankens Betalningsråd bedriver. Samordnarna är ordförande i utskottet för Betaltjänsters tillgänglighet som under året arbetat med att ta fram en rapport om bristande tillgång till betalkonto och hur individer påverkas av att inte ha betalkonto.

Under året har den nationella samordningen, tillsammans med länsstyrelserna i Dalarna, Skåne och Örebro län, genomfört ett seminarium under Almedalsveckan. Seminariet hade rubriken *Tvingas du eller någon i din närhet att betala olagligt?* och bestod av en paneldebatt med efterföljande diskussioner. I panelen deltog Svenska Bankföreningen, AIDER Kontantfri, Nordea och Digidel/Föreningen Sambruk. Seminariet handlade om problematiken med att personal på boenden använder brukares kort och koder för att göra inköp - Något som är rättsosäkert ur både brukarens och personalens perspektiv.

Den nationella samordningen, länsstyrelserna i Dalarnas län, Skåne och Örebro län har även anordnat ett dialogmöte om bedrägerier, där Föreningen mot nätbedrägerier, Nordea, BankID och Internetstiftelsen deltagit. Syftet var att diskutera bedrägerier utifrån deltagarnas erfarenheter samt att komma fram till gemensamma förbättringsförslag.

Den nationella samordningen har även anordnat länsstyrelsernas årliga betaltjänstkonferens som i år hölls i Stockholm. Konferensen var välbesökt och årets tema var *När betalsystemet stänger ute.*

Den nationella samordningen utgör en viktig länk mellan nationella aktörer och länsstyrelserna. Samordningen bidrar till att information, på ett effektivt sätt, kan spridas mellan länsstyrelserna och nationella

aktörer. De bidrar även till att länsstyrelsens kunskap och erfarenheter beaktas nationellt. Under året har det blivit tydligt genom att olika aktörer, såväl myndigheter som media och andra organisationer har citerat länsstyrelsernas bevakningsrapport samt genom att samordningens kompetens har efterfrågats vid olika seminarier, möten och samverkansform.

Länsstyrelsernas samlade erfarenheter av genomförda insatser

Efterfrågan på processledarens kompetens visar länsstyrelsernas viktiga roll i att samordna, utbilda och sprida kunskap. Sammantaget har många utvecklingsinsatser genomförts under året. Insatserna visar att personliga möten, anpassad utbildning och stöd från betrodda aktörer är viktigt för våra målgrupper.

Vi kan tydligt se att länsstyrelsernas samarbete över länsgränserna har ökat de senaste åren. Det har fått flera positiva effekter, bland annat genom att kunskap och kompetens har spridits mellan länen, både bland processledare, organisationer, ideella aktörer och deltagare i länsstyrelsegemensamma insatser.

Sammantaget ser länsstyrelserna att fortsatta insatser behövs för att stärka invånarnas möjligheter att betala tryggt och självständigt.

Avslutande reflektioner

Länsstyrelsernas bevakning visar att tillgången till grundläggande betaltjänster har försämrats under den tid som länsstyrelserna haft uppdraget. I takt med att allt fler betalningar sker digitalt har betalkonto, BankID och digitala betaltjänster blivit en förutsättning för göra en betalning, och för den som står utan betalkonto innebär detta ett finansiellt utanförskap.

Alla länsstyrelser bedömer att det finns områden i länen där tillgången till betaltjänster inte motsvarar samhällets behov. Särskilt bristande är den geografisk täckningen när det gäller möjligheten till betalningsförmedling med kontanter. I dagsläget finns det endast 32 platser i hela landet där det går att betala räkningar med kontanter, om man inte är kund i en Sparbank. Länsstyrelserna instämmer i Riksbankens bedömning om att det behövs en lösning, för att även de som inte har tillgång till betalkonto ska kunna göra sina nödvändiga betalningar, som exempelvis betala en räkning.

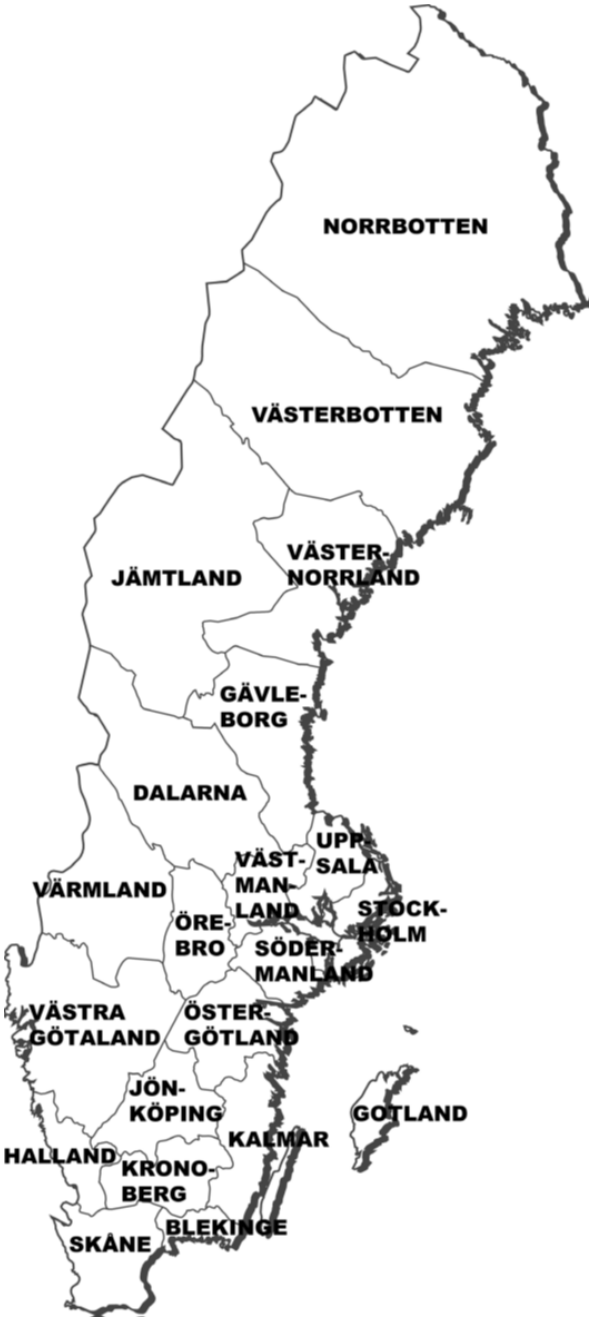
Ett samhälle som blir alltmer beroende av digitala betaltjänster blir också sårbart om de tekniska systemen slutar fungera. Vid exempelvis cyberattacker, strömavbrott och störningar i internet kan möjligheten att genomföra betalningar snabbt begränsas. Att ha alternativa betalningssätt är därför inte bara en fråga om inkludering, utan också om samhällets beredskap och förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner. Länsstyrelserna ser ett fortsatt behov av information om detta till allmänheten. Det räcker inte med att det finns alternativa betalningslösningar – de måste också fungera i praktiken.

Länsstyrelserna ser positivt på den överenskommelse som fattats mellan Riksbanken och ett antal marknadsaktörer om kortbetalningar offline, samt på utredningen om möjligheten att göra Swish-betalningar offline.

Målet som beslutades 2008 av Riksdagen om att *alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser* är oförändrat, trots att det har skett stora förändringar på betalningsmarknaden. Betalningsutredningen (SOU 2023:16) föreslog att målet bör ändras till: *alla i Sverige ska ha möjlighet att göra betalningar till rimliga kostnader*, istället för att peka ut vissa specifika tjänster.[33] Det finns även anledning att se över om definitionen av grundläggande betaltjänster behöver breddas. Det skulle sammantaget göra det lättare att bedöma tillgången till grundläggande betaltjänster utifrån de förutsättningar som finns idag.

33 SOU 2023:16 Staten och betalningarna (s. 37).

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2026



Länsstyrelsen Blekinge

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till de grundläggande betaltjänsterna upplevs som tillfredsställande för de flesta i länet. Man upplever kortbetalningar, Swish och internetbetalningar via dator eller mobilen som ett smidigt sätt att hantera sina betalningar. Detta gäller både för den yngre och äldre delen av befolkningen. Även tillgången till kontanter till exempel via uttagsautomater upplevs vara tillfredsställande.

Årets bevakning av betaltjänsterna visar dock, precis som tidigare år, att det finns många som inte har tillgång till alla betaltjänster eller som av olika anledningar har svårt att hantera dem. Det handlar ofta om digitala lösningar som upplevs som svårbegripliga.

Årets bevakning har främst vänt sig mot gruppen äldre i länet.

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster är ungefär som förra året. Merparten av länets invånare är tillfreds med befintliga betaltjänster men det finns även många som upplever problem med dessa, främst äldre.

Det har inte skett någon större förändring av de grundläggande betaltjänsterna under året sett till antalet serviceställen för betaltjänster och typ av service. Det avser här tjänster för kontantuttag, betalningsförmedling och dagskasseinsättning. Sammantaget blir slutsatsen att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte bedöms vara tillfredsställande i länet.

Antalet uttagsautomater har minskat med en under året, precis som antalet serviceboxar och antalet bankkontor för inlämnande av dagskassa.

Tillgången till serviceställen för betaltjänster skiljer sig åt i länet då det finns betydligt färre ställen i norra delen. Exempelvis finns uttagsautomaterna nästan uteslutande i länets större tätorter i södra Blekinge och kontantuttag via bankkassa endast i länets västra delar och då via sparbankerna. I övrigt finns möjligheten till kontantuttag över disk hos

ICA-handlare i hela länet.

Bedömning av tillgängligheten

Tillgängligheten till betaltjänster beror på avstånd, transportmöjligheter och hur man upplever och hanterar dem.

Det finns idag lagkrav om att max 0,3 procent av befolkningen får ha längre än 25 kilometer med bil till plats för kontantuttag. Det finns i Blekinge inga personer som är folkbokförda längre bort än denna sträcka. Detta om man samlat ser till servicetyperna uttagsautomat, bankkassa och uttag över disk hos ombud.

Tillgängligheten till bankkontor i länet kommer att förändras i början av 2027 då fyra bankkontor i västra delen av Blekinge läggs ner. Detta kommer att ge märkbara effekter. Det är Sparbanken Blekinge som aviserat att kontoren i Asarum, Svängsta och Mörrum i Karlshamns kommun kommer att stängas. Detsamma gäller för kontoret i Kyrkhult i Olofströms kommun. Kontoren i Kyrkhult, Asarum och Mörrum erbjuder bland annat servicetjänsten bankassa med kontanter.

Som en del i årets bevakning av de grundläggande betaltjänsterna har Länsstyrelsen genomfört en enkätundersökning, där tillgängligheten till och upplevelsen av betaltjänster undersökts. Det är huvudsakligen privatpersoner som svarat och flest kvinnor. Störst andel som svarade kommer från gruppen 75 år eller äldre.

Många synpunkter och lägesbeskrivningar liknar de från förra årets undersökning. Nedan följer något av det som framkom.

Alla som svarade uppger att de har tillräcklig uppkoppling för att använda digitala betaltjänster.

Det uppvisas på det stora hela en positiv bild av användandet av tjänster vid kontanthantering och betalningsförmedling. Främst gäller detta kontantuttag från automater och räkningsbetalning via internet. Det framkommer dock även att det är många som ser digitala betalningar som svårhanterade.

Bankernas begränsade öppettider nämns samt att flertalet inte hanterar kontanter. Även begränsning i möjligheten att få ut kontanter från handlare tas upp.

Kritik framförs mot uttagsavgifter. Avgifter tas idag ut vid kontantuttag från Kontantens automater.

Det påpekas också att kontanter bör vara ett berättigat betalningsmedel överallt och fungera som ett pålitligt alternativ vid samhällsstörningar. Dessutom finns en tydlig uppfattning om att samhället har blivit mer

svåråtkomligt för dem som inte kan hantera digitala tjänster som Internetbank, BankID och andra digitala verktyg.

Det förekommer att anhöriga eller bekanta får hjälpa till med att utföra betaltjänster. Det handlar framför allt om hjälp med räknings-betalningar, men även kontantuttag. Anledningarna är flera, men oftast handlar det om av svårigheten att hantera de digitala tjänsterna i dator eller mobil. Även svårigheten att fysiskt ta sig till serviceplats för betaltjänst spelar roll.

Flertalet som svarade på enkäten uppger att tillgången till grundläggande betaltjänster upplevs vara oförändrad jämfört med förra året.

Bedrägerier lyfts fram, både rädslan för att utsättas och att bedrägeri-försök ägt rum. En äldre kvinna runt 90 berättar om ett sådan försök mot henne:

> *”jag blev uppringd av en man som utgav sig vara från banken. Ditt banklån är nu beviljat meddelade han. Nej jag har inte ansökt om något lån. Jo det har du säger han. Nej det har jag inte säger jag och lägger på luren. Jag blev riktig skakig efteråt men väldigt* lättad *över att jag handlade på viset jag gjorde och inte lät mig ryckas med”.*

Det gick bra i detta fall men antalet bedrägeriförsök mot framför allt äldre är tyvärr stort.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Infrastrukturen för kontanttjänster har förändrats i länet jämfört med förra året då en uttagsautomat, en servicebox och en bankassa försvunnit.

Det finns 34 serviceplatser med uttagsautomater i länet, vilket är en mindre än året före. Antal platser där det är möjligt att göra kontantuttag via bankkassa är åtta. Det är samma antal som 2025. Kontantuttag över disk hos ombud finns på 19 platser, samma siffra som året före. Denna tjänst tillhandahålls av ICA-butikerna

Servicen uttagsautomat och uttag via andra ombud finns i samtliga kommuner. Servicen bankkassa finns i Karlshamns, Sölvesborgs och Olofströms kommun. Denna tjänst upprätthålls av sparbankerna.

I länet finns det åtta platser för tjänsten bankassa med kontanter (fakturabetalning på bank med kontanter). Denna tjänst tillhandahålls av sparbankerna i Olofströms, Sölvesborgs och Karlshamns kommun. Antalet platser var samma 2025.

Det finns i länet tio serviceboxar för insättning av dagskassa, kontanter

för företag och föreningar. Det är en mindre än 2025. Vidare finns det två serviceställen som tillhandahåller tjänsten bankassa med möjlighet att lämna dagskassa över disk i bank. En mindre än året innan. Antalet insättningsautomater uppgår till fem och finns i fyra av länets fem kommuner. Det finns ingen automat i Sölvesborgs kommun. Bankkassa för dagskasseinsättning finns i kommunerna Sölvesborg och Karlshamn. Det är sparbankerna som tillhandahåller denna tjänst. Serviceboxar finns i samtliga kommuner.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året genomfört fysiska utbildningsträffar med pensionärer och personer med synnedsättning. Utbildningarna har bland annat handlat om hur man hanterar BankID, Swish, QR-koder och säkerhet. Utbildningarna har ägt rum i Karlskrona kommun och har varit uppskattade, vilket visar på att behov av träffar som dessa finns.

Som en del av e-medborgarveckan arrangerade Länsstyrelsen tillsammans med Digidelcentrat på Karlskrona stadsbibliotek ett utbildningstillfälle om ”hur betala digitalt och säkert. Utbildningen ställdes tyvärr in.

Länsstyrelsen kommer senare under året delta på en seniormässa i Karlskrona.

Länsstyrelsen Blekinges samarbete med Länsstyrelserna i Södermanland, Kalmar och på Gotland har fortsatt under året. Inom gruppen har aktuella händelser diskuterats samt information utbytts.

Inom ramen för länssamarbetet har Länsstyrelsen i Blekinge tillsammans med Länsstyrelsen i Kalmar låtit göra en kartläggning av vilka insatser som genomförts inom digital inkludering och digitala betalningar. Främst har belysts insatser som varit inom offentlig regi.

Vidare har Länsstyrelsen som del av årets bevakningsarbete genomfört en digital kartläggning där privatpersoner, föreningar och företag getts möjlighet att beskriva sin betaltjänstsituation.

Länsstyrelsens planering för kommande året innefattar bland annat flera utbildningstillfällen i flera kommuner och där till exempel hos kommunernas träffpunkter och bibliotek.

Det vore önskvärt att mer tid och medel kunde finnas och hanteras hos Länsstyrelsen Blekinge för ett mer aktivt arbete med betaltjänster. En möjlig lösning kan vara medel från Post- och Telestyrelsen (PTS) och därigenom ge större möjligheter till insatser inom området.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Utvecklingen mot nya digitala tjänster, däribland betaltjänster, kommer

fortsätta. Behovet för den enskilde att kontinuerligt sätta sig in i nya tekniker ökar. Större delen av länets invånare kommer att vara tillfreds med betaltjänsterna men det kommer även fortsättningsvis finnas de som av olika anledningar har svårt att hantera olika tjänster och som behöver stöd i detta.

Länsstyrelsen anser att det finns ett fortsatt behov av att bevaka utvecklingen inom de grundläggande betaltjänsterna. Det bör även fortsättningsvis finnas möjligheter till regionala stöd- och utvecklingsinsatser av olika slag till hjälp för att motverka ett digitalt utanförskap. Länsstyrelsen bör även framgent ha en viktig roll i detta arbete.

Årets bevakningsarbete

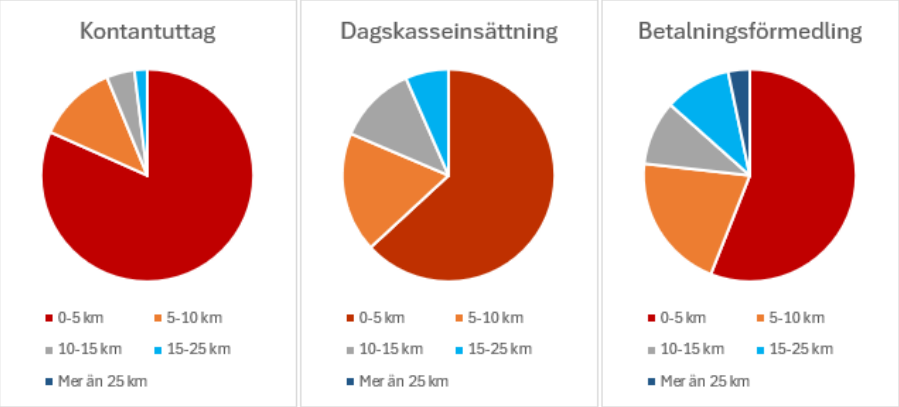
Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsbevakning av massmedia samt enkätundersökning via Länsstyrelsens sociala medier samt direkt mot pensionärsföreningar och föreningar för funktionsnedsatta. Information har även inhämtats vid utbildningsträffar om betaltjänster.

Tillväxtverkets webbaserade tjänst Pipos har använts för att visa hur infrastrukturen för de grundläggande betaltjänsterna ser ut i länet och hur den förändrats under året. Det har avsett kontantuttag, betalningsförmedling via kontanter och dagskasseinsättning.

Länsstyrelsesamverkan har varit en viktig del i bevakningsarbetet genom informationsutbyte.

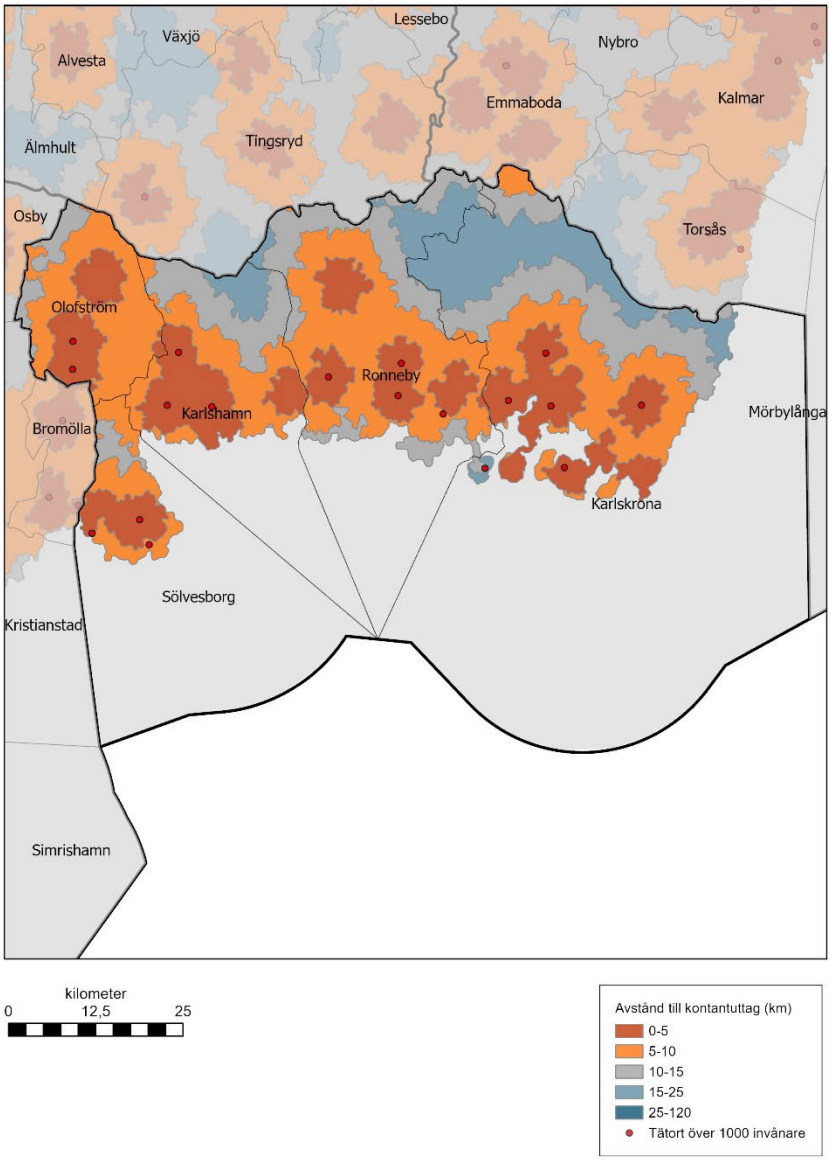
Cirkeldiagram, Blekinge län

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



Karta, Blekinge län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Dalarnas län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till betaltjänster i Dalarna inte har förändrats sedan förra året. Årets bevakningsarbete visar i likhet med tidigare år, att många upplever att det är svårt att göra betalningar. Störst utmaningar ser vi inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Många inom dessa grupper har, av olika anledningar, svårt att använda de digitala betaltjänster som finns idag. I bevakningsarbetet framkommer det även tydligt att den stora mängden bedrägerier är en faktor som skapar osäkerhet och otrygghet hos många.

Det senaste året har det inte skett några stora förändringar av antal serviceplatser för betaltjänster i länet. I samtliga kommuner i Dalarna finns det fortfarande någon möjlighet till kontantuttag. På grund av att flera av länets kommuner är geografiskt stora har en del ändå långt till denna service. Av alla folkbokförda i länet har 0,42 procent längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Det är en något högre andel än det nationella riktvärdet på 0,3 procent.

I Dalarna finns två ställen för betalningsförmedling som inte kräver att man är kund hos någon bank och som tar emot kontanter. 60 procent av befolkningen i länet har längre än 25 kilometer till dessa.

Länsstyrelsen gör även i år bedömningen att tillgången till betaltjänster för privatpersoner inte är tillfredsställande.

Även när det gäller tillgången till betaltjänster för företag och föreningar gör vi bedömningen att den inte är tillfredsställande. Det finns fortsatt problem med insättning av dagskassor och tillgång till växelpengar. Drygt 3 procent av alla arbetsställen i länet har längre än 25 kilometer till närmaste ställe för dagskasseinsättning. Det är betydligt fler än det nationella riktvärdet på 0,3 procent.

Bedömning av tillgängligheten

Årets bevakningsarbete visar i likhet med tidigare år, att många upplever att det är svårt att göra betalningar. Störst utmaningar ser vi inom

grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Många inom dessa grupper har, av olika anledningar, svårt att använda de digitala betaltjänster som finns idag. För att kunna leva som andra och delta i samhället krävs det att man har både förmåga att använda och tillgång till betalkonto, BankID, fungerande utrustning och uppkoppling.

Statistik från *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* visar exempelvis att personer med intellektuell funktionsnedsättning betydligt oftare saknar BankID, behöver hjälp eller låter någon annan betala i deras ställe. Beroendet av att någon annan träder in och gör även små betalningar har ökat i takt med att betaltjänster i allt större utsträckning har blivit digitala.

Många äldre har tillgång till de digitala betaltjänster som krävs men upplever en otrygghet och osäkerhet kring att använda dessa. Flera berättar att de tvingas använda tjänsterna trots sin egen osäkerhet eller att de behöver ta hjälp av anhöriga fast de vill klara sig själva. Många beskriver också en frustration över att samhället kräver att de ska vara digitalt delaktiga, samtidigt som det finns så lite hjälp att få. Digitaliseringen av betaltjänster har gjort att det har blivit svårare att stödja och hjälpa dem som behöver det. Både gode män, anhöriga och personer som behöver hjälp vittnar om att de känner osäkerhet och att det saknas trygga system för att hjälpa och att få hjälp med digitala betalningar. Flera anhöriga som processledaren har pratat med ifrågasätter det faktum att personal på boenden använder huvudmannens kort och koder för inköp.

Svårigheter med att använda digitala betaltjänster finns i fler grupper än de som länsstyrelsen har i uppdrag att bevaka, äldre och personer med funktionsnedsättningar. Som exempel kan nämnas barn, personer som lever i hemlöshet, personer med skyddad identitet, personer som inte har betalkonto, personer som inte har råd med utrustning och uppkoppling och personer som har omfattande skulder och betalningsanmärkningar. Alla dessa människors erfarenheter kan ses och upplevas som individuella problem fast det i själva verket handlar om strukturella hinder, inbyggda i hur systemen fungerar. Lagar, teknik, offentlig förvaltning, marknad och begränsad möjlighet att använda kontanter samverkar och bidrar till att försvåra många människors möjligheter att betala.

I bevakningsarbetet framkommer det även tydligt att den stora mängden bedrägerier är en faktor som skapar osäkerhet och otrygghet hos många. De flesta vi har pratat med vittnar om att de upprepade gånger har blivit utsatta för bedrägeriförsök och vissa att de faktiskt har blivit lurade.

Digitaliseringen av betalningssystemet har gjort att konsekvenserna av

misstag eller bedrägeri har blivit betydligt större. Ofta exponerar man alla pengar som finns på betalkontot och i vissa fall även på andra konton. Många upplever att ett stort ansvar läggs på individen. De är oroliga för att bli lurade och ensamma behöva ta konsekvenserna. Samhällets skyddssystem upplevs som svaga och det är svårt att utkräva ansvar.

När det gäller situationen för företag och föreningar ser vi att det fortsatt finns problem med insättning av dagskassor och tillgång till växelpengar. Många företag och föreningar har löst detta genom att endast acceptera betalningar via Swish.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Det senaste året har det inte skett några stora förändringar av antal serviceplatser för betaltjänster i länet. Två uttagsautomater har plockats bort, en i Falun och en i Ludvika. Ett ställe för dagskasseinsättning har tillkommit i Falun och en statligt finansierad servicebox för dagskasseinsättning avvecklades i Gagnef i mars i år.

Tittar vi istället längre bak i tiden ser vi större förändringar. Sedan 2016 har antalet ställen för kontantuttag minskat från 147 till 104. 36 av de 104 ställen som finns idag är ICA-butiker som erbjuder uttag i kassan med betalkort från ICA-Banken eller Swedbank. Kreditkort accepteras inte. Möjligheten att ta ut kontanter förutsätter att det finns kontanter i kassan vid tillfället, vilket det inte alltid gör. Denna möjlighet till uttag är därför relativt begränsad. Tar man bort *uttag i kassan hos ICA-butiker* ur statistiken, återstår 68 ställen för kontantuttag i Dalarna.

Sedan 2016 har antal ställen för dagskasseinsättning minskat från 55 till 41. Av de ställen som finns idag tillhandahålls 19 automater av Bankomat och 15 serviceboxar av Loomis.

Under samma tidsperiod har det totala antalet ställen som erbjuder betalningsförmedling minskat från 59 till 26. Störst andel är bankkontor som erbjuder sina kunder möjlighet att betala räkningar genom banköverföring eller med kort, alltså inte med kontanter. I länet finns totalt sex Sparbankskontor. Fem av dessa erbjuder sina kunder möjlighet att betala räkningar med kontanter, även om det i vissa fall sker under begränsade tider. Exempelvis har Sparbanken Bergslagen i Hedemora begränsat sin kontanthantering till två dagar i veckan. I dagsläget finns det två ombud i länet där det går att betala räkningar med kontanter utan att vara bankkund. Dessa finns i Falun och Borlänge.

I samtliga kommuner i Dalarna finns det fortfarande någon möjlighet till kontantuttag och dagskasseinsättning. Trots det har en del långa avstånd till denna service på grund av att flera kommuner har stor geografisk utsträckning.

Av alla folkbokförda i länet har 0,42 procent längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Det är en något högre andel än det nationella riktvärdet på 0,3 procent. De kommuner i Dalarna, där flest andel har längre än 0,3 procent, är Malung-Sälen, Vansbro, Mora, Rättvik, Orsa och Älvdalen. I Älvdalen har hela 5,84 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttag.

Även när det gäller andel arbetsställen, som har längre än 25 kilometer till närmaste ställe för dagskasseinsättning, ligger Dalarna med drygt 3 procent, högre än det nationella riktvärdet på 0,3 procent. Längst avstånd finns i kommunerna Ludvika, Malung - Sälen, Vansbro, Gagnef, Mora, Rättvik, Orsa och Älvdalen. Avstånden är längst i Älvdalen och Malung-Sälen där närmare 20 procent har längre än 25 kilometer till närmaste dagskasseinsättning.

Vad gäller betalningsförmedling finns inte något nationellt riktmärke eftersom den tjänsten inte omfattas av lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanttjänster. I Dalarna finns två ställen för betalningsförmedling som inte kräver att man är kund hos någon bank och som hanterar kontanter. Dessa finns i Falun och Borlänge. 60 procent av befolkningen i länet har längre än 25 kilometer till dessa.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har en rad utvecklingsinsatser genomförts inom länsstyrelsens betaltjänstuppdrag. Flera av dem har skett i samarbete med länsstyrelser och andra aktörer.

Tillsammans med Länsstyrelserna i Skåne och Örebro och den Nationella samordningen för betaltjänstuppdraget, har ett seminarium genomförts under Almedalsveckan. Seminariet bestod av en paneldebatt med efterföljande diskussioner. Rubriken var *Tvingas du eller någon i din närhet att betala olagligt*? I panelen deltog Svenska Bankföreningen, AIDER Kontantfri, Nordea och Digidel/Föreningen Sambruk. Under seminariet diskuterades frågan om att personal på boenden använder brukares kort och koder för att göra inköp, vilket är rättsosäkert ur både brukarens och personalens perspektiv. Flera viktiga perspektiv lyftes och kontakter skapades för ett fortsatt arbete inom detta område.

Länsstyrelsen har tillsammans med länsstyrelserna i Örebro och Värmland och med Brottsofferjourerna i respektive län genomfört informationsträffar med teater. Dessa träffar har kallats *Lurad, inte jag!* Syftet med informationsträffarna har varit att sprida kunskap om hur man kan skydda sig mot bedrägerier. Informationsträffarna har varit riktade till äldre och har anordnats på tio platser i länet. Informationsträffarna har varit mycket uppskattade av och har totalt nått 414 äldre i länet. Länsstyrelsen har inom samarbetet med länsstyrelserna i Örebro och Värmland även tagit fram en

Nanoutbildning via e-mail som har erbjudits deltagarna.

Länsstyrelsen har fortsatt med den informationsturné som påbörjades förra året och som är riktad till kommuner och organisationer som företräder målgrupperna äldre, personer med funktionsnedsättning och utrikesfödda. Utöver det har ett digitalt seminarium genomförts med rubriken *Hur fungerar det att använda digitala betaltjänster om man har neuropsykiatriska eller intellektuella funktionsnedsättningar eller åldersrelaterade sjukdomar*? Under seminariet redovisades rapporten *Utestängd från det kontantlösa samhället* som Begripsam har genomfört på uppdrag av länsstyrelsen. Rapporten handlar om hur det fungerar att använda betaltjänster om man har neuropsykiatriska eller intellektuella funktionsnedsättningar eller åldersrelaterade sjukdomar. Rapporten presenterades även vid Post- och telestyrelsens betaltjänstkonferens i december 2025.

Under våren 2026 påbörjades en demografisk studie med fokus på betaltjänster i Dalarna. Studien genomförs tillsammans med Region Dalarna och förväntas vara klar under hösten 2026.

I mars avvecklades det sista ombudet för betaltjänster med statligt stöd i Dalarna. Det var en tjänst för dagskasseinsättning i Djurås i Gagnefs kommun. Kommunen var ombud för tjänsten. Tjänsten avvecklades på grund av låg användningsgrad och av att Bankomat installerat en automat med både uttags- och insättningsmöjligheter på orten.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Utifrån de förutsättningar som finns på betalningsmarknaden idag bedömer Länsstyrelsen att problemet med att betaltjänster inte är tillgängliga för alla kommer att kvarstå. För att förbättra tillgängligheten krävs en rad förändringar. Kortfattat krävs enklare digitala tjänster som fler kan använda. Det krävs tryggare sätt att få hjälp på och ett starkare stödsystem för dem som behöver det. Lagar, regler och teknik behöver bättre anpassas för att det på ett rättssäkert sätt ska gå att hjälpa någon med digitala betalningar. Det krävs också att alla har ett betalkonto, en e-legitimation som fungerar för betalningar samt en fungerande telefon, dator eller surfplatta och möjlighet att koppla upp sig mot Internet.

Utöver det ser vi att det i Dalarna kommer att finnas ett fortsatt stort behov av insatser för att öka den digitala delaktigheten kopplat till betaltjänster. Vi ser även ett fortsatt behov av ombudslösningar som möjliggör kontanthantering, framför allt när det kommer till räkningsbetalning med personlig service.

Årets bevakningsarbete

Den kvalitativa delen av bevakningsarbetet har bestått av samtal med äldre och med föreningar för äldre. Det har bland annat skett i samband

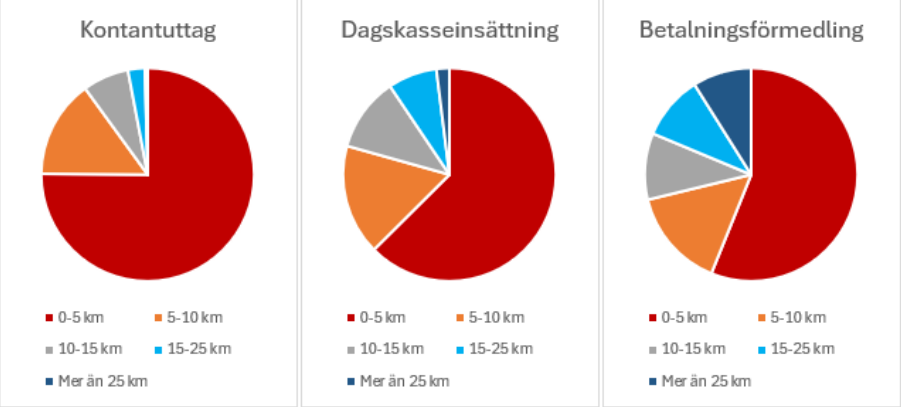
med de informationsträffar om bedrägerier som anordnats i länet. Samtal har även förts med andra aktörer, exempelvis kommuner, bibliotek, Brottsofferjouren, Svenska Kyrkan, Polisen och Region Dalarna. Information har även inhämtats från den fördjupningsrapport som Begripsam genomfört på uppdrag av länsstyrelsen, *Utestängd från det kontantlösa samhället*. Rapporten handlar om hur det fungerar att använda betaltjänster om man har neuropsykiatriska eller intellektuella funktionsnedsättningar eller åldersrelaterade sjukdomar.

Genom deltagande i olika möten, seminarier och arbetsgrupper under året har viktig information samlats in som varit till stor hjälp i arbetet med kartläggningen av grundläggande betaltjänster.

En annan del av bevakningsarbetet har varit att kartlägga och analysera förutsättningarna för grundläggande betaltjänster med hjälp av Tillväxtverkets verktyg Pipos Serviceanalys. Det ger en detaljerad bild av läget i länet gällande olika typer av servicepunkter och hur dessa är kopplade till den geografiska och demografiska spridningen i länet.

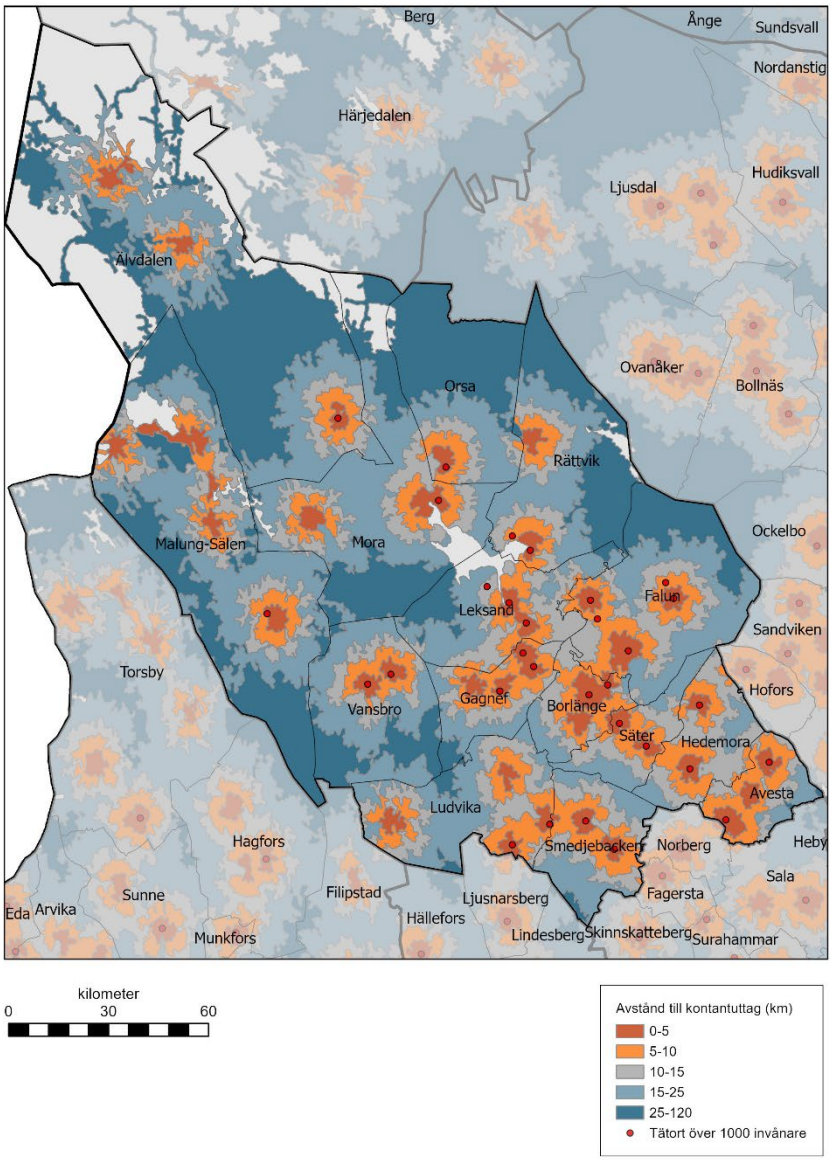
Diagram Dalarnas län

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



Karta, Dalarnas län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Gotlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Gotlands län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser samhällets behov. Situationen i länet är likartad från föregående år. Det saknas möjlighet att betala räkningar kontant i Visby. Personer som saknar svenskt bankkonto behöver resa till fastlandet för att utföra sina betalningar kontant över disk.

Drygt 60 000 personer är folkbokförda på Gotland. Gruppen personer som är äldre än 65 år utgör cirka 30 procent av den folkbokförda befolkningen i länet. Många är bosatta på landsbygden. Av befolkningsberäkningen mellan folkbokförda och tillfälligt boende i länet, framgår att fördelningen ligger på 58 procent folkbokförda och 42 procent tillfälligt boende. Det finns behov av fungerande infrastruktur på landsbygden över hela året.

Personer med god digital vana upplever över lag tillgången till de grundläggande betaltjänsterna som tillfredsställande, enligt de svar som inkommit från årets enkät och intervjuer. Det finns dock personer som inte kan eller vill använda digitala betaltjänster. För dem finns få eller inga alternativ vid flera situationer, till exempel för betalningar och digital legitimering. Här krävs fortsatt insatser för att motarbeta ett digitalt utanförskap. Äldre och personer med funktionsnedsättning är särskilt utsatta när digitala lösningar ersätter kontanter och personlig service. Fortsatt finns personer som behöver praktisk hjälp med betalningar.

Dagligvarubutikerna som finns runt om på ön är en viktig del av kontantinfrastrukturen, och har ofta en samhällsbärande funktion på landsbygden.

Bedömning av tillgängligheten

Tillgängligheten när det gäller avstånd till kontantuttag inom länet, bedöms som tillfredsställande. Ingen folkbokförd har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag, cirka 13 procent har längre än 10 kilometer. För äldre och funktionsnedsatta kan det finnas fler faktorer än

enbart avstånd som påverkar tillgängligheten. Det finns uttags- och insättningsautomater som är placerade på en plats som upplevs otrygg.

För fokusgruppen äldre är situationen i år likartad som tidigare år. Gruppen äldre innebär ett brett spektrum av personer från stor digital kompetens och vana till stort behov av hjälp med det mest grundläggande. Gruppen äldre innefattar ungefär två generationer. Det ligger i åldrandets natur att olika funktionsnedsättningar framträder över tid. När man inte längre kan använda eget färdmedel för att själv ta sig till platser där det går att utföra sina betaltjänster, eller inte längre kan förflytta sig till en busshållplats, postlåda, uttagsautomat eller butik utan hjälp, blir problemen större om man inte klarar av, vill eller vågar vara digital. Det finns alternativ till att betala räkningar digitalt, via brevgiro. Många äldre idag har mejlkonto och mobil. Många äldre skulle föredra att använda sig av kontanter, men inser att det inte längre är så gångbart. Det finns också viss rädsla eller ovilja att använda sig av mobilt BankID.

För fokusgruppen funktionsnedsatta kan det innebära stora utmaningar att manövrera i en digital miljö. Det kan gälla olika typsnitt i appar, färger, korta tidsfönster för att fylla i information inuti apparna, som ger användarna problem när apparna används. För synnedsatta med flera, leder släta pekskärmar, så kallade touchscreens, till mycket svåra problem att använda digitala betaltjänster. Det finns flera olika röststyrda navigeringsverktyg, till exempel Voice over och JAWS. De har dock begränsningar och kan inte läsa av bilder. Ett praktiskt problem man kan möta vid uttagsautomater, är att den syntetiska rösten har dålig kvalitet och hörs dåligt. Det förekommer att uttagsautomater och framför allt drivmedelsautomater är för högt placerade, så att en rullstolsburen eller en kortväxt person inte når upp att se displayen och därmed inte kan genomföra köp utan hjälp. Det kan vara att den fysiska miljön utanför en banklokal inte är tillräckligt handikappanpassad och därmed gör det svårt för en rullstolsburen att ta sig in i lokalen.

En annan grupp som har både kompetensen och viljan, men ofta ofrivilligt tvingas till digitalt utanförskap, är utländska studenter och gästforskare. Studerande från länder utanför EU, Storbritannien, USA och Kanada räknas ofta som högriskkunder hos bankerna och har därmed svårt att öppna konto i en svensk bank. Det innebär att de inte heller kan skaffa BankID eller Swish. Att administrera studenternas och gästforskarnas utbetalningar från universitetets sida kan vara en utmaning. Det saknas centrala riktlinjer och rekommendationer för hantering av detta.

Gruppen nyanlända och asylsökande bedöms ha utmaningar i användandet av framför allt digitala betaltjänster. Många i denna grupp behöver personlig handledning och stöd för att kunna förstå och

använda dessa, uppger representanter i Gotlands integrationsråd. Det kan bland annat bero på språkliga hinder och bristande erfarenhet av att använda digitala tjänster.

För kollektivtrafiken i länet gäller betalning med QR-kod, app eller kort. Betalning av färjebiljetter till fastlandet kan ske via Swish, kort eller kontant över disk vid färjeterminalen i Visby. Färjeterminalerna i Oskarshamn och Nynäshamn hanterar inte kontanter över disk, enligt samtal med bokningen på Destination Gotland som trafikerar rutterna mellan Gotland och fastlandet.

Nedan några bildexempel på att digitaliseringen kan innebära särskilda utmaningar att betala för parkering, där mobiltäckningen är dålig.





Två parkeringar i länet där mobiltäckningen är dålig. Bilden till vänster, Fårö fyr. Bilden till höger, Lummelundagrottorna. Foto: Ylva Tevell

Inom årets bevakningsarbete har en digital enkät genomförts som komplement till intervjuerna, för att få en allmän bild av den upplevda situationen för de grundläggande betaltjänsterna i länet. Det kom in 260 svar. Den låga svarsfrekvensen gör att svaren inte helt kan representera läget i länet. I enkäten finns många fritextsvar. De styrker den information som framkommit via intervjuerna med representanter från organisationer som företräder grupperna äldre och funktionsnedsatta. Även i år är en återkommande kommentar den begränsade tillgången till kontanter, svårigheten att använda kontanter som betalmedel och bankers tillgänglighet. Digitaliseringen när det gäller betaltjänster ute i samhället, och avsaknaden av alternativa betalningsmetoder som inte är digitala, upplevs problematisk och inskränkande för självständigheten på individnivå.

Från svaren i årets enkät framgår att nära 37 procent av de svarande kan uppleva problem när de ska använda uttagsautomat. Vid uttag i kassan hos lokal handlare ligger siffran betydligt lägre på 19 procent som kan uppleva problem. Här framgår att det inte alltid medges kontantuttag via kassan i butik.

Brevgirot har över lag nöjda användare. Endast 8 procent upplever att de haft problem. Ett upplevt problem kan vara att man inte kan ange kommentarer till sina betalningsposter, för att underlätta spårning hos mottagaren. Brevgiro är ett viktigt alternativ för de personer som inte betalar sina räkningar digitalt.

48 procent har svarat att de upplever problem att betala sina räkningar digitalt genom internetbank eller smarttelefon.

Enligt enkätsvaren förekommer det att personer nekas att öppna betalkonto i bank. Anledningar som anges är att man saknat fast anställning, har skulder hos kronofogden, betalningsanmärkningar, saknar samordningsnummer, har tidigare misskötta bankaffärer, att man är svensk medborgare men bosatt utomlands, att man har för låg inkomst såsom låg pension.

25 procent av de som svarat på enkäten har angett att de hjälper en anhörig eller bekant med grundläggande betaltjänster, hjälp med att betala räkningar är allra vanligast. Även hjälp att utföra köp på nätet, betala parkeringsavgifter, ta ut kontanter, göra överföringar mellan konton är vanligt. Flera har angett att de hjälper sina anhöriga med i stort sett allt som har med ekonomin att göra.

Drygt tre procent av de som svarat på enkäten har angett att de själva behöver hjälp med grundläggande betaltjänster såsom att betala räkningar digitalt. Av fritextsvaren framgår att man inte förstår hur man gör för att använda digitala betaltjänster, att man har god man, att man inte själv får stå för abonnemang på grund av skulder och därmed hamnar utanför alla digitala tjänster, att den egna ekonomin inte tillåter egen dator, att det är för svårt att se i mobilen för att texten är liten, att det är lätt att trycka fel när händerna blir darriga eller inte riktigt fungerar som de ska.

På frågan om man har kommit i kontakt med några grupper som anser sig ha problem med att ta ut kontanter eller betala räkningar, uppges att nästan 60 procent tillhör gruppen äldre personer. Drygt 30 procent tillhör gruppen personer med funktionsnedsättning.

Av fritextsvaren i enkäten samt intervjuerna, framgår att många inom grupperna äldre och funktionsnedsatta skulle vilja sköta sin ekonomi själva men inte klarar av hanteringen av smarttelefoner och datorer. Man kan ha låga tekniska kunskaper samt svårigheter att minnas hur man gör

för att sköta sina banktjänster digitalt. Anhöriga får skjutsa sina närstående till uttagsautomater eller bankkontor, lägga ut medel via eget konto, på distans ordna med betalning av parkering åt sina närstående som saknar smarttelefon och parkeringsappar. Det framgår även att flera har svårt med digitaliseringen och saknar personlig kontakt med sin bank. Här följer ett urval av citat.

Att jag nekas tillgång av uttag av kontanter av min egen bank då de inte har tillgång till kontanter på banken.

För få automater att ta ut kontanter.

Ofta bankomaten har slut på sedlar. Allt svårt när det digitala krånglar.

Det är svårt att hitta en uttagsautomat som fungerar. Och varför skall det kosta mig pengar att ta ut pengar? Såhär ska väl inte samhället byggas upp? Vidrigt rent ut sagt.

Går inte att ta ut kontanter i butik om man behöver. Har försökt att ha buffert hemma.

Svårt att betala som ombud för annan, digitalt. Krävs närvaro på lokalt bankkontor.

