



Nyhetsbrev Betaltjänster Skåne

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

I nyhetsbrev nummer 6 tar vi upp att vår nationella rapport presenterats för regeringen där vi berättar hur det fungerar att betala för alla i samhället. Vi berättar även om att anhöriga tar ett stort ansvar för att hjälpa sina närstående med betaltjänster. Till exempel hjälper man ofta till med att ta ut kontanter och att betala räkningar. Läs mer om vår undersökning tillsammans med Anhörigas Riksförbund nedan.

Vi har tidigare berättat om Helsingborgs Digidelcenter och nu har Kristianstad öppnat ett Digitalt lärcenter. I och med pandemin har de flesta utbildningar varit på distans men biblioteken har nu mer öppet vilket känns glädjande. Vi behöver även mötas fysiskt men pandemin fortsätter att ställa till det på många sätt.

Det finns flera aktörer i Skåne som erbjuder utbildningar där man kan lära sig om digitala betalningar. I detta nyhetsbrev lyfter vi Swedbanks *Digital ekonomi* och *Surfgruppen* i Kristianstad.

Vi har nu även lanserat Funkabutiken, övningsplattformen för att lära sig handla tryggt och säkert på nätet. I Västra Götaland har ett par kommuner skapat Dagnyappen för mobilen där det till exempel går att öva på hur man bokar och betalar biljetter, även för Skånetrafiken.

Säkerhet är något som är otroligt viktigt att tänka på när det gäller digitala tjänster. Polisen har fått in fler anmälningar än någonsin om bedrägerier kopplat till internet. Vi påminner om att ingen annan någonsin ska få inlogg till din dator eller koder till ditt bank-id. Logga heller inte in på uppmaning av någon annan. Om någon ringer och pratar om detta ska du lägga på med en gång. Mer tips nedan!

Vi passar på att önska er

God Jul och Gott Nytt År!

Innehåll:

- Bevakningsrapporten presenterad för regeringen
- Anhöriga hjälper till med både kontanta och digitala betaltjänster
- Digitalt lärcenter på Kristianstads bibliotek
- Swedbank erbjuder utbildningar i västra Skåne
- Surfgruppen i Kristianstad utbildar seniorer
- Funkabutiken - ett tryggt sätt att lära sig att handla digitalt

- Dagnyappen lär ut hur man mejlar och köper biljetter
- Lämna aldrig ut ditt bank-id eller andra personliga koder

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

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

Prenumerera på vårt nyhetsbrev



Bevakningsrapporten presenterad för regeringen

Den 2 december presenterade länsstyrelserna rapporten "Bevakning av grundläggande betaltjänster 2021" för regeringen. Rapporten visar att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredställande för stora delar av befolkningen, i stora delar av landet. Men rapporten lyfter också frågor om digital utsatthet, sårbarheter i kontantkedjan och allas rätt till ett betalkonto.

Av den regionala rapporten för Skåne framgår att det fortfarande finns behov av kontanthantering i länet. De senaste fem åren har bankernas kontanttjänster minskat med 70 procent och antalet ombud minskat med mer än 80 procent. Det påverkar kostnad och tillgängligheten för äldre, personer med funktionsnedsättningar och företag och föreningar med dagskassa. Värdetransportföretag rapporterar att kontanterna används främst på landsbygden.

Butikskedjorna och offentliga verksamheter har i större omfattning slutat med kontanter. Om det inte går att betala med kontanter i butiken, på bussen eller hos postombudet måste personen ha tillgång till betalkort med koder och digitala verktyg som BankID. Det kräver mycket av användaren i form av resurser och kunskaper. Och vissa beviljas inte BankID. Sårbara målgrupper får en svårare situation med allt färre bankkontor och betaltjänstombud och större svårigheter att nå bank via telefon.

Här kan du läsa hela rapporten



Anhöriga hjälper till med både kontanta och digitala betaltjänster

Vi har konstaterat att när möjligheten till personlig service minskar ökar hjälpbehovet och de närståendes ansvar. För att kartlägga hur belastningen ser ut hos nära anhöriga genomförde länsstyrelsernas arbetsgrupp för Digitala hjälpmedel, tillsammans med Anhörigas Riksförbund (ARF), en enkätundersökning hos deras medlemmar. 250 enkäter skickades under hösten till medlemmar som inte har e-post.

Av de som svarat att de hjälper en närstående är 83 procent kvinnor och de flesta mellan 66–85 år. De hjälper främst make, maka, partner eller en förälder. Få av de närstående har tillgång till digitala enheter och till bank-id. Den tjänst anhöriga hjälper till med mest är att ta ut kontanter. Många hjälper även till med att betala räkningar digitalt och att handla varor och tjänster i fysisk butik med kort eller kontanter. 30 procent av de svarande hjälper till med brevlades girobetalning. 28 procent svarar att de hjälper till med att ladda ned bankapp och bank-id åt anhöriga. Åtta procent hjälper till med att betala räkningar över disk.

Anhöriga lägger cirka en timme i veckan på att hjälpa till med betalningar. Många som inte är digitala löser betalningar genom att ha autogiro på de löpande räkningarna. 17 procent anser däremot att tiden för att hjälpa till med betalningar har ökat, vilket en svarande förklarar som att "vi har blivit äldre och okunnigare".



