

Rapport 2011:27



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN



Bevakning av grundläggande betaltjänster
Länsstyrelsernas årsrapport 2011

Näringslivsenheten

Foto: Janne Eriksson.

Tryck: Länsstyrelsen Dalarnas tryckeri, november 2011.

ISSN: 1654-7691

Rapporten kan beställas från Länsstyrelsen Dalarna.

E-post: dalarna@lansstyrelsen.se

Rapporten kan också laddas ned från Länsstyrelsen Dalarnas webbplats:

www.lansstyrelsen.se/dalarna

Ingår i serien *Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län*

Innehåll

1. Sammanfattning.....	3
2. Bakgrund	5
3. Länsstyrelsernas bevakningsarbete 2011	7
4. Problembeskrivning.....	8
Privatpersoner	
Företagare	
Kriminalitet med fokus på äldre	
5. Bankernas utveckling	11
Bankkontor	
Internet-, telefon och mobilbank	
Uttagsautomater	
6. Kortavgifter	13
7. IT-infrastruktur och ny teknik.....	14
Recyclingsystem	
Gemensam nationell standard	
Motivationsfaktorer	
8. Länsstyrelsernas förslag till utveckling.....	17
Förbättra IT-infrastrukturen	
Enas om en nationell standard	
Investera i recyclingssystem	
9. Framtiden.....	18
Projektverksamhet	
10. Bilagor	21
Bilaga 1 - Länsstyrelsernas rapportering per län 2011	21
Bilaga 2 - Nationella arbetsgruppens uppdrag.....	59
- Motivationsfaktorer för nyttjande av nya elektroniska tjänster	60
- Betaltjänster kopplat till kriminalitet med fokus på brott mot äldre.....	64
- Exempel på hur recycling kan förbättra kontanthantering i skärgårdarna.....	66
- Kartläggning av betaltjänstbehov genom lantbrevbärare och hemtjänst.....	68

1) Sammanfattning

Länsstyrelserna ska på uppdrag av regeringen bevaka att tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov. Till grundläggande betaltjänster räknas möjlighet att ta ut kontanter, betala räkningar och företag och föreningars möjlighet att sätta in dagskassor på bankkonto.

Den stora förändringen under 2011 är bankernas utveckling som påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster negativt. På flera ställen i landet läggs bankkontor ner, andra begränsar sitt öppethållande, kontanthantering över disk försvinner, avgifter för att betala räkningar över disk har ökat drastiskt och antalet uttagsautomater i landet kommer troligen att minska i och med bildandet av Bankernas Automatbolag AB. Bankernas utveckling sker dessutom snabbare än nya aktörer och lösningar introduceras i samhället.

För många svenskar fungerar det bra att sköta sina betaltjänster, men för de grupper som har svårighet att genomföra sina betaltjänster är problemen stora och kännbara. Eftersom det finns både privatpersoner och företagare i hela landet som har problem att genomföra sina grundläggande betaltjänster är länsstyrelsernas gemensamma bedömning att samhällets behov inte motsvaras för alla.



Gemensamt för de privatpersoner som har problem är att de är äldre, funktionsnedsatta, invandrare eller turister. Dessa personer har ofta svårt att själv ta sig till närmaste betalserviceställe.

Flera av dem känner av olika skäl ett större motstånd än befolkningen i genomsnitt att använda sig av betalkort. Utformningen av kortterminaler, uttagsautomater, internetbanker och mobilbanker försvårar användandet för dessa grupper. Information om tjänsterna och hur tekniken fungerar är inte anpassad för alla. De utsatta privatpersonerna försöker lösa problemen genom att ta hjälp av anhöriga, grannar, landsbygdshandlare eller andra bekanta för att sköta sina betaltjänster, vilket är ett osäkert och riskfyllt system.

Även företagare som bedriver verksamhet på landsbygden eller i skärgårdarna har problem att hantera sina dagskassor och ta ut växelpengar. Långa avstånd till närmaste bank och bankernas begränsade öppethållande minskar tillgängligheten för företagare som inte kan lämna sin verksamhet när som helst. Företagens resor till och från bankkontoren är både tidskrävande och kostsamma och det är svårt att försäkra dagskassehantering. Att anlita hjälp av värdetransportföretag är ofta för dyrt för många små företagare. Företagen upplever även problem med att agera bank åt kunderna och företagens lönsamhet påverkas negativt av de kostnader som korthantering innebär vid små transaktioner eller vid säsongsbetonad verksamhet.

IT-infrastrukturen i landet utvecklas inte i samma takt som behovet av snabba, säkra nätuppkopplingar. För att till exempel kunna betala räkningar via internetbank, använda kortterminaler och nyttja mobiltjänster krävs tillgång till bra nätuppkoppling. Även om betaltjänsthantering idag inte är speciellt kapacitetskrävande kommer en samlad ökad trafik i näten påverka även betaltjänstområdet. En bra IT-infrastruktur i hela landet är en förutsättning för att de grundläggande betaltjänsterna ska fungera fullt ut för företagare och privatpersoner.

Ett annat allvarligt problem är att teknikutvecklingen i Sverige inte går lika snabbt som i flera andra länder i världen. I länder med fungerande korttjänster finns det inte något som driver på utvecklingen att hitta en gemensam standard för de nya mobilbetaltjänsterna. Detta skapar



problem eftersom det hämmar utvecklingen då banker, operatörer, mobiltillverkare och andra inte kan enas om vilken standard och regler som ska gälla. I länder där denna standardisering redan har skett har man kommit mycket längre med att hitta nya lösningar. Resultatet blir att de nya betaltjänsterna som marknadsför i Sverige inte är tillgängliga i samma utsträckning som exempelvis betalkortet och ställer olika krav på konsumenten som begränsar konsumentens valfrihet. Det kan till exempel handla om att konsumenten måste ha en viss typ av mobiltelefon eller ett konto på facebook för att nyttja betaltjänsten. Dessutom vill konsumenten att den nya tekniken ska vara minst lika säker, enkel, kostnadseffektiv och flexibel som dagens betaltjänster.

Det finns även teknik som kan underlätta kontanthantering. Olika recyclingsystem kan göra det möjligt att återanvända kontanterna i ett geografiskt område och på så vis undvika dyra och ibland osäkra transporter av kontanter.

Länsstyrelserna föreslår att staten prioriterar satsningar som påskyndar arbetet med att förbättra landets IT-infrastruktur och som påskyndar teknikutvecklingen, till exempel genom att få aktörerna i branschen att enas om en gemensam standard. Länsstyrelserna föreslår även att särskilda medel anslås för att utveckla och investera i olika typer av recyclingsystem som förbättrar kontanthantering.

2) Bakgrund

I juni 2007 beslutade Riksdagen att lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice skulle upphävas den sista december 2008. Som en följd av detta avvecklades Svensk Kassaservice AB under andra halvåret 2008. Bakgrunden till beslutet var att internetbanker användes i allt större utsträckning. Från 2001 tappade Svensk Kassaservice AB en femtedel av kunderna varje år vilket innebar stora kostnader för staten för att upprätthålla servicen.

Lagen om grundläggande kassaservice ersattes av det politiska målet att ”alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. Vad som menas med ”tillgång till” och ”rimliga priser” har inte preciserats av Riksdagen.

Som grundläggande betaltjänster räknas följande:

- möjlighet att ta ut kontanter
- möjlighet att betala räkningar
- möjlighet att sätta in dagskassor på bankkonto

I första hand bör marknaden tillhandahålla betaltjänster och staten övervakar att så sker. Statens ansvar att gå in med insatser omfattar endast de orter och den landsbygd där behovet av grundläggande betaltjänster inte tillgodoses av marknaden.



När lagen om grundläggande kassaservice upphävdes fick länsstyrelserna ett nytt bevakningsuppdrag av regeringen. Uppdraget beskrivs i förordningen med länsstyrelseinstruktion (2007:825), där två nya paragrafer skrevs in;

Enligt 64 § ska länsstyrelserna bevaka att det finns grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov. I bevakningen ingår att bedöma tillgängligheten till tjänsterna för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Länsstyrelserna ska också bedöma om tjänsterna på en ort eller landsbygd minskat i sådan utsträckning att samhällets behov inte längre tillgodoses.

Enligt 65 § får Länsstyrelsen Dalarna ett samordningsansvar för bevakningen av de grundläggande betaltjänsterna. I länsstyrelsernas regleringsbrev framgår att länsstyrelserna ska lämna underlag till Länsstyrelsen Dalarna med en bedömning av hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov i länen. Länsstyrelsen Dalarna ska sammanställa en rapport utifrån detta underlag. Rapporten ska redovisas till regeringen (Näringsdepartementet) senast den 1 december varje år.

Upphävandet av lagen har fått omfattande negativa effekter för vissa grupper i samhället, dels många privatpersoner som är äldre, funktionsnedsatta, invandrare eller turister, dels landsbygdsföretag som hanterar dagskassor.

Innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes hade Svensk Kassaservice AB 370 kontor runt om i landet. Dessutom gick det att genom Posten AB:s lantbrevbärare utföra samtliga betaltjänster som var kopplade till Svensk Kassaservice AB:s kontor. Den 1 juli 2005, alltså innan lagen om grundläggande kassaservice upphävdes, slutade lantbrevbärarna av säkerhetsskäl att räkna dagskassor som lämnades in. Företag och föreningar kunde dock fortsätta att lämna in sin dagskassa till lantbrevbärarna i slutna påsar om de hade tecknat ett dagskasseavtal. Men den möjligheten försvann också 2008 när lagen upphävdes.

Regeringen gav Post- och telestyrelsen, PTS, uppdraget att upphandla grundläggande betaltjänster i de områden där marknaden inte klarade av att tillgodose samhällets behov. PTS upphandlade tre olika tjänster av ICA-banken och Kuponginlösen AB. Avtalet gäller från 23 juni 2008, vilket i praktiken innebär att tjänsterna var tillgängliga i november eller december 2008, och sträcker sig till 22 juni 2012, med möjlig förlängning till 31 augusti 2012.

Följande tjänster upphandlades:

- **Betalserviceombud** finns på 15 orter i landet. Där kan kunden ta ut kontanter eller betala räkningar till Plusgirot och Bankgirot med kontanter eller med kort kopplade till ICA-banken, Swedbank, Nordea och Länsförsäkringar Bank. Kunderna kan också lösa in Plusgiroavier och numera göra kontoinsättningar i annan bank än de banker som är anslutna till betal-serviceombudstjänsten.
- **Brevgirot** finns inom 73 landsbygdsområden och innebär att kunden genom lantbrevbärarna på lantbrevbärlinjerna i dessa områden kan ta ut kontanter (endast sedlar) med utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot, samt betala räkningar med kontanter eller utbetalningskort/värdeavi från Plusgirot. Lantbrevbärarna hanterar dock inte pengarna eller värdeavierna direkt, allt sker i slutna rekommenderade brev. Förutom avgifter för räkningarna och avierna tillkommer postens avgifter för rekommenderade brev.
- **Utsträckt betal-service** innebär att personer över 80 år eller personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd kan få tjänsten Brevgirot (se ovan) till tomtgränsen eller vid särskilda behov till dörren. En förutsättning är dock att alla i hushållet är över 80 år eller har funktionsnedsättning. Tjänsten gäller på samtliga lantbrevbärlinjer i hela landet. För att få tillgång till utsträckt betal-service måste man lämna in en ansökan till Kuponginlösen AB. Ansökningsblanketterna finns hos Posten.



Betalserviceombud i Fredriksberg, Dalarna.

Länsstyrelserna har under de senaste årens bevakningsarbete konstaterat att de upphandlade tjänsterna inte fungerat på ett sätt som är tillfredsställande eller som omfattar alla som har problem med tillgången till grundläggande betaltjänster. Bland annat upplever privatpersoner att Brevgirot är dyrt och krångligt. Det är dålig kännedom både bland privatpersoner och bland Postens AB:s anställda om att tjänsten utsträckt service finns. Betalserviceombuden går bara att nyttja om du har kort kopplade till de anslutna bankerna och utländska kort fungerar inte. Ingen av tjänsterna är i praktiken tillgänglig för företag och föreningar eftersom upphandlingen inte omfattade insättning av dagskassor.

PTS har konstaterat att tjänsterna nyttjas av få, till exempel visar uppgifter från Kuponginlösen AB att endast 78 personer/hushåll i landet är registrerade för tjänsterna Brevgirot och utsträckt betalservice under 2011. Den låga nyttjandegraden gör att tjänsterna blir orimligt dyra för staten. Därför har PTS lämnat ett förslag till regeringen att ingen ny nationell upphandling ska genomföras. Det skulle innebära att de upphandlade tjänsterna kommer att försvinna när avtalet med ICA-banken och Kuponginlösen AB löper ut under sommaren 2012. Istället föreslår PTS att ansvaret för att gå in med insatser där marknaden inte tillgodoser samhällets behov ska regionaliseras. Länsstyrelserna inväntar nu besked från regeringen om hur betaltjänstfrågorna ska hanteras under 2012.

3) Länsstyrelsernas bevakningsarbete 2011

Att bevaka samhällets behov av tillgången till grundläggande betaltjänster till rimliga priser är en komplicerad uppgift, inte minst med tanke på att länsstyrelserna inte har någon definition av vad det politiska målet innebär i praktiken. Det är också komplicerat för att många av de drabbade privatpersonerna har svårt att föra sin egen talan. Dessutom upplever både privatpersoner och företagare oro över att berätta om hur de försöker lösa problematiken, till exempel genom att förvara stora summor kontanter i hemmet, eftersom risken att bli utsatt för rån ökar när information sprids.

De kontaktpersoner på länsstyrelserna som i flera år arbetat med bevakningsuppdraget har genom sina erfarenheter och ökad kompetens, samt etablerade kontakter ändå bedömt att de uppgifter som samlats in under 2011 är tillförlitliga och har hög relevans.

Eftersom inga större förändringar skett ute i verkligheten i form av långsiktiga, hållbara lösningar som förbättrar situationen för utsatta målgrupper har länsstyrelserna enats om att genomföra en mindre omfattande bevakning än 2010. Inga studier eller fördjupande undersökningar har alltså genomförts. Istället har länsstyrelserna valt att göra stickprovs intervjuer och enkäter i respektive län för att bekräfta att samma problematik som fanns under 2009 och 2010 består även i år. Personer som intervjuats har varit företagare eller representanter för kommuner, näringslivet, samt representanter för olika organisationer för pensionärer, funktionsnedsatta och invandrare. Utöver det har bevakningsarbetet skett genom omvärldsbevakning, det vill säga att kontaktpersonerna har följt marknadens utveckling, rapportering i lokal och nationell media, samt betaltjänstarbetet inom de regionala serviceprogrammen.

Istället för att fokusera helt på att bevaka en redan välkänd problemsituation har länsstyrelserna på eget initiativ valt att arbeta aktivt med förberedelser inför omställningen 2012.

Ett steg i det arbetet har varit att inleda fyra olika utvecklingsprojekt, som beskrivs senare i rapporten. Ett annat steg har varit att fortsätta att samarbeta för att upprätthålla och öka kontaktpersonernas kompetens inom betaltjänstområdet. Samverkan har skett genom kontinuerliga kontakter och informationsspridning mellan länsstyrelserna och med hjälp av projektverktyget projectplace.se. En länsstyrelsekonferens har genomförts den 23-24 mars på Lidingö, där bland annat information från Bankernas Automatbolag AB, Kuponginlösen AB och om teknikutvecklingen förmedlades. Tre regionmöten har också genomförts; i Luleå 30 augusti, i Växjö 9 september och i Örebro 19 september, där det gemensamma bevakningsarbetet och utvecklingsprojekten diskuterades.

Länsstyrelserna har även detta år haft en nationell arbetsgrupp som samverkat med samordnande Länsstyrelse i Dalarna. I den arbetsgruppen har bevakningsuppdragets kontaktpersoner för länsstyrelserna i Jämtland, Stockholm, Västra Götaland och Östergötland ingått. Arbetsgruppen har



haft regelbundna onlinemöten och två fysiska möten under året. Förutom att diskutera och komma med synpunkter kring olika betaltjänstfrågor och inriktningen på arbetet inom bevakningsuppdraget har deltagarna i arbetsgruppen haft varsitt uppdrag att redovisa till årsrapporten. Arbetsgruppen har också lämnat förslag på lösningar som presenteras i årsrapporten.

Samordnande länsstyrelse i Dalarna har haft regelbundna kontakter och möten med representanter för PTS, Tillväxtverket och Tillväxtanalys för informationsutbyte och samverkan inför omställningen 2012. Länsstyrelsen Dalarna har vidarebefordrat information till övriga länsstyrelser, samt bidragit till att länsstyrelserna haft möjlighet att utöka samarbetet med PTS, till exempel under framtagande av den kart- och statistiktjänst, som beskrivs senare i rapporten.

Länsstyrelserna rapporterade sina bevakningsresultat till samordnande länsstyrelse före den första november. Därefter har samordnande länsstyrelse sammanställt och tagit fram årets rapport.

4) Problembeskrivning

För många svenskar fungerar det bra att sköta sina grundläggande betaltjänster, men avskaffandet av lagen om grundläggande kassaservice och nedläggningen av Svensk Kassaservice AB har inneburit betydande problem för vissa grupper i samhället. Länsstyrelserna kan efter årets bevakning konstatera att problematiken från föregående två år består och i vissa fall har förvärrats på grund av bankernas utveckling.



Det finns skillnader mellan länen, men inget län står helt utanför problematiken. Problemen är störst i län som har många företagare på landsbygden, glesbygden eller skärgården eller många invånare i de utsatta grupperna av äldre, funktionsnedsatta och invandrare. Län som har en stor turistnäring är extra utsatta, eftersom även turister berörs av problematiken.

Viss betydelse har även länens geografiska förutsättningar. Län med långa avstånd mellan orterna, eller med skärgård får längre till betalserviceställen. Vissa problem med att utföra betaltjänster finns även i tätorter och städer, då handlar det främst om de problem som funktionsnedsatta och invandrare upplever. Det har också betydelse vad olika människor upplever som "långt avstånd" till ett ställe där betaltjänster kan utföras, till exempel har en person från Gotland inte samma uppfattning som en person från Norrbotten om vad som är "för långt" att åka. Detta är också viktigt att ta hänsyn till när betalservicen i länen diskuteras och planeras.

Privatpersoner

Personer som är äldre eller funktionsnedsatta, men även en del invandrare, har påtagliga problem när det gäller uttag av kontanter och en del problem när det gäller betalning av räkningar. Många tvingas att ta hjälp av släktingar, grannar, hemtjänstpersonal, lanthandlare eller andra bekanta både vad gäller att hämta ut kontanter och att betala räkningar.

Problemen uppstår för att dessa personer ofta har svårt att själv ta sig till närmaste betalserviceställe. Flera av dem känner av olika skäl ett större motstånd än befolkningen i genomsnitt att använda sig av betalkort. Utformningen av kortterminaler, uttagsautomater och internetbanker försvårar användandet för dessa grupper.

Röster från verkligheten berättar:

En äldre privatperson i Blekinge förlitar sig på att få hjälp från en enda avlägsen släkting, att när det är möjligt, bli skjutsad av släktingen till närmsta stad för att kunna utföra sina betaltjänster där.

En äldre privatperson i Västmanland har lämnat ifrån sig sitt betalkort till en butik. Hon kan då få ut kontanter och betala varor som butiken sänder hem till henne.

PRO Gotland har försökt hjälpa sina medlemmar att betala räkningar genom organisationen. Det var dock inte hållbart i längden och ett för stort ansvar, samt problematiskt för föreningens ekonomi kunde bli iblandad.

Att en person är utelämnad till en annan persons vänlighet och hjälpsamhet är självklart både ett skört, osäkert och riskfyllt system. Vad händer om den anhöriga av något skäl plötsligt inte kan hjälpa till längre? Eller hur påverkas den som förlitat sig på lanthandlaren om butiken läggs ner? Att lämna ut kort och koder till grannar, bekanta eller andra orsakar också en ökad risk för att bli lurad på pengar. Dessutom upplever flera att det är kränkande att behöva avslöja information om sin ekonomi och att de fråntagits möjligheten att sköta sina betaltjänster själva. Är det ett sådant samhälle som medborgare och politiker i Sverige vill ha?

Under senare år har det blivit mer påtagligt för äldre och funktionsnedsatta att samhället ställer ökade krav på att betala med kort. Ett exempel, som genererat reaktioner på vissa ställen i landet, är att allt fler Landsting slutat att ta emot kontantbetalning. Patienterna får betala med kort eller bli fakturerade. Landstingen hävdar att denna hantering inte ska kosta kunden något extra, men för en person som redan har problem att betala pappersfakturer får det förstås konsekvenser. Till exempel för den som känner sig tvungen att betala räkningen över disk på ett bankkontor, så innebär det en extra kostnad på mellan 125 och 150 kronor. Denna förändring hos flera Landsting har bland annat skapat reaktioner i Östersund och resulterat i en anmälan till Förvaltningsrätten. Även i Västernorrland har flera reagerat på förändringen.

Röster från verkligheten berättar:

En synskadad i Västernorrland berättar att Landstingets nya rutiner resulterar i särskilda svårigheter för synskadade. Kort- och internetjänster har inte slagit igenom på samma sätt för synskadade som för seende. Anledningen är att de har svårt att läsa kortläsarnas displayer och sifvertangenter. Synnedsättningen gör att de riskerar att slå in fel belopp eller fel PIN-kod. Personen i fråga har själv råkat trycka fel personlig kod tre gånger, vilket får till följd att betalkortet spärras. Synskadade som istället väljer att bli fakturerade har till följd av sitt synhandikapp inte sett fakturan eller så kan det hända att personen inte uppfattat att kuvertet från Landstinget innehåller en faktura. I och med att fakturan inte betalats i tid skickar Landstinget påminnelse med påminnelseavgifter.

Företagare

Även landsbygdsföretagare eller företagare i skärgårdarna som hanterar dagskassor upplever problem med tillgången till grundläggande betaltjänster, det vill säga insättning av dagskassor och uttag av växel. Det handlar främst om företag inom turistnäringen och dagligvaruhandeln som har långa avstånd till närmaste bank. Även bankernas begränsade öppethållande minskar tillgängligheten för företagare som inte kan lämna sin verksamhet när som helst. Företagens resor till och från bankkontoren är både tidskrävande och kostsamma. Att anlita hjälp av värdetransportföretag är för dyrt för många små företagare. Det finns även fall där värdetransportföretagen bedömer att det inte är lönsamt att åka ut och

hämta dagskassorna. Ett kännbart problem är också att det är svårt för företagarna att teckna försäkringar för sin dagskassehantering.

Röster från verkligheten berättar:

En företagare i Västernorrland berättar att hon har räknat ut att med extrapersonal, bensin och parkeringskostnader skulle det kosta 2 000 kronor i månaden att transportera företagets dagskassor till närmaste bank. Hon har fått tipset att vända sig till ett företag som hanterar kontanter, men det blir en för dyr affär för henne. De tar ut en avgift för hanteringen, dessutom kan man tvingas betala en slags straffavgift om sedlarna har lagts åt fel håll eller om sedlarna har hundöron.

Ett par i Örebro som driver lanthandel berättar att de sedan ett Swedbankkontor lagts ner måste transportera dagskassorna tre mil. Konsekvenserna har främst blivit dyrare transporter, som i längden påverkar företagets ekonomi negativt. Lanthandeln har redan idag små marginaler och ökade kostnader för att lämna dagskassorna gör att det blir ännu svårare att få lönsambet i verksamheten och upprätthålla en god service för boende och företag på orten.

