

Bevakning av grundläggande betaltjänster 2024



Länsstyrelserna

Omslagsbild: Äldre person som håller en mobiltelefon. Foto: Mostphotos

Utgiven av: Länsstyrelsen i Dalarnas län, november 2024

Författare: Johanna Jansson och Wille Kyrk, Länsstyrelsen i Dalarnas län
samt bilagor från länsstyrelserna

Rapportnummer: 2024:16

Diarienummer: 12967-2022

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen i Dalarnas läns webbplats: [lansstyrelsen.se/
dalarna/publikationer](https://lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer)

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

Innehåll

SAMMANFATTNING	5
BAKGRUND	7
FORTSATTAS PROBLEM PÅ BETALNINGSMARKNADEN	8
Tillgång till eget betalkonto – en avgörande faktor	9
Bristande tillgång till betaltjänster skapar ojämlikhet	10
Betaltjänster och social hållbarhet	10
När betaltjänster är otillgängliga – berättelser från verkligheten.....	12
INFRASTRUKTUREN FÖR KONTANTTJÄNSTER	17
Fortsatta konsekvenser av Kassagirots nedläggning.....	17
Betalningsförmedling	17
Kontantuttag	20
Dagskasseinsättning	22
LÄNSSTYRELSEARNAS BEDÖMNING AV TILLGÅNGEN TILL BETALTJÄNSTER	24
Privatpersoners tillgång till betaltjänster	24
Situationen för företag och föreningar.....	25
DIGITALA BETALTJÄNSTER	27
Digital delaktighet	27
E-legitimation	29
Digitala betaltjänsters sårbarhet.....	30
LÄNSSTYRELSEARNAS INSATSER	32
Arbetet med att inrätta betaltjänstombud.....	32
Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser	33
Organisation av arbetet.....	34
Länsstyrelsernas arbetsgrupper	36
Policygruppen.....	36
Utvärderingsgruppen	36
Utbildningsgruppen.....	37

Pipos-gruppen.....	37
Arbetsgruppen för tillgängliga betaltjänster	37
AVSLUTANDE REFLEKTIONER	38
BILAGA LÄNSSTYRELSESNAS BEVAKNING 2024	40
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län	41
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län.....	48
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län	54
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län	60
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län.....	70
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län.....	77
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län.....	83
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län.....	91
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län.....	97
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län.....	104
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne	112
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län.....	118
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län.....	125
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län.....	132
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län	138
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län.....	145
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län	152
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län	158
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län	164
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län	171
Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län	178

Sammanfattning

Det har under en lång tid skett successiva förändringar på betalningsmarknaden som inneburit att kontantbaserade betaltjänster till största delen har ersatts av digitala betaltjänster. Denna utveckling har gjort Sverige till ett av de mest digitaliserade länderna när det kommer till betalningar.

Samtidigt som denna utveckling har underlättat för många människor har den inneburit utmaningar för andra. De människor som drabbas hårdast finns framför allt inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Gemensamt är svårigheter att använda de digitala betaltjänster som finns idag. Det beror bland annat på att den teknik som finns inte är behovsanpassad och att många av olika anledningar, inte har den kunskap som krävs. Det finns en oro för att göra fel eller att personen inte får tillgång till de tjänster som krävs, exempelvis internetbank och BankID.

Länsstyrelserna ser även en växande oro för bedrägerier. Kortbedrägerier har varit störst till antal de senaste åren, medan telefonbedrägerier är det som oroar mest, oftast hos äldre personer.

När det gäller tillgången till betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är det, liksom förra året, endast sex av landets 21 länsstyrelser som anser att tillgången är tillfredsställande. Det beror på att tillgången inte anses motsvara det behov som finns hos alla medborgare. I dagsläget finns det exempelvis inte möjlighet att betala räkningar med kontanter över disk i alla län och långt ifrån i alla kommuner. Det förekommer även att konsumenter blir nekade av banken att öppna ett betalkonto eller får sina konton uppsagda. Enligt Finansinspektionen har antalet konsumenter som får sina betalkonton avslutade ökat med 30 procent på senare år. Bankernas vanligaste skäl till att neka och avsluta konton är bristande kundkännedom. Detta får stora konsekvenser för de som drabbas. Utan tillgång till ett konto är det svårt att hantera sin vardag som till exempel att betala räkningar, göra inköp, ta emot insättningar och överföra pengar till andra.

Inte en enda av landets länsstyrelser gör bedömningen att situationen är tillfredsställande för grupperna äldre och för personer med funktionsnedsättning. Det beror på att det digitala utanförskapen är större inom dessa grupper, att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper.

Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgänglighet till betaltjänster och bedömer i år, liksom tidigare år, att

problemen är så pass omfattande att det politiska målet, om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, inte uppnås.

Länsstyrelserna genomför stöd- och utvecklingsinsatser för att förbättra tillgången till betaltjänster på orter där marknaden inte fyller det behov som finns. Under året har länsstyrelserna gjort flera insatser som syftar till att öka den digitala delaktigheten och där fokus ligger på grupperna äldre, utrikesfödda samt personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelserna bedömer att behovet av statliga stöd- och utvecklingsinsatser är fortsatt stort och att effekterna av de genomförda insatserna hjälper till att minska ned problemen som digitalt utanförskap medför.

Bakgrund

Länsstyrelserna har sedan 2009 uppdrag från regeringen att bevaka samt bedöma hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov. I uppdraget ingår att titta på hur tjänsterna fungerar för personer som är äldre och för personer med funktionsnedsättning.

Länsstyrelserna bevakar även betaltjänstsituationen för företag och föreningar.

Från och med 2013 har länsstyrelserna även möjlighet att, när det behövs, ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Målet är att förbättra samhällets tillgång till grundläggande betaltjänster på de orter och i den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden.

Riksdagen beslutade i samband med att Svensk Kassaservice avvecklades 2008¹, det politiska målet att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Med grundläggande betaltjänster avses tjänster för att

- sköta betalningsförmedling, exempelvis betala räkningar
- ta ut kontanter
- sätta in dagskassor på bankkonto för näringsidkare och föreningar.

Målet sattes för att hjälpa de grupper i samhället som inte använder digitala betalningssätt för att tillgodose deras behov av betaltjänster. I Post- och kassaserviceutredningens betänkande framhölls då att statens ansvar borde vara att säkerställa tillgången till grundläggande betaltjänster i hela landet, genom att komplettera marknaden i områden där detta inte tillgodoses.

Resultatet av bevakningen och stöd- och utvecklingsinsatserna redovisas årligen i en rapport till regeringen. Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för rapporteringen. I uppdraget ingår även att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser, i syfte att kvalitetssäkra och effektivisera genomförandet. Den här rapporten redovisar utvecklingen av tillgången till grundläggande betaltjänster under 2024.²

¹ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20011276-om-grundlaggande-kassaservice_sfs-2001-1276/

² Förordningen (2017:869) om bevakning av grundläggande betaltjänster.

Fortsatta problem på betalningsmarknaden

Det har under en lång tid skett successiva förändringar på betalningsmarknaden som inneburit att kontantbaserade betaltjänster till största del har ersatts av digitala betaltjänster. Denna utveckling har fått stora konsekvenser för många människor.

En betydande förändring skedde 2022 då ClearOn avvecklade sin kassagirotjänst vilket försämrade tillgången till personlig service och kontantbaserade betaltjänstlösningar runt om i landet. Framför allt försämrades tillgången till betalningsförmedling med kontanter kraftigt och på många orter försvann den möjligheten helt.

En annan faktor som har försvårat för många människor är hårdare regelverk kring penningtvätt och terrorfinansiering vilket har medfört att bankernas krav på kundkännedom har stärkts. Det har i sin tur inneburit att fler än tidigare nekas betalkonto alternativt fått sina konton uppsagda. Utan betalkonto är det mycket svårt att hantera sina betalningar.

Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgänglighet till betaltjänster, framför allt inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Många inom dessa grupper har, av olika anledningar, svårt att använda digitala betaltjänster. Det beror bland annat på att den teknik som finns inte är anpassad efter dessa människors behov och att de av olika anledningar inte har den kunskap som krävs, att det finns en oro för att göra fel eller att personen inte får tillgång till de tjänster som krävs, exempelvis internetbank och BankID. Jämfört med övriga befolkningen har ofta dessa grupper sämre ekonomi vilket ytterligare försvårar möjligheten att införskaffa den teknik som krävs för att använda digitala betaltjänster. Länsstyrelserna ser även en växande oro för bedrägerier. Kortbedrägerier har varit störst till antal de senaste åren, medan telefonbedrägerier är det som oroar mest, oftast hos äldre personer.

Tillgång till eget betalkonto – en avgörande faktor

Tillgång till betalkonto är en förutsättning för att den enskilde ska kunna göra betalningar. Utan tillgång till ett konto är det svårt att hantera sin vardag som till exempel att betala räkningar, göra inköp, ta emot insättningar och överföra pengar till andra. Även att bedriva företagsverksamhet kräver tillgång till ett bankkonto. Enligt Betalkontodirektivet³ ska alla konsumenterna som är lagligt bosatta inom europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) ha rätt att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Men länsstyrelserna erfar att många människor trots det nekas att öppna ett betalkonto.

Finansinspektionen har gjort en rapport⁴ av hur bankerna hanterar deras skyldighet att erbjuda betalkonton till konsumenterna. Kartläggningen bekräftar och beskriver på ett bra sätt de problem som länsstyrelserna ser kring att konsumenterna blir nekade att öppna ett betalkonto eller får sina konton uppsagda. Enligt Finansinspektionen har antalet konsumenterna som får sina betalkonton avslutade ökat med 30 procent på senare år. Bankernas vanligaste skäl till att neka och avsluta konton är bristande kundkänedom.

Finansinspektionen poängterar också att rätten till betalkonto är en viktig samhällsfråga. Den som inte har ett konto, eller får sitt konto uppsagt, får stora problem. Det är därför viktigt att undvika att konsumenterna står utan tillgång till betaltjänster.

En sak som bankerna kan göra enligt Finansinspektionen är att – vid varje ansökan som banken nekar eller varje konto som den överväger att avsluta – pröva om banken kan hantera risken för penningtvätt och finansiering av terrorism genom andra åtgärder. Sådana åtgärder kan till exempel vara att intensifiera övervakningen av kundens transaktioner

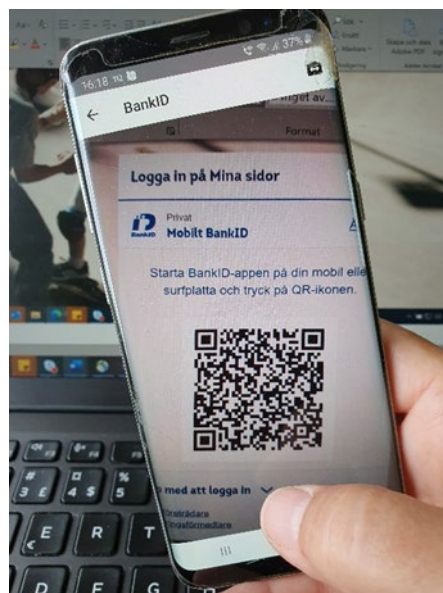


Foto: Åsa Lindin, Länsstyrelsen Örebro

³ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2010751-om-betaltjanster_sfs-2010-751/

⁴ Finansinspektionen. Rätten till betalkonto - redovisning av Finansinspektionens, 2023

eller införa anpassade beloppsgränser. En annan sådan åtgärd kan vara att erbjuda ett betalkonto med ett mer begränsat tjänsteutbud (ett så kallat lågriskkonto), i stället för att neka kunden betalkonto helt och hållet. Det framkommer av kartläggningen att bankerna redan i dag använder sig av möjligheten att begränsa eller spärra banktjänster i viss mån. Både Finansinspektionen och Länsstyrelsen ser positivt på det och uppmanar bankerna att öka användningen av andra riskreducerande åtgärder.⁵

Bristande tillgång till betaltjänster skapar ojämlikhet

Kopplat till Agenda 2030 ryms betaltjänstuppsdraget inom mål 10, Minskad ojämlikhet, där grunden för ett hållbart samhälle är en rättvis fördelning av resurser och såväl ekonomiskt, socialt som politiskt inflytande i samhället. Mål 10 belyser vikten av att verka för ett samhälle där ingen lämnas utanför i utvecklingen och för allas lika rättigheter och möjligheter oberoende av till exempel kön, etnicitet, religion, funktionsvariation, ålder och annan ställning.

Staten har ett långtgående ansvar att se till att alla har samma tillgång till sina rättigheter och möjligheter att vara en del av samhället. Bristande tillgänglighet är sedan 2014 en diskrimineringsgrund i Diskrimineringslagen.

I FN:s granskningsprocess⁶ om hur Sverige lever upp till konventionen om mänskliga rättigheter gällande ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter uttrycks oro för att bland annat ekonomiska rättigheter har en svag ställning i Sverige.

Betaltjänster och social hållbarhet

Betaltjänstuppsdraget har en stark koppling till länsstyrelsernas uppdrag inom social hållbarhet, exempelvis funktionshindersuppdraget. Tillgänglighet är en allmän princip inom funktionsrättskonventionen för att leva oberoende och skapa full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Bristande tillgång till betaltjänster hindrar detta. En brist på tillgänglighet uppstår när människor inte kan eller har jämlika förutsättningar att ta del av de tjänster och den information som

⁵ Finansinspektionen. Rätten till betalkonto - redovisning av Finansinspektionens, 2023

https://www.fi.se/contentassets/52f041f27a434104a90d309983c6e8d1/rapport_betalkonto.pdf

⁶ (ICESCR, ESK)

samhället erbjuder.

Betaltjänster kopplar även an till länsstyrelsernas arbete med integrationsfrågor då det starkt påverkar nyanländas möjlighet till etablering i samhället. Tillgång till betaltjänster är en förutsättning för att kunna ta del av och svara upp mot samhällets krav på att bidra till sin försörjning samt för att kunna röra sig fritt i samhället. Många får sina pengar på kontantkort vilket gör det väldigt svårt för dem att betala fakturor. Ett betalkonto krävs för att självständigt kunna sköta sin ekonomi. För att handla på internet behövs även BankID, vilket kräver svenskt personnummer, något många får vänta länge på.

Utifrån barnrättsperspektivet ser länsstyrelserna att digitala betaltjänster kan begränsa barns möjlighet att självständigt genomföra köp då det inte är självklart att alla har tillgång till de tjänster som krävs, betalkonto, betalkort och Swish. Barn till föräldrar i digitalt utanförskap och de som lever i fattiga familjer får sämre möjlighet till kunskap om och möjligheter till betalningar. Det finns även barn och unga i familjehem som är helt utan tillgång till betaltjänster då förmyndaren, som är den som ska ge fullmakt för betalkonto och BankID, inte är kapabel, eller tillgänglig, att genomföra det. Digitaliserade betaltjänster kan också göra det svårare för barn att lära sig pengars värde.

Även när det gäller mäns våld mot kvinnor finns det en koppling till betaltjänster. Ekonomiskt våld innebär kortfattat att en person tar kontroll över en annan person genom att kontrollera dennes ekonomiska tillgångar. De kan även innebära att en person tar lån i en annans persons namn vilket gör denne skuldsatt. Detta försvårar avsevärt offrets möjlighet att bryta sig loss från gärningspersonen vilket ofta är en partner. Ekonomiskt så kallat eftervåld förekommer också, det är när en person försvårar den ekonomiska situationen för den andra föräldern efter en separation. Detta genom att exempelvis underlåta sig att betala underhåll och andra avgifter kopplade till barnen. I tidigare rapporter har vi lyft att personer med skyddad identitet har svårt att genomföra betaltjänster utan att lämna digitala spår vilket försvårar möjligheten att hålla sin identitet skyddad och begränsar möjligheten för dessa att delta på lika villkor som andra i samhället.

När det gäller jämställdhet har länsstyrelserna i sin bevakning uppmärksammat att det i den äldre generationen är vanligt att en av makarna har ansvar för ekonomin. Det skapar problem om den som ansvarat för ekonomin avlider eller blir sjuk, då den andre står ensam kvar utan den kompetens och kanske även den teknik som krävs för att sköta sina betaltjänster. Sammantaget vill vi lyfta att betaltjänster är en faktor som utifrån olika perspektiv påverkar många människors möjlighet att delta i samhället på lika villkor.

När betaltjänster är otillgängliga – berättelser från verkligheten

Länsstyrelserna har tagit fram ett antal personporträtt för att synliggöra människor som exkluderas från möjligheten att kunna utföra grundläggande betaltjänster och därmed inte har möjlighet att kunna leva ett självständigt liv. Alla personporträtt är fingerade men tagna från verkligheten.

Karin och Hanna 55 och 35 år, Örebro

”Jag vill kunna köpa fina loppisfynd och betala själv” – Hanna

Karin 55 år har i hela sitt liv bott i Örebro och hon har märkt att det blivit färre bankkontor i staden och att de blivit mer otillgängliga. Hon har precis blivit god man för Hanna som är 35 år och har Downs syndrom.

Hanna flyttade nyligen från Helsingborg till Örebro. Registerbeviset som Karin fick när hon blev god man måste fysiskt lämnas till Hannas bank i Helsingborg för att Karin ska få tillgång till Hannas konton.

Karin jobbar heltid och har svårt att få ledigt från jobbet som undersköterska. När Karin kontaktade banken i Helsingborg föreslog de att hon skulle byta till en bank nära Hannas nuvarande bostadsort för att lämna registerbeviset fysiskt. Hanna har haft samma bank hela sitt liv.

Efter visst övertalande gick Hanna med på att byta bank till en i Örebro.