Digitalt lärcenter på Kristianstads stadsbibliotek

Samordnare Mimmi Ly på nya Digidel Kristianstad har fått några frågor om vad den nya verksamheten handlar om.

Grattis till ert nya digitala lärcenter, Digidel Kristianstad! Vad kan man få hjälp med hos er?

Tack! Det känns jätteroligt att vara igång med vår nya verksamhet. Vi erbjuder handledning i frågor om digital vardagsteknik. Våra besökare kan till exempel få hjälp med att hantera inställningar i sin smarttelefon, ladda ner appar till sin surfplatta, skriva ut dokument, söka efter information på nätet, använda e-post, ringa videosamtal och ladda ner e-böcker.

Vilka vänder ni er till?

Det korta svaret är: alla! Vi vänder oss till människor som vill och behöver stöd i sin digitala vardag, men också till människor som är nyfikna på digital teknik och digitalt skapande. Utöver digital handledning erbjuder vi nämligen också kurser, föreläsningar och workshops, för både barn och vuxna.

Finns det möjlighet att få hjälp med betaltjänster?

Ja, till viss del. Vi erbjuder handledning i att ladda ner appar som kan användas för att hantera digitala betalningar. Vi hjälper också till med att förmedla information om hur olika digitala betaltjänster fungerar (till exempel informationsmaterial från Länsstyrelsen Skåne). Vi hjälper däremot inte till med att genomföra betalningar/överföringar.

Vilka samarbetar ni med?

Det digitala lärcentret drivs av folkbiblioteken i Kristianstads kommun. Vi har ett nätverk av både tidigare och nya samarbetspartners som gästar oss för samarbete i olika former, däribland studieförbunden i Kristianstad, Statens servicecenter, NTI-gymnasiet, RådRum (flerspråkig samhällsrådgivning), kommunens Mötesplatser för seniorer och kulturverksamheten After School för barn.

Vad har ni för planer inför 2022?

Under 2022 planerar vi att fortsätta bygga upp verksamheten, samt göra den mer mobil och uppsökande. Vi kommer bland annat att arrangera föreläsningar på temat digital säkerhet, starta upp en ny grundkurs och så har vi en spännande tv-spelssatsning på gång!



Swedbank erbjuder utbildningar i västra Skåne

Vi har frågat projektledare Sofia Kristiansson på Swedbank fyra frågor om hur de jobbar med tillgänglighet till betaltjänster.

Vad kan ni erbjuda för service? Både digitala och manuella tjänster (brevgiro)?

I Swedbank kan man idag betala på många olika sätt. Vi erbjuder betalning av räkningar via autogiro, privatgiro (sparbanksgiro), internetbank, e-faktura, autobetalning och via appen. Utöver detta har vi ett brett kontorsnät dit våra kunder kan vända sig för att få personlig guidning och hjälp. Vi har också ett Kundcenter dit man kan ringa alla dagar mellan kl 7-20 (stängt storhelger).

Hur jobbar ni på Swedbank med att nå de som inte är digitalt aktiva?

Vi möter många kunder dagligen på våra kontor som fortfarande är analoga och inte kommit igång med den digitala förflyttningen. Dessa kunder erbjuder vi särskild utbildning som vi kallar för **Digital ekonomi**. Då går vi igenom bank-id, swish, hur man betalar räkningar digitalt, samt information kring bedrägerier och säkerhet. Detta är en väldigt viktig fråga både för våra kunder och för banken.

Kan alla ta del av era utbildningar?

Ibland får vi möjlighet att besöka olika pensionärsföreningar, seniora nätverk eller bibliotek. Dessa utbildningstillfällen är självklart till för alla och inte bankspecifika. Här går vi igenom allmän information. Som ett komplement till det har vi också lokala utbildningstillfälle på våra kontor dit vi bjuder in våra egna kunder så att vi får möjlighet att visa dom hur man gör rent praktiskt. Då går vi igenom hur appen fungerar, hur man loggar in i internetbanken osv.

Vad skulle du vilja göra för att få med alla på tåget?

Vi ser idag ett väldigt stor digitalt utanförskap i samhället. Utbildning och kunskap är nyckeln för att man ska känna sig trygg när man väl tar steget vidare. Vi är därför gärna med och guidar och utbildar våra kunder igång.



Surfgruppen i Kristianstad utbildar seniorer

Surfgruppen i Kristianstad lär seniorer att hantera sin surfplatta. Deras slogan är "Vi i mogen ålder surfar i molnet". Gruppen, som är del av det kommunala pensionärsrådet, startade hösten 2015.

Karl-Erik Oredsson som var med och initierade gruppen berättar att de inspirerades av ett möte på SeniorNet i Halmstad. De sökte kunskaper för upplägget på kursprogrammen för Android och Apple-kurser. Temat är att äldre lär äldre och kurserna är för nybörjare. 2016 startades de första kurserna med max 8 elever per kurs. De blev snabbt populära och många står idag på kö för att få gå utbildningen.