Flera företag på Gotlands landsbygd berättar att det är långt att åka till serviceställen som tar emot dagskassor och det är för dyrt att anlita företag som hämtar kassorna. Resultatet blir att dagskassorna inte lämnas in dagligen vilket leder till ökad oro och rånrisk.

Turistföretag i Jämtland vittnar om långa resor med stora dagskassor och en osäker hantering. Företagen har själva tittat på olika lösningar på hur de kan hantera dagskassorna. Dessvärre har de inte lyckats att komma överrens om en gemensam säker lösning. Skäl till detta är att företagen ser olika ut sinsemellan och har olika stora verksamheter. Några av dem tycker att den säkra lösningen som de har tittat på blir för kostsam, när de får en faktisk kostnad att ta ställning till. En ytterligare faktor var den försäkringsproblematik som uppstod vid en gemensam samlokalisering av dagskassorna, i väntan på upphämtning.

När det gäller landsbygdshandlare upplever de även problem med att de tvingats ta över både bankernas service och lantbrevbärarnas service - helt på ideell basis utan ekonomisk ersättning! Dels ska handlarna klara av att ge kunderna möjlighet att ta ut kontanter och växla pengar, dels tar flera handlare på sig ansvaret att hjälpa till med att betala räkningar åt kunden.

Röster från verkligheten berättar:

En företagare som driver en lanthandel i Västerbotten berättar att hon hjälper några gamla personer i byn att betala sina räkningar eftersom de själva inte klarar detta. Personerna sätter in pengar på företagarens konto och därefter betalar hon deras räkningar via internet.

En landsbygdshandlare i Kronoberg uppger att han valt att sätta ett maxbelopp på kontantuttag. Trycket på dagligvaruhandeln är stort när det gäller efterfrågan på kontanter och butikerna försöker att svara upp mot detta efter bästa förmåga, men storleken på växelkassan är en begränsande faktor för möjligheterna att tillgodose behovet.

Kriminalitet med fokus på äldre

Allt fler äldre i samhället blir utsatta för rån när de tar ut eller förvarar kontanter i hemmet. Enligt en undersökning som Sveriges Television, SVT, presenterade 24 mars har antalet stölder och bedrägerier mot äldre ökat med 70 procent mellan åren 2000 och 2010. Den statistiken omfattar endast brott i hemmet. Enligt Polismyndigheten är det organiserade ligor, både svenska och utländska, som lurar sig in hos äldre och rånar dem.

Dessutom ökar risken för rån med ökningen av transportsträcka till och från ett betalserviceställe. Brottlingar väntar på äldre, till exempel i köpcentra, när dessa tar ut pengar för att senare råna dem. Ökningen av denna typ av brott har bland annat lett till att polisen i Stockholm utökat sin bevakning genom att ha fler fotpatruller i köpcentrum och på gator.



Den statistik som finns att tillgå om brott mot äldre är bristfällig. Men enligt Polismyndigheten i Stockholm är det skäligen att tro att även upphävandet av lagen om grundläggande kassaservice har haft negativa effekter vad gäller ökning av brott mot äldre.

5) Bankernas utveckling

Den stora förändringen under 2011 är bankernas utveckling, som kommer att ha stor påverkan för både privatpersoner och företag på landsbygden eftersom tillgången till grundläggande betaltjänster ytterligare försämras. Dagens banker har stora krav på sig om både bredd och finansiell styrka, men det kan diskuteras om det är bra för kunderna att ett fåtal bolag dominerar en bransch. Bankernas utveckling sker dessutom snabbare än nya aktörer och lösningar introduceras i samhället.

Bankkontor

På flera ställen i landet lägger bankkontor ner. Andra bankkontor begränsar sitt öppethållande genom att bara ha öppet vissa dagar och vissa tider i veckan. Ofta handlar det om ett par timmar mitt på dagen, då företagare som vill sätta in sina dagskassar inte har möjlighet att lämna sin verksamhet. Detta påverkar även företag som har relativt nära till ett bankkontor.

Många av de bankkontor som finns kvar har slutat eller ska sluta med kontanthantering över disk. Vid kontakt över disk finns en trygghet som inte kan ersättas av automater och att hantera kort och hålla reda på koder skrämmer många äldre och funktionsnedsatta.

Röster från verkligheten berättar:

En företagare i Värmland berättar att Nordeas nedläggning av kontoret i Syslebäck innebär att både företagare och privatpersoner kommer att få cirka 22 mil tur och retur till närmaste bankkontor i Torsby för att sköta sina bankärenden.

Flera företagare i Västerbotten påtalar missnöje med Swedbanks ändrade öppettider. En företagare förklarade att han inte vill byta bank eftersom Swedbanks kortterminalsystem kostar mindre än de system som andra banker tillhandahåller. Följden är att han måste förvara mer växelpengar än tidigare i företaget för att försäkra sig om att inte bli utan.

Även tjänster som går att genomföra med kortbetalningar vill bankerna dra in på framöver. Genom att höja avgifterna för att betala räkningar över disk hoppas bankerna att allt fler kunder ska gå över till att

använda internetbank eller mobilbank. De stora bankerna tar mellan 100 och 150 kronor per räkning om kunden inte är ansluten till just den bank där räkning ska betalas. Anslutna bankkunder får något lägre avgift, men i sådana fall uppmanar banken kunden att nyttja andra alternativ, som internetbank. De höjda avgifterna har fått stort utrymme i både lokal och nationell media under året.

Röster från verkligheten berättar:

En äldre kvinna i Skåne säger att en pensionär som inte har så mycket i pension ska inte behöva köpa en dator och skaffa internetabonnemang för att betala räkningar.

Hur funktionsnedsatta personer blir bemötta generellt när de besöker ett bankkontor kan också utgöra ett hinder vid kontakt med banken. Bankpersonal generellt saknar kunskap om hur dessa personer vill bli bemötta och om kundens förutsättning.

Internet-, telefon- och mobilbank

Att hantera bankärenden via tjänster på internet, telefon eller mobil är ibland inte ett alternativ och utgör ett hinder för äldre, funktionsnedsatta och invandrare.

Det handlar dels om att tekniken och designen försvårar vid användandet, det kan exempelvis vara för många siffror som ska matas in för olika funktioner eller svårt att se tydligt på skärm eller display, dels finns det hinder i inlärandet. För ett bra inlärande krävs mycket tydligare information om tekniken och hur tekniken ska användas. Informationen behöver också finnas tillgänglig på flera språk. Det är också bra om informationen innehåller bilder, för att visualisera och tydliggöra. Det kan också skapas en viss oro vid användandet och en rädsla för att göra fel. Det behövs således bättre instrument för att lära ut för att förenkla möjligheten till andra sätt att utföra grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsernas bevakning visar att hinder för att använda internetbank ibland beror på dålig IT-infrastruktur på landsbygden, men också på dålig vana av datorer och internet. En undersökning från Funka.nu från 2010 visar att internetbankernas säkerhetslösningar för att logga in och verifiera vid betalningar ofta upplevs som krångliga och kräver ganska mycket av användarna. Instruktioner och felhantering är ofta bristfällig och gör att användarna inte får det stöd de behöver. Flera av bankerna har gränssnitt med tekniska tillgänglighetsproblem som skapar svårigheter för användare med hjälpmedel.

Enligt en undersökning genomförd av ETU AB och Improve Your Life från 2010 upplevs



telefonbankerna som krångliga för att det är svårt att förstå hur dosan fungerar eller oklarheter om vad som är OCR-nummer. Bankernas bemötande när testpersonerna förklarade att de ville betala en räkning upplevdes också som ett hinder. Bankpersonalen menar att betala en räkning via telefonbanken är ett undantag och försöker få testpersonerna att betala på andra sätt, främst genom internetbanken. Flera testpersoner upplevde det som jobbigt att behöva motivera varför de behöver använda telefonbanken för att betala en räkning och i vissa fall diskriminerande.

Enligt flera undersökningar ökar mobilbanker stort. Men för äldre och funktionsnedsatta upplevs samma problematik som med andra tekniker. Mobilbanker kräver flera moment som kan vara svåra att hantera för att få igång programvaran och få tillgång till koder innan tjänsten är igång. Det upplevs också svårt att läsa på små displayer och mata in rätt siffror på små knappar. Även mobilbanker kräver säker uppkoppling.

Uttagsautomater

Antalet automattransaktioner har minskat med mellan 6 och 7 procent i snitt per år de senaste åren. I september 2010 bildades Bankernas Automatbolag AB, BAB, som ägs av de fem största bankerna i Sverige; Nordea, Swedbank (samt Sparbankerna), SEB, Handelsbanken och Den Danske Bank. Bolaget håller på att ta över samtliga fem ägarbankers automater. Bankerna förfogar tillsammans över cirka 2 750 automater, varav 250 är insättningsautomater. Övertagandet sker successivt och ska vara helt genomfört till årsskiftet 2012/2013.

Bolagets huvudsyfte är att långsiktigt kunna producera kostnadseffektiva tjänster för att bolagets kunder skall kunna erbjuda sina kortinnehavare effektiva och tillgängliga kontanttjänster. BAB avser att rationalisera driften av bankernas automatverksamhet, få upp inköpsvolymerna och därigenom kunna få ned inköpspriserna.

Bolagets automater ska bytas ut mot en ny sorts automat eller tas bort helt. Planen är att investera i 1 200 nya automater. Samma tjänster ska kunna erbjudas i samtliga automater, men det ska vara tydligt för kortinnehavaren vilken bank denne tillhör. Det är respektive bank som sätter priser på tjänster i automaten, till exempel kurs vid köp av utländsk valuta.

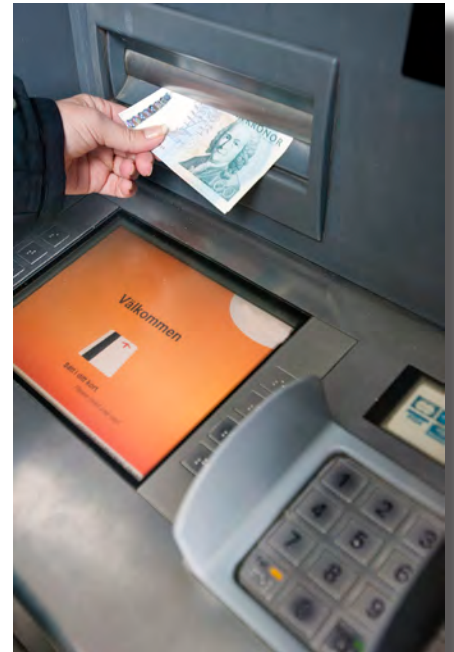
Bolagets bildande har genererat en oro över vilka uttagsautomater som kommer att försvinna. Länsstyrelserna har haft kontakter direkt med BAB och med PTS i frågan. Men hittills har det inte gått att få besked om vilka automater som ska rationaliseras bort. De svar som getts är att BAB ännu inte beslutat om en viss gräns på transaktioner ska gälla för att upprätthålla driften av en automat. Att besked om detta dröjer komplicerar för länsstyrelserna när förberedande insatser inför omställningen 2012 ska planeras.

Länsstyrelsen Dalarna gav en konsult i uppdrag att kartlägga länets uttagsautomater och transaktionsvolymerna. Flera av bankerna vägrade dock att lämna ut uppgifter på grund av sekretess och hänvisade till att BAB skulle komma med besked under våren. Målsättningen med utredningen var att få en bild av vilka uttagsautomater som riskerar att försvinna i länet, resultatet skulle vara ett underlag för det regionala utvecklingsarbetet med betaltjänsterna.

Organisationer för äldre och funktionsnedsatta har också ställt frågor om tillgänglighetsaspekterna och hur dessa ska beaktas i framtagandet av en ny automat. Bland annat har representanter för handikappförbundet HSO, Synskadades riksförbund och Pensionärernas Riksorganisation både centralt och lokalt tagit kontakter med representanter för BAB. De svar som getts är att BAB arbetar med bankernas tillgänglighetsexperter i frågan. Organisationerna ställer sig dock tveksamma till att dessa besitter adekvat kunskap om äldre och funktionsnedsatta behov. Organisationerna hade gärna sett ett samarbete där de hade fått möjlighet att göra inspel för att de nya automaterna ska bli tillgängliga för så många som möjligt i samhället.

6) Kortavgifter

Statistik från Riksbanken visar att antalet transaktioner med kredit- och bankkort fortsätter att öka. Förra året uppgick antalet transaktioner med kredit- och bankkort till 1 846 miljoner medan motsvarande siffra för 2009 var 1 697. Statistiken visar även att fler än tidigare betalar med kort i butikernas betalningsterminaler för kortköp.



Generellt anser företagare att det är positivt med en ökad korthantering, men kostnaderna för korthantering är kännbar både för företagen och för konsumenterna. Svensk Handel bekräftar att många mindre handelsföretag förlorar en stor del av förtjänsten i kortavgifter, till exempel när rörelsen är säsongsbetonad eller när försäljningen per kund i huvudsak avser små belopp.

Det finns flera olika typer av kontokort och avgifterna varierar mellan olika banker. Därför är det svårt för konsumenten att veta vad som gäller.

Företagen får betala för korthantering i form av transaktionsavgifter, samt kostnader för kortterminal. Transaktionsavgifterna varierar från cirka 50 öre till cirka 3 kronor per transaktion för vanliga bankkort. Avgifterna beror till stor del på vilket avtal som tecknas med inlösande bank. Avgifterna varierar även beroende på typ av kort. Betalning med kreditkort är ofta dyrare än med vanligt bankkort. För företag som hanterar många småköp bör en ny modell för transaktionsavgifter utarbetas, så att inte korthantering innebär orimligt höga kostnader och påverkar lönsamheten negativt.

Röster från verkligheten berättar:

En representant för Svensk Handel i Västernorrland lyfter återigen ämnet att korthantering är oproportionellt dyrt för butiker med små köpesummor. Kostnaden för betalkort är minst 75 öre per transaktion och kreditkort ligger klart högre, vilket totalt gör att butikernas marginaler krymper oroande mycket.

Priserna på kortterminaler varierar i huvudsak i intervallet mellan 5 000 och 10 000 kronor. Det går även att hyra terminaler, avgifterna varierar då mellan cirka 300 och 600 kronor per månad och terminal. En matbutik med flera kassor behöver alltså betala flera terminalavgifter. Ibland kan det vara krav på att terminalen måste hyras under en viss tid, vilket gör det ogynnsamt för säsongsbetonade företag att hyra terminaler.

Ett annat problem som försämrar tillgängligheten är att många kortterminaler inte är anpassade för äldre och funktionsnedsattas behov och utgör således ett hinder. Dessa problem skapar ofta oro och nervositet vid användandemomentet.

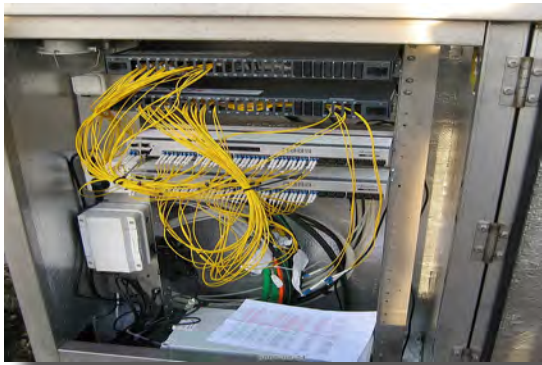
7) IT-infrastruktur och ny teknik

Utvecklingen av ny teknik för elektroniska betaltjänster snabbas på genom bankernas aktiva förflyttning av kontanta betalningsalternativ till elektroniska betalningsalternativ. Det går att se en aktiv och medveten förflyttning av betaltjänster från kontanta betalningsalternativ till förmån för betalning med elektroniska medel i Sverige. Framtida användarvänlig teknik för betaltjänster kommer sannolikt i hög utsträckning bli internetbaserad, vilket medverkar till att trafiken i näten ständigt ökar.

Problem uppstår när IT-infrastrukturen inte utvecklas i samma takt som behovet av snabba, säkra nätuppkopplingar. För att till exempel kunna betala räkningar via internetbank, använda kortterminaler, nyttja mobiltjänster krävs tillgång till bra nätuppkoppling.

Röster från verkligheten berättar:

Boende i Hylte kommun i Halland berättar att nätuppkopplingen inte är tillräcklig. Myndigheter, offentliga sektorn och allmänheten ser mobiltelefoner och nätuppkoppling som en självklarhet. Fler och fler hänvisar till sociala medier för information och instruktioner. Men i Hylte fungerar inte nätanvändandet och det leder till frustration och utanförskap i sambället. Till exempel är appar och Facebook omöjligt att använda och länkar till YouTube är inte tillgängliga.



Det gamla kopparnätet som idag används för telefoni och ADSL baserat bredband är under nedmontering. De nya fibernät som nu byggs på många platser i landet, dock främst i tätbefolkade områden, kan innebära nya möjligheter när det gäller elektroniska betaltjänster. Uppkopplingen med fiber är betydligt mera stabil och säker än vad exempelvis ADSL och mobilt bredband är. Fibernäten är också en förutsättning för nästa generations mobila nät LTE 4G.

Även om betaltjänsthantering idag inte är speciellt kapacitetskrävande kommer en samlad ökad trafik i näten påverka även betaltjänstområdet. En bra IT-infrastruktur i hela landet är en förutsättning för att de grundläggande betaltjänsterna ska fungera fullt ut för företagare och privatpersoner.

Recyclingsystem

Teknikutvecklingen öppnar för flera olika sätt att klara sig utan kontanter. Men det finns även teknik som utvecklas för att hantera just kontanter. Det kontantlösa samhället är inte här ännu och Riksbanken ska introducera nya sedlar som sätt i omlopp 2014 eller 2015. De nya sedlarna och mynten får bättre säkerhetsdetaljer. De nya mynten ska bli mindre och lättare. Det gör att transporter och hantering av mynten blir enklare och billigare, vilket i sin tur minskar belastningen på miljön.

Men det mest praktiska är förstås om kontanterna kan återanvändas i det område där de befinner sig, genom ett recyclingsystem. Tanken är att företagets dagskassar kan fylla på med kontanter i en maskin och kunderna som vill ha kontanter kan ta ut dessa ur samma maskin. På det viset slipper kontanterna att transporteras fram och tillbaka. Detta kräver förstås att det finns en balans i beloppet på dagskassar jämfört med behovet av uttag.

Olika pilotförsök med recyclingsystem pågår. Bland annat har Tillväxtverket initierat ett försök som har upphandlats och genomförts i samarbete med ICA-banken. Sommaren 2010 inleddes försöket på Utö i Stockholms skärgård. Den automaten flyttades till Borgafjäll i Västerbotten vintern 2010/11. Samtidigt placerades en ny automat i Lofsdalen, Jämtland. Den flyttades sommaren 2011 till Gräddö i Stockholms skärgård.



Uttagsautomaten i ICA-butiken på Utö.

Donsö Fiskehamnsförening har initierat ett projekt i Göteborgs södra skärgård som är ett försök med en recyclingmaskin. Mer om projektet går att läsa i Bilaga 2 i denna rapport.

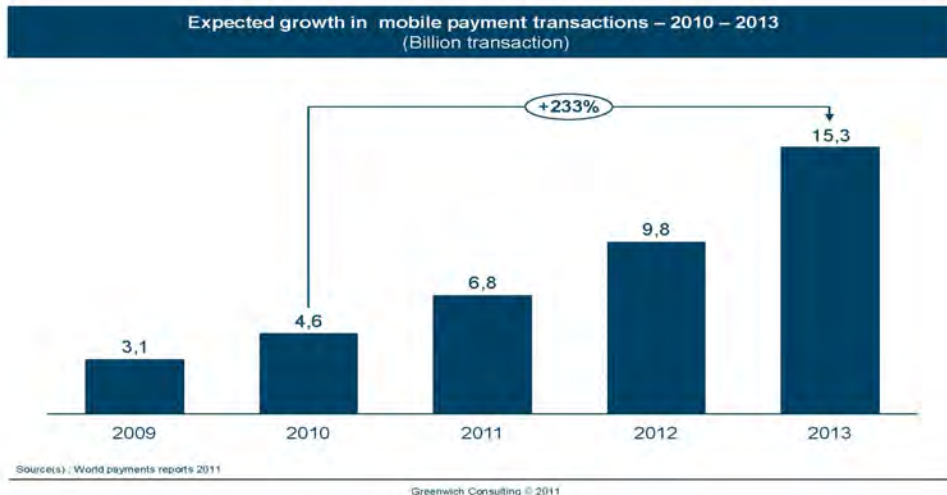
Gemensam nationell standard

Tekniska lösningar för betaltjänstområdet utvecklas inte lika snabbt i Sverige som på flera andra ställen i världen. Att göra köp via telefon eller mobil har konsumenterna gjort under lång tid där telefonräkningen är kreditfakturan, till exempel att ringa in och rösta i olika tävlingar på tv, betala annonser på hemsidor som Blocket och Tradera.

SMS-systemet bygger på samma betalningsupplägg som för vanlig telefoni, kunden använder sig av mobilfakturan som kreditfaktura för att exempelvis parkera sin bil eller köpa sin bussbiljett. SMS-betalningarna är dock ett långsamt system och har mötts av en viss resistans både från konsument- och handlare då betalsättet för mindre belopp vid olika bemannade betalstationer tar för lång tid, i förhållande till andra betalningsmedel så som kontanter eller kort.

Studier som Greenwich Consulting gjort visar att utvecklingen av nya mobilbetalningstjänster går snabbare i de utvecklingsländer där det inte redan finns ett accepterat och utbrett användande av andra betaltjänster, exempelvis kortbetalningar, som konkurrerar med den nya tekniken i Sverige. Mobila betalningar förväntas öka med 233 procent mellan 2010 och 2013 till ett värde av 249 miljarder och utvecklingen går snabbast i länder i Afrika och Asien.

The volume of mobile payments is expected to more than triple by 2013



Ett annat problem, som flera experter i branschen lyfter som en hindrande faktor, är att i länder med fungerande korttjänster finns det inte något som driver på utvecklingen att hitta en gemensam standard för de nya mobilbetaltjänsterna. Detta skapar problem eftersom det hämmar utvecklingen då banker, operatörer, mobiltillverkare och andra inte kan enas om vilken standard och regler som ska gälla. I länder där denna standardisering redan har skett har man kommit mycket längre med att hitta nya lösningar.

Resultatet blir att de nya betaltjänsterna som marknadsförs i Sverige inte är tillgängliga i samma utsträckning som exempelvis betalkortet och ställer olika krav på konsumenten som begränsar konsumentens valfrihet. Det kan till exempel handla om att konsumenten måste ha en viss typ av mobiltelefon eller ett konto på facebook för att nyttja betaltjänsten.

Det behövs en oberoende part som kan få aktörerna i branschen att enas kring en gemensam standard som inte utesluter vissa aktörer eller tekniker. Innan det skett kan utvecklingen inte få genomslagskraft för den stora massan, det blir bara olika försök av tekniker och metoder. Detta begränsar både företag och konsumenter från att övergå till ny teknik när de ska genomföra sina betaltjänster.



Motivationsfaktorer

För att människor ska vilja ta till sig ny teknik och använda sig av den för betaltjänster ska tekniken kunna konkurrera med de betaltjänster som redan används idag. Tekniken måste vara minst lika säker, enkel, kostnadseffektiv och flexibel om konsumenterna ska nappa på tekniken och börja använda den.

Flera olika studier visar att motivationsfaktorerna för att svenska konsumenter ska ta till sig och börja använda ny teknik för betaltjänster, i synnerhet nya tjänster via mobilen, ska bygga på att köpet sker på konsumentens egna villkor. Tid och plats ska inte ha betydelse, inte heller ska det ha betydelse vilken mobiltelefon eller operatör konsumenten har.