Bristfälliga internet på ex Fårö och delar av landsbygden som omöjliggör digital betalning och att kontanter inte tas emot. Kostsamt och omständligt samt dåliga öppettider för att betala räkningar på bankkontor.

Jag tycker det är orättvist och borde vara olagligt att inte kunna använda kontanter överallt i samhället. Det finns cashguard mm för de affärer som vill minska risken för rån. På Östercentrum i Visby är det väldigt svårt att använda kontanter i klädesaffärer mm. Min bank är kontantfri och man måste boka tid för att komma dit.

Jag och min man kan inte parkera våran bil vid tillexempel läkarbesök då vi inte har varken bank-id eller parkeringsapp. Detta gör oss beroende av våra anhöriga mer än nödvändigt. Vi äldre fråntas vår självständighet genom att allt ska vara digitalt.

Det går inte att göra nått längre utan telefonen! Det är

ett stort problem! Man måste kunna få gå till sin bank och få hjälp med tex bankdosa osv på plats! Växla, ta ut pengar vid banken! Tänk på dom äldre!

Störningar i betalsystemet kräver möjligheter att betala med kontanter. Den möjligheten minskar kontinuerligt.

Att tvinga in människor i en digital värld där de inte vill vara är rent ut sagt för jävligt.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Länet har ett sårbart utgångsläge som en ö med över 10 mil hav runtom. Utifrån bevakningsarbetet, har ingen större förändring gällande infrastrukturen skett under året. Länet består av endast en kommun, Region Gotland, och infrastrukturen bevakas utifrån hur det ser ut i de större orterna. Det finns 31 platser på Gotland där det går att ta ut kontanter, av dessa är 16 uttagsautomater samt 16 ICA-butiker. Möjligheten till uttag i ICA-butiker kan variera beroende på tillgång till kontanter i kassan och är ofta begränsad till lägre uttagsbelopp. Dagligvarubutikerna och apoteken tar emot kontanter vid köp. De är en viktig del av kontantinfrastrukturen.

Det finns möjlighet till insättning av dagskassor via automat på flera orter i länet, totalt sex ställen. Serviceboxar finns på fem orter i länet. Det finns i regel bara en uttags- och insättningsautomat per ort, vilket gör det sårbart om den automaten är ur funktion.

De större bankerna har kontor belägna i länets centralort Visby. De erbjuder betalningsförmedling via bankkassa med konto och kort för sina kunder. Öppettiderna hos bankerna varierar, möjlighet till drop-in finns men bokat besök kan behövas beroende på vilken banktjänst man efterfrågar. Ett bankkontor beläget i Hemse, erbjuder kontanthantering och tar emot dagskassor över disk för sina egna kunder.

Många mindre företag och handlare har kontantfri betalning med kort och Swish. Liknande situation gäller för föreningar, där man ofta använder Swish som betalningsmedel vid olika evenemang. Det finns ett underlag av företag, butiker och restauranger i länet som hanterar kontanter, och gör dagskasseinsättningar. De köper växelleveranser som en tjänst via aktörer som Loomis eller Nokas. Man kan även spara en del av dagskassans kontanter för att använda som växelkassa. Ungefär 90 procent av företagen på ön är småföretag med en till 9 anställda.

Uttag med kontantavier kan göras över disk hos postombud. Beloppen begränsas ofta till max 2 000 kronor, oavsett kontantavins storlek.

Det finns en uttagsautomat i länet, placerad i Visby, där man kan göra kontantuttag i utländsk valuta. Tillgängliga valutor är euro, amerikanska

dollar och brittiska pund. För kontantuttag eller växling av andra valutor behöver man bege sig till fastlandet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Gotlands län har beslutat om betaltjänststöd till två ombud och under året har två fysiska besök hos dessa ombud genomförts. Syftet med besöken var att på plats se hur uttagsautomaterna fungerar, att träffa lanthandlarna personligen och föra en direkt dialog om deras ombudstjänst över året.





Bilden till vänster; innerdörren till betaltjänstombudet i Katthammarsvik. Bilden till höger: uttagsautomaten inne i butiken. Foto: Ylva Tevell

I samarbete med Kustlänsgruppen; som består av Länsstyrelserna i Blekinge-, Kalmar-, Södermanland och Gotland, genomfördes ett möte i Karlskrona under våren, innehållande erfarenhetsutbyte, information och gemensam planering inom områdena Grundläggande betaltjänster och beredskap, utbildningar och informationsträffar, informationsmaterial, kartläggningar, samverkan internt och externt.

Flera digitala informationstillfällen i samarbete med Kustlänsgruppen har genomförts. Ämnena var Parkera bilen med mobilen och Betala snabbt och säkert med mobilen. Vid tillfällena fanns möjlighet att ställa frågor.

Deltagande, omvärldsbevakning och nätverkande har skett under Almedalsveckan, evenemang som berörde grundläggande betaltjänster.

Under senhösten 2026 planeras en utbildning om digitala betalningar och bedrägerier för elever i anpassad gymnasieskola, inom ramen för ämnet Livskunskap. Unga med funktionsnedsättning kan vara särskilt utsatta för bedrägerier och riskera att utnyttjas av kriminella. Därför är

förebyggande insatser viktiga för att stärka deras kunskap, trygghet och förmåga att fatta självständiga beslut. Många unga använder redan digital teknik i vardagen. Utbildningen ska bygga vidare på deras befintliga kunskaper och stärka deras riskmedvetenhet, så att de tryggare kan identifiera bedrägerier och använda digitala betaltjänster säkert. Myndigheten för delaktighet har relevant och bra information kring brott och utsatthet bland personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Den stora andelen tillfälligt boende i länet innebär utmaningar framför allt för att bibehålla en levande landsbygd med tillgång till grundläggande service hela året. Livsmedelsbutikerna runt om på Gotland har en viktig roll i detta.

Paraplyorganisationen Fibernät Gotland, påbörjar under hösten 2026 ett projekt att koppla ihop öns 37 lokala fibernät för att öka driftsäkerheten på Gotland i ett försämrat omvärldsläge. Projektet, finansierat med regionala utvecklingsmedel, startar nu under hösten 2026 och stora delar väntas vara klara våren 2027, enligt artikel i Helagotland.

Enligt beslut på Tekniska nämnden, Region Gotland, skulle parkerings-skivorna upphöra att gälla från den 10 augusti 2026 i Visby. Endast möjlighet till digital registrering skulle införas. Efter starka och snabba reaktioner från både befolkning och handlare, övervägde man att skjuta på genomförandet eller upphäva beslutet. När denna rapport färdigställs, lever ännu parkerings-skivan kvar, enligt artikel i Helagotland.

Artificiell intelligens är på stark och snabb frammarsch. Det är omöjligt att bedöma på vilket sätt och i vilken omfattning det kan komma att påverka de grundläggande betaltjänsterna framåt.

Sammantaget kan konstateras att samhället digitaliseras alltmer. Kontantanvändningen minskar. Det ställer krav på aktörer som tillhandahåller eller övergår till digitala tjänster, att tillgodose att tillgängligheten anpassas i tillräcklig utsträckning för användarna.

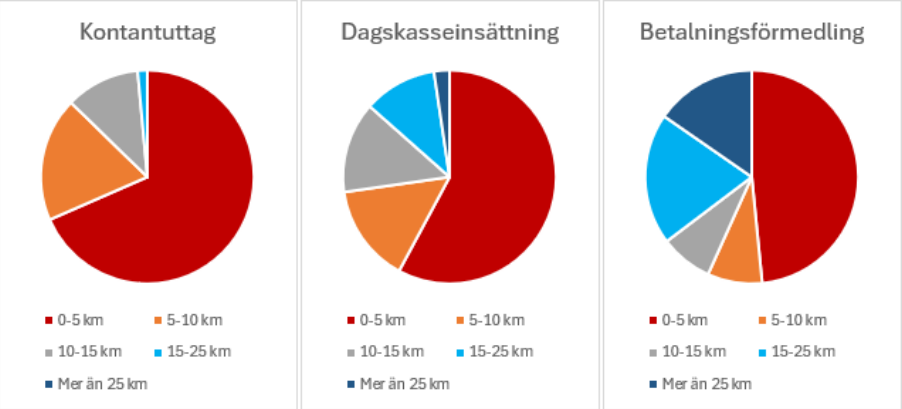
Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i enlighet med Förordning (2017:868) med länsstyrelseinstruktion 5, § 4, att vid samråd, beslut och andra åtgärder verka för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning, genom omvärldsbevakning, samt stort fokus på intervjuer med Funkisams styrelse, representant från Synskadades Riksförbund och Pensionärernas Riksorganisation, representanter från Uppsala universitet Campus Gotland och Sparbanken Gotland. Intern samverkan med Länsstyrelsens representanter för Integrationsrådet och Brottsförebyggande samordnare, samt flera kontakter med Region Gotland, såsom Tillgänglighetsrådet, anpassat gymnasium med flera.

Intervjuerna har genomförts för att få en tydlig bild av den upplevda situationen för de grundläggande betaltjänsterna i länet, med särskilt fokus på funktionsnedsattas och äldres situation. En digital enkät gällande betaltjänstssituationen har gått att besvara på länsstyrelsens hemsida och den har även delats i sociala medier. Enkäten har genomförts som ett komplement till intervjuerna. För geografiska analyser har Tillväxtverkets Serviceanalys Pipos använts.

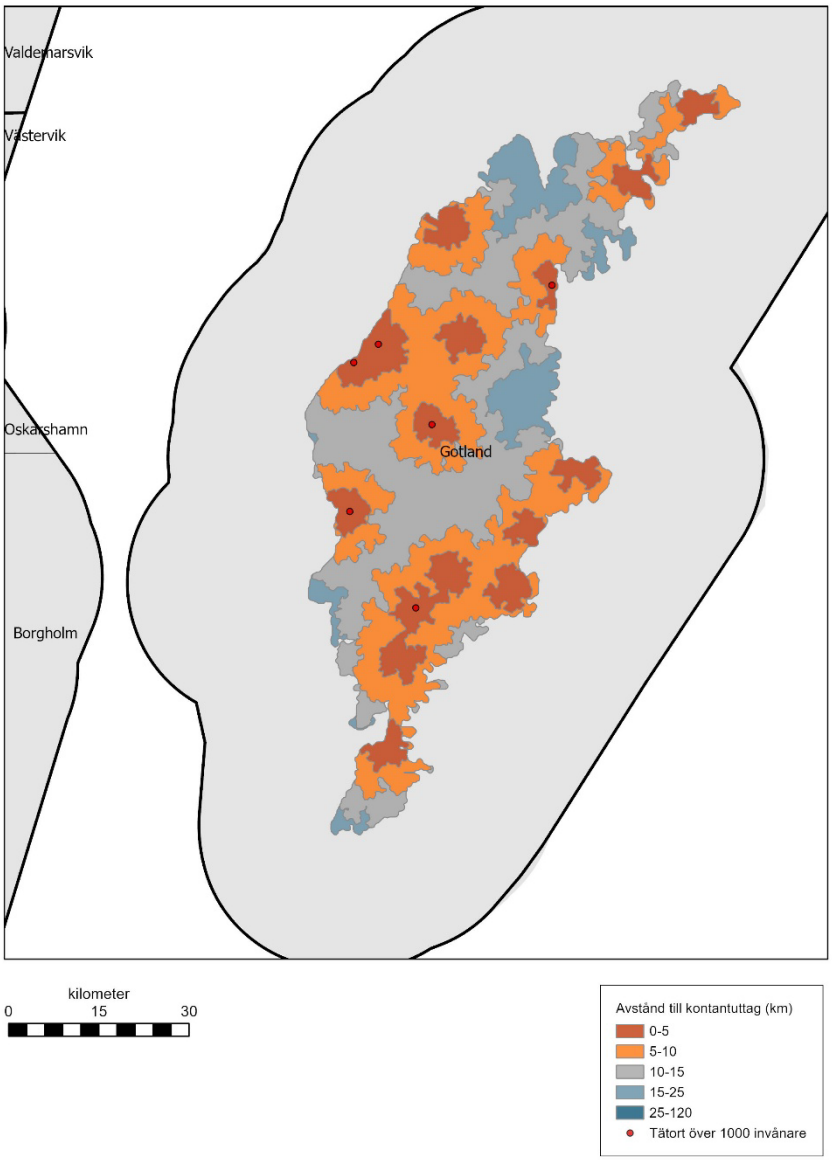
Diagram Gotlands län

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



Karta, Gotlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Gävleborg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

I Gävleborgs län bedöms tillgången till grundläggande betaltjänster inte vara tillfredsställande, särskilt inte för personer i digitalt utanförskap.

Sammantaget har den totala tillgången till betaltjänster i länet minskat något jämfört med föregående år. Personer i digitalt utanförskap är en heterogen grupp som till stor del omfattar äldre personer, personer med funktionsnedsättning, asylsökande och nyanlända samt boende i områden med dålig uppkoppling. Begränsad tillgång till kontanttjänster, långa avstånd, låg digital kompetens, avsaknad av teknisk utrustning och brist på personlig service bidrar till den otillräckliga tillgången.

Den begränsade tillgången till kontanttjänster beror bland annat på att allt färre använder kontanter. Det gör det svårare för kommersiella aktörer att erbjuda kontanttjänster. En annan anledning är att delar av länet är glesbefolkade. Där är befolkningsunderlaget ofta för litet för att det ska vara lönsamt för företag att erbjuda kontanttjänster.

Betalningsförmedling över disk med kontanter i länet är endast möjligt i Gävle. Tjänsten har funnits sedan april 2024 och en försiktigt ökande användningsgrad har kunnat ses.

Betalningsförmedling hos bank finns på ett tjugotal ställen i länet men kräver att du är kund i den bank du vill betala hos.

Att det fortsatt endast går att betala via faktura för vård hos Region Gävleborg är ett försvårande faktum för de som inte har möjligheten att betala på det sättet.

Tillgången till insättning av dagskassor försvåras av långa avstånd till insättningsmöjligheter. Särskilt problematiskt är mynt eftersom de inte accepteras i insättningsautomater. Nordanstigs kommun är särskilt drabbad eftersom kommunen endast har en insättningsautomat. Övriga kommuner har minst en insättningsautomat och en servicebox var.

> *”Ja den enda insättningsmöjligheten är en automat som finns inomhus i en galleria som stänger 18.00 på vardagar, 13.00 på lördag och helt stängt på söndag, röda dagar.”*

Svar från enkät till allmänheten 2026.

Antalet kontantuttagsmöjligheter har minskat stadigt de senaste fem åren. I länet finns sedan några år bara ett bankkontor som hanterar kontantuttag. För uttag över disk hos ombud finns endast ett ställe utöver ICA-butikerna.

I årets bevakningsarbete har särskilt fokus riktats mot lantbruksföretagare i länet. Flertalet synpunkter från den företagargruppen handlar om bristande tillgång till lokala bankkontor och ställen för kontant betalningsförmedling samt dålig uppkoppling vilket försvårar användningen av digitala betalningstjänster.

Bedömning av tillgängligheten

Tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för äldre personer och personer med funktionsnedsättning bedöms vara otillfredsställande vilket också länsstyrelsen får många synpunkter om.

> *”Min far klarade inte att sköta sin ekonomi via banktjänster på internet när han blev gammal. Att åka till banken innebar långa väntetider, vilket inte var lämpligt då han var en gammal man som inte orkade sitta upp länge och dessutom behövde gå ofta på toaletten.”*

Svar från enkät till allmänheten 2026.

Personlig service efterfrågas i hög grad. Personlig service efterfrågas i hög grad. Framför allt äldre personer upplever brist på personlig service. Kontantfria verksamheter skapar frustration hos både äldre och personer med funktionsnedsättning.

”*En bekant (även hon en äldre dam) känner skam när hon går till banken för att göra betalningar då personalen försökte flera gånger att övertyga henne att betala via internetbanken men hon förstår inte och hon säger att personalen får henne att känna sig dum.*”

Svar från enkät till allmänheten 2026.

Länsstyrelsen får många synpunkter om bristande tillgång till och tillgänglighet hos bankerna. Det påpekas att det är ont om bankkontor inom rimliga avstånd för den som inte är bilburen. Dessutom upplevs bankernas öppettider och krav på tidsbokning för besök som otillgängliga.

> *”Dyr avgift på varje faktura. 5 mil till närmaste bank. Banken vill inte ha fysiska kunder och absolut inte kontanter.”*
>
> Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Att använda automattjänster för insättning och uttag av kontanter upplevs av många invånare som otryggt på grund av risken för rån.

Digitala betaltjänster kan delvis kompensera för den begränsade fysiska tillgången till banker. Men för att använda dem krävs både kunskap och teknisk utrustning. Detta saknas inte minst hos äldre personer och personer med funktionsnedsättning, men även hos en del asylsökande och nyanlända. En väl fungerande digital infrastruktur behövs också, vilken saknas i vissa delar av länet.

Lantbrukarna i länet framhäver också att det är krångligt med bankernas begränsade öppettider hos fysiska bankkontor och att behöva boka tid för bankbesök. Det är även negativt att banker inte hanterar kontanter och att digitala betaltjänster kan vara svåra att utföra på grund av bristande uppkoppling. Många lantbrukare anser också att insättning av kontanter är för otillgängligt.

> *”Problem med att bankerna inte tar emot kontanter på alla kontor eller inte alls. De kontor som tar emot är de som ligger i de största samhällena där de elektroniska betalfunktionerna oftast fungerar och inte ute på ytterområden där mottagningen på telefonen inte alltid fungerar och kontanter är en mycket smidigare betallösning.”*
>
> Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Mobilappar för parkering och kollektivtrafik är exempel på digitala tjänster som upplevs svåra att använda av många äldre personer vilket försvårar och begränsar det vardagliga livet för många.

Länets invånare uppvisar fortsatt god medvetenhet om bedrägerier och många förvarar kontanter hemma i händelse av kris eller krig.

Det är inte helt ovanligt att lantbruksföretagare genomför kontanta affärer, till exempel försäljning av maskiner och redskap, eller försäljning i gårdsbutik och dylikt. En hel del av de kontanta affärerna uppges genomföras på grund av dålig uppkoppling och risk för bedrägeri.

> *”Vid betalning så visade man en Swish bild i telefonen, men det var ett kort taget med kamera. Inga pengar å maskinen försvann, hittades aldrig.”*

Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Det framgår av enkätsvar att många invånare skyddar sig mot bedrägerier genom att hålla låga saldon på betalkort, undvika att klicka på länkar på nätet, endast handla från välkända aktörer, inte svara på okända samtal och inte lämna ut inloggningsuppgifter eller logga in med BankID på uppmaning från någon annan. Trots det är det många som uppger att de själva har blivit eller känner någon som har blivit utsatt för bedrägeri.

Lantbruksföretagare är en utsatt grupp vad gäller bedrägerier. Många uppger att de har blivit utsatta för bedrägerier eller känner någon som har blivit det. Vanligt är telefonbedrägerier, kapade konton, falska fakturor, fejkad Swish-app och annonser där säljaren är id-kapad. Lantbrukarna försöker skydda sig genom att vara mycket restriktiva med vad de svarar på, hur de genomför affärer, se över virusskydd och vilka personliga uppgifter som går att söka fram digitalt.

> *”Annons på blocket. En kille som blivit ID kapad, och så använde de honom som försäljare på en skogsmaskin. Betalades handpenning men kom ingen maskin. Banken hann stoppa en del av pengarna, och sen vart bedragaren dömd och kronofogden skulle mäta ut skulden.”*

Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Krisberedskap vad gäller betaltjänster är ett ämne som engagerar lantbruksföretagare i länet och många har en beredskap eller har funderat igenom hur det blir vid en krissituation.

> *”Beredskap för det skulle innebära flera hundra tusen i kontanter så nej, det har jag inte.”*

Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Det är inte förvånande att de har gjort det med tanke på de verksamheter de bedriver som oftast har en geografisk placering på landsbygden och innebär hantering av stora ekonomiska värden.

> *”Jag har kontanter hemma men inte hur mycket som helst. Det räcker inte till de fakturor som uppstår. Tänker att de som inte godtar kontanter får faktiskt ändra sig i en sån situation. Svenska kronor är ändå vårt lands valuta och den ska man inte kunna neka.”*

Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Bankernas långtgående försiktighet i arbetet mot penningtvätt riskerar

att göra att vanliga kunder känner sig misstänkliggjorda i kontakten med banken. Det förekommer även att bankkonton spärras, eller att kunder hotas med att deras konton kommer att spärras, till följd av helt normala transaktioner som exempelvis mindre betalningar via Swish.

> *”Märkligt att man ska känna sig som en skurk om man sålt en del bär eller sålt nåt verktyg man inte behöver längre. Banken ska ha svar på många frågor och hänvisar till staten.”*

Svar från enkät till allmänheten 2026.

Många av de lantbruksföretagare som har besvarat en särskilt riktad enkät till den företagargruppen tar också upp känslan av att känna sig misstänkliggjorda och nästan rentav som kriminella i sina kontakter med banken.

Infrastrukturen för kontanttjänster

I länet saknas helt möjlighet till kontant betalningsförmedling via bankkassa. Hofors, Nordanstig och Ockelbo kommuner saknar helt bankkontor och därmed även betalningsförmedling med konto eller kort via bankkassa.

I centrala Gävle finns ett ombud för betalningsförmedling med kontanter över disk. Dess placering i den sydöstra delen av länet innebär dock att många i länet har svårt att nå tjänsten.

Antalet uttagsautomater i länet har minskat med en automat i Gävle kommun sedan förra året. Kontantuttag i bankkassa är liksom förra året endast möjligt på ett ställe i Hudiksvalls kommun och kontantuttag över disk hos ombud sker nästan uteslutande hos ICA-handlare, av 48 ombud är det bara ett som inte är ICA-handlare.

Gävleborgs län lever inte upp till lagkravet som säger att högst 0,3 procent av befolkningen får ha mer än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet. I dagsläget har 0,42 procent av länets invånare längre än 25 kilometer med bil till ett uttagsställe. Om möjligheten att ta ut kontanter hos lokala ICA-handlare tas bort, skulle siffran stiga till 0,56 procent.

Tabell 1. Avstånd med bil till kontantuttag för folkbokförda invånare i Gävleborgs län

Kommun	0-25 km	0-25 km %	Längre än 25 km	Längre än 25 km %	0-25 km, ej ICA	Längre än 25 km, ej ICA %
Sandviken	38 028	100	0	0	99,68	***0,32***
Gävle	104 103	100	0	0	100	0
Hofors	9 135	100	0	0	100	0
Ockelbo	5 673	99,21	45	***0,79***	99,21	0,79
Bollnäs	25 983	99,86	36	0,14	99,85	0,15
Ovanåker	11 118	98,64	153	***1,36***	98,43	1,57
Söderhamn	24 141	99,98	6	0,02	99,83	0,17
Hudiksvall	37 158	99,53	177	***0,47***	98,99	1,01
Ljusdal	17 601	95,77	777	***4,23***	95,76	4,24
Nordanstig	9 285	100	0	0	100	0

Källa: Pipos serviceanalys 2026, statistik hämtad 2026-10-15.

I fyra av länets tio kommuner har mer än 0,3 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsställe. Om det inte skulle vara möjligt att ta ut kontanter hos ICA-handlare skulle även mer än 0,3 procent av befolkningen i Sandvikens kommun få längre än 25 kilometer.

Möjligheterna att sätta in dagskassa i länet är begränsade. Det finns ingen möjlighet att göra insättningar över disk hos bank eller ombud i länet. Det är endast insättningsautomater och serviceboxar som finns att tillgå. I årets enkätundersökningar framgår att det kan vara långt avstånd till insättning för företagare och föreningar och att insättningsautomater ofta inte upplevs som trygga och effektiva alternativ.

> *”Inte vill jag stå vid en automat å sätta in! Inne på banken har dom ju ingen kontanthantering, och knappt nåra öppettider! Ingen bank längre bara ett utlåningsinstitut i första hand.”*
>
> Svar från enkät till lantbruksföretagare i Gävleborgs län 2026.

Sett över en femårsperiod har antalet serviceboxar minskat kontinuerligt i länet och i dag har nio av tio kommuner minst en sådan. Nordanstigs kommun har ingen servicebox. Samtliga kommuner i länet har minst en insättningsautomat och utvecklingen för dessa har varierat de senaste fem åren med både ökningar och minskningar.

De nordvästra delarna av länet är särskilt utsatta eftersom befolkningsunderlaget är litet. Det innebär svårigheter för de som bor och arbetar i området. Turismnäringen är viktig här, med både svenska och utländska besökare, vilket kan innebära problem med kontanthanteringen.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser för och bevakning av grundläggande betaltjänster utförs av processledare som också är handläggare och arbetar med stöd inom Strategiska planen för EU:s jordbrukspolitik 2023–2027 och Havs-, fiskeri- och vattenbruksprogrammet 2021–2027.

Myndigheten samverkar med ansvarig för Region Gävleborgs regionala serviceprogram och deltar i så kallade serviceråd som arrangeras av Region Gävleborg. Serviceråden samlar representanter från statliga, regionala, lokala och kommunala aktörer inom kommersiell service i länet. Under 2026 har två serviceråd genomförts.

Länsstyrelsen har deltagit på ”60plus Mässan” i Gävle som riktar sig till äldre personer. I samband med den inhämtas många synpunkter och information lämnas om arbetet med länsstyrelsens uppdrag. Vår monter brukar vara mycket välbesökt och besökarna uppvisar ett stort engagemang.

Myndigheten har fortsatt att lämna ekonomiskt stöd till två betaltjänstombud i länet. Det ena ombudet tillhandahåller tjänst för kontantuttag i Österfärnebo och det andra tillhandahåller betalningsförmedling med kontanter över disk i Gävle.

Länsstyrelsen Gävleborg genomför under året ett begränsat antal stöd- och utvecklingsinsatser. Detta beror främst på att processledarnas övriga arbetsuppgifter behöver prioriteras, vilket påverkar möjligheten att avsätta tid för insatser.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster även framöver kommer att vara bristfällig, särskilt för personer i digitalt utanförskap. Risken för bedrägerier och osunda beroendeförhållanden bedöms öka. Därför kan riktade insatser behövas för personer som inte kan betala kontantlöst eller har svårt att använda digitala betaltjänster. Det finns därmed ett fortsatt behov av stöd för analog betalningsförmedling.

Länsstyrelsens processledare anser att myndighetens uppdrag att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt är viktigt. Länsstyrelsernas regionala närvaro är betydelsefull för att uppdraget ska genomföras med god kvalitet. Med fler än tjugo processledare runt om i landet säkerställs en god regional förankring och nära kontakt med länens invånare.

Årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet under året har omfattat enkätundersökningar, omvärldsbevakning och analys samt dialog med länets invånare. Arbetet

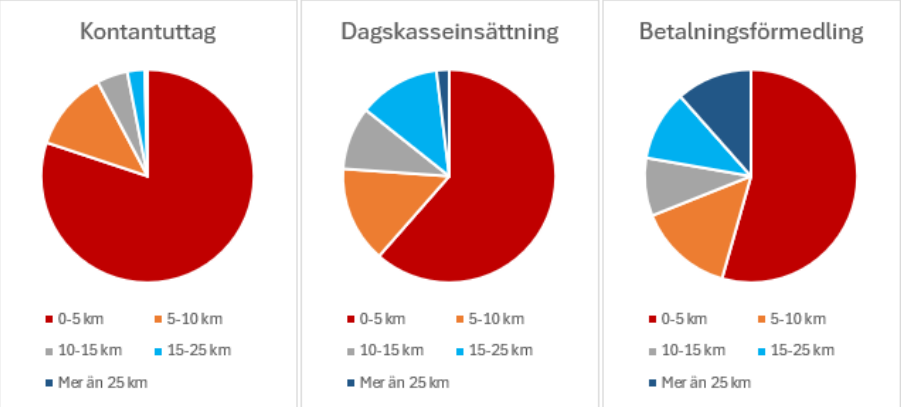
har även innefattat deltagande på 60plus Mässan i Gävle och i Region Gävleborgs Serviceråd. Som underlag för omvärldsbevakningen och analysen har Tillväxtverkets verktyg Pipos serviceanalys använts samt medier och synpunkter från länets invånare.

Enkätundersökningarna har dels bestått av en enkät till allmänheten som spridits via myndighetens hemsida och sociala medier, dels en riktad enkät till lantbruksföretagare i Gävleborg som skickats direkt till företagarna via e-post.

Processledarna har även deltagit i nationella och regionala betaltjänstkonferenser, en nationell arbetsgrupp och möten med andra processledare.

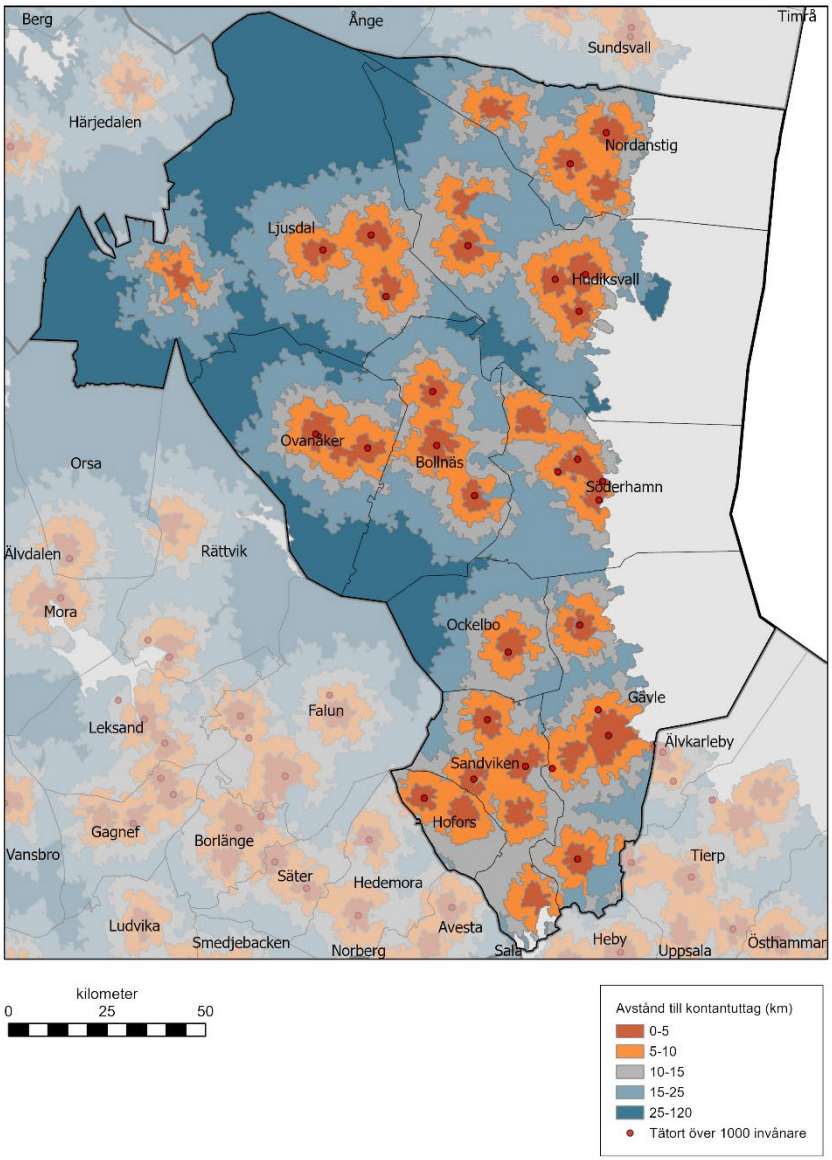
Diagram Gävleborgs län

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



Karta, Gävleborgs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



LÄNSSTYRELSEN
HALLANDS LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Hallands län bedömer att tillgången till betaltjänster inte är tillfredsställande för befolkningen i sin helhet i länet. Betalmarknaden har misslyckats då de grundläggande betaltjänsterna inte är tillgängliga för alla.

En stor del av befolkningen har inte problem med betalningar i vardagen. Det gäller de som bor i tätort, har smartphone med Swish, kreditkort och bra fiberuppkoppling. Många hallänningar bor däremot utanför tätort, har långt ifrån service, har dålig mobiltäckning eller saknar smartphone. För dem kan betaltjänster vara ett stort problem. Medelavstånd till betaltjänster i Halland är det längsta i hela Götaland.

Länsstyrelsen i Hallands län har genomfört intervjuer om hur allmänheten upplever betaltjänster i Halland. Allmänheten har även kunnat svara på frågor i en enkät på Länsstyrelsens hemsida. Hälften av de som svarat på Länsstyrelsens frågor tyckte inte att tillgången till betaltjänster var tillfredsställande för dem personligen. Det är en hög siffra, där framför allt kontanthanteringen var anledningen till det stora missnöjet. Den bristande tillgängligheten berodde enligt enkätsvaren på att många banker inte längre har kontanter, att man inte kan betala räkningar med kontanter på bankerna eller att bankerna blivit så opersonliga och vill att man ska göra allt själv hemma. Det handlar också om att butikerna inte längre har eller vill ta emot kontanter, att det är svårt att ta ut kontanter i butikerna samt att uttagsmaskinerna är för få och inte alltid fungerar. 2026 ansåg 50 procent av hallänningarna att nedrustningen av vårt betalsystem nu har gått för långt och att detta är mycket allvarligt, inte minst ur ett beredskapsperspektiv.

Många uttagsmaskiner har plockats bort i Halland och Länsstyrelsen bedömer nu att neddragningen har gått för långt. När uttagsautomaterna blir färre då hänvisas många till uttag i butikskassa. Men butikerna har inte längre tillräckligt med kontanter vilket gör att man endast kan ta ut små belopp, som 200 kronor alternativt måste man beställa kontanter långt i förväg. En del butiker tar inte emot kontanter längre vilket skapar ett digitalt utanförskap och stora problem för de som inte kan

tillgodoräkna sig den nya tekniken. Många tjänster kräver dessutom BankID som många privatpersoner inte har. 60 procent av de som svarat på Länsstyrelsens frågor ansåg att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillräcklig för personer med funktionsnedsättning i länet

Bedömning av tillgängligheten

Hela 60 procent av de som svarat på Länsstyrelsens frågor på webben ansåg att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillräcklig för personer med funktionsnedsättning i länet. De tillhör den gruppen som vill och kanske måste använda kontanter. Problem som lyftes var att det nu finns för få uttagsmaskiner i länet, att man inte kan lita på om de fungerar då de ofta är ur funktion eller avstängda. Många uttagsautomater har dessutom flyttats bort ifrån naturligs mötesplatser som sjukhus, torg och stationer där bussen stannar. De finns numera inne i köpcentrum med begränsade öppettider, dit personer som vill ta ut kontanter sällan kommer.
Fler uttagsautomater behövs i Halland då många vill använda mer kontanter men det är svårt att ta ut dem. Det är svårt att få tag på lägre valörer av sedlar, när det inte finns i automaterna och bankerna inte längre har kontanter. Lägre valörer i automaterna och sedelväxlingsmaskiner efterfrågas.

När tillgången på uttagsmaskiner har minskat så mycket som det gjort, då blir kontanterna otillgängliga för de som vill använda dem. Tanken är då att man ska ta ut kontanter i butikskassor Det fungerar inte eftersom butikerna inte har tillräckligt med kontanter i sina kassor för dessa uttag.

En del privatpersoner upplever problem med att betala sina fakturor, de klagar på att det är svårt att få överblick över sina räkningar när räkningarna kommer in på så många olika sätt. En del kommer in via post och en del i Kivra, en del direkt i internetbanken, en del via e-post och en del dras direkt via autogiro. Problem med dålig uppkoppling gör att många tycker att vanligt brevgiro fungerar bäst. Det fungerar alltid jättebra, men det har blivit svårt för många att posta brevet, då många gula brevlådor har plockats bort. 40 procent av de som svarat på enkäten svarar att de hjälper någon anhörig att betala räkningar.

Många äldre och personer med funktionsnedsättning känner ett stort digitalt utanförskap som skapar problem när de inte kan tillgodogöra sig den nya tekniken. De tvingas använda ny digital teknik mot sin vilja.

48 procent av de som svarat hade någon gång känt sig otrygga när de handlat på nätet. 23 procent hade någon gång klickat på en skadlig länk som skadat deras dator och 26 procent hade någon gång blivit lurade på pengar på nätet via telefon. Hela 68 procent av de som svarat på enkäten kände någon som blivit lurad på pengar på nätet eller via telefon. Det är

en hög siffra.

Infrastrukturen för kontanttjänster

I Halland har servicen minskat något varje år. Tre stora kommuner saknar helt bankkontor med kontanter. Medelavståndet i Halland för all typ av service inom grundläggande betaltjänster är längre än för riket i stort.

Halland har idag endast 6 bankkontor med kontanter. De finns i Varberg, Veddige, Tvååker, Hylte, Laholm och Hishult. Utöver dessa finns det 19 bankkontor utan kontanter. 2013 fanns 30 bankkontor med kontanter. Tre stora kommuner saknar bankkontor med kontanter, det är Halmstad med 106 000 invånare Kungsbacka med 87 000 invånare och Falkenberg med 47 000 invånare. Det innebär att 240 000 av Hallands invånare bor i en kommun utan bank med kontanter, I Halland finns tre Forexkontor i Kungsbacka, Varberg och Halmstad.

I Halland har antalet uttagsautomater minskat ytterligare och nu finns totalt 52 uttagsautomater. Av dessa drivs 34 av Bankomat, 15 av Kontanten och 3 av Ica. Det finns 12 i Kungsbacka, 9 i Varberg, 6 i Falkenberg, 3 i Hylte, 15 i Halmstad och 7 i Laholm.

Medelavstånd till kontantuttag i Halland är ganska långt, 3,2 kilometer vilket ska jämföras med medelavståndet för hela riket som är 2,5 kilometer. Halland har det längsta avståndet i Götaland. När man tittar på de enskilda kommunerna i Halland har Kungsbacka med sina 87 000 invånare det längsta medelavstånd med 4,3 kilometer till kontantuttag.

Idag har hallänningarna i genomsnitt 20,2 kilometer till betalningsförmedling, vilket är en hög siffra. Nästan 120 000 hallänningar har mer än 25 kilometer till betalningsförmedling. Sämst är det i Kungsbacka, Falkenberg och Halmstad, tre kommuner som saknas bankkontor med kontanter.

I Halland finns det nu 10 insättningsautomater och 12 serviceboxar. Det är en mindre mot föregående år. Medelavståndet till insättning i länet är 6,5 kilometer, sämst är det i Kungsbacka där man har 9,1 kilometer. Att jämföra med medel i riket på 4,89 kilometer. Det innebär att alla kommuner i Halland har längre medelavstånd till insättning än medel för riket.

Hela 93 procent av privatpersonerna som svarat på Länsstyrelsens frågor på webben hade Swish och av dem använde 55 procent Swish varje vecka. Av de som inte hade Swish angav 50 procent att de inte har någon telefon som stödjer Swish eller mobilt BankID och 50 procent litade inte på tekniken bakom Swish. Att 93 procent svarar att de nu använder Swish är en stor ökning med hela 9 procent jämfört med förra året.

Av de företag och föreningar som svarat på enkäten hade 30 procent problem med att banka dagskassa i servicebox eller insättningsautomat. Problemen ligger i att det finns för få insättningsautomater och de som finns har begränsade öppettider och det är långt att köra till dem.

20 procent svarade att de har problem med att ta betalt över disk eller vid evenemang. Det beror på tekniska problem eller dålig uppkoppling på många ställen. Ett annat problem han vara att föreningar inte har, kan eller vill ta emot Swish då många banker tar ut en avgift på 1,50–3 kronor per insättning. 64 procent ansåg att kortavgifter och avgift på företags Swish är ett problem. Vid små inköp blir avgiften förhållandevis hög. Ingen av de som svarade ansåg att Swishinbetalningar gav merarbete i bokföringen. Problemet med Swish är den dåliga mobiltäckningen utanför tätort. Halland är ett stort turistlän varför det måste finnas tillgång till kontanter för både svenska och utländska gäster.

I dag finns ett lagkrav att max 0,3 procent av befolkningen får ha ett längre avstånd än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Ingen i Halland har längre än 25 kilometer till kontantuttag då Halland är ett litet län med 346 000 invånare. Denna nya lag har för Hallands del inneburit att många uttagsautomater har plockats bort. Idag är medelavståndet till kontantuttag 3,27 kilometer vilket är det längsta i hela södra Sverige, om man bortser ifrån Gotland som har längre. Men även 15–25 kilometer är väldigt långt för de som inte har bil. Detta har gjort många människor blivit upprörda och kräver nu fler uttagsautomater i mindre tätorter och på platser där människor rör sig som torg, busstationer, sjukhus med mera.

Lagen säger även att högst 1,22 procent av befolkningen får ha längre än 25 kilometer till en plats där de kan sätta in en dagskassa på ett bankkonto. I Halland har 309 personer längre än 25 kilometer till dagskasseinsättning. Medelavståndet till dagskasseinsättning är 6,59 kilometer vilket är det längsta avståndet i södra Sverige.

De långa avstånden gör det jobbigt för företag och föreningar att banka sin dagskassa, de får köra långt för insättning. Swish fungerar dåligt på många ställen i det kuperade landskapet i Halland, vilket ger en dålig mobiltäckning på många ställen.

15 procent av de som svarat på enkäten kände någon som blivit av med sitt bankkonto och sedan blivit nekad bankkonto. Det är en ökning med 5 procent sedan ifjol. De som blivit av med sitt bankkonto löste det på olika sätt som att kompisar hjälpte till. En kände till ”lågriskkonton”.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Halland finns idag ett statligt finansierat ombud, det är en uttagsautomat i Ätran i Falkenbergs inland. Ätran hade tidigare ett

bemannat sparbankskontor, bankomat och servicebox. När denna service försvann blev efterfrågan på betaltjänster stor hos Handlarn i Ätran. Många kom då till hans butikskassa och ville göra kontantuttag där, varför han då hösten 2020 ansökte om att bli ombud för en uttagsautomat där. Idag är det Kontanten som driftar denna uttagsautomat och det fungerar mycket bra, den är uppskattad och utnyttjad av de närboende. Med denna automat får 2200 personer 9,2 kilometer kortare väg till närmsta uttagsautomat, enligt Pipos serviceanalys. Närmsta uttagsautomat finns 16,3 kilometer bort i Ullared.

Under året har Länsstyrelsen deltagit på olika event. De som man speciell vill lyfta är de båda ”Seniormässorna” i Varberg och Hyltebruk men även det på Regionala funktionshinderrådets informationsmöte. Det regionala funktionshinderrådet verkar som ett ömsesidigt råd mellan Region Halland och representanter ifrån 35 olika funktionshinder-organisationer i Halland. På samtliga träffar hade länsstyrelsen scentid där man presenterade hur betalmarknaden ser ut och fungerar nu 2026. Det skapar många frågor och bra dialog med personerna i dessa målgrupper. Material som de Länsstyrelsernas arbetsgrupper tagit fram presenterades och delades ut.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Halland fortsätter att ha en positiv befolkningsökning vilket ställer krav på att grundläggande betaltjänster ska fungera. Med en ökande befolkning behöver vi nu fler uttags- och insättningsautomater och bättre mobiltäckning. Halland är ett kuperat, skogrikt län varför radioskuggor stör mobiltäckningen på många ställen. Bättre mobiltäckning behövs därför på många ställen för att Swish och andra mobilappar ska fungera.

Region Halland svarar på Länsstyrelsens frågor att dagens digitala betaltjänster ställer stora krav på stabil och tillförlitlig uppkoppling, när betalning pågår. Ett avbrott kan snabbt påverka betalförmågan och möjligheten till service och inte minst tilltron till betaltjänsten. Infrastrukturens förutsättningar och förmåga att kunna leverera på de krav som betaltjänster ställer kopplat till fysisk plats i Halland blir därför viktig men även svår att fastställa och värdera.

Generellt ligger Hallands län bra till när det gäller tillgång till bredband via fiber. Enligt senaste mätningen i oktober 2025 låg Halland i topp avseende hushållens tillgång till fiber utanför tätort med 82,5 procent att jämföras med riket som ligger på 70,8 procent. Totalt i Halland har 87,87 procent av hushållen tillgång till fiber vilket ska jämföras med genomsnittet för riket som ligger på 86,46 procent. Fiberutbyggnaden fortgår alltjämt i Halland om än i betydligt långsammare takt än tidigare.

När det gäller mobiltäckning visar Post- och telestyrelsens statistik på en

inomhus mobiltäckning på 96,19 procent i Halland, men den anger den totala mobiltäckningen för samtliga mobilaktörer. Det innebär att om en enskild person inte har fyra olika mobilabonnemang, utan bara ett, då har hen inte den täckning som statistiken visar. Det finns alltså fortfarande stora täckningsbrister i Halland, vilket innebär försämrade möjligheter för företag och föreningar att ta betalt och för kunder och privatpersoner att betala. Det gäller både stationära verksamhetsidkare, som olika former av besöksmål samt tillfälliga evenemang som marknader och dylikt.

Sammanfattningsvis kan man säga att tillgången till digital infrastruktur i Halland betraktas som god men det finns fortsatt många luckor i mobiltäckningen. Man kan säga att den dåliga mobiltäckningen på landsbygden är den största utmaningen framåt, likaså tillgången till att kunna ta ut och sätta in kontanter, även i medelstora orter. Tillgång till kontanter och bra mobiltäckning är viktigt för företagen, föreningarna, turisterna och befolkningen, inte minst vid en krissituation. Hela 240 000 hallänningar bor i en kommun som saknar bank med kontanter.

Årets bevakningsarbete

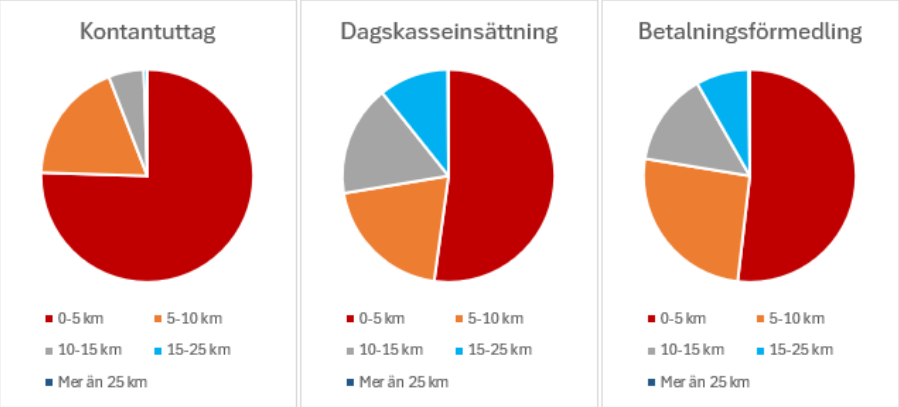
Årets bevakningsarbete ha genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i media och press samt i dialog med hallänningar på olika event. Under året har Länsstyrelsen bland annat deltagit på två ”Seniormässor” i Varberg och Hyltebruk samt på Regionala funktionshinderrådets informationsmöte. På samtliga träffar har Länsstyrelsen haft scentid där man presenterade uppdraget och delat ut material om grundläggande betaltjänster.

Likt tidigare år har en enkät med frågor om grundläggande betaltjänster besvarats i enkätverktyget Webropol. Enkäten har varit publicerad på Länsstyrelsens hemsida mellan mars-september. Enkäten har marknadsförts på Länsstyrelsens hemsida och Facebooksida men även via Länsstyrelsens nyhetsbrev samt i mejlutskick till många olika föreningar. Intressant är att se att över 40 procent av de som svarat på enkäten var mellan 45–64 år.

Infrastrukturen för kontanthanteringen i länet har analyserats i Tillväxtverkets verktyg Pipos serviceanalys.