De första räkningarna efter att Karin tog över som god man blev betalda en månad för sent. Det blev dröjsmålsavgift på fakturorna från Regionen och Telia. Gällande hyran kunde hon ringa till kommunen och berätta att hon ännu inte fått tillgång till Hannas betalkonto för att kunna betala den i tid.

Karin trodde att uppdraget som god man skulle vara enkelt och inte ta så mycket tid. Det har visat sig ta mycket tid som är svår att kombinera med jobbet som undersköterska och hon funderar på att lämna uppdraget.



Foto från Mostphotos.se

Hanna har fram tills nu bott i Helsingborg hela sitt liv och tycker om loppmarknader. För ett år sedan träffade hon en kille som bor i Örebro och flyttade dit.

Hanna har ett bankkort där hon får sina fickpengar och nu vill hon ha Swish för att kunna betala sina loppisfynd. Hanna och Karin bokade tid hos banken för att skaffa BankID, men blev nekad av personalen på banken. Deras bedömning var att hon inte ansågs kunna hantera BankID.



Bild från Mostphotos.se

Hanna är ofta orolig över att det inte finns tillräckligt med pengar på kontot när hon handlar och går därför ofta till Bankomaten för att ta ett kontoutdrag.

Anders 45 år, egenföretagare i Sjöbo

”Vi som nekats betalkonto ges ingen möjlighet att lagligt hantera pengar. Det finns ingen som kan hjälpa mig utan jag ses som kriminell av bankerna utan att vara dömd för brott eller ifrågasatt av Skatteverket.” – Anders

Anders bor på en gammal släktgård. Han bor där tillsammans med sin mamma som är sjuklig. Han har haft en flickvän som är bosatt utomlands som han för tre år sedan fick ett barn tillsammans med. Barnet bor med mamman.

Marken på gården har han utarrenderad och han köper in virke som han sågar till ved och säljer till privatpersoner. Det finns inga lån på gården. Han tog över gården 2012 och skaffade då F-skattsedel. Han öppnade ett konto för gårdens räkning i en mindre bank. Då han säljer ved till privatpersoner satte de in betalningarna där.

Det var ett vanligt betalkonto, vilket var tillåtet då han har en jordbruksfastighet och per automatik måste deklarera gårdens inkomster. För sina övriga privata räkningar hade han betalkonto i Forex bank.

Detta fungerade fram till våren 2022 då den mindre banken sa upp hans betalkonto då de inte godkände att han använde det för sin verksamhet på gården. Banken ansåg att kundkännedomen gällande de som köpte ved inte var tillräcklig och kunde misstänkas för penningtvätt. Samtidigt stängde Forex sin bankverksamhet och när han ville öppna konto i en

annan bank nekade de honom det på grund av att han hade betalningsanmärkning.

Han skaffade då betalkonto i en så kallad nischbank och även i ett företag som erbjuder internationell penningöverföringstjänst eftersom han behöver skicka pengar till sin dotter. Hösten 2022 behövde han överföra pengar så att dottern och hennes mamma skulle kunna komma till Sverige över julen. Men transaktionen nekades av nischbanken då de misstänkte penningtvätt. De håller inne de pengar han har på kontot. På grund av det kom ingen dotter på besök till sin pappa och farmor.

Anders står utan betalkonto, alla andra banker nekar honom ett, vilket gör att han inte kan betala vare sig sina privata eller gårdens räkningar eller få in betalningar för arrende eller vedförsäljning. Han har inte tillgång till BankID.

Skattebetalningar klarar han än så länge då han har en buffert på skattekontot. När de är slut kan han inte betala in någon skatt då Skatteverket inte tar emot kontanta betalningar.

Han har kontaktat kommunens skuldrådgivare utan att ha fått hjälp då gården är en näringsverksamhet och de hjälper enbart privatpersoner. Hans skulder under året då han inte haft möjlighet att betala räkningarna via betalkonto, eller fått in sitt arrende, uppgår till 50 000 kronor.

Via företaget Change Group drygt 10 mil bort har han klarat att betala vissa räkningar kontant. Han har bett vissa vedkunder hjälpa honom att betala räkningar i gengäld för ved.

Anders är utestängd från det finansiella systemet, han tycker att samhället blivit hans fiende och han har tappat livslusten.



Foto från Mostphotos.se

Sofyia & Nelia, 37 och 8 år, Falun

Den 24 februari 2022 invaderade Ryssland Ukraina. Sofyia och hennes dotter Nelia tvingades fly och kom till Sverige den 14 mars 2022. De fick asyltillstånd enligt massflyktdirektivet. Det innebär att Sofyia har rätt att arbeta men inte att delta i SFI-undervisning. Nelia kunde börja i skolan redan efter två veckor.

I Ukraina arbetade Sofyia som revisor. I Sverige är det en utmaning att få ett arbete utan att kunna språket, men hon är inte rädd och beredd att ta vilket arbete som helst.

I slutet av mars lyckades hon få arbete som lokalvårdare på ett privat företag. Hon är väldigt tacksam för det

bidrag de har fått från Migrationsverket, vilket var 43 kronor per dag för barn och 61 kronor per dag för vuxen, men hon vill hellre ha ett arbete för att själv försörja sig och sitt barn.

När hon kom till Sverige blev hon fotograferad hos Migrationsverket för att få ett LMA-kort.⁷ Det skulle skickas inom en vecka till en angiven adress. De hade ingen adress i Sverige och därför fick en c/o-adress bli en tillfällig lösning. Efter tre veckor fick hon sitt LMA-kort.

Nästa steg var att få ett samordningsnummer som Skatteverket utfärdar. Det tog åtta veckor tills det var klart. Under denna period arbetade hon utan att få sin lön utbetald, eftersom hon inte hade något betalkonto.

Så fort hon fick sitt samordningsnummer bokades besök in på olika banker. Det var svårt att hitta en bank som godtog samordningsnumret som identifikation men till slut hittade hon en bank som gjorde det. Det tog fyra veckor att få ett svenskt kontonummer för att kunna få sin lön



Foto från Mostphotos.se

⁷ Plastkort som asylsökande erhåller vid ankomst för att visa deras status, enligt Lagen om mottagande för asylsökanden.

utbetald.

Det var tack vare hjälp från privatpersoner och civilsamhälle som allting fungerade ekonomiskt. De har fått hjälp med boende, kläder och matvaror, hygienprodukter och leksaker.

En pensionerad SFI-lärare har undervisat Sofya i svenska när hon är ledig från jobbet.

Infrastrukturen för kontanttjänster

Det är tydligt att det sker en strukturomvandling från kontantbaserade till digitala betaltjänster. Kontantinfrastrukturen har försvagats till följd av att marknadsaktörer avvecklar sina tjänster och serviceplatser eller går i konkurs.

Fortsatta konsekvenser av Kassagirots nedläggning

År 2022 avvecklade företaget ClearOn AB sin tjänst Kassagirot. Det innebär att 150 platser runt om i landet, där det fanns möjlighet att betala räkningar kontant, göra kontantuttag och sätta in dagskassor, plötsligt stängdes ner. De som drabbades hårdast av Kassagirots avveckling var personer som saknade betalkonto. Problemen som uppstod handlade framför allt om räkningsbetalning och inlösen av avier.

För många människor finns dessa problem fortfarande kvar. Personer som saknar betalkonto eller svensk id-handling, som till exempel studenter, forskare, asylsökande och vissa nyanlända, står fortsatt helt utan möjlighet att betala sina räkningar. Även vissa äldre, personer med funktionsnedsättningar och andra som är i behov av personlig service, är grupper som fått ökade svårigheter.

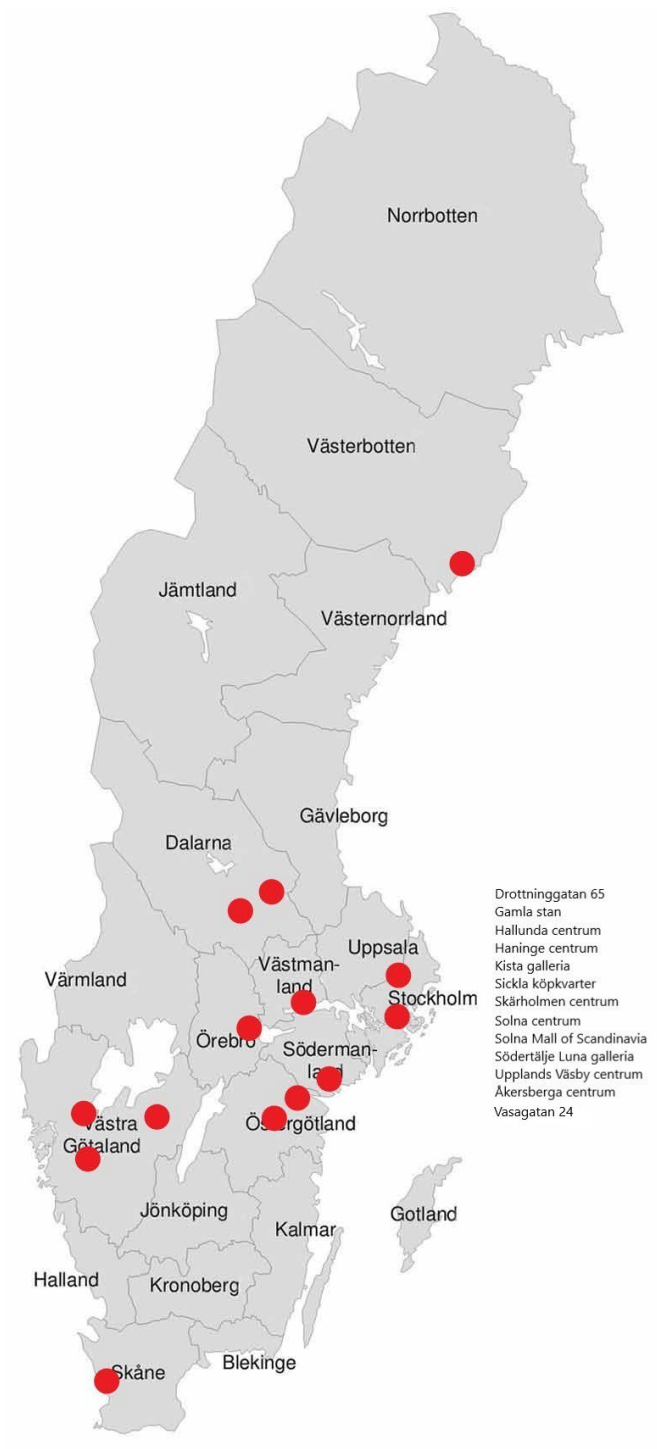
Betalningsförmedling

Över hela landet råder stor brist på platser med möjlighet att betala räkningar med kontanter över disk. För den som saknar betalkonto finns endast en aktör kvar som erbjuder personlig service och räkningsbetalning kontant över disk, Change Group, men där krävs giltig svensk id-handling. Dessutom tillkommer en avgift för varje faktura. Trots att det finns billigare lösningar för räkningsbetalningar än att betala över disk har vissa personer inga andra alternativ.

Change Group har 27 kontor i landet, varav 13 finns i Stockholms län. Övriga finns i Löddeköpinge i Skåne län, Alingsås, Trollhättan och Skövde i Västra Götalands län. I Östergötlands län finns det ett kontor i Linköping och två i Norrköping. Två kontor finns i Nyköping i Södermanlands län. Övriga kontor finns i Örebro i Örebro län, Västerås i Västmanlands län, Borlänge och Falun i Dalarnas län samt Umeå i Västerbottens län.

Det innebär att det i 12 av landets 21 län helt saknas möjlighet för personer som inte är kund i en sparbank att betala en räkning kontant över disk inom det egna länet. I dagsläget är det endast sparbanker som har kvar kontanthantering på sina kontor. Det kan alltså bli långa sträckor att färdas för den som behöver eller vill betala räkningar med kontanter. Detta är inte enbart ett problem för den norra delen av landet utan en utmaning som finns i de flesta länen.

För den som inte är kund i någon bank saknas tillräckligt med alternativa betaltjänster för att det ska anses som tillfredställande för alla. Länsstyrelserna anser att alla invånarna i Sverige ska ha möjlighet att göra betalningar, oberoende av bostadsort, resurser eller kunskaper.



Kontantuttag

Tillgången till kontantuttag regleras sedan 2021 av en lagstiftning som innebär att banker och andra kreditinstitut⁸ ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskassainsättning över hela landet.

Lagkravet innebär att endast en mindre andel av befolkningen får ha längre vägavstånd än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag respektive dagskassainsättning. De sex kreditinstitut som för närvarande träffas av skyldigheterna tillhandahåller inte några platser för kontanttjänster i egen regi. I stället har Bankomat AB, som ägs av fem av de sex kreditinstituten, fått en allt större betydelse för att nivån på tillgången till kontanttjänster i landet ska upprätthållas.

Post-och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvaret över att bankerna uppfyller lagkravet. I mars genomfördes den senaste kontrollen som visade att marknaden, enligt PTS beslut⁹, tillhandahöll platser för kontanttjänster i tillräcklig utsträckning. Beräkningarna visade att 0,24 procent av Sveriges befolkning hade längre än 25 kilometer till närmaste plats för kontantuttag. Denna andel får enligt regelverket vara högst 0,3 procent.

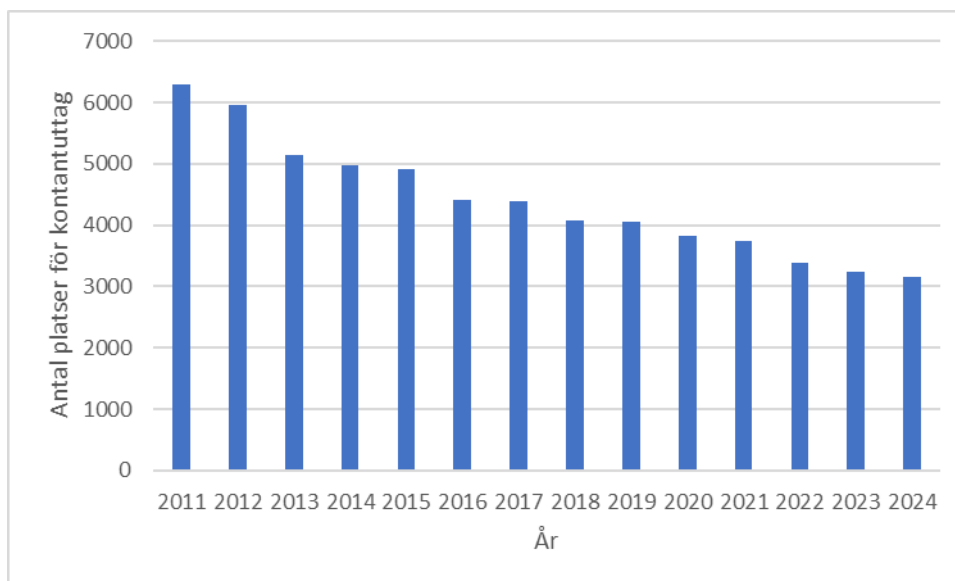
Flera av länsstyrelserna ser en problematik i att lagen utgår ifrån ett nationellt perspektiv och inte tar hänsyn till regionala förhållanden. Av de 26 338 personer i landet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagsautomat är 20 820 bosatta i något av de fyra nordligaste länen, vilket motsvarar cirka 79 procent av invånarna.¹⁰

Diagrammet nedan visar antal platser över tid för kontantuttag i Sverige. Idag finns det 3 147 ställen för kontantuttag. ICA Banken och Bankomat AB är de som erbjuder flest platser för kontantuttag i landet med 1 269 respektive 1 148 ställen vardera. Det senaste året har det skett en minskning med 95 platser för kontantuttag. Jämför man de senaste fem åren är motsvarande minskning 908 ställen. Går man i stället tillbaka till 2011, då statistiken började samlas in, har det skett en halvering av antal platser för kontantuttag.

8 Lagen gäller banker med en inlåning från allmänheten på över 70 miljarder kronor

9 <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/beslut/2023/betaltjanst/beslut22-14193-40.pdf>

10 <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2023/kontanttjanster-och-betaltjanster/aterrapportering-av-pts-tillsyn-av-kontanttjanster.pdf>



Figur 2. Diagrammet visar antal platser för kontantuttag i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2011–2024. Källa: Pupos Serviceanalys.

Länsstyrelserna använder sig av Tillväxtverkets verktyg Pupos Serviceanalys för att göra analys och bedömning av hur tillgången ser ut i länen. I Pupos Serviceanalys redovisas alla platser där kontantuttag kan göras. Sedan 2020 räknas ICA-butiker med i den statistiken och utgör en stor andel av dessa kontantuttagsställen. Några av länsstyrelserna lyfter att detta blir missvisande eftersom det finns begränsningar i hur mycket kontanter dessa butiker kan tillhandahålla. Det är dessutom svårt att precisera vilka specifika ICA-butiker det gäller där en brist på kontanter påverkar möjligheten till uttag eftersom möjligheten till kontantuttag varierar från dag till dag. Kontantuttagen ska dessutom konkurrera med spelvinster och aviuttag.

Det bör även uppmärksammas att möjligheten till kontantuttag i kassan hos ICA endast gäller för bankkortskunder i Swedbank och ICA Banken. Uttagsmöjligheten är dessutom begränsad till maximalt 3 000 kronor per uttag och i mån av kontanter i butikens kassa.¹¹

Länsstyrelserna ställer sig frågande till att alla ICA-butiker generellt ingår i statistiken över kontantuttag. Vissa ICA-butiker som länsstyrelserna kommit i kontakt med i sin bevakning ställer sig negativa till att utgöra en kontantuttagspunkt, bland annat på grund av ökade kostnader för köp av växel, samt ökad rånrisk.