Den nya tekniken ska ge ett mervärde och betalningarna ska ske minst lika snabbt eller snabbare i förhållande till hur konsumenten betalade tidigare. Det finns studier som tydliggör bilden av en ökad kostnadseffektivisering och en snabbare hantering vid kassan med mobiltelefonbetalningar. Detta betalsätt skulle ge en ökad bekvämlighet för kunden samt en bättre inventariehantering för företaget. Snabbhet och bekvämlighet lyfts ofta fram som de främsta fördelarna med kontantlösa betalningssätt.

Mobiltelefonen är generellt lättillgänglig och något som praktiskt taget alla har idag i alla åldrar. I mobiltelefonen finns allt samlat, som det tidigare behövdes flera olika apparater för, till exempel kamera, almanacka, dator och plånbok. Detta gör mobilen till en enkel och komplett hjälpreda.

Ett stort problem är att de nya betaltjänsterna ofta är anpassade till personer som inte har några problem med att ta till sig och utnyttja ny tekniken. Ny teknik är tyvärr inte i första hand anpassad för personer som är äldre eller funktionsnedsatta, trots att historien visar att teknik som anpassats för de som har svårast att ta till sig den oftast fungerar bäst för de flesta i samhället. Exempel på detta är kulspetspennan eller fjärrkontrollen som i första hand togs fram för de med funktionsnedsättning.

8) Länsstyrelsernas förslag till utveckling

Samordnande Länsstyrelse i Dalarna har tillsammans med den nationella arbetsgruppen för bevakningsuppdraget konstaterat att det finns några områden som är särskilt avgörande för att förbättra tillgängligheten till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Därför föreslår länsstyrelserna följande tre förbättringsområden:

1) Förbättra IT-infrastruktur

En bra IT-infrastruktur i hela landet är en förutsättning för att de grundläggande betaltjänsterna ska fungera fullt ut för företagare och privatpersoner. En nättäckning med hög kapacitet och bra tillförlitlighet i alla delar av landet innebär att såväl det lokala näringslivet i gles- och landsbygd som äldre och funktionsnedsatta tillförsäkras den servicenivå inom betaltjänsterna som kan anses ligga inom Riksdagens politiska mål.

Länsstyrelserna föreslår att tillräckliga ekonomiska resurser tillförs för att påskynda arbetet med att förbättra IT-infrastrukturen. Det krävs också en bättre samverkan mellan statliga, regionala och lokala myndigheter samt ett nära samarbete med näringslivets företrädare inom IT-området.

2) Enas om en nationell standard

För att teknikutvecklingen ska gå snabbare och för att ny tekniska lösningar ska få genomslagskraft hos privatpersoner och företagare krävs att aktörer som banker, operatörer, tillverkare, med flera enas om en gemensam standard som inte utesluter någon aktör eller teknik och som fungerar i hela landet.

Länsstyrelserna föreslår att en nationell oberoende part får i uppdrag att inleda ett gemensamt utvecklingsarbete som bör resultera i att de svenska aktörerna enas om en gemensam standard.

3) Investera i recyclingsystem

Med hjälp av olika typer av recyclingsystem där till exempel företagen på en viss ort kan sätta in sina dagskassar och boende och besökare på samma ort kan ta ut kontanter är i längden en bra metod för att slippa dyra och ibland osäkra transporter av kontanter. Recycling av kontanter är en relativt dyr insats och kräver särskilda investeringar i ett inledningskedje.

Länsstyrelserna föreslår att staten medverkar till att utveckla olika typer av recyclingsystem på orter och i bygder där banker eller andra kontantuttagsmöjligheter saknas, samtidigt som det tillgodoser företagens möjligheter att på ett säkert och kostnadseffektivt sätt lämna sina dagskassar. För att genomföra ett sådant förslag krävs att staten, genom Näringsdepartementet, tillför länsstyrelserna ytterligare utvecklingsmedel.

9) Framtiden

För att länsstyrelserna ska kunna fördjupa arbetet inför omställningen 2012 behöver länsstyrelserna ett tydligt besked från regeringen om vad en regionalisering innebär, vilket ansvar länsstyrelserna får och vilka medel som finns att tillgå för detta arbete.

Länsstyrelserna har utifrån bevakningsarbete uppfattat att det finns ett behov från både företag och privatpersoner på landsbygden och i skärgårdarna att samla så mycket service som är möjligt på en och samma plats, där betaltjänster skulle utgöra en del av serviceutbudet.

2012 är ett omställningsår för hur betaltjänstproblematiken ska hanteras, hur bankernas fortsatta utveckling påverkar samhället, hur IT-infrastrukturen byggs ut och hur teknikutvecklingen förflyter. Ur den aspekten är det viktigt att länsstyrelserna fortsätter att samverka både för att upprätthålla kompetensen och för att hjälpas åt att finna olika regionala lösningar och bevaka att de insatser som genomförs ger önskad effekt. Det är också viktigt att extra medel avsätts för insatser inom betaltjänstområdet, annars har länsstyrelserna små möjligheter att agera i frågan.

Samverkan med PTS har varit viktig och mycket givande för länsstyrelserna. Särskilt uppskattat är de verktyg som tagits fram på PTS initiativ, filtreringsmodellen och kart- och statistiktjänsten.

- **Filtreringsmodellen** är en excelbaserad analysmodell som är framtagen av konsult Thomas Hjelm. Modellen bygger på att man samlar in fakta om företagets dagskassehantering för att få fram en uppskattning av mängden kontanter som hanteras inom ett visst geografiskt område under högsäsong.
- **Kart- och statistiktjänst** är en GIS-baserad tjänst som länsstyrelserna efterfrågat. PTS upphandlade en konsult, Alexander Zuniga på Argomento, som har samlat in data från Tillväxtanalys, bankerna, BAB, Kuponginlösen AB, Kontanten AB, med flera i en databas. En referensgrupp bestående av bevakningsuppdragets kontaktpersoner från länsstyrelserna i Gävleborg, Kronoberg, Södermanland, Västmanland och Östergötland har gett input i arbetet. Databasen kan ge underlag för interna och externa diskussioner om åtgärder inom betaltjänstområdet. Det kan vara ett bra sätt att fokusera tydligt på problemområdena. Det finns dock flera aspekter kvar att diskutera för att tjänsten ska anses som komplett. Till exempel vilken



definition ett betalställe ska ha. Är en butik ett permanent betalställe om kunden bara kan ta ut pengar om butiken har tillräckligt med kontanter i kassan eller om kunden har rätt betalkort?

Projektverksamhet

Länsstyrelserna kan konstatera att inga långsiktiga och hållbara lösningar har genomförts under året som har ökat tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för de drabbade målgrupperna. Men på flera håll i landet pågår olika pilotprojekt kring betaltjänster, som det framöver går att dra lärdom av för att skapa hållbara betaltjänstlösningar.

Följande projekt är en sammanfattning av de projekt, som rapporteras om i Bilaga 1 under respektive läns bevakningsredovisningar.

- Länsstyrelsens Stockholms dagskasseprojekt i Stockholms skärgård vidareutvecklades under sommaren 2011.
- Tillväxtverkets projekt med två flyttbara recyclingautomater i ICA-butiker har fortsatt under 2011 och omfattar Stockholms skärgård, Borgafjäll i Västerbotten och Lofsdalen i Jämtland.
- Donsö Fiskehamnsförening har initierat ett projekt i Göteborgs södra skärgård som är ett försök med en recyclingmaskin.
- Länsstyrelsen Västra Götaland och Västra Götalandsregionen har tagit initiativ till ett projekt som syftar till att säkerställa att fler bankombud inrättas i de delar av länet där bankerna gör neddragningar.
- Länsstyrelsen Västra Götaland och Västsvenska turistrådet AB undersöker kontanthantering på öar utan fast förbindelse.
- I Västerbotten genomför Swedbank tillsammans med företaget G4S ett försök med box-system där företag på orter med långt avstånd till banken kan lämna sina dagskassar.
- Sparbanken i Högsby i Kalmar har efter nedläggningen av bankkontor samarbetat med butikerna i Fagerhult och Grönskåra för att kunna tillhandahålla enklare kassasysslor.
- I Sveg i Jämtland har Handelsbanken och Swedbank tillsammans med ICA, Konsum, Sveghandlarna och Polisen startat projektet "Ett tryggare Sveg" där de gemensamt uppmanar alla att använda betalkort istället för kontanter vid köp.
- Swedbank i Jämtland arbetar aktivt med att hitta bra lösningar för föreningarna i länet när det gäller att lösa problem med kortbetalningar.

Dessutom ingår betaltjänster på olika sätt i olika projekt som arbetar med att förbättra servicen på landsbygden, samt i arbetet som pågår i de regionala serviceprogrammen.

Länsstyrelserna har även gemensamt påbörjat arbetet med fyra utvecklingsprojekt för att bli bättre förbereda inför omställningen 2012 och ett eventuellt nytt regionalt ansvar. Utvecklingsprojekten handlar både om att få en bättre bild av kontantflödet och problemområden och om att få mer kunskap om vilken teknik som framöver kan användas för att minska behovet av kontanter i samhället. Gemensamt för projekten är att de finansieras dels med medel från bevakningsuppdraget och dels med medel från PTS, samt att alla aktiviteter i projekten ska vara slutförda sista april 2012.

1) Filtreringsmodellen

Projektet ska utmytna i en större vetenskap om hur stor kontanthantering är på geografiskt viktiga servicepunkter i de respektive fem deltagande länen. För att nå denna kunskap ska filtreringsmodellen, utvecklad av konsult Thomas Hjelm användas.

Resultaten av undersökningarna kommer att främst användas till att hitta lokala lösningar på kontant- och dagskassehantering. Det kan även finnas andra användningsområden för resultatet, vilket kan visa sig under projektiden.

Projektansvarig är Länsstyrelsen i Östergötland. Övriga deltagare är länsstyrelserna i Dalarna, Värmland, Västerbotten och Örebro län.

2) Betaltjänster - bredband & ny teknik

Projektet ska visa på faktorer som är avgörande att ta hänsyn till under bredbandsutvecklingen för att öppna upp för nya tekniska betaltjänstlösningar, samt identifiera och lyfta fram tekniska lösningar inom betaltjänstområdet.

Projektets mål är att:

- Identifiera vad som krävs av IT-infrastrukturen för att möjliggöra användandet av olika tekniska lösningar inom betaltjänstområdet.
- Identifiera befintlig och ny teknik som fungerar för betaltjänster och som är användarvänlig även för äldre och funktionsnedsatta.
- Utifrån projektets kartläggningsresultat och befintlig servicestruktur och nätinfrastruktur i de medverkande länen identifiera lämpliga pilotprojekt.
- Sprida resultaten till berörda personer nationellt och regionalt som arbetar med grundläggande betaltjänster.

Projektansvarig är Länsstyrelsen i Dalarna. Övriga deltagare är länsstyrelserna i Gotland, Jönköping, Kalmar, Kronoberg, Södermanland och Västmanland.

3) Mer kontanter genom lantbrevbäringen

Projektet ska bidra till ökad tillgänglighet till kontantuttag och underlättad dagskassehantering i utsatta landsdelar. Projektet kommer i samverkan med Posten Meddelande och Kuponginlösen AB undersöka möjligheterna att vidareutveckla tjänsten Brevgirot (alternativt annat motsvarande system) med förbättrad



kontanthantering. Genom enkätfrågor ska intresset för en utvecklad version av Brevgirot undersökas och kartlägga förutsättningarna för en uthållig lantbrevbäring. Ett urval av tre postnummerområden per län för enkätförfrågan till cirka 4 000 hushåll, jordbruk och företag har skett.

Målet är att tydliggöra kundintresset för att:

- med stöd av lantbrevbäringens distributionssystem använda en utvecklad version av Brevgirot
- i högre grad än i dag nyttja Brevgirot för deponering av mindre dagskassar
- klargöra förutsättningarna för en faktisk implementering av upplägget, liksom för en uthållig lantbrevbäring med grundläggande betaltjänster i berörda bygder

Projektansvarig är Länsstyrelsen i Västernorrland. Övriga deltagare är länsstyrelserna i Gävleborg, Jämtland, Norrbotten och Uppsala.

4) Betaltjänster i skärgårdarna

Projektet ska gå igenom relevanta redan genomförda projekt och sammanställa vilka lärdomar som går att dra av gällande betaltjänstlösningar i skärgårdarna. Stor vikt kommer att läggas vid de möjligheter som ny teknik, exempelvis recyclingmaskiner kan erbjuda.

Förhoppningen är att projektet ska visa vilka öar som har förutsättningar att hantera grundläggande betaltjänster i de tre länen. I Västra Götalands län kommer arbetet att genomföras i samverkan med regionen.

Projektansvarig är Länsstyrelsen Västra Götaland. Övriga deltagare är länsstyrelserna i Stockholm och Östergötland.

Bilaga 1

Länsstyrelsernas rapportering per län 2011

Länsstyrelsen i Blekinge län.....	22
Länsstyrelsen i Dalarna län.....	23
Länsstyrelsen i Gotland län	25
Länsstyrelsen i Gävleborg län	28
Länsstyrelsen i Halland län	29
Länsstyrelsen i Jämtland län	30
Länsstyrelsen i Jönköping län.....	32
Länsstyrelsen i Kalmar län.....	33
Länsstyrelsen i Kronoberg län	35
Länsstyrelsen i Norrbotten län	37
Länsstyrelsen i Skåne län.....	39
Länsstyrelsen i Stockholm län.....	40
Länsstyrelsen i Södermanland län	42
Länsstyrelsen i Uppsala län.....	44
Länsstyrelsen i Värmland län	45
Länsstyrelsen i Västerbotten län.....	47
Länsstyrelsen i Västernorrland län	49
Länsstyrelsen i Västmanland län.....	52
Länsstyrelsen i Västra Götaland län	53
Länsstyrelsen i Örebro län.....	55
Länsstyrelsen i Östergötland län.....	56



1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det kan inte konstateras att det under 2011 har skett några förändringar som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. Några bankkontor på landsbygden har lagts ner under senare år och några bankkontor erbjuder idag endast rådgivningstjänster.

Årets undersökning har genomförts genom telefonintervjuer med personer från bland annat hemtjänst, lantbrevbäring och lanthandel. Utifrån samtalen kan konstateras att det idag i länet inte hörs eller diskuteras så mycket runt grundläggande betaltjänster. Därmed inte sagt att det inte kvarstår problem. Likt vad som framkom vid förra årets undersökning verkar det som om de som tidigare utnyttjade betalservice-tjänster genom lantbrevbäring eller i butik funnit nya vägar för kontanthantering och betalning av räkningar. Detta fungerar troligen oftast, men innebär samtidigt att personerna är betydligt mer beroende av till exempel anhöriga eller när färdtjänst finns tillgänglig.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Blekinge.

➤ **Brevgirot?**

Tjänsten finns inte i Blekinge.

➤ **Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Vid kontakt med lantbrevbäring i några områden av länet framkom att denna tjänst inte utnyttjas. Detta var fallet även vid förra årets undersökning. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsten.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

I början av 2011 lades ett Swedbankkontor ned i Karlskrona kommun, vilket skapade reaktioner. I övrigt har det inte observerats några reaktioner gällande förändringar på betaltjänstmarknaden.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Det har inte framkommit någon information om nya lösningar.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har inte deltagit i något betaltjänstprojekt.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

I några konkreta exempel som getts gällande enskilda personer har följderna av den försämrade tillgången till betaltjänster på främst landsbygden gjort personer beroende av anhöriga och av andra, framförallt vad gäller transport till betaltjänstställen. Tillgången till grundläggande betaltjänster kan inte sägas motsvara deras behov. När det gäller tillgången till betaltjänster generellt för länet görs bedömningen att det i stort motsvarar samhällets behov.

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Precis som tidigare bevakningsår finns det privatpersoner i Dalarna som upplever att de har problem med att ta ut kontanter, en del uppger även problem med att betala räkningar. Dessutom har vissa företag på landsbygden problem att sätta in sina dagskassar på bankkonto eller ta ut växelpengar. Dessa problem har förvärrats under 2011 och kommer troligen att förvärras ytterligare under 2012 på grund av bankernas utveckling. Allt fler bankkontor slutar att hantera kontanter över disk eller tar höga avgifter för till exempel betalning av räkningar och uttag av växelpengar. Samtidigt finns en stark oro för att många uttagsautomater i länet anses som mindre lönsamma av Bankernas Automatbolag AB och därför riskerar att plockas bort. Problemet är att bankernas utveckling sker i snabbare takt än ny, användarvänliga lösningar introduceras för de som drabbas negativt av utvecklingen.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Länsstyrelsen har genomfört telefonintervjuer med länets båda betalombuden.

Vid betalombudet på Konsum i Särna har servicen förbättras då det sedan månadsskiftet augusti/september finns möjlighet att göra kontoinsättningar i annan bank än de banker som är anslutna till betalombudstjänsten. I nuläget ingår inte SE-banken och Handelsbanken i det upphandlade systemet, men nu kan alltså en bankkund som till exempel har Swedbank som sin bank göra insättningar till ett konto i Handelsbanken. De intervjuade påstår att detta är ett mycket bra och viktigt servicekomplement till ursprungskonceptet. Det är särskilt viktigt för äldre som vill föra över pengar till barn och barnbarn, vilka inte är kunder hos de banker som ingår i upphandlingsavtalet. Dessutom finns det sen några veckor tillbaka möjligheter att överföra medel till annan kund genom Western Union. Modellen är att den insättande kunden uppger en kund som kan hämta ut medlen var som helst i världen mot att den mottagande kunden får ett referensnummer, som vederbörande använder då medlen hämtas ut. Tjänsten kostar just nu 130 kronor. I övrigt anser de intervjuade att kunderna till stor del anpassat sig efter rådande förhållanden. Äldre tar ut lägre summor nuförtiden (uttagen är nu max 2 000 kronor per tillfälle) men gör det istället vid flera tillfällen. Det finns dock en oro över hur de äldre och funktionsnedsatta som idag nyttjar betalombudet kommer att drabbas när tjänsten upphör under 2012 och uttrycker att det är viktigt att Länsstyrelsen tar tag i frågan snarast.

Även vid betalombudet i Fredriksberg går det numera att göra kontoinsättningar i annan bank än de banker som är anslutna till betalombudstjänsten med Kuponginlösen AB. Men turisterna i området har mycket stora svårigheter för att få ut kontanter i Fredriksberg, vilket innebär att näringsutövare missar intäkter. Innehavaren uppger att de äldre i samband med pensionsutbetalningen tar ut stora summor istället för att sätta in pengarna och därför är rånrisken överhängande. Ett annat problem är svårigheten för äldre att ha giltiga legitimationer. Det är inte alltid lätt att få släktingar eller andra ombud att styrka sin identitet.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Tjänsterna har inte förändrats under året. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det fem personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Framförallt har organisationer som representerar äldre eller funktionsnedsatta reagerat starkt på bankernas utveckling. Bland annat har Pensionärernas Riksförbund i Dalarna och Synskadades Riksförbund i Dalarna haft kontakter med personer som representerar Bankernas Automatbolag AB. Dessa organisationer arbetar även aktivt med betaltjänstfrågan intern i egna organisationen och i en av arbetsgrupperna för Dalarnas regionala serviceprogram. Handikappförbundet HSO i Dalarna arrangerade den 15 september ett möte med regionala representanter för de största bankerna för att diskutera kontanthantering över disk. I mötet deltog även representanter för Landstinget Dalarna och Länsstyrelsen. Även media rapporterade från mötet.

I kontakt med Företagarna i Dalarna har det påtalats att det kan vara svårt för företagare i norra delen av länet att få ut en växelkassa från banken eftersom banken på grund av säkerhetsrutiner inte får ha ett öppethållande på mer än två timmar per dag. Då det gäller dagskassorna i samma länsdel kan företagen lämna dessa varje dag i bankens box men boxen töms bara en gång i veckan. Detta innebär att företagaren inte har sina pengar på kontot förrän veckan efter. I övrigt pekar företagarnas representant på att de små företagen har problem med kortavgifterna och föreslår därför att en särskild betaltjänstlösning införs med lägre fasta kostnader, till exempel genom ett webbgränssnitt och en kortläsare. Detta skulle vara till stor hjälp för företagare som har mycket få korttransaktioner per månad eller år.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte fått information från andra om lämpliga, befintliga lösningar. Men Länsstyrelsen har gjort en del research kring vilken teknik marknaden erbjuder som kan fungera för grundläggande betaltjänster. Problemet är att tekniken dels måste upplevas som mycket användarvänlig och säker för att accepteras av de grupper i samhället som upplever problem med grundläggande betaltjänster. Dels krävs en bättre och säkrare IT-infrastruktur i länet för att användarna ska kunna känna tillförlita till att nyttja teknik istället för kontanter. Därför är det svårt att i dagsläget rekommendera lämpliga tekniklösningar. Förhoppning är att få hjälp med detta av utvecklingsprojektet ”Betaltjänster – bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

En av arbetsgrupperna inom Dalarnas regionala serviceprogram arbetar aktivt med betaltjänstfrågan, men har hittills inte inlett något separat projekt.

Länsstyrelsen deltar både i utvecklingsprojektet ”Betaltjänster – bredband och ny teknik” och ”Filtreringsmodellen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att samhällets behov inte motsvaras eftersom det fortfarande finns både privatpersoner och företagare i länet som upplever problem med tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga kostnader.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Dalarna: Jan-Erik Hassel, Christina Rehnberg



Länsstyrelsen GOTLANDS LÄN

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det har skett förändringar under 2011 som kan leda till försämringar gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. De förändringar som uppmärksammats är, en försämrad service hos banker mot äldre och funktionsnedsatta gällande möjligheten att ta ut kontanter över disk. Försämringen består av att det bara är möjligt att ta ut kontanter mellan klockan 10:00 till 13:00, detta gäller främst Nordeas kunder. Avgiften för att betala räkningar över disk har också förändrats och höjts från 50 kronor till 150 kronor, vilket gäller flera banker. Detta drabbar främst äldre och funktionsnedsatta personer som av olika anledningar betalar räkningar via de fysiska bankkontoren. Ett bankkontor i Ljugarn har stängt, vilket påverkar förutsättningarna gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. Företag måste nu åka längre för att lämna dagskassor, vilket leder till att de inte lämnar in kassorna lika ofta. Detta skapar viss oro då kontanterna förvaras hemma eller på företaget. Stängningen av bankkontoret har också försämrat möjligheten att betala räkningar för Ljugarns cirka 300 innevånare. Banken erbjöd dock sina kunder att portofritt kunna skicka in kontanter för att betala räkningar, samt att sätta in och ta ut kontanter på Ljugarn Handels AB. Även kunder som inte har konton på banken kan ta ut kontanter vid Ljugarn Handels AB. Det går även att ta ut kontanter på Coop i Ljugarn. På sommaren innebär detta vissa problem då trycket på butiken är som högst på grund av turism. Då måste servicen ges till cirka 1 000 till 3 000 personer istället för 300 personer. Då erbjuds bara kontanter i mån av tillgång, vilket är ungefär 500 kronor per uttag. Det har även skett förändringar under 2011 som kan leda till förbättringar gällande tillgången till grundläggande betaltjänster. Ett nytt bankkontor har öppnats i Roma av Sparbanken Gotland. En ny affär, Tempo öppnades under juni i Stenkyrka. Affären erbjuder bland annat kontantuttag och har även varit behjälpliga för främst äldre genom att erbjuda betalning via faktura och autogiro. Stenkyrka socken hade 2010 en befolkningmängd på 520 innevånare.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte på Gotland.