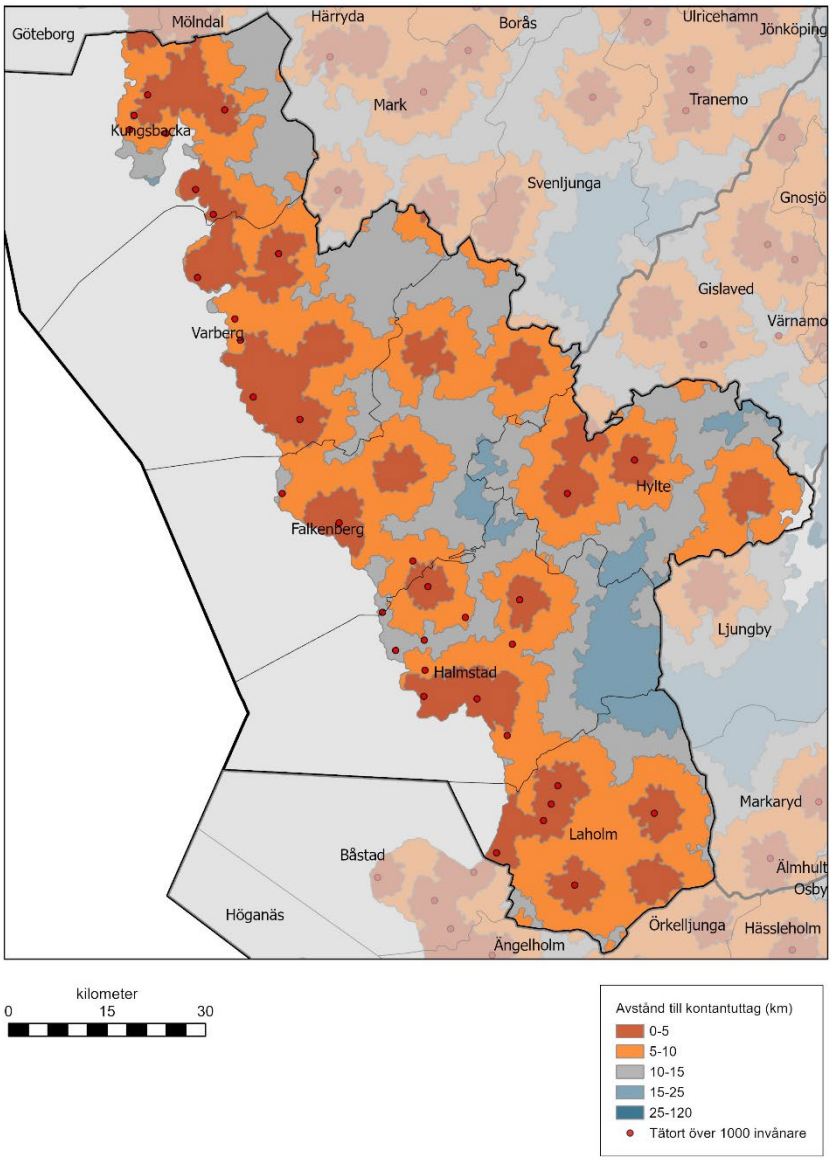
Diagram Hallands län

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



Karta, Hallands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Jämtlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Jämtlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte är tillfredsställande. Jämfört med föregående år har tillgången endast förändrats marginellt.

För personer som redan använder digitala tjänster i vardagen fungerar de digitala betaltjänsterna oftast bra. För grupper som inte är lika digitalt delaktiga, däribland många äldre och personer med funktionsnedsättning, är dock tillgången till fysiska och analoga betaltjänster fortsatt otillräcklig. Även om lokala bankkontor finns i majoriteten av länets kommuner (fem av åtta), är tillgängligheten inte alltid bra. Öppettiderna är ofta begränsade, och på vissa kontor krävs tidsbokning för att få hjälp. Det finns inte heller någon plats i länet där man kan betala räkningar över disk med kontanter.

För länets företag och föreningar är långa avstånd till dagskasseinsättning en utmaning. Länsstyrelsen bedömer att tillgången, och de lösningar för insättning av kontanter som är tillgängliga, inte är tillfredsställande.

Bedömning av tillgängligheten

Länet är ett av Sveriges största till ytan och omfattar 12 procent av landets totala landareal. Östersund är länets största tätort, medan övriga tätorter främst utgörs av kommunernas centralorter. En stor andel av invånarna bor i eller utanför mindre tätorter. Den glesa befolkningsstrukturen innebär att avståndet till närmaste plats för kontantuttag eller insättning är långt för många invånare.

Vi ser ingen förbättring när det gäller fysiska punkter för betalningsförmedling, vilket i många fall påverkar äldre personer och personer med funktionsnedsättning som inte använder digitala lösningar.

Många äldre använder kort, Swish och digitala banktjänster utan problem. För de personer som saknar utrustning, digital vana eller

möjlighet att legitimera sig elektroniskt – eller har en funktionsnedsättning – måste det finnas andra sätt att få hjälp. Trots att det finns ett lokalt bankkontor är det inte säkert att man kan använda deras tjänster. Öppettiderna är ofta är begränsade och på vissa kontor hanteras endast bokade möten.

Andelen av länets invånare över 65 år som har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedlingspunkt, 40 procent, är oförändrad från föregående år[34].

Sedan några år tillbaka finns ingen möjlighet att kunna betala en räkning över disk med kontanter i länet. Närmaste ombud som erbjuder tjänsten finns i Junsele i Västernorrland[35].

Vid samtal med äldre personer i länet, till exempel vid möten hos Svenska kyrkan, framkommer att många upplever oro och frustration kopplat till bedrägeriförsök. Några uppger att de själva har råkat ut för olika typer av bedrägeriförsök, till exempel att avsändaren i ett sms uppger sig vara ett barnbarn som behöver pengar. Det ger en otrygghet vid användande av digitala tjänster och gör tillgången på andra sätt att hantera sina betalningar extra viktiga.

Bankomats kombinerade uttags- och insättningsmaskiner finns i alla kommuner och är på de flesta platser i länet placerade så att de är tillgängliga dygnet runt. I centrala Östersund är den placerad i en galleria. Placeringen i gallerian kan upplevas som tryggare, men begränsar tillgängligheten eftersom maskinen endast kan användas under gallerians öppettider. Servicebox saknas i tre av åtta kommuner.

Länsstyrelsens bedömning är att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillräcklig, och tillgängligheten för äldre personer och personer med funktionsnedsättning är bristfällig.

När det gäller företagare och föreningar som hanterar kontanter så är det framför allt de begränsade möjligheterna till insättning och de långa avstånden som skapar problem.

Länets invånare ligger strax under rikets genomsnitt när det gäller både antal kontantuttag och insättningar enligt Bankomats Kontantbarometer. Trenden är dock densamma som på riksnivå att kontanthanteringen långsamt minskar.[36]

Infrastrukturen för kontanttjänster

Som det rapporterats om tidigare år har Handelsbanken fem kontor i

34 Pipos Serviceanalys 2026-10-09
35 Pipos Serviceanalys 2026-10-09
36 www.bankomat.se/kontantbarometern/

länet, Swedbank fyra och Nordea ett – alla med betalningsförmedling via kort eller banköverföring för respektive banks kunder. Dessutom finns ett Forex-kontor i centrala Östersund. Tre kommuner, Berg, Bräcke och Ragunda kommun, saknar ett fysiskt bankkontor. När det gäller betalningsförmedling över disk med kontanter finns det sedan några år tillbaka ingen punkt i länet.[37]

Totalt finns 90 platser för kontantuttag i länet. Av dessa är 35 uttagsautomater, en är en bankkassa, och 54 är kontantuttag över disk hos ombud – samtliga ICA-handlare. En av dessa handlare erbjuder även en uttagsautomat.[38] Antalet har endast förändrats marginellt sedan föregående år.

Som nämnts tidigare är Bankomats kombinerade uttags- och insättningsmaskiner på de flesta platser i länet placerade så att de är tillgängliga dygnet runt, med undantag för den i centrala Östersund som är placerad i en galleria.

Antalet dagskasseinsättningspunkter i länet har varierat något de senaste åren och det finns idag 31 punkter. Serviceboxar är endast tillgänglig i fem av länets kommuner.[39] Detta skapar problem för företag och föreningar som behöver sätta in större belopp då Bankomats insättningsmaskiner har en begränsning på hur många sedlar och vilken summa som kan sättas in under en viss period.

I de intervjuer med handlare och föreningar som genomförts av en konsult på uppdrag av länsstyrelserna och regionerna i de fyra norrlänen blir problematiken med insättningsmöjligheter tydlig. En direkt konsekvens av långa avstånd och begränsade insättningsalternativ är att kontanter förvaras i verksamheten under längre perioder än vad som är önskvärt. I intervjuerna beskrivs detta som ett vardagsproblem snarare än ett undantagstillstånd. Kassastängning innebär att pengarna räknas för att sedan förvaras i ett kassaskåp, ofta i veckor, i väntan på att en insättningsresa ska hinnas med eller att ett Loomis-besök ska äga rum. De långa avstånden och bristen på bra insättningsalternativ skapar inte bara praktiska problem, utan även säkerhetsrisker. Som en föreningsföreträdare i länet uttrycker det:

> *"Vi har inte kunnat flagga för detta i media, för yppar vi att problemet finns så har vi garanterad risk för inbrott."*

Enligt betaltjänstlagen är större banker och bankfilialer skyldiga att

37 Pipos Serviceanalys 2026-10-09
38 Pipos Serviceanalys 2026-10-09
39 Pipos Serviceanalys 2026-10-09

tillhandahålla platser för kontantuttag och insättningar i hela landet. Syftet är att säkerställa att endast en mycket liten andel av befolkningen, högst 0,3 procent, ska ha längre än 25 kilometer till närmaste plats för dessa tjänster.

Post- och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvaret för lagen, men bedömningen görs idag utan regional hänsyn.

Av de 22 053 personer i Sverige som med bil har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag bor 17 094 personer – drygt 77 procent – i de fyra nordligaste länen. Detta innebär att en stor majoritet av de som hamnar utanför avståndskriteriet bor i Norrland. Den enda kommun i Jämtlands län som hamnar under regelverkets 0,3 procent är Östersund. I länets övriga kommuner ligger siffran mellan 2,79 och 7,90 procent, vilket är en försämring från föregående år. I länet som helhet har 2,3 procent 25 kilometer eller längre till kontantuttag.[40] Om den närmaste kontantuttagspunkten dessutom är en ICA-handlare kan detta i realiteten innebära att siffrorna faktiskt är ännu högre. ICA-handlarnas växelkassor bör inte ses som ett fullgott alternativ till uttagsautomater, eftersom uttagsmöjligheterna är beroende av handlarens kontanttillgång och inte garanterar samma tillgänglighet eller säkerhet.

I enkätsvaren från länets ICA-handlare framkommer att de flesta erbjuder kontantuttag, cirka 93 procent, men att majoriteten av dessa baserar möjligheten till hur mycket kontanter som kan tas ut på tillgången i växelkassan. 79 procent av handlarna bedömer att de skulle kunna fungera som kontantuttagspunkt i max 5 dagar om övriga uttagsautomater i närområdet skulle sluta fungera. Lika stor andel av handlarna har i dagsläget ingen plan för kontanthantering vid kris eller krig.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Det finns i dagsläget ingen ombudsinsats i länet utan den senaste avslutades i början av 2025. Vi följer utvecklingen och är öppna för att ge stöd till ombud där behov och en lämplig sökande finns.

Vi har nära kontakt med länets kommuner och regionen i frågor som berör länets serviceprogram och tillgång till betaltjänster. Vi har även samverkan med Svenska kyrkan och Studieförbundet Vuxenskolan för att sprida information och lyfta betaltjänstfrågor.

I de fyra nordligaste länen har frågor om robusta betalsystem och beredskap varit en integrerad del av arbetet med grundläggande betaltjänster och kommersiell service under flera år. Detta långsiktiga fokus har också bidragit till att det kunnat genomföras insatser inom

40 Pipos Serviceanalys 2026-10-09

ramen för initiativet Robusta betaltjänster i norr.

Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna i stort och bevaka marknaden.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Länsstyrelserna har en viktig roll som statens representanter ute i länen. Det gäller såväl nu som framåt i arbetet med insatser inom betaltjänstområdet och bevakning av tillgången av tjänster då det är på länsstyrelserna kunskap om de lokala förutsättningarna finns.

De krav som nu ställs på vissa verksamheter att ta emot kontanter kräver att infrastrukturen kring kontanthanteringen blir mer stabil och anpassad även för glest befolkade områden. I dagsläget har invånare, företag och föreningar i många delar av länet orimligt långa avstånd för att ta ut och sätta in kontanter. I dagsläget ser vi inte att någon bättring är på gång i närtid och de lösningar som erbjuds för dagskasseinsättningar är ofta väldigt dyra, vilket gör att det inte är ett alternativ för mindre företag.

Vi bedömer att robusta betalsystem och beredskap kommer att vara ännu viktigare i framtiden. Ett betalsystem som fungerar i alla lägen är avgörande för samhällets beredskap.

Årets bevakningsarbete

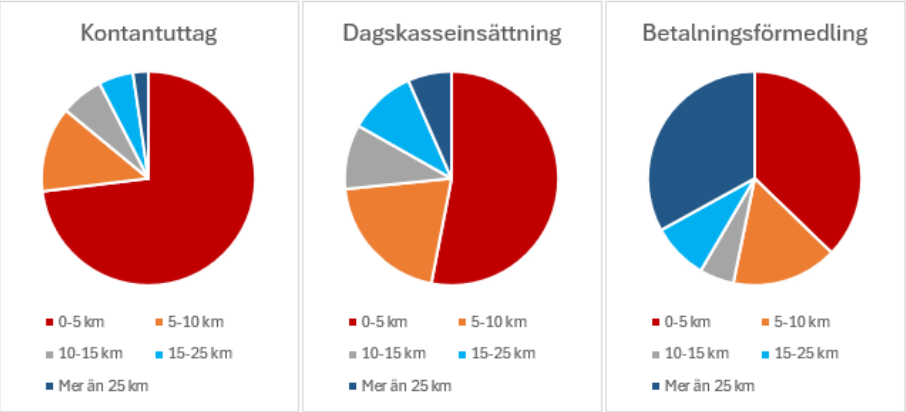
Det har genomförts löpande avstämningar med länsstyrelserna i Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten under året. Vid dessa avstämningar har gemensamma frågor diskuterats och analyserats. En gemensam enkät har skickats till norrlänens ICA-handlare för att få underlag gällande möjligheterna till kontantuttag. Utöver detta har en konsult fått ett uppdrag att genom intervjuer kartlägga hur handlare och företagare hanterar sina kontanter när avstånden till insättningsmöjligheter är långa. Även norrlänens fyra regioner har varit involverade i konsultrapporten.

Samverkan med länets kommuner och regionen sker genom nätverket Service-Z som har fokus på kommersiell service.

Resultaten från enkäten och rapporten har kompletterats med statistik och omvärldsbevakning för att ge en bredare bild av situationen.

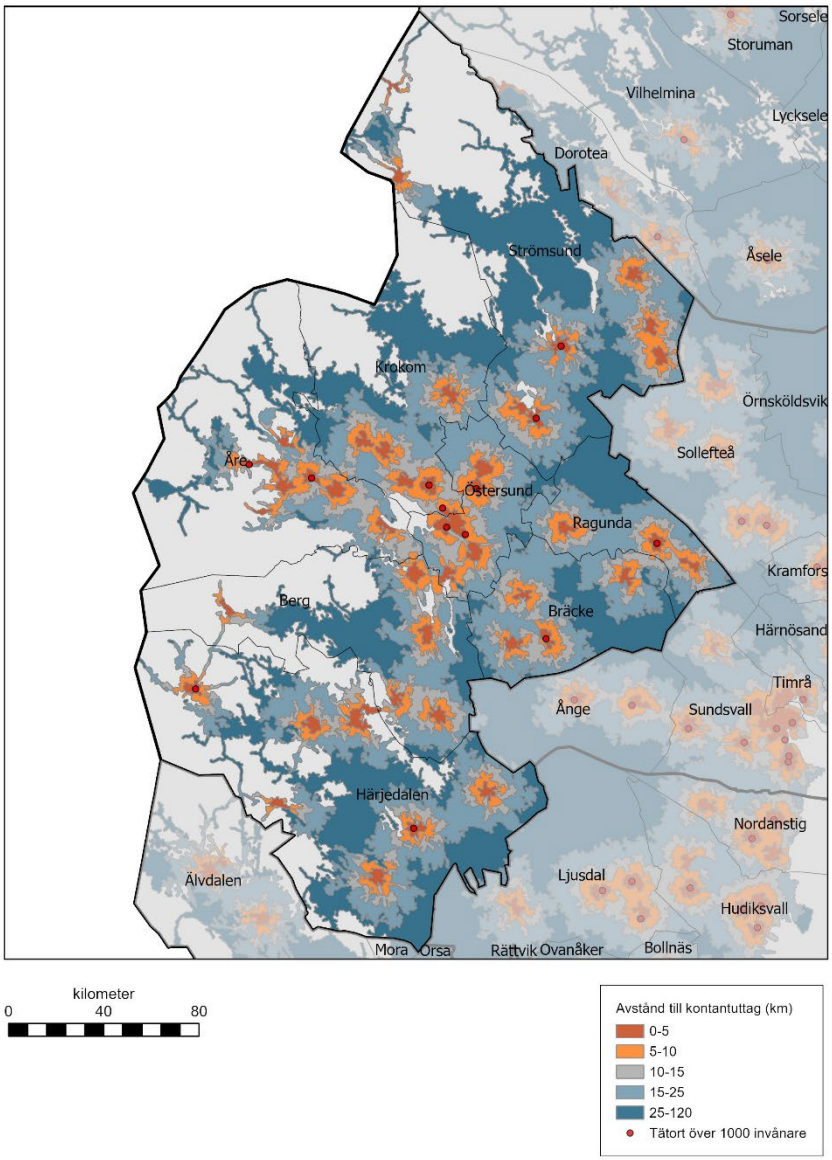
Diagram Jämtlands län

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



Karta, Jämtlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer som tidigare år, att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser det behov som finns bland alla invånare i Jönköpings län.

Tillgången till olika grundläggande betaltjänster skiljer sig mellan kommunerna i länet. När det gäller bankernas närvaro har den förblivit densamma som året innan, där 2 av 13 kommuner saknar bankkontor. Fler kontor än tidigare erbjuder nu endast rådgivning genom tidsbokning.

Länsstyrelsens enkät om tillgång till grundläggande betaltjänster från 2026, med 88 svarande, visar att tillgången till grundläggande betaltjänster i Jönköpings län fortfarande innebär utmaningar, trots att många upplever att tjänsterna fungerar tillfredsställande i vardagen. Majoriteten av de svarande är 70 år eller äldre, vilket ger en bild av hur betaltjänsterna fungerar för en äldre del av befolkningen.

75 procent uppger att de inte har märkt några positiva förändringar på betaltjänstmarknaden jämfört med föregående år, medan 6 procent upplever förbättringar och 19 procent inte vet. Samtidigt anser 72 procent att tillgången till betaltjänster är tillfredsställande för dem personligen. 13 procent svarar nej och 15 procent är osäkra. Resultaten visar att många klarar sina betalningar, men att tillgången inte fungerar för alla.

Digitala betaltjänster dominerar. Av de svarande betalar 83 personer sina räkningar via internetbank och 80 av 83 personer uppger att de har tillräcklig mobiltäckning eller internetuppkoppling i hemmet. 78 personer känner sig trygga med dagens betaltjänster. Samtidigt beskriver flera oro för bedrägerier, bristande kontakt med banken och svårigheter när BankID eller mobiltelefoner blir för gamla. Avsaknad av giltigt pass kan också försvåra möjligheten att skaffa ett nytt BankID.

De största problemen gäller manuella och fysiska betaltjänster. I enkäten

används en skala från 1 till 10, där 1 innebär att problemet upplevs som mycket litet och 10 att det upplevs som mycket stort. Övriga värden anger problemets grad mellan dessa ytterligheter. Ju högre värde, desto större upplevt problem. På en tiogradig skala skattas svårigheterna med att betala räkningar manuellt till 9,6 och hantera dagskassa eller få tillgång till växelkassa till 9,2. Problemen med kontantuttag hos handlare skattas till 8,1 och på bankkontor till 8,0. Svaren beskriver minskad tillgång till bankomater, avgifter vid vissa uttag, begränsade öppettider och svårigheter för föreningar att sätta in kontanter.

Bedrägerier och risken att förlora tillgången till banktjänster utgör en viktig aspekt av tillgången till grundläggande betaltjänster. Konsumentrådgivarna i Jönköping beskriver återkommande ärenden där personer får sina bankkonton och BankID spärrade eller avslutade, ibland efter att själva ha utsatts för bedrägerier. Det kan därefter vara svårt att åter bli kund i en bank, bland annat på grund av krav på kundkännedom och bankernas interna riskbedömningar.

Konsekvenserna för den enskilde kan bli omfattande. Utan fungerande banktjänster kan det bli svårt att ta emot pension eller lön, betala räkningar och genomföra vardagliga inköp. När kontanthanteringen dessutom minskar och många butiker är kontantfria blir problemen särskilt påtagliga. Problematiken berör inte enbart äldre, utan även yngre personer som exempelvis efter omfattande betalningsaktivitet har fått sina banktjänster begränsade eller avslutade.

Enkäten visar samtidigt att det finns en medvetenhet om bedrägerier och säkerhetsrisker bland de äldre som har besvarat frågan om trygghet kopplad till betaltjänster.

”Man måste ju vara uppmärksam. Kriminella hittar ju på nya försök att lura av dig pengar.”

Citat från enkät, Länsstyrelsen i Jönköpings län.

Sammantaget ger enkäten stöd för bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte fullt ut motsvarar samhällets behov. Även om digitala lösningar fungerar för många kvarstår betydande hinder för personer som behöver personlig service eller är beroende av kontanter. Äldre personer och personer med funktionsnedsättning kan vara särskilt utsatta när digitala tjänster inte fungerar eller när fysiska alternativ saknas. Resultaten visar ingen tydlig positiv utveckling jämfört med föregående år och understryker behovet av tillgängliga alternativ till digitala betaltjänster.

Det finns inga ombud med statligt stöd för betaltjänster i Jönköpings län.

Bedömning av tillgängligheten

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser det behov som finns bland alla invånare i Jönköpings län. Betaltjänstsituationen i länet har inte förbättrats det senaste året. En stor del i det, handlar om att samhället alltjämt går mot en ökad digitalisering och att tillgängligheten i dessa tjänster inte är tillräckligt bra. Banker erbjuder numera mest digitala tjänster och guider, medan öppna bankkontor och personlig service blir alltmer sällsynt.

Vi ser fortfarande att många äldre personer och personer med funktionsnedsättning behöver hjälp av anhöriga för att betala sina räkningar digitalt (i de fall det inte finns gode män eller förvaltare), vilket kräver möjlighet till medanvändaravtal, något som inte alla banker erbjuder. Vi vet också att biblioteken får ta ett stort ansvar för att hjälpa människor i deras digitala vardag eftersom det upplevs lättare att gå till biblioteket än att boka tid hos sin bank.

Årets bevakningsarbete bygger till viss del på Länsstyrelsens enkät till allmänheten. Det är huvudsakligen privatpersoner som svarat. Även en del föreningar och intresseorganisationer har svarat.

Problem som lyfts är risken att hamna utanför samhället för de som inte kan hantera digitala betaltjänster. Flera svaranden i enkäten känner otrygghet kopplat till betaltjänster och nämner bland annat beroendet av BankID, att det inte går att betala med kontanter i alla affärer, oro för bedrägerier och att det inte finns många alternativ kopplat till betaltjänster.

Det är fortfarande problem för personer (till exempel asylsökande[41] och nyanlända[42]) och föreningar som har svårt att få tillgång till betalkonto och det saknas möjlighet att få tag i lågriskkonto. Lagen om penningtvätt och lagen om tillgång till betalkonto är svårförenliga och drabbar människor och begränsar deras liv genom att de inte kan ta del av de tjänster som bankerna erbjuder. De här människorna drabbas av ökat krångel och kostnader när de ska ta emot lön, betala räkningar och det kan bli omöjligt för dem att driva företag.

Tillgången till olika grundläggande betaltjänster varierar mellan länets

---

41 Definition på asylsökande enligt Migrationsverket: ”En utländsk medborgare som tagit sig till Sverige och begärt skydd, men som ännu inte fått sin ansökan slutligt prövad av Migrationsverket och/eller migrationsdomstol”.
42 Definition på nyanländ enligt Migrationsverket: ”En nyanländ person är någon som är mottagen i en kommun och har beviljats uppehållstillstånd för bosättning på grund av flyktingskäl eller andra skyddsskäl. Även anhöriga till dessa personer anses vara nyanlända. En person är nyanländ under tiden som han eller hon omfattas av lagen om etableringsinsatser, det vill säga två till tre år.”

kommuner. Det största utbudet finns i Jönköpings kommun.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Antalet uttagsautomater har sedan 2025 minskat från 104 till 99 stycken. I Jönköpings kommun har de minskat med tre och i Tranås kommun med två.

I Jönköpings län som helhet har 0,01 procent av invånarna längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. I Jönköpings och Gislaveds kommuner är det 0,03 procent av invånarna som har längre än 25 kilometer, i övriga kommuner i länet är det 0 procent. Det är ingen skillnad mellan olika åldersgrupper eller mellan män och kvinnor.

Antalet platser för dagskasseinsättningar är 31, precis som förra året. Av dessa är 14 insättningsautomater och 17 serviceboxar. Avstånd till dagskasseinsättning för arbetsställen i Jönköpings län är i genomsnitt 6,24 kilometer.

”Kan inte sätta in föreningskassa och medlemmarna är äldre och betalar med kontanter.”

Citat från Länsstyrelsen i Jönköpings läns enkätsvar.

Antalet betalningsförmedlingar har ökat från 27 till 28 under 2026. Länsförsäkringars bankkontor räknas inte som betalningsförmedlingar.

Det finns bankkontor i 11 av länets 13 kommuner. Det saknas bankkontor i Aneby kommun och Habo kommun.

”Får aldrig kontakt med banken. De uppvisar en otrolig nonchalans trots att man har varit kund i 60 år.”

Citat från Länsstyrelsen i Jönköpings läns enkätsvar.

Aneby saknar bankkontor och invånarna är hänvisade till bankkontor i närliggande kommuner. Genomsnittsavståndet i Aneby kommun är 24,5 kilometer till närmaste bankkontor och om Aneby skulle ha ett eget bankkontor skulle det minska till 10,8 kilometer. Invånare i västra delen av kommunen har längre än 25 kilometer till ett bankkontor. Koldioxidutsläppet för kommunens invånare skulle också minska med nästan två tredjedelar från 642 ton per år till 268 ton per år. Det är en minskning med 0,04 ton per invånare (9006 personer) och år.

Habo kommun saknar också bankkontor och invånarna är hänvisade till närliggande kommuner men avståndet till närmaste bankkontor är inte lika stora men det är fler invånare som skulle gynnas av ett bankkontor i centralorten. Där har idag alla invånare i genomsnitt 13,3 kilometer till närmaste bankkontor och det skulle minska till 5 kilometer om ett bankkontor fanns i Habo. Koldioxidutsläppet för kommunens invånare skulle minska från 712 ton per år till 219 ton per år. Det är en minskning

med 0,03 ton per invånare (18 445 personer) och år.

En ökning med 0,02 ton eller en minskning med 0,04 ton låter inte så mycket men givet att Sveriges konsumtionsbaserade utsläpp av växthusgaser motsvarar cirka 8,4 ton per person och år och vi för att kunna uppnå *Generationsmålet*, miljökvalitetsmålet *Begränsad klimatpåverkan* samt Parisavtalets mål bör de globala utsläppen vara i genomsnitt högst 1 ton per person och år till 2050[43]. 0,02–0,04 ton motsvarar 0,02–0,04 procent av 1 ton och avser då bara resor till och från bankkontor vilket utgör en del av Sveriges konsumtionsbaserade utsläpp av växthusgaser.

Kontantuttagen fortsätter att minska. Under första halvåret 2026 tog invånarna i Jönköpings län ut i genomsnitt 293 kronor per person och månad ur Bankomats automater. Samma period året innan var uttagen 310 kronor per person och månad, vilket ger en minskning med 5,5 procent.

Minst kontanter togs ut i Habo. Där är snittsiffran 161 kronor, medan invånarna i Sävsjö tog ut 371 kronor. Insättningsautomater saknas i Gnosjö och Habo, och i de kommuner som har insättningsautomater så sattes minst kontanter in i Eksjö där snittsiffran är 24 kronor jämfört med invånarna i Gislaved kommun som satte in 134 kronor. Motsvarande snittsiffra för insättningar i länet är 101 kronor.

43 Konsumtionsbaserade växthusgasutsläpp per område - Sveriges miljömål

Tabell 1: Statistiken visar hur mycket kontanter invånarna i Jönköpings län i genomsnitt har tagit ut och satt in per person och månad för varje halvår. Källa: Kontantbarometern - Bankomat. * Habo och Gislaveds kommuner saknar insättningsautomat.

	Uttag		**Insättningar**		**Servicebox**
	Hösten 2025	Våren 2026	Hösten 2025	Våren 2026	2026
Aneby	283 kr	296 kr	138 kr	102 kr	Saknas
Eksjö	311 kr	315 kr	24 kr	24 kr	Ja
Gislaved	316 kr	310 kr	151 kr	134 kr	Ja, 3 orter
Gnosjö *	361 kr	362 kr	0 kr	0 kr	Ja
Habo *	164 kr	161 kr	0 kr	0 kr	Ja
Jönköping	293 kr	294 kr	114 kr	110 kr	Ja, 3 orter
Mullsjö	252 kr	258 kr	92 kr	73 kr	Ja
Nässjö	258 kr	273 kr	120 kr	107 kr	Ja
Sävsjö	362 kr	371 kr	101 kr	89 kr	Ja
Tranås	282 kr	306 kr	107 kr	127 kr	Ja
Vaggeryd	322 kr	305 kr	121 kr	92 kr	Ja
Vetlanda	285 kr	278 kr	141 kr	122 kr	Ja
Värnamo	319 kr	298 kr	117 kr	123 kr	Ja
Jönköpings län	293 kr	293 kr	108 kr	101 kr	
Hela Sverige	335 kr	323 kr	143 kr	129 kr	

Snittet för Jönköpings kommun för uttag på 293 kronor och för insättning på 101 kronor är längre än snittet för hela Sverige för uttag på 323 kronor och för insättning på 129 kronor.

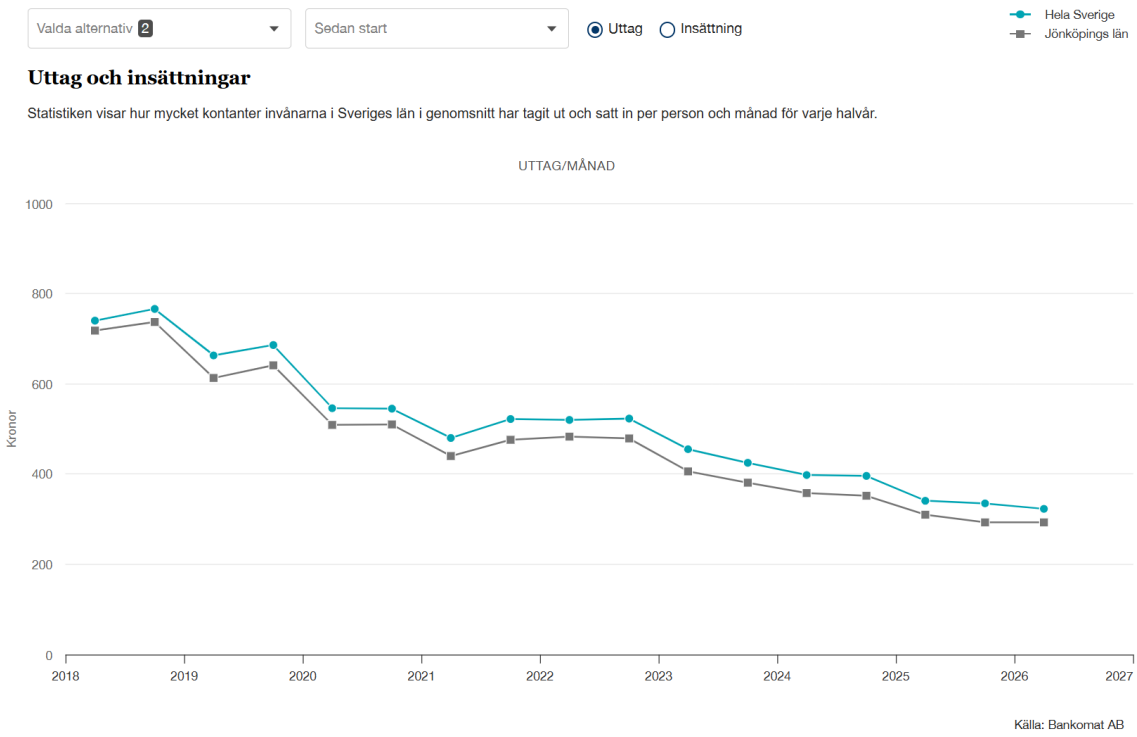


Diagram 1: Diagrammet visar utvecklingen över tid och visar att länet följer kurvan för uttag av kontanter för hela Sverige över tid men ligger stadigt på en lägre nivå. Källa: Bankomat AB

Det blir svårare att använda kontanter i samhället. Från och med 1 januari 2026 har till exempel Värnamo simhall slutat hantera kontanter på grund av låg kontanthantering. Kostnaderna för att hantera kontanter blir onödigt höga och innebär även säkerhetsrisker för personalen, vilket går att läsa i Beskedet: Simhall blir kontantfri - Värnamo. Kontantupprorets ordförande Björn Eriksson är citerad i artikeln och säger bland annat att det inte är en bra idé att utesluta människor som inte har kort och kritiserar att kommunen som offentlig aktör inte möjliggör för invånarna att kunna besöka simhallen. I tidigare rapporter har vi lyft att parkeringsappar och kontantfria parkeringsautomater utesluter människor. Att kommunerna väljer att sluta med kontanthantering i fler sammanhang är förödande för människor i det digitala utanförskapet och hindrar deras möjligheter att delta i samhället på lika villkor.

De senaste tio åren har antalet automater minskat med nästan 40 procent. 2016 fanns det 85 uttagsautomater (Bankomat och Kontanten) i Jönköpings län, för 2026 är motsvarande siffra 54 stycken. ICA:s uttagsautomater är inte medräknade i underlaget.

”Många butiker tar inte emot kontanter.”

Citat från Länsstyrelsen i Jönköpings läns enkätsvar.

När allt färre butiker tar emot kontanter och kontantuttagen minskar uppstår en ond cirkel som leder till att kontantanvändningen minskar ytterligare. Detta riskerar att på sikt försvaga kontanternas roll som betalningsmedel och försämra tillgången till kontantbetalningar för personer som är beroende av dem eller saknar möjlighet att använda digitala betaltjänster.

I SVT nyhet Så lite kontanter tar vi ut i månaden | SVT Nyheter publicerad 2 februari säger Johan Nilsson, marknadschef på Bankomat AB (som ägs av storbankerna) att om inte svenskarnas användning av kontanter ökar så kommer de även framöver fortsätta att minska antalet automater.

I Norrahammar stängde Bankomat ner sin automat under 2025 men genom påverkansarbete från framför allt PRO öppnade Kontanten en automat i stället. Kontanten debiterar en avgift för varje kontantuttag sedan sommaren 2026, anledningen till det beskriver de i debattartikeln: Ingen vill ta ansvar – då måste vi införa avgifter. Marcus Liljeblad, Country Manager Sweden och Thomas Olsson, VD skriver om minskade marginaler på grund av ökade kostnader samt att ersättningen inte ökat på 20 år och att ”införandet av avgiftsbelagda kontantuttag är ett försök att säkra fortsatt tillgång till kontanter i Sverige”. Även de ser en risk för att uttagsautomater kommer försvinna, vilket kommer drabba äldre, personer i digitalt utanförskap och människor som fortfarande är beroende av kontanter.

”Bankernas bankomater blir färre. I mitt närområde har därför företaget Kontanten satt upp en uttagsautomat, och där kostar det pengar att ta ut sina egna pengar.”

Citat från Länsstyrelsen i Jönköpings läns enkätsvar.

De senaste tio åren har möjligheten för att sätta in sin dagskassa minskat med cirka 40 procent. 2016 fanns det 51 ställen (servicebox, bankkassa, insättningsautomat samt över disk hos ombud), för 2026 är motsvarande siffra 31 ställen. Serviceboxar har minskat från 24 stycken 2016 till 17 stycken 2026 medan insättningsautomaterna har ökat från 6 stycken 2016 till 14 stycken 2026. Värt att notera är att Aneby kommun saknar både bankkontor och servicebox.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har informerat på webbplatsen om möjligheten att få stöd för att vara ombud för betaltjänster. På webbplatsen finns också kunskapsstöd, i form av bland annat broschyrer och filmer, om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen har haft ett pilotprojekt med Biblioteksutveckling på Region Jönköpings län och Nässjö folkbibliotek utifrån att biblioteken möter många människor i det digitala utanförskapet. Utgångspunkten i projektet har varit att dessa människor efterfrågar stöd och hjälp av biblioteken när det gäller betaltjänster. Digitala lösningar är idag en grundläggande förutsättning för att kunna ta del av samhällsservice och vara fullt delaktig i samhället. Dessvärre har inte alla invånare möjlighet att delta på lika villkor. Till exempel skapar mängden appar och tjänster, krav på inloggning och identifiering samt krångliga gränssnitt betydande hinder i vardagen för många personer. Det gäller även kostnaderna för teknisk utrustning. Samtidigt har många aktörer minskat sin fysiska service till förmån för digitala kanaler som inte erbjuder tillräckligt stöd. Biblioteken har ett högt förtroende från allmänheten och allt fler besökare söker hjälp med ärenden som ligger utanför bibliotekariernas grunduppdrag. Det har lett till att biblioteken successivt har utökat sin handledning på ett sätt som har pressat både verksamheter och personal. Vissa hjälpbehov är dessutom akuta och besökaren som nekas hjälp kan bli både frustrerad och uppgiven. Det skapar en emotionell belastning för personalen, som slits mellan att känna sig oumbärlig och att känna sig otillräcklig. Utmaningarna bekräftades 2024 genom en enkätundersökning till samtliga folkbibliotek i länet, genomförd i samverkan mellan Länsstyrelsen i Jönköpings län och Biblioteksutveckling Region Jönköpings län.

Resultatet av pilotprojektet presenterades på Bokmässan i Göteborg den 25 september och finns också i en rapport som är publicerad på vår webbplats: Tekniksupport vs. folkbildning | Länsstyrelsen Jönköping. Rapporten handlar om vad som händer när ett bibliotek bestämmer sig för att inte vara tekniksupport för hela samhället utan i stället återvänder till sitt ursprungsuppdrag: folkbildning. Ett systematiskt arbete med att hänvisa till rätt service och support bör på sikt leda till att andra aktörer tar större ansvar för att hjälpa sina användare och kunder. Samtidigt motverkar det att folkbiblioteken blir samhällets osynliga support åt system som fortsätter att skapa hinder i människors vardag. Så länge folkbiblioteken absorberar hjälpbehov som egentligen tillhör andra aktörer så som banker, myndigheter, tjänster för digital post och olika konsumenttjänster saknas den återkoppling som behövs för att dessa aktörer ska förbättra sin egen service. Systematisk hänvisning synliggör var ansvaret faktiskt ligger. Det är inte bara en avlastning för biblioteket utan en signal till omvärlden: era användare behöver hjälp som ni, inte vi, är bäst lämpade att ge.

Under 2026 beslutade Skatteverket att lägga ner sitt kontor i Vetlanda. Länsstyrelsen framförde i sitt samrådssvar att statliga myndigheters lokalisering är en central del av statens regionalpolitiska verktyg. Närvaro i hela landet bidrar inte enbart till serviceleverans, utan även till

legitimitet, stabilitet och ekonomisk utveckling. Den aktuella nedläggningen av Skatteverkets kontor i Vetlanda bör därför analyseras utifrån ett bredare perspektiv än enbart myndighetens interna effektivitet. När statliga kontor avvecklas i mindre kommuner riskerar detta att minska invånarnas upplevda närhet till staten, försvaga förtroendet för offentliga institutioner och skapa en upplevelse av att landsbygden prioriteras ned. Även om digitala lösningar och servicekontor kan kompensera delar av servicebehovet, ersätter de inte fullt ut betydelsen av kvalificerad myndighetsnärvaro.

Att staten minskar sin service i länet är ingen bra signal till bankerna att ha kvar sina lokala kontor eller att inte minska sina öppettider. Nedläggningen av Skatteverkets kontor i Vetlanda får också konsekvenser som hänger ihop med pilotprojektet som folkbiblioteket i Nässjö kommun genomfört ansvaret för att ta hand om sina kunder åligger varje myndighet och när tillgången till service blir sämre riskerar det att människor vänder sig till fel instans för att få den hjälpen de behöver.

Länsstyrelsens processledare har haft ett inledande samtal med Beredskapsenheten om en beredskapsövning med koppling till betaltjänster. Övningen kunde inte genomföras under 2026 på grund av brist på medel, men vi hoppas kunna genomföra övningen under 2027.

Vi har deltagit på två nätverksträffar på temat Landsbygdsutveckling med kommunernas landsbygdsutvecklare, Region Jönköpings län, Coompanion och Leader, den första träffen den 21 april i Tranås och den andra träffen den 20 oktober i Mariannelund. På träffarna har vi lyft frågor kopplat till grundläggande betaltjänster framför allt utifrån landsbygdsutveckling och att hela Sverige ska leva.

Vi har deltagit på länsstyrelsernas betaltjänstkonferens i Stockholm i maj. På betaltjänstkonferensen har vi informerat de andra länsstyrelserna om vårt pilotprojekt med Nässjö bibliotek och vid regionmöte Syd den 22 september i Kalmar uppdaterade vi närvarande länsstyrelser om hur det gått i projektet.

Länsstyrelsen har inte gjort några egna utbildningsinsatser under året. Det beror på att det tidigare år har varit svårt att nå ut med information till målgrupperna och att det varit få deltagare på de utbildningar som vi tidigare bjudit in till. Vi kommer därför att under 2027 göra en kartläggning om vilka utbildningar som erbjuds i länet av andra aktörer, till exempel studieförbund, föreningar och folkbibliotek samt inleda samtal med dessa aktörer om samarbete och samordning av utbildningsinsatser.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Länsstyrelsen bedömer att utvecklingen av tillgång till grundläggande betaltjänster fortsatt kommer vara otillfredsställande och bidra till människors digitala utanförskap.

Vi ser år efter år att bankkontor avvecklas, och att uttagsautomaterna minskar. Det behöver bli lättare att få lågriskkonton så att alla människor som behöver kan få ett bankkonto.

Medborgarna, företagen och föreningarna blir mer beroende av bil för att uträtta sina bankärenden och det i sin tur ökar koldioxidutsläppen.

Länsstyrelsen gör fortsatt bedömningen att större krav måste ställas på bankerna att ta ansvar för tillgängligheten för sina egna tjänster, både genom fysiska kontor med rimliga öppettider samt att alla ska kunna använda deras digitala tjänster oavsett digital kompetens, ålder eller funktionsnedsättning. När bankerna satsar på digitalisering av sina tjänster uppstår en risk för bristande likvärdighet. Det finns fortfarande grupper i samhället som saknar tillgång till teknik och de som har tillgång har inte alltid förmågan att utnyttja den. Bankerna behöver fortsatt ta ett ansvar för att deras kunder (både nya och gamla) får tillgång till grundläggande betaltjänster och inte överlåta det till anhöriga och folkbiblioteken.

Länsstyrelsen noterar också att även den offentliga sektorn försvårar och utesluter personer genom att centrera verksamheter och ta bort möjligheten att använda kontanter.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom enkätundersökningar, analysdata från Tillväxtverkets verktyg Pipos, omvärldsbevakning och möten med representanter från länets samtliga kommuner och Region Jönköpings län via ett landsbygdsnätverk.

Länsstyrelsen har löpande bevakat det som händer i länet inom grundläggande betaltjänster. Bevakningen avser i första hand det som rapporteras av länets media.

Länsstyrelsen har under året haft en digital enkät om tillgången på betaltjänster publicerad på Länsstyrelsen webbplats. Målgruppen för enkäter är privatpersoner, företag och föreningar. Vi har marknadsfört enkäten i nyhetsbrev, sociala medier samt i pappersform (med QR-kod).

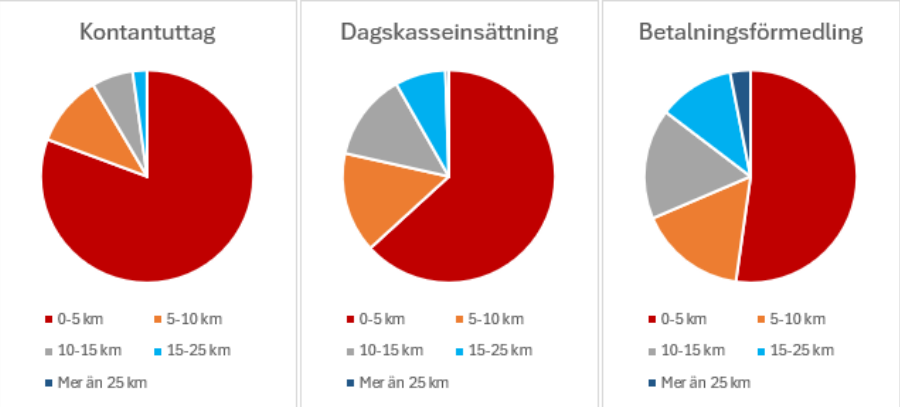
Länsstyrelsen har hämtat data och gjort analyser med hjälp av Tillväxtverkets analysverktyg Pipos.

Länsstyrelsen har haft kontakt med konsumentrådgivarna i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryd för att ta del av deras erfarenheter och uppmärksamma eventuella problem kopplade till tillgången till

grundläggande betaltjänster. Kontakterna bidrar med ett kompletterande perspektiv på hur konsumenter påverkas när de får svårigheter att använda banktjänster och genomföra betalningar i vardagen. Konsumentrådgivarnas erfarenheter kan bidra till att identifiera hinder, behov av stöd och områden där det finns anledning för länsstyrelsen att följa utvecklingen vidare.

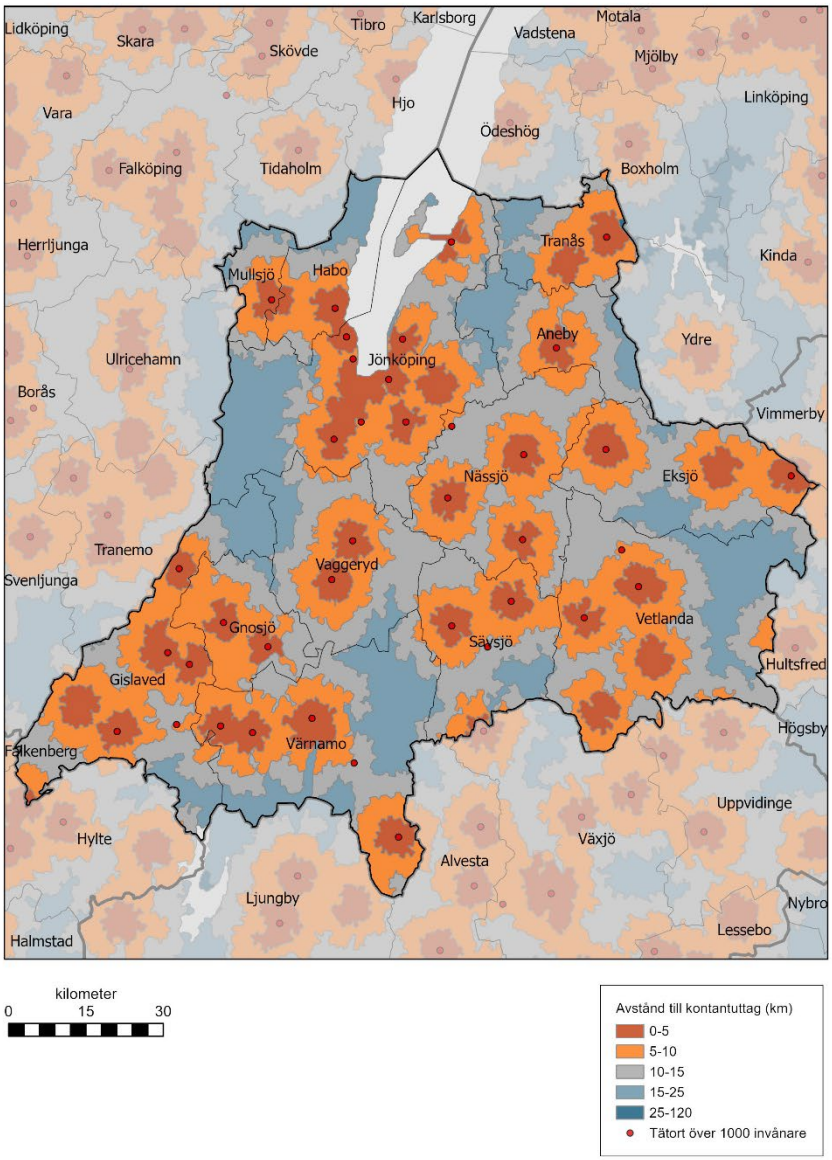
Diagram Jönköpings län

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



Karta, Jönköpings län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Kalmarläns bedömning är att äldre och personer med funktionsnedsättning fortfarande saknar tillfredsställande tillgång till grundläggande betaltjänster, trots samhällets ökade krav på digitala betalningar. Det finns även indikationer på att andra grupper, exempelvis personer i ekonomisk utsatthet samt personer som kommer till Sverige för arbete eller studier, kan möta betydande hinder. Det saknas dock tillräcklig kunskap och underlag för att bedöma hur omfattande problemen är. Sammantaget bedömer Länsstyrelsen i Kalmar därför att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte är tillfredsställande, även om systemen och tjänsterna fungerar bra för merparten av befolkningen.

När det gäller äldre personer är bilden inte entydig. Många äldre använder digitala tjänster utan svårigheter och upplever inga större problem med att genomföra betalningar. Samtidigt finns en grupp äldre som upplever situationen som otillfredsställande, inte minst till följd av minskade möjligheter att använda kontanter. Dessa personer är ofta svåra att nå genom digitala kanaler och riskerar därför att bli underrepresenterade i undersökningar. I årets enkätundersökning har ovanligt många svar inkommit via fysiska pappersenkäter, vilket tyder på att vi i högre grad än tidigare har nått ut till denna grupp.