¹¹ <https://www.icabanken.se/kundservice/fragor-och-svar/insattning-och-uttag/?query=>

Länsstyrelserna anser att ICA-butiker, och andra dagligvarubutiker på landsbygden, är ett viktigt komplement till befintlig infrastruktur för betaltjänster, men att den manuella servicen för kontantuttag inte ska upprätthållas på nationell nivå av ICA Banken genom uttag i kassan i ICA-butiker.



Foto: Agneta Olsson, Länsstyrelsen Västra Götaland

Dagskasseinsättning

Även tillgången till dagskasseinsättning regleras sedan 2021 av den lagstiftning som innebär att banker och andra kreditinstitut¹² ska säkra tillgången till uttagsmöjligheter och platser för dagskasseinsättning över hela landet.

Lagkravet innebär att endast en mindre andel av befolkningen får ha längre vägavstånd än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning.

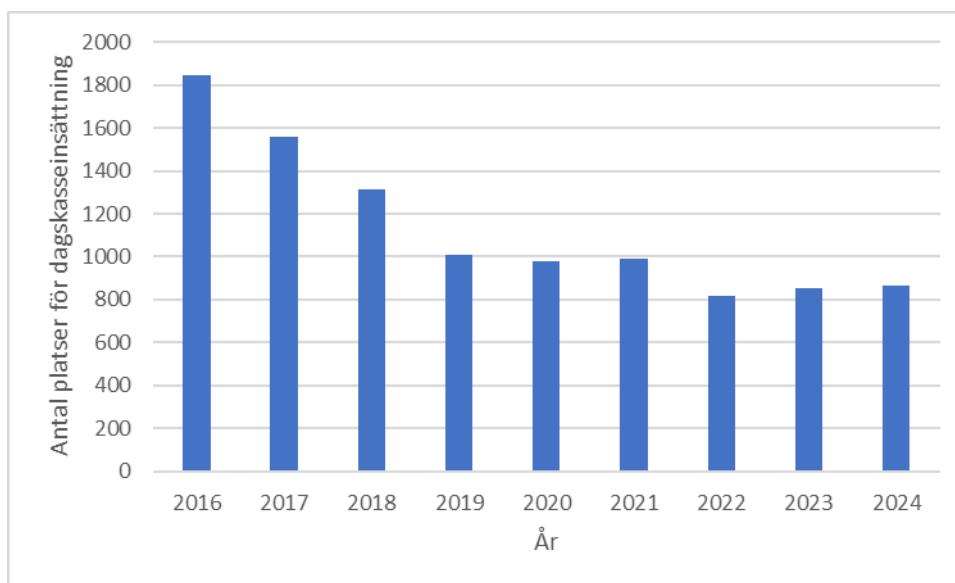
Post-och telestyrelsen (PTS) har tillsynsansvaret över att bankerna uppfyller lagkravet. I mars genomfördes den senaste kontrollen som visade att marknaden, enligt PTS beslut¹³, tillhandahöll platser för kontanttjänster i tillräcklig utsträckning. Beräkningarna visade att 0,92 procent av Sveriges befolkning hade längre än 25 kilometer till närmaste plats för dagskasseinsättning. Enligt lagen får denna siffra vara högst 1,22 procent.

Diagrammet nedan visar antal platser för dagskasseinsättning över tid. Idag finns det 866 ställen för dagskasseinsättning. Bankomat och Loomis är de som erbjuder dagskasseinsättningsmöjligheter i störst utsträckning

¹² Lagen gäller banker med en inlåning från allmänheten på över 70 miljarder kronor

¹³ <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/beslut/2023/betaltjanst/beslut22-14193-40.pdf>

med 453 respektive 267 ställen vardera. Det senaste året har det skett en ökning av 12 platser för dagskasseinsättning. Sett till utvecklingen de senaste fem åren har det i stället skett en minskning med 145 platser. Sedan 2016, då statistiken började samlas in, har antal platser för dagskasseinsättning halverats.



Figur 3. Diagrammet visar antal platser för dagskasseinsättning i Sverige, en jämförelse över tid mellan åren 2016–2024. Källa: Pupos Serviceanalys.

Länsstyrelsernas bedömning av tillgången till betaltjänster

Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgänglighet till betaltjänster. Problemen handlar till stor del om att kontantbaserade betaltjänster har ersatts av digitala betaltjänster.

Länsstyrelserna bedömer i år, liksom tidigare år, att problemen är så pass omfattande inom dessa grupper att det politiska målet om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, inte längre kan anses vara uppnått.

Privatpersoners tillgång till betaltjänster

När det gäller tillgången till betaltjänster för privatpersoner i allmänhet är det, liksom förra året, endast 6 av landets 21 länsstyrelser som anser att tillgången är tillfredsställande. Anledningen till det är att tillgången inte anses motsvara det behov som finns hos alla medborgare. I dagsläget finns det exempelvis inte möjlighet att betala räkningar med kontanter över disk i alla län och långt ifrån i alla kommuner.

”Ett av flera problem är att man måste använda bank-id och som anhörig har man rent juridiskt inte tillstånd att logga in med anhörigs bank-id för att hjälpa dem med bankärenden.”

Citat från Länsstyrelsen i Värmlands läns enkätstudie inför bevakningen av grundläggande betaltjänster

Ingen av landets länsstyrelser gör bedömningen att situationen är tillfredsställande för grupperna äldre och för personer med funktionsnedsättning.

Det beror på att kontantanvändningen är högre och att behovet av personlig service är större jämfört med andra grupper. Ett stort antal personer har inte möjlighet att använda de digitala betaltjänsterna som finns idag av olika anledningar.

”Det är fortfarande många som står utanför den snabba digitaliseringen, helt eller delvis. För många i äldregruppen leder den till digitalt utanförskap av varierande grad. På Länsstyrelsens betaltjänstutbildningar märks problemen tydligt. Det finns ofta en stor osäkerhet kring att hantera sin mobila enhet. Det förekommer också att mobiler är för gamla för att uppdatera och därmed inte fungerar för att utföra digitala betalningar.”

Citat från Länsstyrelsen i Södermanlands bevakningsrapport

Det är dock viktigt att komma ihåg att grupperna äldre och personer med funktionsnedsättningar inte är homogena sett till hur de utför sina betaltjänster. De utmaningar som personer med funktionsnedsättning ställs inför när det gäller grundläggande betaltjänster varierar. För vissa personer inom de utsatta grupperna kan digitala betaltjänster också underlätta. En smarttelefon kan vara ett bra verktyg, bland annat för att det går att förstora text och skanna OCR-koder på fakturor.

De som är beroende av kontanter i sin vardag har fått allt svårare att fortsätta ta del i samhället, utan att de själva har ändrat sitt beteende. Det är samhället som har förändrats. För många är brevgiro det sätt som finns för att betala räkningar. Dock är detta ett dyrt alternativ i förhållande till bankernas digitala lösningar. Det är viktigt att tjänster som denna fortsatt finns tillgänglig för personer som inte har andra alternativ att använda. Även de utplacerade brevlådorna bör finnas lättillgängliga för de grupper som använder tjänsten.

Det är fortfarande viktigt att belysa att ett stort antal människor är beroende av avinlösen över disk för att kunna få tillgång till sin ersättning. Ersättningarna kan exempelvis bestå av lön, socialbidrag, pension och barnbidrag. Enligt Pensionsmyndigheten görs ungefär 700 pensionsutbetalningar via en utbetalningsavi.

Situationen för företag och föreningar

I årets bevakning anser endast 6 av 21 länsstyrelser att tillgången till betaltjänster är tillfredställande för företag i glest befolkade områden och skärgårdar och föreningar i länet.

Långa avstånd, höga kostnader, otrygga platser för att sätta in dagskassor samt bristande internetuppkoppling påverkar tillgängligheten till betaltjänster för föreningar och företag.

”Vi saknar möjlighet till att sätta in kontanter på banken. Banken tar inte emot kontanter, Loomis tecknar inte avtal/tar inte emot insättningar på 1–2 gånger per år. Vi kan alltså inte få in kontantkassan på vårt konto sedan 14 juni 2024, då avtal mellan banken och Loomis upphörde.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen Gävleborgs län 2024

”Tillgängligheten är som sämst i länets glest befolkade fjällkommuner, där kontantintensiv jakt, - fiske- och alpinturism spelar en betydande roll. Tillgången till bankkontor, uttagsautomater och dagskassedeponi är nästan helt koncentrerad till de centralorter som fortfarande har fungerande tjänster, vilket skapar stora utmaningar för företagarna och besökare som är beroende av kontanttjänster.”

Svar från en av länsstyrelsernas processledare i arbetet med grundläggande betaltjänster

Föreningar lyfter särskilt transaktionskostnader för Swishbetalningar som kostsamma. Kostnaden gör att de vanligtvis små intäkterna, från exempelvis anordnade lotterier och fikaförsäljning, blir ännu mindre. Länsstyrelserna ser att föreningar är särskilt sårbara på grund av de knappa resurser som de ofta har.

Föreningar lyfter även att det är svårt att öppna betalkonto och att göra ändringar som exempelvis att byta kassör. Svårigheterna varierar beroende på bank.

En annan aspekt är att det ofta är barn och unga som är aktiva i föreningslivet, en grupp som inte alltid har möjlighet att använda digitala betaltjänster. Detta försvårar föreningsengagemanget för denna grupp. Även andra grupper som saknar tillgång till digitala betaltjänster, som Swish, begränsas när det är den enda betaltjänsten som tillhandahålls av föreningen.

Digitala betaltjänster

Trenden under det gångna året visar likt tidigare att betalningar i Sverige blir alltmer digitala. Betalningsstatistik från Riksbanken visar att andelen betalningar via Swish ökar liksom betalningar som görs via digitala plånböcker som exempelvis Apple Pay eller Samsung Pay.¹⁴

De senaste två decenniernas förändringar på betalningsmarknaden har gjort Sverige till ett av de mest digitaliserade länderna när det kommer till betalningar. Svenska folket är generellt sett positiva till hur betalningsmarknaden fungerar i Sverige.¹⁵ Men länsstyrelserna ser i sin bevakning att det fortfarande är alltför många som av olika skäl inte kan använda sig av de digitala betaltjänstlösningarna, och lämnas utanför.

Digital delaktighet

Flera länsstyrelser rapporterar återigen på att det är anhöriga, bekanta, bibliotekarier och vårdpersonal som får ta ett allt större ansvar med att hjälpa andra med att göra digitala betalningar. De som hjälper till kan i många fall sakna både tillräcklig kunskap och behörighet att utföra betaltjänster åt någon annan. Detta kan leda till negativa konsekvenser för alla parter.

Det är svårt att klara sig i dagens samhälle eftersom det kräver mycket digital kunskap och verktyg. Tillgången till en e-legitimation är avgörande för att kunna vara en del av dagens digitala samhälle.

Det är återigen viktigt att understryka att det digitala utanförskapet inte kommer att växa bort med de äldre generationerna. Yngre personer som idag är digitalt delaktiga kan senare i livet komma att hamna i ett digitalt utanförskap, till exempel på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning. Det kommer alltid att finnas grupper i samhället som av olika anledningar har svårt att använda digitala betaltjänster.

¹⁴ (<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport--2024/>).

¹⁵

(<https://www.regeringen.se/contentassets/c01377cf65424cf0b12addf64c04374a/staten-och-betalningarna-del-1-av-2-kapitel-1-18-sou-202316.pdf>).

”Det är inte ett optimalt utbetalningssätt, men tror att vi behöver ha ett alternativ för att kunna betala ut till personer som inte har (eller vill ha?) ett konto.”

Citat från verksamhetsutvecklare på Pensionsmyndigheten avseende myndighetens utbetalningar av pension via avi.

En klar majoritet av länsstyrelserna rapporterar att digitalt svaga grupper har en liknande eller svårare situation jämfört med förra året. Detta gäller inte minst nyanlända och äldre, där tröskeln till digitala betaltjänster ofta är hög. Det uppges också ha blivit svårare att skaffa sig ett BankID då det numera krävs ett giltigt nationellt ID-kort eller pass. Syftet är att minska risken för bedrägerier.

”Tekniken går så fort fram. Det är inte lätt att hinna med allt nytt. När jag lärt mig min smarta telefon hyfsat bra är den gammal och det är dags att byta till en annan. För att inte tala om apparna som ständigt ändrar utseende”.

Citat från 70+ år gammal länsinvånare från Falun, Dalarna.

”De allra flesta får sina pengar på ett konto varje månad, gott så. Men fler än vi kanske tror får en papperslapp i handen eller hem i brevlådan och denna måste du kunna hantera på något sätt. Och vems ansvar är det? Den enskildes? Vårt som bank? Samhällets?”

Citat från en digitaliseringsstrateg på en av storbankerna.

Under våren 2024 genomförde konsultföretaget Ramboll, på uppdrag av PTS en undersökning som syftade till att kartlägga vilka grupper som har svårt att självständigt genomföra betalningar och hur behovet ser ut hos dessa grupper. Studien visade att det rör sig om fyra olika huvudgrupper som saknar möjlighet att självständigt sköta sina betalningar:

- 1) Personer som saknar svensk ID-handling
- 2) Personer som saknar förmåga att använda tillgängliga digitala betaltjänster
- 3) Personer som fått sitt betalkonto uppsagt
- 4) Personer som föredrar att betala med kontanter

Sammanfattningsvis rör det sig om tusentals personer som varje månad har problem att kunna betala räkningar eller erhålla sin lön, bidrag eller kompensation. Personerna i dessa ovannämnda huvudgrupper är fördelade mellan olika åldrar, socioekonomiska förutsättningar, utbildningsnivåer och nationaliteter. Det rör sig om exempelvis gömda kvinnor, ukrainska flyktingar, personer äldre än 75 år, gästforskare eller människor med intellektuell funktionsnedsättning. Det som förenar dem är svårigheten att kunna genomföra betalningar i Sverige år 2024 vilket medför stora begränsningar i deras vardag och kräver hjälp eller stöd från samhället – som till exempel kommunen eller högskolans/universitetets campusservice - eller andra människor i deras närhet.

Studien tar upp ett antal konsekvenser som resultatet av svårigheten med att inte självständigt kunna betala räkningar. Ett par exempel på dessa är:

- 1) Begränsad självständighet och integritet
- 2) Stress och oro hos den enskilde
- 3) Begränsad tillgång till e-handel vilket leder till diskriminering
- 4) Risk att Sverige väljs bort som land för högre studier av internationella studenter
- 5) Redan utsatta grupper riskerar att bli än mer utsatta
- 6) Ökad administrativ börda för kommuner och offentliga aktörer

Resultatet av Rambolls rapport bekräftar problemen som länsstyrelserna har rapporterat om i tidigare års bevakningsarbete.

E-legitimation

I Internetstiftelsens rapport "Svenskarna och Internet",¹⁶ framgår bland annat att en e-legitimation används av nästan alla svenskar och andelen användare har varken ökat eller minskat sedan år 2023. BankID är den dominerande tjänsten på marknaden som 92 procent av svenskarna använder sig av. Rapporten visar att ålder är den faktor som har störst påverkan på användandet av e-tjänster, vilket i sin tur hänger samman med användandet av internet. Exempelvis är det endast en procent av de som är 18–64 år som saknar en e-legitimation jämfört med 25 procent bland de som är 65 år eller äldre. Skillnaden är också stor mellan grupperna 65–75 år, nio procent saknar en e-legitimation, jämfört med 44 procent av de som är äldre än 75 år.

¹⁶ (E-tjänster | Svenskarna och internet).

Länsstyrelserna anser fortfarande att det är av stor vikt att en statlig e-legitimation på högsta säkerhetsnivå införs så snart det är möjligt. Att Sverige är ett de länder i världen med högst användning av e-legitimationer och samtidigt saknar en statlig e-legitimation är anmärkningsvärt.

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) har fått i uppdrag av regeringen att utveckla en statlig e-legitimation. Den nya e-legitimationen ska uppfylla EU:s krav på den högsta tillitsnivån. Projektet startade den 1 januari 2024 och bygger på de förslag som Digg tidigare lämnat till regeringen.

”Var femte svensk behöver hjälp med det digitala”

Citat från Internetstiftelsens rapport ”Svenskarna och Internet 2024”.

Digitala betaltjänsters sårbarhet

Sårbarheten för digitala betaltjänster är något som får alltmer utrymme i den allmänna debatten.

Bedrägerier och risken att utsättas för bedrägerier kopplat till digitala betalningar är ett växande problem som 16 av 21 länsstyrelser tar upp i årets bevakningsrapporter.

Antalet anmälda bedrägeribrott har ökat under det gångna året. Flera länsstyrelser rapporterar om att bedrägerier och risken för att utsättas leder till oro och misstänksamhet mot digitala betaltjänster. Det skapar en tveksamhet till att lära sig och att använda dessa tjänster. Även Finansinspektionen¹⁷ belyser detta problem i sin rapport.

Dessvärre innebär den ständigt ökande digitaliseringen på betalningsmarknaden samtidigt att bedrägerier och försök till bedrägerier ökar. De sammanlagda brottsvinsterna 2023 uppskattas till nästa 7,5 miljarder kronor och i dessa siffror ingår inte välfärdsbedrägerier. Totalt antal anmälda bedrägeribrott 2023 i Sverige var cirka 166 000 enligt ovan uppdelning. Mellan år 2000–2008 var siffran cirka 50 000 anmälningar per år.

Enligt Polismyndigheten anmäldes under 2023 följande antal bedrägerier i Sverige:

- 27 076 annonsbedrägerier
- 103 330 kortbedrägerier

¹⁷ (<https://www.fi.se/contentassets/80ee86ed2cd34676849dbeb89f204ee9/rapport-motverkande-av-bedragerier-i-betaltjanster.pdf>).