➤ Brevgirot?

Tjänsten finns inte på Gotland.

➤ Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Efter kontakt med Kuponginlösen AB framkom att inga i länet använder sig av denna tjänst.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Vid kontakt med Synskadades förening på Gotland framkom det att de hade uppmärksammat bankerna på problem med tillgången till grundläggande betaltjänster, dock utan effekt. Problemen består av obrukbara eller svåransända bankomater, samt brister i bankernas service. Pensionärernas Riksorganisation på Gotland har reagerat på utvecklingen på betaltjänstmarknaden och det är nu en fråga som behandlas central inom organisationen.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län. Däremot har bevakningsarbetet gett information om landsbygdsproblematik gällande brist

på service, som även omfattar tillgången till grundläggande betaltjänster. Vid kontakt med företag som exempelvis, Tempo och Coop på mindre orter som Ljugarn och Stenkyrka har de uttryckt en vilja och behov av att samla så mycket service som är möjligt på en plats. Detta kan vara service som direkt handlar om tillgången till grundläggande betaltjänster som bankomater. Men det kan också vara service som ombud för Systembolaget, Svenska Spel, Posten och Apotek. Detta borde beaktas om tekniska och andra praktiska lösningar framgångsrikt skall spridas. Från företagarnas perspektiv framgick det att det inte var hållbart med enbart en typ av service, utan servicen skall vara mer diversifierad för att ge ett så brett utbud som möjligt. I fallet Stenkyrka och Tempo framhålls vikten av att engagera bygden i hela processen när företaget öppnade affären. Exempelvis bjöds hela bygden in för att vara med och ta första spadtaget. Tempo och hembygdsförening har även lämnat in en namninsamling till postchefen på Gotland, då de vill ha postombud i Tempo affären. Servicen som bankerna och bankomaterna ger till sina kunder gällande äldre och funktionsnedsatta har under bevakningsuppdraget visat sig innehålla vissa hinder som redogörs för under främst fråga sex i rapporten. Dessa hinder kan vara värda att uppmärksamma gällande tekniska eller praktiska lösningar för de grundläggande betaltjänsterna.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har inte deltagit i något regionalt projekt gällande betaltjänster. Däremot är Länsstyrelsen med i pågående utvecklingsprojektet ”Betaltjänster – bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Tillgången till grundläggande betaltjänsterna motsvarar inte samhällets behov fullt ut.

Hinder som uppmärksammats under bevakningen utgår från tre olika perspektiv på problematiken, funktionsnedsatta, äldre och företag.

Funktionsnedsatta och äldre personer upplever delvis samma problematik, men utifrån olika perspektiv. Nedanstående beskrivning av problematiken utgår ifrån intervjuer med följande organisationer, Synskadades förening på Gotland (SFR), Pensionärernas Riksorganisation på Gotland (PRO), FUNKISAM och Attention Gotland. FUNKISAM är den gotländska funktionsnedsattarörelsens gemensamma paraplyorganisation. Attention är en rikstäckande intresseorganisation för personer och familjer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) samt yrkesverksamma inom området. I NPF ryms diagnoser och tillstånd såsom ADHD/DAMP, Tourettes syndrom, Aspergers syndrom, språkstörningar och läs- och skrivsvårigheter. Jämfört med föregående års rapport, ger detta urval en mer nyanserad och komplimenterande bild av funktionsnedsattas bild av tillgången till grundläggande betaltjänster.

Att hantera bankärenden via Internetbanker är ibland inte ett alternativ eller utgör ett hinder för äldre eller personer med funktionsnedsättning. SFR lyfter fram följande problem angående Internetbanker. Tekniken eller snarare designen på tekniken utgör ett hinder vid användandet då det exempelvis är för många siffror som ska matas in för olika funktioner. De fysiska bankkontoren utgör också vissa hinder, då uppfattningen är att dessa inte har den service de kräver och vill begränsa kontanthantering. Det finns en känsla av att de betraktas som ett problem för bankerna. Även bankomaterna utgör ett hinder för personer med synnedsättningar. Kontrasten mellan text och bakgrund är dålig, texten är för liten och de flesta bankomaterna saknar funktionen talstöd. Detta är även ett problem vid betalning med kort då kortterminalerna inte är anpassade efter synnedsattas behov och utgör således ett hinder. Dessa hinder skapar ofta oro och nervositet vid användande momentet.

FUNKISAM menar, precis som alla övriga organisationer också lyfter fram, att bankernas avgiftshöjning gällande betalning av räkningar är ett hinder för deras medlemmar. Precis som SFR anser de att bankernas service gentemot deras medlemmar inte uppfyller deras behov och behöver förbättras. Bankomater och kortterminaler utgör också ett hinder. Problemet med dessa är ofta höjden på vilket bankomaten eller kortterminalen är placerad. Är den för högt uppsatt blir det svårt att använda bankomaten eller kortterminalen. Detta anser FUNKISAM är ett utbrett hinder på

Gotland. Det finns även andra problem med bankomaterna. Exempelvis kan det vara svårt att ta ut kortet och en medlem blev av med sitt kort när denne inte förmådde ta ut kortet.

PRO Gotland menar att problem med tillgången till grundläggande betaltjänster främst gäller deras medlemmar som bor på landsbygden, utan tillgång till fysiska bankkontor. För de äldre som bor i närheten av bankkontor är det oftast inga större problem med tillgången. PRO har även försökt hjälpa deras medlemmar att betala räkningar genom organisationen. Det var dock inte hållbart i längden och ett för stort ansvar, samt problematiskt om föreningens ekonomi kunde bli iblandad. Den intervjuade tog också upp serviceställen riktade till äldre. Det skulle ha öppnats tre sådana på Gotland, men detta har inte skett vilket leder till att problematiken kvarstår. Frågan om tillgången till grundläggande betaltjänster har lyfts till den centrala organisationen.

Attention Gotland uppger att ett hinder som uppmärksammas är att personer med någon typ av NPF diagnos ofta har betalningsanmärkningar. Detta skulle kunna förklaras genom hur dessa personer uppfattar tid, vilket skiljer sig från personer utan någon typ av NPF diagnos. Detta leder således till att de har en större risk att få betalningsanmärkningar, då det inte finns adekvat hjälp för att åtgärda detta problem. Området ekonomi är en fråga som Attention som organisation har planer på att arbeta mer med framöver. Hur utbredd detta problem är på Gotland vet vi inte. Bankernas service utgör också vissa hinder. Avgiftshöjningen för att betala räkningar är ett hinder, även hur de blir bemötta generellt kan utgöra ett hinder vid kontakt bankerna. Det saknas alltså kunskap rent allmänt om hur dessa personer vill bli bemötta. Vi föreslår någon form av ”personliga bankmän” som kunde vara behjälpliga vid bankärenden. Det förutsätter också att denna bankman har adekvat kunskap om kundens förutsättning.

Internetbanker och teknik rent allmänt diskuterades också med Attention Gotland. Här framgick det att det inte är tekniken i sig som är hindret. Hindret ligger i inlärandet, för ett bra inlärande krävs mycket tydligare information om tekniken och hur tekniken ska användas. Det är också bra om informationen innehåller bilder, för att visualisera och tydliggöra. Teknik och internetbanker kan också skapa en viss oro vid användandet och det finns också en rädsla för att göra fel. Det behövs således bättre instrument för att lära ut, snarare än en helt ny teknik för att förenkla möjligheten till grundläggande betaltjänster. Det kan inte nog framhållas hur användarvänligt det måste vara. Företagens behov handlar främst om hanteringen av dagskassor vilket uppmärksammats genom intervju med cheferna för Tempo i Stenkyrka, Coop i Ljugarn och Slite samt Ljugarn Handels AB. Urvalet grundas i föregående års rapport som fokuserade på södra delen av Gotland. I år har bilden kompletterats och fokuserar på norra och östra delen av Gotland.

Coop i Slite har inga problem gällande tillgången till grundläggande betaltjänster, de andra företagen lyfter fram följande problematik. Hanteringen av dagskassorna är bekymmersamt för företagare på landsbygden. Det är långt att åka till serviceställen som tar emot dagskassor och det är för dyrt att anlita företag som hämtar kassorna. Resultatet blir att dagskassorna inte lämnas in dagligen vilket leder till andra problem som dryftades under fråga ett. De anser dock inte att det är ett stort problem för verksamheten, men det finns möjligheter till förändring och förbättring.

Utifrån Argomento GIS & IT, vilket är en karttjänst som visualiserar utbudet och tillgänglighet till kontantuttag som erbjuds via bankkontor, uttagsautomat och kassagiroombud framgår att det i Gotlands län finns fyra företag som erbjuder betalningsförmedling via Kassagiro. Tio banker erbjuder kontantuttag i kassan och det finns 24 bankomater som erbjuder kontantuttag med kort. Det bör påpekas att Sparbankerna inte finns med Argomentos tjänst. Det finns fyra Sparbanker på Gotland i följande orter, Eskelhem, Stånga, Klintehamn och Roma.

Internetbanker och teknik rent allmänt diskuterades också. Här framgick det att det inte är tekniken i sig som är hindret. Hindret ligger i inlärandet, för ett bra inlärande krävs mycket tydligare information om tekniken och hur tekniken ska användas. Det är också bra om informationen innehåller bilder, för att visualisera och tydliggöra. Teknik och internetbanker kan också skapa en viss oro vid användandet och det finns också en rädsla för att göra fel. Det behövs således bättre instrument för att lära ut, snarare än en helt ny teknik för att förenkla möjligheten till grundläggande betaltjänster. Det kan inte nog framhållas hur användarvänligt det måste vara.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Gotlands län: Morten Spencer (Erik Sigward)



Länsstyrelsen Gävleborg

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det har inte skett några förändringar under 2011 som kommit till Länsstyrelsens kännedom.

Länsstyrelsen har en mentor som arbetar med kommersiell service ute på fältet, Bertil Karsbo, och han har inte fått några signaler om förändringar. Precis som under 2010 finns det fortfarande några privatpersoner som ännu inte hittat bra lösningar för att betala räkningar eller ta ut kontanter. Många företagare har fortfarande problem att bli av med dagskassorna. De får åka långt och eftersom ytterligare några banker lagts ner så ökar avstånden.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Gävleborg.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det fyra personer i länet som nyttjar tjänsterna. Några förändringar har inte skett under 2011.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Det råder fortsatt irritation från många företag när det gäller dagskassehantering i glesbygden. Genom att Länsstyrelsen gett generösa investeringsbidrag till kortpelare till mackarna i Los och Ramsjö har kontanthantering där minskat. För övrigt är det mest klagomål när det gäller i nedläggningen av postombud (brev, paket m.m.), samt icke fungerande mobila bredband som ska ersätta Telias fasta telefonnät i delar av glesbygden. Det är orimligt att det fasta nätet läggs ned innan det finns ett fungerande system. Detta skapar knappast tillväxt utan snarare avfolkning. Länsstyrelsens mentor, Bertil Karsbo, har framfört detta till både Tillväxtverket och Post- och telestyrelsen.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Länsstyrelsen har inte fått information om lösningar som bör spridas till andra län.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen är med i utvecklingsprojektet ”Mer kontanter genom lantbrevbäringen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att det fortfarande finns företag i länet som har problem med tillgången till grundläggande betaltjänster och det finns fortfarande några privatpersoner som ännu inte hittat bra lösningar för att betala räkningar eller ta ut kontanter. Banknedläggningarna försvårar för både privatpersoner och företagare.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Gävleborg: Lars Jansson



LÄNSSTYRELSEN

HALLANDS LÄN

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det har inte skett några stora förändringar. De svar Länsstyrelsen har fått in från utskickad enkät (endast 5 svar av 13 utskickade) belyser samma problem som kom fram vid förra årets undersökning (2010 års telefonintervju). Det som påtalas är bankernas nedläggningar och borttagna automater, det vill säga begränsning av kontantuttag. Oro finns också över bildande av nytt gemensamt bolag som ska ha ett samlat ansvar för alla bankernas uttagsautomater. Hur många automater försvinner då? Möjligheten att betala räkningar via internet är begränsat i delar av länet (Hylte kommun) på grund av dålig nättäckning. Laholms kommun har påpekat risker med dagskassehantering när bankernas serviceboxar försvunnit.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Halland.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

I Kungsbacka kommun har två personer använt tjänsterna och kommunen vet inte om det skett någon förändring. I Laholm och Varberg finns tjänsterna registrerad på en person i respektive kommun och inte heller där känner man till om den förändrats.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Ja, från Synskadades Riksförbund i Halland har man påtalat att bankernas försämrade öppettider får stora konsekvenser för de medborgare som behöver personlig service. Små egenföretagare reagerar på bankernas höga kortavgifter.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått någon sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Nej, Länsstyrelsen har inte deltagit i något projekt om betaltjänster.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen i Hallands län har inte fått några större indikationer på att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet inte motsvarar samhällets behov. Allmänt är dock att en förstärkt infrastruktur behövs för att möjliggöra tillgänglighet till grundläggande betaltjänster (framför allt i Hylte kommun).

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Hallands län: Ingela Norell



Länsstyrelsen Jämtlands län

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

I fjolårets bevakning drog Länsstyrelsen slutsatserna att många har hittat nya sätt att betala räkningar och ta ut kontanter på om de tidigare nyttjade Svensk Kassaservice AB. I förhållande till den rapporteringen kan vi dra slutsatsen att det inte finns några stora förändringar i Jämtlands län från 2010 när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster. Det som vi har uppmärksammat i länet nu är en övergång från möjligheter att betala kontant till kortbetalning på olika organisationer och företag. Detta har bland annat uppmärksammats i media. Sjukhuset i Östersund har i början av september 2011 gått från att ta emot kontantbetalning över disk till att patienterna får betala med kort eller bli fakturerad, denna hantering ska inte kosta patienten något extra. I Sveg, Härjedalens kommun har Handelsbanken och Swedbank tillsammans med ICA, Konsum, Sveghandlarna och Polisen startat projektet ”Ett tryggare Sveg” där de gemensamt uppmanar alla att använda betalkort istället för kontanter vid köp. I projektet försöker handlarna förmå sina kunder att betala med sina kort och inte ta ut kontanter innan de går och handlar oavsett om det är livsmedel, gräsklippare eller ett par glasögon. Visserligen är det en trend att allt fler idag betalar med kort, även så i Härjedalen, men genom projektet vill man ytterligare minska kontantflödet i samhället. Projektet ingår i Finansförbundets initiativ ”kontantfritt.nu”.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

I Jämtlands län finns det två betalserviceombud, ett i Klövsjö och ett i Ljungdalen. På dessa orter kan man göra girobetalningar, lösa in avier och göra kontantuttag. Det är främst möjligheterna att ta ut kontanter som nyttjas mest på båda ställena. Dock har både uttag av kontanter och lösa in avier minskat på båda ställena. Ljungdalen står för en viss ökning av antalet girobetalningar under 2011 i förhållande till 2010, dessa har minskat i Klövsjö, enligt statistik från Kuponginlösen AB. Avtalen för betalserviceombuden sträcker sig fram till halvårsskiftet 2012. Då det inte är klart vem som tar över ansvaret för detta är framtiden oviss för de båda orterna.

➤ Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det fyra personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Den mediala uppmärksamheten som har varit är den om sjukhusets förändring av möjligheten för patienter att betala sina besök med kontanter. Detta beslut att övergå till att endast ta betalt med kontantkort eller med faktura och inte godta kontanter som betalningsmedel har resulterat i en anmälan till Förvaltningsrätten i Härnösand.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Det amerikanska företaget Square tog under 2010 fram en teknisk lösning som gör det möjligt att ta betalt med kort, via mobiltelefonen iPhone (www.square.com). För den svenska marknaden har iZettle via iPhone gjort detta möjligt från och med augusti i år (www.izettle.com/se). Denna teknik

gör det möjligt för privatpersoner och företag att ta betalt utan fasta avgifter och pengarna går direkt till bankkontot.

Swedbank arbetar aktivt med att hitta bra lösningar för föreningarna i länet när det gäller att lösa problem med kortbetalningar. Lösningar som rör sig om att hitta lokala alternativ med mobila betalkortsterminaler utifrån de faktiska behov som föreningarna har.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har beviljats medel från Post- och telestyrelsen för att kartlägga dagskassehanteringens i ett projekt i länet. Detta är ett viktigt steg för att ha ett bra underlag för länet inför halvårsskiftet 2012, ett underlag som kan visa var extra insatser kan komma att behöva sättas in för att underlätta för företagen.

Länsstyrelsen deltar också i utvecklingsprojektet ”Mer kontanter genom lantbrevbäringen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

I Jämtlands län har vi långa avstånd och med det faktum att bankerna nu avvecklar kontanthanteringens blir situationen något osäker framöver huruvida de företag som ligger perifert i länet kommer att kunna hantera dagskassorna tillika få tag på kontanter. Det har dock varit väldigt tyst i länet om detta under 2011. Vi känner till att det finns olika lösningar mellan bankerna och företagen och bankerna och olika föreningar utifrån hur de lokala behoven ser ut. Länsstyrelsen bedömer dock att utifrån den information som vi har i frågan, både vad gäller dagskassehanteringens och av den statistik vi har tillgänglig över att det är så få privatpersoner som nyttjar de betaltjänster som finns tillförfogande, gör vi bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet motsvarar samhällets behov.

Liksom bevakningen som gjordes i fjol måste vi även i denna rapport för 2011 säga hur viktigt det är för både företag och privatpersoner att infrastrukturen fungerar för att ha tillgång till fungerande och säkra betaltjänster. Det har under året kanaliserats mer medel för investeringar i IT-infrastruktur. Därför är det av största vikt att möjliggöra att dessa medel används till de rätta områdena och de rätta investeringarna. Investeringar som görs där marknaden inte kommer att investera. Därför fortsätter arbetet med att ta fram en bredbandsstrategi för länet. Vi ser också att många har hittat nya sätt att nyttja den nya tekniken.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Jämtlands län: Else-Marie Norin



- 1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?**

Bankerna har påbörjat en avveckling av kontanthantering, vilket innebär att man inte kommer att ta emot eller lämna ut kontanter. Hanteringen av dagskassor försämras, eller blir dyrare, för företagen. Möjligheten att betala räkningar kontant lär försvinna helt.
- 2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?**
 - **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Jönköping.
 - **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Länsstyrelsen har inte fått några signaler om att tjänsterna förändrats under året. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsterna.
- 3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?**

Ja, allmänheten och näringslivet i Gränna har reagerat på att Swedbank avvecklar kontanthantering. Gränna är en turistort där många företag måste hantera kontanter. Behovet av kontanter kommer att finnas även i fortsättningen, men tillgodoses genom värdetransportföretag (som Loomis). Företagen befarar dock att kostnaderna för denna hantering kommer att öka.
- 4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?**

Inga konkreta lösningar, men Länsstyrelsen deltar i utvecklingsprojektet ”Betaltjänster - bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.
- 5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?**

Nej, men Länsstyrelsen deltar i utvecklingsprojektet ”Betaltjänster - bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.
- 6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?**

Med hänsyn till att bankerna avvecklar kontanthantering och att det är oklart vilka alternativ som kommer att erbjudas, gör Länsstyrelsen bedömningen att företagens behov av att hantera dagskassor samt att få tag på kontanter inte kan tillgodoses fullt ut, och/eller att kostnaderna för dessa tjänster ökar. Bedömningen är att särskilt små företag på landsbygden drabbas. Tillgången till grundläggande betaltjänster för enskilda medborgare är fortfarande bristfällig, särskilt på landsbygden, i den meningen att avståndet till ett serviceställe som tillhandahåller kontanter kan vara stort. På landsbygden saknas ofta bredband av hög kvalitet, vilket kan begränsa möjligheten, men även intresset, att utnyttja Internet för bankärenden. För många äldre människor är det inte heller lätt att ta till sig ny teknik.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Jönköping: Jan Enler



Länsstyrelsen Kalmar län

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Sammantaget är situationen i stort sett oförändrad, särskilt vad gäller möjligheten att betala räkningar. Länsstyrelsen har dock fått reaktioner från några av de vi intervjuat angående bankernas höga avgifter för att betala räkningar på bankkontoren. Att det fortfarande går att betala fysiskt spelar ingen roll om detta blir ekonomiskt ohållbart. Vår uppfattning är att de som inte klarar att använda den nya tekniken också ofta är de ekonomiskt svagaste grupperna i samhället och att höga avgifter därför blir extra kännbara.

När det gäller kontanthantering finns ett konkret fall, Byxelkrok på Norra Öland, där Länsstyrelsen fått signaler om att situationen förbättrats då antalet näringsidkare som tar emot kortbetalningar (innehar kortterminaler) ökar. Behovet av kontanter har därför minskat och man bedömer det inte längre som nödvändigt att få en uttagsautomat till orten. Hemtjänsten har fortsatt att arbeta med att skapa säkrare rutiner när man exempelvis följer med äldre och tar ut pengar samtidigt som man mer aktivt arbetar för att inte hantera kontanter utan försöker hitta andra lösningar i form av till exempel släktingar eller en god man.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i Kalmar.

➤ Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Nej, ingen förändring av tjänsterna har skett. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Det har i huvudsak varit tyst, men i ett konkret fall, DHR Kalmar, har man uttryckt oro över ökade kostnader för att betala räkningar direkt i banken. Många äldre är inte bekväma med eller klarar inte av att använda Internetbanken och får då betala upp till 150 kr per räkning för denna service vilket upplevs som diskriminerande.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Sparbanken i Högsby har efter nedläggningen av det närliggande bankkontoret samarbetat med butikerna i Fagerhult och Grönskåra för att kunna tillhandahålla enklare kassasysslor och har på så sätt löst kontanthanteringen. Vi vet inte om detta är en modell som kan exporteras men det är ändå ett exempel på en bra praktisk lösning.

5. Har länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen deltar i ett antal projekt initierade av HSSL för att skapa servicepunkter där betaltjänster, främst för att betala räkningar, ingår som en del av upplägget.

Länsstyrelsen deltar även i Landsbygdsmentorernas projekt, "Landsbygdshandel och service i bygden", där man delvis arbetar med dessa frågor. Länsstyrelsen samarbetar med Regionförbundet i dessa frågor.

Länsstyrelsen deltar dessutom i utvecklingsprojektet "Betaltjänster – bredband och ny teknik", som

redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer länsstyrelsen att tillgången på grundläggande betaltjänster motsvarar länets grundläggande behov?

Utifrån de intervjuer som gjorts antar nästan samtliga av de tillfrågade att grundläggande betaltjänster fungerar tillfredställande då det varit tyst om detta under 2011. Men några av de tillfrågade har påtalat att det finns ett behov av bättre lösningar. Man har löst det akuta problemet, exempelvis genom att söka hjälp av i första hand släktingar, men är inte nöjd med lösningen. Detta gäller i huvudsak äldre och/eller handikappade på landsbygden. Då ingen större förändring har skett under året får Länsstyrelsen även i år svara nej på frågan, behovet motsvaras inte.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Kalmar: Viktor Bruze

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Länsstyrelsen har kännedom om två förändringar som har medfört försämringar av tillgången till betaltjänster. Ett bankkontor har försvunnit i en ort, vilket har försämrat möjligheterna att betala räkningar. När det gäller tillgången till kontanter finns en större ICA-butik på orten. En lanthandel har lagts ned vilket har försämrat tillgången till kontanter. Det saknas nu möjlighet att få kontanter i området.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Kronoberg.

➤ **Brevgirot?**

Tjänsten finns inte i Kronoberg.