Surfgruppen bedriver kurserna som studiecirklar och får kursmaterialet upptruckt av ABF. Det är 3-4 instruktörer per kurs vilket medför att alla elever får mycket stöd under lektionstimmarna. Kurserna hålls främst på Riksens ständer i Kristianstad. Information om kurserna sker med annonser i Kristianstadsbladet och utdelning av broschyrer.

Pandemin stoppade utbildningen våren 2020, men nu hoppas Surfgruppen snart komma igång igen. Karl-Erik Oredsson menar att på grund av isoleringen är det många seniorer som håller på att tappa den sociala biten i sin tillvaro. Här gör Surfgruppen en stor insats.

- Vi träffas, bildar fina gemytliga grupper, får ett gemensamt intresse och njuter av god fika. Deltagarna trivs och det kommer fram många härliga historier under fikapauserna. Tyvärr ligger Coviden som ett orosmoln. Det är omsorgsförvaltningen som informerar oss om restriktioner vad gäller Covid-19 och dessa bestämmelser följer Surfgruppen fullt ut berättar Karl-Erik Oredsson.

Vill du komma i kontakt med Surfgruppen hör av dig till oss på Länsstyrelsen Skåne. Kontaktuppgifter finns längst ned i nyhetsbrevet.



Funkabutiken- ett tryggt sätt att lära sig att handla digitalt

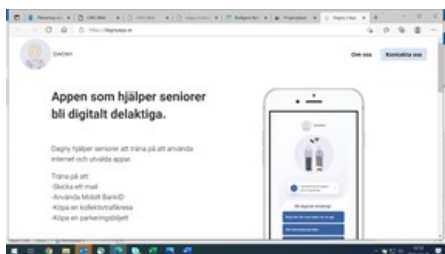
Tillsammans med Funka, som är experter på tillgänglighetsfrågor, har vi tagit fram en övningsplattform där man i en trygg miljö kan öva på att handla på nätet. Den är främst riktad till personer med kognitiva funktionsnedsättningar men passar till alla som är osäkra på att handla digitalt och som vill pröva sig fram på ett säkert sätt.

Övningsplattformen kallar vi för Funkabutiken. Den är uppbyggd med övningar och tävlingar och där finns information om både betalningar och säkerhet. Där finns även handledarmaterial.

Vi fick finansiering för att ta fram Funkabutiken genom Post- och telestyrelsens innovationstävling.

Sprid gärna Funkabutiken vidare, den är fri att använda. Du kommer till butiken via länken nedan.

[Här kommer du till Funkabutiken](#)



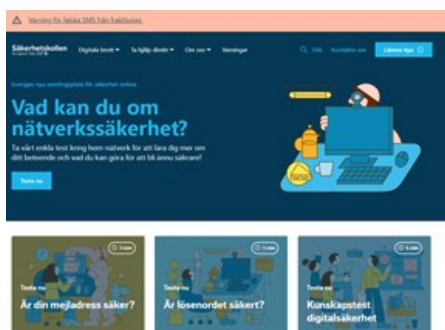
Dagnyappen lär ut hur man mejlar och köper biljetter

I ett projekt för digital delaktighet har Mölndals stad och Härryda kommun, i samverkan med AllAgeHub och pensionärsorganisationer, tagit fram Dagnyappen som hjälper seniorer att träna på att använda internet och utvalda appar.

I Dagnyappen kan du träna på att:

- Skicka ett mail
- Använda Mobilt bank-ID
- Köpa en kollektivtrafikresor (även för Skånetrafiken)
- Köpa en parkeringsbiljett

Här hittar du mer information om Dagnyappen



Lämna aldrig ut ditt bank-id och tänk på detta:

Det här är några av SSF:s tips för att minska risken för att råka ut för digital brottslighet:

- Klicka aldrig på länkar du är osäker på!
- Välj starka och unika lösenord eller lösenordsfraser!
- Läs ditt bankkort för online-köp! På så vis kan du öppna upp det när du ska handla och se till att det är låst övrig tid.
- Polisanmäl alltid nätbrottslighet! Kontakta banken och spärra bankkortet om du misstänker att informationen är på vift.



KONTAKT

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

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

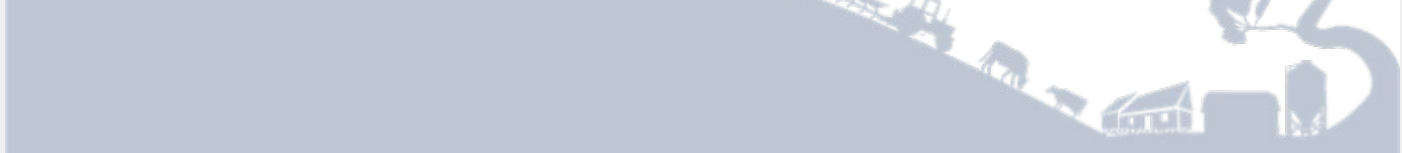


Länsstyrelsen
Skåne

Öppna nyhetsbrevet i din webbläsare
Läs hur Länsstyrelsen behandlar dina personuppgifter
Vill du avregistrera dig från nyhetsbrevet?

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





Skickat med Paloma