- 29 347 telefonbedrägerier/vishing
- 1 318 romansbedrägerier
- 3 961 investeringsbedrägerier

Konsekvensen av det ökande antalet bedrägerier blir att vissa människor som föredrar att använda kontanter som betalningsmedel, möts med misstänksamhet från exempelvis banker.

Många aktörer på betalningsmarknaden arbetar med att försvåra för bedragare genom att förstärka tekniskt skydd, ökade krav på stärkt kundautentisering, tvåfaktorsautentisering samt informera om att hantera BankID som en värdehandling.

” Jag har fått ut kontanter och satt in via banken, men det är otrevligt att känna sig som en kriminell i de processer man måste genomgå för detta. Vet att de måste enligt reglerna, men inte trevligt ändå.”

Citat från länsinvånare i Värmlands län

När det gäller frågor som handlar om grundläggande betaltjänster kopplat till beredskap och att hantera betalningar i ett läge av höjd beredskap eller krig, påpekar återigen flera länsstyrelser att de upplever behovet av att arbeta vidare med frågan inom respektive län. 13 av 21 länsstyrelser nämner beredskapsperspektivet på något sätt i sin regionala bevakningsrapport.



Fotograf: Thomas Henriksson, MSB.

Länsstyrelsernas insatser

Arbetet med att inrätta betaltjänstombud

Ombuden har stor betydelse för människorna som bor och verkar på landsbygden där långa avstånd till betaltjänster kan uppstå när betalservice avvecklas. Länsstyrelserna har möjlighet att med hjälp av statligt stöd finansiera lösningar på orter där samhällets behov av grundläggande betaltjänster inte bedöms vara tillgodosedda av kommersiella aktörer. Vilka tjänster som ombuden tillhandahåller varierar och bestäms utifrån en analys av behovet på orten och i dialog med det tilltänkta ombudet. Ett ombud kan exempelvis vara en dagligvarubutik, en drivmedelsanläggning eller en kommun.

Antal ombud som erhåller statligt stöd för grundläggande betaltjänster fortsätter att minska. Anledningen är främst att det saknas betaltjänstleverantörer för de tjänster länsstyrelserna ser ett behov av och att det också kan vara svårt att finna nya potentiella ombud som är villiga att tillhandahålla tjänsterna.

Under året har en ny aktör inom räkningsbetalning över disk, Svensk Betaltjänst AB, börjat etablera sig. Denna tjänsteleverantör har etablerat kontakt med flertalet potentiella ombud och för diskussioner om behovet av sina tjänster på länsnivå.

I dagsläget finns nio betaltjänstombud med statligt stöd. Det är tre färre än förra året.

- Dalarnas län: 1
- Gotlands län: 2
- Gävleborgs län: 1
- Hallands län: 1
- Jämtlands län: 1
- Södermanlands län: 1
- Västernorrlands län: 1
- Västra Götalands län: 1

Sammanfattningsvis visar årets rapportering på att statligt stöd via ombudskap fortsätter att minska likt föregående år medan antalet stödinsatser i form av informations- och utbildningar blir fler. Dessa insatser går att läsa mer om längre fram i rapporten.

Länsstyrelsernas utvecklingsinsatser

Även i år kan vi se att länsstyrelserna har gjort flera insatser som syftar till att öka den digitala delaktigheten och där fokus ligger på grupperna äldre, utrikesfödda samt personer med funktionsnedsättning.

Behovet av statliga stöd- och utvecklingsinsatser är fortsatt stort. Dessa genomförs i samarbete med exempelvis pensionärsorganisationer, bibliotek och Polismyndigheten. Därtill pågår samverkan både inom och mellan länsstyrelserna. Det kan exempelvis röra sig om frågor kopplat till integration, funktionshinder, beredskap eller brottsförebyggande arbete.

Genom att genomföra eller erbjuda utbildningar och stödinsatser vill vi öka både den geografiska spridningen av platser där insatser äger rum. Vi ser att effekterna av våra insatserna når utpekade målgrupper, genom att människor i utsatta grupper ökar sin digitala kunskap och kännedom om betaltjänster.

Ett resultat av länsstyrelsernas utvecklingsinsatser är att deltagarna på utbildningarna använder sin nyvunna kunskap till att hjälpa andra, vilket ger effekten att fler förstår och kan använda digitala betaltjänster.

Resultatet av insatserna hjälper även länsstyrelserna att utvärdera arbetet och vad som har varit ett effektivt angreppssätt.

Nedan följer ett urval av länsstyrelsernas regionala insatser. För fler exempel se bilagan med regionala bevakningsrapporter.

- Länsstyrelsen i Stockholms län har bland annat genomfört regionala stödinsatser för personer med funktionsnedsättning samt initierat arbete med så kallade SOT-punkter (Service- och trygghetspunkter) och kartläggning av insatser för digital inkludering. Länsstyrelsen har också genomfört en upphandling avseende upphämtning av dagskassor i Stockholms skärgård under sommarsäsongen 2024.
- Länsstyrelsen i Värmland, Örebro och Östergötlands län har under året deltagit i ett samverkansprojekt utifrån behovet av kompetenshöjande insatser, samarbeten och erfarenhetsutbyten för de resurspersoner som aktivt hjälper och utbildar andra i digitala betaltjänster. Vidare har man också påbörjat utbildningsinsatser om digitala betalningar och andra digitala tjänster i länets landsbygder samt i områden för individer med annat modersmål än svenska.
- Länsstyrelsen i Skåne har under året genomfört utbildningar för att öka den digitala kompetensen kopplat till betaltjänster. Samverkan och dialogmöten har genomförts med exempelvis banker, kommuner, Medborgarskolan och funktionsrättsorganisationer.

- Länsstyrelsen i Örebro län erbjuder med stöd av SeniorSurf Finland en möjlighet till digitalt stöd på finska. Genom att ringa ett svenskt telefonnummer kan personer få hjälp med frågor om digitala tjänster och teknik. Sverigefinska föreningar från Örebro län stöttar i frågor som endast gäller Sverige. Mer allmänna frågor hjälper frivilliga personer i Finland till med. Länsstyrelsen har även genomfört två seminarier tillsammans med bank och polis som har tolkats till finska.¹⁸
- Inom ramen för arbetet som sker i Kustlänsgruppen, där Länsstyrelsen i Södermanlands län är processledare, genomförs utbildningar inriktade på digitala betalningar. Länsstyrelsen har också samverkat med projektet Säker@digitalt, där olika intresseorganisationer erbjudit utbildningar som webinarium för individer som kan ha svårt att ta sig till fysiska utbildningslokaler. Kustlänsgruppen har också inlett ett samarbete med Synskadades riksförbund för att anpassa utbildningarna för denna målgrupp.

Organisation av arbetet

Samtliga länsstyrelser har i uppdrag att bevaka hur de grundläggande betaltjänsterna motsvarar samhällets behov och vid behov ta initiativ till stöd- och utvecklingsinsatser. Länsstyrelsernas eget arbete skiljer sig åt i omfattningen beroende på hur stort länet är rent geografiskt och hur den regionala situationen ser ut gällande frågor om grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen i Dalarnas län har ett särskilt uppdrag att samordna och stödja länsstyrelsernas arbete med betaltjänstuppsatser. Stödfunktionens uppdrag innebär bland annat att

- vara ett stöd till övriga länsstyrelser i arbetet med betaltjänstuppsatser
- representera länsstyrelserna nationellt och samarbeta med aktörer på nationell nivå
- bidra till att upprätthålla och utveckla länsstyrelsernas arbetsmetoder och kompetens inom området
- initiera och stödja arbetsgrupper och pilotprojekt samt ta hand om resultaten från dessa
- årligen sammanställa en ekonomisk redovisning av det föregående årets stödbeslut
- årligen sammanställa en bevakningsrapport

¹⁸ Seniorsurf Finland jobbar på uppdrag av staten att stärka äldre personers digitala delaktighet. <https://seniorsurf.fi/svenska/>

- vid behov, svara på remisser.

Stödfunktionens arbete sker i nära samarbete med övriga länsstyrelser och PTS. Stödsamordnarna har regelbundna avstämningsmöten med PTS för att bland annat diskutera aktuella frågeställningar samt gemensamma aktiviteter och projekt. Ledningen vid Länsstyrelsen i Dalarnas län ansvarar för styrningen av stödfunktionen.

En stödgrupp som består av deltagare från sju länsstyrelser är knuten till stödfunktionen. Stödgruppens uppdrag innebär att i samverkan med stödsamordningsfunktionen planera och utveckla betaltjänstarbetet under året, exempelvis Betaltjänstkonferensen, arbetsgrupper och andra samverkansaktiviteter. Under hösten läggs stort fokus på arbetet med bevakningsrapporten.

I stödgruppen för 2024 ingår länsstyrelserna i Östergötland, Stockholms, Södermanland, Jönköpings, Dalarnas, Skåne samt Örebro län.

Länsstyrelsen i Örebro län har under året även ansvarat för den interna nyhetsbevakningen.

Inom ramen för Länsstyrelsens stödsamordningsuppdrag har ett arbetssätt för att bidra till samverkan och kunskapsspridning mellan olika nivåer i samhället utvecklats. Länsstyrelsernas arbete följer en årscykel och innehåller aktiviteter och hållpunkter som är gemensamma för samtliga länsstyrelser. Arbetssättet är väl förankrat och bedöms vara uppskattat.

I arbetet skapas synergier på ett naturligt sätt mellan länsstyrelsernas bevaknings- och utvecklingsuppdrag då aktiviteter inom de båda uppdragen samordnas när det är lämpligt. Vi bedömer att samarbetet mellan myndigheter, organisationer och betaltjänstaktörer på nationell nivå fungerar bra även detta år.

Länsstyrelsen i Dalarnas län har regelbundna möten med bland Riksbanken, statliga utredare, PTS, Svenska bankföreningen och Sparbankernas riksförbund. De nationella samordnarna vid Länsstyrelsen i Dalarnas län ingår bland annat i Riksbankens Kontanthanteringsråd och Betalningsrådet, samt är ordförande i Betalningsrådets arbetsutskott för betaltjänsters tillgänglighet.

Under 2024 har stödsamordningen också ingått i referensgruppen för den statliga utredningen Uppdrag att utreda möjligheterna till att betala med kontanter och tillgången till kontanter.

Vad gäller samarbetet på regional nivå lyfter de flesta länsstyrelser i sin rapportering även detta år upp ett gott samarbete med de aktörer som ansvarar för de regionala serviceprogrammen i respektive län. Flera länsstyrelser har även utvecklat samarbetet med kommunerna kring

betaltjänstfrågor, både när det gäller dialog vid etablering av betaltjänstombud och insatser kring digital delaktighet.

Länsstyrelsernas arbetsgrupper

Arbetsgrupperna består av representanter från länen i form av regionala processledare, den nationella samordningen och PTS. Grupperna har i regel 4–5 medlemmar och arbetar med olika frågor som rör uppdraget med grundläggande betaltjänster. Under 2024 har följande arbetsgrupper verkat:

- Policygruppen
- Utvärderingsgruppen
- Pupos-gruppen
- Utbildningsgruppen
- Tillgängliga betaltjänster

Policygruppen

Arbetsgruppen arbetar med regelverk, uppdatera mallar och dokument. Gruppen gör också en kartläggning av andra myndigheters uppdrag som rör betaltjänster. Arbetsgruppen kommer också omvärldsbevaka nya lagar och regler som rör betaltjänster. Under 2024 kommer denna arbetsgrupp främst arbeta med att uppdatera och tillgänglighetsanpassa samtliga mallar som processledarna använder sig av när beslut om till exempel statligt stöd eller begäran om utbetalning fattas.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelserna i Södermanlands län, Värmlands län och Dalarnas län.

Utvärderingsgruppen

Utvärderingsgruppen startades förra året i syfte att utvärdera länsstyrelsernas insatser inom arbetet med grundläggande betaltjänster. Även utredningen Staten och betalningarna såg ett behov av att en aktör utvärderar de statliga insatser som länsstyrelsernas genomför inom arbetet med betaltjänster. I takt med att länsstyrelserna genomför allt fler utbildnings- och informationsinsatser är det värdefullt att samla de bästa metoderna för olika typer av insatser. Insatserna kan variera och är inte alltid lätt att utvärdera i antal deltagare eller kronor.

Syftet med utvärderingen är att bedöma resultaten av de insatser som genomförs och genom detta bidra till att förbättra arbetssätten för de olika insatser som görs runt om i landet. Utvärderingsgruppen ska bidra till att dela erfarenheter mellan länen och förenkla möjligheterna att dra lärdom av varandras arbetsmetoder. Därför behövs olika sätt för att utvärdera arbetet, och att hitta de mest lämpliga arbetssätten för olika ändamål.

Gruppen består av deltagare från Länsstyrelsen i Jönköpings län, Örebro län, Dalarnas län samt PTS.

Utbildningsgruppen

Utbildningsgruppen har tagit fram informationsmaterial som på ett lättillgängligt sätt beskriver de vanligaste digitala betaltjänsterna samt hur man installerar och använder dem. Till exempel beskrivs mobilt BankID, Swish, QR-koder och digitala räkningsbetalning. Broschyr och filmer finns publicerade på samtliga länsstyrelsernas webbsidor, och kan även fås i tryckt format för att dela ut på till exempel, mässor eller till kommuner och bibliotek.

Ett arbete med att översätta både filmer och broschyrer till andra språk pågår.

I arbetsgruppen ingår deltagare från länsstyrelserna i Stockholms län, Dalarnas län, Östergötlands län och Södermanlands län

Pipos-gruppen

Arbetsgruppen har under året haft en kontinuerlig dialog med Tillväxtverket och varit behjälpliga i utvecklingen av kartdatabasen Pipos Serviceanalys. Arbetsgruppen fungerar som en länk mellan användare och utvecklare för att göra delen om betaltjänster i Pipos Serviceanalys så användarvänlig som möjligt. Utbildning i form av webinarium har anordnats under hösten.

Kartor och diagram som återfinns i rapportbilagan är ett exempel på arbete som arbetsgruppen gör.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelserna i Östergötlands län, Stockholms län, Västernorrlands län och Dalarnas län.

Arbetsgruppen för tillgängliga betaltjänster

Arbetsgruppen har under året fortsatt arbetet med att ta fram så kallade personas, som är berättelser från verkligheten kopplat olika målgruppers utmaningar med betaltjänster. Dessa presenterades under den årliga betaltjänstkonferensen som Länsstyrelsen i Dalarnas län arrangerar. Under hösten kommer dessa personas finnas samlade i broschyrform. Gruppen kommer även att ta fram tre kortfilmer på utvalda personas.

Materialet kommer att finnas på samtliga länsstyrelsernas webbsidor och spridas i olika samarbetsnätverk.

Arbetsgruppen anordnade, i samverkan med Röda Korset och Anhörigas Riksförbund ett digitalt möte där konsumentvägledare och Polismyndigheten deltog. Under våren arbetade gruppen tillsammans med den nationella stödsamordningen i Dalarna för att ta fram en

gemensam Sharepoint-sida där processledare för grundläggande betaltjänster kan dela information mellan varandra. Arbetsgruppen har även deltagit på ett antal seminarier kopplade till betaltjänster och tillgänglighet.

Arbetsgruppen består av deltagare från Länsstyrelserna i Skåne, Örebro län och Dalarnas län.

Avslutande reflektioner

Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgänglighet till betaltjänster. Liksom tidigare år görs bedömningen att problemen är så pass omfattande att det politiska målet inte uppnås, om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.

Det beror till stor del på att möjligheten att betala räkningar med kontanter brister i stora delar av landet. Detta skapar problem för personer inom följande grupper:

- Personer som saknar svensk ID-handling.
- Personer som saknar förmåga att använda tillgängliga digitala betaltjänster.
- Personer som fått sitt betalkonto uppsagt.
- Personer som föredrar att betala med kontanter.

Personerna inom dessa grupper är fördelade mellan olika åldrar, socioekonomiska förutsättningar, utbildningsnivåer och nationaliteter. Det rör sig om gömda kvinnor, ukrainska flyktingar, personer äldre än 75 år, gästforskare, människor med intellektuell funktionsnedsättning med flera. Det som förenar dem är svårigheten att göra betalningar vilket medför stora begränsningar i deras vardag.

Ett annat problem på betaltjänstmarknaden är att människor blir nekade av banken att öppna betalkonton, alternativt får sitt konto uppsagt. Utan tillgång till ett betalkonto är det svårt att hantera sin vardag som till exempel att betala räkningar, göra inköp, ta emot ersättningar och överföra pengar till andra. Enligt Finansinspektionen har antalet konsumenter som får sina betalkonton avslutade ökat med 30 procent på senare år. Bankernas vanligaste skäl till att neka och avsluta konton är bristande kundkännedom.

Betaltjänstmarknaden har till stor del digitaliserats och nya innovativa tjänster har vuxit fram. Detta har skapat en fragmenterad betaltjänstmarknad med många olika sorters betaltjänster. Fakturor skickas på många olika sätt och betalningssättet varierar. Detta kan vara svårt att överblicka och resultera i betalningspåminnelser och

inkassokrav.

Flera samhällsaktörer lyfter de allt större problemen med bedrägerier kopplat till grundläggande betaltjänster. Bedrägerier, och risken att utsättas för bedrägeri kopplat till digitala betalningar är ett växande problem som 16 av 21 länsstyrelser tar upp i årets bevakningsrapporter. Detta leder till oro och misstänksamhet och skapar en tveksamhet till att lära sig samt att använda dessa tjänster.