➤ **Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Tjänsten har inte förändrats under året vad Länsstyrelsen känner till. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det en person i länet som nyttjar tjänsten.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

I samband med nedläggningen av Svensk Kassaservice AB var det ett antal äldre och/eller rörelsehindrade som hörde av sig till Länsstyrelsen med klagomål på förändringen. De senaste två åren har emellertid ingen spontant hört av sig till Länsstyrelsen i dessa frågor. Länsstyrelsen har inte heller noterat att medborgarna har kontaktat lokala media eller att media på eget initiativ har behandlat frågan.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått någon sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen deltar i utvecklingsprojektet ”Betaltjänster – bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Fortfarande har ingen definierat vilket samhällets behov egentligen är och frågan är därför svår att besvara. Utifrån frånvaron av klagomål gällande denna service får man utgå ifrån att medborgare och företag lyckas lösa sina behov på ena eller andra sättet. Om det är acceptabelt att äldre människor måste ha hjälp av släktingar och vänner för att klara sina betaltjänster och att företagare måste transportera dagskassar långa sträckor, är närmast ett politiskt ställningstagande. Enligt Länsstyrelsens bedömning får ändå tillgången till grundläggande betaltjänster anses

tillfredsställande. När det gäller tillgången till kontanter har Länsstyrelsen i år tillfrågat länets dagligvarubutiker, exklusive ICA-butiker, på landsbygden om och på vilket sätt man står till tjänst med kontanter och hur efterfrågan på denna tjänst är. Det kan konstateras att butikerna i allmänhet har en mycket hög servicegrad och att efterfrågan på kontanter är hög. Således spelar butikerna en väldigt viktig roll för att hålla kontantservicen på landsbygden på en hygglig nivå.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Kronoberg: Allan Karlsson



Länsstyrelsen Norrbotten

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Läget är marginellt bättre genom ökad användning av internetjänster och brevgiro. De boende utanför centralorterna saknar möjligheter till uttag då bankomater endast finns i centralorterna vilket i Norrbottens län innebär långa resor för att kunna ta ut kontanter. De flesta äldre och funktionsnedsatta saknar körkort vilket är försvårande. Kvarvarande butiker hanterar även en mindre mängd kontanter eftersom kortbetalningarna ökar och rånriskerna i glest belägna butiker tenderar att öka i omfattning.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Bristerna från tidigare år består, det vill säga att inlösen av avier, samt kontantuttag med samtliga befintliga bankkort (inklusive utländska bankkort) och kontantinsättningar inte är möjliga hos ombuden.

➤ Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Bristerna från tidigare år kvarstår även 2011, det vill säga att användarna anser att nyttjandet av tjänsten innebär höga avgifter och lång tidsåtgång. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det fyra personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Nej, reaktionerna har uteblivit och det kan då tolkas som om det löst sig för de flesta på något sätt. De flesta berörda får hjälp att sköta sina kontantärenden via anhöriga eller vänner som har möjligheten att göra uttag vid besök i centralorten och leverera dessa vid besök. Tecken tyder på att det är anhöriga/bekanta som även bistår med hjälp vad gäller att sköta betaltjänsterna via internet eller transporter till plats där betaltjänster kan utföras. Men de som är vana att klara sig själva är inte nöjda med att vara beroende av hjälp av andra för att sköta sina betaltjänster.

Företagens största bekymmer är hanteringen av kontanter. Det är inte rättssäkert att hantera betydande summor i firman/bostaden eller vid transporter till bank. Företagen har även svårt att möta kundernas önskemål om uttag av kontanter. För många företag i Norrbotten är resorna för bankning en både dyr och tidskrävande åtgärd. Många företag har även betydligt längre än de tre mil som tidigare var ett målvärde för närmaste betalservicealternativ.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Under 2011 har det inte framkommit någon information vad gäller tekniska eller andra lösningar som kan spridas vidare till andra län. Bredband/fibrer bör snarast byggas ut i länet för att öka internetanvändningen på landsbygden. Under 2011 har en viss positiv utveckling skett i denna riktning. Detta löser dock inte möjligheten att få tag på kontanter. Lösningen är att de som har rätt att

använda brevgirot istället ges möjligheten att få personlig service via lantbrevbärarna, samt att tydliga riktlinjer och information förmedlas om vilken service som lantbrevbärarna kan erbjuda.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har deltagit i projektet ”IT-Norrbotten, Pajala” som har ökat bredbandstillgängligheten i Pajalaområdet.

Länsstyrelsen är även med i utvecklingsprojektet ”Mer kontanter genom lantbrevbäringen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

För bevakningsåret 2011 bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Norrbottens län inte motsvarar samhällets behov. Främst när det gäller tillgången till kontanter.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Norrbotten: Sture Lundgren

- 1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?**
I Skåne län har det under år 2011 inte skett några förändringar som har ändrat förutsättningarna vad gäller tillgången till grundläggande betaltjänster.
- 2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?**
 - **Betalserviceombuden?**
Tjänsten finns inte i Skåne.
 - **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**
Tjänsterna har inte förändrats i Skåne län under år 2011. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det fyra personer i länet som nyttjar tjänsterna.
- 3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?**
Allmänheten eller näringslivet har i Skåne län inte visat några reaktioner när det gäller förändringar på marknaden för betaltjänster. En representant för byalaget på ön Ven har kontaktat Länsstyrelsen och påtalat problem med tillgången till betaltjänster.
- 4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?**
Länsstyrelsen i Skåne län har inte fått någon information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län.
- 5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?**
Länsstyrelsen i Skåne län har inte deltagit i något projekt om betaltjänster.
- 6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?**
Länsstyrelsen i Skåne län bedömer att tillgången till betaltjänster i länet i stort motsvarar samhällets behov.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Skåne: Bengt-Olof Svensson



LÄNSSTYRELSEN I STOCKHOLMS LÄN

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Några stora förändringar har inte skett. De projekt som genomfördes i Stockholms skärgård under sommaren 2010, hämtning av dagskassar och bankomat i ICA-butiken på Utö, har vidareutvecklats under 2011. År 2010 användes enbart helikopter som transportmedel för dagskassehämtningarna vilket var en dyr lösning. I år har bil, båt och helikopter använts. Helikopter endast för de fyra öar som upphandlats av Post- och telestyrelsen. Cirka 25 företag har deltagit, ungefär lika många som 2010. Även i år har projektet uppfattats som positivt. När det gäller bankomatförsöket på Utö så är den stora förändringen i år att alla företag på Utö, och omkringliggande öar, kunnat lämna sina dagskassar till ICA-handlaren, som registrerat dessa och sedan använt pengarna för påfyllning av bankomaten. Förra året fick endast handlaren använda sina dagskassar för påfyllning av bankomaten. I likhet med förra året har projektet varit mycket lyckat. Bankomatförsöket pågår året ut för att även erfarenheter av lågsäsong ska kunna dras.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Betalserviceombud har sedan upphandlingen verkställdes varit tillgängligt på fyra öar i skärgården, Svartsö, Ingmarsö, Sandhamn och Nämndö. Vid kontakt med betalserviceombuden (handlarna på ön) har framkommit att verksamheten fungerat bra även om servicen inte använts i någon större omfattning. Det har mest varit fråga om kontantuttag.

➤ Brevgirot?

Tjänsten finns inte i Stockholm.

➤ Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Ingen av de intervjuade betalserviceombuden hade någon uppfattning om tjänsten. Informationen kring tjänsten verkar inte ha gått fram. I Stockholms län är det en person i Norrtälje kommun (född 1952) som använt utsträckt service. Om någon som är över 80 ska få service så måste alla i hushållet vara över 80. Ofta kanske mannen är över 80 och kvinnan några år yngre, men det är vanligt i den generationen att det bara mannen som har körkort och om han är för gammal/sjuk för att köra så är de låsta i alla fall.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Förutom vad gäller dagskassorna i skärgården så har inga synpunkter inkommit till Länsstyrelsen.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Företaget West International AB, som samarbetar med paketföretaget Schenker AB, har presenterat ett koncept för betaltjänster som innebär att räkningar kan betalas och dagskassar deponeras.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har under 2011 vidareutvecklat det dagskasseprojekt som genomfördes 2010. En

rapport har sammanställts vars sammanfattning återges nedan:

För att pröva nya lösningar av kontanthantering i Stockholms skärgård under sommaren 2011 har Länsstyrelsen genomfört en utveckling av det pilotprojekt, som med hjälp av helikopter, genomfördes under sommaren 2010 då dagskassar hämtades från 23 företag på 11 öar. Projektet fick ett positivt mottagande. Årets projekt har innehållit en kombination av flera olika transportsätt, bil, båt och helikopter. Projektet har bestått av tre delar:

1) Helikopter är en dyr lösning som i år endast fått användas för transporter till de av PTS upphandlade öarna Svartsö, Ingmarsö, Sandhamn och Nämndö. För dessa öar har en samlösning med Kuponginlösning AB, som har uppdraget från PTS, utarbetats.

2) Övriga öar som ingått i projektet är Arholma, Fejan, Yxlan/Furusund, Blidö, Möja, Grinda, Runmarö och Landsort för vilka en lösning upphandlats av värdetransportföretaget Loomis (bil eller båt). Hämtning har skett en gång per vecka under 7 veckor, under veckorna 26-32. Cirka 25 företag har deltagit i projektet. Företagen har fått erlägga en avgift på 250 kronor per hämtningstillfälle.

3) Tillväxtverket testade förra sommaren en bankomat på Utö vilken blev mycket uppskattad. I år har en recyclinglösning på Utö prövats, det vill säga en lokal hantering (typ Styrso/Donsö-modellen) med bankomat och inlämning av dagskassar i ICA-butikens regi.

När genomförandet avslutades vecka 32 inleddes ett uppföljningsarbete som syftar till att utvärdera projektet och även föreslå en hållbar lösning för framtiden, med start 2012, som också kan ligga som underlag för hela glesbygden i Sverige. Projektets grundproblem, tidsödande och riskfyllda transporter av kontanter, sätts i fokus vid utvärderingen.

Länsstyrelsen deltar också i utvecklingsprojektet ” Utveckling av betaltjänster i skärgårdarna”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att möjligheterna att betala räkningar inte är några större problem.

Kontantuttag är ett problem, särskilt för äldre människor. Utvecklingen efter nedläggningen av Svensk Kassaservice AB visar att brott mot äldre har ökat. Ju längre avstånd till bankomat, ju mer pengar tas ut vid varje tillfälle, vilket innebär en ökad rånrisk. Dagskassehantering i skärgården är ett problem. Länsstyrelsens utvärdering av projektet 2011 får visa vilka lösningar som kan vara tänkbara för framtiden.

Sammanfattningsvis bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i Stockholms län inte motsvarar samhällets behov.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Stockholm: Kjell Eriksson Forss



LÄNSSTYRELSEN

Södermanlands län

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Länsstyrelsens bild är att situationen ser likartad ut i länet jämfört med 2010. Det finns inga indikationer på några förändringar vad gäller tillgången på grundläggande betaltjänster. Reservation ska göras för att Länsstyrelsen i år i enlighet med bevakningsuppdragets riktlinjer satsat mindre resurser på att undersöka frågan. Länsstyrelsen har bland annat haft frågan uppe på agendan med partnerskapet för landsbygdsutveckling. De synpunkter som där framkom var få och bekräftar den bild vi sedan tidigare haft; att problemen i Södermanland är små. Samtidigt påvisar den enkätstudie som Länsstyrelsen gjort bland företagare i Vingåkers kommun att det finns begränsade problem kopplade till Svensk Kassaservice AB nedläggning.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Södermanland.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Tjänsterna har inte förändrats under året. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det ingen person i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Allmänheten har inte visat några reaktioner som kommit Länsstyrelsen till kännedom. Näringslivet har dock framfört synpunkter med anledning av den studie Länsstyrelsen gjorde angående betaltjänstfrågan i Vingåkers kommun, som beskrivs under fråga fem.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

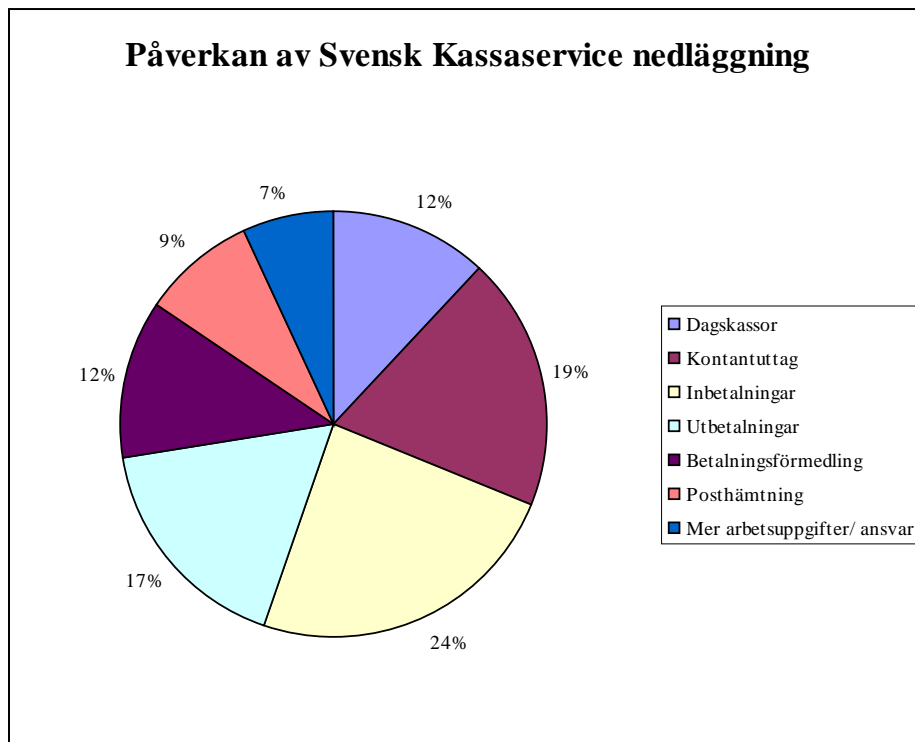
Inte utöver det som informerades om på länsstyrelsekonferenserna i Sigtuna 2010 och Lidingö 2011. Det finns dock mycket intressant teknik på området. Förhoppningsvis kan utvecklingsprojektet ”Betaltjänster - bredband och ny teknik” lyfta fram nya och användarvänliga betaltjänstlösningar.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen har genomfört en enkätstudie i Vingåkers kommun. En enkät om betaltjänster skickades ut till 500 företagare i Vingåker under årsskiftet 2010/2011. Anledningen till att Länsstyrelsen valde just Vingåkers kommun är att den är en av länets mest glesbefolkade kommuner med en stor landsbygd. Enligt undersökningen finns det 44 (30 procent) av 146 respondenter som själv upplever eller känner någon som upplever svårigheter med betaltjänster på landsbygden. Drygt en tredjedel av dem som upplever problem säger att svårigheterna är ett resultat av förändringar kopplat till Svensk Kassaservice AB nedläggning. Den kvarstående tredjedelen påstår att besvär (hinder) fanns redan innan och att situationen behövde en förbättring med mer tillgång till företagstjänster på landsbygd. Flera förslag och önskemål har framlagts, som främst handlar om ökad tillgång till bank- och posttjänster, till exempel: kontanthantering, in-/ utbetalningar och pakethantering, tjänster som har, enligt respondenter, nästan försvunnit från landsbygden sedan lantbrevbärare och kassaservice lades ned. Ett ytterligare hinder som de nämner är begränsad bredbandstäckning.

De som upplever svårigheter samt de som inte upplever några problem talar om befintliga lösningar som bredband, post- och bankgiro och landsbygdsbutiker/servicepunkter. Många vill ha tillbaka den service som lantbrevbärarna kunde erbjuda.

Diagrammet visar andel av alla svårigheter som respondenter upplevt av Svensk Kassaservice nedläggning.



Länsstyrelsen deltar även i utvecklingsprojektet ”Betaltjänster - bredband och ny teknik”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänsterna i stort sett motsvarar samhällets behov. Det finns enstaka personer och en lägre andel företagare som är drabbade av Svensk Kassaservice AB nedläggning, men de har inte självmant uttryckt några problem till Länsstyrelsen. Vi får heller inga indikationer från kommuner, region eller några andra kommunala eller offentliga aktörer om att detta skulle vara något större problem i länet. Samtidigt måste vi ha en insikt om att detta är frågor som vare sig privatpersoner eller företagare är särskilt villiga att tala om. Problem kan finnas och det är viktigt att vi strävar efter att utveckla nya betaltjänstlösningar som är enkla och användarvänliga både för privatpersoner och för företagare. Ny teknik och ny infrastruktur kan i framtiden skapa möjligheter även för de individer och grupper som idag inte är datoranvändare.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Södermanland: Jan Petersson



LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Vid länsstyrelsens sonderingar i frågan (telefonkontakter med kommunala företrädare, äldreorganisationer och några sedan tidigare kända perifert boende länsinnevånare) har det inte framkommit att situationen vare sig förbättrats eller försämrats. Förutom det redan tidigare kända faktumet att bankerna drar in kontor är missnöjet med deras avgifter oförändrat stort. Ingen förbättring har heller skett när det gäller kvaliteten på internetuppkopplingarna i perifera områden. Känslan av osäkerhet när det gäller sköta betalningar över nätet kvarstår.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Uppsala.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Nej, inga förändringar har skett av tjänsterna. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Nej, Länsstyrelsens efterforskningar har inte lett till några kommentarer om försämringar. Däremot finns fortfarande, sedan flera år, näringsidkare som känner sig obekväma för att de förvarar dagskassar i hemmet.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, länet hör sannolikt inte till de värst utsatta. Med tanke på sentensen att ”nöden är uppfinningarnas moder” kommer förhoppningsvis förslag till kreativa lösningar från de regioner där problemen är som störst.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Ja, Länsstyrelsen ingår i utvecklingsprojektet ”Mer kontanter genom lantbrevbäringen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

I de mest befolkade delarna av länet finns exempel på äldre och handikappade individer som upplever servicen som otillräcklig och i länets perifera delar finns fler exempel. I det stora hela uppfattas dock situationen som acceptabel.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Uppsala: Lars Strand



Länsstyrelsen Värmland

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

De förändringar som sker är till det sämre. Nordea planerar att lägga ner en del lokalkontor i länet nästa år och avveckla kontanthantering på andra. I Torsby kommun är en landsbygdsbutik till salu. Ägarna där har hjälpt hushållen med att skaffa bankkort, betala räkningar, ta ut kontanter, etc. Dessa tjänster är inte självklara i fortsättningen vid en försäljning eller nedläggning av butiken.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Länets enda betalserviceombud var tidigare också ombud för Swedbank, men detta samarbete är avslutat eftersom betalservicen fungerar bra och både ombud och kunder är mycket nöjda. Tjänsten är nu också utökad så att kunderna kan sätta in pengar på konto i alla banker och även göra utlandsbetalningar. Betalservicen tar också hand om en del dagskassor från närliggande företag och föreningar som ryms inom de belopp som täcks av Kuponginlösen AB:s försäkring. Loomis anlitas fortfarande för penningtransporter, men hämtar nu en gång i månaden istället för var 14:e dag som tidigare.

➤ Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Det är fortfarande få som utnyttjar tjänsterna i länet då de anses för krångliga och dyra. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det sju personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Ja. Till exempel en artikel om Nordeas kommande nedläggning av bankservicen i Sysseleback resulterade i insändare som följdes av ett välbesökt protestmöte i på samma ort enligt en artikel i Nya Wermlands Tidningen den 4 november. Ortsborna hävdade att när Swedbank tidigare stängde sitt kontor i Sysseleback var Nordeas slogan ”Vi tar ansvar för landsbygden”, men nu stänger de redan i januari. I dalgången finns mycket turism och ideella arrangemang och som bygger på en fungerande kontanthantering. Under en vintervecka kan det vara 5 000 turister, många från andra länder, som vill växla euro till kronor. Att åka 20 mil till Torsby fram och tillbaka för att hämta kontanter och sen samma väg för att sätta in pengarna igen är orealistiskt. Kravet från Ortsborna var att Nordea på ett kommande möte ska förklara hur kontanthantering ska gå till i framtiden.

Länsstyrelsen har inte fått några förfrågningar angående detta.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått någon sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Ja, Länsstyrelsen i Värmland deltar i utvecklingsprojektet ”Filtreringsmodellen”, som redovisas i

huvuddelen av rapporten. Modellen används för att undersöka hur stor kontanthantering är på geografiskt viktiga servicepunkter. Resultaten kommer att användas för att hitta lokala lösningar på kontant- och dagskassehantering.

Sedan tidigare pågår ett projekt om ”Samlad service i landsbygdsbutik med IT som verktyg”. Där ges bland annat möjlighet till att via internet till exempel betala räkningar.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Det är svårt att bedöma samhällets behov och därför har Länsstyrelsen bland annat inlett arbetet med Filtreringsmodellen.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Värmland: Ingela Bönström Brusgård



Länsstyrelsen Västerbotten

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Förutsättningarna har ändrats under året eftersom Swedbank har stängt fem kontor i Skellefteå kommun, Lövånger, Boliden, Jörn, Kåge och Skelleftehamn. På dessa orter finns ingen annan bank. De uttagsautomater som fanns togs också bort. På samtliga orter har dessa ersatts med en uttagsautomat via ICA eller Coop vilket är ett resultat av att Skellefteå kommun ställt krav och förhandlat både med bankerna och med ICA respektive Coop. Eftersom uttagsautomaterna finns inne i butikerna innebär det att de endast är tillgängliga under butikernas öppettider. I centralorterna i många av de mindre kommunerna i länet har bankerna (Swedbank och Nordea) minskat öppettiderna alternativt minskat hanteringen av kontanter till ett par dagar per vecka. På dessa orter finns även Handelsbanken som har öppet veckans alla dagar.

När det gäller privatpersoners möjligheter att hämta ut kontanter eller att betala räkningarna är det främst äldre personer och personer med funktionsnedsättning på landsbygden som har problem. Många tvingas ta hjälp av grannar eller släktingar, både vad gäller att hämta ut kontanter och att betala räkningar.

Företag inom främst turismnäringen och detaljhandeln som har långa avstånd till närmaste bank har uppgett att de måste förvara mer kontanter i företaget sedan de inte längre kan skicka dagskassorna med lantbrevbäraren. Under högsäsong har företagen inte tid att själva åka till banken mer än högst 1-2 dagar per vecka. Under det senaste året har några företagare uttalat missnöje med Swedbanks ändrade öppettider. En företagare förklarade att han inte vill byta bank eftersom Swedbanks kortterminalsystem kostar mindre än de system som andra banker tillhandahåller. Följden är att han måste förvara mer växel pengar än tidigare i företaget för att försäkra sig om att inte bli utan. Länsstyrelsens bedömning är att Swedbanks stängning av kontor samt bankernas ändrade öppettider inte innebär någon allvarlig försämring gällande tillgången till grundläggande betaltjänster.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden**

Tjänsten finns inte i Västerbotten.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år**

I Västerbotten är det åtta personer/organisationer som nyttjar tjänsten. Precis som tidigare år är det få som känner till och/eller nyttjar tjänsterna. Länsstyrelsen konstaterar att inte ens Postens egen personal känner till att det finns personer i länet som nyttjar tjänsterna. Länsstyrelsen har tidigare konstaterat att många personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning anlitar grannar eller släktingar till att betala räkningar och hämta ut kontanter. Orsaken har uppgetts vara att det är för dyrt eller krångligt och att man är nöjd med de lösningar som används. Det finns också exempel i länet på handlare som hjälper äldre personer med att betala räkningar.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Länsstyrelsen har inte fått några tips eller reaktioner under året angående förändringar på

betaltjänstmarknaden. Först när Länsstyrelsen har kontaktat företagare har det framkommit missnöje beträffande Swedbanks förändring av öppettiderna.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

I Västerbotten pågår några olika projekt inom serviceområdet som kan innebära att man hittar lösningar som kan användas bland annat inom området grundläggande betaltjänster.