Även bland personer med funktionsnedsättning varierar förutsättningarna. Många använder dagens betaltjänster utan problem, men sammantaget är det tydligt att gruppen möter större utmaningar än befolkningen i stort. Länsstyrelsens bedömning är därför att tillgången till grundläggande betaltjänster för personer med funktionsnedsättning inte är tillfredsställande.

Bedömningen baseras på intervjuer med företrädare för äldre och företrädare för personer med funktionsnedsättning samt intervjuer med företag, föreningar, andra organisationer och en enkätundersökning med 301 svarande.

Bedömning av tillgängligheten

Intervjuerna visar att allt fler äldre använder digitala tjänster, vilket minskat behovet av grundläggande utbildning i exempelvis användningen av smarta telefoner. Samtidigt finns fortfarande en grupp, i huvudsak personer över 75–80 år som är beroende av kontanter eller saknar BankID. Det är dock svårt att bedöma hur stor denna grupp är. I intervjuerna betonas vikten av att behålla kontanter och alternativa betalsätt, som autogiro och brevgiro. I ett fall har det framkommit att äldre använder datorn på sitt bibliotek för att göra månadens betalningar på internetbanken.

Många äldre och personer med funktionsnedsättning får också stöd av anhöriga för att betala räkningar digitalt. Detta anhörigberoende ses ofta inte som ett problem av de som intervjuats men kan påverka den personliga integriteten.

Missnöjet med storbankernas begränsade öppettider, bristande service och omfattande rutiner är utbrett. Problem med bankomater som är ur drift under längre perioder, exempelvis i Hultsfred, skapar också svårigheter för personer som använder kontanter i vardagen.

När allt fler verksamheter blir kontantfria riskerar personer som är beroende av kontanter att stängas ute från delar av vardagslivet.

Kontanter kan även vara viktiga för personer med intellektuell funktionsnedsättning om de exempelvis har svårt att förstå pengars värde. Några intervjuade ifrågasätter kontanternas funktion i en kris- eller krigssituation, när verksamheter samtidigt är beroende av el och utifrån hur få kontanter som finns i omlopp.

Många personer med synnedsättning använder inte internet. Vissa använder internetbank och digitala betalningar med stöd av hjälpmedel som skärmläsare och förstoringsteknik, medan andra är beroende av anhöriga. Ett återkommande problem är den omfattande användningen av pekskärmar, inte bara vid betalningar utan även på exempelvis spisar, tvättmaskiner eller för att få en kölapp på apoteket.

Att systemkraven för BankID på iPhone höjdes i mars 2026 lyfts också fram som ett problem. Många synskadade föredrar IPhone på grund av dess funktionalitet och upplever att de inte hade råd att köpa en ny. I intervjuer framkommer att personer med funktionsnedsättning ofta har en svagare ekonomisk situation och då riskerar digitaliseringen att skapa ytterligare hinder. När både myndigheter och privata aktörer förutsätter tillgång till modern digital utrustning kan vissa grupper få svårare att ta del av information och samhällsservice.

Flera intervjuade upplever att bankärenden blivit mer komplicerade och tidskrävande till följd av krav på kundkännedom, penningtvättskontroller

och bedrägeriförebyggande åtgärder. Även kommunala företrädare som stödjer nyanlända, gode män och förvaltare beskriver att bankernas rutiner skiljer sig åt och att exempelvis öppnande av bankkonto ibland kan vara en omfattande process.

Rädsla för bedrägerier framstår som en av de största barriärerna mot digital delaktighet. Många äldre och personer med en funktionsnedsättning upplever sig som särskilt utsatta och berättar om återkommande bedrägeriförsök via telefon, vilket bidrar till att vissa avstår från digitala tjänster.

Sammantaget visar intervjuerna att fler äldre har blivit digitala, men också att svårigheterna med digitala betalningar kvarstår. Den snabba tekniska utvecklingen, i kombination med åldrande, sjukdom eller funktionsnedsättning, gör att nya hinder kontinuerligt uppstår för vissa grupper. En intervjuad person sammanfattar situationen väl:

"Se till att vi som inte klarar av det digitala kan få information och handlingar fysiskt. Vi betalar skatt och ska ha samma rättigheter att delta i samhället."

Infrastrukturen för kontanttjänster

Kravet i lagen om betaltjänster (2010:751) är att högst 0,3 procent av länets invånare ska ha längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. I Kalmar län gäller detta endast 0,04 procent av invånarna, vilket innebär att kravet uppfylls med god marginal.

Det finns 103 ställen där det går att göra kontantuttag i länet 2026 vilket är ett mindre jämfört med 2024 då det fanns 104 ställen. Av dessa utgörs 53 av uttagsautomater, 13 av bankkontor och 49 av ombud, med ombud avses exempelvis livsmedelsbutiker. Uttag hos ombud begränsas dock av kontanttillgången i kassan och större uttag i ICA-butiker är endast möjliga för kunder i Swedbank och ICA Banken.

Tillgången till betalningsförmedling är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år. År 2026 finns tjänsten tillgänglig på 25 platser i länet, jämfört med 26 platser år 2025. Samtliga platser är bankkontor. Av dessa erbjuder 11 tjänsten betalningsförmedling både med kontanter och kort, medan övriga enbart erbjuder tjänsten med kort.

Det går att sätta in dagskassor på 37 ställen i Kalmar län 2026. Detta är oförändrat med föregående år. Dessa utgörs av fyra bankkontor, 20 serviceboxar och 16 insättningsautomater. Intervjuer med företagare och föreningar visar att många fortfarande använder egna lösningar för att hantera kontanter. Det kan exempelvis handla om att företagaren eller en styrelseledamot använder kontanterna privat och ersätter beloppet digitalt, eller att betalningar hanteras via privata Swish-konton.

Sammantaget har antalet platser för grundläggande betaltjänster minskat något jämfört med föregående år, men utvecklingen har stabiliserats. Samtidigt finns geografiska skillnader. Torsås kommun saknar fortfarande bankkontor, medan Nybro har fått ett nytt bankkontor sedan föregående rapportering.

Bristande mobil- och internetuppkoppling lyfts sällan som ett problem, men uppges påverka möjligheten att använda digitala tjänster i vissa områden, bland annat i Torsås kommun och på Öland.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen Kalmar län samarbetar med länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge och Gotland inom den så kallade Kustlänsgruppen. Samarbetet leds av en gemensam projektledare. Inom ramen för samarbetet har det genomförts fysiska utbildningar i digitala betalningar riktade till äldre. Fler utbildningstillfällen planeras under hösten, bland annat i Vimmerby den 17 november.

Utbildningarna genomförs av det upphandlade utbildningsföretaget Lexicon och omfattar bland annat hur du installera och hantera bankappar, Swish, Mobilt BankID, e-fakturor, QR-koder, Kivra och säkerhet. Utbildningsmaterialet uppdateras kontinuerligt för att spegla förändringar, nya möjligheter och aktuella utmaningar inom området.

Under året har även två gemensamma digitala föreläsningar erbjudits: *Betala snabbt och säkert med mobilen* och *Parkera bilen med mobilen*.

Länsstyrelsen har samarbetat med de synskadades riksförbund och genomfört ytterligare en utbildning för digitala betalningar som anpassats för synskadade och där hjälpmedlet voice over användes.

Under året har Länsstyrelsen genomfört ett stort antal informationsträffar på träffpunkter i Kalmar kommun. Träffarna innehåller en kortare version av utbildningsmaterialet och leds av personer från Länsstyrelsen för att hålla kostnaderna nere. Syftet är att erbjuda ett lättillgängligt första steg för personer som vill lära sig mer om digitala betalningar och eventuellt väcka intresse för de längre utbildningarna. Ambitionen är att på sikt är att kunna erbjuda motsvarande informationsträffar i fler delar av länet.

Utvärderingarna från både utbildningarna och informationsträffarna visar att dessa är uppskattade av deltagarna där de allra flesta anger att det lärt sig nya saker på utbildningarna och informationsträffarna.

Under 2026 har en kartläggning av de insatser som bedrivs i Kalmar län inom digitala betalningar och digital delaktighet genomförts. Resultatet kommer att användas för att rikta framtida insatser till de grupper och de geografiska områden där behoven är störst. Kartläggningen innehåller

även en analysdel som bland annat pekar på möjligheterna att utveckla samarbetet med andra aktörer samt att tydliggöra ansvarsfördelningen på området.

Kontaktpersonen för uppdraget att bevaka grundläggande betaltjänster i Kalmar har under hösten också träffat flera olika aktörer med målet att kunna genomföra flera insatser under 2027 samt att kontaktpersonen deltagit på minimässan Digital idag på Kulturhuset strömmen. Förutsättningarna för ökad samverkan bedöms som goda. Samtidigt kräver fler insatser mer tid och resurser än vad som i dag ryms inom uppdraget.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Digitaliseringen bedöms fortsätta samtidigt som kontantanvändningen minskar, även om utvecklingen tycks ha planat ut något. I Kalmar län, med många äldre och stora landsbygdsområden, finns en risk att skillnader mellan grupper ökar. Fortsatta insatser behövs därför för att alla ska kunna betala, identifiera sig och delta i samhälls- och ekonomilivet, oavsett ålder, funktionsförmåga, bostadsort eller digital kompetens.

Utifrån ett försämrat säkerhetsläge, en fortsatt digitalisering av ekonomin samt en växande diskussion om finansiell inkludering och samhällets beredskap skulle länsstyrelsen kunna få en utvidgad roll där betaltjänster inte enbart bedöms utifrån tillgänglighet och service, utan även utifrån beredskap och samhällsviktig verksamhet. Länsstyrelsens regionala närvaro, lokalkännedom och samverkansroll gör myndigheten väl lämpad för en sådan roll för att säkerställa fungerande betalningar.

Årets bevakningsarbete

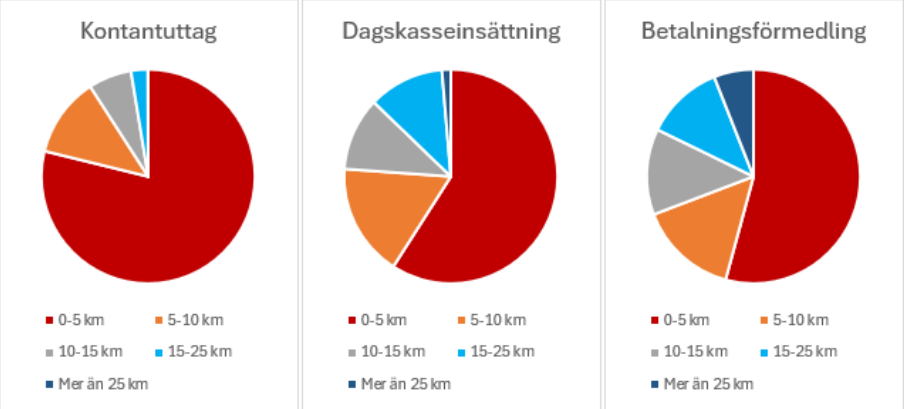
Bevakningen bygger, liksom tidigare år, främst på intervjuer med företrädare för pensionärsorganisationer, funktionshindersorganisationer, regionen, kommuner, företagare i landsbygdsområden, företagarorganisationer, banker, gode män samt personal vid universitet och bibliotek. Därutöver har en fysisk enkätundersökning genomförts med 301 svarande.

Enkäten har distribuerats via bl.a. Pensionärsorganisationerna samt genom olika nätverk. För att nå så många som möjligt har enkäten marknadsförts i sociala medier och även erbjudits i pappersformat.

En tydlig skillnad jämfört med föregående år är att ett ovanligt stort antal svar har inkommit via pappersenkäter. Det är positivt eftersom det tyder på att vi i högre grad än tidigare har nått personer som inte använder digitala tjänster. Dessa personer är också de som är svårast att nå, men deras erfarenheter är särskilt viktiga för att kunna bedöma om tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är tillfredsställande.

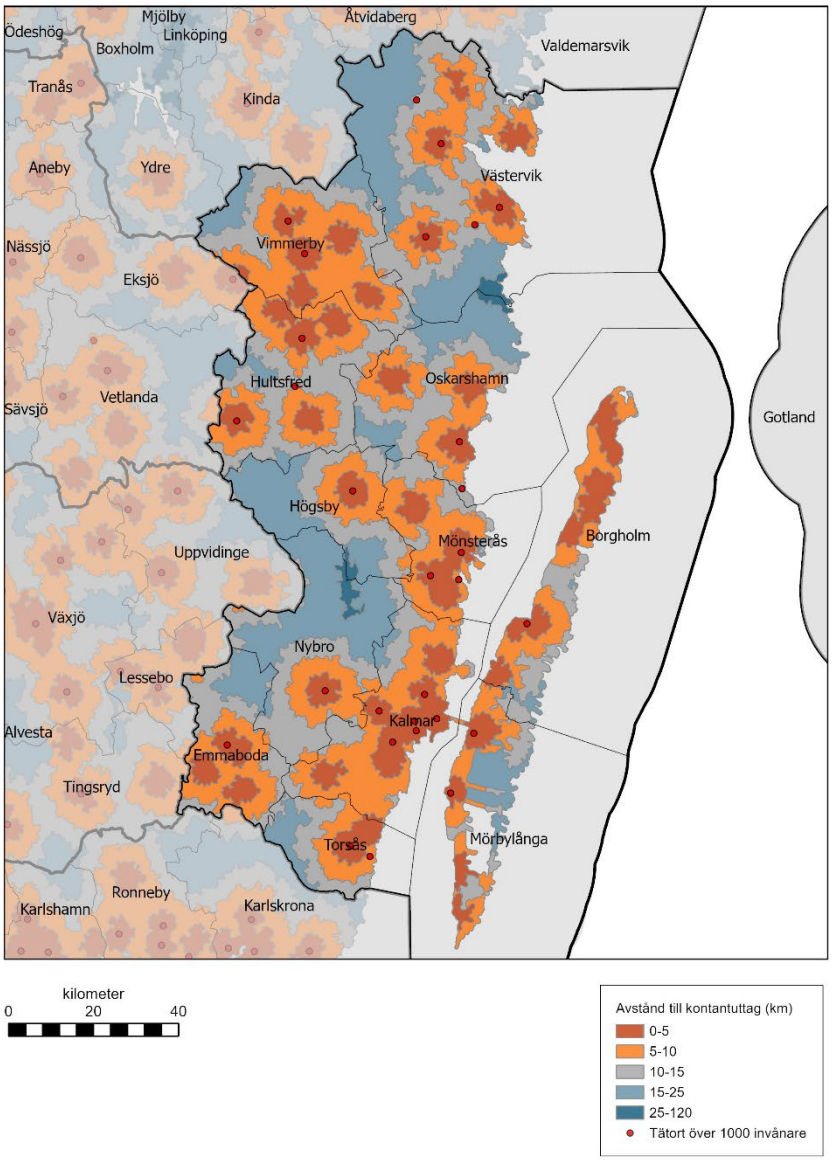
Diagram Kalmar län

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



Karta, Kalmar län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Kronoberg

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Läget med grundläggande betaltjänster för privatpersoner bedöms i huvudsak vara tillfredställande i Kronobergs län. Läget förbättras långsamt i takt med att allt fler personer börjar använda digitala betalningsmedel. Tack vare relativt god mobiltäckning men också ett vitalt föreningsliv – är till exempel mobila betaltjänster och Swish numer ett väl invant betalningssätt. Det finns ett digitalt utanförskap i Kronoberg liksom i övriga Sverige. Sannolikt krymper detta något, men kommer aldrig försvinna. Befolkningen i södra Kronobergs län gynnas liksom tidigare år av Sparbanken Eken och Markaryds sparbank med generösa öppettider på kontoren och kontanthantering över disk.

Bland länets äldsta personer och personer med funktionsnedsättning finns ett utanförskap precis som i övriga landet. Länsstyrelsen har under senare år jobbat med samverkan mellan kommuner, banker, förmyndare och andra aktörer för att möta problemen för utsatta personer.

Föreningar har växande problem med att möta bankernas krav på underlag för kundkännedom. Kraven leder ibland till att föreningar avvecklar sina bankkonton för att slippa besvärlig administration.

Bedömning av tillgängligheten

Den äldre befolkningens möjligheter att genomföra betalningar i sin vardag bedöms sammantaget vara god i Kronobergs län. En del av förklaringen är att lokala sparbanker har relativt många kontor men också att länet har en gynnsam geografi för att flertalet ska ha möjligheten att besöka ett bemannat bankkontor på rimliga avstånd. Små kommuner med ett aktivt föreningsliv är en annan bidragande orsak. Kronobergs län är flackt rent geografiskt vilket innebär att mobiltäckningen i stort är relativt god trots stora skogar.

Kommunala handläggare av ekonomiskt bistånd vittnar om ett växande utanförskap efter avstängd tillgång till bankkonton eller BankID. Flera av dem som det berör saknar nätverk och lever ensamma. Hur

kommunerna hanterar detta kan variera, exempelvis kan kommunen ge ut förladdade kort. Det händer att utbetalningar från Försäkringskassan kommer som utbetalningsavier vilket kommunen i vissa fall kan lösa in.

Länsstyrelsen bedömer att det förekommer att äldre personer som har behov av hjälp i sin vardag, att vardagsinköp löses genom att antingen personen lånar ut sitt bankkort med kod till en anhörig eller annan som hjälper till, eller att inköpet görs för egna privata pengar som sedan regleras i efterhand. Sådana lösningar innebär risker för enskilda personer. I en kommentar i länsstyrelsens enkät kring grundläggande betaltjänster 2026 skriver en person:

”*Hemtjänsten hamnar ofta i kläm mellan rutiner och omsorgstagares behov/önskan. Vi bör inte använda kontanta medel men det borde finnas något alternativ för omsorgstagaren att på ett säkert sätt (för både personal och omsorgstagare) kunna göra inköp vid behov. Vi gör matvaruinköp via Coop så då får omsorgstagaren hem en faktura. En del av våra omsorgstagare är dock efter med sina fakturor och kan då i vissa fall stå utan leverans för de inte har betalat sina tidigare fakturor. Finns risk för att dessa människor faller mellan stolarna.*”

Detta ser ut att vara förekommande också bland gode män. En person skriver i enkäten:

”*Jag som godman skulle tycka att det hade underlättat om jag hade kunnat beställa och betala varor på nätet för min huvudman då huvudmannen inte alltid orkar och har förmågan att lösa internetköp på egen hand. Vore enkelt och smidigt att ha kunnat få hem varor direkt till sin egen dörr som alla andra. Skapa enklare förutsättningar för att hantera godmanskap rent generellt då vi fortfarande lever i ett papperssamhälle. Allt vi gör spåras i den digitala världen och det känns som att vi fortfarande lever på 1900-talet när man går in som godman för att stötta och hjälpa till för en annan människa.*”

Dessa handlingsmönster kan innebära en risk för den som hjälper gentemot deras egen bank. Här krävs information och stöd för att hjälpa individer att göra rätt. Tydliga policys i kommunal omsorg är viktigt för en korrekt användning men är inte heller hela lösningen. Det finns en risk att etablerade praxis fortlever bortom gällande regler på golvet. Här behövs sannolikt insatser på flera håll för att hjälpa fram mer rättssäkra rutiner.

Överförmyndare noterar att gode män har problem i förhållande till sina huvudmäns banker. Kraven på formen för fullmakter varierar liksom bankernas tolkningar av lagstiftningen. Problemen är vanligast när godmanskapet påbörjas eller huvudmannen byter godman.

Stadsdelen Araby är ett utsatt område i Växjö, där Statens servicecenters

servicekontor avvecklades under 2025. Det innebär att det numera inte finns någon statlig närvaro i området. Servicekontoret var en viktig del för att stärka förtroende och upprätthålla legitimitet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner.

Många familjer i utsatta områden är beroende av myndighetstjänster för exempelvis socialt stöd och människorna har ibland låg tillit till myndigheter. Det finns därmed risker av förstärkt känsla av utanförskap, då tillgängligheten till stöd och service minskar. Eftersom barn till nyanlända oftast lär sig språket fortare än sina föräldrar kan de också få rollen som brobyggare in i det svenska samhället för sin familj. Med avstånd till myndigheter i området ser Länsstyrelsen en risk att barn får ta ett stort ansvar för att administrera sin familjs tillvaro.

I Araby-Dalbo-Nydala finns även ett behov av digitalt stöd och tillgång till IT-utrustning och hjälp med att hantera denna i sina myndighetskontakter. De statliga myndigheterna har digitaliserat sin service i stor utsträckning vilket gör det svårare för vissa grupper att få det stöd som de behöver, i avsaknad av ett fysiskt kontor.

Bankerna ställer krav på föreningar för tillgång till bankkonton. Det har blivit problem för många. I en enkät Länsstyrelsen haft ute till allmänheten i september 2026 finns följande kommentar:

”*Det är problem med bankerna då de oftast kräver att föreningen har ett organisationsnummer för att föreningen ska kunna få ett bankkonto. Det finns till exempel många vägföreningar som inte har stadgar och då vägrar Skatteverket att ge föreningen ett organisationsnummer. Det måste till en lösning på detta problem.*”

Linnéuniversitetet tar regelbundet emot studenter och personal från utlandet som för kortare eller längre tid ska vistas i landet. Här har det tidigare upplevts att det åtminstone i delar varit svårt att hjälpa dessa personer till att kunna ordna bankkonto. Personal vid universitetets HR-avdelning menar att det fungerar allt bättre. Däremot behöver personerna hjälp att ta sig till Statens servicecenters kontor i Centrala Växjö. HR-avdelningen stöttar med information om vad man som behöver göra och hänvisar till de olika myndigheterna. Många av myndigheterna har snabbat upp sin handläggning och upplevelsen är att handläggningen ligger på en rimlig nivå i dagsläget.

Infrastrukturen för kontanttjänster

12 personer har längre avstånd till plats för kontantuttag än 25 kilometer. Det är i stort sett oförändrat i förhållande till föregående år vilket är klart under det nationella målet om att maximalt 0,3 procent av befolkningen ska ha längre än 25 kilometer till plats för kontantuttag.

Avstånd till betalningsförmedling varierar över länet. I delar av Växjö och

Ljungby kommuner finns stora delar av befolkningen som har relativt långa avstånd. Nära 40 000 personer i länet har mer än 15 kilometer till betalningsförmedling över disk. Av dem finns 16 500 innevånare i Växjö kommun och 6 660 i Ljungby kommun. Det är sammantaget 19,5 procent av befolkningen i länet. 6 400 personer har mer än 25 kilometer, av dem finns 3 750 i Växjö kommun och 1 980 i Ljungby kommun.

Via en enkät som Länsstyrelsen haft ute till allmänheten hösten 2026 rapporteras att kunder till Danske Bank inte kan göra kontantinsättningar i insättningsautomat.

171 arbetsställen i Kronobergs län har ett avstånd på minst 25 kilometer till plats för att deponera dagskassa. Detta gäller främst mellan Nöttja och Hinneryd i Ljungby, norr om Rottne i Växjö och öster om Älghult i Uppvidinge kommuner.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Sedan hösten 2024 har Länsstyrelsen arbetat i projektform med samverkan av aktörer kring grundläggande betaltjänster där strategiska samtal har använts för att lyfta frågan regionalt. Utifrån dessa konferenstillfällen har olika insatser kommit fram. Under 2026 har synskadade personer utbildats i att genomföra betalningar med hjälp av mobiltelefon. Det har varit mycket uppskattat och upplevs av företrädare för synskadades förbund som ett viktigt steg framåt för ett flertal synskadade i länet.

Ett nära samarbete med systemvetarprogrammet vid Linnéuniversitetet har lyft flera intressanta praktiska lösningar kring frågan. Dialogen med länstrafiken och olika funktionsrättsorganisationer liksom godemansföreningarna har fördjupats.

Hösten 2026 har Länsstyrelsen fattat beslut om ett stöd för en ombudsinsats. Det handlar om en tjänst för räkningsbetalning över disk i Lidhult i västligaste Ljungby kommun och är tänkt att fylla ett tomrum i ett stort område i såväl västligaste Kronobergs län som ostliga Hallands län. Verksamheten sker på prov under 2027. Länsstyrelsen gör också punktinsatser i Uppvidinge kommun och på ön Bolmsö i Ljungby kommun med enklare kurser i hantering av mobilen för att genomföra betalningar.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Tillgången till kontanter förefaller vara relativt stabil i länet just nu. Situationen för såväl kontanthantering över disk som betalningar över disk är beroende av beslut inom Sparbanken Eken och Markaryds Sparbank även om närheten till nätet av kontantautomater är lagreglerat. Det innebär att läget är mer skört än det kan uppfattas som.

Införandet av statlig e-legitimation i december 2026, kan medföra att

enskilda personer som inte beviljats BankID ska kunna få tillgång till fler digitala tjänster. Om det påverkar möjligheten att genomföra betalning är dock osäkert. I Kronobergs län finns fem poliskontor med hantering av pass och id-kort. Kontor saknas i Markaryd, Lessebo och Alvesta kommuner.

Länsstyrelsen avser att under 2027 göra besök både hos länets bibliotek och hos omsorgsförvaltningar. Det handlar dels om utveckling av IT-stöd för allmänheten i bibliotek och om utvecklingen i rutiner för hantering av brukares privata medel.

Årets bevakningsarbete

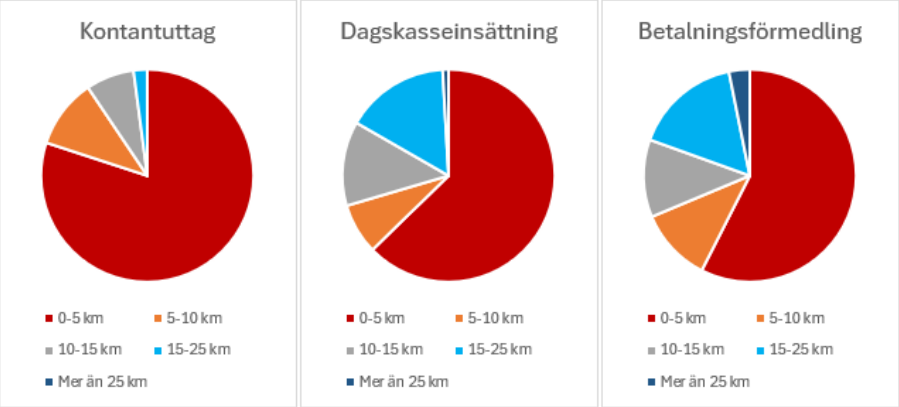
Årets bevakningsarbete utgår från statistik i Tillväxtverkets serviceanalys Pipos, en plattform för geografiska analyser. Pipos används för att ta fram underlag där geografiska avstånd har betydelse för befolkning och företag.

I september 2026 genomfördes en digital enkät för allmänheten. Målgruppen var både privatpersoner, företag och föreningar. Trots att enkäten endast fanns tillgänglig en kort tid gav den flera intressanta fritextsvar. Ambitionen är att enkäten ska läggas ut på nytt och spridas bredare hos allmänheten.

Intervjuer har genomförts med företrädare för pensionärsföreningar, sockenråd, patientföreningar, godemansförening och överförmyndare under oktober 2026.

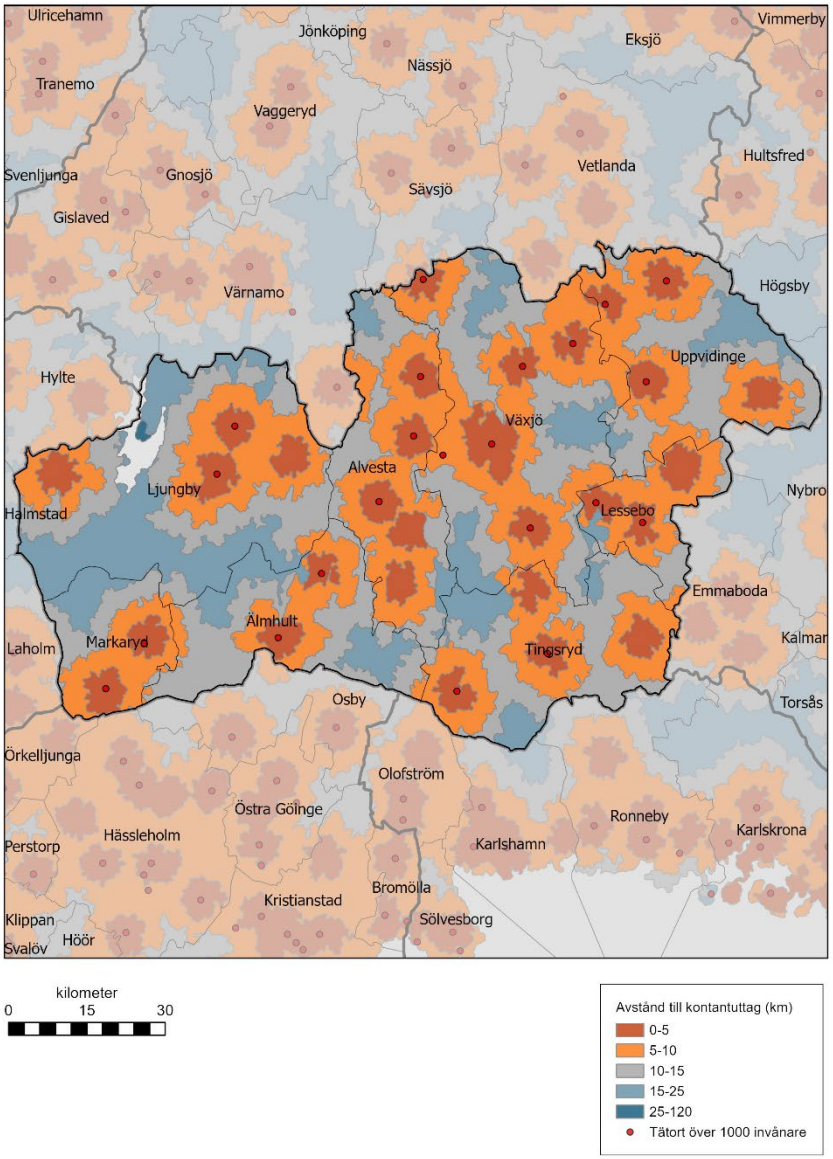
Diagram Kronobergs län

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



Karta, Kronobergs län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Norrbottens län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser det behov som finns i Norrbotten. Låg tillgång på service begränsar möjligheterna att få hjälp för personer som är i behov av det. Äldre personer och personer med funktionsnedsättning påverkas särskilt av att kontanter och personlig service blir mindre tillgängliga.

Likt tidigare år är boende i norra Sverige den största andelen av dem som har längre än 25 kilometer till närmaste serviceställe för kontantuttag, betalningsförmedling och dagskasseinsättning. Norrbotten når inte 25 kilometerskravet för vare sig kontantuttag eller dagskasseinsättning. Antal uttagsplatser har minskat kraftigt från 2016, då det fanns 155 uttagsplatser, men antalet har varit stabilt sedan 2023 och år 2026 finns 112 uttagsplatser. 2,64 procent av befolkningen har längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Det finns boende i samtliga Norrbottens kommuner som har längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag.

Befolkningen i Norrbotten har minskat de senaste åren. Det finns en omflyttning inom länet och framför allt växer befolkningen i mer tätbefolkade områden vilket innebär färre boende i glesbygd. Numerärt ger detta färre invånare som har längre än 25 kilometer till service. Förändring i siffor är inte påverkade av förändring i service, det är en förändring i var människor bor och verkar.

I Norrbotten har fortsatt 9,83 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. Den betalningsförmedling som finns i Norrbotten tillhandahålls av Sparbanken Nord, där enbart kunder i banken kan använda tjänsten. Det innebär att avstånden förmodligen är betydligt längre för personer som inte är kunder i den banken. Näringsidkare och privatpersoner kan dock i vissa fall hitta egna, lokala lösningar när servicen är bristfällig.

Lagen om skyldighet för livsmedelsbutiker och apotek att ta emot

kontant betalning började gälla den 1 juli 2026. I Norrbotten har ingen påverkan uppmätts. Livsmedelsbutiken på området Varvet i Luleå som drivs av Coop har inte hanterat kontanter sedan butiken öppnade. Coop uppger att den nya lagstiftningen inte påverkar butiken på Varvet. Coop bedömer att kostnaden och riskerna med kontanthantering för en liten butik är så stora att ett tvång skulle innebära att butiken behöver stänga. Utifrån en beredskapssituation kommer Coop att välja andra butiker i närområdet att hålla öppet, för att tillgodose livsmedelsförsörjning och möjligheten till kontant betalning.

Bedömning av tillgängligheten

Tillgängligheten för grundläggande betaltjänster i Norrbotten är sämre än riksgenomsnittet. Detta beror till största del på långa avstånd och stor andel glesbygd i länet. Antalet servicepunkter är oförändrad från 2025, men under hösten och vintern kommer Ålandsbankens etablering att ge marginell förbättring i Luleå och Haparanda, med en servicepunkt på vardera platsen.

Andel äldre fortsätter att öka i Norrbotten, befolkningen som är äldre än 55 år är högre än riksgenomsnittet.[44] I kommuner med mindre folkmängd är andel 65 år och äldre av befolkningen högre, i Luleå är siffran 21,6 procent, i Övertorneå 38,6 procent. Det innebär att en högre andel av befolkningen i glesare befolkade områden av länet är i större behov av tillgång till grundläggande betaltjänster. Dock är tillgången sämre i glest befolkade område.

I Pajala är andel av befolkningen över 65 år 36,3 procent, samtidigt som tillgången till digital infrastruktur är svagare än rikssnittet, med endast 86 procent av hushåll och arbetsställen som har uppkoppling om minst 100 Mbit/s.

I Pajala finns fyra uttagsautomater, genomsnittliga uttaget var 453 kronor andra halvåret 2025, riksgenomsnittet var 335 kronor.[45] Större kontantuttag samt utmaningen med en hög andel äldre och svag digital infrastruktur bidrar till större behov av möjlighet att använda kontanter vid betalning.

Servicen på landsbygden är gles, samtidigt som digitalisering av viss service på landsbygden försvåras då det bland annat saknas täckande digital infrastruktur. Norrbotten når inte målen om bredbandsutbyggnad. I Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 formuleras delmålet att alla hushåll och verksamhetsställen ska senast 2030 ha tillgång till infrastruktur som medger minst 1 Gbit/s där det

[44] https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkningsstruktur/
[45] https://www.bankomat.se/kontantbarometern/

bedöms samhällsekonomiskt motiverat.

År 2026 är det 93,38 procent av hushåll och arbetsställen i Norrbotten som har, eller är i närhet av, uppkoppling med hastighet på 1 Gbit/s.[46] Utanför tätort och småorter är siffran 61,40 procent. Det är lägre siffror än riksgenomsnittet på 98 procent[47] och innebär en sämre digital infrastruktur i länet. Detta påverkar tillgången till digitala tjänster och även förtroende och tillit till digitala lösningar.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Enligt kontantlagen måste banker och andra kreditinstitut se till att det finns möjlighet att ta ut kontanter och sätta in dagskassor på tillräckligt många ställen i hela landet. Målet är att högst 0,3 procent av befolkningen, ungefär 3 av 1 000 personer, ska ha längre än 25 kilometer till närmaste ställe där man kan ta ut kontanter eller sätta in pengar.

Post- och telestyrelsen, som har ansvar för att kontrollera att lagen följs, tar inte hänsyn till hur det ser ut i olika delar av landet. Det betyder att det framför allt är i norra Sverige som många hamnar över gränsvärdet. Av de drygt 22 000 personer i Sverige som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag bor nästan 17 100, eller över 78 procent, i Norrbotten, Västerbotten, Jämtland-Härjedalen eller Västernorrlands län.

I de fyra nordligaste länen är det bara en enda kommun som klarar gränsen på 0,3 procent. Och om det närmaste stället är en ICA-butik med växelkassa räknas det inte som ett fullgott alternativ till en uttagsautomat. Det gäller inte bara i norr, utan i hela landet.

[46] https://bredbandskartan.pts.se/

[47] https://pts.se/nyheter-och-pressmeddelanden/utbredd-tillgang-till-snabbt-bredband-i-sverige--anvandningen-kan-oka/

Tabell 1. Antal betaltjänster i Norrbottens län 2026

Kontantuttag	**112**
Bankkassa	**11**
Uttagsautomat	**60**
Över disk hos ombud	**48**
Betalförmedling	**27**
Över disk hos ombud	**0**
Bankkassa med konto/kort	**27**
Bankkassa med kontanter	**11**
Dagskasseinsättning	**38**
Servicebox	**17**
Bankkassa	**11**
Insättningsautomat	**20**
Över disk hos ombud	**0**

Källa: Pipos Serviceanalys 2026

Kontantinfrastrukturen i Norrbotten har sedan 2025 inte förändrats. Uttagsautomater är på flera platser i länet placerade inomhus. Det ger en stor påverkan på tillgängligheten för kontantuttag på kvällar och helger när butiken eller gallerian är stängd. I Kiruna saknas möjlighet att ta ut kontanter mellan kl. 22.00 och 06.00. Närmaste uttagsautomat som är öppen dygnet runt är i Svappavaara drygt 40 kilometer från Kiruna centrum.

I statistiken för kontantuttag över disk hos ombud är samtliga ombud ICA-butiker, förutom ett Forex-kontor i Luleå. Statistiken visar dock inte begränsningarna som finns för kontantuttag i ICA-butiker. Med ICA-bankens bankkort är takbeloppet för kontantuttag 5 000 kronor per tillfälle och med bankkort från Swedbank är takbeloppet 2 000 kronor.[48] Dock finns det stor lokal variation, uttag är beroende av hur mycket pengar som finns i butikens kassa. 50 procent av ICA-butikerna i Norrbotten som svarade på vår undersökning om kontantuttag uppger att kontantuttag baseras helt på dagskassa. Om en större mängd kontanter än normalt tas ut kan kontanterna ta slut i kassan och inga fler

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

kontantuttag kan göras.[49]

Bankomats Kontantbarometern visar på ett lägre kontantuttag per person i Norrbotten än riksgenomsnittet. Men skillnaderna har minskat under senare år. Andra halvåret 2018 var genomsnittliga uttaget i Norrbotten 701 kronor och andra halvåret 2025 var snittet 315 kronor.[50] Statistiken visar även att insättningarna i länet har varit på en högre nivå efter 2022. Riksgenomsnittet har återgått till samma nivå 2026 som det var 2022.

Norrbotten gränsar till både Norge och Finland, vilket kan påverka mängden kontanter som tas ut i uttagsautomater. Summan är högre i kommuner som gränsar till Finland, i Haparanda är snittet 652 kronor, i Övertorneå 483 kronor och i Pajala 453 kronor. Även i Arjeplog, som gränsar till Norge är det genomsnittliga uttaget högre, 497 kronor.

Betalningsförmedling i Norrbotten är oförändrad från föregående år. Inga nya aktörer har ännu tillkommit, Ålandsbanken uppger att etablering i Norrbotten sker i slutet av 2026. Ombud för betaltjänstförmedling där personer, oavsett vilken bank personen är kund i, kan betala räkningar över disk saknas i Norrbotten.

Att betala räkning över disk är möjligt på Sparbanken Nord och Handelsbanken i flera kommuner i Norrbotten, men betala räkningar med kontanter är den service som enbart Sparbanken Nord tillhandahåller i Norrbotten. I kommunerna Boden, Haparanda, Kalix och Luleå saknas Sparbanken Nords kontor.

Konsultfirman SWECO fick 2026 i uppdrag av länsstyrelserna och regionerna i de fyra nordligaste länen att genomföra en förstudie i syfte att undersöka hur företag och föreningar påverkas av svårigheterna att sätta in dagskassor. Förstudien beskriver att kontantbetalning är en förutsättning för att inte tappa kunder, men att det finns en otrygghet i glesbygden avseende dagskasseinsättning. Det finns en osäkerhet i om insättningsautomaten fungerar och om det är ett problem med en automat är det ofta en lång sträcka till nästa automat. I flera av Norrbottens kommuner finns endast en insättningsautomat, vilket ökar avstånden avsevärt. Om insättningsautomaten i Arjeplog är ur funktion är närmaste insättningsautomat drygt 8 mil bort, i Sorsele.

10 procent av arbetsställena i Norrbotten har längre än 25 kilometer till närmaste serviceställen med dagskasseinsättning. Medelavstånd är 10 kilometer, med längsta medelavstånd i Pajala med 32 kilometer. Många näringsidkare sätter in dagskassa i samband med annan resa på grund av

[49] Norrlänens ICA-enkät 2026
[50] https://www.bankomat.se/kontantbarometern/

de långa avstånden. Det kan även innebära att det blir längre tid mellan resorna och under tiden förvaras dagskassan i kassaskåp. Detta drabbar företaget som binder upp sitt kapital och både förvaring och transport av en större mängd kontanter innebär en större säkerhetsrisk. En annan utmaning som näringslivet möter är att mynthantering som del av dagskasseinsättning inte är möjlig i Norrbotten. I flera av gränskommunerna är det möjligt att betala med norska kronor eller euro, men det är inte möjligt med insättning av dagskassor i annan valuta än svenska kronor.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Norrbotten saknar ombud för betalförmedling, för betalning av räkningar över disk. Ingen aktör har visat intresse hittills, då kostnader och risker fortsatt är hög. Om kostnader och risker för andra serviceslag ökar finns risk att även dessa minskar eller försvinner. Det är därför viktigt att fortsätta med informationsinsatser som höjer medvetenheten och kunskapen att använda digitala betaltjänster.

Under 2026 har fokus för uppdraget varit utvecklingsinsatser för att stärka aktörer i arbetet med att lyfta utmaningar som finns med grundläggande betaltjänster. Ett exempel är scenariospelet Om betalsystemet kraschar där aktörer får möjlighet att fördjupa kunskapen om vikten av fungerande betalsystem vid en kris där olika delar av betalsystemet slås ut. Under året har övning i spelet genomförts i Gunnarsbyn, Bodens kommun, med gott resultat.

Länsstyrelsen i Norrbotten har deltagit i Landsbygdsriksdagen i Skellefteå 2026 med fokus på lands- och glesbygdens särskilda utmaningar. Landsbygden i stora delar av Sverige möter liknande utmaningar. Framför allt krävs det stödinsatser för att servicen inte ska försvinna. I Norrbotten är det extra tydligt då de stora avstånden också medför högre transportkostnader, vilka ökar med stigande bränslepriser.

Under hösten har en föreläsning arrangerats tillsammans med aktörer i länet för att höja kunskapen om både möjligheter och risker med digitala betallösningar och hur användare kan minska risken att utsättas för bedrägerier. Föreläsningen har fokuserat på målgruppen äldre samt funktionsrättsorganisationer i länet. Ökad kunskap bidrar till att fler vågar använda digitala betaltjänster samtidigt som risken att bli utsatt för brott minskar.

Under 2026 har ett samarbete inletts med Luleå tekniska universitet inom projektet Byars Resilienta Digitala Transformation. Projektet syftar till att stärka landsbygders förmåga att använda, forma och förvalta digitalisering utifrån sina egna behov och förutsättningar. Inom projektet kommer fler omgångar av scenariospelet Om betalsystemet kraschar att genomföras och genom projektet lyfts också vikten av grundläggande

betaltjänster på landsbygden.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Utvecklingen framöver för grundläggande betaltjänster i Norrbotten bedöms inte vara vare sig positiv eller negativ. I Norrbotten etablerar sig en ny bankaktör med bankkontor i länet, Ålandsbanken, med kontor i Luleå och Haparanda. Kontor öppnar i Haparanda hösten 2026 och kontoret i Luleå årsskiftet 2026 och 2027. Enligt kontorschefen kommer kontoren inte att ha kontanthantering. Bankens kunder kommer att kunna betala räkningar över disk. Detta innebär en ökad tillgänglighet till betaltjänstförmedling i Luleå och Haparanda, men då enbart för kunder i Ålandsbanken.

Kompetensförsörjningen är en utmaning i hela Norrbotten. Om bankkontoret lokalt inte kan rekrytera personer med kompetens, riskerar det att banken väljer att stänga bankkontoret. Om kostnaderna för banken att hantera kontanter ökar eller att riskerna med kontanthantering ökar, kan det innebära sämre personlig service och tillgången till kontanter kan bli sämre i Norrbotten.

Riskerna och kostnaderna med kontanthantering för butiker i glesbygd riskerar att minska tillgången till kontant betalning om butikerna inte längre erbjuder det betalsättet. Fortsatt minskade kontanter i samhället och färre aktörer som är i behov av dagskasseinsättning kan innebära att denna service blir dyrare att tillhandahålla, vilket på sikt kan minska tillgången på dagskasseinsättning.

Vid en störning i betalsystemet har Norrbotten särskilda utmaningar. Då avstånden är långa och tillgängligheten till service är sämre än rikssnittet behöver beredskapen stärkas. Flera livsmedelsbutiker uppger att man inte har beredskap för en störning i betalsystemet, det är därför viktigt att fortsätta stärka medvetenheten om risker och möjligheter med både fysiska och digitala betallösningar. Med långa avstånd till kontantuttag, minskat antal platser som tar emot kontanter samt få platser med möjlighet att betala räkningar över disk med kontanter, medför det sammantaget att en störning bedöms ha stor påverkan på samhället i Norrbotten.

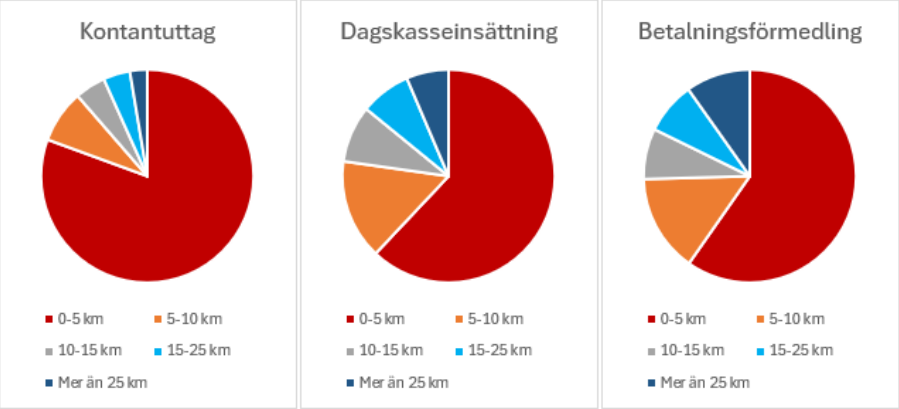
Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har fokuserat på samarbete mellan de fyra norra länsstyrelserna i Jämtland, Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland. En gemensam enkät har skickats till ICA-handlare i norra Sverige, med fokus på kontantuttag och dagskassor. Länsstyrelserna och regionerna i de fyra nordligaste länen har gemensamt upphandlat en förstudie från konsultbolaget Sweco. Förstudien visar med intervjusvar hur kontanthanteringen ser ut hos ett antal butiker och föreningar på landsbygden i norra Sverige. Dessa båda sätt att samla information har

tillsammans med kontakt med lokala banker, butiker och funktionsrättsorganisationer bidragit till en lägesbild av utvecklingen för grundläggande betaltjänster i Norrbotten. Pipos Serviceanalys, Bankomats kontantbarometer samt Post och telestyrelsens bredbandskarta har bidragit till att kartlägga serviceutbudet i Norrbotten.

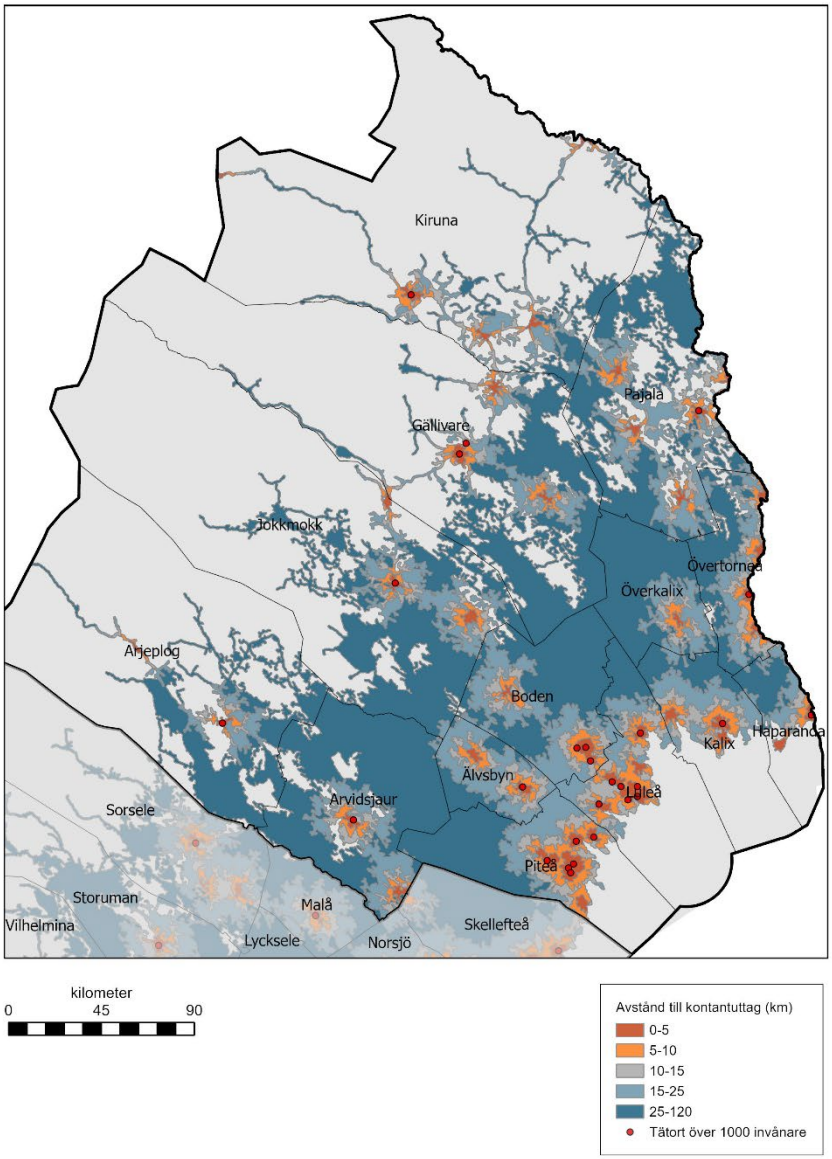
Diagram Norrbottens län

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



Karta, Norrbottens län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen Skåne anser fortsatt att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för alla i länet.