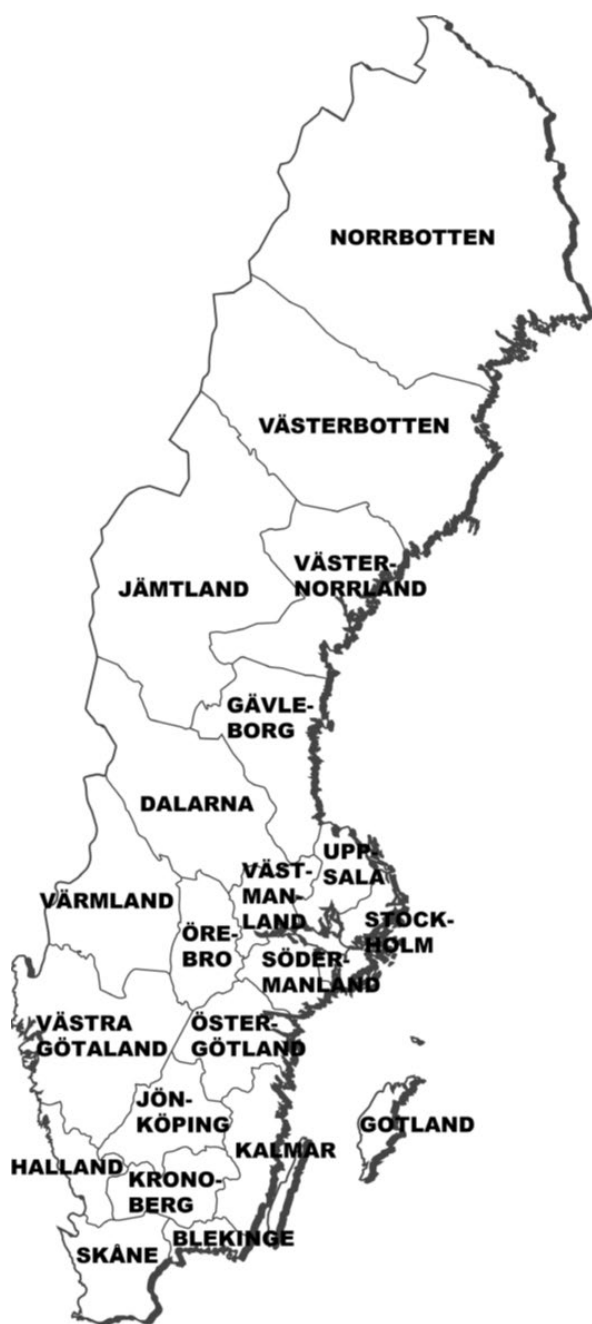
För de människor som vill, eller behöver betala med kontanter idag, är situationen svår. Länsstyrelserna ser positivt på utredningen som pågår om möjligheten att betala med kontanter för livsnödvändiga varor, och önskar att begreppet innefattar en så bred bas som möjligt.

Länsstyrelserna ser att insatser fortsatt behövs för att öka tillgängligheten till betaltjänster samt för allas lika rättigheter att kunna hantera sin vardagsekonomi.

Länsstyrelserna är en samlande kraft i länen som har beröringspunkter med många aktörer externt men även internt, till angränsande sakområden.

Detta skapar en bra grund och stora kontaktytor i arbetet med insatser för att öka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster.

Bilaga Länsstyrelsernas bevakning 2024





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Blekinge län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Användningen av de digitala betaltjänsterna är stor och fungerar tillfredsställande för många. Det är ett smidigt och snabbt sätt att hantera sina betalningar med.

Samtidigt finns det många som inte tycker de grundläggande betaltjänsterna fungerar tillfredsställande. Det gäller de digitala tjänsterna och tillgången till och användarmöjligheten för kontanter.

Majoriteten av befolkningen bedöms vara nöjda med tillgången till betaltjänsterna. Men då delar av invånarna upplever att det finns brister här så kan det inte sägas att tillgången till grundläggande betaltjänster tillgodoses i länet.

Problem med betaltjänster kan bero på flera olika anledningar. Det är viktigt att uppmärksamma och motverka ett digitalt utanförskap genom att bibehålla en god infrastruktur för de grundläggande betaltjänsterna, anpassade för alla. Tillgången till de grundläggande betaltjänsterna i länet har förändrats något under året. Två uttagsautomater har försvunnit och en insättningsautomat för dagskassa har tillkommit. Under de senaste fem åren har antalet ställen för kontantuttag via uttagsautomat, bankkassa eller över disk i butik varierat. Från 52 (2019), 61 (2021) till 56 (2024). Siffrorna kommer från Tillväxverkets statistikdatabas Pupos.

Bankomat AB presenterar årligen statistik över sina uttagsautomater. Senaste siffrorna jämför andra halvåret 2022 med motsvarande 2023. Statistiken visar ett genomsnittligt uttag för invånarna i Blekinge som minskar från 524 kronor per månad till 425 kronor per månad.

Platser för insättning av dagskassa har minskat med tre sedan 2019, från 20 till 17.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har bland annat genomförts genom en enkätundersökning¹⁹. Denna har distribuerats som riktat utskick till pensionärsföreningar och föreningar för funktionsnedsatta samt har enkäten förmedlats via Länsstyrelsens hemsida, Facebook och Instagram. Massmedia har kontinuerligt bevakats.

Tillväxtverkets webbaserade tjänst Pipos har använts för att visa hur infrastrukturen för de grundläggande betaltjänsterna ser ut i länet och hur de förändrats under året.

Betaltjänstsituationen i länet

Årets bevakningsarbete bygger till del på en enkätundersökning. Det är huvudsakligen privatpersoner och personer i yrkesverksam ålder som svarat. Kvinnor är i klar majoritet av de svarande.

De flesta har svarat att situationen för de grundläggande betaltjänsterna förändrats under senaste fem åren, till det bättre eller till det sämre. Däremot upplevs det inte skett så stora förändringar under senaste året.

Mycket av det som framkommer rör kontanterna och en upplevd försämrad situation för dessa. Färre butiker och andra verksamheter tar emot kontanter. Betalningar måste ske digitalt. Risken att hamna utanför samhället för de som inte kan hantera digitaltekniken belyses, likväl som att banker inte längre hanterar kontanter i samma omfattning som tidigare. Det uttrycks också rädsla för att bli utsatt för bedrägerier kopplat till digitala betaltjänster.

Detta framträder ur flertalet citat från årets enkätsvar.

Samtidigt lyfter flera fram det positiva med digitala tjänster, att det är enklare och snabbare att genomföra sina betalningar och smidigare med till exempel digitala fakturor. Flera betalningsalternativ har tillkommit, vilket upplevs som positivt.

Flera svaranden i enkäten anser det vara problem med att inte kunna ta ut kontanter från bankkontor eller lokala handlare. Ej heller att kunna betala räkningar över disk på bankkontor eller via ombud. Samtidigt anser sig många inte ha några problem med att betala räkningar digitalt eller att hantera kontanter via uttagsautomater, där de nu finns.

¹⁹ Observera att undersökningen endast förmedlats digitalt, via Länsstyrelsens hemsida, Facebook, Instagram och e-mejl, vilket kan ha varit begränsande för vissa mottagare. Observeras vidare att de enkätfrågorna med möjlighet till kommentarer oftast avsåg om det upplevdes finnas problem knutet till betaltjänsterna.

”Kontanter är ju inte olagliga, det är ett betalmedel som måste få användas”

”Irriterande att inte kunna betala med kontanter och att banker inte hanterar kontanter”

”Negativ utveckling, man måste hjälpa den äldre generationen som inte kan hantera det digitala”

”Har blivit mer uppmärksam på hur känsliga digitala system är och hur dessa kan komma att påverkas i vårt osäkra världsläge”

”Många år sedan jag använde kontanter och ser inget behov av dem”

”Antalet digitala tjänster ökat, vilket gör betalningar enklare och snabbare”

Svar i enkätundersökning genomförd av
Länsstyrelsen 2024

Nedan följer några fler citat från undersökningen:

”Många banker hanterar inte kontanter idag, ej möjligt sätta in eller ta ut”

”Flera handlare medger inte längre att man gör kontantuttag i samband med att man handlar”

”Obehagligt att ta ut pengar från uttagsautomat på grund av rånrisk”

”Vill lära min son spara fysiska pengar i sin spargris. Men sedan kan vi inte gå till banken och sätta in dessa”

Svar i enkätundersökning genomförd av
Länsstyrelsen 2024

Av svaranden i undersökningen säger majoriteten att de använder internetbanken och autogiro för att betala räkningar. Brevgirot används däremot i begränsad omfattning.

De flesta av svaranden anger att tillgången till betaltjänster är tillfredsställande för dem personligen. Det trycks dock på kontanternas egenvärde ur olika aspekter och att dessas måste kunna få användas

överallt. Alla kan eller vill inte hantera digitala betaltjänster. Vidare är kontanter viktiga ur ett beredskapsperspektiv.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under året har två uttagsautomater försvunnit samt har en insättningsautomat för dagskassa tillkommit.

Det finns år 2024 56 serviceplatser²⁰ i länet där det är möjligt att göra kontantuttag via uttagsautomat (35), bankkassa (8) eller andra ombud (19). Andra ombud avser uttag i kassan hos ICA-handlare. Två uttagsautomater har försvunnit sedan förra året.

År 2023 fanns det 58 serviceplatser för kontanter i länet. Servicen uttagsautomat och uttag via andra ombud finns i samtliga kommuner. Servicen bankkassa finns i Karlshamns, Sölvesborgs och Olofströms kommun. Denna service upprätthålls endast av Sparbankerna.

Det finns i länet 16 serviceplatser för betalningsförmedling med tjänsten bankkassa med kort (betalning på bank via betalkort). Tjänsten finns i samtliga kommuner. Det finns vidare 8 serviceplatser för tjänsten bankkassa med kontanter (betalning på bank med kontanter). Denna tjänst tillhandahålls av sparbankerna i Olofströms, Sölvesborgs och Karlshamns kommun. Antalet serviceplatser och tjänster är samma som året före.

I länet finns det 17 serviceplatser för dagskassahantering, varav servicebox 11, insättningsautomat 5, och bankkassa 3. År 2023 fanns det 16 serviceplatser. En insättningsautomat i Olofström har tillkommit under året. Tjänsterna finns i samtliga kommuner vad gäller serviceboxar. Insättningsautomater finns i Karlskrona, Ronneby, Karlshamns samt Olofströms kommun. Tjänsten bankkassa finns i Sölvesborgs och Karlshamns kommun.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgången till fast bredband i form av fiber fortsätter att öka i länet och i samtliga kommuner. Andelen anslutna hushåll i länet ökade mellan oktober 2022 och oktober 2023 från 97,2 procent till 99,3 procent. Motsvarande siffror för riket är 96,8 procent respektive 98,9 procent. Siffrorna från Post- och telestyrelsen (PTS) inkluderar även de hushåll som bor i omedelbar närhet till fiber och med möjlighet att ansluta till detta.

Nedan följer några exempel på aktiviteter i länet som vill verka för ökat digitalt deltagande och även kan relateras till betaltjänster. På

²⁰ En serviceplats kan innehålla kontantuttag, betalningsförmedling och dagskassainsättning i flera olika former och med hjälp av flera olika huvudmän.

kommunernas olika bibliotek bedrivs olika aktiviteter, till exempel:

IT-hjälpen; få hjälp med frågor om mobil, surfplatta och dator.

Teknikfika; hur funkar en smarttelefon?

IT-vägledning; hur ställer man in sin mobil, dator eller surfplatta – grundläggande digital första hjälp.

Karlskrona kommun har ett Digidel-center på stadsbiblioteket där det finns möjlighet att få digital hjälp med att hantera appar, navigera på internet, hantera digital säkerhet och källkritik samt komma i gång med mobilt BankID.

Vidare har Karlskrona kommun under e-Medborgarveckan tillsammans med bland annat biblioteken och Statens servicecenter genomfört olika aktiviteter för att öka den digitala delaktigheten.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Inom ramen för Kustlänsgruppen (samverkansprojekt mellan länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland) har Länsstyrelsen tagit fram ett utbildningsmaterial och en utbildning inriktad på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som Mobilt BankID, Swish och att betala räkningar digitalt. För att nå ut med utbildningarna samverkar länsstyrelsen med pensionärsorganisationer och intresseorganisationer för nyanlända och funktionsnedsatta. Ofta kan de hjälpa till med informationsspridning och arrangemang.

Kustlänsgruppens utbildningar finns även som webinarium. Detta för att underlätta för deltagare som kanske inte vill eller har svårt att vara med på de fysiska utbildningarna.

Då vi märker att det finns ett fortsatt behov av att lära mer om digitala tjänster knutet till betaltjänster, kommer utbildningsinsatserna att fortsätta även nästa år.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

De grundläggande betaltjänsterna kommer att fortsätta utvecklas vad gäller digitala betalningar. Allt fler kommer att utnyttja tjänsterna. Behovet av digital kompetens blir allt viktigare. Det kommer fortsatt finnas människor som av olika skäl inte kan utnyttja tekniken och som behöver stöd i detta.

Kontantanvändningen kommer att fortsätta minska, både hos privatpersoner och hos verksamheter. Behovet och kravet att på ett tillfredsställande sätt få tillgång till kontanter och kunna använda dem som betalningsmedel består dock. Detta gäller även möjligheten att ha tillgång till andra traditionella betalningsalternativ, till exempel brevgiro.

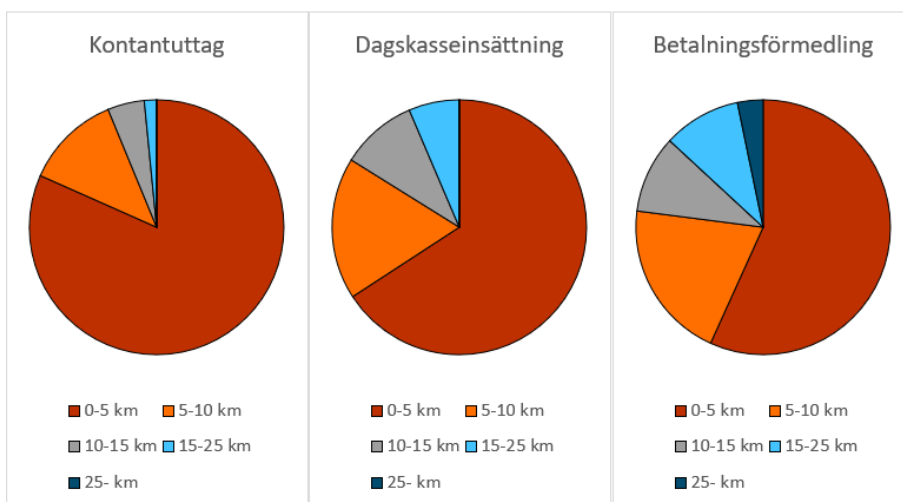
Frågan om kontanter vid kriser i samhället består. Det krävs ett ansvar från flera aktörer i samhället, såväl offentliga som privata, kring detta. Detta för att möjliggöra ett utbyggt system för kontanthantering med syfte att stärka samhällets motståndsförmåga vid kris eller höjd beredskap.

Utmaningen framöver blir att inkludera så många som möjligt i den digitala utvecklingen och på så sätt motverka en digital klyfta. Det blir än svårare att stå utanför utvecklingen då de digitala tjänsterna fortsätter att utvecklas och användas, inom den privata sektorn och den samhälleliga. Det kommer finnas ett fortsatt behov av personlig service och utbildningsinsatser knutet till betaltjänster.

Länsstyrelsen anser att det finns ett fortsatt behov av att bevaka utvecklingen inom de grundläggande betaltjänsterna. Det bör även fortsättningsvis finnas möjligheter till regionala stöd- och utvecklingsinsatser av olika slag.

Diagram Blekinge län

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





Länsstyrelsen Dalarnas län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Dalarnas län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

De flesta invånare i Dalarna har god tillgång till betaltjänster genom de digitala lösningar som finns idag. Samtidigt finns det många människor som har svårigheter att utföra betaltjänster. Dessa människor finns framför allt inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Svårigheterna handlar framför allt om att inte kunna använda, eller ha tillgång till, de digitala betaltjänster som finns idag. Det beror bland annat på att den teknik som finns inte är anpassad efter dessa gruppers behov, att man av olika anledningar inte har den kunskap som krävs, att det finns en oro för att bli lurad eller att göra fel eller att personen inte får tillgång till de tjänster som krävs, exempelvis internetbank och BankID. Många inom dessa grupper har generellt även sämre ekonomi jämfört med övriga befolkningen vilket försvårar möjligheten att införskaffa den teknik som krävs för att ta del av digitala betaltjänster.

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till betaltjänster inte är tillfredsställande eftersom många människor, ofta inom särskilt utsatta grupper, har stora problem med att utföra betaltjänster. Vi ser inte att situationen har förändrats nämnvärt det senaste året men att det skett betydande förändringar under de senaste fem åren. För privatpersoner har bland annat bankernas hårdare regelverk kring penningtvätt och terrorfinansiering inneburit att det blivit svårare att få betalkonto och att fler får sitt konto uppsagt. Även ClearOns avveckling av deras Kassagirotjänst har försämrat situationen då tillgången till personlig service och kontantbaserade betaltjänstlösningar, framför allt när det gäller möjligheten att betala räkningar, har försämrats.

När det gäller situationen för företag och föreningar ser vi att det fortsatt finns problem med insättning av dagskassor och att få tillgång till växelpengar. Många föreningar har även löst det genom att bara ta emot swishbetalningar.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete baseras främst på intervjuer med olika nyckelpersoner i länet, bland annat med representanter från organisationer för äldre och för personer med funktionsnedsättning, bibliotek, DigiDelcenter och polis. Samtal har även förts med nätverket för det Regionala serviceprogrammet i Dalarna och det befintliga betaltjänstombudet. En sammanställning har också gjorts över hur betaltjänstområdet förhåller sig till områdena, jämställdhet, funktionshinder, integration, mäns våld mot kvinnor, brottsförebyggande och barnrätt. Sammanställningen har gjorts med hjälp av Länsstyrelsens samordnare av dessa frågor.