Vinnova har nyligen beviljat 750 000 kr till projektet ”Innovativ service för tillväxt”. Det är Region Västerbotten som är projektägare och i projektets styrgrupp ingår Region Västerbotten, Länsstyrelsen, två representanter från länets kommuner, GIS-kluster, Universitet, Länsbygderådet. Berörda företag, Tillväxtverket och Vinnova är adjungerade i styrgruppen. Exempel på lösningar som man vill testa inom projektets ram är box-system, IT-teknik och logistiklösningar via GIS.

Posten har påbörjat en förstudie i samarbete med Dorotea och Strömsunds kommuner med syfte att samordna kommunernas samhällsservice med postens service.

Swedbank genomför tillsammans med företaget G4S (Secure Solutions AB) ett försök med box-system där företag på orter med långa avstånd till banken kan lämna sina dagskassar som sedan hämtas av G4S.

Region Västerbotten genomför ett projekt som heter ”Nya lokala serviceaktörer i glesbygd”. Projektet syftar till att hitta meningsfull sysselsättning för personer inom kommunernas ”dagligverksamheter”, det kan t.ex. handla om att hjälpa butiker på glesbygden med exempelvis hemsändning eller att hjälpa personer över 80 år och personer med funktionsnedsättning att handla, ta sig till närmaste bank, etc.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen sitter med i styrgruppen för projektet ”Innovativ service för tillväxt” samt är medfinansierare i Region Västerbottens båda projekt inom serviceområdet.

När det gäller Postens förstudie och Swedbanks försök med box-system får länsstyrelsen löpande information om utvecklingen i projekten.

Länsstyrelsen är med i utvecklingsprojektet ”Filtreringsmodellen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte motsvarar samhällets behov så länge det finns människor som själva inte kan ta sig till närmaste bank eller uttagsautomat och som är beroende av hjälp från grannar eller anhöriga. Det innebär en risk för att de råkar ut för oärliga personer som på olika sätt försöker dra nytta av deras utsatthet.

För att tillgången till grundläggande betaltjänster i glesbygden ska bättre motsvara samhällets behov krävs också en fortsatt utbyggnad av bredband. Västerbotten ligger högst i landet när det gäller utbyggt bredband (utanför småorter och tätorter). Enligt PTS är det 31,8 procent av personerna och 28,0 procent av företagen på landsbygden i länet som har faktisk tillgång till minst 100 Mbits/s. Trots detta saknas tillgång till bredband på många små orter i länet, exempelvis i några av länets fjällbyar där avstånden till närmaste bank är stora, upp till 10 mil enkel väg.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Västerbotten: Gunilla Hedman



LÄNSSTYRELSEN

VÄSTERNORRLAND

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det sker en hel del successiva men ändå tydliga förändringar – strukturerna för traditionella betaltjänster och betalningsmedel avvecklas till förmån för centraliserade, internet- och kortbaserade system med strävan till så liten kundkontakt som möjligt från servicegivarnas sida. För de hushåll och företag som har god anpassningsförmåga och befinner sig på ”rätt ort” är innebörden ofta ökad tillgänglighet och flexibilitet medan motsatsen inte är ovanlig bland mindre resursrika grupper. Några förändringar som vi iakttagit är följande:

- Nedläggningen av bankkontor fortsätter. Exempelvis Swedbank i Stöde (april) och Nordea i Timrå, Kvissleby och Ånge (aviserat i september). Handelsbanken har annan strategi och behåller tills vidare alla 25 kontoren.
- Flera mindre kontor har börjat begränsa antalet öppethållande dagar totalt sett eller för kontanthantering. Informationen om detta är stundom bristfällig på hemsidorna och i något fall var beskedet vid länsstyrelsens fråga att kunden uppmanades att ringa och fråga vad som gäller för det specifika kontoret. Några bankkontor har också blivit helt kontantlösa under året, bland annat Swedbank, Sollefteå. För bland annat Handelsbanken gäller att för uttag av större belopp vill man bli varskodd i förväg.
- Under året har det inte skett några indragningar av uttagsautomater, men det finns en medvetenhet om att förändringar (=indragningar) kommer i och med det nya bankautomatbolagets tillkomst.
- Antalet butiker/serviceinrättningar som är anslutna som ombud till Kuponginlösen/Nordea (inlösen Plusgiro, m.m.) har i länet ökat från 85 till 126 under året genom samverkan mellan Kuponginlösen AB och ICA-butikerna. Antalet Kassagirobotiker är oförändrat 14 – med serviceförbättring från november 2011 genom möjlighet att sätta in pengar på konto i svensk bank. Hos 7 kassagirobotiker finns därtill sedan början av 2011 möjlighet att enklare skicka pengar utomland via Kuponginlösens samarbete med Western Union (dock ganska dyrt).
- De problem för kontakter med internetbank, etc., som beror på bristande bredbands- och mobiltelefonitäckning, är fortfarande högst aktuella. Under 2011 har inte mycket i förbättringsväg skett. Snarare märks klart ökade svårigheter i en del fall när kopparnätet för telefoni successivt avvecklas och ersätts med stundom dåligt fungerande mobiltelefonnät. Utvecklingen just nu är i många bygder långt ifrån tillfredsställande. I länet pågår under hösten en mer omfattande kartläggning av faktiskt tillgänglighetsläge och investeringsbehov inom IT-infrastrukturen i koppling till potentiella offentliga budgetar (få/inga privata aktörer aktuella).

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ Betalserviceombuden?

Tjänsten finns inte i Västernorrland.

➤ Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?

Inga förändringar av tjänsterna har skett. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det sju personer/hushåll i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Ja. Kritiken mot de fortsatta funktionsindragningarna har successivt växt i media och i de direkta och indirekta kontaktytor som Länsstyrelsen har (t.ex. via butiksmentorerna). Några aktuella kommentarer till utvecklingen enligt tidningsnotiser/kommentarer på nätet:

- ”Det är hemskt, tänker ni inte på alla gamla som inte har kort eller internet. Först slog Swedbank igen och nu Nordea det är för jävligt helt enkelt. Jag tycker synd om alla gamla människor. Man ska inte bli gammal i Sverige. Håller fullständigt med, det är synd om de gamla som inte kan hantera varken dator eller kort. Det kan vara svårt och osäkert att lära sig när man blir äldre!” (Sundsvalls Tidning 30/9 2011)
- Lotta Ljusberg, som driver Lottas Järnvägscafé i Njurundabommen, är kritisk till stängningen av bankkontor: ”- Det handlar inte bara om mig. I Kvissleby finns det många pensionärer och de flesta använder sig inte av internet.” Ungefär en gång i veckan måste Lotta Ljusberg åka till Nordea i Kvissleby, tre kilometer bort. Att istället behöva ta sig in till Sundsvall är otänkbart för henne. ”- Då behöver jag extrapersonal eftersom det tar ett par timmar. Om jag också räknar med bensin och parkering skulle det kosta 2 000 kronor i månaden.” Lotta har fått tipset att vända sig till ett företag som hanterar kontanter. Men det menar hon kan bli en dyr affär. De tar ut en avgift för hanteringen, dessutom kan man tvingas betala en slags straffavgift om sedlarna har lagts åt fel håll eller om de har hundöron. Hon berättar att hon känner flera som nu kommer att byta bank. Det tänker hon också göra.
- I Sundsvalls Tidning den 1 oktober 2011 intervjuades en representant för Svensk Handel, som framhöll det positiva med kortbetalningar. Men åter igen lyfter man att korthanteringen är oproportionerligt dyr för butiker med små köpesummor: Kostnaden för betalkort är minst 75 öre och kreditkort klart högre, vilket totalt gör att butikernas marginaler krymper oroande mycket.
- Dagskassehanteringen är fortsatt problematisk med höga kostnader för dem som inte finns nära bank. Klagomål har bl.a. kommit från handlare i Nyland, Kramfors kommun som efter bankavveckling nu har fått 17 kilometer till närmaste bank. Det är inte bara butiker som får problem vid bankavveckling – dagskasseproblem har nämnts i fall som kommunala bibliotek, badhus och folkhögskolor (ofta elever som inte har tillgång till betal- eller kreditkort).

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått någon sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Ja. För genomförande av länets regionala serviceprogram har under 2011 ett större, särskilt utvecklingsprojekt startats, ”Hållbar serviceutveckling på landsbygden”, där programmets ambitioner på betaltjänstområdet börjat struktureras mot förverkligandeinsatser. Länsstyrelsen deltar även i utvecklingsprojektet ”Mer pengar genom lantbrevbäringen”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Utgångspunkten för bedömningen är vår tolkning av politikens inriktning enligt fjolårets rapportskrivning ”Att nå service ska inte vara förenat för vissa med orimliga kostnader, restider och väntan eller långtgående kunskapskrav och kontaktnät, medan det för andra endast fordras en marginell resursinsats.” Kombinationen av vissa förbättringar och vissa försämringar i det vi iakttagit i tillgång till och kvalitet i grundläggande betaltjänster i Västernorrland ger inte underlag som påvisar att betaltjänstservicen 2011, enligt Länsstyrelsens bedömning, når upp till en rimlig, samhälleligt acceptabel nivå

för olika grupperingar bland hushåll och företag. Strukturförändringarna balanseras inte av distansöverbyggande, hållbara tekniklösningar och servicenivån är fortsatt inte tillfredsställande i många områden och befolkningsgrupper. Det är därför av vikt att centralt/marknadsmässigt styrda innovationer inom betaltjänstområdet ges politiskt grundade förutsättningar att de facto ta hänsyn till de många kategorier människor och företag, som riskerar att allt mer marginaliseras i ett snabbt föränderligt samhälle.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Västernorrland: Lars Gunnar Rönquist



Länsstyrelsen Västmanlands län

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Länsstyrelsen har inte fått kännedom om några ändringar som väsentligt påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster. När det gäller banker så har vissa begränsat hur stora belopp som betalas ut om man inte beställer pengarna i förväg, till exempel Nordea har satt gränsen vid 15 000 kronor. Dessutom har Nordea valt att ta högre avgifter vid betalning av räkningar av kunder som inte är anslutna till banken, dessa får betala 150 kronor per räkning medan bankens egna kunder får betala 40 kronor per räkning. Nordea försöker dock erbjuda andra alternativ när den situationen uppstår. Dessa regler uppstod inte i år men har kanske börjat tillämpas i större utsträckning. Andra banker har liknande regler. Vi har fortfarande banker i alla våra kommuncentra.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Västmanland.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Nej, inte till Länsstyrelsen under 2011.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått någon sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen deltar i utvecklingsprojektet "Betaltjänster – bredband och ny teknik", som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i vårt län i det stora hela motsvarar samhällets behov, eftersom det i samtliga kommuncentra finns banker och majoriteten av de vi tidigare tillfrågat var nöjda med betaltjänsterna. Däremot fungerar det sämre i en del mindre tätorter och på landsbygden. Man bör komma ihåg att Västmanland till ytan är ett litet län med ganska korta avstånd.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Västmanland: Roger Lilja



LÄNSSTYRELSEN VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

- 1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?**

En generell tendens är att bankerna successivt drar ner på antalet kontor och antalet bankomater. Kvarvarande bankkontor blir kontantlösa rådgivningskontor. För kunderna innebär detta längre resor och tillgång till bil för att ta ut pengar och hantera dagskassar. Samtidigt erbjuder livsmedelsbutiker ofta möjlighet till kontantuttag vilket underlättar för privatpersoner. Kommunerna Dals-Ed och Orust signalerar förbättrad service genom ökat antal kontantautomater. En annan utveckling är att banker sluter avtal med ombud som tar över bankernas betal- och kontant-service.
- 2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?**
 - **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Västra Götaland.
 - **Brevgirot?**

Tjänsten finns inte i Västra Götaland.
 - **Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

I Västra Götaland finns endast tjänsten utsträckt service som enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, nyttjas av 13 personer i länet.
- 3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?**

Nej, inga reaktioner har inkommit direkt till Länsstyrelsen. I samband med bevakningsuppdraget har Länsstyrelsen kontaktat ett 20-tal näringslivsansvariga i länets kommuner. Ett fåtal av dessa har haft kontakt med näringsidkare som har svårt sätta in dagskassar. Butiksägare upplever också en otrygghet och ökad rånrisk.
- 4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?**

Bankombud är en möjlighet att upprätta tillgänglighet till bankernas betal-service och kontanthantering. Det ger dessutom en extra inkomst åt den butik som är bankombud.
- 5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?**

Länsstyrelsen har tillsammans med PTS och Tillväxtverket finansierat ett projekt som syftar till att etablera en uttagsautomat på Donsö.

Länsstyrelsen har tillsammans med Västra Götalandsregionen tagit initiativ till ett pilotprojekt som syftar till att säkerställa att fler bankombud inrättas i de delar av länet där bankerna gör neddragningar. Länsstyrelsen driver i samverkan med Västsvenska Turistrådet AB ett projekt för att undersöka kontanthantering på öar utan fast landförbindelse i Bohuslän med fokus på turism och handel. Länsstyrelsen deltar också i utvecklingsprojektet ” Utveckling av betaltjänster i skärgårdarna”, som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen konstaterar fortsatta problem för äldre utan tillgång till dator och anhöriga, funktionsnedsatta, samt för boende på öar utan fast landförbindelse. I övrigt motsvarar tillgången i stort samhällets behov.

De kontakter vi haft med ett urval kommuner ger en splittrad bild. En majoritet anser att tjänsterna motsvarar samhällets behov. Några kommuner redovisar problem med långa avstånd när föreningar och företag ska lämna in dagskassar vilket leder till säkerhetsproblem när pengarna ska förvaras i hemmet. Åmåls kommun anser att det blivit en kraftigt försämrad service både för företag och för privatpersoner.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Västra Götaland: Ruddi Laang



Länsstyrelsen Örebro län

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Det har skett förändringar till det sämre hållet. Flera uttagsautomater har lagts ned runt om i länet vilket har orsakat en hel del kritik gentemot bankerna. Orter som har drabbats är Degerfors, Askersund och Odensbacken. Pensionärsföreningar och lokala organisationer har uttryckt sitt missnöje och fått visst utrymme i media. Vi har fått direkt återkoppling från en förening i Odensbacken som undrade vilka möjligheter vi hade för att påverka situationen.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Örebro.

➤ **Brevgirot och utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Nej, inga förändringar har skett. Enligt uppgifter från Kuponginlösen AB, som presenterats av Post- och telestyrelsen, är det två personer i länet som nyttjar tjänsterna.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Ja, det har varit protester på orter som lagt ned uttagsautomater. De har förekommit artiklar i media, tidning och lokala nyheter, där organisationer uttryckt sitt missnöje. Vi har också fått mail från en lokal organisation som uttryckte sitt missnöje och sin oro, samt undrade vilka möjligheter Länsstyrelsen har att stödja åtgärder.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, Länsstyrelsen har inte fått sådan information.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen deltar i utvecklingsprojektet "Filtreringsmodellen", som redovisas i huvuddelen av rapporten.

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till betaltjänster i stort täcker länets behov. Ett problem som har diskuterats offentligt ett antal gånger är när uttagsautomater eller kontanthantering läggs ned på bankkontor. Eftersom medborgarna uppfattar det som ett problem så måste det också vara ett problem. Länsstyrelsen har inte sett att nedläggningen har förändrat företagande eller medborgares situation i sådan utsträckning att kommer att påverka samhället i stort. Däremot så har tillgången blivit sämre och medborgare är missnöjda. Länsstyrelsens bedömning är att medborgarna i stor utsträckning kommer att anpassa sig till den nya verkligheten, men att det kommer att finnas enstaka medborgare som kommer att få verkliga problem som till exempel äldre utan anhöriga som kan hjälpa dessa.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Örebro: Pär Lundström



LÄNSSTYRELSEN ÖSTERGÖTLAND

1. Har det under 2011 skett några förändringar i länet som har ändrat förutsättningarna till det bättre eller sämre gällande tillgången till grundläggande betaltjänster?

Under året så har inga större förändringar skett jämfört mot tidigare år men en förändring håller på att genomföras med start 1 november 2011. Det som har skett eller håller på att genomföras nu är att vissa bankkontor upphör eller endast blir rådgivningskontor utan kontanthantering. Exempelvis har Swedbank lagt ner kontoret i Ljungsbro, bankomaten finns kvar. 1 november så upphör kontanthantering i Swedbanks kontor i Ödeshög samt att de aviserar att kontoren i Söderköping och Finspång står på tur inom en nära framtid, dock finns bankomat och servicebox kvar. Detta ligger i linje med bankernas arbete med att få bort kontanthantering från sina kontor till 2013. För att försöka få svar på hur stora problemen är i länet gällande privatpersoners grundläggande betaltjänster så genomfördes en undersökning under 2011. Genomförandet var att alla lantbrevbärare och hemtjänstpersonal i länet fick en frågeställning om de har fått signaler att det föreligger problem hos någon/några personer med grundläggande betaltjänster. Svaren skulle sammanställas i postnummerområden så att ingen individ blev utpekad. Detta var ett försök att se om problem med betaltjänster kunde kartläggas från två olika håll och om samma geografiska områden blev utpekade från dessa två organisationer. Resultatet visar att det inte gick att kartlägga problem med grundläggande betaltjänster genom denna modell. En av anledningarna som framkom är att lantbrevbärarna inte längre har personlig kontakt med kunderna i samma utsträckning som var fallet före nedläggningen av Svenska kassaservice. En andra anledning är att de som har hemtjänst redan har hittat lösningar på hur de sköter betalningar av räkningar och uttag av kontanter. Enligt svar från kommunernas hemtjänster så hjälpte de till med att lösa dessa problem när Svensk kassaservice lades ner i slutet av 2008. Lösningarna är allt mellan att varit behjälpliga att ordna med autogiro till ansökan om gode män för de som är i behov av det. Främsta lösningen verkar dock vara att anhöriga hjälper sina äldre släktingar med betaltjänster och kontanter. För att få en bättre bild av kontanthantering i länet så ska två projekt genomföras under vintern 2011/2012 med slutrapport maj 2012. Analyserna kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet med grundläggande betaltjänster i länet.

2. Har de av PTS upphandlade tjänsterna i ert län förändrats under året?

➤ **Betalserviceombuden?**

Tjänsten finns inte i Östergötland.

➤ **Brevgirot?**

Ingen förändring har skett jämfört med tidigare år. I det upphandlade området, Arkösund i Norrköpings kommun, använder ingen tjänsten Brevgirot. Vi direkt fråga till personer i det området så uppger de att tjänsten är omständlig och för dyr. Betalning av räkningar och kontanthantering har lösts på andra sätt av de boende i området.

➤ **Utsträckt service för funktionsnedsatta och personer äldre än 80 år?**

Ingen förändring har skett jämfört med föregående år, det är fortsatt fyra personer som uppbär denna tjänst i Östergötland. Information om denna möjlighet lämnades till kommunernas hemtjänst, pensionärs- och handikappsorganisationerna under arbetet med rapporteringen 2010, men ingen ökning av nyttjandet har rapporterats.

3. Har allmänheten eller näringslivet i ert län visat några reaktioner när det gäller förändringarna på betaltjänstmarknaden? Om svaret är ja, på vilket sätt?

Allmänheten har inte hört av sig till Länsstyrelsen och påtalat problem med betaltjänsterna under 2011. Näringslivet, främst landsbygdsbutikerna, har påtalat problem med kontanthantering, kortavgifter och dagskassorna. Kontanthanteringen har främst problem med att kontanterna i kassan inte räcker till när kunderna vill ta ut kontanter för exempelvis gå på loppmarknad, fika på hembygdsgården, osv., vissa handlare ger inte denna service eller så kan uttag endast ske om kontanter finns i kassan. Det finns exempel där handlaren får ta ut större summor i banken för att sedan förvara detta i butikens kassaskåp för att ha tillräckligt med kontanter hemma. Kortavgiften har någon handlare påtalat inte är rimlig i förhållande till marginalen av såld vara, förtjänsten äts upp av kortavgift. Dagskassorna är ett stående problem som tas upp vid kontakter med några av landsbygdsbutikerna. Det ska påtalas att det inte gäller generellt, utan det är ett antal som har större problem med att banka dagskassorna under perioder av året. Problemet som upplevs, är att det är dyrt att nyttja värdetransporter och då kör handlaren själv till banken ett antal mil bort för att banka dagskassan.

4. Har Länsstyrelsen under bevakningsarbetet fått information om tekniska eller praktiska lösningar som bör spridas till andra län?

Nej, det har inte framkommit några nya lösningar under året.

5. Har Länsstyrelsen deltagit i något projekt gällande betaltjänster?

Länsstyrelsen Östergötland ingår i två utvecklingsprojekt, ”Filtreringsmodellen” och ”Utveckling av betaltjänster i skärgårdarna”, som båda redovisas i huvuddelen av rapporten.

Resultatet ska användas i det fortsatta arbetet med grundläggande betaltjänster som ligger till grund för Länsstyrelsernas roll inför omställningen från nationellt till regionalt ansvar:

- i. skaffa behovsöversikt i sitt respektive län nu
- ii. ta fram ett handlingsprogram som bör vara klar till mars-april 2012
- iii. föra in samhälls- och tillväxtperspektivet i arbetet

6. Hur bedömer Länsstyrelsen att tillgången till grundläggande betaltjänster i ert län motsvarar samhällets behov?

Länsstyrelsen bedömer att det fortfarande finns brister i tillgången av grundläggande betaltjänster i Östergötland, då främst inom området dagskassehantering. För privatpersoner framkommer inte några problem i någon större omfattning. Detta kan bero på att antingen har lösningar hittats eller så finns det ett mörkertal gällande de problem som finns. Länsstyrelsen kommer fortsatt att hålla kontakt med landsbygdsbutikerna för att följa utvecklingen samt att informera om möjligheten om Brevgirot till kommuner och pensionärs- och handikappsorganisationer.

Kontaktperson på Länsstyrelsen i Östergötland: Patric Andersson

Bilaga 2

Nationella arbetsgruppens uppdrag

Motivationsfaktorer för nyttjande av nya elektroniska betaltjänster

Else-Marie Norin, Länsstyrelsen i Jämtlands län

Betaltjänster kopplat till kriminalitet med fokus på brott mot äldre

Kjell Eriksson Forss, Länsstyrelsen i Stockholms län

Exempel på hur recycling kan förbättra kontanthantering i skärgårdarna

Ruddi Laang, Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Kartläggning av betaltjänstbehov genom lantbrevbärare och hemtjänst

Patric Andersson, Länsstyrelsen i Östergötlands län

Motivationsfaktorer för nyttjande av nya elektroniska betaltjänster

Sammanfattning

Utvecklingen av ny teknik för elektroniska betaltjänster snabbas på genom bankernas aktiva förflyttning av kontanta betalningsalternativ till elektroniska betalningsalternativ. I Sverige har vi en acceptans för och en hög nyttjandegrad av kortbetalningar. När vi betalar med kort känner vi till att det finns regelverk för det transaktioner vi gör och det resulterar i att vi i stort upplever att när vi betalar med kort är det säkert, enkelt och flexibelt. Att betala med kort kan också göras på många ställen i samhället.

För att vilja ta till sig ny teknik och använda sig av den för betaltjänster ska den kunna konkurrera med de betaltjänster som vi redan använder oss av idag. Tekniken måste vara minst lika säker, enkel, kostnadseffektiv och flexibel som det vi använder oss av idag om vi ska nappa på tekniken och börja använda den.