Det finns tillgång till kontantuttag i Skåne men antalet uttagsautomater har minskat något. Kontanter går att använda i de flesta små butiker och mindre serviceställen. Däremot minskar möjligheten på caféer och i restauranger. Livsmedelsbutiker och apotek erbjuder kontant betalning men väldigt få offentliga verksamheter och myndigheter. Det finns få ställen där det går att köpa kontanta biljetter inom kollektivtrafiken.

Antalet ställen där det går att betala räkningar kontant utan bankkonto erbjuds, även i år, på fyra platser, alla i västra Skåne. Betaltjänstombuden ska då kunna bidra med tjänsten för hela länet, grannlänens invånare och besökare. Det gäller även personer som inte har tillgång till svenskt betalkonto eller BankID, som asylsökande och de som arbetar, eller studerar, i Sverige under kortare perioder.

Samtidigt finns det fortfarande kontanthantering på länens 16 olika sparbanker, förutom Sparbanken Skåne som enbart erbjuder uttags- och insättningsautomater. Sparbanker med kontanthantering finns till största delen i den östra delen av länet, vilket fortsatt ger landsbygdskommunerna bättre tillgänglighet till kontanta betaltjänster, än i den västra, mer befolkade, delen av länet. Förutsättningen är att man är kund i banken.

Konsekvensen av att kontanter utkonkurreras till förmån för digitala betalningar ökar risken för bedrägerier. Omsorgstagare inom kommunal verksamhet ombeds ofta att lämna ut bankkort och koder till personal. Det finns en digital lösning där man i verksamheten kan ta ansvar för betalningarna på ett säkert sätt men enbart en kommun har prövat systemet. Det digitala utanförskapet drabbar förutom äldre och personer med funktionsnedsättning även utrikesfödda, oftast kvinnor, och socioekonomiskt utsatta.

Företag och föreningar påtalar bekymmer med avstånd till bankkontor

och svårighet att få bankkonto, bland annat på grund av så kallad bristande kundkännedom.

Även ur ett beredskapsperspektiv är det av vikt att fler betallösningar ska kunna fungera samtidigt. Kontanter är ett av de alternativen så länge inget likvärdigt de analogt betalningsmedel erbjuds.

Bedömning av tillgängligheten

Kontanta medel används något mindre men kontantinfrastrukturen har bibehållits sedan 2025, troligen tack vare lagkrav. Det är främst äldre, utrikesfödda och personer med vissa funktionsnedsättningar som har behov av kontanter. De som inte har betalkonto och får sin pension, lön eller bidrag utbetalt via laddningsbara kort kan inte använda det till att betala räkningar utan att först ta ut kontanter. Att resa kollektivt eller exempelvis ta del av kultur- och nöjesutbud blir svårt att lösa med kontant betalning. Gemene man kan behöva använda kontanter om övriga betallösningar inte fungerar. Medelavstånd till kontant betalningsförmedling i länet är över 27 kilometer.

Betallösningar som dominerar är kortbetalningar, Swish eller internetbank. Många har behov av personlig service för att klara av digitala betalningar. Egenansvaret är stort och därmed ökar risken för bedrägerier. Polisen i Region Syd ser att personer i beroendeställning oftare än andra utsätts för betalningsbedrägerier.

Bibliotekspersonal menar att behovet av hjälp med betaltjänster är konstant och vid vissa bibliotek har det ökat. Bankkontoren är för få, har sällan öppet och erbjuder ofta inte hjälp utan skickar kunderna till biblioteken.

Jämfört med tidigare år märks en breddning av det digitala utanförskapet. Många äldre saknar digital kompetens, utrikes födda fastnar i språkbarriärer och många har varken digitala verktyg eller tillgång till BankID. Utmaningarna är mer kopplade till socioekonomiska utmaningar än geografiska. Det digitala utanförskapet riskerar att drabba kvinnor och låginkomsttagare hårdast.

Människors tillgång till, och möjligheter att använda, betaltjänster, kan kopplas till jämställdhetspolitiska mål som ekonomisk självständighet och makt att forma sitt eget liv.

Fler i årets biblioteksundersökning efterfrågar krav på kontanthantering och personlig service hos bankerna men även medborgarkontor. Trots att biblioteken blir en nödlösning för bankärenden och myndighetskontakter, saknar de mandat och resurser.

Det finns kommunala omsorgsverksamheter som kräver att omsorgstagaren ska lämna ut kontanter eller bankkort och kod till

personal för att få hem livsnödvändiga varor. Situationen gäller äldre men även personer med funktionsnedsättning, särskilt personer med psykisk ohälsa eller kognitiv funktionsnedsättning. De har ofta en beroendeställning och därmed svårt att helt ha kontroll över sina vardagliga betalningar.

Om personal använder kortet för annat än omsorgstagarens räkning är det omsorgstagarens eget ansvar. I Hässleholms kommun testar man en app kopplad till ett kommunkonto för omsorgstagarens inköp. Den transparanta betaltjänsten bidrar till säkra betalningar för omsorgstagaren och kommunen har bättre kontroll på transaktionerna.

Bankkonton fortsätter att stängas ned av olika skäl. Det skapar ett ekonomiskt utanförskap för den drabbade under en längre tid. Flera offentliga verksamheter och myndigheter tar inte emot kontanter, exempelvis Skatteverket, Statens Servicecenter och Transportstyrelsen. Kontanter är ett giltigt betalningsmedel och om medborgarna nekas att betala offentligrättsliga avgifter kontant minskar förtroendet för myndigheter.

Det är även fortsatt svårt för redan registrerade företag att öppna, eller behålla, ett affärskonto om banken inte anser sig ha fått tillräcklig kundkännedom. Banken kan då vägra att banka företagets dagskassa. Otydliga regler gällande penningtvätt och oklara krav och tillsynsansvar gällande kontantlagen skapar osäkerhet hos företagen.

> *Hur ska jag kunna få veta var mina kunder får pengar ifrån? Jag svarade ärligt att lön från jobb och pension var deras betalningsmedel. Då ville banken veta från vilken arbetsgivare och om det var från gemensamma konto de betalade. Ville veta varifrån pensionspengarna kom. När jag inte kunde ge mer info stängde de kontot.*

Citat från skånsk landsbygdsföretagare som säljer ved till privatpersoner.

Föreningar har också fortsatt svårt att få tillgång till bankkonto, eller tycker att tjänsterna är dyra.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Kontantuttag

Det finns sammanlagt 385 platser för kontantuttag i länet, varav 233 uttagsautomater samt 152 uttag i kassan på en livsmedelsbutik. Platserna är relativt jämnt spridda geografiskt. Kontantuttag via livsmedelsbutik bidrar inte till samma service då det enbart går att ta ut mindre summor, om det ens finns kontanter att tillgå. Vill man, förutsatt att man är kund, ta ut kontanter på ett bankkontor går det fortfarande att göra på 16 sparbanker i främst östra delen av Skåne. Från förra året har tre uttagsautomater tagits bort.

I genomsnitt tog man enligt Bankomat AB ut 404 kronor per månad det senaste halvåret i Skåne jämfört med genomsnittet i Sverige på 323 kronor. Användningen har minskat men planat ut något senaste året. Ingen i länet har längre än 25 kilometer till kontantuttag.

Betalningsförmedling
Kontant betalningsförmedling finns hos fyra betaltjänstombud i västra Skåne och om man är kund, även i en av de 16 sparbankerna, vilket är oförändrat från 2025. Det är 518 433 personer i länet som har längre än 25 kilometer till betaltjänstombuden och 835 503 personer har längre än 25 kilometer till bank som hanterar kontanter.

Betaltjänstombudens kunder saknar ofta tillgång till digitala betalningslösningar, svenskt bankkonto eller BankID. Målgrupperna är äldre, funktionsnedsatta, socioekonomiskt utsatta, asylsökande, utländska arbetstagare och studenter. Utan möjlighet att betala kontant riskerar de nedstängning av el eller telefon, vräkning och ökat utanförskap.

Dagskasseinsättning
Gällande dagskasseinsättning finns det 114 serviceställen att lämna in kontanter. Jämfört med 2025 har ytterligare en insättningsautomat etablerats i länet. På tio år har antalet ställen minskat med 188. Inget företag i Skåne har längre än 25 kilometer till dagskasseinsättning.

Några av kommunernas näringslivsansvariga menar ändå att tillgängligheten till betaltjänster för företag på landsbygden blir allt sämre och pekar då på avstånd till, och få, bankkontor. Företagen är även beroende av el, internet och mobiltäckning men få har beredskapsplaner för längre avbrott. Trots digitaliseringen är kontanter fortfarande viktiga för vissa företag, och föreningar, särskilt i mindre orter.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Utbildningar
Länsstyrelsen har även under 2026 erbjudit utbildningar i att betala säkert digitalt. Efterfrågan har ökat och utbildningarna är uppskattade. Det är både bibliotek, kommunala träffpunkter och olika föreningar som bokar utbildningspaket. Varje paket omfattar minst åtta timmar utspritt på flera tillfällen. Med upprepade tillfällen ökar chanserna för deltagarna att ta till sig kunskapen. Det är mest kvinnor som deltar men allt fler män deltar och av alla är 90 procent över 65 år. Elva procent är utrikesfödda. Ett särskilt utbildningspaket erbjuds även synskadade.

Dialogmöten
I maj genomfördes ett rundabordssamtal i Malmö mellan FUB Skåne för barn, unga och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning, och representanter från tre olika banker. Samtalet belyste systematiska

hinder i bankernas tjänster och identitetshantering, men även konkreta förslag på förbättringar. Framsteg kräver samverkan mellan banker, myndigheter som DIGG, Skatteverket och organisationer som FUB. Förslag på lösningar var dubbelsignering, beloppsbegränsningar, bildstöd, mobila lösningar för ID-foton och bibehållen kontanthantering på bankkontoren.

Under hösten samlades representanter för utsatta grupper, kommuner, banker och utbildningar till ett digitalt dialogmöte om betalningar och bedrägerier. Föredrag hölls av Föreningen mot nätbedrägerier, BankID, polis från Region Syd samt Brottsofferjouren. Det gjordes 50 000 polisanmälningar om bedrägerier via social manipulation 2025, men mörkertalet är stort. Äldre och personer med funktionsnedsättningar anmäler sällan på grund av skam eller beroendeställning. Bedrägerier finansierar grov brottslighet.

Personuppgifter är lättillgängliga gratis på nätet och det är brist på skydd mot falska telefonnummer. BankID utvecklar varningssystem för ovanliga transaktioner vilket kräver samarbete med banker och företag. Finland har stoppat bedrägliga SMS och Sverige hoppas på liknande lösning. Inspel från bedragna hävdade också att varningssignaler och hinder för direkt transaktion till okända kontonummer skulle bidra till färre bedrägerier. Tips delades om hur social manipulation kan motverkas.

Vid ett digitalt dialogmöte för kommunala omsorgsansvariga berättade enhetschef för särskilda boenden i Hässleholms kommun om verksamhetens uppskattade betallösning. Utmaningen är upphandlingsfrågor, hur uppskalning kan göras för att få med alla verksamheter. Deltagarna fick även lyssna till en omsorgstagare som inte vill lämna ut bankkort och kod till personal vid inköp då kommunen inte tillåter medföljning. Förra året anmäldes 100 000 kortbedrägerier enligt Brottförebyggande rådet. Flera kommuner nekar medföljning men vissa kommuner gör individuella bedömningar. Särskilt viktigt för de som inte har god man. Några kommuner använder fakturering även för inköp.

Lösningsorienterad samverkan
Länsstyrelsen har i samverkan med flera län, Högskolan i Skövde och Combitech utbildats som övningsledare för strategispelet Betalstörningar för att hålla utbildningar ute bland kommunerna. Processledarna har även hållit föredrag om betaltjänster på bibliotek, besökt företag, skapat nyhetsbrev, deltagit med aktiviteter på All Digital Weeks och E-medborgarveckan och arrangerat, via nationell länsstyrelsearbetsgrupp, seminarium i Almedalen för att nå ut med vilka utmaningar och behov som finns för utsatta målgrupper att betala i vardagen.

För att få fram hur många som faktiskt inte har bankkonto samverkar

Länsstyrelsen med de verksamheter och organisationer i samhället som träffar på personer i socioekonomiskt utanförskap. Kostnaden för utanförskapet är nästa steg att ta reda på.

Samverkan med övriga länsstyrelser, kommuner, Post- och telestyrelsen och andra myndigheter på olika nivåer, betaltjänstaktörer, olika senior- och funktionsrättsorganisationer är en viktig del av bevakningsarbetet. Inom Länsstyrelsen finns dessutom en bred kompetens som bidrar till bevakningen och till konkreta insatser. Det är kollegor som arbetar med mänskliga rättigheter, jämställdhet, beredskap, penningtvätt, nedsättning av pengar, samhällsplanering och kommunikation.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Det finns inte möjlighet till grundläggande betaltjänster för alla i samhället så som betaltjänstsystemet är uppbyggt idag. Både utsatta grupper och företag hamnar i ett moment 22 där det inte finns något skyddsnät, service, möjlighet till alternativ om man hamnar utanför systemet på grund av bristande digital kompetens eller för att betalkonton stängs ned vid misstanke om oegentligheter.

Länsstyrelsens roll är att lyfta utmaningarna, behoven och vilka lösningar som krävs så att samhällets betalinfrastruktur är robust och inkluderande. Utbildningar i att lära medborgare att betala säkert digitalt och vara samverkanspart mellan betaltjänstaktörer, offentliga aktörer och civilsamhället bidrar till att hitta kreativa lösningar. Länsstyrelserna är den enda aktör som tittar samlat på tillgängligheten till betaltjänster ur både ett nationellt, regionalt och lokalt perspektiv och har styrkan i bred kompetens.

Året bevakningsarbete

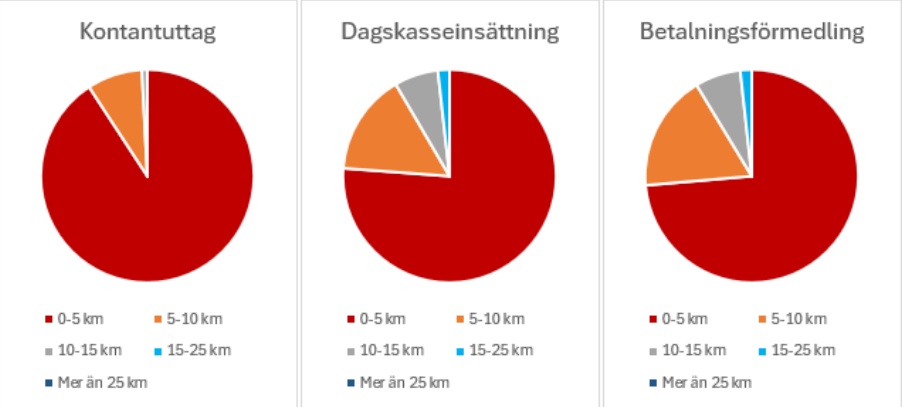
Under året har ett antal digitala enkäter spridits på olika vis till olika seniora- och funktionsrättsorganisationer, bibliotek, kommunala verksamheter, företag, handel, föreningar och privatpersoner där respondenter fått svara på hur de ser på tillgängligheten till betaltjänster. Enkäterna har sedan analyserats med stöd av myndighetens AI-verktyg, Svea GPT. Andra undersökningar har genomförts via intervjuer, på plats eller via telefon eller e-post.

Genom dialogmöten, föredrag, och nätverkande med ett stort antal aktörer från både offentlig, privat och ideell sektor har berättelser från verkligheten kommit fram och sedan prövats mot de villkor och lagar som styr betaltjänsterna.

Via GIS-verktyget Pipos Serviceanalys har länets tillgänglighet till betaltjänster kopplat till geografi, ålder, kön, arbetsställen analyserats.

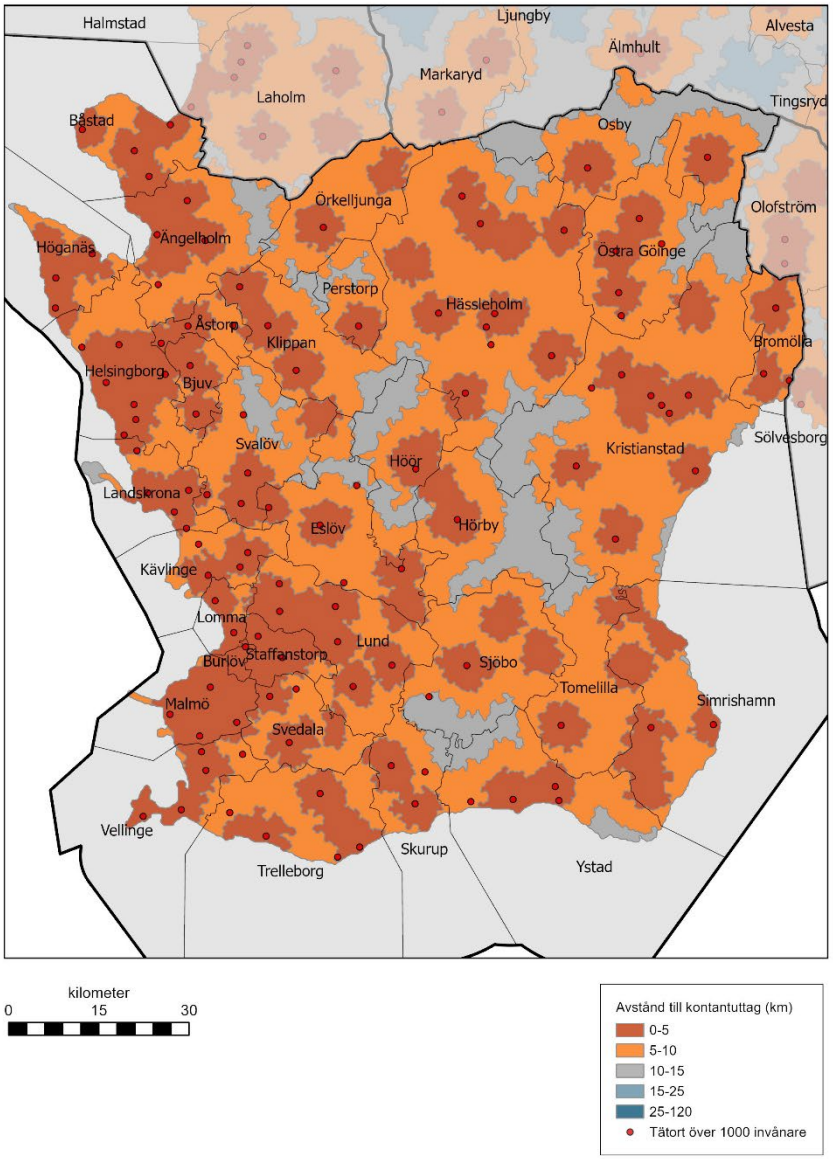
Diagram Skåne län

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



Karta, Skåne län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms län är i huvudsak god, men Länsstyrelsen bedömer att den inte är tillfredsställande för samtliga grupper i länet. Särskilda utmaningar återfinns i Stockholms skärgård och bland personer som har begränsade möjligheter att använda digitala betaltjänster eller saknar tillgång till betalkonto.

Äldre och personer med funktionsnedsättning är särskilt utsatta. Det handlar inte bara om geografisk närhet till betaltjänst, utan även om möjligheten att faktiskt använda tjänsten. Personer med funktionsnedsättning är fortsatt en prioriterad grupp av Länsstyrelsen under 2026.

Vidare finns det utmaningar för utländska forskare och studenter, där svårigheter att etablera ett betalkonto försvårar utbetalning av lön och studiemedel samt möjligheten att etablera sig i Sverige. Länsstyrelsen framhåller att detta kan påverka förutsättningarna att attrahera internationell kompetens och därmed utgöra en begränsning för länets långsiktiga kompetensförsörjning och ekonomiska utveckling.

Geografiskt är de största utmaningarna i Stockholms län i skärgården. Tillgången till betaltjänster varierar, men de flesta öar saknar möjlighet till kontantuttag, betalning över disk och deponering av dagskassor.

Skillnaden i tillgången till grundläggande betaltjänster jämfört med föregående år är marginell och liknande utmaningar kvarstår. Sammantaget bedömer Länsstyrelsen i Stockholm att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande för alla i samhället.

Bedömning av tillgängligheten

Utvecklingen i Stockholms län går fortsatt framåt, även om den inte går i lika hög takt som tidigare. Sett till de som har en faktisk bredbandsanslutning (den tidigare bredbandsstrategins mål om att ”95 procent av alla hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s) når länet i sin helhet upp till i princip 100 procent. Endast ett fåtal hushåll och arbetsställen saknar en

bredbandsuppkoppling som medger 100 Mbit/s.[51] Merparten av dessa ligger utanför länets tätorter. 5G-utbyggnadens uppskattade kapacitet bidrar till att tillgången ökar.

Sett till absolut närhet till bredband (anslutning till en rimlig kostnad) som medger hastigheter om 1 Gbit/s har även den tillgången ökat. Numera ligger 99,19 procent av länet inom räckhåll. Även om landsbygdens tillgång har ökat markant de senaste åren finns det fortfarande skillnader mellan tätort, landsbygd och skärgård. Länsstyrelsen har inte fått några indikationer på att länets digitala infrastruktur påverkar möjligheten att utföra grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen genomförde under 2024–2025 en kartläggning av insatser för digital inkludering i länet. Kartläggningen visade bland annat på en nästintill total avsaknad av insatser för personer med funktionsnedsättning och det finns därmed ett extra stort behov av statligt stöd för riktade insatser till denna målgrupp. Länsstyrelsen har därför fortsatt riktat arbetet mot den målgruppen och upphandlat utbildningar i digitala betaltjänster.

I den senaste enkätundersökningen beskrev de lokala pensionärsföreningarna utmaningar, framför allt för de äldre medlemmarna, med att hantera digitala betalningar på grund av ovana, funktionsnedsättningar som kommer med åldern, bristande kunskap och bristande förtroende för digitala betallösningar. Det uttrycks en stor oro och tveksamhet till digitala betallösningar till följd av bedrägerier mot bland annat äldre. Åtgärder bankerna vidtagit, som exempelvis tidsfördröjning vid överföring från vissa konton, upplevs som en förbättring men det finns behov av fler åtgärder för att målgruppen ska känna sig tryggare vid digitala betalningar. Pensionärsföreningarna och Funktionsrätt Stockholm önskar universella och enklare lösningar där deras förutsättningar och perspektiv involveras i framtagandet. De lyfter även behovet av fortsatta utbildningsinsatser och vikten av att ha kontinuitet och tålamod i lärandet med målgruppen.

Funktionsrätt Stockholm uppgav i enkäten att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för deras medlemmar och betonar kontanternas vikt i samhället för personer som inte kan nyttja digital teknik. De lyfter vikten av att fysisk utrustning som exempelvis kortläsare och bankomater behöver vara tillgängliga även för personer som har rörelsehinder samt behov av fortsatta insatser för digital inkludering

[51] Bredbandskartan

Det finns fortsatt utmaningar när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster för utländska forskare och studenter som kommer till Sverige. Eftersom de initialt saknar ett svenskt personnummer nekas de ofta tillgång till betalkonto av bankerna, vilket försvårar deras möjlighet att bosätta sig, få löneutbetalningar och att kunna betala sina räkningar. Utan åtgärder riskerar denna situation att försämra länets förmåga att attrahera internationell kompetens och talang vilket skulle utgöra en begränsning för länets långsiktiga kompetensförsörjning och ekonomiska utveckling.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Enligt Pipos Serviceanalys 2026 har 0,01 procent av de folkbokförda i Stockholms län (291 personer) längre än 25 kilometer till kontantuttag, och icke anslutna uppgår till 0,11 procent (2616 folkbokförda). Vidare hade 0,27 procent (408 arbetsställen) längre än 25 kilometer med bil till dagskassainsättning och för folkbokförda hade 0,19 procent (4620 personer) längre än 25 kilometer till dagskasseinsättning, icke anslutna uppgår till 2793 personer och 288 arbetsställen. I länet hade 0,24 procent (5898 personer) längre än 25 kilometer till betalningsförmedling, och 0,11 procent (2790) var icke anslutna. [52]

I Stockholms län är antalet icke anslutna näst högst i landet. Det är främst folkbokförda personer och arbetsställen i skärgården, som antingen ligger på en ö utan egen service eller på en plats där bro eller färjeförbindelse saknas. Att inte vara ansluten innebär att de inte inkluderas i avståndsmätningen, men kan anges i antal eller procent.

Kontanthanteringen i Stockholms län är i stort sett oförändrad jämfört med 2025. Infrastrukturen för kontanthantering har förändrats i takt med att användningen av kontanter minskat och fler betaltjänster digitaliserats. Förändringen är särskilt tydlig för betalningsförmedling medan kontantuttag i högre grad finns kvar genom automater och andra ombud. Samtidigt blir allt fler butiker och restauranger kontantfria. Det innebär att även om det finns möjlighet att ta ut kontanter, är det inte alltid möjligt att använda dem för att betala.

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

De största utmaningarna geografiskt finns i Stockholms skärgård. Tillgången till betaltjänster varierar men där saknas det på flera håll möjlighet till kontantuttag, betalning över disk och deponering av

[52] Pipos Serviceanalys 2026-10-12, Tillväxtverket

dagskassor. De geografiska avstånden och begränsade transportmöjligheterna gör det samtidigt svårare att ta sig till platser där dessa tjänster finns. Det kan innebära särskilda utmaningar för personer och verksamheter. Företag och föreningar i skärgården upplever besvär sett till deras möjlighet att kunna deponera dagskassor och tillgodogöra sig växelkassor. I den dialog som Länsstyrelsen haft med företagarna uttrycks ett fortsatt stort behov av stöd för att kunna upprätthålla kontanthanteringen i glesbygd som Länsstyrelsen idag tillhandahåller.

I dialog med en förening i Stockholms skärgård uppges ett behov av fortsatt utbyggnad av service- och beredskapspunkter (SOB-punkt), till följd av oro för störningar i de digitala betalsystemen. De menar också att det ur beredskapssynpunkt är bra att butikerna tillhandahåller service med kontanter i skärgården, men att möjligheten till uttag av kontanter är begränsad.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Stockholm har genomfört regionala stödinsatser för föreningar och företagare i Stockholms skärgård, planerat insatser för personer med funktionsnedsättning samt arbetat vidare med utvecklingen av SOB-punkter i Stockholms skärgård.

I arbetet med att utveckla och etablera tre SOB-punkter i Stockholms skärgård är betaltjänstlösningen klar på samtliga platser. Betaltjänstlösningen är en teknisk lösning som arbetar med både radio, fiber och satellit. Syftet är att stärka upp livsmedelsbutik och drivmedelsanläggning med reservkraft och reservuppkoppling för att säkerställa tillgången till samhällsviktiga varor och tjänster (livsmedel, drivmedel, läkemedel och betaltjänster) vid händelse av kris eller höjd beredskap. Informationsmaterial om betaltjänster vid SOB-punkterna utformas parallellt med utbildningar under hösten 2026 och ska bidra till bättre hemberedskap för invånare och aktörer i Stockholms skärgård. Det finns potential att utveckla konceptet vidare för att säkerställa grundläggande betaltjänster på fler platser i länet.

Vidare har Länsstyrelsen Stockholm fortsatt prioritera stöd för personer med funktionsnedsättningar genom att upphandla utbildningar i digitala betaltjänster för målgruppen. Likt tidigare år ska Länsstyrelsen bjuda in relevanta leverantörer av tjänsterna som storbankerna, BankID och Kivra. Dels för att de är de främsta experterna på sina tjänster, dels för att öka förståelsen för målgruppens utmaningar och behov hos leverantörerna.

Inför sommarsäsongen 2026 genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter i Stockholms skärgård. Leverantören har hämtat dagskassor och lämnat växelkassor hos åtta kunder på totalt fem öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven. Leverantören har

innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid två tillfällen. Leverantören konstaterar att trots att färre öar, kunder och kollin ökade den totala summan med 12,5 procent jämfört med 2025. I dialog med företagen under hämtningstillfällena kan Länsstyrelsen konstatera att fortsatt behov finns hos företagen. En del företag lyfter behov av fler hämtningar under högsäsong.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala serviceprogram. Ansvaret för programmet ligger på Region Stockholm och samverkan kring servicefrågor sker löpande i partnerskapen Skärgårdens Exekutivkommitté och Regionala Skärgårdsrådet.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms län för personer i allmänhet kommer att vara god. Länsstyrelsen bedömer samtidigt att utmaningarna i Stockholms skärgård, för särskilt utsatta grupper och för de som saknar tillgång till betalkonto kommer att kvarstå. Detta ställer krav på fortsatta regionala stöd- och utvecklingsinsatser. Men även bättre tillämpning och tillsyn av EU:s betalkontodirektiv.

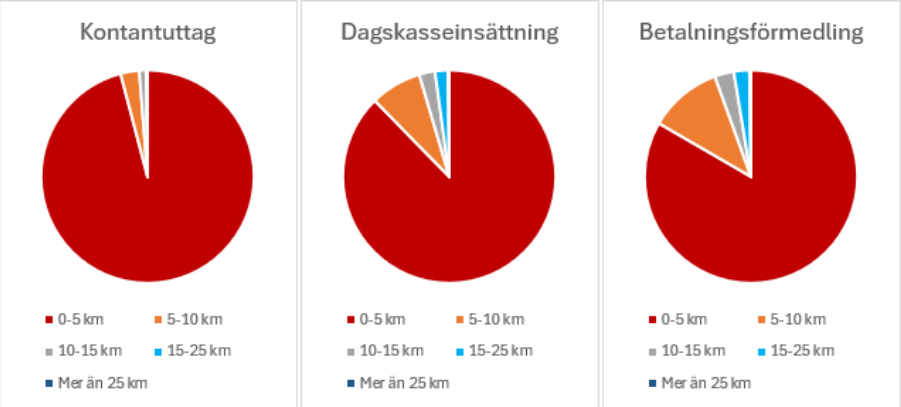
Det finns fortsatt behov av ett förtydligande i förordning (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster till att innefatta bevakning av tillgången till betaltjänster även under kris och höjd beredskap. Detta för att bevaka den sårbarhet som finns i betalningsekosystemet och bevaka om arbetet inom det nya civila beredskapssystemet kan hantera sårbarheten och bidra till en ökad motståndskraft i den finansiella sektorn. Ett förtydligande behöver även göras i förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen, avsnitt grundläggande betaltjänster för att möjliggöra stöd- och utvecklingsinsatser kopplat till kris och höjd beredskap.

Årets bevakningsarbete

Bedömningen av tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms län 2026 baseras på den senaste enkätundersökningen som genomfördes 2025. Länsstyrelsen har inte mottagit några uppgifter som indikerar att förhållandena har förändrats. En ny enkätundersökning planeras att genomföras 2027. Årets bevakningsarbete har vidare gjorts genom analyser i Pipos serviceanalys, omvärldsbevakning, dialog med Region Stockholm samt genom samtal med representanter för målgrupperna.

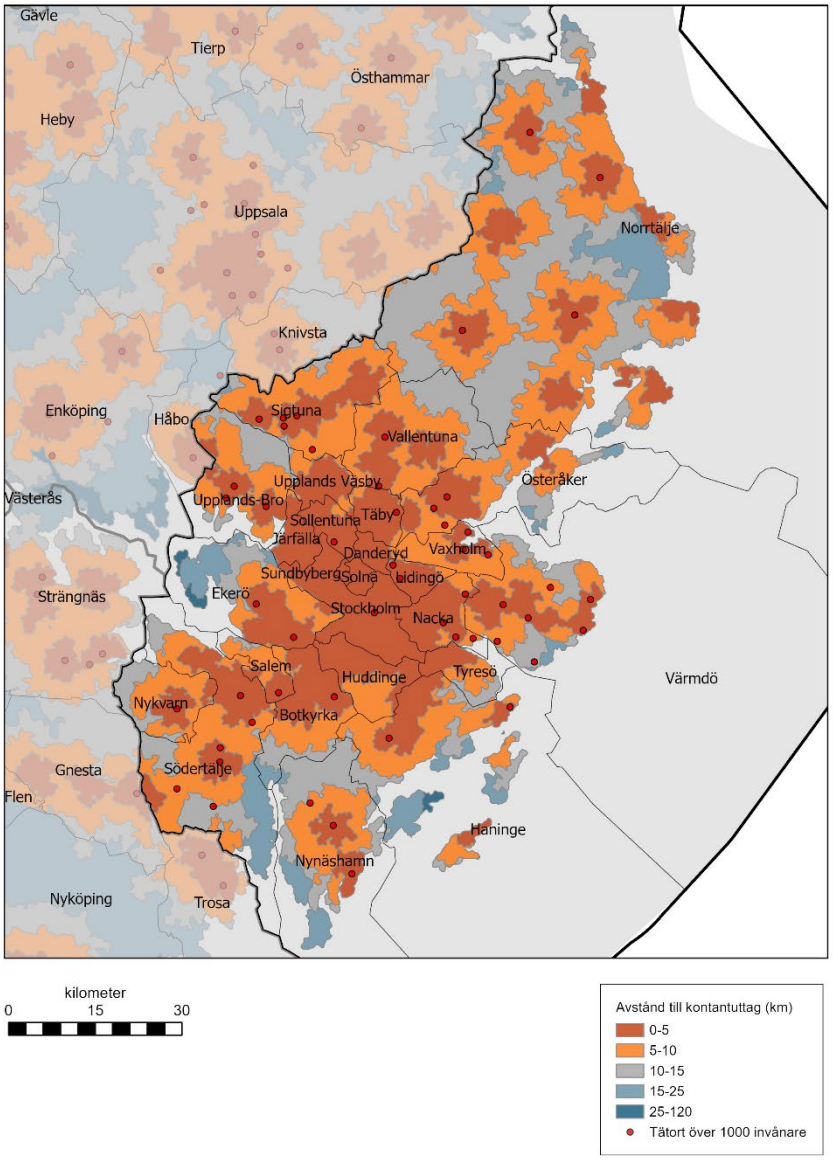
Diagram Stockholms län

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



Karta, Stockholms län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Södermanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

För grupperna äldre och funktionsnedsatta är Länsstyrelsens bedömning att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Självklart finns det personer i dessa grupper som är digitalt delaktiga och som inte har några problem med betaltjänster, men eftersom vi ser tydliga problem bland personer tillhörande dessa grupper måste bedömningen bli att deras situation inte kan anses tillfredsställande.

Sedan flera år tillbaka finns ingen bank i länet som hanterar kontanter över disk. Kontantinfrastrukturen är i princip oförändrad jämfört med föregående år. Detsamma gäller infrastrukturen för betalningsförmedling. Avvecklingen av serviceboxar och insättningsautomater har tydligt avstannat och förändringarna är mycket små. Uttags- och insättningsmöjligheter finns på rimligt avstånd i hela länet.

För personer i allmänhet bedömer vi betaltjänstsituationen som tillfredsställande. För den som är van och bekväm med att hantera sin telefon finns det fler betalningsmöjligheter än någonsin. Här är det snarare andra risker som kan dyka upp som till exempel bedrägeriförsök.

Bedömning av tillgängligheten

De äldre personer som inte kan sköta sina betalningar själva tar ofta hjälp av anhöriga. Många är osäkra på användningen av sin mobil, har svårigheter med att installera nödvändiga appar eller är rädda för att göra fel eller bli lurade. Det förekommer också att mobiler är för gamla för att uppdatera och därmed inte fungerar för att utföra digitala betalningar. Det är fortfarande många som står utanför den snabba digitaliseringen, helt eller delvis. För många i äldregruppen leder den till digitalt utanförskap av varierande grad.

Tjänsten brevgiro är fortfarande viktig för många i äldregruppen. Allt fler medarbetare inom hemtjänsten hjälper brukare med exempelvis betalningar. Detta sker eftersom många brukare saknar anhöriga eller andra personer som kan bistå och de har inte möjlighet att hantera

betalningar på egen hand. Det är ingen bra lösning och kan skapa stora problem om det händer något, till exempel att pengar försvinner från brukarens konto.

Föreningslivet verkar inte påverkas av situationen att det blivit svårare att använda kontanter. Swish har väldigt många användare och verkar ha ersatt kontantanvändningen inom föreningslivet.

Idag är det ofta nödvändigt att använda appar vid bilparkering. Många av dem upplevs som svåra att förstå och ibland fungerar de inte tillfredsställande. Framför allt äldre och funktionsnedsatta har problem med att klara av dem. Det finns många olika appar och att parkera blir ofta ett stressmoment. Flera digitala steg behöver göras och många uppgifter ska anges i tät följd. Ofta också i en situation då det finns en tid att passa, till exempel ett läkarbesök.

Det är tydligt att det klagas mer på bankerna i år och då framför allt deras minskade service och tillgänglighet. En äldre kvinna i länet berättar att hon nu måste boka tid för att få hjälp med frågor som hon har kring att sköta sina betalningar digitalt. Det går inte att som förut komma in på banken och be om hjälp. Öppettiderna minskar också.

Den som vill använda kontanter har i de allra flesta fall en uttagsmöjlighet på nära håll. Sedan flera år tillbaka finansierar Länsstyrelsen ett betaltjänstombud i Björkvik, Katrineholms kommun. Ombudet fick under 2026 ett nytt beslut om stödfinansiering från Länsstyrelsen som löper under två år. Detta ombud är viktigt, eftersom Björkvik är en ort med mycket företagande och sommarboende. Om ombudet försvann skulle det bli lång resväg till närmaste uttagsautomat.

Uttagsmöjlighet över disk finns bara hos ICA-handlare i länet och deras möjligheter begränsas ofta av låg kontantomsättning. Det är helt enkelt för få kunder som betalar med kontanter för att denna service ska kunna upprätthållas.

”Finns inga kontanter på banken, butikerna har för lite kontanter för att kunna bistå.”

Möjlighet till kontantuttag över disk finns även hos Change Group, med två kontor i Södermanland. Dessa är geografiskt placerade väldigt nära varandra, då den ena finns i Nyköping och den andra vid Skavsta flygplats.

Många funktionsnedsatta känner en osäkerhet att använda uttagsautomater eftersom man inte vet vem som står bakom och hör vad talsyntesen säger. Många affärer byter ut sina betalterminaler och på de nya är knapparna helt släta, vilket skapar problem för synskadade som inte längre kan känna sig fram på knappsatsen. Konsekvensen kan då bli

att de lämnar ut sin kod till obehöriga, till exempel butikspersonal.

Det är tydligt att det saknas stöd till personer med funktionsnedsättning. I jämförelse med gruppen äldre saknas en struktur och forum som fångar upp denna grupp på ett naturligt sätt.

”Smarttelefonerna är inte tydliga nog att betala räkningar på, alltså inte synskadeanpassade”

Personer med funktionsnedsättning beskrivs vara en mycket heterogen grupp, och olika funktionsnedsättningar kräver olika typer av stödinsatser. När stöd utformas är det viktigt att tänka på att det kan finnas personer som har en funktionsnedsättning och samtidigt är i behov av till exempel tolk.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Det finns bankkontor i alla länets kommuner. I de större städerna som Eskilstuna, Nyköping och Strängnäs finns flera olika banker att välja på, medan det i mindre kommuner som exempelvis, Gnesta och Vingåker endast finns en bank. Räkningsbetalningar är möjligt över disk, men endast med kontobetalning i den bank man är ansluten till. Ingen bank i länet erbjuder kontanthantering över disk. Endast Change Group tillhandahåller en sådan tjänst i Nyköpings centrum samt på Skavsta flygplats.

Antalet platser för kontantuttag har minskat marginellt jämfört med förra året. Det finns 77 platser i länet där kontantuttag är möjligt. Då avses både uttagsautomat och över disk hos ombud. Det sistnämnda rör sig om ICA-handlare.

Endast 60 personer av cirka 300 000 folkbokförda i länet har längre än 25 kilometer till kontantuttag, vilket är klart godkänt enligt lagkravet.

Dagskassehanteringen i länet är oförändrad jämfört med förra året. I samtliga kommuner finns insättningsautomat. Servicebox finns i sex av länets nio kommuner, företrädesvis de lite större. Enda möjligheten att sätta in dagskassor över disk är hos Change Group, med två kontor i Nyköpingsområdet. Av de få företagare som svarat på vår enkät svarar en majoritet att de upplever problem med dagskassehanteringen. Endast en aktör erbjuder värdetransport, vilket gör systemet sårbart.

Vi har fått indikationer på att handlare i länet har slutat ta emot kontanter eftersom det har blivit för krångligt, tidskrävande och dyrt att sätta in dem på bankkonto. Enkätsvaren understryker detta.

Länsstyrelsen har varit ute och kollat flera uttagsautomater i länet för att testa funktionalitet och säkerhet. Bedömningen är att de flesta uttagsautomater fungerar på ett bra sätt, men det finns en del övrigt att önska gällande säkerhet för funktionsnedsatta. Vi tänker då främst på

rån/stöldrisk.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Att skapa nya kontakter är tidskrävande eftersom det sällan räcker med ett mail eller telefonsamtal. Ofta krävs personliga möten då många inte svarar då de tror att det är någon form av bedrägeri. Därför har vi provat att åka ut oanmälda och det har visat sig att vi då fått bättre respons. Vi får presentera uppdraget, berätta vad vi kan göra och det har lett till informationsträffar som i sin tur resulterat i utbildningstillfällen.

Vi samarbetar med de DigidelCenter som finns i länet och har regelbundna möten med personalen.

Bland annat så hade vi under e-medborgarveckan en aktivitet tillsammans med Digidelcenter i Nyköping och Statens Servicecenter i Nyköping. Vi presenterade oss och uppdraget för de besökare som var intresserade.

Länsstyrelsen Södermanland ingår i Kustlänsgruppen och vi arrangerar fysiska och digitala utbildningar som vi kontinuerligt anpassar till den målgrupp som är aktuell för utbildning. Nyheter för året är två olika webbaserade utbildningar som handlar om hur man betalar snabbt och säkert med mobilen samt hur man betalar parkering med mobilen.

Länsstyrelsen har regelbundna avstämningar med Statens Servicecenter då många av våra frågor går in i varandra.

Vi samarbetar med länsstyrelsen i Östergötland bland annat har vi medverkat på en informationsdag i Linköping där målgruppen var bibliotekspersonal som hjälper andra digitalt. Tanken är att vi ska anordna något liknande i Södermanland.

Vi har även haft en gemensam föreläsning där vi först var i Nyköping och sedan i Norrköping. Temat var bedrägerier och föreläsaren var från polisen. Det var ett väldigt uppskattat event som lockade många besökare vid båda tillfällena.

Vi samarbetar också med länsstyrelsen Örebro och har tillsammans med dem anordnat en konferens för synnedsatta i Eskilstuna. Det kom många deltagare från båda länen. Dagen handlade om säkerhet. Föreläsare var en polis samt en AI-expert och de pratade om bedrägerier och vad man ska tänka på för att undvika att bli lurad. Det var en mycket uppskattad dag och vi fick många positiva utvärderingar.

Arbetet med utbildningar för synnedsatta kommer att fortsätta då de är en utsatt grupp som behöver extra stöd och hjälp för att våga prova och lita på att de klarar av den digitala vardagen.

Vi har även samverkat internt med en kollega som arbetar med

brottsförebyggande verksamhet och vi hittade då gemensamma nämnare som gör att vi kommer påbörja ett samarbete.

Eftersom det är svårt att nå ut till de som verkligen behöver information och utbildning planerar vi att påbörja arbetet att få ut information till kommuner, träffpunkter med flera. Målet är att det ska leda till informationsträffar som i sin tur kan leda till utbildningar och att vi då lyckas nå de mest svårnådda, de som är mest behov av utbildning, till exempel personer med NPF diagnos, äldre som bor på boenden och har svårt att komma till våra träffar.

Det finns många med finskt påbrå i Södermanland och därför medverkade vi i en aktivitet som länsstyrelsen Örebro anordnade på Sverigefinnarnas dag. Alla medverkande kopplade upp sig via en länk och fick information på finska om betaltjänster.

Vi samarbetar med SeniorNet och har bland annat haft utbildning för dem så att det kan utbilda andra. Vi har ordnat så att de fick delta på inspirationsdagar som länsstyrelserna Östergötland, Värmland och Örebro anordnat i flera år. Detta har varit väldigt uppskattat, deltagarna har fått kompetensutveckla sig och träffa likasinnade som de fått utbyta erfarenheter med och på så vis fått med sig ännu mer information som de har kunnat lära ut/informera slutanvändarna om.

Vi har sett att våra informationsträffar och utbildningar gör att deltagarna vågar testa digitala betaltjänster. Ett första steg är att överhuvudtaget våga prova att betala digitalt och sedan utveckla sina kunskaper. Ambitionen är att våra insatser ska leda till ett ökat digitalt innanförskap, vilket vi sett att det gör för våra prioriterade grupper, det vill säga pensionärer och funktionsnedsatta.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Länsstyrelsen har en viktig roll som regeringens förlängda arm i länet. Genom vår lokala närvaro kan vi dels fånga upp vilka insatser som behöver göras, dels genomföra insatser på plats i länet. Vi märker allt tydligare hur viktigt det personliga mötet blivit.

AI påverkar hela samhället så också digitala betalningar. När det kommer till människors ekonomi krävs dock hög tillförlitlighet i systemen. Likaså säkerhet och förtroende från användaren. Det återstår att se hur bankerna kommer navigera mellan dessa parametrar och använda AI för att underlätta för sina kunder. Viktigt är också att komma ihåg att många vill ha det personliga mötet och servicen alldeles oavsett hur välutvecklade AI tjänster som kommer finnas framöver.

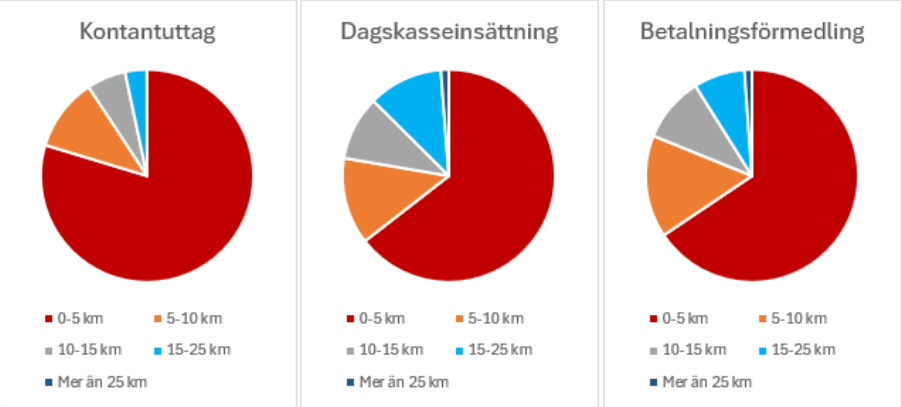
Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för pensionärs- och handikapporganisationer, banker, lanthandlare med flera. Vi har

regelbundna avstämningsmöten med Statens Servicecenter. Deltagarna på våra utbildningar och informationsträffar i digitala betaltjänster ger oss feedback som vi tar med oss i bevakningsarbetet. Pipos Serviceanalys har använts för att analysera tillgången på service i länet. Omvärldsbevakning har även gjorts via media. Enkäter har använts för kvantitativ analys.