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

Arbetet har även bestått av att följa lokala, regionala och nationella forum med diskussioner och inlägg kring frågor som är kopplade till grundläggande betaltjänster. Deltagande i olika möten, seminarier med mera är till stor hjälp i arbetet med kartläggningen av grundläggande betaltjänster.

Betaltjänstsituationen i länet

De flesta invånare i Dalarna har god tillgång till betaltjänster genom de digitala lösningar som finns idag. Samtidigt finns det många människor som har svårigheter att utföra betaltjänster. Dessa människor finns framför allt inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättning, asylsökande, nyanlända och hos människor som på olika sätt är socialt utsatta. Grupper som till följd av samhällets diskriminering och marginalisering befinner sig i en särskild utsatt situation. Många inom dessa grupper har, av olika anledningar, svårt att använda de digitala betaltjänster som finns idag. Det beror bland annat på att den teknik som finns inte är anpassad efter dessa människors behov, att man av olika anledningar inte har den kunskap som krävs, att det finns en oro för att bli lurad eller att göra fel eller att personen inte får tillgång till de tjänster som krävs, exempelvis internetbank och BankID. Många inom dessa grupper har generellt även sämre ekonomi jämfört med övriga befolkningen vilket försvårar möjligheten att införskaffa den teknik som krävs för att ta del av digitala betaltjänster. Att kunna hantera sin ekonomi är en viktig färdighet som ger trygghet i vardagen men även minskad oro och stress över den egna ekonomiska situationen.

De successiva förändringarna som skett på betalningsmarknaden, där kontantbaserade betaltjänster till stor del ersatts av digitala betaltjänster, har fått konsekvenser för många människor. En betydande

försämring skedde då ClearOn år 2022 avvecklade deras Kassagirotjänst vilket kraftigt försämrade tillgången till personlig service och kontantbaserade betaltjänstlösningar, framför allt när det gäller möjligheten att betala räkningar. En annan faktor som har försvårat situationen är bankernas hårdare regelverk kring penningtvätt och terrorfinansiering som har inneburit att bankernas ”känn din kund”-krav har stärkts. Detta fick till följd att fler än tidigare nekas betalkonto alternativt får sina konton uppsagda. Utan betalkonto är det idag mycket svårt att hantera sina betalningar. Endast på två orter i länet går det att betala räkningar med kontanter utan betalkonto som det ser ut idag.

Enligt de intervjuer som genomförts inom ramen för detta bevakningsuppdrag finns ett stort behov av utbildning i digitala betaltjänster och bättre anpassade tekniska lösningar för personer med särskilda behov. De lyfter även fram att genom att inte tillgodose en persons rätt till att kunna ta del av samhället, och i detta fall skapa jämlikhet kring ekonomiska hjälpmedel, riskerar man att skapa en diskriminerande situation som påverkar rätten till självbestämmande och möjligheten att delta i samhället på lika villkor som alla andra. Det finns en besvikelse över hur många människor har lämnats utanför då samhället i mångt och mycket har digitaliserats.

Det framkommer även i intervjuerna att den ökande mängden bedrägerier skrämmer många äldre från att använda digitala betaltjänster. Enligt en brottsförebyggare vid Polismyndighetens bedrägerisektion i Bergslagen ökar mängden bedrägerier och brotten är framför allt riktade till äldre. Exempelvis är vishing är bedrägeriform som ökar. Vishing bygger på social manipulation över telefon där brottsoffret luras att göra en transaktion eller lämna ifrån sig uppgifter som möjliggör för bedragaren att göra en transaktion. Eftersom det inte finns statistik kring antal bedrägeribrott nedbrytbar på län är det svårt att säga någonting om antal bedrägeribrott i Dalarna men det är tydligt att antalet brott ökar på nationell nivå.

När det gäller situationen för företag och föreningar ser vi att det fortsatt finns problem med insättning av dagskassor och att få tillgång till växelpengar. Många föreningar har även löst det genom att bara ta emot swishbetalningar.

Infrastrukturen för kontanthantering

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

Betalningsförmedling med kontanter över disk finns hos sex Sparbankskontor i länet, belägna i Falun (Bjursås), Hedemora, Säter,

Smedjebacken, Rättvik och Leksand och hos två Change Groupombud som finns i Falun och Borlänge. Möjligheten till betalningsförmedling utan eget betalkonto finns endast på de två orter där Change Group har sin ombudslösning. Åtta kommuner i länet saknar helt möjlighet till kontantbaserad betalningsförmedling.

Tabellen nedan visar antalet serviceplatser över tid från 2018 till 2023. Det senaste året har det endast skett mycket små förändringar. Sedan 2018 har det dock skett större förändringar, exempelvis har antal ställen för kontantuttag minskat från 147 till 107 och antal ställen för dagskasseinsättning har minskat från 55 till 41. När det gäller betalningsförmedling har det totala antalet sjunkit från 59 till 26 ställen.

Tabell 1. Tabell över antalet serviceplatser i Dalarnas län mellan 2018-2024.

Service typ	2024	2023	2018
Kontantuttag	107	108	147
Uttagsautomat	62	65	85
Över disk hos ombud	48	47	55
Bankkassa	6	6	21
Dagskasseinsättning	41	40	55
Servicebox	19	19	26
Insättningsautomat	18	17	11
Bankkassa	2	2	6
Över disk hos ombud	2	2	17
Betalningsförmedling	26	26	59
Bankkassa med kort	24	24	42
Bankkassa med kontanter	6	6	21
Över disk hos ombud	2	2	17

Sverige ligger generellt sett långt fram i frågor som rör digitala betalmedel. Besökare från andra länder, vars invånare oftast använder kontanter i större utsträckning, förväntar sig att kunna betala kontant även här. Dalarna har en omfattande besöksnäring, vilket medför att många företag har behov av möjligheter att deponera och hantera sina dagskassar.

Många verksamheter tar idag inte längre emot kontanter, det gäller såväl restauranger och butiker som olika former av service- och tjänsteutbud, exempelvis frisörer. Swish har på relativt kort tid blivit en viktig betalform för många näringsidkare. Den här utvecklingen påskyndar trenden mot kontantfria betalningar och försvårar möjligheterna att upprätthålla infrastrukturen för kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Dalarna har generellt sett en god digital infrastruktur och bredbandsutbyggnaden når varje år nya områden. Enligt PTS

bredbandskarta har 99,73 procent av alla hushåll och arbetsställena i Dalarna tillgång till, eller har fått erbjudande om, anslutning till bredband med åtminstone en hastighet på 30 Mbit/s år 2023. Det finns dock fortfarande områden i länet som saknar tillfredställande uppkoppling med högre hastighet, framför allt i det norra delarna av länet.

Digitalt utanförskap är en utmaning i länet, men insatser görs. Exempelvis tar biblioteken ett stort ansvar för den digitala delaktigheten. Två kommuner i Dalarna, Rättvik och Säter, har Digi-Delcenter där de på olika sätt arbetar med att stötta medborgarna i digitala frågor.

Dock saknas ett tydligt samlat grepp för att möta den samhällsutmaning som den digitala utvecklingen medför och vi ser att fler insatser krävs.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

För närvarande finns det bara en tillhandahållare med betaltjänststöd för grundläggande betaltjänster kvar i länet. Det är en tjänst för dagskassainsättning i Djurås i Gagnefs kommun. Under tidigare år har det funnits fler. I början av 2022 fanns det fem. Dessa har fyllt en viktig funktion för att upprätthålla kontantinfrastrukturen, även om antalet utförda tjänster har minskat över tid. Efter Kassagirotts nedläggning hösten 2022 har det varit svårt att finna aktörer som kan leverera de grundläggande betaltjänster som behövs.

Under året har ett gott samarbete med regionens serviceprogram byggts upp där vi bland annat har diskuterat eventuella gemensamma digitaliseringsinsatser på landsbygden. Än så länge har vi varit på ett studiebesök till Vingåker för att titta närmare på hur de har jobbat med digitalisering på landsbygden. Processledaren för betaltjänster har föreläst om betaltjänster för nätverket för det regionala servicefrågorna i länet.

Det finns ett stort behov av informations- och utbildningsinsatser kopplat till betaltjänster. Processledaren har påbörjat ett arbete för att genomföra sådana i länet. Målet är att påbörja utbildningsinsatser under 2025.

Under året har vi även sökt och beviljats medel från Post- och telestyrelsen för en studie som syftar till att bättre förstå vilket stöd, i form av hjälpmedel, information och anpassade utbildningar, som behövs för att i större utsträckning möjliggöra för personer med neuropsykiatriska- och intellektuella funktionsnedsättningar samt åldersrelaterade sjukdomar att kunna använda digitala betaltjänstlösningar.

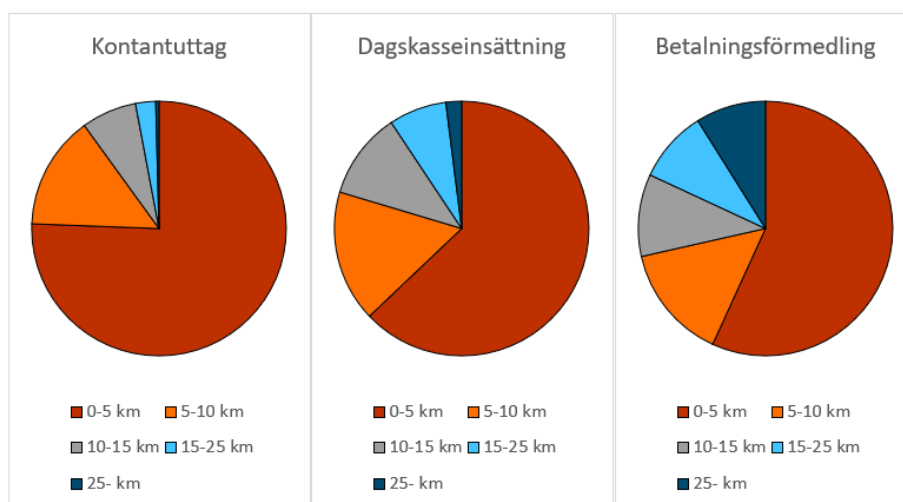
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen i Dalarnas län ser att det fortsatt kommer att finnas ett stort behov av insatser för att öka den digitala delaktigheten i länet och

att det behövs tekniska lösningar som är bättre anpassade efter olika behov. Vi ser även ett fortsatt behov av ombudslösningar som möjliggör kontanthantering, framför allt när det kommer till räkningsbetalning och personlig service.

Diagram Dalarnas län

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





Länsstyrelsen Gotlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gotlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Gotlands län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser samhällets behov. Situationen i länet ser ut som föregående år, det saknas möjlighet att betala räkningar kontant i Visby samt att de som saknar konto inte har möjlighet att betala räkningar utan att resa till fastlandet.

Tillgången till kontantuttag och dagskasseinsättningar bedöms tillfredställande i länet. Den stora förändringen för året är att det tillkommit en uttagsautomat Ljugarn på östra Gotland. Möjligheten till kontantuttag via automat eller via ICA-butik finns i de större orterna i länet. Det finns även möjlighet till insättning av dagskassor på flera orter i länet. Situationen med att det oftast bara finns en uttagsautomat per ort gör det sårbart om den är ur funktion, vilket innebär längre resväg för den som behöver ta ut kontanter. Möjlighet till kontantuttag i butik är ofta begränsad till lägre uttagsbelopp.

Möjligheten att kunna betala digitalt och att välja bort kontanthantering i sin verksamhet underlättar för många, men det gör det svårt att betala för dem som inte är digitala. I den digitala enkäten som genomförts i bevakningsarbetet har en stor andel personer svarat att de hjälper någon annan med att betala räkningar vilket visar på svårigheten med de digitala betalningarna. Möjligheten att kunna få hjälp med att betala räkningar eller andra ekonomiska frågor är viktig.

Årets bevakningsarbete

Bevakningsarbetet har utförts genom omvärldsbevakning i media och intervjuer med representanter från företag, föreningar och privatpersoner. Statistik gällande de grundläggande betaltjänsterna finns i den webbaserade tjänsten Pupos Serviceanalys som Tillväxtverket administrerar. En digital enkät har använts för att få in svar på hur betaltjänstsituationen upplevs i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Situationen för betaltjänster i länet följer föregående års mönster. Bedrägerier är en typ av brott som ökar. Enligt Kartläggning 2024- Brottsförebyggande, ANDTS och Mäns våld mot Kvinnor, framtagna av Region Gotland, Polisområde Gotland och Länsstyrelsen i Gotlands län har bedrägerierna ökat på Gotland de senaste tre åren. Siffran för 2022 var 454 brott medan motsvarande siffra för 2023 var 542 anmälda brott. Under 2023 är det framför allt bedrägeri genom social manipulation och annonsbedrägerier som sticker ut.

Snittåldern för de utsatta var i slutet av 2023, 56 år. Nästan hälften av de brottsutsatta under 2023 var över 65 år gamla. Generellt sett är äldre personer mindre utsatta för brott än resten av befolkningen, men i vissa sammanhang finns det gärningspersoner som särskilt riktar in sig på den sårbarhet som det kan innebära att bli äldre, till exempel fysisk kapacitet eller internetmiljö, och anpassar tillvägagångssättet för brottet utifrån det. Personer med funktionsnedsättning är också en utsatt grupp enligt undersökningen. Det är viktigt att känna till att äldre personers känsla av oro och otrygghet ofta kan vara hög i relation till andelen personer som utsätts för brott. Fokus för förebyggande insatser behöver här ligga på information och insatser riktade till de brottsutsatta. Flera artiklar på Helagotland.se vittnar om att personer blir utsatta för bedrägerier, det är ofta äldre personer som blir utsatta. Polisen har gått ut med information om vad man ska tänka på vid misstanke om bedrägerier.

Ett annat problem som finns är de personer som får sina bankkonton spärrade. I en artikel på Helagotland.se går att läsa om en man som anmält sin bank på Gotland till allmänna reklamationsnämnden efter att ha fått sitt konto spärrats. Han uppger att han inte fått någon förklaring till bankens agerande. Han skriver att han nu inte kan betala fakturor, hyra och mat samt att han fått alla sina tillgångar spärrade utan svar. Svaren i den digitala enkät som Länsstyrelsen i Gotlands län genomfört visar på att de flesta idag har en smarttelefon eller dator. Det finns problem några av fritextasvaren visar på de problem som upplevs.

Nära 40 procent av de som svarat på enkäten anger att de hjälper någon anhörig eller bekant med grundläggande betaltjänster. Det man främst hjälper till med är att betala räkningar och ta ut kontanter.

Andra problem som lyfts i enkäten är att många butiker inte tar emot kontanter och de erbjuder inte heller möjligheten till faktura. Människor med skyddade personuppgifter måste göra mycket på bankkontoret då de saknar tillgång till vissa digitala lösningar, och öppettiderna på bankerna är allt annat än fungerande för dem. De som inte har digitala tjänster, smartphone eller liknande kan inte boka biljetter till evenemang

eller parkera bilen.

Utifrån intervjuer och samtal med föreningar och företagare framgår det att de använder sig mycket av Swish och kortbetalning. En företagare anger i enkäten att de tagit bort kontanter i verksamheten och det är det bästa som de har gjort, vilket har inneburit mindre stress och ångest. Ett annat svar i enkäten är att kontanthantering är osäker för de med små företag och en del kunder blir upprörda över att de inte tar emot kontanter.

”Har kontanter som man vägrar ta emot. T. o. m. polisen vägrar ta mot kontanter för pass. Hänvisar till rånrisken, förtiger kortbedrägerierna.”

”Bankernas öppettider gör att man aldrig kan prata med någon ansikte mot ansikte utan att ta ledigt från jobbet.”

”Ja, begränsning i kontantuttag när jag skulle köpa en husvagn. Det var omöjligt att få ut mina egna sparade pengar från min bank. Jag fick göra överföringar till bekanta så de fick ta ut pengar åt mig. Kändes inte alls kul eller tryggt.”

”Dom har lagt ner samtliga bankkontor på norra Gotland. Närmaste bankomat ligger 1,5 mil bort.”

”Svårt att ta ut kontanter, om det går i affären så är det en mindre summa som är möjlig.”

”Få restauranger tar kontanter.”

Enkät svar från 2024 års bevakningsarbete

Infrastrukturen för kontanthantering

Statistiken från Pupos Serviceanalys visar att infrastrukturen i länet för kontanthantering är i stort oförändrad från föregående år. Den positiva förändring som har skett, är att Bankomat under slutet av föregående år installerade en uttagsautomat i Ljugarn på östra Gotland. Bankomat har gjort bedömningen att den nya uttagsautomaten ska bidra till uppfyllnad av målet enligt lagkrav gällande tillgängligheten för konsumentuttag och dagskassainsättning.

Sparbanken Gotlands två bankkontor i Roma och Hemse är fortsatt de enda bankkontoren som erbjuder kontanthantering över disk och möjlighet att betala räkningar kontant. Det är inget bankkontor i Visby som erbjuder kontanthantering över disk. Räkningsbetalning för de som

har bankkonto, erbjuds vid respektive bank på sex platser på Gotland. Det är bara möjligt för de som är kund i banken att betala sina räkningar där. Svaren i den digitala enkäten visar på att det efterfrågas bankkontor på norra Gotland.

Enligt Pupos Serviceanalys finns det 31 platser på Gotland där det går att ta ut kontanter, av dessa är det 2 bankkontor, 16 uttagsautomater samt 16 ICA-butiker. ICA-butiker ingår sedan 2021 som serviceplats för kontantuttag. Tillgången till kontanter i kassan kan variera vilket kan göra det svårt att tillgodose efterfrågan och endast göra det möjligt med mindre uttag. Dagligvarubutikerna tar i stor utsträckning fortfarande emot kontanter vid köp. Dagligvarubutikerna är en viktig del av kontantinfrastrukturen.