Studier som Greenwich Consulting gjort visar att utvecklingen av nya mobilbetalningstjänster går snabbare i de ”nya” utvecklingsländerna där det inte redan finns ett accepterat och utbrett användande av andra ”enkla” betaltjänster, exempelvis kortbetalningar, som konkurrerar med den nya tekniken.

Uppdragsbeskrivning

Syftet har varit att undersöka om det går att lyfta fram de faktorer som har betydelse för att använda ny teknik, hur benägen är individen att ta till sig och börja använda nya elektroniska betaltjänster?

Genomförande av uppdraget

Arbetet med uppdraget har gjorts utifrån information och statistik från olika myndigheters, organisationers och företags hemsidor tillsammans med underlag ur en uppsats i ämnet kring faktorer och krav på tekniklösningar, utifrån ett konsumentperspektiv.

Redovisning av arbetet

Förändringar inom betaltjänsterna och utvecklingen av olika sätta att betala och ta betalt på har gått väldigt snabbt de senaste åren. Vi kan se en aktiv och medveten förflyttning av betaltjänster från kontanta betalningsalternativ till förmån för betalning med elektroniska medel i Sverige.

Användning av kort, checkar o uttagsautomater (miljoner transaktioner)	1995	2005	2010
Kort betalningsterminaler	101	970	1 846
Kort uttagsautomater	281	321	225
Checkar	46	1	0

Källa: Sveriges Riksbank, uppdaterad i september 2011.

Det finns flera skäl till att minska mängden kontantbetalningar, ett av det tyngsta är rårisken för de individer som tar emot och hanterar våra kontanter. Finansförbundet har initierat projektet ”kontantfritt nu”. Ett samarbetsprojekt mellan bankerna, organisationer och företag där syftet är att minska mängden kontanter i samhället genom att informera och medvetandegöra kunden på dennes beteende och visa på fördelar med kortbetalningar för samhället i stort. Denna projektverksamhet pågår just nu i landet och en

av orterna är Sveg i Härjedalen där bankerna, organisationer och företagen samverkar i ett ”kontantfritt. nu” projekt.

I dag går trenden allt mer mot kontantlösa bankkontor, kortbetalningar och ett ökat användande av bankernas it-lösningar och på stor front kommer också nu olika nya tjänster för mobilbetalningar. Bankernas it-lösningar har möjliggjort en tillgång till banktjänster dygnet runt, med hög tillgänglighet och säkerhet - på kundens villkor. Denna trend snabbas också på med höga avgifter på kontantbetaltjänster över disk och sämre tillgänglighet i förhållande till de nya elektroniska tjänsterna. Detta är förstas under förutsättning att individen kan använda sig av tekniken. De nya betaltjänsterna är ofta anpassade till individer som inte har några problem med att ta till sig och utnyttja den nya tekniken. Ny teknik är inte i första hand anpassad för personer som har någon form av handikapp och utesluter därmed en grupp i samhället. Post- och telestyrelsen arbetar aktivt med att arbeta för att så många som möjligt ska kunna nyttja ny teknik. Detta gör de genom upphandlingar av olika tjänster inom elektronisk kommunikation och post tjänster som kan förenkla vardagen för olika grupper i samhället som inte kan ta till sig och använda sig av den nya tekniken.

De elektroniska betalningssystem som finns idag är uppbyggda utifrån olika säkerhetslösningar. Att känna sig trygg när man som kund genomför olika transaktioner exempelvis betalar något på olika företags webbsidor är grundläggande. Med olika säkerhetscertifikat har bankerna löst detta grundläggande krav. Chipet på betalkorten är ett ytterligare steg i detta säkerhetsarbete för att kunden ska känna förtroende och trygghet när man gör olika betaltransaktioner.

Att göra köp via telefonen/mobilen har vi gjort under lång tid där telefonräkningen är kreditfakturan, exempelvis att ringa in och rösta i olika tävlingar på tv, betala annonser, exempelvis Blocket och Tradera. SMS-systemet bygger på samma betalningsupplägg som för vanlig telefoni, kunden använder sig av mobilfakturan som kreditfaktura för att exempelvis parkera sin bil eller köpa sin bussbiljett. SMS-betalningarna är dock ett långsamt system och har mötts av en viss resistans både från konsument- och handlarsidan då betalsättet för mindre belopp vid olika bemannade betalstationer tar för lång tid, i förhållande till andra betalningsmedel så som kontanter eller kort.

Studier visar att motivationsfaktorerna för att vi ska ta till oss och börja använda ny teknik för våra betaltjänster och i synnerhet nya tjänster via mobilen ska bygga på att köpet ska kunna ske på konsumentens egna villkor – tid och plats ska inte ha betydelse. Inte heller ska det ha betydelse vilken mobiltelefon jag har eller vilken operatör jag är knuten till. Den nya tekniken ska ge ett mervärde och ska minst ske lika snabbt eller snabbare i förhållande till hur jag betalade tidigare. Det finns studier som tydliggör bilden av en ökad kostnadseffektivisering och en snabbare hantering vid kassan med mobiltelefonbetalningar. Detta betalsätt skulle ge en ökad bekvämlighet för kunden samt en bättre inventariehantering för företaget. Snabbhet och bekvämlighet lyfts ofta fram som de främsta fördelarna med kontantlösa betalningssätt.



Nya betaltjänster via mobiltelefonen finns tillgängliga idag i större utsträckning i många av de ”nya utvecklingsländerna”, Ryssland och Polen med flera. Många av dessa länder har inte haft samma tillgång till samma utbud av korttjänster som exempelvis Sverige har. Detta har Greenwich Consulting uppmärksammat i sitt arbete och dragit slutsatser att i de länder där tillgången och användandet av kortbetalningar är lågt finns det en större acceptans för betaltjänster via mobiltelefonen. I Sverige där det redan finns ett säkert och lättillgängligt betalsätt som med betalkort som konkurrerar krävs det att den nya tekniken minst är lika, om inte mer, lättillgänglig och säker som de redan existerande betaltjänsterna. I länder med fungerande korttjänster finns det inte heller något som driver på utvecklingen att hitta en gemensam standard för de nya mobilbetaltjänsterna. Detta skapar problem eftersom det hämmar utvecklingen då banker, operatörer, mobiltillverkare och andra inte kan enas om vilken standard och regler som ska gälla. I länder där denna

standardisering redan har skett har man kommit mycket längre med att hitta nya lösningar. Många av de nya mobilbetaltjänsterna kräver också att den som använder sig av dem måste teckna ett konto på exempelvis Google eller Facebook.

Boende och besökare på Gotland fick sommaren 2009 möjlighet att nyttja de nya betaltjänsterna via mobilen. Detta skedde hos utvalda handlare där kunderna fick använda mobilen för kontantbetalningar. Accumulate AB levererade tekniken ”PERA”. Där PERA står för autentiseringen av betalningen och PayEx ansvarar för infrastrukturen. Den här tekniken ska enligt Accumulate AB själva fungera i existerande infrastruktur idag och den ska vara öppen för många aktörer.



En annan ny teknik inom betaltjänsterna är möjligheten för privatpersoner och företag att ta betalt med kort via en nedladdningsbar tjänst till sin iPhone. Den här platsberoende betalningstjänsten står idag iPhone och iZettle för.

Problemet med många av de nya betaltjänsterna att de inte är tillgängliga i samma utsträckning som exempelvis betalkortet. Till exempel när det gäller iZettles lösning, som endast har godkänts av en av bankerna i Sverige än så länge och betaltjänsten som startade på Gotland finns endast tillgänglig på ett antal orter i Sverige.

Slutsatser

En av de största faktorerna som varit pådrivande för teknikutvecklingen av nya mobilbetaltjänster är användandet av så kallade ”smartphones”. De nya telefonerna har banat väg för ett nytt teknikanvändarvänligt beteende långt ner i åldrarna. Mobilbetalningstjänster har visserligen funnits en tid, så som redan existerande betallosningar som förbetalda konton eller fakturering som är kopplad till användandet av mobiltelefoner. Men med en ökad acceptans hos den nya generationen som växer upp med ”smartphones” har också motivationen att utföra olika tjänster via mobiltelefonen ökat. Mobiltelefonerna är i dag en självklar ”pryl” som många inte kan vara utan, i telefonen finns allt från mail till olika sociala medier till betaltjänster, och så kan man ringa om behovet finns.

Mobiltelefonen är lättillgänglig och är något som praktiskt alla har idag i alla åldrar. I mobiltelefonen finns allt samlat som det tidigare behövdes flera olika ”prylar” för, så som kamera, almanacka, dator, plånbok med mera. Detta gör mobilen till en enkel och komplett hjälprede.



Är bara motivationsfaktorerna för de nya elektroniska betaltjänsterna uppfyllda, att de är lättillgängliga, har stor användarvänlighet och inte tar längre tid eller är krångligare än andra betalsätt och framförallt att de är säkra är det mycket troligt att individen går över till att använda dem. Detta kommer med stor sannolikhet att innebära en stor ökning av nya elektroniska betaltjänster inom en snar framtid.

Källor

Accumulate AB – ”Mobilen som plånbok” - seminarium, 24 oktober 2011

<http://www.accumulategroup.com/webb/>

Benthin & Nilsson - Mobilbetalning Faktorer och krav ur ett konsumentperspektiv 2010

<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOID=1622552&fileOID=1681969>

Greenwich Consulting, “Mobilen som plånbok - seminarium, 24 oktober 2011

<http://greenwich-consulting.com>

iZettle

<http://www.izettle.com/se/>

Kontantfritt.nu

<http://www.kontantfritt.nu>

PayEx

<http://payex.se/>

Svenska Bankföreningen

<http://www.swedishbankers.se/>

Betaltjänster kopplat till kriminalitet med fokus på brott mot äldre

Sammanfattning

Den statistik som finns att tillgå om brott mot äldre är bristfällig. Men enligt Polismyndigheten i Stockholm är det skäligen att tro att även upphävande av lagen om grundläggande kassaservice och nedläggningen av Svensk Kassaservice AB har haft negativa effekter vad gäller ökning av brott mot äldre.

Uppdragsbeskrivning

Syftet med uppdraget har varit att undersöka om det finns ett samband mellan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB 2008 och ökningen av antalet brott mot äldre. Problemet med ökade brott mot äldre i hemmet har bland annat uppmärksammats i TV och press.

Genomförande av uppdraget

Uppdraget har genomförts genom inhämtning av information från olika hemsidor, press och via intervjuer av företrädare för Stockholmspolisen, Lars-Owe Burlin, Stockholmspolisens expert på åldringsbrott och Leif Johansson, Länskriminalen.

Redovisning av arbetet

Undersökningen har utgått från ett antal frågor vars svar förhoppningsvis kan ge en bild av läget beträffande brott mot äldre.

1. *Finns det kopplingar till upphävandet av lagen om grundläggande kassaservice och de problem som då uppstod och den ökade brottsligheten mot äldre?*

Det är svårt att finna en direkt koppling till nedläggningen av Svensk Kassaservice AB, men generellt kan sägas att risken för överfall i en banklokal eller kassaservicelokal är mindre än ute på gatan. Ju svårare det är att ta ut pengar ju större penningmängd tas ut vid varje uttagningstillfälle. Varje ökning av transportsträckan till uttagningsställe ökar riskerna för äldre. Många äldre vill ha kontanter, man har inte, eller vill inte, använda kort. Brottslingarna väntar på äldre, till exempel i köpcentra, när dessa tar ut pengar, för att senare råna dem. I de flesta fall rör det sig om organiserade ligor, både svenska och utländska, som begår dessa brott. Stockholmspolisen har under hösten utökat sin bevakning för att stävja denna typ av brott genom att ha fler fotpatruller i köpcentrum och på gator med många butiker.

2. *Hur ser statistiken ut när det gäller brottslighet mot privatpersoner för åren innan lagen upphävdes jämfört med idag?*

Generellt sett är statistiken inte bra, men den bästa statistik som finns gäller äldre. Enligt en undersökning som Sveriges Television, SVT, gjort 2011-03-24 har antalet stölder och bedrägerier mot äldre ökat med 70 procent mellan åren 2000 och 2010, från 3 000 till 5 200. Denna statistik omfattar endast brott i hemmet, alltså inte brott vid till exempel köpcentra och bankomater. Polisen tror dock att ökningen kan vara dubbelt så stor. Tillgången till statistiken kommer att förbättras från och med i år.

Stockholms län står för cirka 30 procent av all brottslighet i Sverige. Stockholmspolisen presenterade våren 2009 en utredning ”Brott mot äldre i anmälningar till polisen i Stockholms län 2008” avseende målsägare i åldern 65-99 år. Bland resultaten i utredningen kan följande nämnas:



- Vid Polismyndigheten i Stockholms län registrerades 16 099 anmälningar, med någon målsägande i åldern **65–99 år**, under 2008.
- Antalet brott i dessa anmälningar var 18 233. Brott mot förmögenhet svarade för 87 procent och brott mot person för 11 procent.
- Personer i åldern 65–99 år utgjorde 14 procent av befolkningen, men i de anmälningar de förekom som målsägande, fanns 5 procent av de anmälda målsägandebrotten, eller 6 392 per 100 000 invånare.
- Typiska brott mot äldre, dvs. med höga andelar äldre målsägande, är framför allt stöld utan inbrott i bostad och fickstöld.
- Av polismästardistriktena hade City den största andelen av brotten med 24 procent och Söderort den näst största med 14 procent.
- Av länets kommuner hade Stockholm den största andelen med 43 procent och de andra högst 3 procent vardera.
- Antalet målsägande var 16 669, varav 51 procent kvinnor och 49 procent män.
- Andelen förundersökningsprotokoll av antalet redovisade ärenden 2008 var 3 procent. Antalet misstänkta personer var 1 616, varav 24 procent kvinnor och 76 procent män.

3. *Finns det statistik på hur brottsligheten mot företagare har förändrats de senaste åren som går att använda för att utläsa kopplingar mellan nedläggningen av Svensk Kassaservice AB och en ökad kriminalitet?*

Statistik saknas, men utvecklingen visar att affärsidkare allt oftare utsätts för brott. Särskilt företagare med invandrarbakgrund förvarar dagskassar i hemmet.

4. *Betaltjänstproblematiken blir allt mer känd för varje år som går, kan det bidra negativt till den ökande brottsligheten?*

Generellt ökar riskerna när servicen försämras. Erfarenheterna visar att rånen mot värdetransporter och bankomater minskar på grund av att sedlarna färgas när säkerhetsväskorna öppnas. Däremot har rånen mot värdecentraler ökat. När det gäller glesbygden så är förhållandena ännu inte så kända för brottslingarna, men mycket publicitet om betaltjänstproblematiken kan ändra på detta förhållande.

Slutsatser

Även om en heltäckande statistik saknas för brottsökningen mot äldre efter nedläggningen av Svensk Kassaservice AB så pekar tillgänglig statistik och polisens erfarenheter mot att det finns ett samband mellan dessa förändringar.

Exempel på hur recycling kan förbättra kontanthantering i skärgårdarna

Sammanfattning

Att hantera kontanter lokalt med hjälp av ett recyclingsystem kan sänka lönsamhetströskeln, så att fler utsatta orter kan behålla sin kontanthantering. Donsö Fiskehamnsförening i Göteborgs södra skärgård har initierat ett projekt som syftar till att placera en kontantautomat på Donsö och samtidigt hantera företagets dagskassor. En förstudie är genomförd och ett fullskaleprojekt påbörjats i november 2011.

Uppdragsbeskrivning

Problemen med att ta ut kontanter och sätta in dagskassor på bankkonton är särskilt komplicerade i de svenska skärgårdarna. I Länsstyrelsernas årsrapport 2010 beskrevs arbetet med att minska problemen som finns i Stockholms skärgård. I årets rapport lyfts ett exempel på en lösning från Göteborgs skärgård.

Genomförande av uppdraget

Förstudien och det nyss påbörjade projektet på Donsö och Styrso är finansierat av Post- och telestyrelsen, PTS, och Länsstyrelsen i Västra Götalands län. Länsstyrelsen har genom sina erfarenheter under förstudien och inledningen av fullskaleprojektet fått i uppdrag att beskriva hur lokal kontanthantering kan ske i skärgårdarna eller på landsbygden.



Foto: Martin Fransson.

Redovisning av arbetet

Donsö och Styrso i Göteborgs södra skärgård stod utan bank sedan SEB:s bankkontor och serviceboxen för företagets dagskassor på Donsö lades ner år 2006 och bankomaten försvann år 2008. Företagens dagskassor har därefter fått föras till fastlandet för att placeras i servicebox eller sättas in på bankkonto. Uttag av kontanter kan göras på fastlandet eller i dagligvarubutiker på Donsö och Styrso, men vid evenemang uppstår ofta brist på kontanter. Därför tog Donsö Fiskehamnsförening i oktober 2010 initiativ till en förstudie för att utreda förutsättningarna för att placera en kontantautomat på Donsö,

samt för en lokal hantering av företagens dagskassor. Förstudien är genomförd och resultatet ligger nu till grund för de projekt som precis påbörjats.

Investeringskostnaden för en kontantautomat i inomhusmiljö ligger på cirka 150 000 kronor. Om automaten ska klara utomhusmiljö blir investeringskostnaden mellan 300 000 - 400 000 kronor. En normal driftskostnad för en kontantautomat är cirka 10 000 kronor i månaden. Om lokal kontanthantering går att tillämpa, det vill säga om dagskassor från andra lokala näringsidkare kan användas till att fylla på automaten, kan kostnaden begränsas till cirka 7 000 kronor i månaden.

Företagens dagskassor måste räknas och sedlarna packas i en kassett. Denna hantering måste ske i en säkerhetsklassad miljö. Mynt, 20- och 50 kronors sedlar, samt sedlar i större valörer än 500 kronor måste hanteras separat av den enskilde näringsidkaren.

Det är antalet transaktioner som genererar intäkter i en kontantautomat, inte storleken på uttagen. En tumregel är att nollpunkten ligger på 4 000 transaktioner i månaden och medeluttaget ligger mellan 400 och 500 kronor. En annan tumregel är att det är svårt att få lönsamhet i automater på orter som har mindre än 5 000 invånare.

Automaten på Donsö bedöms kunna bli lönsam under fyra månader, maj – augusti, på året. Driftunderskottet under övriga åtta månader antas uppgå till 7 000 kronor per månad. Kontantautomaten på Donsö beräknas få 3 000 uttag i månaden med ett medeluttaget på 400 kronor. Detta ger en uttagsvolym på 1,2 miljoner kronor per månad och cirka 14 miljoner kronor per år. Den lokala företagarföreningen har bedömt att medlemmarnas dagskassor ger möjlighet till insättning av cirka 13 miljoner kronor i serviceboxen. Periodvis kommer det således att föreligga ett obalansproblem då kontanter måste tillföras från fastlandet med båt. Kostnaden för en sådan transport bedöms till 4 000 kronor per tillfälle.

Ett fullskaleprojekt har påbörjats i november 2011. Länsstyrelsen i Västra Götalands län och Tillväxtverket har finansierat hälften var av den totala projektkostnaden på 600 000 kronor. En uttagsautomat kommer att sättas upp i provisoriska lokaler i avvaktan på att Donsö Fiskehamnsförening ska uppföra en kombinerad samlingslokal och bankomat/serviceboxlokal i anslutning till färjeterminalen och ICA-butiken.

Slutsatser

En lokal kontanthantering där många företag lämnar sina dagskassor för lokal påfyllnad av kontantautomaten är ett unikt grepp som kan sänka lönsamhetströskeln, så att fler utsatta orter kan behålla sin kontanthantering. Fullskaleprojektet i Göteborgs skärgård kan visa hur denna recyclingmetod fungerar i operativ verksamhet.

Kartläggning av betaltjänstbehov genom lantbrevbärare och hemtjänst

Sammanfattning

Länsstyrelsen Östergötland undersökte under sommaren 2011 om det gick att inom geografiskt avgränsade områden (postnummerområden) kartlägga problem med att utföra grundläggande betaltjänster för äldre och funktionsnedsatta genom att fråga lantbrevbärare och hemtjänsterna i länet. Det visade sig att lantbrevbärarna inte längre har den kontakt med de boende efter linjerna som var fallet tidigare när de även hade betaltjänstuppgifterna att utföra och därför inte kan besvara frågor om behovet. Hemtjänstpersonalen framhåller att problemen har lösts med hjälp av autogiro, plus- och bankgiro och anhöriga, samt vid några fall gode män. För att hitta de personer som är i behov av lösningar för att få bättre tillgång till grundläggande betaltjänster måste andra vägar hittas.



Uppdragsbeskrivning

Under våren 2011 har Post- och telestyrelsen, PTS, lämnat förslag till Näringsdepartementet att regionalisera problemlösningarna inom grundläggande betaltjänstupdraget inför nästa upphandlingsperiod, sommaren 2012. Förslaget är bland annat att länsstyrelserna ska hitta områden med problem och lösningar på dessa. Inför denna möjliga arbetsuppgift ville Länsstyrelsen Östergötland försöka kartlägga om det finns geografiskt avgränsade områden där betaltjänster och dagskassehantering inte fungerar tillfredställande för medborgarna. Fokus låg på betaltjänster för äldre och/eller funktionsnedsatta, samt dagskassehantering på landsbygden och de mindre tätorterna upp till cirka 3 000 invånare.

När Svenska Kassaservice upphörde i slutet av 2008 fick Länsstyrelsen Östergötland ett antal samtal från oroliga anhöriga till äldre och/eller funktionsnedsatta personer. Det påtalades att efter att lantbrevbärarna slutar med kontanthantering och betalning, kommer det bli problem för ett antal äldre och funktionsnedsatta att utföra betalning av räkningar själva samt få tillgång till kontanter. Tre år efter Svensk Kassaservice nedläggning har dessa samtal upphört.

Vid kontakter med pensionärs- och handikappsorganisationer påtalas det att det finns personer som har problem att lösa den grundläggande betaltjänsten utan hjälp från anhöriga och vänner. Det Länsstyrelsen upplevt är att det finns många som kan förmedla att dessa problem finns, men att det många gånger har berättats i ett antal led och att vederbörande inte kanske kan peka ut vem som har problem med att utföra

betalning av räkningar utan hjälp. Undersökningen skulle försöka kartlägga geografiska områden med påtalade problem med grundläggande betaltjänster.

Genomförande av uppdraget

För att försöka få svar på hur stora problem som finns i Östergötland gällande privatpersoners tillgång till grundläggande betaltjänster genomfördes en undersökning i hela länet, under sommaren 2011. Lantbrevbärare och hemtjänstpersonal i länet fick frågeställningen om de har fått signaler om att det föreligger problem hos någon/några personer med att betala räkningar eller få tillgång till kontanter. Svaren skulle sedan sammanställas utifrån postnummerområden i länet och de uppdragade problemen skulle markeras på en postnummerkarta.

Om det påvisades problem från både lantbrevbärare och hemtjänst i samma postnummerområde bör problemet vara av större karaktär och en fördjupad undersökning skulle utföras och problembilden förtydligas. Om problem endast framkom från en av de tillfrågade organisationerna skulle detta undersökas i samband rapporteringen inför 2012.

Redovisning av arbetet

Svaren från lantbrevbärarna och kommunerna kom in under sensommaren/hösten 2011.