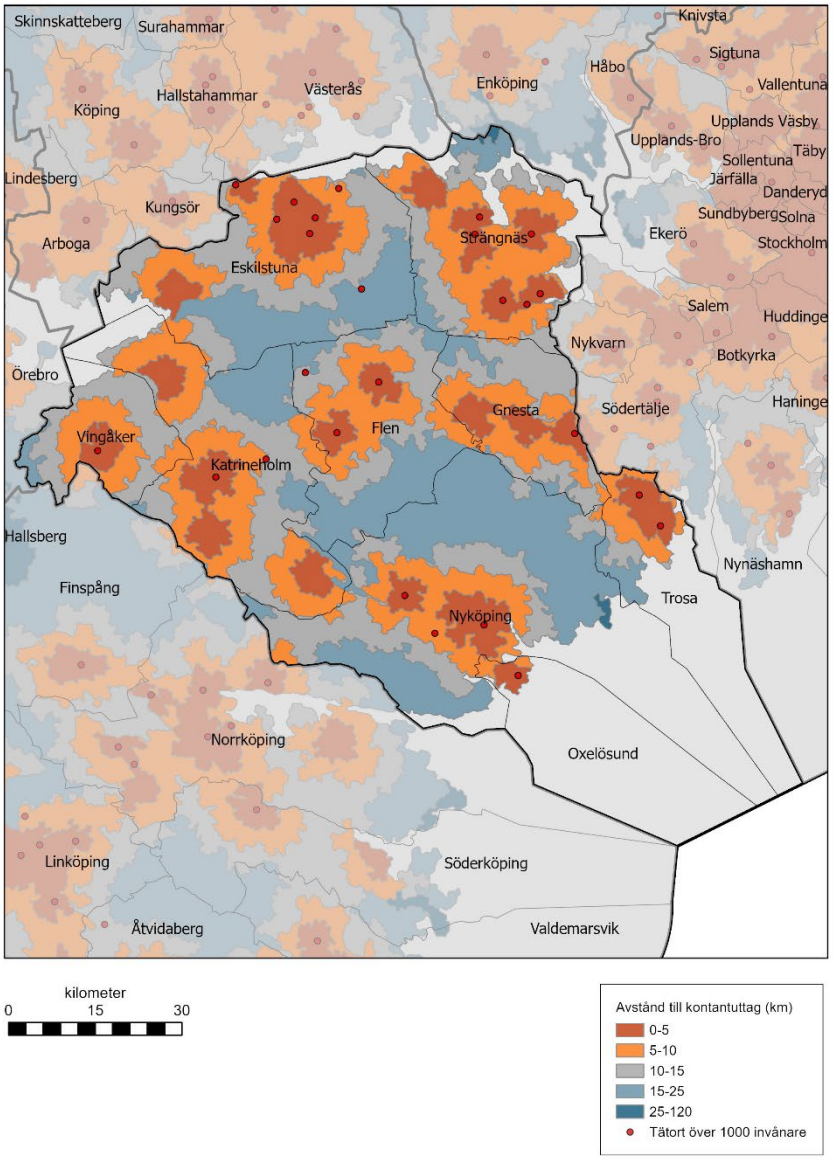
Diagram Södermanlands län

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



Karta, Södermanlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Uppsala län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt är otillräcklig, särskilt för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Bedömningen bygger på geografiska analyser, enkäter, nyhetsbevakning, kontakter med länets invånare genom informations- och utbildningsinsatser samt samverkan med föreningar, kommuner och andra aktörer.

De geografiska förutsättningarna är i stort sett oförändrade jämfört med föregående år. Enköpings kommun uppfyller fortsatt inte det lagstadgade tillgänglighetskravet för kontantuttag, enligt vilket högst 0,3 procent av befolkningen ska ha längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Antalet kontantuttag fortsätter samtidigt att minska, om än marginellt. Stora lokala variationer kvarstår, med service koncentrerad till Uppsala och andra kommuners centralorter. Invånare på mindre orter och landsbygden kan därför ha sämre tillgång än statistiken på länsnivå visar. Geografiska mått visar inte heller om människor faktiskt kan nå tjänsterna och genomföra betalningar självständigt.

De erfarenheter som kommer till Länsstyrelsens kännedom visar att personer som saknar digital kompetens eller känner sig otrygga med digitala lösningar kan få svårt att hantera vardagliga betalningar och därmed bli beroende av andra. Återkoppling från informations- och utbildningsinsatser visar även behov av kunskap om bedrägerier och betalningar vid kriser. Detta handlar ytterst om ekonomisk självständighet, integritet och delaktighet.

Under 2026 har Länsstyrelsen spridit kunskap genom utbildningar, informationsinsatser och en sommarturné till mindre orter i alla kommuner i länet. Två tematiska analyser har fördjupat kunskapen om digital tillgänglighet för personer med synnedsättning och kontantlagens betydelse för landsbygdens butiker och kunder.

Länsstyrelsen bedömer att det även fortsättningsvis behövs regionalt stöd, samordning och målgruppsanpassade insatser. Alla ska kunna

använda grundläggande betaltjänster – inte bara i teorin, utan i praktiken. För att det ska fungera måste tjänsterna vara enkla att nå, överkomliga att använda, och trygga att hantera. Detta är avgörande för att skapa digital delaktighet, en fungerande vardagsekonomi och en god betalningsberedskap i länet.

Bedömning av tillgängligheten

Statistiskt sett ligger Uppsala län inom det nationella gränsvärdet för geografisk tillgänglighet till kontantuttag. Endast 0,04 procent av befolkningen har längre än 25 kilometer med bil till närmaste uttagsautomat, jämfört med gränsvärdet 0,3 procent. Statistiken visar dock inte om människor kan ta sig till servicen, har råd med resan eller kan använda tjänsterna självständigt.

Skillnader mellan kommunerna

I Enköpings kommun har 0,34 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmaste uttagsautomat. Av dessa är 47,27 procent 65 år eller äldre. I Östhammars kommun är samtliga i motsvarande grupp seniorer. I Älvkarleby kommun saknas betalningsförmedling helt, vilket innebär att invånarna måste resa över kommungränsen för att få tillgång till servicen. Samtidigt är 26 procent av kommunens invånare seniorer. I Håbo finns samtliga uttagsplatser i centralorten Bålsta, medan nio av elva uttagsplatser i Enköpings kommun ligger i centralorten.

Statistisk närhet är inte faktisk tillgänglighet

För seniorer och personer med funktionsnedsättning kan även korta avstånd innebära hinder om bil saknas, ledsagning behövs eller ekonomin är begränsad. Tillgängligheten påverkas också av möjligheten att ordna transport, betala resekostnader och använda tjänsten på plats. Länsstyrelsens erfarenheter från utbildningar i digitala betaltjänster för personer med synnedsättning visar att även kostnadsfria insatser kan vara svåra att delta i när resan kräver samordning, ledsagning och egna utlägg.

Oro, beroende och behov av stöd

Under 2026 har flertalet av de inkomna förfrågningarna om information och utbildning kommit från seniorföreningar. Frågorna gäller bland annat betalningsbedrägerier, svårigheter med digitala appar och oro för att behöva förlita sig på andra i ekonomiska ärenden. Polisens varningar om bedrägerier mot äldre i Uppsalaområdet understryker problemets allvar[53].

Beroendet av anhöriga, gode män och kommunal personal medför också risker för den personliga integriteten. Bibliotekspersonal har uttryckt

[53] Flera bedrägerier i Uppsala | Polisen

osäkerhet kring vad som är tillåtet vid hjälp med betalningar. Det visar behovet av tydligare vägledning även för verksamheter som motverkar digitalt utanförskap.

Länsstyrelsens bedömning: Statistiken fångar inte människors verkliga behov

Länsstyrelsen bedömer att dagens statistiska mått inte fångar människors verkliga möjligheter att använda grundläggande betaltjänster. Tillgänglighet handlar inte enbart om avstånd, utan också om möjligheten att resa, bära kostnader, använda digitala lösningar och få trygg hjälp. När fungerande alternativ saknas riskerar människor att hamna i beroendeställning, med konsekvenser för den personliga integriteten och den ekonomiska tryggheten.

Länsstyrelsens ståndpunkt är att tillgängligheten måste bedömas utifrån människors faktiska möjligheter att använda betaltjänsterna – inte enbart utifrån geografiska avstånd. Det kräver att statistiska mått kompletteras med kunskap om människors erfarenheter och hinder. Fortsatt dialog, samverkan, kunskapsspridning och riktade insatser behövs för att synliggöra behoven och stärka tillgängligheten i hela länet.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Länsstyrelsens serviceanalys 2026 visar att Uppsala län uppfyller de nationella tillgänglighetskraven för kontanttjänster, men skillnaderna mellan kommunerna är betydande. I länet har 0,04 procent längre än 25 km till kontantuttag och 0,24 procent längre än 25 km till insättning av dagskassor, jämfört med gränsvärdena 0,3 respektive 1,22 procent. I Enköping är andelen med längre än 25 km till kontantuttag 0,34 procent, alltså över det lagstadgade gränsvärdet.

Minskad service och ökad sårbarhet

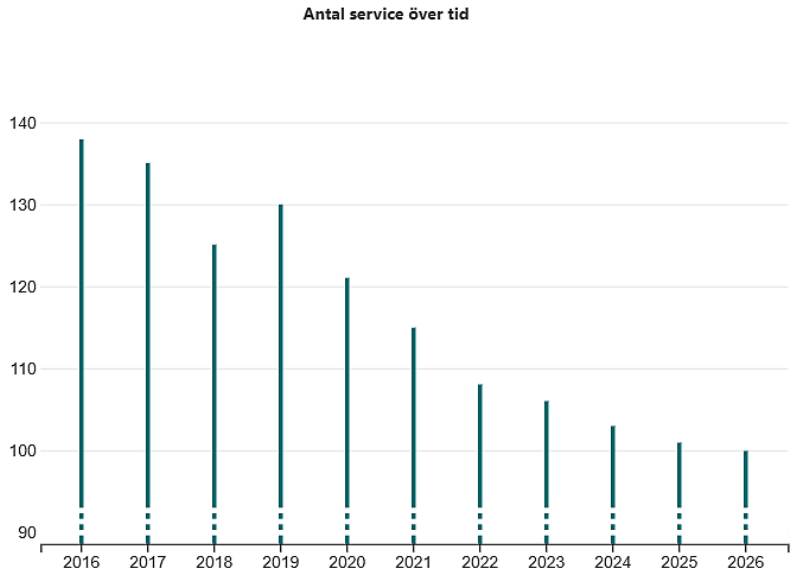
Antalet uttagsplatser har minskat från 138 till 100 mellan åren 2016 och 2026, en minskning med cirka 28 procent. Hälften av alla uttagsplatser finns i Uppsala kommun. Av länets 24 platser för betalningsförmedling saknar Älvkarleby kommun helt tillgång, medan Knivsta kommun endast har en. Vid möten med SeniorNet och Synskadades Riksförbund har behovet av personlig hjälp, särskilt för äldre och personer med funktionsnedsättning, framkommit.

Koncentrationen av service till tätorter ökar sårbarheten, särskilt när ICA-butiker räknas som uttagsplatser trots att den faktiska tillgången till kontanter kan vara begränsad. Länsstyrelsens simuleringar visar exempelvis att om en ICA butik i Månkarbo slutar erbjuda kontantuttag kan 2 016 invånare i Tierps kommun påverkas, eftersom butiken enligt statistiken är deras närmaste uttagsplats. I Alunda i Östhammars kommun berörs 6 013 invånare om den aktuella ICA-butiken slutar erbjuda kontantuttag. Beloppsgränser och begränsad service innebär

dessutom att den faktiska tillgängligheten kan vara sämre än vad statistiken visar.

Konsekvenser för företag och privatpersoner

I Tierps, Älvkarleby, Heby, Östhammars, Håbo och Enköpings kommuner är många beroende av få servicepunkter. Exempelvis har småföretagare på landsbygden i Uppsala kommun beskrivit långa, tidskrävande och otrygga resor till Uppsala för att sätta in dagskassor. Privatpersoner uppger att långa avstånd till bankkontor, begränsade öppettider och krav på tidsbokning försvårar deras ekonomiska ärenden. Särskilt drabbade är äldre, personer med funktionsnedsättning och de som saknar tillgång till digitala betaltjänster.



Figur 1. Utvecklingen över tid gällande antalet platser för kontantuttag i Uppsala län 2016–2026. Antalet har minskat från 138 till 100 platser, vilket motsvarar en nedgång på cirka 28 procent. Källa: Pipos Serviceanalys, 2026-10-06.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2026 har Länsstyrelsen i Uppsala län genomfört informations- och utbildningsinsatser inom grundläggande betaltjänster (GBT), med fokus på digital delaktighet, säkra betalningar, bedrägeriförebyggande arbete och betalningsberedskap. Arbetet har bedrivits i egen regi och i samverkan med kommuner, myndigheter och föreningar.

I mars genomfördes en utbildning i Håbo kommun om kontanternas roll vid kris, följd av en frågestund om kontantberedskap. Vid 60plus-mässan i Uppsala deltog Länsstyrelsen tillsammans med Polismyndigheten och Brottsofferjouren. Mässan hade cirka 6 340 besökare och gav möjlighet att sprida kunskap om bedrägerier och säkra betalningar. Under sensommaren besökte processledaren mindre orter i länet för att informera om grundläggande betaltjänster och skapa kontakter för

fortsatta insatser.

Riktade utbildningar har genomförts med bland andra SeniorNet och seniorföreningar, bland annat om bedrägeriförebyggande arbete. Ett sex månader långt pilotprojekt med individuellt anpassad utbildning har genomförts för att stärka möjligheterna för personer med synnedsättning att använda digitala betallösningar.

Betalningsberedskap har varit en viktig fråga under året. Vid ett öppet hus-möte på Träffpunkt Uppsala hölls föredrag av länsstyrelsen om betalningar vid kris för deltagare från kommunala verksamheter, Uppsala universitet och seniorföreningar. I samverkan med Uppsala kommun har en överenskommelse träffats om att visa länsstyrelsernas film om betalningar vid kris på tv-skärmar vid kommunens samtliga servicepunkter. Arbetet med grundläggande betaltjänster ingår numera i Länsstyrelsens verksamhetsplan för 2026 och är kopplat till länets civila beredskap, med två utbildningstillfällen per år.

Länsstyrelsen har uppdaterat webbplatsen, tagit fram en ny informationsbroschyr och etablerat en informationspunkt i sina lokaler. En enkät om tillgången till grundläggande betaltjänster har spridits för att identifiera lokala behov. Två tematiska analyser har genomförts: *Tillgängliga betaltjänster i praktiken – hinder, erfarenheter och utvecklingsbehov hos personer med synnedsättning*, baserad på observationer, frågor och synpunkter från en utbildning, samt *Kontantlagens betydelse i vardagen – perspektiv från landsbygdens livsmedelsbutiker och deras kunder*, om småföretagares och kunders erfarenheter av lagen och kontantanvändning på landsbygden.

Samverkan med kommuner, Region Uppsala, föreningslivet och regionala nätverk för landsbygdsutveckling samt bredband och digital infrastruktur har stärkt möjligheterna att nå grupper med särskilda behov och integrera betaltjänstfrågor i regional utveckling och beredskap.

Årets insatser visar att information behöver kombineras med personliga möten, anpassad utbildning och stöd från betrodda aktörer. Digitalt utanförskap, bedrägerier och störningar i betalningssystemen är fortsatt utmaningar. Efterfrågan på processledarens kompetens visar Länsstyrelsens viktiga roll i att samordna, utbilda och sprida kunskap. Fortsatta insatser behövs för att stärka invånarnas möjligheter att betala tryggt och självständigt i vardagen och vid kriser.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Tillgången till grundläggande betaltjänster bedöms fortsatt vara en utmaning, särskilt för personer som riskerar digitalt utanförskap och för invånare som behöver alternativa betalningsmöjligheter. En **kommun**

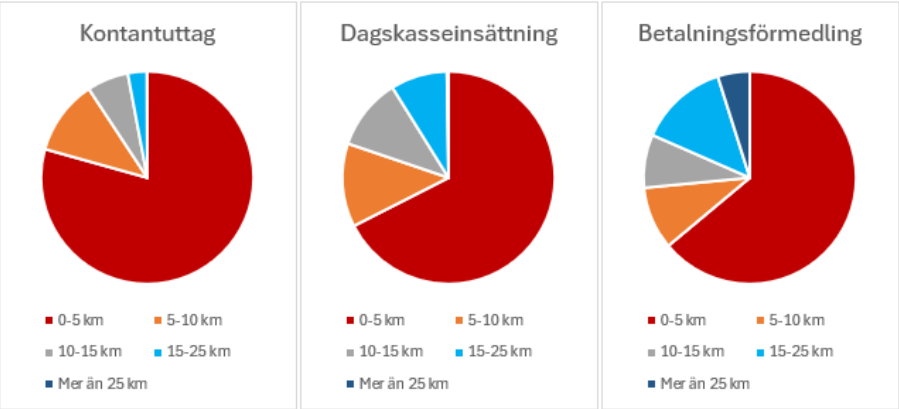
ligger fortsatt över riktvärdet på 0,3 procent för avstånd till kontantuttag, samtidigt som antalet kontantuttag åter minskar, om än marginellt. Den nedåtgående trenden kvarstår. Samtidigt har frågor om möjligheten att betala och ta emot betalningar vid kris blivit alltmer aktuella. Detta ökar behovet av kunskap, beredskap och samverkan. Länsstyrelsen har en viktig roll i att samordna aktörer, sprida information och genomföra riktade stöd- och utbildningsinsatser för att stärka tillgängligheten och tryggheten i länet. Mot bakgrund av den uppföljning och omvärldsbevakning som Länsstyrelsen har genomfört planerar vi att utöka verksamheten inom grundläggande betaltjänster under nästa uppdragsperiod.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsbevakning, statistiska analyser, enkätundersökningar, samtal under länsomfattande sommarturnén och samverkan. Pipos serviceanalys har använts för statistiska beräkningar och simuleringar. Två tematiska analyser har belyst tillgänglighet till digitala betaltjänster för personer med synnedsättning samt kontantlagens betydelse på landsbygden. Processledaren har deltagit i interna och externa forum inom bland annat beredskap, landsbygdsutveckling, jämställdhet och jämlikhet. Bevakningen har även omfattat medier, Internetstiftelsens utbildningar och konferenser samt samverkan med kommuner, Region Uppsala, Polisen, Brottsofferjouren och Synskadades Riksförbund.

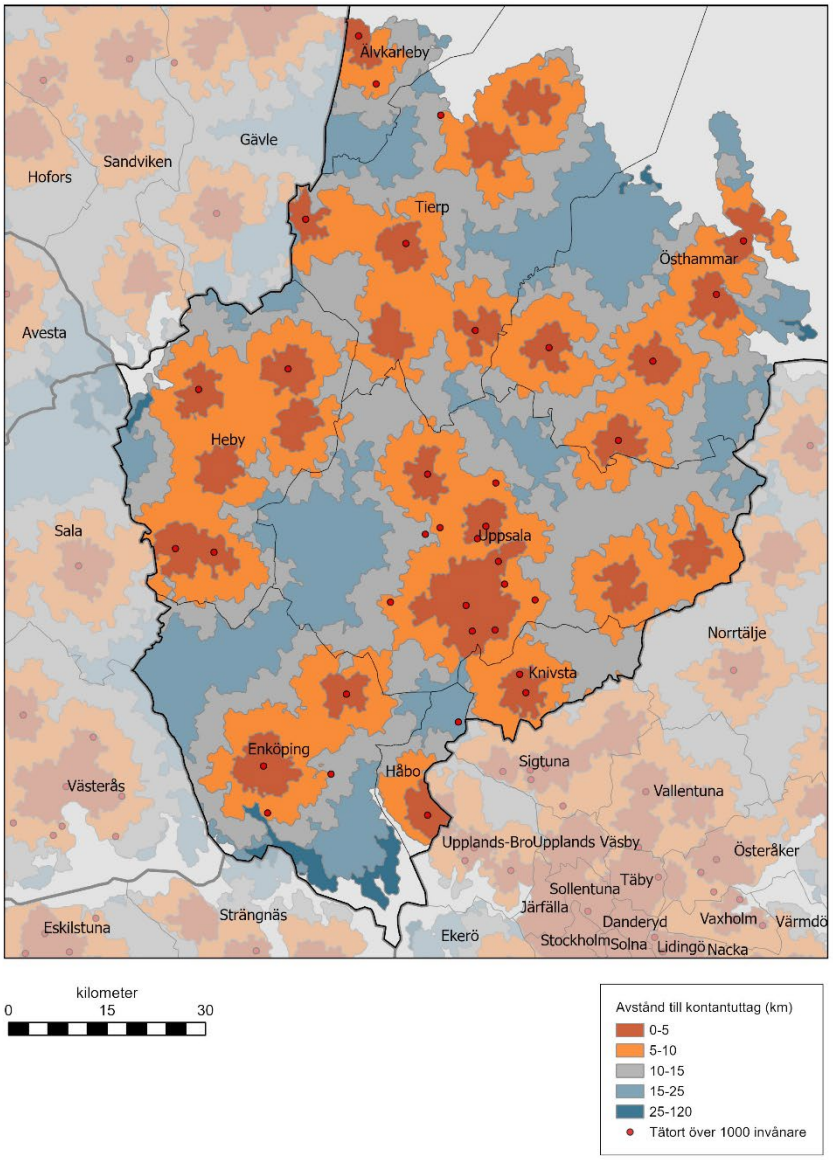
Diagram Uppsala län

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



Karta, Uppsala län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Betaltjänster är en grundläggande samhällsservice som möjliggör invånares ekonomiska delaktighet och inkludering i samhället. Tillgången till dessa tjänster påverkar såväl enskilda individers vardag som företag och föreningars förutsättningar. Länsstyrelsen Värmland konstaterar att det fortsatt finns boende och arbetstagare som inte kan betala på det sätt de har förmåga eller kunskap till.

I årets enkätundersökning [54] framstår bristen på fungerande kontanthantering som det mest påtagliga problemet. Många upplever att bankomater ofta är ur funktion och att det är svårt att sätta in kontanter eller få tag på växel, vilket försämrar tillgängligheten för de grupper som är i störst behov av personlig service och kontanter. Detta förstärker även redan befintliga geografiska skillnader, där glesbygden drabbas särskilt hårt. Långa avstånd till närmaste bank, uttagsautomat eller insättningsmöjlighet blir en allt större utmaning. För att kontanthanteringen ska fungera för alla i samhället krävs att hela kontantkedjan fungerar.

Många upplever att storbankerna har distanserat sig ytterligare från sina kunder genom att ta bort möjligheten till spontana besök via drop in-tider och i stället infört krav på förbokade möten, Många kontor har också minskat sina öppettider eller gått över till att bli endast rådgivningskontor.

Gränspendlare upplever svårigheter med att öppna bankkonton, teckna abonnemang samt har utmaningar med kreditvärdighet då de bor och arbetar i olika nordiska länder.[55]

---

54 En digital enkätundersökningen genomfördes under september månad 2026 i sociala medier och via mejl till kontaktpersoner i länet. Antalet respondenter var 428.
55 De gränsregionala informationstjänsterna och Info Norden kommer under Nordiska rådets session i oktober att lyfta problematiken kring gränsöverskridande hinder i vardagen.

Bedrägeririsken skapar otrygghet och oro och är en betydande faktor som påverkar användningen av digitala betaltjänster. Hela 44 procent av de privatpersoner som svarat på enkätundersökningen uppger att de avstår helt eller delvis från digitala betaltjänster på grund av rädsla för bedrägerier och 29,5 procent av respondenterna uppger att de varit utsatt för bedrägeriförsök.

> *Ett modernt samhälle ska inte tvinga människor till digitala tjänster mot deras vilja. Digitala betalningar är ett utmärkt komplement, men de får aldrig bli det enda alternativet. Ett samhälle som stänger ute sina mest utsatta medborgare kan knappast beskrivas som inkluderande.*
>
> Debattartikel NWT, Orolig pensionär, 15 augusti 2026

Mot denna bakgrund bedömer Länsstyrelsen att tillgången och tillgängligheten till grundläggande betaltjänster inte är tillräcklig för att möta medborgarnas och samhällets behov.

Bedömning av tillgängligheten

Situationen för äldre, personer med funktionsnedsättning eller låg digital kompetens har inte förbättrats och många upplever fortsatt att man utestängs från delar av samhället. Just tillgången till kontanter och möjligheten att använda sig av kontanter i all handel är viktig för dessa grupper. Rörelsehinder och brist på kollektivtrafik eller egen transport bidra också till att försvåra tillgängligheten. Många tjänster är inte heller tillgänglighetsanpassade, vilket skapar osynliga hinder.

Det finns också stora geografiska skillnader i tillgången till olika betaltjänster. Långa avstånd till närmaste bank, uttagsautomat och insättningsautomat är en utmaning, framför allt för boende i den nordöstra delen av länet samt i länets övriga glesbygdsområden.

> *Bankomat 4 mil ifrån, och den fungerar väldigt sällan. Man får inte ta ut kontanter i butikerna närmast.*
>
> Citat enkät 2026

I årets enkätundersökning framkommer att bankernas ändrade öppettider eller indragna drop in-tider försämrat tillgängligheten till personlig service. Alla ärenden kan inte lösas digitalt och många äldre som inte har tillgång till digitala betaltjänster har tidigare besökt banken på drop in-tider för att få hjälp. Endast Handelsbanken erbjuder dagliga öppettider, även om de är begränsade. De lokala sparbankerna har bäst fysisk närvaro i länet, med flest öppna kontor och drop in-tider.

> *Besök på bankkontor måste bokas två veckor innan då*

> *banken inte har öppet för spontana besök vid behov av hjälp till exempel överföringar eller kontroll av ett bankutdrag.*
>
> Citat enkät 2026

De lokala biblioteken har därför fått en nyckelroll i att stödja medborgare med digitala frågor. De lokala biblioteken runt om i Värmland hanterar dagligen hundratals frågor om digitala tjänster. Allt från utskrifter av kontoutdrag, BankID, betalning av räkningar till komplexa myndighetsärenden och personalen tvingas ofta agera ersättning för nedlagd samhällsservice. Vissa frågor ska inte och kan inte bibliotekens personal lösa utan måste hanteras av bank enligt bankernas egna villkor.[56]

Anhöriga som i vissa situationer behöver stötta närstående med bankärenden som inte tidigare har haft BankID, Freja eller eID och då det saknas fullmakt eller medanvändaravtal, upplever processen som ”utmattande”, tidskrävande och krånglig. Det finns en utbredd känsla hos anhöriga att bankerna lämnat sina äldre, icke-digitala kunder utan stöd. [57]Gränspendlare har problem i vardagen med att öppna bankkonto, teckna abonnemang och kreditvärdighet då man bor i ett nordiskt land och arbetar i ett annat nordiskt land.

I Värmland har antalet anmälningar till Brottsofferjouren varit mer eller mindre oförändrat de två senaste åren, men bedrägerierna har blivit mer sofistikerade och konsekvenserna för offren allt grövre. En bidragande orsak till att människor faller offer för bedrägerier kan vara bristande digital kompetens, låg medvetenhet om bedrägerimetoder och otillräcklig kunskap om säkerhet på nätet. Så många som 44 procent av respondenterna i årets enkät uppger att de är tveksamma eller undviker digitala tjänster eller BankID på grund av rädsla för bedrägerier. 29,5 procent av respondenterna uppger att de varit utsatt för bedrägeriförsök.

Infrastrukturen för kontanttjänster

I Värmland har insättnings- och uttagsautomater i stor utsträckning ersatt de fysiska bankkontoren, och fem av länets större kommunhuvudorter58 saknar idag helt bankkontor.

---

[56] För att öka kunskapen om bibliotekens roll och förutsättningar inom området genomfördes en enkät till folkbiblioteken i länet under maj månad i samverkan med Region Värmland. 12 av länets 16 kommuner besvarade enkäten.

[57] 66,7 procent av respondenterna upplever att det blivit svårare att hjälpa anhörig med betaltjänster jämfört med för fem år sedan

58 Filipstad, Hammarö, Munkfors, Grums, Forshaga saknar bankkontor.

Det finns totalt 100 platser där invånarna kan ta ut kontanter, varav 53 är uttagsautomater – en minskning med tre platser sedan 2025. Av dessa ägs 38 av Bankomat, sju stycken av Kontanten och åtta stycken är ICA:s egna automater. Dessutom kan kontanter tas ut i 44 ICA-butiker. Swedbanks kunder kan ta ut upp till 2 000 kronor per vecka, medan ICA Bankens kunder både kan sätta in och ta ut kontanter i butik, beroende på tillgången i kassan. Övriga bankkunder kan ta ut 200 kronor extra i samband med ett köp.

För de som bor på landsbygden kan avstånden till närmaste kontantuttag vara långa[59]. Idag har 825 personer, motsvarande 0,29 procent av länets befolkning, mer än 25 kilometer till närmaste ställe där de kan ta ut kontanter. För den som behöver ta ut mer än 200 kronor och inte är kund hos Swedbank eller ICA Banken är det 1 652 personer, eller 0,58 procent, som har längre än 25 kilometer till närmaste uttagsställe.

När det gäller insättningar av kontanter är situationen ännu mer utmanande. Hela 8 845 personer, eller 3,13 procent av befolkningen, har mer än 25 kilometer till närmaste insättningsställe. För företag och föreningar som behöver lämna in dagskassa är det 5 716 personer som har längre än 25 kilometer till närmaste plats för det[60]. Det finns 19 insättningsautomater och 16 serviceboxar i länet där man kan lämna in kontanter utanför öppettider. Åtta sparbankskontor tar emot dagskassa i bankkassan, och fem av dessa har även servicebox. I kommunerna Forshaga och Hammarö saknas fortsatt möjlighet att sätta in kontanter eller dagskassa.

Myndigheten för civilt försvar säger att man ska kontanter hemma men handeln har ingen beredskap att ta emot dem!

Citat enkät 2026

Många upplever att bankomaterna ofta är ur funktion och att det är för få automater. Avstånden är långa och det kan vara svårt att sätta in kontanter då antalet insättningsautomater är mindre i relation till uttagsautomater.[61] Företag och föreningar uppger också att det är svårt att få tag på växel och att växla in mynt.

---

59 Enligt i förordningen (2010:1008) om betaltjänster ska endast 0,3 procent av Sveriges befolkning ha ett längre vägavstånd än 25 kilometer mellan folkbokföringsadressen och den närmaste platsen för kontantuttag.
60 Enligt i förordningen (2010:1008) om betaltjänster ska högst 1,22 procent av befolkningen ha ett längre vägavstånd än 25 kilometer mellan folkbokföringsadressen och den närmaste platsen för kontantinsättning respektive dagskasseinsättning.
61 65,7 av respondenterna i årets enkätundersökning uppger att de upplever problem med kontanthanteringen.

För fysiska ärenden på banken måste man idag åka minst 60–70 km trots att banken har kontor inom 2 km från min adress. Men det kontoret hanterar inte pengar!

Citat enkät 2026

Det finns möjlighet att betala räkningar på totalt 27 bankkontor i länet mot kort eller konto, en ökning med tre kontor från föregående år. Många av dessa kräver dock förbokade besök. På nio av sparbankskontoren kan man även betala räkningar i bankkassa med kontanter.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Utbildningsinsatsen ”Kunskap att välja Värmland” genomförs i nära samverkan med lokala aktörer, däribland Studieförbundet Vuxenskolan Värmland, Funktionsrätt Värmland samt SeniorNet Karlstad och SeniorNet Bro i Kristinehamn. Utbildningarna, som erbjuds i hela länet, utgår ifrån målgruppernas specifika behov och syftar till att stärka deltagarnas praktiska kunskaper, trygghet och säkerhet i användningen av digitala betaltjänster. Målet är att ge deltagarna verktyg för att självständigt och säkert hantera digitala tjänster i vardagen. Utvärderingarna efter utbildningen visar på mätbara effekter på deltagarnas digitala kompetens, självförtroende och trygghet. Vardagsnära funktioner och säkerhet kring digitala betaltjänster är det som uppskattas mest.[62]

Brottsofferjouren Värmland och Länsstyrelsen Värmland har fortsatt sitt samarbete med informationsinsatser om bedrägerier, ekonomisk utsatthet och säker användning av betaltjänster. Insatsen ”Lurad? Inte jag!” kombinerar information om bedrägerier med interaktiv teater och har under året genomförts runt om i länet. [63] Metoden har visat sig vara effektiv för att skapa dialog och medvetandegöra om aktuella bedrägerimetoder. Insatsen har varit välbesökt med ett stort deltagarantal och med fortsatt efterfrågan från pensionärsföreningar, kommuner, och bibliotek. Deltagarna har även fått möjlighet att anmäla sig till en 10–12 veckor lång nanoutbildning[64] om ”säkerhet på nätet"

Det finns ett ökat intresse för AI hos allmänheten och i mitten av oktober höll Länsstyrelsen Värmland tillsammans med Studieförbundet

62 582 personer har tagit del av utbildningarna under våren vid totalt 61 utbildningstillfällen. 16 av dessa utbildningar har varit på arabiska och fyra på eritreriska.

63 Under vår och höst har 17 tillfällen genomförts för fem kommuner och 10 pensionärsföreningar och två bibliotek, cirka 850 personer har deltagit vid dessa tillfällen. Insatsen avslutas i december med två tillfällen.

64 En nanoutbildning är en kort webbaserad utbildning som tar några minuter att genomföra.

Vuxenskolan en välbesökt workshop om att ”Komma i gång med AI” på biblioteket i Sunne[65]. Ytterligare en workshop genomförs i december.

Under året har arbetet med kompetensutveckling för nätverket av resurspersoner som stödjer andra i att använda digitala tjänster och betaltjänster fortsatt i samverkan med Länsstyrelserna i Örebro och Östergötland. Två nätverksträffar har genomförts på temat säkerhetsträning och mänskliga beteenden samt kommunikation där deltagarna har utbytt erfarenheter och diskuterat gemensamma utmaningar. En årlig konferens hålls i november månad med ett hundratal anmälda resurspersoner från mellersta Sverige.

Dessutom har fem lunchseminarier hållits, med fokus på betaltjänster, digital delaktighet och bedrägeriförebyggande arbete. Tillgången till resurspersoner runt om i länet har visat sig vara effektivt för att nå ut till de som behöver hjälp och stöd med det digitala.

För att öka kunskapen om bibliotekens roll och förutsättningar inom området genomfördes en enkät till folkbiblioteken i länet under maj månad i samverkan med biblioteksutvecklare från Kulturavdelningen, Region Värmland. Syftet har varit att kartlägga i vilken utsträckning allmänheten vänder sig till biblioteken för hjälp och stöd med digitala betaltjänster.

Gränspendlare mellan de nordiska länderna har svårigheter med att öppna bankkonton, teckna abonnemang samt utmaningar med kreditvärdighet om man bor och arbetar i ett annat nordiskt land.

Dialog och avstämningar med nya tjänstepersoner inom kommersiell service och det regionala serviceprogrammet hos Region Värmland har återupptagits. Detta förväntas stärka samordningen mellan olika utvecklingsinsatser och bidra till ett förbättrat regionalt perspektiv på tillgänglighet och service.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Tillgång till grundläggande betaltjänster är en demokratifråga – det handlar om rättvisa, trygghet och delaktighet för alla medborgare, oavsett ålder, funktionsförmåga eller bostadsort. De förändringar som skett på grund av minskade bankkontor och uttagsautomater begränsar tillgängligheten för de grupper som är beroende av personlig service och kontanter och förstärker redan existerande geografiska ojämlikheter. Risken är stor att det uppstår ett "betaltjänstvakuum" i delar av länet där varken kontanter enkelt finns att tillgå eller kan användas samtidigt som de digitala lösningarna inte är tillgängliga för alla.[66] Detta riskerar att

65 Deltagare på workshopen var 63 seniorer.
66 47,3 procent av respondenterna i året enkät tror att tillgången till betaltjänster

leda till minskad tillit till samhällsinstitutionerna och samhället i stort, och i förlängningen även för demokratin.

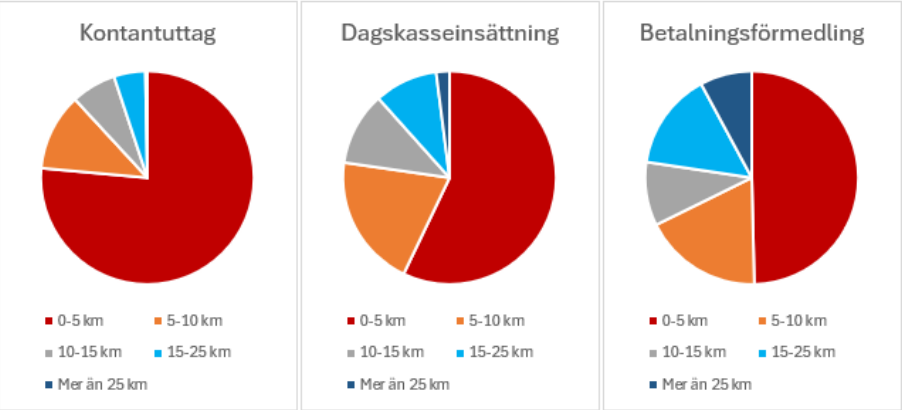
Årets bevakningsarbete

Rapporten grundar sig på synpunkter och information som framkommit genom löpande dialoger och möten med organisationer, privatpersoner samt olika aktörer som varit en del av olika informationsinsatser. Även lokal mediabevakning har genomförts. Under september genomfördes en digital enkät om betaltjänster för att kartlägga allmänhetens erfarenheter och behov. Dessutom har Pipos Serviceanalys bidragit med värdefulla data om tillgången till och förändringar i länets fysiska betaltjänstinfrastruktur. För att belysa de problem och utmaningar som finns har sociala medier använts som kanaler för att nå ut till allmänheten.

kommer att försämras ytterligare de närmaste åren.

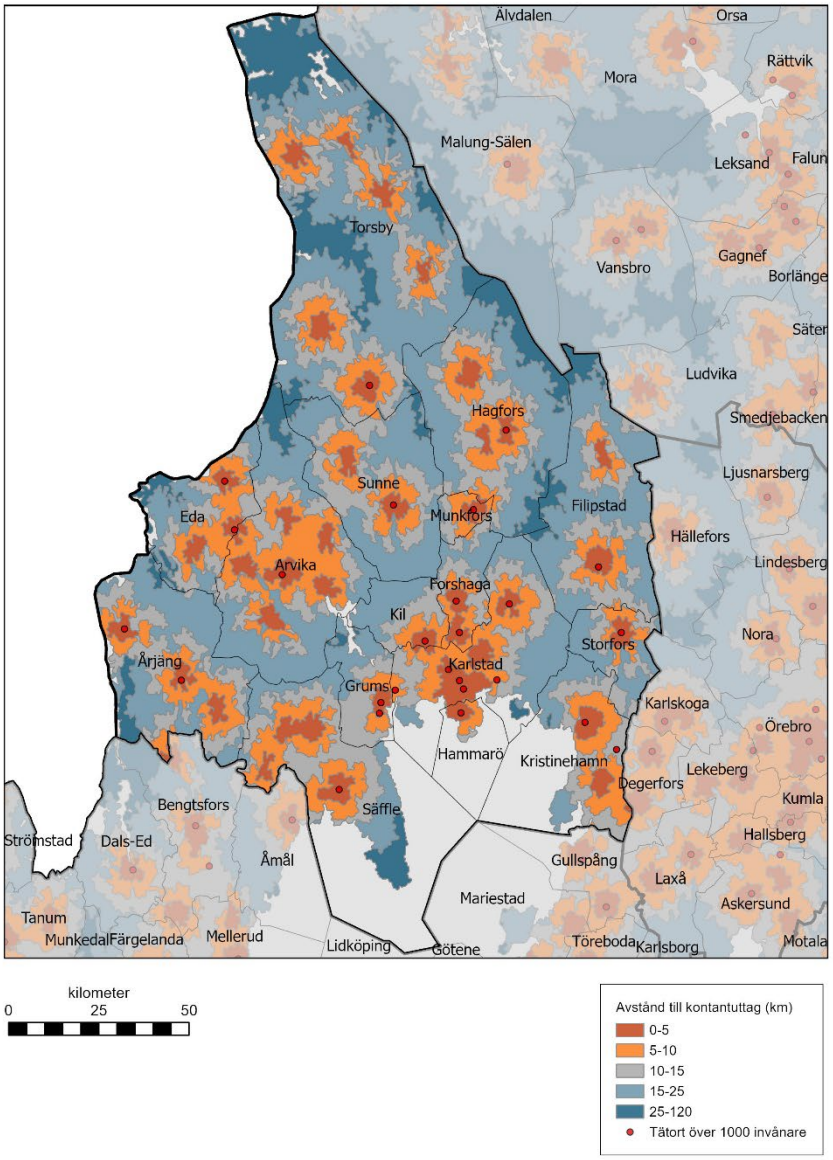
Diagram Värmlands län

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



Karta, Värmlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i Västerbotten fortfarande inte är tillfredsställande. Bedömningen är i huvudsak densamma som 2025. För många fungerar betalningar och kontantuttag utan större svårigheter, men för den som behöver kontanter, personlig service eller hjälp att använda digitala tjänster är alternativen betydligt färre. På mindre orter kan en nedlagd servicepunkt eller en trasig automat innebära en lång resa.

Den största geografiska bristen gäller möjligheten att betala räkningar över disk. Enligt Pipos Serviceanalys har drygt 16 procent av länets folkbokförda längre än 25 kilometer till närmaste sådan tjänst. Även kontantuttag och dagskasseinsättning är ojämnt fördelade. Skillnaden mellan kust och inland är stora, men även på mindre orter i kustkommunerna kan avstånden till betaltjänster vara långa.

Avståndet till närmaste plats där en betaltjänst erbjuds visar bara en del av tillgängligheten. Länsstyrelsens enkät till ICA-handlare om kontantuttag och betalningsberedskap 2026 visar att kontantuttag i butik kan begränsas av hur mycket pengar som finns i kassan och vilka bankkort kunden har. Av de 26 svarande handlarna anser 25 att uttagen fungerar stabilt i normalläge. Samtidigt bedömer 17 att butiken inte skulle klara att fungera som uttagspunkt om närliggande uttagsautomater slutade fungera. Det finns därmed en sårbarhet som inte fångas av avståndsstatistiken.

För den som saknar fungerande digitala alternativ kan det vara svårt att betala räkningar och ta ut kontanter utan hjälp eller långa resor. För företag och föreningar tillkommer kostnader och säkerhetsproblem när de ska hantera växel och sätta in dagskassor. Det är sådana praktiska hinder, inte bara antalet registrerade servicepunkter, som ligger till grund för länsstyrelsens bedömning.

Bedömning av tillgängligheten

Tillgängligheten för äldre personer och personer med

funktionsnedsättning är fortsatt inte tillfredsställande. Det handlar inte bara om att en banktjänst finns på ett visst avstånd, utan om att personen kan använda den på ett självständigt och säkert sätt. En tjänst som förutsätter BankID, en viss mobiltelefon eller ett besök långt från hemmet är inte ett fungerande alternativ för alla.

Många äldre använder kort, Swish och digitala banktjänster utan problem. Andra saknar utrustning, digital vana eller möjlighet att legitimera sig elektroniskt. När ett ärende inte går att lösa digitalt måste det finnas andra sätt att få hjälp. Att ett bankkontor finns i närheten innebär inte att man kan betala räkningar över disk eller använda kontanttjänster där. För den som behöver personlig hjälp har därför både serviceutbudet och avståndet betydelse.

Även avstånden till kontantuttag berör äldre. Pipos Serviceanalys redovisar omkring 2 300 personer som är 65 år eller äldre och har längre än 25 kilometer till närmaste uttagsställe. För manuell betalningsförmedling är avstånden ett ännu större problem. Cirka 13 900 invånare som är 65 år eller äldre har längre än 25 kilometer till närmaste sådan tjänst, vilket motsvarar knappt 23 procent av åldersgruppen. För den som inte kör bil själv kan avstånden vara särskilt svåra att överbrygga. Länsstyrelsens webbenkät om tillgången till betaltjänster 2025 innehåller också berättelser om långa resor, begränsade öppettider och behov av hjälp med bankärenden.

Hjälp från anhöriga, gode män eller omsorgspersonal kan vara nödvändig för att en person ska kunna sköta sin ekonomi. Samtidigt kan hjälpen innebära att någon annan får insyn i privata uppgifter och att betalningar blir beroende av när den personen har tid. Vid digitala betalningar uppstår ytterligare ett problem. BankID är personligt och ska inte användas av någon annan. I Begripsams intervjustudie Utestängd från det kontantlösa samhället beskriver anhöriga och personal att de ändå ibland använder någon annans BankID eller personliga koder för att få vardagliga betalningar gjorda. Det kan strida mot bankernas villkor och gör det svårt att se vem som faktiskt genomfört en betalning. Fullmakter och andra lösningar finns, men de är inte alltid enkla att använda digitalt. Den som behöver hjälp ska inte behöva lämna över sin elektroniska identitet för att kunna betala en räkning.

PRO:s undersökning bland sina medlemmar och Begripsams studier visar också att behoven ser olika ut. Vissa saknar BankID eller den utrustning som krävs. Andra har tillgång till tekniken men behöver hjälp att förstå eller genomföra en betalning. Det är skillnader som behöver tas på allvar när banktjänster och stödinsatser utformas.

Även utformningen av tjänster spelar roll. I länsstyrelsens kartläggning finns exempel på kortterminaler med svåråtkomlig placering, små

skärmar och pekfunktioner som är besvärliga att använda. Andra svarande berättar att hjälpmedel som skärmläsning underlättar. Det räcker alltså inte att en tjänst finns. Den måste också gå att använda med olika funktionsförutsättningar. Insatser som SeniorNets IT-samtal är ett sätt att möta behovet av praktisk träning, men de kan inte ersätta tillgängliga banktjänster.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Pipos Serviceanalys visar de geografiska skillnaderna. Statistiken hämtades den 9 oktober 2026. Uppgifterna om betaltjänster avser den 1 mars 2026 och befolkningen den 31 december 2025. Efter en metodändring den 7 oktober 2026 avrundas antalen till tal som är delbara med tre för att skydda enskildas uppgifter. Små skillnader mot äldre uttag ska därför inte tolkas som ändringar i serviceutbudet. Personer vars adresser inte kan kopplas till vägnätet redovisas separat, eftersom avståndet då inte kan beräknas.

Tabell 1. Folkbokförda med längre än 25 kilometer till närmaste tjänst i Västerbotten

Tjänst	Andel över 25 km	Antal över 25 km (avrundat)
Kontantuttag	2,13 %	5 943
Dagskasseinsättning	4,66 %	13 014
Betalningsförmedling	16,41 %	45 792

Källa: Pipos Serviceanalys, uttag 9 oktober 2026. Serviceläget avser 1 mars 2026 och befolkningen 31 december 2025. Antalen omfattas av Pipos sekretessavrundning.

Betalningsförmedling är länets största geografiska brist. Omkring 45 800 personer, motsvarande 16,41 procent av de folkbokförda, har längre än 25 kilometer till en plats där räkningar kan betalas över disk. I Åsele, Dorotea, Robertsfors och Sorsele kommuner redovisar Pipos Serviceanalys inga folkbokförda inom 25 kilometer från en plats där räkningar kan betalas över disk. På grund av sekretessavrundningen innebär det att i princip hela kommunernas befolkning har längre än 25 kilometer till en sådan tjänst. Även i flera andra kommuner är andelen hög. Det är särskilt besvärligt för personer som inte kan använda internetbank eller BankID och som behöver hjälp med en betalning som inte går att genomföra på annat sätt.

Utvecklingen gör att tillgänglighet inte kan bedömas enbart utifrån antalet digitala betalningsalternativ. Den som saknar möjlighet att använda dem behöver en praktiskt fungerande väg att betala sina räkningar. När de manuella alternativen är få blir det också svårare att lösa ett ärende snabbt om den ordinarie hjälpen från en anhörig eller annan stödperson uteblir.

Enligt Pipos Serviceanalys finns 19 serviceplatser med bankkassa för betalningsförmedling via konto eller kort, fördelade på nio av länets 15 kommuner. Fem ligger i Umeå, fyra i Skellefteå och tre i Lycksele. I Bjurholm, Dorotea, Robertsfors, Sorsele, Vindeln och Åsele finns ingen sådan serviceplats registrerad. Det visar hur den här formen av personlig betalningsservice är koncentrerad till ett fåtal orter. Uppgiften avser just denna serviceform och är inte en förteckning över samtliga bankkontor i länet.

Cirka 5 900 personer, 2,13 procent av länets folkbokförda, har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Pipos Serviceanalys redovisar personer med sådana avstånd i 14 av länets 15 kommuner. I Vilhelmina gäller det omkring 1 400 personer och i Storuman omkring 1 200 personer. Tillsammans motsvarar det cirka 44 procent av alla länsbor som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Det nationella avståndskravet innebär att högst 0,3 procent av befolkningen får ha längre än 25 kilometer till kontantuttag. Västerbottens resultat visar att det finns stora skillnader även mellan kommunerna i länet.

De långa avstånden är starkt koncentrerade till norra Sverige. Pipos Serviceanalys visar att 17 094 av landets 22 053 personer som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag bor i de fyra nordligaste länen. Det motsvarar 77,5 procent. I 12 av Västerbottens 15 kommuner har mer än 0,3 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till kontantuttag. Bankernas lagstadgade skyldighet bedöms utifrån hela landets befolkning. Därför kan det nationella kravet vara uppfyllt trots att människor i vissa delar av landet har betydligt längre till kontantuttag. Det är ett viktigt skäl att redovisa de regionala skillnaderna.