Tillgängligheten till kontantuttag där servicen uttagsautomat, uttag vid bankkontor och uttag i ICA-butik ingår, visar att andelen personer i länet som har längre än 10 kilometer till närmaste kontantuttagsmöjlighet är 13 procent. Ingen person har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. De uttagsautomater som finns i länet är koncentrerade till de större orterna, oftast finns det endast en uttagsautomat per ort.

Möjlighet att sätta in kontanter för företag och föreningar finns på elva platser på Gotland. Loomis Servicebox finns på fem platser på ön, fyra bankomater med möjlighet till insättning samt Sparbanken Gotlands två bankkontor. Insättningsautomater finns i Visby, Fårösund och numer även i Hemse och Slite där det går att sätta in sedlar till bankkonto. De nya insättningsautomaterna har bidragit till att antalet platser att sätta in kontanter har ökat från tidigare år. Insättningsautomaterna har dock en begränsning för hur mycket pengar som går att sätta in.

I Visby finns en uttagsautomat där det går att ta ut euro, amerikanska dollar och brittiska pund. Det finns ingen möjlighet att växla pengar till annan valuta på Gotland. Det finns ett Western Union ombud där det går att göra internationella penningöverföringar.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsnätet har bedömts väl utbyggt i Region Gotlands bredbands strategi. På Gotland finns det 47 fiberföreningar som tillsammans har mer än 10 000 abonnenter i länet, enligt rapporten Uppdrag regional bredbandskoordinator som Region Gotland tagit fram. Den regionala utvecklingsstrategin Vårt Gotland 2040 visar på digitaliseringen som ett viktigt verktyg för flera av de prioriteringar och inriktningar som anges.

Bredbandet är viktigt i de områden där mobiltäckningen inte är tillräcklig. Enligt kartor som framgår på flera mobiloperatörers hemsida finns det några områden på ön där täckningen är bristfällig, bland annat längs kusten norrut från Visby. 5G finns i stort sett bara runt de större

orterna.

Biblioteken har haft ett uppdrag att arbeta för allmänhetens digitala delaktighet. Biblioteken på Gotland har arbetat med att motverka digitalt utanförskap. Arbetet har inneburit handledning i digitala verktyg, IT-café samt utlån av surfplattor.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Det finns två ombud i länet som får stöd från Länsstyrelsen enligt förordning (2014:139) om stöd för tillhandahållande av grundläggande betaltjänster. Ombuden tillhandahåller servicen uttagsautomat.

Den ena uttagsautomaten är placerad i Stenkyrka på norra Gotland med cirka två mil till Visby. Stenkyrka har ett stort upptagningsområde på norra Gotland. Orten ligger centralt vid kusten där många passerar, därmed har orten strategiska egenskaper för placering av en uttagsautomat. Placeringen är i ortens livsmedelsbutik Stenkyrka Livs. Utagsautomaten bidrar till att ingen person på Gotland har längre än 25 kilometer till närmaste uttagsmöjlighet.

Den andra uttagsautomaten är placerad i Katthammarsvik på östra Gotland vid havet. Det finns ett behov av kontanter i området och placeringen med en uttagsautomat i Gotlandsbutiken i Katthammarsvik AB ger ett stort upptagningsområde. Katthammarsvik är en bra strategisk placering av en uttagsautomat med närhet till flera andra orter som Östergarn, Herrvik och Gammelgarn. Placeringen i butiken ger tillgång till uttagsautomat i området året runt.

Länsstyrelsen har varit med i framtagandet av Region Gotlands regionala serviceprogrammet 2023–2030. I det regionala serviceprogrammet finns prioriterade områden och konkreta insatser för att stärka tillgängligheten till kommersiell service på hela Gotland så som dagligvaror, drivmedel, apotek, postservice och betaltjänster. God tillgång till kommersiell och offentlig service är en utpekad prioritering i hela landet för hållbar regional utveckling, vilka är grundläggande funktioner för att det ska vara möjligt att bo, verka och leva även på landsbygden. Gotlands ö-läge innebär att det inte finns samma möjligheter till samarbete mellan regioner och kommuner som i övriga landet.

Länsstyrelsen i Gotlands län har fortsatt ett samarbete inom de grundläggande betaltjänsterna med länsstyrelserna i Kalmar, Blekinge och Södermanlands län. Inom samarbetet har det tagits fram en utbildning inom digitala betalningar där det genomförs digitala och fysiska utbildningar. Tre utbildningar är inplanerade i november 2024. Utbildningarna ska ge personer som känner sig osäkra på digitala betalningar möjlighet att lära sig mer om dem.

Utbildningsmaterialet finns som manualer att skriva ut eller beställa på länsstyrelsens hemsida, där finns även filmer för att illustrera hur det fungerar att installera BankID, Swish och bankappar. Manualer för att komma i gång med betaltjänster finns på flera språk.

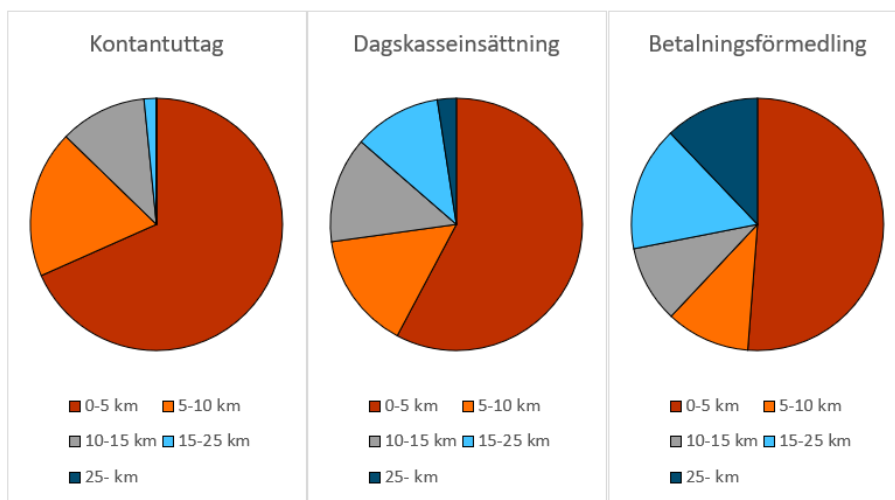
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det finns en problematik för de som inte är digitala eftersom samhällets digitala utveckling ger få alternativ till de verktyg som erbjuds. Det krävs BankID i flera situationer för att identifiera sig, det tas fram applikationer för samhällsinformation och sjukvårdsupplysning. Denna förflyttning gör det svårt för de personer som inte hanterar den nya tekniken.

Årets bevakningsarbete visar att det fortsatt finns personer som behöver praktisk hjälp och det finns ett behov av möjlighet att få hjälp med betalningar. De digitala betalningssätten och BankID underlättar för många samtidigt som möjligheten att betala försämras för de som inte är digitala. De digitala betalningslösningarna innebär även ett växande problem med bedrägerier.

Diagram Gotlands län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Gävleborgs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i Gävleborgs län. Länet är relativt glest befolkat vilket innebär ett för litet befolkningsunderlag för att vinstdrivande aktörer ska anse det lönsamt att bedriva betaltjänstverksamhet i många delar av länet. Medborgare som är äldre och/eller funktionsnedsatta samt personer som är asylsökande/nyanlända har särskilt svårt att använda de betaltjänster som står till buds. De grupperna har också störst behov av personlig service över disk vilket är något som minskar. Människor som av någon anledning inte har ett betalkonto hamnar i en besvärlig och utsatt situation eftersom det inte finns någon möjlighet att betala räkningar kontant i länet.

Antal ställen för betalningsförmedling är oförändrat jämfört med föregående år men har minskat betydligt jämfört med för fem år sedan. Vad gäller kontantuttagsställen fortsätter dessa att minska i antal och jämfört med för fem år sedan är minskningen mycket stor. Jämfört med förra året har länet tappat ytterligare en handfull ställen. Antal ställen för dagskassainsättning har också minskat något jämfört med föregående år och har minskat betydligt jämfört med för fem år sedan.

Stora utmaningar finns fortfarande på landsbygden vad gäller den digitala infrastrukturen och tillgången till god bredbandsuppkoppling vilket påverkar tillgången till grundläggande betaltjänster i digitalt format.

För att målet om att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser ska uppnås krävs stora förändringar. I dag har inte alla invånare i Gävleborgs län tillgång till grundläggande betaltjänster. Att målet uppfylls är viktigt ur så väl ett individ- som ett krisperspektiv. Riktade insatser kan därför behövas, till exempel till människor som inte har möjlighet att betala kontantlöst och/eller har svårt att använda digitala betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom enkätundersökning via myndighetens hemsida och sociala medier, skriftliga frågor till bibliotek och statens servicecenters servicekontor i länet, deltagande på 60plusmessa i Gävle, omvärldsbevakning och analys med hjälp av Tillväxtverkets verktyg Pupos Serviceanalys.

Processledarna har deltagit i nationell betaltjänstkonferens, regional betaltjänstkonferens och möten med andra processledare.

Betaltjänstsituationen i länet

Tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är liksom tidigare inte god. Det beror på otillräcklig tillgång till fysiska platser för betaltjänster och svårigheter för grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning, att använda digitala betaltjänster.

”Det finns inga bankkontor eller andra möjligheter att betala räkningar över disk med personlig service inom ca 8 mils avstånd. Är man ålderspensionär eller funktionshindrad utan möjlighet till färdtjänst är det ett väldigt stort problem eftersom alla inte har möjlighet att få hjälp utifrån.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Den otillräckliga fysiska tillgången beror på minskad kontanthantering i samhället vilket försvagar kommersiella aktörers incitament att erbjuda kontanttjänster. Den beror också på att delar av länet utgörs av glesbygd som ger ett för litet befolkningsunderlag för att vinstdrivande aktörer inom betaltjänstområdet ska se dessa områden som lönsamma att verka i. Staten täcker inte upp i tillräcklig omfattning för avsaknaden av kommersiella aktörer.

Digitala betaltjänster kompenserar delvis för den bristande fysiska tillgången. Det kräver dock en god digital infrastruktur vilket saknas i delar av länet. Även kunskap och teknisk utrustning behövs vilket inte minst de särskilda grupperna ²¹ och asylsökande/nyanlända i samhället kan sakna. Möjligheten till betaltjänster med personlig service är därför fortsatt av vikt.

”Min mamma som är 85 år och inte vet hur en smartphone eller internet och dator fungerar. Hon

²¹ Med särskilda grupper menas här äldre personer samt personer med funktionsnedsättning.

känner sig fruktansvärt begränsad.”

”Det behöver finnas alternativ för de som inte vill, kan eller får använda digitala betaltjänster. Alternativen blir alltmer begränsade ju färre bankkontor som finns med möjlighet till personlig service vilket är diskriminerande mot äldre, personer med funktionsnedsättning etc.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Enkätundersökningar visar att länets befolkning och i synnerhet de särskilda grupperna och asylsökande/nyanlända inte tycker att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställande. Låg servicegrad hos bankerna främst i form av avsaknad av personlig service över disk lyfts särskilt fram. Personlig service behövs bland annat på grund av svårigheter att använda digitala tjänster och brist på BankID.

Av enkätsvaren framkommer också att det fortsatt finns personer och verksamheter i länet som har blivit nekade att öppna betalkonton eller blivit av med befintliga betalkonton. Även frustration över kontantfria butiker och inrättningar uttrycks.

”Blev inte löst. En som varit bostadslös m.m. o på väg att reda upp sitt liv. Utan bankkonto går det inte.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Betalningsförmedling över disk med kontanter efterfrågas fortfarande av medborgare men finns i dagsläget inte i länet. Länsstyrelsen har dock kontaktats av ett potentiellt nytt betaltjänstombud som funderar på att bli ombud åt den nya aktören Svensk Betaltjänst som är på väg in på marknaden.

Att det inte går att betala kontant för vård hos Region Gävleborg är ett fortsatt försvårande faktum för de som inte har betalkonto. Patientavgifter kan endast betalas via faktura.

”För asylsökande är det svårt t ex att betala vårdfakturor då Region Gävleborg har tagit bort så många kortbetalningsmöjligheter, de har inte råd att åka till ett ställe i regionen där det finns möjlighet. Lika för de äldre. De måste åka långt för att kunna betala fakturor med kort/kontanter om de inte kan med giroblanketter eller internet p g a svårigheter.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Sammantaget kan konstateras att människor som inte har ett betalkonto hamnar i en mycket svår och utsatt situation.

Långa avstånd till insättningsmöjligheter och otrygghet på grund av upplevd risk för rån försvårar dagskasseinsättning enligt en del föreningar och företagare som lämnat svar i enkäterna. Mynt är särskilt svårt att bli av med eftersom de inte tas emot i insättningsautomater. Nordanstigs kommun är särskilt drabbad som endast har en insättningsautomat. Övriga kommuner har även minst en servicebox vardera.

"Vi saknar möjlighet till att sätta in kontanter på banken. Banken tar inte emot kontanter, Loomis tecknar inte avtal/tar inte emot insättningar på 1-2 ggr/år. Vi kan alltså inte få in kontantkassan på vårt konto sedan 14 juni 2024, då avtal mellan banken och Loomis upphörde."

"Jag skulle vilja kunna göra det på ett bankkontor då det känns otryggt att stå vid automat med kontanter då det är så uppenbart att man har kontanter på sig om man väljer den maskinen."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Medvetenheten om ekonomiska bedrägerier framstår som god hos länets invånare. Många känner någon som har drabbats eller har drabbats själva.

"En okänd person utgav sig att vara mig och lurade av min mamma 15 000 kr."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Det framkommer också att många försöker skydda sig mot bedrägerier genom att exempelvis inte ha så mycket pengar på betalkort, inte gå in på länkar på nätet, endast handla från välkända aktörer, inte svara på okända samtal och inte lämna ut inloggningsuppgifter eller logga in med BankID på uppmaning av någon annan.

"Har inga pengar på kontot kopplat till betalkortet - för över via internetbanken i app i mobilen när jag ska handla."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Flertalet svarande anger att de har kontanter hemma i händelse av kris eller krig. Det finns dock även de som svarat att de inte har det på grund av att de inte har tagit tag i det än eller för att de inte har råd. Samtidigt visar enkätsvar att medborgarnas förväntningar på att staten tar hand om betalningssystemet och ordnar så att befolkningen fortsatt kan handla förnödenheter och tanka drivmedel är höga.

"Jag har inte råd att lägga upp en kontant buffert. När det dessutom är svårt att ta ut kontanter känns det motigt, dessutom tar ju inte alla affärer emot kontanter längre."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

En särskilt riktad undersökning till samtliga bibliotek i länet visar att de regelbundet får förfrågningar från medborgare om information och hjälp med betaltjänster, i huvudsak digitala sådana. Hjälpbehovet varierar från nästan dagligen till några gånger per halvår och personalen försöker hjälpa till efter tid och förmåga. Personalen är dock mycket noga med att inte ta för mycket ansvar eller få för mycket insyn i medborgarens förehavanden och privatekonomi. Ett bibliotek konstaterar att det ibland kan vara en svår gränsdragning när det gäller personlig integritet och flera bibliotek uppger att de är noga med att hänvisa till bank för hjälp eller att praktisera "hjälp till självhjälp".

"En observation är att många av dem som behöver stöd är personer med svenska som andraspråk, seniorer eller personer med funktionsvariationer. Somliga ingår i flera av dessa grupper, andra i någon av dem."

Svar från ett bibliotek i Gävleborgs län 2024

Samma undersökning har också gått ut till samtliga sex Statens servicecenters servicekontor i länet. Servicekontoren får i mindre utsträckning än biblioteken frågor om betaltjänster och användningen av dessa men det förekommer ändå regelbundet. Liksom hos biblioteken försöker personalen hjälpa till, i synnerhet med sådant som berör ärenden hos deras samverkansmyndigheter, men de är också noggranna med att hänvisa till bankerna.

Infrastrukturen för kontanthantering

Betalningsförmedling via bankkassa med kontanter finns inte längre att tillgå i länet. Betalningsförmedling via bankkassa med konto eller kort

finns inte i Hofors, Nordanstigs och Ockelbo kommuner.

Efter Kassagirotts nedläggning i Gävle och Ljusdal har länet inte några betaltjänstombud för betalningsförmedling med kontanter över disk. Under hösten har länsstyrelsen dock kontaktats av ett potentiellt nytt betaltjänstombud som också har ansökt om stöd för betalningsförmedling. Det är en näringsidkare som tidigare var ombud åt Kassagirot och som nu är intresserad av att bli ombud åt den nya aktören Svensk Betaltjänst som är på väg in på marknaden.

*”Gör det möjligt för *alla* att ta sig till ett bankkontor med personlig service och möjlighet att betala räkningar över disk, t ex genom fler bankkontor på landsbygden. Ett annat alternativ är att göra det möjligt för t ex postombud att kunna erbjuda den tjänsten.”*

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2024

Antal uttagsautomater har minskat i Gävle, Hudiksvall och Bollnäs kommuner och störst är minskningen i Gävle kommun med tre automater. Ljusdals kommun har fått en till automat. Kontantuttag i bankkassa finns endast i två kommuner, Gävle och Hudiksvall. Kontantuttag över disk hos ombud finns nästan enbart hos ICA-handlare i länet, av 48 ombud är det endast två som inte är ICA-handlare.