Svaren från lantbrevbärarna var att alla fyra postdistrikten med över hundra lantbrevbärare inte får några samtal om att problem med grundläggande betaltjänster föreligger längre. De påstötningar som lantbrevbärarna fick av boende runt lantbrevbärlinjen var i anslutning till nedläggningen av Svenska Kassaservice AB. De senaste åren har det inte framkommit synpunkter på denna problematik till lantbrevbärarna. En av anledningarna som framkom är att lantbrevbärarna inte längre har personlig kontakt med kunderna i samma utsträckning som var fallet före nedläggningen av Svenska Kassaservice AB. Den personliga kontakt som nu sker är vid förmedling av paket och rekommenderade brev.

Från kommunernas hemtjänster kom endast svar från sex av länets tretton kommuner. Generellt så upplever inte hemtjänsterna att det är något problem med tillgången till grundläggande betaltjänsterna för äldre och funktionsnedsatta som de är i kontakt med. Enligt svar från kommunernas hemtjänster hjälper de till med att lösa dessa problem efter Svensk Kassaservice AB nedläggning i slutet av 2008. Lösningarna spänner över ett stort spann av sätt att lösa problemen, från att varit behjälpliga att ordna med autogiro till ansökan om gode män för de som är i behov av detta. Främsta lösningen verkar dock vara att anhöriga hjälper sina äldre släktingar med betaltjänster och uttag av kontanter. En kommun anger dock att det finns problem inom ett postnummerområde och detta ska Länsstyrelsen undersöka närmre under 2012.

Slutsatser

Försöket med att kartlägga geografiska områden med påtalade problem med grundläggande betaltjänsterna visade sig inte gå att utföra genom att fråga lantbrevbärarna och hemtjänstpersonal. Lantbrevbärarna har inte längre den kontakt med de boende efter linjerna som var fallet tidigare när de även hade betaltjänstuppgifterna att utföra. Nu träffar lantbrevbärarna på sin höjd endast sina brukare vid leverans av paket eller rekommenderade brev. Hemtjänstpersonalen framhåller att problemen har lösts med hjälp av autogiro, plus- och bankgiro och anhöriga samt vid några fall gode män. En förklaring kan också vara att det inte finns den mängd av personer med problem att utföra grundläggande betaltjänster och att det därför inte får något större genomslag så det märks ut mot lantbrevbärare eller hemtjänstpersonal. För att hitta de personer som är i behov av lösningar för att få bättre tillgång till grundläggande betaltjänster måste andra vägar hittas.

Länsstyrelsens rapportserie

Här listas Länsstyrelsens samtliga rapporter utgivna sedan tio år tillbaka. Många av dessa finns som pdf-er på Länsstyrelsens webbplats: www.lansstyrelsen.se/dalarna/sv/publikationer.

Samtliga rapporter finns även på Falu Stadsbibliotek. Rapporterna kan beställa från Länsstyrelsen, tfn 023-81 000 med reservation för att upplagan kan ha tagit slut.

- 2001:01** De mest värdefulla och skyddsvärda naturskogarna i Mora och Orsa. En prioritering och värdering.
2001:02 Enkätundersökning om in- och utflyttare i Dalarna.
2001:03 Grunufлот. En skoglig naturvärdesinventering av ett myrområde i Orsa kommun.
2001:04 Vattenkemiska förändringar i ett 40-tal sjöar i Dalarna mellan 1934, 1974 och 1996.
2001:05: Årsrapport 2000 från Sociala enheten.
2001:06 Länsrapport 2000, alkohollagen.
2001:07 Utvecklar utvecklingsmedel?
2001:08 Vattentäkter i Dalarnas län.
2001:09 Familjerätt.
2001:10 LIKA En checklista för jämställd planering.
2001:11 Lex Sara.
2001:12 Ej verkställda beslut och domar.
2001:13 Domar och beslut.
2001:14 Dalarnas landmollusker.
2001:15 Bedömningsgrunder för fysisk påverkan – Pilotprojekt med Dalälvens avrinningsområde som exempel.
2001:16 Jämställdhet i ett urval av länets politiska församlingar och organisationer.
2001:17 Järv, lodjur och varg i renkötselområdet. Resultat från 2001.
2001:18 Skidbågbäcken.
2001:19 Årsrapport för samordnad recipientkontroll i Dalälven 2000.
2001:20 Verksamhetstillsyn gällande hemtjänst i ett område i Ludvika.
2001:21 Resultat från specialgranskningar av flyttenkätundersökningen från Dalarna.
2002:01 Alkoholsituationen och drog-förebyggande arbete i Dalarna 2001.
2002:02 Projektkatalog för EU-projekt 2000-2001 i Dalarnas län.
2002:03 Fiskbestånd, bottenfauna, och lavar i vattendrag på Fulufjället.
2002:04 Fulufjällets omland, reserapport Abruzzo.
2002:05 Årsrapport 2001 från Sociala enheten.
2002:06 Ej verkställda beslut och domar samt avslag, trots bedömt behov.
2002:07 Årsrapport om Lex Sarahs
2002:08 Boenkät.
2002:09 Epizotiplan 2002.
2002:10 Skalbaggssfaunan på Fulufjället.
2002:11 Det krävs mer än gummistövlar.
2002: 12 Falu gruva och tillhörande industrier - industrihistorisk kartläggning.
2002:13 Fågelfaunan på Fulufjället.
2002:14 Detaljhandeln i Dalarna - ett diskussionsunderlag för en regional detaljhandelspolicy.
2002:15 Detaljhandeln i Dalarna - erfarenheter av regional detaljhandelsplanering från Sverige och andra europeiska länder.
2002:16 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2001.
2002:17 Närsalter i Dalälven 1990-2000.
2002:18 Fjällförvaltningen.
2002:19 Projekt Servicedialogen.
2002:20 Fulufjällets omland. Etapp III. Slutrapport.
2002:21 Vägar i Dalarna – kulturhistorisk väginventering i Dalarnas län.
2002:22 Uppföljning av överloppsbyggnader i odlingslandskapet.
2003:01 Lägesrapport-Hessesjön
2003:02 LVU-ingripande i Dalarnas län.
2003:03 Sammanställning av enkätundersökning inom Individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde.
2003:04 EU-projekt 2002 i Dalarnas län.
2003:05 Inventering av näringsläckage från små vattendrag i Dalarnas jordbruksområden.
2003:06 Veterinärapparat.
2003:07 Skyddszoner längs diken och vattendrag i jordbrukslandskapet.
2003:08 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader 2002.
2003:09 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Massa- och pappersindustri, träimpregnering och sågverk.
2003:10 Dalarnas miljömål, remissupplaga.
2003:11 Ej verkställda beslut och domar samt avslag, trots bedömt behov, enligt SoL.
2003:12 Uppföljning av Lex Sarah /socialtjänstlagen).
2003:13 Planering av boende för äldre.
2003:14 Inkomstprövning av rätten till äldre- och handikappomsorg i Dalarnas län.
2003:15 Kemiska och biologiska effekter vid sodabehandling av försurade ytvatten i Dalarnas län.
2003:16 Ej verkställda beslut och domar samt avslag trots bedömt behov enligt LSS.
2003:17 Projekt utgångsdjur i Dalarna.
2003:18 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2002.
2003:19 Dalarnas miljömål.
2003:20 Tillämpning av fjärranalys i kulturmiljövården.
2003:21 Kommunernas planering för personer med psykiska funktionshinder i Dalarnas län.
2003:22: Beslut om och yttranden över Dalarnas miljömål
2003:23 Användning av fjärranalys och GIS vid tillämpning av EU:s ramdirektiv för vatten i Dalälvens avrinningsområde
2003:24 Provfiskade sjöar i Dalarnas län 2000 – 2002 – Biologisk uppföljning av kalkade vatten.
2003:25 Provfiskade vattendrag i Dalarnas län 2000 – 2002 – Biologisk uppföljning av kalkade vatten.
2003:26 Analys av skogarna i Dalarnas och Gävleborgs län.
2003:27 Utvärdering av metod för övervakning av skogsbiotoper.
2003:28 Ledningstillsyn i fem kommuner.
2003:29 Kartläggning av äldreomsorgen.
2003:30 Växtnäringsflöden till och från jordbruket ur ett historiskt perspektiv, 1900 – 2002, i Dalarna.
2004:01 Förstärkta näringslivsinsatser och en dörr in i Dalarnas kommuner.
2004:02 EU-projekt 2003 i Dalarnas län. Projekt som delfinansierats med EU-medel under 2003 från Mål 1 Södra Skogslänsregionen och Mål 2 Norra Regionen.
2004:03 Hedersrelaterat våld, en kartläggning i Dalarna.
2004:04 Ej verkställda domar och beslut.

- 2004:05 Kommersiellt Utvecklingsprogram för Dalarna 2004-2007.
- 2004:06 Kommunens insatser för personer med psykiska funktionshinder i Smedjebackens kommun i Dalarna.
- 2004:07 Surstötter i norra Dalarna 1994-2002.
- 2004:08 Inventering av sandödlor i Dalarnas län.
- 2004:09 Sammanställning av beviljade projekt 2003.
- 2004:10 Lenåsen.
- 2004:11 Måltidssituationen .
- 2004:12 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader 2003.
- 2004:13 Deluppföljning av länsamordnarfunktionen för det alkohol- och drogförebyggande arbetet.
- 2004:14 Klagomålshantering.
- 2004:15 Lex Sarah... Det har jag hört tals om.
- 2004:16 Tillsynsrapport 2004.
- 2004:17 Alkohol- och drogförebyggare i den lokala praktiken
- 2004:18 Den kommunala alkohol- och drogförebyggande arbetet – intervjuer med länets kommunalråd.
- 2004:19 LVU-ingripanden i Dalarnas län – Sammanställning åren 2000 – 2003.
- 2004:20 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Industriområden längs Runns norra strand.
- 2004:21 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2003.
- 2004:22 Ämnestransporter i Dalälven 1990-2003.
- 2004:23 Avloppsreningsverk i Dalarna.
- 2004:24 Program för regional uppföljning av miljömål och åtgärder i Dalarna 2004-2006.
- 2004:25 Regional risk- och sårbarhetsanalys för Dalarnas län 2004.
- 2004:26 Uppföljning av mikrostödd beviljade under åren 1997-1999.
- 2005:01** Brand i Fulufjällets nationalpark.
- 2005:02 Individuell plan enligt LSS.
- 2005:03 Sammanställning av beviljade projekt 2004
- 2005:04 Vem ser barnet? En granskning av 100 familjehemsplacerade barn åren 2002-2003.
- 2005:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Kemiindustrisektorn – kemtvättar.
- 2005:06 Länsstyrelsens årsredovisning.
- 2005:07 Rättvissheden Inventering av naturvärden inom Enån - Gärdsjöfältet – Ockrandalgången.
- 2005:08 Domar och beslut.
- 2005:09 Vem ser barnet?
- 2005:10 Trädgränsen i Dalafjällen.
- 2005:11 Lex Sarah 2005.
- 2005:12 Näringslivsklimat och entreprenörskap – en jämförande studie mellan Värmlands, Dalarnas och Gävleborgs län.
- 2005:13 Regional förvaltningsplan för stora rovdjur i Dalarnas län.
- 2005:14 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – Gruvindustri
- 2005:15 Personligt ombud i Mellansverige/myndighetseffekter.
- 2005:16 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2004.
- 2005:17 Delårsrapport.
- 2005:18 Näringslivsstrukturen på Dalarnas Landsbygd.
- 2005:19 Metallhalter i dricksvatten från borrade brunnar i Dalarnas län.
- 2005:20 Personligt ombud i Mellansverige - klienters uppfattningar av de stöd de fått.
- 2005:21 Fisk- och kräftodlingsverksamhet i Dalarnas län – nulägesbeskrivning 2004.
- 2005:22 Tillsyn över enskild verksamhet och entreprenader.
- 2005:23 Efterbehandling av gruvavfall i Falun.
- 2005:24 EnergiIntelligent Dalarna, regionalt energiprogram.
- 2005: 25 Personligt ombud i Mellansverige- ombuden och deras arbete.
- 2006:01** Uppföljning och utvärdering av Dalarnas landsbygdsprogram 1997-2002.
- 2006:02 Strategi för formellt skydd av skog i Dalarnas län.
- 2006:03 Sammanställning av beviljade projekt 2002-2005 . Projektmedel för alkohol- och narkotikaförebyggande insatser.
- 2006:04 Delaktig i hemtjänsten.
- 2006:05 Verksamhetsplan 2006-2008.
- 2006:06 Årsredovisning 2005.
- 2006:07 Landsbygdsprogram för Dalarna.
- 2006:08 Rotogräsgruppen 2003-2005.
- 2006:09 Ej verkställda domar och beslut
- 2006:10 Särskilt boende för personer med demenssjukdom.
- 2006:11 Epizootiberedskap, uppdaterad
- 2006:12 EnergiIntelligent Dalarna.
- 2006:13 Samrådsredogörelse och beslut, EnergiIntelligent Dalarna.
- 2006:14 Risk- och sårbarhetsanalys 2005.
- 2006:15 Personligt ombud i Mellansverige Vägledning inför framtiden.
- 2006:16 Alla visste om det men alla visste olika. Konsekvenser för enskilda när särskilda boenden avvecklas. Regiontillsyn i fem län.
- 2006:17 Bostadsmarknadsläget i Dalarna 2006-2007.
- 2006:18 Designåret 2005 i Dalarna – slutrapport.
- 2006:19 Ekomat – slutrapport.
- 2006:20 Anmälningsplikten Lex Sarah
- 2006:21 Statens nya geografi.
- 2006:22 Dalarnas Naturminnen.
- 2006:23 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2005.
- 2006:24 Individuell plan enligt LSS.
- 2006:25 Delårsrapport.
- 2006:26 Dokumentation 2006 års regionala energiseminarium.
- 2006:27 Grundvatten och dricksvattenförsörjning – en beskrivning av förhållandena i Dalarnas län 2006.
- 2006:28 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län. Tillståndspliktiga anläggningar i drift.
- 2006:29 Gruvstugor.
- 2006:30 Kartläggning av öppenvården gällande missbruk i Dalarnas län.
- 2006:31 Slitage på leder.
- 2006:32 Anhörigstödet i Dalarna, lägesrapport 2006.
- 2006:33 Kartläggning av den öppna Missbrukar- och beroendevården i Dalarnas län.
- 2006:34 Vattnets näringsgrad i Nedre Milsbosjön under de senaste årtusendena.
- 2006:35 Vedskalbaggar i Gåsbergets och Trollmosseskogens naturreservat, Ore socken, Rättviks kommun.
- 2006:36 Bottenfauna i Dalarna juni 2005.
- 2006:37 Dalarnas miljömål 2007–2010. Remissversion.
- 2006:38 Satellitdata för övervakning av våtmarker.
- 2006:39 Inventering av vattensalamandrar i Dalarnas län 2006.
- 2007:01** Miljömålen i skolan – en handledning för lärare i Dalarna.
- 2007:02 Regional risk och sårbarhetsanalys 2006.
- 2007:03 Verksamhetsplan för Länsstyrelsen Dalarna 2007-2009.
- 2007:04 Årsredovisning 2006 för Länsstyrelsen Dalarna.
- 2007:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län, Gruvindustri – etapp 2.
- 2007:06 Luftkvalitet i Dalarnas större tätorter under perioden 2006.
- 2007:07 Dalarnas miljömål 2007–2010.
- 2007:08 Samrådsredogörelse och beslut till Dalarnas miljömål 2007–2010.

- 2007:09 Fjärranalyser i kulturmiljövärden.
- 2007:10 Ej verkställda domar och beslut 2006.
- 2007:11 Vattenkemiska effekter av 10 års våtmarkskalkning i Skidbågsbäcken.
- 2007:12 Bostadsmarknadsenkät 2007-08.
- 2007:13 Kartläggning av farliga kemikalier.
- 2007:14 Metaller, uran och radon i vatten från dricksvattenbrunnar.
- 2007:15 Fäbodbeta & Rovdjur i Dalarna.
- 2007:16 Anmälningsskyldigheten En sammanställning av Lex Sarahanmälningar i kommunal och enskild verksamhet i Dalarnas län.
- 2007:17 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län. Primära och sekundära metallverk, metallgjuterier och ytbehandling av metall.
- 2007:18 Redovisning av hur kommunerna i Dalarna använder sig av sina korttidsplatser.
- 2007:19 Delårsrapport 2006-06-30.
- 2007:20 Vindområden i Dalarnas län – Redovisning inför Energimyndighetens ställningstagande om riksintresseområden för vindkraft 2007.
- 2007:21 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2006.
- 2007:22 Bioenergipotentialen i Dalarnas län.
- 2007:23 Dokumentation av 2007 års energiseminarium.
- 2007:24 Inventering av förorenade områden – kemiindustrisektorn
- 2007:25 Tillsyn över enskild verksamhet
- 2007:26 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Hedemora kommun 2007.
- 2007:27 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Rättviks kommun 2007.
- 2007:28 Regionala landskapsstrategier i Dalarnas län.
- 2008:01** Regional risk och sårbarhetsanalys.
- 2008:02 Verksamhetsplan 2008-2019.
- 2008:03 Årsredovisning 2007 för Länsstyrelsen Dalarna.
- 2008:04 Milsbosjöarna - ett pilotprojekt inför arbetet med åtgärdsprogram inom EU:s Ramdirektiv för vatten.
- 2008:05 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – verkstadsindustrin.
- 2008:06 Naturbeteskött.
- 2008:07 Förstudie ångar.
- 2008:08 Förstudie fäbodlar.
- 2008:09 Design för företag i Dalarna.
- 2008:10 Bostadsmarknadsenkät 2008-09.
- 2008:11 Stormusselinventering
- 2008:12 Fäbodbruk ur ett brukarperspektiv.
- 2008:13 Organiska miljögifter i grundvatten.
- 2008:14 Inventering av förorenade områden i Dalarna län — Nedlagda kommunala deponier.
- 2008:15 Vattenvegetation i Dalarnas sjöar; Inventeringar år 2005 och 2006.
- 2008:16 Uppdrag barn i Dalarnas län.
- 2008:17 Identifiering av riskområden för fosforförluster i ett jordbruksdominerat avrinningsområde i Dalarna.
- 2008:18 Inventering av vildbin i Dalarna
- 2008:19 Inventering av steklar i sandtallskog.
- 2008:20 Inventeringsmetodik för klipplavar.
- 2008:21 Kommunernas beredskap för personer med utländsk bakgrund inom äldreomsorgen.
- 2008:22 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2007.
- 2009:01** Metod för kemikaliekontroll inom ramen för miljö kvalitetsmålet Giftfri miljö.
- 2009:02 Verksamhetstillsyn inom socialtjänsten i Leksand kommun 2008.
- 2009:03 Bibaggen i Dalarna.
- 2009:04 Vattenvårdsplan för Dalälvens avrinningsområden.
- 2009:05 Verksamhetsplan.
- 2009:06 Årsredovisning 2008 för Länsstyrelsen Dalarna.
- 2009:07 Verksamhetstillsyn Personer med demenssjukdom i ordinarie boende.
- 2009:08 När lanthandeln stänger.
- 2009:09 Laserskanning från flyg och fornlämningar i skog.
- 2009:10 Bostadsmarknadsenkät 2009-10.
- 2009:11 Tillsyn över energihushållning - Erfarenheter från Dalarna.
- 2009:12 Inventering av förorenade områden, grafiska industrin.
- 2009:13 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – sammanfattningsrapport.
- 2009:14 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2008.
- 2009:15 Anmälningsskyldigheten. Sammanställning 2008.
- 2009:16 Rosa Kampanjen. Mot illegal alkoholhantering.
- 2009:17 Program för uppföljning av Dalarnas miljömål 2009-2011.
- 2009:18 Insekter på brandfält.
- 2009:19 Styrel: Länsförsök Dalarna 09 – Slutrapport.
- 2009:20 Vattenuttag för snökanoner i Dalarnas län.
- 2009:21 Serviceuppdragen.
- 2009:22 Organiska miljögifter.
- 2009:23 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – Avfallssektorn.
- 2009:24 Övervakning av vedlevande insekter i Granåsens vårdetrakt.
- 2009:25 Risk- och sårbarhetsanalys 2009.
- 2009:26 Länsstyrelsernas bevakningsuppdrag/betaltjänster.
- 2009:27 Länsövervakningsprojekt – verksamhetsavfall 2008.
- 2010:01** Dalarnas regionala serviceprogram 2010-2013.
- 2010:02 Vindkraft kring Siljan?
- 2010:03 Verksamhetsplan 2010.
- 2010:04 Mer träd på myrar de senaste 20 åren.
- 2010:05 Verifiering av kemisk status Badelundaäsen inom Borlänge, Sätters och Hedemora kommun.
- 2010:06 Verifiering av kemisk status Badelundaäsen inom Avesta kommun.
- 2010:07 Årsredovisning 2009.
- 2010:08 Metallpåverkade sjöar och vattendrag i Dalarna. Konsekvenser av en tusenårig gruvhistoria.
- 2010:09 Kartläggning av farliga kemikalier – tillsynsprojekt.
- 2010:10 Bostadsmarknaden i Dalarna 2010.
- 2010:11 Kartläggning av SFI i Dalarna – och en kvalitativ studie.
- 2010:12 Metaller i fisk i Dalälvens sjöar.
- 2010:13 Växtplanktonsamhällen i Dalälvens sjöar – undersökningar 1990-2006
- 2010:14 Fisk i Dalälvens sjöar.
- 2010:15 Saxdalen. Miljöanalys av ett historiskt gruvområde samt konsekvenser av en efterbehandling .
- 2010:16 Utvärdering av biologiska bedömningsgrunder för sjöar.
- 2010:17 Uppföljning av regionalt företagsstöd med slutligt beslut år 2004.
- 2010:18 Långsiktig strategisk plan för omarrondering i Dalarnas län.
- 2010:19 Långsiktig strategisk plan för omarrondering i Dalarnas län – projektrapport.
- 2010:20 Samordnad recipientkontroll i Dalälven 2009.
- 2010:21 Mjukbottenfaunan i Dalälvens sjöar – struktur och funktion.
- 2010:22 Intervjuer med ångsbrukare.
- 2010:23 Bevakning av grundläggande betaltjänster.
- 2010:24 Regional risk- och sårbarhetsanalys 2010.

2010:25 Inventering av förorenade områden i Dalarnas län – industri-
deponier.
2010:26 Klimatanpassningsstrategi 2020.
2010:27 Biotopkartering av rinnande vatten. Beskrivning och jämförande analys av metoder i Dalarna, Jönköping och Västernorrland.
2011:01 Malingsbo-Klotens framtid. Utredning om natur- och friluftsvården.
2011:02 Främmande musslor i Kärtyllasjön i Dalarna 2010.

2011:03 Kartering av brandfält från satellitdata. Koncept för årlig kartering.
2011:04 Verksamhetsplan 2011.
2011:05 Klimatanpassningsstrategi 2020. Prioriterade sektorer i Dalarnas län.
2011:06 Utveckling av metoder för mätning av ljudnivåer i fjällen.
2011:07 Är Dalarna jämställt? Lägesrapport 2011.
2011:08 Årsredovisning 2010.
2011:09 Strategi för hållbar turistutveckling i Fulufjällsområdet.

2011:10 Sustainable Tourism Development Strategy.
2011:11 Elfenbenslaven i Sverige.
2011:12 Jättesköldlav.
2011:13 Strategi Miljögifter 2011-2012, Problembild för Dalarnas län.
2011:14 Kommunala energi- och klimatstrategier.
2011:15 Vindkraftsunderlag för Dalarnas klimat- och energistrategi.

Länsstyrelsen Dalarna
791 84 Falun
Tfn (vx) 023-810 00, Fax 023-813 86
För att beställa fler exemplar
dalarna@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/dalarna



LÄNSSTYRELSEN
DALARNAS LÄN