ICA-enkäten visar också att en butik kan erbjuda kontantuttag utan att alltid kunna möta kundernas behov. Av 26 svarande butiker erbjuder 15 kontantuttag i kassan, medan ytterligare 10 erbjuder det bara när det finns pengar utöver växelkassan. En butik erbjuder inte uttag. Bara en av de svarande butikerna har en uttagsautomat. Flera handlare uppger dessutom att vilka bankkort kunden har påverkar möjligheten att ta ut pengar. Därför bör uttag i butik inte beskrivas som likvärdiga med en uttagsautomat som fungerar för ett bredare urval av kunder.

Problemet uppmärksammas också av Riksbanken. I Betalningsrapport 2026 anges att ICA-butiker i december 2025 utgjorde knappt 41 procent av de uttagsplatser som bankerna tillgodoräknade sig för att uppfylla lagkravet. Uttag i en ICA-kassa förutsätter emellertid att kunden har ett kort från ICA Banken eller Swedbank och att det finns tillräckligt med kontanter i butiken. När sådana platser räknas med i statistiken kan tillgången därför framstå som bättre än den är för kunder i andra banker.

Handlarna lyfter också ansvaret och kostnaderna. Några vill gärna hjälpa

kunderna, men anser att det inte är rimligt att butiken ska hålla extra kontanter eller bära den servicefunktion som banker tidigare svarade för. En svarande beskriver läget kort: ”Vi blir ju deras bank.” Kritiken gäller inte att kunder vill använda kontanter, utan att butikerna får hantera växel, insättningar, säkerhet och extra service utan att villkoren alltid är anpassade till detta. Den nya skyldigheten att ta emot kontant betalning innebär inte att butikerna också är skyldiga att erbjuda kontantuttag.

Vid större störningar är kapaciteten ännu mer begränsad. Av de 26 handlarna bedömer 17 att butiken inte kan fungera som uttagspunkt om närliggande automater slutar fungera. Flera beskriver också att uttag i kassan är beroende av fungerande el, uppkoppling och korttjänster. En uttagsmöjlighet som fungerar en vanlig dag behöver därför inte vara tillgänglig när behovet av kontanter ökar.

Omkring 13 000 folkbokförda, 4,66 procent, har längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning. I Storumans kommun gäller det omkring 2 500 personer, cirka 45 procent av kommunens folkbokförda. Det nationella avståndskravet innebär att högst 1,22 procent av Sveriges befolkning får ha längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning. Eftersom tjänsten framför allt används av företag och föreningar är antalet folkbokförda ett mått på den geografiska spridningen, inte på hur många verksamheter som berörs. För den enskilda butiken är också restid, öppettider, beloppsgränser och möjligheten att sätta in mynt avgörande.

Swecos förstudie om dagskasseinsättning i de fyra nordligaste länen bygger på 14 kvalitativa intervjuer, varav tre med dagligvaruhandlare i Västerbotten. Intervjuerna ger en bild av hur företag och föreningar försöker få kontanthanteringen att fungera trots långa avstånd och höga kostnader. En handlare i Västerbotten berättar om osäkerheten vid en resa till en insättningsautomat i Umeå: ”Då åker vi 14 mil i onödan.” Automaten kan vara avstängd eller trasig utan att det framgår i förväg. En annan handlare i länet berättar att oregelbundna upphämtningstider har gjort det svårt att förbereda pengar när värdetransporten kommer.

När dagskassan inte kan sättas in måste den ofta ligga kvar i butiken. Det binder pengar och ökar risken vid förvaring och transport. Mynt är ett särskilt problem eftersom vanliga insättningsautomater inte tar emot dem. Swecos studie och länsstyrelsens ICA-enkät beskriver även kostnaderna för växel och för att bli av med kontanterna. En handlare uttrycker det så här: ”Det är dyrt att bli av med kontanter.” Intervjuerna är inte ett statistiskt urval, men visar vilka praktiska hinder som kan finnas även där det på kartan går att nå en insättningspunkt.

Sedan den 1 juli 2026 ställer betaltjänstlagen högre krav på tillgången till kontantinsättning för konsumenter och på lämpliga tjänster för

företagens dagskassor och växel. Samtidigt ska livsmedelsbutiker och apotek som huvudregel ta emot kontant betalning vid bemannade kassor, inom lagens beloppsgränser och med vissa undantag. För länet blir en viktig fråga om de nya skyldigheterna leder till tjänster som företag och föreningar faktiskt kan använda till en rimlig kostnad. Ännu finns inte underlag för att bedöma effekten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Ombudet för dagskasseinsättning i Dorotea gör det möjligt för företag och föreningar att sätta in dagskassor på orten. Enligt Loomis registrerades 123 deponeringar från januari till och med den 21 september 2026, till ett sammanlagt värde av 2 223 935 kronor. Det handlar om kontanter som har kunnat sättas in lokalt i en del av länet där alternativen annars är få och avstånden till andra insättningspunkter långa. För verksamheter som använder ombudet behövs ingen resa till en annan ort för just dessa insättningar.

SeniorNet Skellefteå har med stöd från Länsstyrelsen Västerbotten genomfört Lärande IT-samtal på Skebos sex seniorboenden. Deltagarna har fått praktisk hjälp med mobiltelefoner, appar, BankID och säkerhet på nätet. I utvärderingen ingår 26 föreenkäter och 30 efterenkäter. Av dem som lämnat tydliga svar efter träffarna instämde 27 av 29 helt eller ganska i att de vågar prova själva och be om hjälp. Samtliga 29 som besvarade frågan om misstänkta situationer ansåg tydligt att de vet vad de ska göra när något känns fel. Deltagare lyfter bland annat nyttan av att kunna tala in meddelanden på mobilen och önskar mer tid för praktiska övningar med mobiltelefoner och appar.

Resultaten är positiva, särskilt när det gäller upplevd trygghet och viljan att pröva själv. Utvärderingen är dock inte utformad för att mäta hur mycket enskilda deltagare har förbättrats, eftersom frågorna före och efter skiljer sig och svaren inte kan kopplas till samma person. Insatsen ger ändå värdefull kunskap om vilket praktiskt stöd som efterfrågas. För den som behöver hjälp att sköta sina betalningar själv kan sådan träning vara ett viktigt komplement till en tillgänglig banktjänst.

Länsstyrelsen har också deltagit i det samarbete mellan de fyra nordligaste länen som resulterat i Swecos förstudie om dagskasseinsättning. Studien kompletterar Pipos Serviceanalys avståndsuppgifter med handlarnas erfarenheter av driftstörningar, växel, kostnader och transport. Den visar vilka frågor som behöver följas upp när de nya reglerna om kontanttjänster ska omsättas i praktiken. Därutöver har länsstyrelsen genomfört den riktade ICA-enkäten, som gett ett nytt underlag om kontantuttag i butik och betalningsberedskap.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

De mest angelägna problemen är de långa avstånden till manuell betalningsförmedling, begränsningarna för kontantuttag i butik och kostnaderna för att hantera dagskassor i glesbygd. Framför allt behöver det följas upp om de nya lagkraven leder till bättre lösningar för insättning av pengar och tillgång till växel. Det räcker inte att räkna servicepunkter. Det måste också gå att använda dem med de kort, belopp och betalningsbehov som människor och verksamheter faktiskt har.

Beredskapen är ett annat område att följa. I ICA-enkäten uppgav 23 av 26 svarande butiker att de saknar en särskild plan för kontanthantering vid kris eller krig. Sedan den 1 juli 2026 finns utökade möjligheter att betala med fysiskt kort och pinkod när datakommunikationen ligger nere vid köp av livsnödvändiga varor. Funktionen omfattar främst Visa- och Mastercardkort för vuxna som utfärdats av anslutna kortutgivare. Det är ett viktigt tillskott, men löser inte alla problem vid elavbrott eller när butiken saknar fungerande utrustning och kontanter.

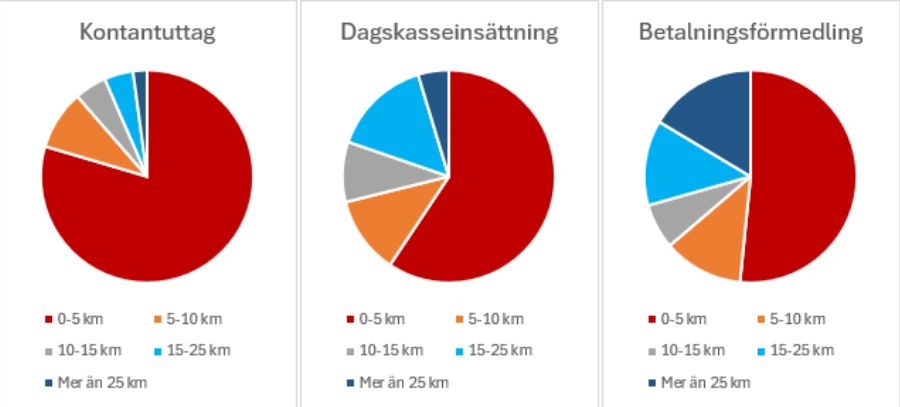
För äldre personer och personer med funktionsnedsättning behövs både möjlighet till personlig service och stöd för att använda digitala tjänster. Stödet ska öka självständigheten, inte förutsätta att anhöriga eller bibliotekspersonal tar över ansvaret för bankärenden. Erfarenheterna från ett pilotprojekt vid Nässjö bibliotek ger exempel på hur handledning och tydlig hänvisning till ansvarig aktör kan ordnas. Länsstyrelsen bedömer att fortsatt regional bevakning och samverkan behövs för att se om de praktiska problemen faktiskt minskar.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakning bygger på Pipos Serviceanalys, länsstyrelsens riktade ICA-enkät med 26 svar från 12 kommuner, länsstyrelsens webbenkät om betaltjänster från 2025, uppföljning av dagskasseombudet i Dorotea och dialog med kommuner, regionen, andra länsstyrelser och serviceaktörer. Swecos genomförda intervjustudie har tillfört erfarenheter om sådant som inte framgår av avståndsstatistik. Nationella rapporter om digital tillgänglighet och betalningsberedskap har använts som komplement till den regionala bedömningen.

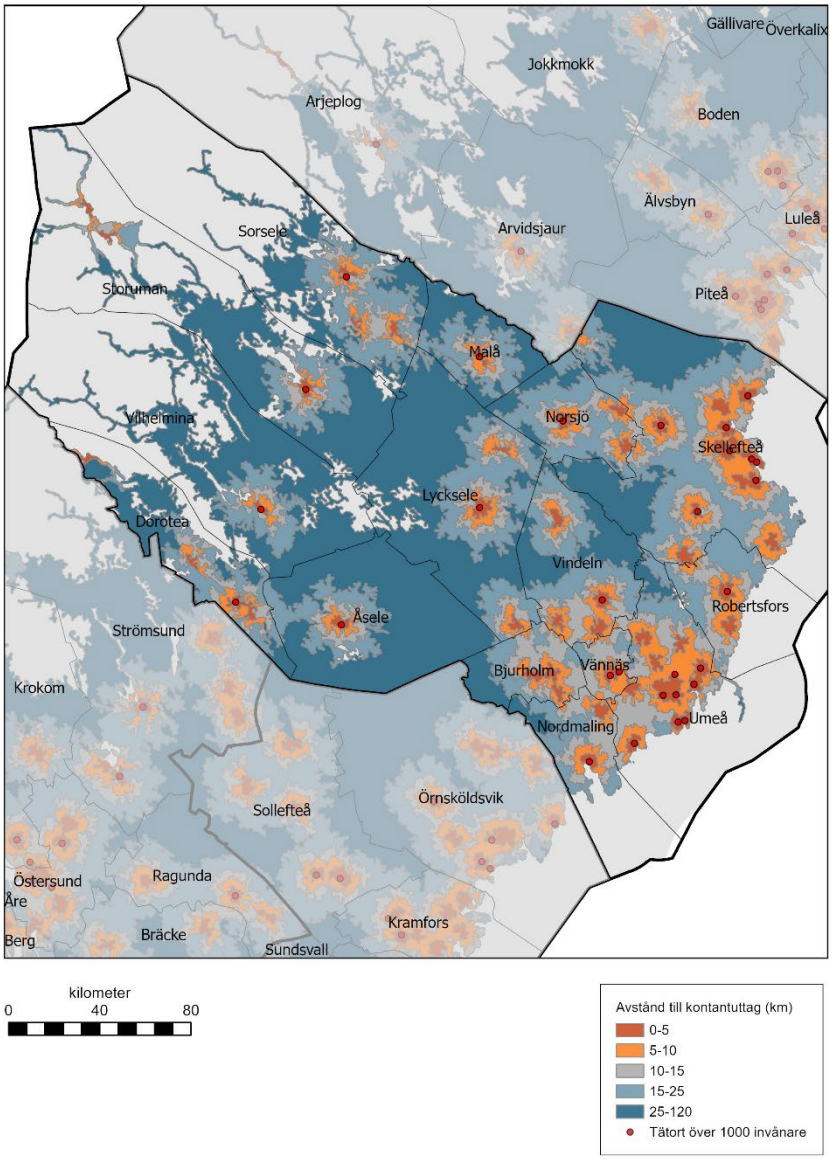
Diagram Västerbottens län

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



Karta, Västerbottens län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande.

Tillgången till betaltjänster är i Västernorrland starkt beroende av var i länet man bor och individens socioekonomiska situation. Infrastruktur och tjänster har i allt högre grad koncentrerats till länets större orter längs kusten vilket medför att boende i inlandet, i glesbygd och mindre tätorter, ofta har långt till bankkontor och uttagsautomater. För grupper med begränsad digital kompetens eller transportmöjligheter skapar detta betydande vardagshinder, något som ökar deras sårbarhet och beroende av andra. 28 procent av länets invånare över 65 år har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling där det i normalfallet ska gå att få personlig service och ungefär 3 procent har längre än 25 kilometer till närmaste uttagsautomat av typen Bankomat eller Kontanten[67].

För de som saknar BankID blir den allmänt bristfälliga strukturen kring kontanter ett konkret problem i vardagen. Möjligheten att betala kontant på bussen, i färdtjänsten, på banken eller hos vårdcentralen försvinner alltmer, vilket drabbar de som inte fullt ut är digitala.

Bedömning av tillgängligheten

Medan digitala betaltjänster fungerar väl för de som redan är vana vid dem, är tillgången till fysiska och analoga alternativ otillräcklig för många äldre och personer med funktionsnedsättning. De kvarvarande bankkontoren i länet har ofta begränsade öppettider, och på vissa krävs tidsbokning för hjälp. Om bokningen dessutom måste ske digitalt med inloggning kan det kännas nästintill omöjligt att få personlig hjälp med viktiga bankärenden. Äldre i Västernorrland beskriver i enkätsvar hur den lokala bankkontakten och det förtroende som byggts upp under

67 PIPOS Serviceanalys https://pipos.se/vara-tjanster/serviceanalys

årtionden försvinner när bankkontor läggs ned. Risken för utanförskap ökar när tillgängligheten minskar. En privatperson har svarat:

> *”Öppettiderna hos min bank är mycket sämre än tidigare samt att dom knappt hjälper till med nåt. Dom hänvisar till telefonservice eller att jag ska boka tid i stället vilket inte är det jag vill höra när jag väl har tid att åka till banken.”*

När Kassagirot avvecklades 2022 var invånarna i Västernorrland helt utan möjlighet att, utan att vara kund i någon bank, betala räkningar med kontanter över disk. 2025 förbättrades situationen något i och med Länsstyrelsens beslut om stöd för en betalningstjänst från Svensk Betaltjänst AB till en butik i Junsele, Sollefteå kommun. Stödet har efter utvärdering avslutats och ombudet erhåller idag inget statligt stöd men är 2026 fortsatt ombud för betalningstjänsten från Svensk Betaltjänst AB. Närmaste ombud som erbjuder samma typ av tjänst ligger i Umeå, 230 kilometer norr om Junsele, och närmsta ombud söderut ligger i Gävle, 402 kilometer bort.

Enligt betaltjänstlagen är vissa större kreditinstitut och filialer till kreditinstitut skyldiga att tillhandahålla platser för kontantuttag och dagskasseinsättningar i betryggande utsträckning i hela landet.[68] Skyldigheten innebär att endast en mindre andel av befolkningen, 0,3 procent, får ha ett vägavstånd som är längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag respektive dagskasseinsättningar. Post- och telestyrelsen, som har tillsynsuppdraget, tar idag inte någon regional hänsyn i bedömningen. Av de 22 053 personerna i landet som med bil har längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttag befinner sig 17 094 personer, eller knappt 78 procent av invånarna som hamnar utanför avståndskriteriet, i de fyra nordligaste länen.

Det är också 43, eller 98 procent, av de nordligaste länens totalt 44 kommuner som överstiger regelverkets 0,3 procent (den så kallade exklusionskvoten). I Västernorrlands län finns invånare i samtliga av länets sju kommuner som har 25 kilometer eller längre till kontantuttag.

Antal ställen för kontantuttag, alla servicetyper inräknat, har i Västernorrland mellan de i Pipos Serviceanalys[69] mätbara åren 2016–2026 minskat från 131 platser till 87. I den senaste siffran är ICA-butikerna inkluderade vilket riskerar att ge en missvisande statistik över kontanttillgången i länet. Motsvarande siffra för uttagsautomater är en

68 https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/proposition/skyldigheter-for-kreditinstitut-att-tillhandahalla_h70323/html/
69 PIPOS Serviceanalys https://pipos.se/vara-tjanster/serviceanalys

minskning från 73 till 51. Detta är en försämring jämfört med föregående år. Antalet insättningsautomater dock ökat. År 2020 fanns det sex. År 2026 finns det 18.

Infrastrukturen för kontanttjänster

2026 röstade riksdagen igenom lagändringar i syfte att stärka kontanter som betalningssätt. Lagändringarna innebär bland annat att livsmedelsbutiker och apotek nu är skyldiga att ta emot kontanter och att stora banker ska ge konsumenter möjlighet att sätta in kontanter samt erbjuda tjänster för växelhantering och dagskasseinsättning till företag. Trots lagändringarna finns fortfarande svagheter i kontantkedjan.

2016 erbjöd 20 bankkontor i länet kontantuttag – tio år senare är antalet noll. År 2026 kan därför inget bankkontor i Västernorrland erbjuda sina kunder kontantuttag över disk.[70]

Under samma period har även antalet bankkontor där betalning av räkningar med kontanter varit möjligt minskat från 20 till noll.

Enligt Bankomat AB:s egen undersökning, Kontantbarometern[71], tog varje svensk under det första halvåret 2026 i genomsnitt ut 323 kronor i månaden ur Bankomats automater, vilket är en minskning med 5 procent jämfört med motsvarande period förra året. Sett över tid har uttagen av kontanter i Sverige minskat med i genomsnitt 10 procent per år. Motsvarande siffra i Västernorrlands län är 264 kronor i månaden 2026 kontra 320 kronor år 2025, vilket är en minskning med 17 procent.

I länsstyrelsens kontakter med företag och föreningar vittnas det om att kontanthantering i Västernorrland innebär extra kostnader och långa resor. Konsultfirman Sweco fick 2026 i uppdrag av Länsstyrelserna och Regionerna i de fyra nordligaste länen att genomföra en förstudie i syfte att undersöka hur företag och föreningar påverkas av svårigheterna att sätta in dagskassor. Målet var att ge en bild av nuläget och föreslå lösningar, särskilt för glesbygdsföretag.

I de djupintervjuer som genomförts har det framkommit att kontanter minskar i mängd, men att man i glesbygd inte kan välja bort dem utan att tappa kunder och robusthet. Kontanter ses som särskilt viktiga för äldre och som en reservlösning när kort eller Swish inte fungerar på grund av strömavbrott eller problem med uppkopplingen. Den stora utmaningen ligger inte i att ta emot kontanter i kassan. Problemet är i stället det sista steget för företag och föreningar: att få dagskassan insatt på kontot på ett säkert, förutsägbart och prisvärt sätt. I Västernorrland försvåras detta

[70] PIPOS Serviceanalys https://pipos.se/vara-tjanster/serviceanalys
[71] https://www.bankomat.se/nyheter/press/kontantbarometernkontantuttagen-minskar-med-15-procent/

ytterligare av långa avstånd och få insättningspunkter. Den återkommande effekten är ökade indirekta kostnader, ökad exponering och risk vid privata transporter och förvaring samt att likviditet binds när man behöver "ligga ute med pengar". Föreningar drabbas oproportionerligt hårt av kostnadsstrukturen då befintliga abonnemangsmodeller är anpassade till höga volymer och tätortsnära logistik, vilket gör det svårt att bära kostnaden för små försäljningsvolymer och enskilda kontantupphämtningsavtal.

Slutsatserna i förstudien kan sammanfattas i fem punkter.

1. **Kontanter innebär långa och dyra insättningsresor:** Insättning av dagskassor kräver i vissa fall resor på 5–10 mil med höga kostnader för bränsle, tid och personalbortfall.
2. **Osäkerhet kring förvaring och säkerhetsrisker:** Kontanter lagras i veckor i kassaskåp, vilket ökar risken för inbrott och rån.
3. **Dyra och opålitliga värdetransporter:** Enskilda upphämtningstjänster av kontanter som erbjuds beskrivs som för dyra för små företag och upphämtningstiderna är oförutsägbara (ibland uteblir hämtning helt). Ibland blir valet då att helt sluta ta emot kontanter.
4. **Mynt och utländsk valuta utan insättningsväg:** Mynt kan inte sättas in i automater, och utländska sedlar saknar växlingsmöjligheter. På sikt kan detta bli ekonomiskt kännbart.
5. **Höga avgifter och bristande stöd:** Kort- och Swishavgifter slår hårt mot små företag och föreningar. De företagsstöd som idag går att söka täcker inte kontanthanteringens extrakostnader.

Sedan 2020 räknas landets ICA-butiker med i den nationella kontantuttagsstatistiken. Detta blir dock missvisande då ICA-butikerna idag per automatik inte har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk. Butikernas växelkassor räcker helt enkelt inte till om så bara ett fåtal kunder tar ut en större summa pengar var, såväl i vardagen som vid händelse av kris eller krig. Länsstyrelserna i de fyra nordligaste länen har skickat ut en riktad enkät till samtliga ICA-handlare i norr för att undersöka deras syn på kontanthantering, dagskassor och beredskap.

Det som blir tydligt i svaren från ICA-handlarna i Västernorrlands län specifikt är att eftersom kontanterna i många fall ses som ett nödvändigt ont med en kostsam hantering som direkt följd så blir också cirkulationen av sedlar och mynt i butikerna lidande. På frågan "Har din butik en plan kring hantering av kontanter vid händelse av kris eller krig? Alltså att en kris exempelvis skulle kunna leda till ett större flöde av kunder som vill ta ut kontanter men också handla med kontanter på ett annat sätt än under normala omständigheter?" svarar 91 procent av respondenterna i länet "Nej, vi har ingen plan". Samtidigt svarar 95

procent av samma handlare ”Ja” på frågan ”Anser du att er hantering av kontantuttag i ett normalläge kan anses vara stabilt?”. Svaren indikerar att ett normalläge kan hanteras hjälpligt men att en kris sannolikt skulle kunna ställa till det. En ICA-handlare svarar:

> *”Vi är en butik och ska givetvis erbjuda kontant betalning men uttag är en extra service som vi tillhandahåller efter dagskassa. Vi är ett familjeföretag som omsätter 60 miljoner. Att tillgodose efterfrågan av kontanter kan inte ligga på vårt bord utan storbankerna måste ta det ansvaret.”*

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I oktober 2021 tillhandahöll fem ombud betaltjänstservice. Efter Kassagirots nedläggning finns 2026 ett statligt finansierat ombud kvar. Ombudet i Kramfors kommun tillhandahåller kontantuttag. Stödet till ombudet i Lugnvik innebär att avstånden till kontantuttag i uttagsautomat för både folkbokförda och tillfälligt boende i närområdet hamnar på en rimlig nivå inom avståndskriteriet om 25 kilometer. Stödet ger också ett alternativ till Bankomat AB:s uttagsautomater i och med att tekniken till Lugnvik levereras av Nokas och därmed kan fungera som alternativ om en leverantör får problem.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betalservice som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörda kommuner och Region Västernorrlands servicenätverk. Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna i stort samt att aktivt arbeta med beredskapsfrågor och kontanternas betydelse i händelse av kris och krig. Länsstyrelsen fortsätter också att stötta befintliga och nya ombud.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Merparten av de kvarvarande bankkontoren i länet saknar kontantservice. Länsstyrelsen gör bedömningen att möjligheterna till personlig service på ett bemannat kontor också blir alltmer sällsynt. Trots att betaltjänsterna i stor utsträckning har digitaliserats kommer behovet av kontanter i samhället att kvarstå under överskådlig tid, både utifrån ett individ- och ett krisperspektiv. Att betala för varor och tjänster är ett grundläggande behov för alla människor och kontanter är fortfarande det enda betalningsmedel som fungerar om betalsystemen kollapsar.

Enkätsvar och intervjuer med personer som lever, eller verkar, nära gruppen funktionsnedsatta lyfter fram att för de med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas

hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen digitala tjänster.

I de fyra nordligaste länen har frågor om robusta betalsystem och beredskap också under 2026 varit en integrerad del av arbetet med grundläggande betaltjänster och kommersiell service. Detta långsiktiga fokus har bidragit till att det kunnat genomföras insatser inom ramen för initiativet Robusta betaltjänster i norr. Länsstyrelsen kommer fortsätta med sitt arbete mot en ökad robusthet i betalsystemet och belysa beredskapsperspektivet.

Sedan den 1 juli 2026 finns utökade möjligheter att genomföra kortbetalningar offline för att kunna handla livsnödvändiga varor i den fysiska handeln. De utökade möjligheterna till kortbetalningar offline grundar sig i en överenskommelse mellan Riksbanken och marknadsaktörer. Länsstyrelsen kommer att fortsätta sin bevakning kring hur offlinebetalningar påverkar Västernorrlands robusthet och vad åtgärden kan komma att betyda för länets medborgare.

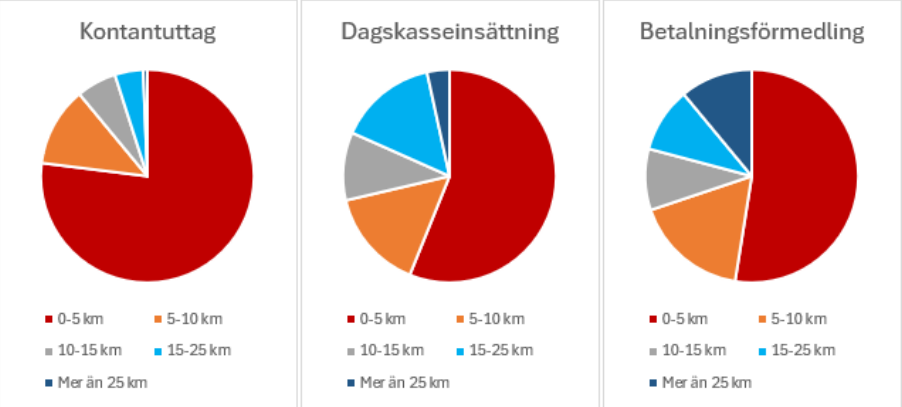
Årets bevakningsarbete

Löpande avstämningar med länsstyrelserna i Jämtlands, Västerbottens och Norrbottens län har skett under året där gemensamma beröringspunkter diskuterats och analyserats. En gemensam enkät har skickats till 222 ICA-handlare i länen och konsultfirman Sweco fick parallellt i uppdrag av länsstyrelserna och regionerna i de fyra nordligaste länen att genomföra en förstudie i syfte att undersöka hur företag och föreningar hanterar sina kontanter när avstånden till insättningsmöjligheter är långa.

Samma län har tidigare skickat ut en gemensam betaltjänstenkät som riktats till privatpersoner, föreningar, företag och offentliga organisationer. Sedan 2019 när enkäten först initierades har 6 745 svar inkommit. 2026 pausades enkätarbetet för att i stället fokusera på en sammanställning inför bevakningsrapporten 2027. Målet är att omvandla datamängden till en läsbar beskrivning av en bredare samhällsutveckling. Detta i samverkan med externa experter inom området.

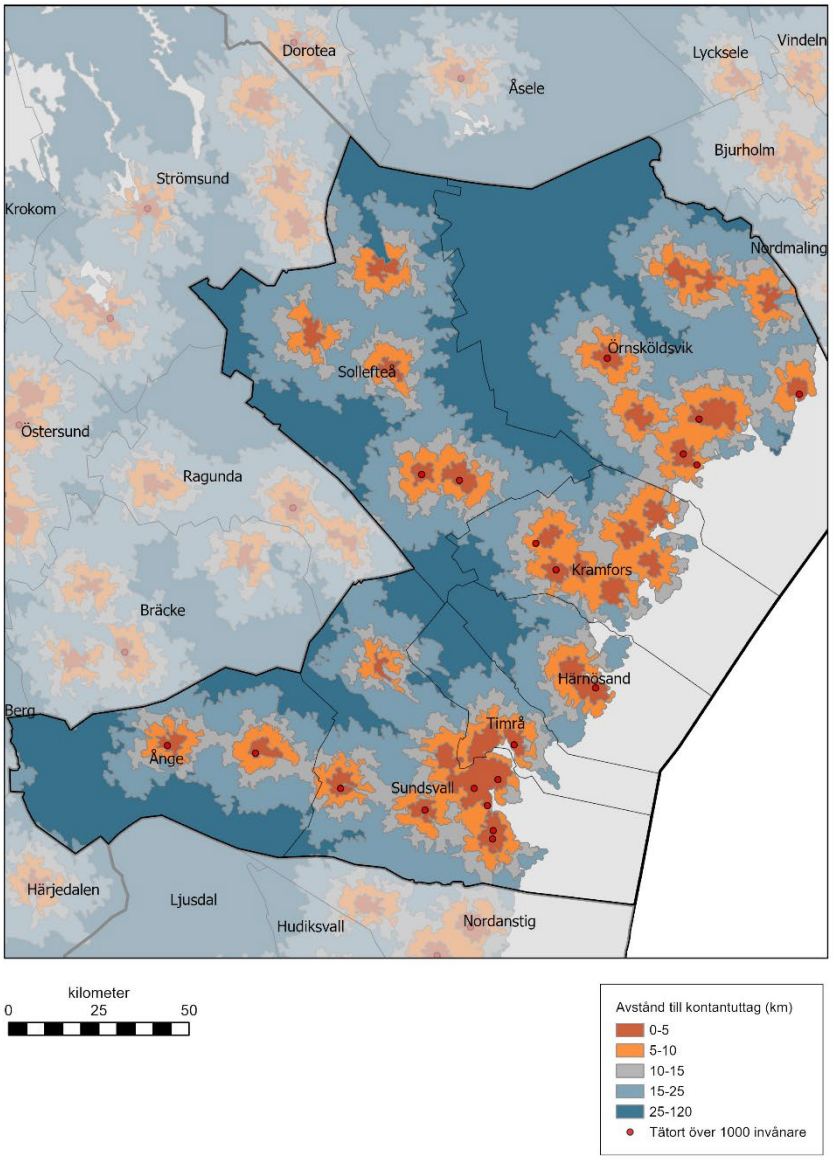
Diagram Västernorrlands län

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



Karta, Västernorrlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Precis som föregående år finns det fortfarande samhällen som har långt till närmaste ställe för kontantuttag. Antalet kontantuttag har under året minskat marginellt samt betalningsförmedlingar är lika många som senaste 4 åren. Länsstyrelsen bedömer sammantaget att tillgången till digitala tjänster är tillfredställande medan stödet till potentiellt digitalt svaga grupper bedöms vara fortsatt eftersatt. Precis som tidigare år är dessa grupper framför allt äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsnedsättning. Sammantaget kvarstår tidigare inrapporterade problem. Framför allt är det dessa:

- möjligheterna att hämta ut större summor samt betala räkningar,

- fortsatt stort behov av digital hjälp hos utsatta grupper (enligt studieförbund samt frivilligorganisationer),

- behov av information och utbildning om hur man skyddar sig mot bedrägerier (enligt Polis, bank och studieförbund).

Bedömning av tillgängligheten

Precis som tidigare år rapporterar många kommuner om att gruppen äldre har stora behov av hjälp för att hantera insättnings och uttagsautomater, många äldre har funktionsnedsättning som kommer med ålder, vilket ställer krav på hemtjänstpersonal samt anhöriga att hjälpa till med privatekonomin. Hemtjänstpersonalen upplever fortsatt att situationer kan uppstå (med misstänksamhet samt förtroendebrister) vilket gör att personal på boenden försöker undvika dessa tillfällen. Dessutom har den ökade digitalisering samt minskade fysiska öppettider senaste året ökat beroendet av digital hjälp för gruppen.

Vi ser stor efterfrågan på våra utbildningar som löser det initiala hjälpbehovet för utsatta grupper. Samtidigt rapporterar studieförbund, kommunala samordnare och frivilligorganisationer att det finns ett behov av fortsättningskurser för att underhålla kunskapen hos utsatta

grupper. De fortsättningskurser som hittills har genomförts har varit uppskattade.

Migrationsverket samt integrationsenheter rapporterar även detta år att många äldre, nyanlända och asylsökande inte har tillgång till datorer utan förlitar sig på sina telefoner för digitala ärenden. Då dessa grupper ofta även är ekonomiskt svaga är det en utmaning att ha tillgång till funktionella telefoner, både rent tekniskt (fungerande årsmodell) samt ha ekonomiska möjligheter att laga telefonerna vid behov. Även studieförbunden rapporterar om samma problem för äldre som ofta ”ärver” en telefon eller är av ekonomiska skäl tvingade att köpa billigare och äldre telefoner.

Sedan flera år tillbaka tar flera habiliteringscenter upp svårigheter för personer med funktionsnedsättning med att förstå pengars värde vid digital hantering av räkningar samt att det är färre bankkontor som idag ger stöd till målgruppen vid hantering av räkningar samt digitala tjänster. Även om organisationen erbjuder viss hjälp med teorin bakom digitala tjänster så får godemän, frivilligorganisationer samt kommunala instanser ta stort ansvar för att ge stöd rent praktiskt.

Precis som föregående år rapporterar integrationsenheter på kommuner, Migrationsverk samt frivilligorganisationer om att asylsökande samt nyanlända har stora problem med att hantera digitala tjänster. De anger att språket är ett problem då nyanlända ännu inte hunnit gå klart svenska för invandrare (SFI) samt att universalspråket i den digitala världen är engelska vilket försvårar ytterligare.

Det kvarstår en problematik med att få tillgång till banktjänster genom att många banker nekar öppnande av bankkonto för personer med samordningsnummer samt nyanlända med nya personnummer. Intervjupersoner uppger även i år att de i många hänseenden blir beroende av utomstående människor för att sköta sin ekonomi eller för att göra den enklaste betalning på nätet.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Möjligheterna att hämta ut större summor (exempelvis pension) eller att betala räkningar med kontanter har försämrats i och med Kassagirots avveckling 2022. Sedan 2021 har antalet permanenta platser att betala räkningar minskat från 28 stycken till 17 stycken 2026. I en av länets kommuner har 96 procent längre än 20 kilometer till närmaste betalningsförmedling.

Det är tre kommuner i länet som helt saknar dagskasseinsättnings möjligheter. I dessa tre kommuner har arbetsställen i genomsnitt över en mil till ett ställe för att sätta in sin dagskassa.

Under samma tidsperiod (2021–2026) har antalet uttagsplatser för

kontanter minskat med 11. Antalet uttagsställen, platser för dagskasseinsättning samt betalningsförmedlingar är samma som föregående år. Tidigare års neddragningar har framför allt drabbat landsorten medan större tätorter fortfarande har en relativt acceptabel nivå av tillgänglighet trots att årets minskning av kontantuttagsställen framför allt (3 av 4) har skett i större städer.

Bristen på kontantuttag är koncentrerad till mindre tätorter som Möklinta samt Västerfärnebo i Sala kommun, samt Virsbo i Surahammars kommun. En kommun har 3,22 procent av befolkningen längre än 20 kilometer till närmaste uttagsautomat och av dessa är majoriteten äldre än 65 år. Av dessa tre kommuner är det endast Virsbo som har en befolkningsmängd över 1000 personer. Framför allt är det ICA banken som idag täcker behovet av kontantuttag. Andel av befolkningen i Västmanland som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag 0,02 procent, vilket är väl inom Post och telestyrelsens riktlinje på 0,3 procent.

I Västmanland finns det en kommun som helt saknar bankkontor.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med tillsammans med Västmanlands Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framför allt är det äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande samt nyanlända som hamnat i en digital skugga. Under året har hittills ett 60-tal kurser med över 400 deltagare avslutats i länet, merparten av kurserna har genomförts i områden med sämst täckning av grundläggande betaltjänster. Kurserna består av fem tillfällen på två timmar vardera. Länsstyrelsen har tillsammans med VLBF och samordnare från studieförbunden haft genomgångar av vilket material som används samt vad som skall gås igenom på kurserna för att säkerställa en jämn kvalité samt tillgång till bästa möjliga material. Under året har samordnare från studieförbunden samt Länsstyrelsen utvecklat materialet till kurserna för att möta AI som ämne och kognitiva nedsättningar som målgrupp. De utvärderingar som gjorts efter genomgången kurs visar att säkerheten och viljan att använda digitala lösningar ökar markant.

Länsstyrelsen har även under 2026 haft ett samarbete med pensionärsförbund i länet som sökt pengar från arvsfonden för att genomföra digitala cirklar riktade mot äldre. Länsstyrelsen tillsammans med Brottsofferjouren och Polisen har haft flertalet föreläsningar om bedrägerier riktade mot cirkelledare samt deltagare på kurser. Länsstyrelsen samt studieförbunden har även försett pensionärsförbunden med det material som framtagits gemensamt. Länsstyrelsen har även deltagit på ett antal styrgruppsmöten för att stötta projektet med idéer och kontakter.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet mässor, festivaler samt sammankomster tillsammans med Polisen, Länsförsäkringar, Brottsofferjouren, studieförbunden samt samordnaren för brottförebyggande arbete för att informera om betaltjänster och bedrägerier. Vi har tillsammans mött och diskuterat med hundratals människor i de digitalt utsatta grupperna. Att vi i gruppen har fått med en bank som kan förklara hur de arbetar mot bedrägerier och vad man som kund själv kan göra har varit väldigt uppskattat. Vi som grupp har också deltagit på mötesplatser för LSS boenden för att informera om bedrägerier samt digitala kurser. Träffarna har varit uppskattade av deltagarna enligt personal på boenden.

Polisen, Länsförsäkringar, Länsstyrelsen samt Brottsofferjouren har deltagit på två mindre konferenser (ca 100 personer), samt anordnat en större (200 personer) fysisk konferens, för äldre samt organisationer riktade mot digitalt utsatta grupper och bedrägerier. Gruppen har planerat att hålla i en likadan större konferens under våren 2027, detta efter att alla platser till konferensen tog slut på 4 timmar, vilket vittnar om att behovet är stort. De utvärderingar som gjorts har visar att konferenserna har varit uppskattade och framför allt lugnande när det gäller bedrägerier.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet nätverk för att sprida kunskaper om betaltjänster och informera om aktiviteter samt fördjupa samarbeten, några exempel:

-flertalet pensionärsförbunds styrelser,

-nätverk för LSS boenden,

-nätverk för studieförbund,

-nätverk för landsbygdsutveckling.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle samt att myndigheter och företag använder digitala lösningar i stället för fysisk kontakt fortsätter, precis som tidigare år, vilket gör att digital kompetens blir allt viktigare. Alla aktörer Länsstyrelsen pratat med är samstämmiga om att behovet av stöd och hjälp, riktad mot digitalt svaga grupper, är viktigt även i framtiden. Utmaningarna är inte endast att överföra kunskap utan även att tillse att ekonomiskt svaga grupper har tillgång till den hårdvara som krävs, många äldre har telefoner som inte längre är kompatibla med senaste uppdateringarna som krävs, de flesta asylsökande och många nyanlända har inte datorer och så vidare

Det finns ett fortsatt stort behov av digitaliserings kurser hos utsatta grupper, men även av fortsättningskurser för att befästa den kunskap

som förvärvats.

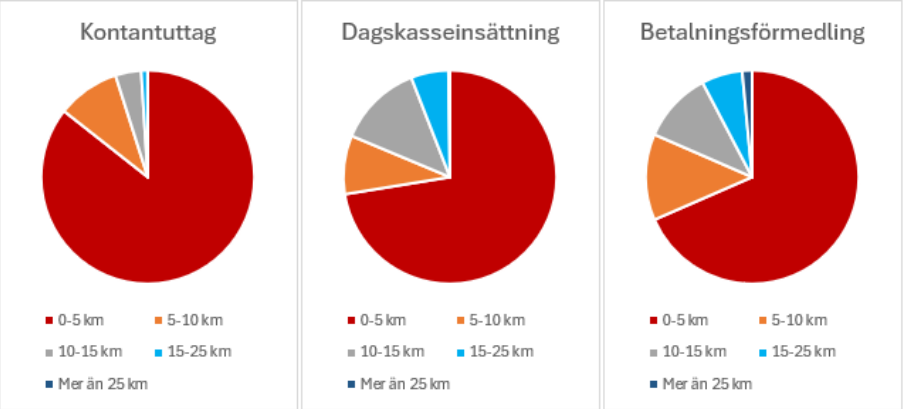
Enligt Polis, brottsofferorganisationer samt banker är det viktigt att fortsätta informera om hur utsatta grupper kan skydda sig mot bedrägerier, och att regionala aktörer som Länsstyrelsen och Regionen är med i det arbetet. Bedrägerier riktade mot utsatta grupper hittar ständigt nya vägar i och med teknikutvecklingen, vilket gör att behovet av information och stöttning kommer att öka i en nära framtid.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i huvudsak genom intervjuer med ledare för verksamheter som i det dagliga arbetet kommer i kontakt med de målgrupper som förväntas ha de största hindren för att använda sig av betaltjänster (äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer). Intervjuer med slumpvisa personer från målgrupperna har även genomförts, samt samtal med experter på diverse myndigheter. Enkäter har använts då det har varit svårt att få till en tid för att träffas. En analys av verktyget Pipos har även genomförts för att jämföra de faktiska förändringarna geografiskt.

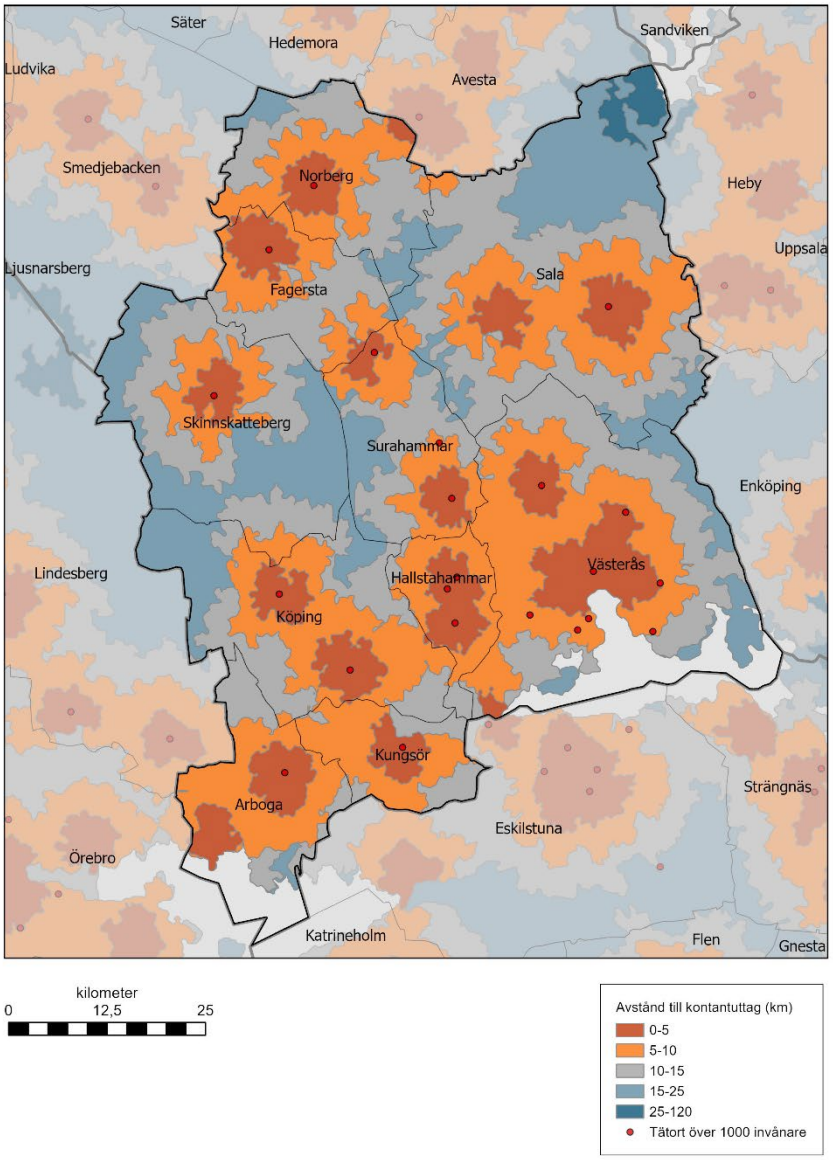
Diagram Västmanlands län

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



Karta, Västmanlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Västra Götaland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Västra Götalands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster är otillfredsställande i länet, främst på grund av att det inte finns möjlighet att betala räkningar på bank eller hos ombud samt sätta in dagskassa i alla kommuner. En annan anledning är att tillgången inte motsvarar behovet hos invånarna som av olika skäl inte har kunskap, förmåga eller resurser att använda digitala betaltjänster. Det kan också vara svårt att hjälpa anhöriga med betaltjänster på grund av brist på lösningar med tydlighet vem som gör vad. Att ”låna ut” sitt BankID förekommer, men kan få allvarliga konsekvenser för individen, exempelvis genom att banker blockerar tillgången till e-tjänster och BankID eller stänger betalkonton. Att låna ut kort och kod till andra är heller inte lämpligt eller lagligt, även om det förekommer både till anhöriga och inom olika verksamheter.

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är i stort sett oförändrad det senaste året. Undantaget är räkningsbetalningar med brevgiro eller kuvertgiro, där inläsningen förändras, vilket kan riskera att banker stänger ned tjänsten. Läget är också förändrat på lokal nivå, till exempel tre stängda bankkontor och ändringar i utbudet av tjänster och öppettider på enskilda bankkontor.

Bedömning av tillgängligheten

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen i länet är otillfredsställande, då den inte möter invånarnas behov. Vi bedömer också att situationen är otillfredsställande utifrån att det inte är möjligt att betala räkningar över disk i fyra kommuner och sätta in dagskassa i en kommun[72]. Vi ser att de flesta invånare hanterar sina betaltjänster utan svårigheter, oftast genom digitala lösningar. Samtidigt vet vi att det finns många som av olika anledningar inte har kunskap, förmåga eller resurser att hantera digitala betaltjänster. Då blir tillgången mycket

72 Gullspång, Karlsborg, Lilla Edet och Töreboda saknar betalningsförmedling och bank. Lilla Edet saknar dagskasseinsättning.

begränsad. De största bekymren ser vi i nordöstra Skaraborg, men svårigheterna är generella och finns idag i hela länet, även i storstadsområdena. Digitalt utanförskap beror inte enbart på ålder, utan drabbar personer i alla åldrar. Dessutom kan digital kompetens förändras över tid. Även den som är digital vid 65 år kan behöva andra lösningar vid 85.

För att använda digitala betaltjänster krävs smarttelefon, BankID och teknisk kunskap. Bristen på användarvänliga alternativ tvingar många att använda osäkra metoder, som att lämna ut kort och kod eller ”låna ut” BankID, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser, som bland annat blockerade e-tjänster eller bedrägerier.

Antalet anmälda bedrägeribrott har ökat i länet det senaste året med knappt fem procent till 34 200[73]. Statistiken för länet visar nästan en fördubbling i antalet anmälda brott på tio år. Modus för bedrägerierna ändras ständigt och det är lätt att dras med i den stress över pengar som bedragarna skapar. Vi ser att medvetenheten om bedrägerier och hur de går till har ökat. Samtidigt får bedrägerierna enorma konsekvenser för dem av oss som drabbas. Ofta är det sårbara personer och grupper som blir utsatta, inte bara på grund av ålder, utan även till exempel sjukdom som gör att personerna inte längre agerar rationellt och logiskt.

Länsstyrelsen bedömer att situationen för äldre personer och personer med funktionsnedsättning inte är tillfredsställande och är försämrad det senaste året. En väsentlig försämring under året är att inläsningen av girobetalningar som kunder skickar in i kuvert, ofta kallat brevgiro eller kuvertgiro, är ändrad. Detta är en tjänst som många äldre använder, främst de som inte betalar räkningar digitalt. Vi ser en stor risk att vissa banker kommer att sluta erbjuda denna möjlighet att betala räkningar. Det kan också bli förändringar i utformning och kostnad för tjänsten. Tillgängligheten till denna tjänst är också påverkad av förändringar i postgången, då det tar allt längre tid att både få och skicka räkningar i kuvert. Bland de invånare som har svarat på vår enkät om betaltjänster har knappt tio procent angett att de använder brevgiro idag. Bland dem som är äldre än 80 år är andelen som använder denna tjänst ungefär 20 procent. Därför är denna analoga möjlighet att betala räkningar mycket viktig även i framtiden.

Vid våra möten med äldre personer i länet har många uttryckt frustration över att kontanter inte längre accepteras på många ställen. Även om Länsstyrelsen och andra myndigheter aktivt uppmanar till att använda kontanter, försvåras arbetet när kontanter inte längre accepteras som betalsätt. Det senaste årets brist på kontanter i

73 Brottsförebyggande rådet (BRÅ) regional statistik för 2025.

uttagsautomater och de avgifter för kontantuttag som tillkommit hos automater från Kontanten har förvärrat situationen. Möjligheten att ta ut kontanter i kassan på ICA ingår idag i beräkning av kontantinfrastrukturen, men här har vi fått information att personer har blivit nekade uttag, för att butiken inte har kontanter att ge ut.

Av de företagare som har svarat på vår enkät om betaltjänster svarar nästan två tredjedelar att tillgången till dagskasseinsättning inte motsvarar deras behov. Ungefär en tredjedel av de som har svarat åker längre än 25 kilometer för att lämna sin dagskassa. Flera företagare kommenterar att de gärna vill fortsätta ta emot kontanter för att bibehålla kontantsamhället i händelse av kris eller krig, och för att möta de kunder som vill betala kontant. Särskilt de små företagen skriver att de tycker det är dyrt att hantera kontanter, men också att det är höga avgifter för kortbetalningar och Swish.

Länsstyrelsen ser att bristen på bankkontor på orter eller i områden påverkar både privatpersoner, företag och föreningar negativt. Många privatpersoner säger att det blir allt svårare att få hjälp på banken och att de blir hänvisade till telefonbanken. Flera banker har dragit ner sina öppettider, i flera fall har de stängt drop-in för spontana besök och tar de endast emot på bokade möten, samt har kontor i lokaler med begränsad fysisk tillgänglighet. Tillgången till bank på orten är också styrd av att du är kund i just den banken. För företagen blir kontakten med banken och kreditgivning svårare när det inte finns en bank i närområdet med personal med lokalkunskap och personkännedom, vilket riskerar att påverka näringslivsutvecklingen negativt.

En annan förändring i länet är att Västtrafik har tagit bort möjligheten att betala med kontoladdning och aktivera biljetter på tågen. Det innebär att möjligheten att betala resa på tåg med kontanter blir mycket begränsad. Alternativet blir att betala med Västtrafiks app i smarttelefon, vilket inte alla har möjlighet att göra. Västtrafik skriver på sin webbplats att på sikt kommer kontoladdning försvinna som betalsätt i kollektivtrafiken på samtliga fordonsslag[74]. Att betala biljetter på flygbussarna från Landvetter innebär också problem för till exempel utländska turister. Det går inte att betala biljetter med kontanter, varken i terminalen eller ombord, utan endast digitala betalsätt.

Infrastrukturen för kontanttjänster

I vårt bevakningsarbete får vi återkommande till oss att tillgången till kontanttjänster inte motsvarar behoven hos invånarna, företagen och föreningarna. Många invånare framför att de har behov av tjänster med personlig service över disk. Kontanthantering på bankkontor och hos

74 https://www.vasttrafik.se/info/kortlasare-avvecklas/

ombud över disk blir också allt viktigare i ett beredskapsperspektiv. I statistiken dominerar automatiserade tjänster som tjänsteleverantörer och banker satsat på, bland annat för att uppfylla de lagkrav som har kommit på senare år.

Antalet platser för betalningsförmedling i länet har minskat med tre serviceställen det senaste året till 130 enligt statistiken från Pipos Serviceanalys[75]. Handelsbanken har stängt ett kontor i Göteborg och Danske Bank har stängt kontor i Göteborg och Skövde.

Antalet platser för kontantuttag i länet har minskat till 485 serviceställen det senaste året, vilket är ungefär minus 4,5 procent. Det är främst uttagsautomater från Kontanten och Euronet 360 Finances Ltd som har minskat med elva vardera.

För dagskasseinsättning är antalet serviceplatser i stort sett oförändrat. En servicebox har stängt i Gullspång och är ersatt med en insättningsautomat. Att det blir allt fler insättningsautomater är en trend de senaste åren. För företag innebär detta bland annat begränsning i hur stora belopp de kan sätta in utifrån vad deras bank har för beloppsgränser över tid. Företag beskriver att de har svårt att få tag på växelkassa och att bli av med mynt när de lämnar dagskassa. Insättningsautomater tar inte emot mynt, och serviceboxar har strikt begränsning för myntinlämning.

Tillgången till kontantuttag och dagskasseinsättning är generellt god i Västra Götaland såsom storstadslän. Enligt de nationella kraven får högst 0,3 procent av befolkningen ha längre än 25 kilometer med bil till närmaste kontantuttag, medan motsvarande gräns för dagskasseinsättning är 1,22 procent. I Västra Götaland har 318 personer (0,02 procent av befolkningen) längre än 25 kilometers bilväg till närmaste kontantuttag. Därutöver tillkommer 3 126 personer (0,18 procent) som klassificeras som icke anslutna i statistiken[76]. Sammantaget motsvarar dessa grupper 3 444 personer, eller 0,20 procent av länets befolkning. När det gäller dagskasseinsättning har 1 737 personer (0,10 procent) längre än 25 kilometers bilväg till närmaste tjänst. Ytterligare 6 336 personer (0,36 procent) klassificeras som icke anslutna. Tillsammans motsvarar detta 8 073 personer, eller 0,46 procent av befolkningen. Västra Götalands län har det högsta antalet personer som klassificeras som icke anslutna i landet. I skärgården och främst på öar utan egen betaltjänstservice eller utan fast landförbindelse finns störst

75 Pipos Serviceanalys 2026-10-02, Tillväxtverket.
76 Icke anslutna är främst folkbokförda personer och arbetsställen i skärgården, som antingen ligger på en ö utan egen service eller på en plats där bro eller färjeförbindelse saknas. Att inte vara ansluten innebär att de inte är inkluderade i avståndsmätningen, men kan anges i antal eller procent enligt Pipos Serviceanalys.

andel icke anslutna i statistiken.[77]

Fyra av länets 49 kommuner saknar bankkontor och betalningsförmedling[78]. 31 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor eller över disk med personlig service. En kommun saknar dagskasseinsättning[79].

Områden som har störst brister i tillgången till kontantinfrastruktur är nordöstra Skaraborg, Göteborgs skärgård samt öar längs Bohuskusten. I nordöstra länsdelen blir det en brytpunkt mellan infrastruktur och service som utgår från storstadsregionerna. Här bor det också många äldre.

De lokala sparbankerna är viktiga för att upprätthålla servicen och cirkulationen av kontanter. Sparbanker med kontantservice finns främst längs Bohuskusten och i Sjuhärad-Boråsregionen. De senaste åren har några sparbanker öppnat nya kontor på orter i länet där de inte tidigare haft verksamhet, dock sällan med kontanthantering. Det senaste året har Sparbanken Skaraborg öppnat två nya kontor i Mariestad och Falköping.

Av de kommuner som har svarat på vår enkät om tillgången till grundläggande betaltjänster i länet svarar ungefär två tredjedelar att sårbarheten för kontanthantering är mycket sårbar eller sårbar i kommunen. Svaren refererar ofta till att det bara finns en uttagsautomat i kommunen och att automater saknat kontanter för uttag även i år, ibland under längre tid.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året arbetat med olika insatser för att informera, utbilda och inspirera människor till ökad kunskap om digitala tjänster och olika betalsätt. Vi utför arbetet i hela länet utifrån efterfrågan, men försöker prioritera aktiviteter i områden som har längst till betaltjänstservice, saknar bankkontor och möjlighet att betala räkningar över disk. Aktiviteterna genomför vi ofta i samarbete med andra aktörer och gärna i mindre grupper där deltagarna kan få så stor nytta som möjligt.

Vi har genomfört elva informationstillfällen på bibliotek, träffpunkter och Seniorcenter i länet och träffat drygt 160 personer. Fokus har legat på äldre personer och de som inte är digitala i vardagen. För närvarande

77 Pipos Serviceanalys 2026-10-02, Tillväxtverket.
78 Gullspång, Karlsborg, Lilla Edet och Töreboda saknar både bankkontor och betalningsförmedling.
79 Lilla Edet saknar dagskasseinsättning. Gullspång, Härryda, Karlsborg, Kungälv, Lilla Edet, Mark, Vårgårda och Öckerö saknar servicebox. Grästorp, Lilla Edet, Tibro och Töreboda saknar insättningsautomat.

erbjuder vi tre olika föreläsningar. Vi pratar bland annat om olika betalsätt och förutsättningarna för dem, betaltjänsternas utveckling, bedrägerier och beredskap.

Vi har arrangerat tre utbildningar inom konceptet ”Kunskap att välja” på träffpunkter, främst på landsbygden i nordöstra delen av länet. Utbildningen ges i mindre grupper för att deltagarna ska få så mycket individuell hjälp som möjligt. Målet är att de både ska lära sig nya digitala färdigheter och behålla sina befintliga kunskaper. Ungefär 60 personer har deltagit. Konceptet kommer från Länsstyrelsen i Örebro län, och insatser genomförs i samarbete med dem och Senior Net i Örebro.

På sverigefinnarnas dag i februari anslöt fem bibliotek i Göteborg till en digital information om tjänsten ”Digitalt stöd på finska”. Det är en tjänst som Senior Surf Finland driver och där personer i hela Sverige kan få stöd och hjälp att lära sig om digitala tjänster på finska. Vi skickade ut informationsmaterial om Senior Surf Finland och betaltjänster på finska till medverkande bibliotek före träffen. Inbjudan gick ut till samtliga kommuner i förvaltningsområdet för finska i länet[80].

Under våren hade vi en informationsmonter på Seniormässan i Lidköping. I oktober medverkade vi även på temadagen Digitalidag på biblioteket i Kungshamn under e-Medborgarveckan.

Under det senaste året har vi även arbetat med att skapa nya förutsättningar för det ombud för dagskasseinsättning som vi har haft i Töreboda sedan 2018. Länsstyrelsen har fattat beslut om fortsatt stöd och insatsen berör 9 800 personer och 655 arbetsställen i området. Från och med 2027 kommer en ny plats och leverantör för tjänsten.

Sedan många år har Länsstyrelsen ett gott samarbete med regionen. Nytt för i år är att vi börjar prata mer om beredskap kopplat till kommersiell service och betaltjänster. Vi har också kontakt med biblioteksutvecklarna på regionen för att sprida information ock kunskap i varandras nätverk. Vi samverkar också mer aktivt med andra verksamheter på Länsstyrelsen i betaltjänstfrågor och närliggande ämnen, till exempel inom regional utveckling, civilt försvar och beredskap och mänskliga rättigheter. Även samverkan med andra länsstyrelser har ökat, exempelvis genom att dela informationsmaterial, delta i varandras arrangemang och samarbeta mer effektivt över länsgränserna.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Den snabba digitaliseringen och minskningen av personlig service med kontanter skapar fortsatta utmaningar för dem som av olika skäl inte kan

80 Borås, Göteborg, Mariestad, Skövde, Trollhättan och Uddevalla.

använda digitala betaltjänster. Bedrägerier och beredskap är också ämnen som upptar allt större del av vårt arbete med grundläggande betaltjänster.

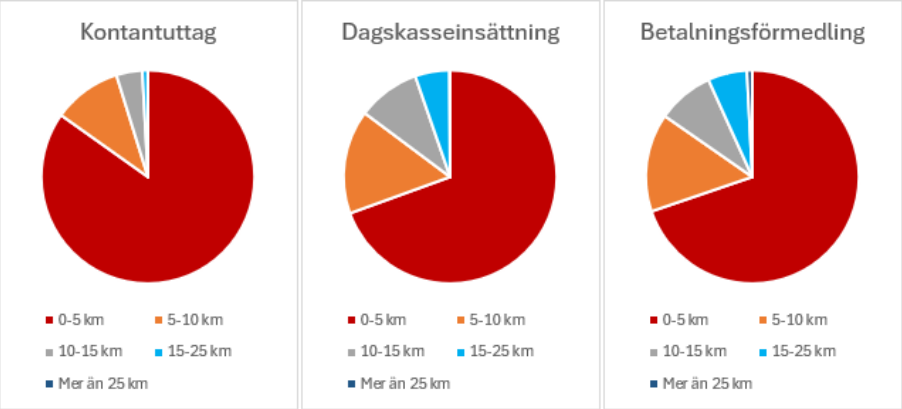
Länsstyrelsen ser att behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser kommer att öka framöver i takt med att bedrägerier, beredskap och andra frågor i omvärlden förändras över tid. Vi ser att länsstyrelserna i samarbete med andra centrala samhällsaktörer fortsatt kan bidra till att stärka tillgängligheten för betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört omvärldsbevakning och analyserat statistik från till exempel Pipos Serviceanalys. Vi har även haft direktkontakt med olika målgrupper och gjort intervjuer. Vi har skickat ut enkäter till privatpersoner, företag och föreningar. Dessutom har vi kartlagt kommunernas perspektiv via en länstäckande enkät. Resultatet har vi visualiserat i kartor som visar tillgången till betaltjänster i länet. Underlaget är bedömt utifrån tillgång, behov och sårbarhet och sammanställt till en helhetsbild.

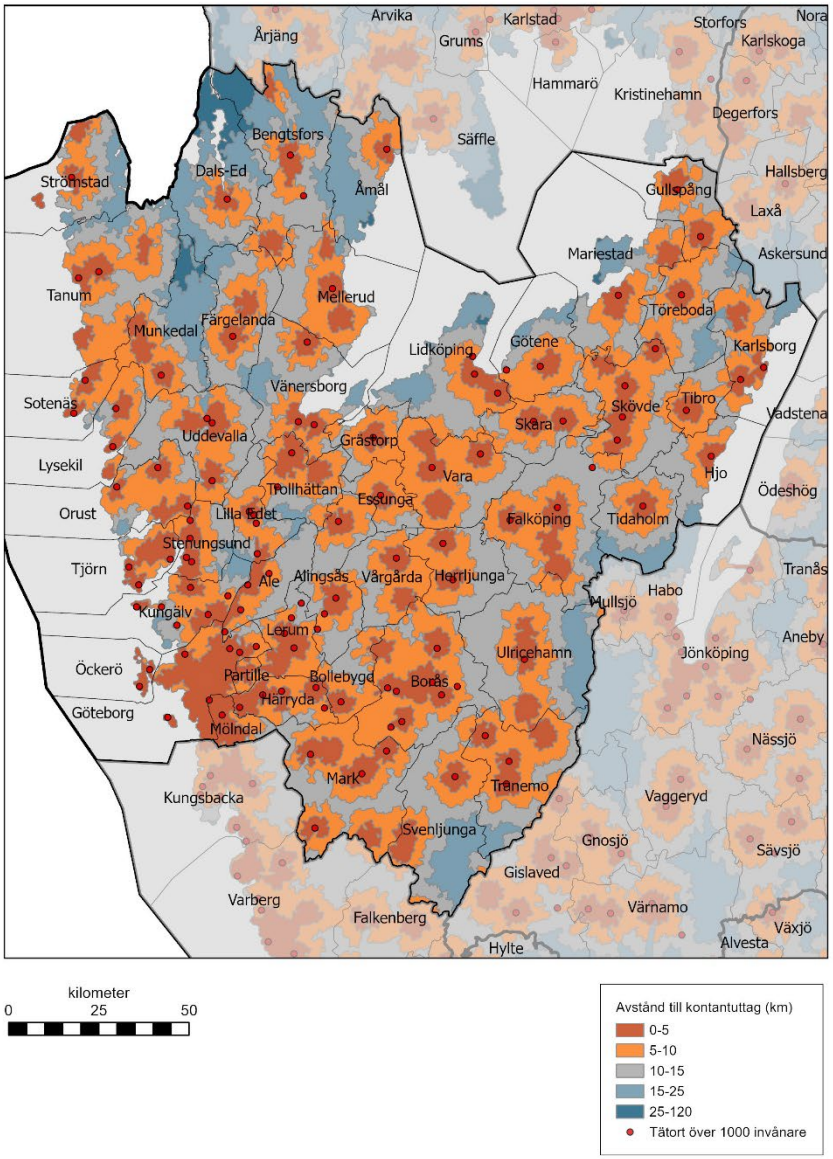
Diagram Västra Götalands län

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



Karta, Västra Götalands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen
Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen i Örebro län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte motsvarar samhällets behov. Det finns idag ett allt större glapp mellan de som i nuläget har tillgång och kan hantera betaltjänsterna och de som inte har det. För många privatpersoner innebär digitala lösningar fler och enklare möjligheter att sköta sin vardagsekonomi. Men i situationer där personer behöver besöka banken för personlig service, blir tillgången begränsad. Det kan handla om att hantera andras ärenden genom fullmakt eller hantering av sin privata ekonomi. I vårt bevakningsarbete får vi ofta rapporterat att människor hanterar problem på enklast möjliga sätt, exempelvis att någon annan inom familjen använder en familjemedlems mobila BankID för att sköta betalningar och även använder kort och kod för uttag av kontanter.

Det finns idag endast en plats i centrala Örebro där man kan betala räkningar kontant över disk och tre bankkontor i länet som fortfarande hanterar kontanter i kassan. Resterande bankkontor hänvisar till insättnings- och uttagsautomater.

Det finns en ökad oro för bedrägerier vilket medför att färre personer känner sig trygga att använda digitala betaltjänster. Dessa personer blir mer beroende av hjälp från andra då bankkontor ofta upplevs som mindre tillgängliga. Den snabba teknikutvecklingen och återkommande rapporter om bedrägerier hämmar människors möjligheter att använda digitala betalningar, som idag ofta är en förutsättning för att ha full tillgång till grundläggande betaltjänster.

Bedömning av tillgängligheten

Digitala betaltjänster kan skapa ökade möjligheter för personer med funktionsnedsättningar, men kan också innebära nya hinder. För vissa är digitala lösningar ett sätt att självständigt hantera betalningar i sin egen takt och utan stress. Det gäller exempelvis personer med psykisk ohälsa, som kan uppskatta att kunna sköta sina ärenden hemifrån utan att behöva passa öppettider. För att digitala betaltjänster ska fungera krävs samtidigt rätt förutsättningar, exempelvis en tillräckligt ny mobiltelefon och tillgång till mobilt BankID.

Personer med synnedsättning har rapporterat att bankernas webbsidor kan vara otillgängliga. Att ta ut kontanter vid en uttagsautomat upplevs som osäkert för samma målgrupp. Vid tester har vi sett att vissa uttagsautomater har bristande ljudkvalitet, vilket gör det svårt eller omöjligt för den som inte kan se skärmen att genomföra ett uttag. Det finns exempel på att synskadade fått be om hjälp av okända personer på gatan att ta ut kontanter eftersom ljudet i automaten inte fungerat. Ett ännu större problem för personer med synnedsättning är betalkortsterminaler utan fysiska knappar, där hela ytan består av en skärm. Det skapar problem eftersom personen behöver hjälp med att slå in sin kortkod.

I flera funktionshindergrupper vi har pratat med framkommer att många hanterar sådana problem inom familjen och därför sällan lyfter dem. Det innebär att problemen riskerar att förbli osynliga och att betalningar hanteras på ett rättsosäkert sätt.

Flera kommuner vi har pratat med ser gärna att kontanthanteringen i deras verksamheter minskar eller försvinner, eftersom det kan vara svårt att hitta säkra och praktiska lösningar för kontanter. Samtidigt saknas det fortfarande bra digitala lösningar för att sköta andras betalningar digitalt. Socialtjänsten arbetar för att människor ska bli mer självständiga och i vissa fall kan digitala tjänster försvåra möjligheten.

Digitala lösningar är jättebra men kan vara svårt att förstå och hantera för målgruppen inom område funktionsstöd.

Citat ur kommuns enkätsvar.

Tillgängligheten till banktjänster påverkas även av förändringar i den fysiska infrastrukturen. Under året har fler busslinjer i Örebro län lagts ned och det finns orter som helt saknar kollektivtrafik. Samtidigt centraliseras bankkontor till färre orter och allt fler kräver tidsbokningar. Det blir svårare för den som behöver göra ärenden på plats, exempelvis sköta räkningar för ett dödsbo. Det finns de som fått vänta i 45 minuter i telefonkö på att ens få en bokad tid på banken. Tidsbokningen kan samtidigt vara en fördel för den som har lång resa till sitt bankkontor.

Bedrägerier är ytterligare ett område där personer i utsatta situationer kan drabbas hårt. I de flesta grupper vi träffar finns erfarenhet av bedrägeriförsök. När frågor om betalningar och bedrägerier lyfts i våra möten blir det också vanligare att personer delar med sig av sina erfarenheter. Det finns en tydlig efterfrågan på ett större ansvar från bankerna och på att tjänsterna i högre grad anpassas utifrån den kundkännedom banken redan har. Ett exempel är en person som blev bedragen och där pengar enkelt kunde föras över till utlandet, trots att personen i sin kundkännedom hade uppgett att denne inte skulle göra några utlandsbetalningar.

Vi ser också problem för personer som inte beviljas ett bankkonto. Det kan exempelvis handla om utlandssvenskar som bor i länder som banken bedömer innebär hög risk för penningtvätt och därför får sitt konto avslutat. Det kan även gälla personer som bor i Sverige men kommer från ett så kallat högriskland och saknar en legitimation som banken godkänner. Vi har träffat företagare med personal från ett så kallat högriskland som besökt banken och intygat att personen arbetar hos dem och behöver konto för att betala ut lönen på. Trots det kan personalen inte beviljas bankkonto. I ett fall fick den anställde slutligen sin lön kontant och tvingades be vänner om hjälp med att betala räkningar. Liknande problem kan uppstå för personer som ska återgå till samhället efter ett fängelsestraff eller för personer som blivit utsatta för bedrägeri och därefter bedömts vara otillräkneliga.

Vi ser att det numera finns ett ökat intresse för nischbanker som visserligen inte kan erbjuda fysiska möten men de är ett alternativ eller ett komplement till traditionella banker. Vissa använder dem för internethandel och utlandsresor medan andra ser dem som enda möjligheten att få ett konto. Det innebär dock inte att personen kan få ett BankID.

Vi har märkt att ungdomar, personer med funktionsvariationer och andra exempelvis misstänkt kriminella öppnar konton i internetbanker som Revolt, Lunar. De gör det för att de vägras konton i svenska banker på grund av misstänkt penningtvätt.

Citat från en kommuns enkätsvar.

Sammantaget visar erfarenheterna att digitaliseringen av betaltjänster både kan öka självständigheten och skapa nya former av utanförskap. Ett tillgängligt betalningssystem behöver därför erbjuda digitala lösningar som fungerar för olika behov, samtidigt som det finns fungerande alternativ för den som inte kan eller vill använda digitala tjänster. Tillgången till banktjänster behöver också säkerställas oavsett var personen bor, vilka funktionsförutsättningar personen har eller vilken livssituation personen befinner sig i.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Möjligheten till betalningsförmedling saknas i de norra och södra länsdelarna. Det saknas även på andra sidan länsgränsen till Västra Götaland och Dalarna. Totalt sett saknas betalningsförmedling i sex av länets tolv kommuner.

Det är 126 personer, eller 0,04 procent, i länet som har längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttag. Flest är det i Hällefors kommun där 78 personer, eller 1,24 procent, har längre än 25 kilometer. Den beräkningen inkluderar möjligheten att ta ut kontanter över disk på

Sparbanken, vilket bara gäller deras kunder eller att ta ut kontanter i en ICA-butik, vilket kräver att man är kund i ICA-banken eller hos Swedbank. Det förutsätter också att butiken har tillräckligt med kontanter att lämna ut. Skulle vi undanta ICA-butiker och Sparbankerna från statistiken innebär det att 309 personer, eller 0,1 procent, har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Flest personer i det här fallet finns i Laxå kommun där det är 126 personer, eller 2,34 procent, som har längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttag.

Gällande dagskasseinsättning är det 141 arbetsställen i länet som har längre än 25 kilometer till närmaste ställe. Flest finns i Örebro kommun, där det är 51 arbetsställen som har längre än 25 kilometer för att sätta in en dagskassa. Dagskasseinsättning i insättningsautomater är ofta begränsade av bankernas avtal och kan skilja sig åt. Om vi endast ser på möjligheten till dagskasseinsättning via bankkassa och servicebox är det 1 095, eller 7,3 procent, arbetsställen med mer än 25 kilometer till närmaste insättning. Flest finns i Askersunds kommun där 510 arbetsställen har i genomsnitt 27,87 kilometer till närmaste insättningsmöjlighet via bankkassa eller servicebox.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen arbetar för att alla ska ges möjlighet att lära oavsett var man bor och vi lägger stor vikt i att möta människor i deras hembygd. Vi har genomfört både informations- och utbildningstillfällen i centralorter och på orter i länets utkanter. Utbildningarna genomförs i serie om fyra tillfällen, där vi även tagit hjälp av resurspersoner från två olika seniorföreningar i länet. Vid samtliga tillfällen vi haft på hembygdsgårdar och träffpunkter har vi, utöver information om betalsätt och betalningar, även informerat om betydelsen av att vara uppmärksam på situationer som kan leda till ett bedrägeri. Länsstyrelsen har under året varit på över trettio platser i länet och träffat drygt 900 personer.

För att ytterligare lyfta problematiken kring bedrägerier har vi genomfört två tillfällen där bedrägerifrågan varit i fokus och där vi haft föreläsare som själva utsatts.

Genom ett samarbete med Länsstyrelsen i Värmland och Dalarna har vi i Örebro län genomfört åtta inspirerande föreläsningar kring bedrägerier på några av länets mindre orter. Detta har vi även kompletterat med en digital nanoutbildning som erbjudits deltagarna efteråt. I det samarbetet har vi även hjälpt varandra över länsgränserna när det funnits behov.

Vi ser att fler vågar berätta om bedrägliga situationer de varit med om och ju mer vi pratar öppet om ämnet desto mer motståndskraftiga blir vi. I nästan varje grupp vi träffar finns berättelser och händelser som lyfts upp och påminner varandra om att alla kan bli lurade.

I ett annat samarbete tillsammans med Länsstyrelsen i Värmland och Östergötland har vi fokuserat på att bidra till fler och mer kunniga resurspersoner. Med resurspersoner menar vi de som hjälper andra lära sig mer om digitala tjänster, många av dessa arbetar ideellt. Vi ser att det blir allt svårare för föreningar att hitta och behålla dessa resurspersoner, därför är den här satsningen betydelsefull. Vi har genomfört sju digitala lunchföreläsningar, två dagkonferenser och en lunch till lunch-konferens. Satsningen har bidragit till ett större samarbete mellan föreningarna samt ökad kunskap och engagemang hos resurspersonerna.

Sverigefinnar är en av fem nationella minoriteter där hälften av länets kommuner är sverigefinska förvaltningsområden. Under tidigare år har vi genom ett samarbete med SeniorSurf Finland tagit fram ett svenskt telefonnummer som man kan ringa för att få stöd med digitala tjänster på finska. Vi har haft olika informationstillfällen riktade till finsktalande. Under Sverigefinska-dagen, den 24 april, initierade vi tolv så kallade hubbar runt om i Sverige med information från SeniorSurf Finland. Satsningen innebar att platserna som anmälde sig som så kallad hubb fick mersmak och såg fler möjligheter att nå målgruppen sverigefinnar.

Vi har haft anpassade informationsinsatser för personer med olika funktionsnedsättning, bland annat informationsträffar för hörselskadade, dövblinda och synskadade.

Tillsammans med Länsstyrelsen i Södermanland genomfördes en större konferens kring betalningar och säkerhet, för målgruppen synskadade. Deltagarna önskade se fler liknande insatser på fler platser i landet.

Fick med mig mycket tänkvärt. Tycker jag är med på banan om det mesta men det måste påminnas hela tiden. Speciellt bedrägerierna som ändras hela tiden.

Kommentar i utvärderingen efter en konferens för målgruppen synskadade.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

Vi ser att det fortsatt finns ett stort behov av regionala stöd- och utvecklingsinsatser för betaltjänster. Det finns stora lokala skillnader, möjligheter och förutsättningar att anpassa insatserna efter. Digitaliseringen går fort och det är inte alltid lätt att hänga med i utvecklingen. Vi ser att fler människor har behov av information och stöd. Även den person som idag hanterar digitala tjänster riskerar att hamna utanför senare. Det kan handla om fysiska eller psykiska nedsättningar men också om att teknikutvecklingen gått så fort att det är svårt att hinna med att lära sig. Konsekvensen blir att fler blir beroende av personal, anhöriga eller ställföreträdare för att hantera sin vardag.

Detta väcker frågor om självbestämmande, integritet, rättssäkerhet, informationssäkerhet och ansvarsfördelning.

Citat från en kommuns enkätsvar.

Konsekvenserna har blivit större för dem som inte kan använda digitala tjänster. Allt fler vardagliga moment förutsätter mobilt BankID, smart mobiltelefon, appar eller digital betalning.

En utmaning är många nya aktörer på betalmarknaden, vilket kan göra det svårt för gemeneman att bedöma vilka som går att lita på. Även den snabba utvecklingen av AI skapar en osäkerhet som kan bidra till att fler inte litar på systemen.

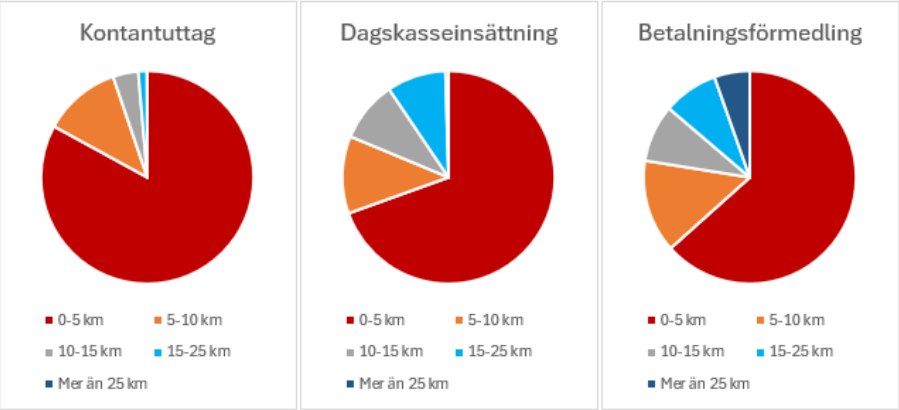
En betydande utmaning är den stora mängden bedrägerier som fortsätter, systemen behöver förbättras och bli säkrare. Till dess är det viktigt med våra informations- och utbildningsinsatser.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har framför allt varit ett fotarbete under hela året där vi träffat och pratat med målgrupperna för att kunna lyfta vardagliga hinder och händelser. Vi har genomfört en enkätundersökning med länets kommuner och fått svar från främst socialtjänst och funktionshinderansvariga. Vi har även haft dialogmöten med bland annat ideella organisationer och representanter från olika seniororganisationer för att få mer kunskap om situationer som deras medlemmar stöter på. Statistik över den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har vi fått genom Tillväxtverkets tjänst Pipos Serviceanalys.

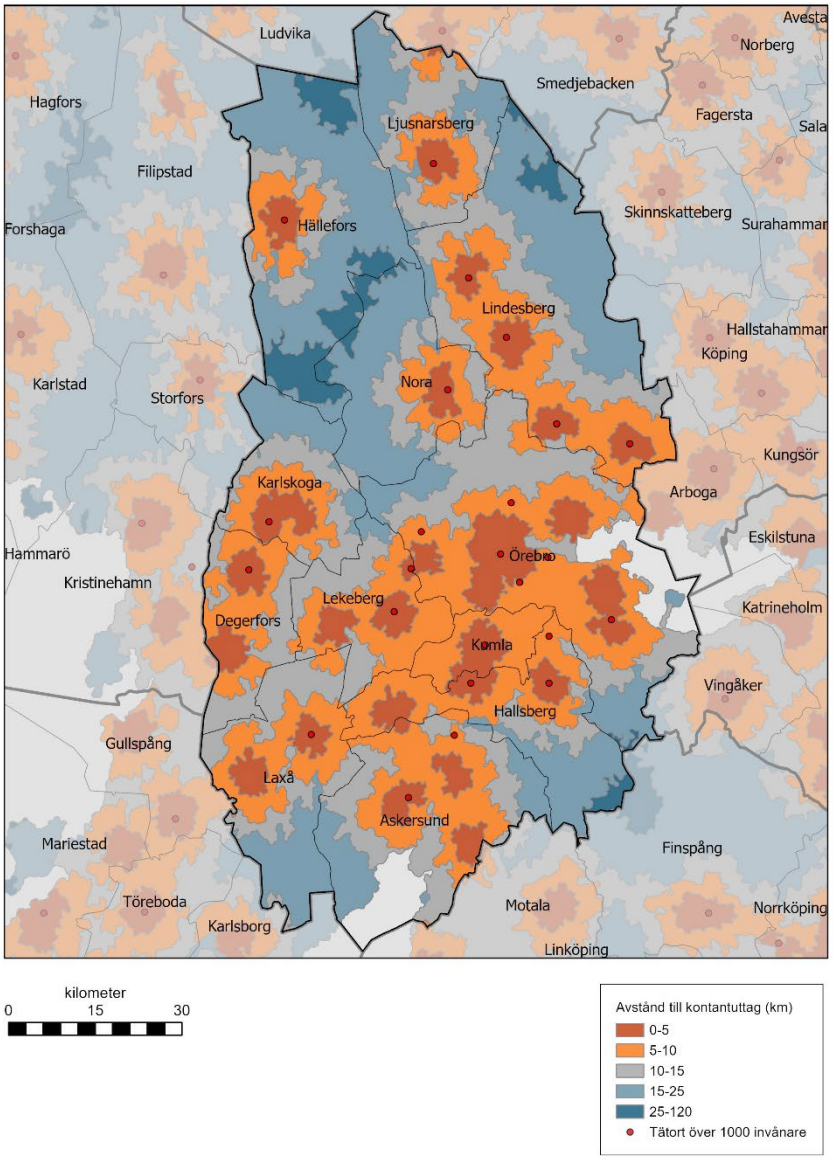
Diagram Örebro län

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



Karta, Örebro län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.



Länsstyrelsen Östergötland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster enligt det politiska målet, att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, bedömer vi inte vara uppfyllt i Östergötlands län. Detta gäller främst de två grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning. Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster som helhet är relativt oförändrad det senaste året.

Den största problematiken i länet återfinns bland de som befinner sig i digitalt utanförskap samt personer som saknar betalkonto. Den senare gruppen har stora problem att betala sina räkningar, då antalet ombud i länet som hanterar kontanter över disk är få. Personerna som befinner sig i ett digitalt utanförskap består till en klart övervägande del av äldre och personer med funktionsnedsättning.

Det bör betonas att grundläggande betaltjänster fungerar problemfritt för majoriteten av länets invånare. För de individer som däremot upplever svårigheter, innebär situationen ofta en djup känsla av maktlöshet och en upplevelse av att vara övergivna av samhället.

Denna maktlöshet och känsla av utanförskap förstärks i takt med samhällets ökande digitalisering. Samtidigt som behovet av stöd växer, minskar tillgängligheten i form av färre bankkontor, begränsade öppettider och sämre service. Det är viktigt att uppmärksamma att en betydande andel äldre och personer med funktionsnedsättning är helt beroende av närstående för att sköta sina vardagliga betalningar, i synnerhet räkningar. För denna grupp är det också avgörande att bankerna upprätthåller analoga alternativ, exempelvis betalning via brevgiro.

Länsstyrelsens bevakning visar att den bristande tillgängligheten tvingar många att använda osäkra lösningar. Det är till exempel vanligt att man måste ta hjälp av anhöriga eller hemtjänstpersonal för att sköta sina betalningar, vilket brister i rättssäkerhet. De individer som befinner sig i utanförskap tillhör ofta en tyst målgrupp som saknar förutsättningar att

göra sin röst hörd.

Även mindre företag och föreningar har utmaningar kopplat till de grundläggande betaltjänsterna.

Bedömning av tillgängligheten

Den stora merparten av de boende i länet gör idag sina betalningar med hjälp av digitala betaltjänster. Läget är bra för de invånare som har tillgång till och möjlighet att använda digitala betaltjänster. Dock visar såväl årets som tidigare års bevakning att även denna grupp drabbas av problem. Det rör sig då främst om driftstörningar som stör möjligheten att betala eller ta betalt, vilket påverkar både privatpersoner och företag.

Många äldre och personer med funktionsnedsättning upplever en fortsatt problematik kring de grundläggande betaltjänsterna. För varje år är det fler än tidigare som uppger att de tar hjälp av släkt, vänner eller bekanta med att betala räkningar eller utföra vardagliga inköp. Det innebär att andra än individen själv hanterar BankID och betalkort för att få hjälp med att exempelvis handla. Det är ett intrång på integriteten och ej rättssäkert. Mörkertalet gällande detta är troligtvis också mycket stort. Den digitala klyftan mellan de som befinner sig i digitalt utanförskap och övriga blir också bara större i och med att de digitala betaltjänsterna blir alltmer komplexa.

Tjänsten brevgiro är fortsatt mycket efterfrågad och viktig för personer i digitalt utanförskap.

Kontanthanteringen utgör alltjämt en betydande utmaning för föreningslivet. Det är svårt för föreningarna att få omsättning på kontanterna, att tillhandahålla växel och sätta in dagskassor. Samma sak gäller för mindre företagare och säsongsföretag på populära semesterorter. Som tidigare år lyfter föreningarna att kostnaden för Swish är problematisk. I många föreningar så löses situationen med dagskassan genom att kassören själv blandar in sin egen ekonomi genom att sätta in motsvarande summa från eget konto och själv använda kontanterna.

Under våra möten med föreningar och besök på mässor runt om i länet möter vi samma utbredda uppfattning som tidigare år: bankerna brister i sitt samhällsansvar. Många anser att bankerna har tillåtits slippa undan sitt ansvar för grundläggande betaltjänster alldeles för enkelt. De ställer sig frågande till varför det inte finns ett lagkrav på kontanthantering för att få bedriva bankverksamhet.

Något som märks tydligt när vi är ute i länet är att det finns en skevhet i vilka röster som hörs. Många av de individer som vi kommer i kontakt med är i regel aktiva och digitalt mogna, vilket gör att de sällan upplever problem med grundläggande betaltjänster. Den grupp som däremot är

isolerad och saknar möjlighet att delta glöms ofta bort, trots att det är de som drabbas hårdast av digitaliseringen och den minskade personliga servicen.

Information vi fått från kommunernas socialkontor visar att hemtjänstpersonal de senaste åren allt oftare får frågor om att ta ut kontanter åt brukare. Eftersom många äldre och personer med funktionsnedsättning har svårt att själva ta sig till en uttagsautomat, vill de att personalen ska ta med deras bankkort och göra uttagen. Brukare vill också ha hjälp med att betala sina räkningar.

Infrastrukturen för kontanttjänster

I nio kommuner av tretton saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns bara fyra bankkontor som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater är 87, vilket är lika många som förra året. Det finns minst en uttagsautomat i varje kommun. I länet är det 564 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste kontantuttag, vilket motsvarar cirka 0,12 procent. Alltså bättre än lagkravet på 0,3 procent nationellt. Förra året var det 701 individer. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Finspång, med 264 respektive 114 personer. 97,4 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till närmsta kontantuttag och 93,7 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

I två kommuner (samma som förra året) i länet saknas helt möjlighet till betalningsförmedling. Dessa kommuner är Boxholm och Ödeshög. I länet är det 10 437 individer (10 229 individer år 2023) som har mer än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Ödeshög, med 2 946 respektive 4 020 personer. 87 procent av befolkningen i länet har kortare än 15 kilometer till betalningsförmedling och 77 procent av befolkningen i länet har kortare än 10 kilometer.

Som föregående år saknar en kommun (Boxholm) servicebox/insättningsautomat. Antalet serviceboxar är 32 till antalet (fyra färre än förra året). I länet är det 4 233 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering, vilket är cirka 0,89 procent alltså bättre än lagkravet på 1,22 procent nationellt. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Finspång och Motala, med 921 respektive 1 410. 89 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till dagskassehantering och 79 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

Två kommuner i länet saknar bankkontor, det är Boxholm och Ödeshög.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Det har skett en stor ökning av länsstyrelsens regionala stöd- och

utvecklingsinsatser i länet under året.

Länsstyrelsen Östergötland arbetar fortsatt enligt den grundläggande betaltjänststrategin för Östergötlands län. Strategin är ett arbetsverktyg för att skapa en medvetenhet kring utmaningar och behov för att tillgängliggöra grundläggande betaltjänster för alla. Vi arbetar med perspektiven digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet.

Under året har utbildningar inom digitala betaltjänster för äldre genomförts tillsammans med SeniorNet Linköping och SeniorNet Norrköping. Det har varit en stor ökning av antalet utbildningar från tidigare år. De kommuner i länet som haft flest utbildningar är Linköping och Norrköping.

Utbildning inom digitala betaltjänster till gruppen synskadade har också genomförts under året med hjälp av SRF Linköping.

Länsstyrelsen har genomfört två workshops samt en konferens för de resurspersoner som hjälper till att utbilda andra inom digitala betaltjänster. Detta inom projektet ”samverkan över länsgränser” tillsammans med Örebro och Värmlands län. Vi har haft en workshop i Örebro i mars med temat ” Snacka snyggt”, samt en annan workshop i maj i Örebro med temat ” Siguru – om säkerhet”. Vi har också haft vår årliga tvådagarskonferens i Loka Brunn. Syftet med träffarna är att motivera, utbilda och inspirera till fortsatt arbete för resurspersonerna.

Tillsammans med ovan nämnda län har också ett antal lunchseminarier genomförts med teman som digital plånbok, och hur arbetar man mot bedrägerier, hur säker är egentligen din bank samt hur skyddar du dig på nätet.

Länsstyrelsen har tillsammans med Region Östergötland anordnat en endagskonferens för bibliotekspersonal som i sin tjänst kommer i kontakt med individer som har problem med grundläggande betaltjänster. Syftet med konferensen var att utbilda och inspirera till fortsatt arbete för deltagarna. Föreläste och höll workshop gjorde bland annat Linköpings Universitet, DigiGuiden och Brottsofferjouren.

Tillsammans med länsstyrelsen Södermanland har vi anordnat föreläsningar i Norrköping och Nyköping om ekonomiska bedrägerier. Polismyndigheten är de som har föreläst.

Länsstyrelsen och Linköpings kommun har tillsammans anordnat en workshop i landsbygdsorten Ulrika där vi med representanter från förenings- och näringsliv diskuterat grundläggande betaltjänster vid kris och beredskap.

Länsstyrelsen har under året undersökt den fysiska tillgängligheten till ett antal utvalda uttagsautomater i länet. Tillsynen gjordes med hjälp av

ett tillsynsdokument som vi tagit fram. Det som undersöktes var bland annat; blindskrift, talfunktion, skick på knapparna och displayen samt tillgängligheten för rullstolsburna. En klart övervägande majoritet av de uttagsautomater som ingick i 2026 års tillsyn var i gott skick. Det har skett en tydlig förbättring av det genomsnittliga skicket på bankomaterna sedan vår första tillsyn 2022.

Processledaren för grundläggande betaltjänster i Östergötland har varit gruppledare för arbetsgruppen Pipos.

Länsstyrelsens bedömning av utvecklingen framåt

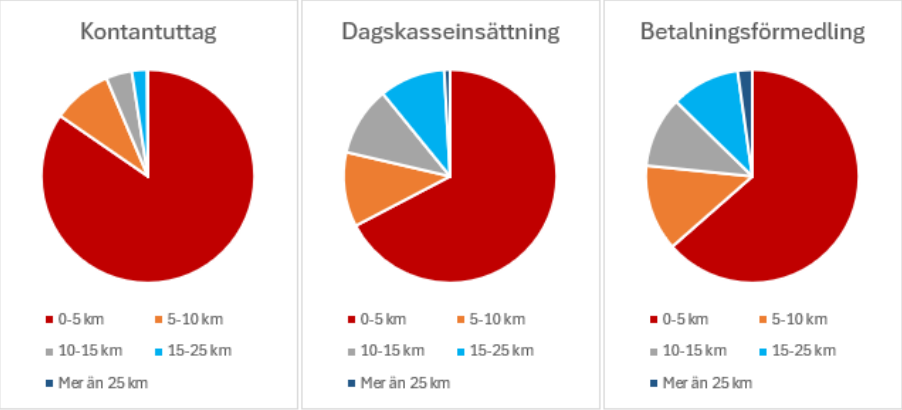
Länsstyrelsen ser ett fortsatt stort behov av att kunna genomföra stöd- och utvecklingsinsatser. Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska. Behovet av digital kompetens blir allt viktigare. Den fortsatta digitaliseringen av samhället kommer att innebära att klyftan mellan de som befinner sig i digitalt utanförskap och övriga ökar. Därmed blir utbildningar för att öka den digitala kompetensen extra viktigt. En annan kompetenshöjande åtgärd som är viktig är information om säkerhet och bedrägerier på nätet för att fler ska våga ta steget och vilja bli digitala. Utöver det kommer sannolikt beredskapsfrågan kopplat till grundläggande betaltjänster få en allt större roll.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med det kontaktnät som byggts upp genom åren. I kontaktnätet ingår bland annat regionen, länets kommuner, banker, bibliotek, pensionärsföreningar, funktionsrätt Östergötland, övriga föreningslivet och SeniorNet. Vi har under året varit ute i länet och besökt föreningar samt deltagit på mässor där en fysisk enkät har besvarats av besökare till vår monter. Kartdatabasen Pipos Serviceanalys har använts för att undersöka och analysera tillgången till betaltjänster i länet.

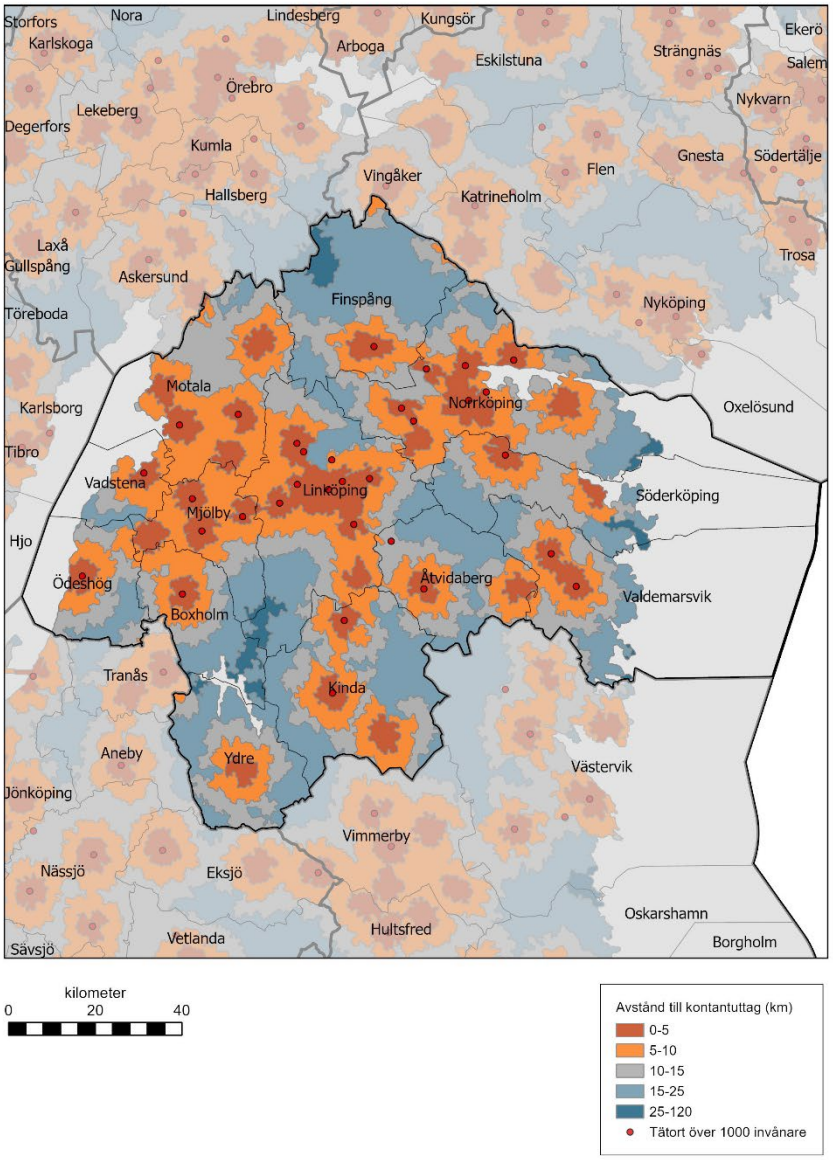
Diagram Östergötlands län

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



Karta, Östergötlands län

Kartan visar genom avståndsintervall tillgängligheten till kontantuttag för befolkningen. Källor: Pipos Serviceanalys, SCB och Lantmäteriet.





Länsstyrelserna

www.lansstyrelsen.se