”Det är absurt att det inte går att sätta in/ta ut kontanter i en bank. Köpte t ex en grej av en person som ej hade Swish, fick stå o ta ut 25 000kr i omgångar på automaten utanför banken, kändes otroligt otryggt. Banken ville inte veta av problemet.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2024

Möjligheten till dagskasseinsättning är fortsatt begränsad. Det finns ingen möjlighet att sätta in dagskassa över disk hos bank eller ombud. Det finns endast serviceboxar och insättningsautomater att tillgå. Alla kommuner har minst en insättningsautomat och alla kommuner utom Nordanstigs kommun har minst en servicebox. Insättningsautomaterna har minskat med en jämfört med föregående år och serviceboxarna har minskat med två i antalet. Jämfört med för fem år sedan har antalet serviceboxar minskat stadigt medan antalet insättningsautomater ökade fram till förra året.

Det finns servicebox 40 km bort, men vi får ju inte avtal med Loomis

(som hänvisar till banken) och banken kan inte hjälpa oss heller, de hänvisar till Loomis.

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2024

Myndigheten bedömer att förändringen i kontantinfrastuktur har påverkat betaltjänstsituationen i länet i en något negativ utsträckning eftersom antalet betaltjänster på det stora hela är fortsatt minskande i länet. Förändringarna är visserligen sett till länet i helhet små jämfört med föregående år men kan ha relativt stor påverkan lokalt där förändringarna sker till exempel där en uttagsautomat eller servicebox försvinner. Berörda medborgare får längre till motsvarande betaltjänst vilket medför en ökad tidsåtgång för dessa liksom ökade kostnader och utsläpp när de ska transportera sig.

”Enda möjligheten för mig att sätta in kontanter över disk med personlig service är att ta Närtrafik till Delsbo, byta till buss mot Hudiksvall för att där byta till buss till Sundsvall där mitt närmsta bankkontor för insättning av kontanter finns. Men då hinner jag å andra sidan inte tillbaka med sista Närtrafik-turen hem eftersom de går så sällan. Men oftast funkar insättningsautomaten i Delsbo. Oftast.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2024

Tre av länets kommuner, Hofors, Ockelbo och Nordanstig, saknar fortsatt bankkontor. Länsstyrelsen har inte fått några indikationer om förändring vad gäller värdetransporter eller om att aktörer slutat eller börjat ta emot kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I dagsläget har 99,8 procent av hushållen i tätbebyggda områden i länet tillgång till att ansluta sig till fast bredband om minst 1 Gbit/s och för företag är motsvarande siffra 99,2 procent. Sett till det som benämns glesbygd är det 89,8 procent av hushållen och 90,4 procent av företagen som har tillgång till att ansluta sig till 1 Gbit/s. Tillgången till bredband skiljer sig mellan länets kommuner.

Det nationella bredbandsmålet om att hela Sverige ska ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet senast år 2023 är inte uppnått. I Gävleborg finns de största utmaningarna längs väg och järnväg där

täckningen endast är 20–50 procent, beroende av vilken mobiloperatör som mäts. Stora utmaningar finns även på landsbygderna där både täckning och kapacitet utgör hinder för en god uppkoppling.

”Dåligt nätverk ibland så man kopplas bort. Säkrast att åka ner på byn för att göra viktiga ärenden där den mobila uppkopplingen är säkrare.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Hos pensionärsorganisationer och studieförbund utförs arbete genom utbildningsinsatser för att öka den digitala delaktigheten vilket har en koppling till användningen av betaltjänster.

Projektet ”Digivän”, som startade under pandemin och syftade till att ge volontärhjälp till äldre personer avseende digitala tjänster, har avslutats. Projektets verksamhet har dock gått över i ordinarie verksamhet hos Gävle kommun och det finns god uppslutning av hjälpsökande och volontärer.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsens arbete med insatser för och bevakning av grundläggande betaltjänster utförs av processledare som också är handläggare och arbetar med stöd inom strategisk plan och landsbygdsprogrammet. Processledarna har också kontakt med de som arbetar med Gävleborgs regionala serviceprogram.

Myndigheten deltar i de serviceråd som arrangeras av Region Gävleborg och som samlar representanter från statliga, regionala, lokala och kommunala aktörer inom kommersiell service i länet. Under 2024 har det dock inte genomförts något serviceråd av Region Gävleborg.

Länsstyrelsen har deltagit på en så kallad 60plusmessa i Gävle som riktar sig till den äldre delen av befolkningen och genomfört en enkätundersökning i samband med den. Många besökare kom till montern med synpunkter och funderingar och många svarade på enkäten.

Myndigheten har fortsatt att stötta länets enda betaltjänstombud (kontantuttag) som finns i Österfärnebo men också kontaktats av ett potentiellt nytt betaltjänstombud som även har ansökt om stöd för betalningsförmedling. Det är en näringsidkare som tidigare var ombud åt Kassagirot och som nu är intresserad av att bli ombud åt den nyetablerade aktören Svensk Betaltjänst.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster fortsatt kommer att vara på en låg nivå, i synnerhet för de invånare som

är i ett digitalt utanförskap.

Graden av digitalisering i samhället förväntas öka och det behövs riktade insatser till människor som inte har möjlighet att betala kontantlöst och/eller har svårt att använda digitala betaltjänster. Risken för bedrägerier och osunda beroendeställningar bedöms också kunna öka. Ett framtida behov av stödinsatser ses vad gäller analog betalningsförmedling.

En ny aktör för betalningsförmedling har under året startat upp sin verksamhet mot potentiella betaltjänstombud i landet. Det och Bankomat AB:s fortsatta expanderings kan komma att innebära en positiv utveckling för tillgången till grundläggande betaltjänster. Länsstyrelsen kommer att bevaka detta.

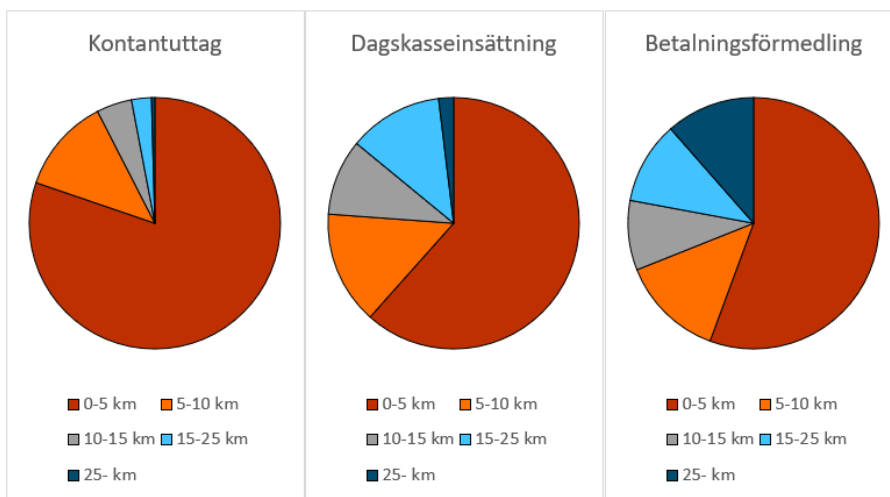
Det krävs stora förändringar för att målet om att alla i länet såväl ur ett individ- som ett krisperspektiv ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser ska uppnås.

Länsstyrelsens processledare ser att myndighetens uppdrag om bevakning av tillgången till grundläggande betaltjänster fortsatt är av stor vikt. Uppdraget är dock formulerat för många år sedan och en tanke är att utöka det till att omfatta även exempelvis bevakning av tillgången till digitala betaltjänster och bevakning av kris- och beredskapsarbete som rör ämnesområdet.

Länsstyrelsernas regionala närvaro är en viktig faktor för att uppdraget genomförs med god kvalitet. Fler än 21 processledare spridda över landet borgar för betydelsefull regional förankring och kontakt med länens invånare.

Diagram Gävleborgs län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Hallands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Hallands län bedömer att betaltjänsterna inte är tillfredsställande för befolkningen i stort i länet. Betalmarknaden har misslyckats då de grundläggande betaltjänsterna inte är tillgängliga för alla.

Det finns det en stor grupp hallänningar som varken har bankkort, Mobilt BankID eller Swish och för dem är vardagen riktigt komplicerad. Flera hallänningar saknar dessutom mobiltelefon som stödjer Swish, mobilt BankID och parkeringsappar, andra har dålig mobiltäckning där de bor och vissa litar inte på tekniken.

Kontantfrågan delar verkligen hallänningarna. Vissa tycker att det är jättebra med kort och Swish och förstår inte alls varför vi fortsatt ska ha kontanter "Vi känner ju inte ens igen pengarna längre". Andra menar att det är viktigt att ha kontanter kvar ur beredskapssynpunkt. De menar att vi har byggt upp ett samhälle helt beroende av el och digitala lösningar och att beredskapen är för låg vid kris som strömavbrott och internetstörningar. I Falkenbergs kommun som har 47 000 tusen invånare finns inte längre någon bank som hanterar kontanter.

Många banker har blivit kontantlösa, uttagsautomater har plockats bort ifrån naturliga mötesplatser som torg och har flyttats till gallerior med begränsade öppettider långt ifrån parkering. Många saknar smartphone som stödjer parkeringslappar, vilka kan krävas för parkering av bilen vid kontantuttaget. Utagsautomaterna finns inte längre på torgen där bussarna stannar.

Olika funktionsnedsättningar som till exempel försämrad syn och motorik gör det mycket svårt eller omöjligt för många att använda den digitala tekniken.

Dålig mobiltäckning och avsaknad av bra internetuppkoppling är andra stora problem. Grundläggande betaltjänster har blivit en segregerande faktor där de svaga i samhället står utanför.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom kontinuerlig omvärldsbevakning i press och media samt dialog med hallänningar på olika event. Under året har Länsstyrelsen inte deltagit på någon mäsas med monter och scetid som tidigare år, då lämpliga event saknats.

Likt tidigare år har en enkät med frågor om grundläggande betaltjänster besvarats i enkätverktyget "Webropol". Den har varit publicerad på Länsstyrelsens hemsida och Facebooksida mellan juni-september. Enkäten har även marknadsförts via Länsstyrelsens nyhetsbrev samt i mejlutskick till många olika föreningar.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet har analyserats i Tillväxtverkets verktyg Pupos serviceanalys.

De synskadades riksförbund i Halland har svarat på frågor om deras situation vad gäller grundläggande betaltjänster i Halland.

Betaltjänstsituationen i länet

Kontantfrågan delar hallänningarna, många tycker att betalsituationen i länet är jättebra medan andra menar att vi har byggt upp ett samhälle där för många står utanför. De menar att vi är helt beroende av el och digitala lösningar, vilket gör vår beredskap låg.

Det finns en stor grupp hallänningar som varken har bankkort, Mobilt BankID eller Swish, för dem är vardagen riktigt komplicerad. Flera hallänningar saknar dessutom mobiltelefon som stödjer Swish, mobilt BankID och parkeringsappar, många har dålig mobiltäckning där de bor och vissa litar inte på tekniken.

Flera hallänningar har blivit av med sitt bankkonto eller har de aldrig fått något vilket gör det svårt att utföra grundläggande betaltjänster. Detta innebär att vissa vill ha sin lön utbetald i kontanter, vilka kan vara svåra att få tag i för de företag som ska betala ut dem. I Falkenbergs kommun med 47 000 invånare finns inte längre någon bank som hanterar kontanter.

Avsaknad av bankkonto ger ofta även avsaknad av Mobilt BankID, vilket behövs till många andra tjänster. I Sverige saknas fortsatt en statlig e-legitimation med högsta tillitsnivå, vilket orsakar stora problem för många.

I Halland finns totalt 76 uttagsautomater, det är två färre än 2023. Speciellt dåligt är det i Falkenbergs kommun, där finns endast 7 automater i hela kommunen vilket innebär 6 700 personer per automat. Bäst är det i Laholm med 9, vilket ger 3000 personer per uttagsautomat. Utöver dessa finns 32 ICA-kassor där man i mån av tillgång på kontanter kan ta ut kontanter. 39 procent av de som svarat på enkäten anser att

det är svårt att ta ut kontanter hos sin lokala handlare då de har låg tillgång på kontanter.

67 procent av de som svarat på enkäten tycker inte att tillgången till betaltjänster är tillfredsställande för dem. Det är en hög siffra men, det kan delvis förklaras med att det är de som inte är nöjda som svarat på enkäten.

När det gäller insättning hänvisar de halländska bankerna till länets 9 insättningsautomater eller 12 serviceboxar, vilka finns i länets större tätorter, se bild 1. Under året har två insättningsautomater tagits bort, en i Falkenberg och en i Kungsbacka, vilket gör det extra sårbart där om den kvarvarande inte fungerar.

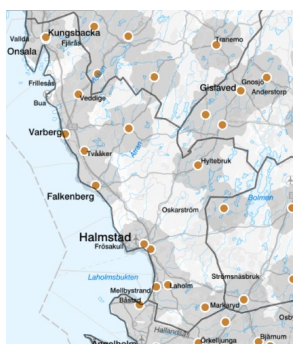


Bild 1. Visar platser med insättningsmöjligheter i Halland. Orange punkt visar servicebox eller insättningsautomat och grått område, 15 kilometers upptagningsområde med bil. Källa: Pipos Serviceanalys

I flera större orter som Åsa, Frillesås, Oskarström, Simlångsdalen Getinge, Torup med flera finns inga insättningsmöjligheter vilket innebär långa resor för insättning av dagskassar. Flera företagare och föreningar på landsbygden kan ha 15-25 kilometer enkel väg till dessa. I Halland har nästan 37 000 personer mer än 15 kilometer till insättning, se bild 1. Medelavståndet i Halland till insättning är 6,5 kilometer, vilken är en hög siffra, endast Gotland, Jämtland, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten har längre avstånd till insättning.

Länets företagare och föreningar anser att det är svårt med dagskassehantering. 50 procent av de som svarat i enkäten anser att det är för dyrt att lämna dagskassan med Loomis och att bankerna inte tar emot kontanter. De är då hänvisade till insättningsautomaterna. På dessa finns begränsningar med maxinsättning per insättning vilket upplevs krångligt. Flera småföretagare upplever misstro ifrån bankerna om vart pengarna kommit ifrån. 18 procent av företagarna anser att dagskassehantering har blivit svårare jämfört med i ifjol. Växelkassa är ett annat problem, 47 procent ansåg att det är svårt att kompensera prismässigt för Swish-avgifterna om man säljer varor med lågt värde.

Swish är populärt bland privatpersoner, hela 89 procent som svarat i enkäten använder Swish. Det är 2 procent mer än ifjol. Av de som inte använder Swish svarar 50 procent att de inte har mobilt BankID och lika

många litar inte på tekniken.

Föreningarna klagar på förhållandevis stora kort- och Swish-avgifter vid lotteri och fikaförsäljning med små belopp. Avgifterna blir då förhållandevis höga vid små belopp och privatpersoner har ingen förståelse för dessa avgifter, då avgiften inte finns på privat Swish.

Andra problem med Swish är att barn inte har Swish och då inte kan köpa till exempel en glass i den kontantfria glasskiosken. Även utländska turister får problem att betala, då de inte heller har Swish och många försäljningsställen inte tar emot deras svenska kontanter. Det blir problem även för många äldre som vill handla med kontanter. Företagarna tycker att bokföring av Swish-transaktioner är krånglig och tidskrävande, samt att bankernas dagsrapporter kan bli bättre.

Dagen samhälle bygger på att man ska vara digital och handla på nätet. Med det följer bedrägerierna. Hela 61 procent känner någon som blivit lurad på nätet eller via telefon och 44 procent känner sig otrygga när de handlar på nätet.

Under året har det sista kopparnätet monterats ner i Halland och nu är alla hallänningar hänvisade till mobilnätet vilket är bristfälligt på många platser. Många hallänningar har tackat nej till fiberuppkoppling på grund av hög kostnad och sitter nu med dålig uppkoppling.

Brevgiro är bra för dem som inte är digitala, hela 17 procent av de som svarat i enkäten använder själv eller hjälper anhörig med brevgiro.

För de med synnedsättning finns många utmaningar. Utbildning krävs för all typ av ny teknik även för smartphones, Swish och mobilt BankID.

Alla Bankomater har talfunktion men alla vet inte hur det fungerar och vissa har svårt att höra vad de säger. De synskadades riksförbund fortsätter att jobba på hårt för att deras medlemmar ska våga ta sig an ny teknik.

Infrastrukturen för kontanthantering

I Halland finns sex Sparbanken-kontor och tre Forex-kontor kvar som hanterar kontanter. I Falkenbergs kommun, med sina 47 000 invånare finns inte längre någon bank som hanterar kontanter.

I Halland finns totalt 76 uttagsautomater, varav 38 Bankomat, 21 ICA uttagsmaskiner och 17 Kontanten uttagsmaskiner. Det är två färre än 2023. Utöver detta finns 32 ICA-kassor där man kan ta ut kontanter, i mån av tillgång.

Antal serviceboxar är oförändrade tolv till antalet men insättningsautomaterna har minskat från elva till nio. Det har tagits bort en i Kungsbacka och en i Falkenberg vilket ger en ökad sårbarhet med

endast en per ort.

Betalningsförmedling över disk med kontanter och kort finns på sex platser i Halland. Det är på Sparbankskontoren i Varberg, Derome, Tvååker, Hylte, Laholm, och Hishult. På 24 bankkontor, jämnt fördelade i länet kan man mot avgift betala fakturor manuellt över disk från eget bankkonto, om man är kund i banken.

I länet finns inga banker som hanterar dagskassa över disk.

På landsbygden finns många platser med dålig mobiltäckning. Detta gör att varken mobiler, Swish eller betalappar fungerar där utan fiberuppkoppling. Både privatpersonen och företagare får stora problem i dessa områden. Det är fortsatt många som om inte har fast fiberuppkoppling på landsbygden samtidigt som det fasta kopparnätet plockats ner. Detta tillsammans gör att det är svårt eller mycket svårt att utföra grundläggande betaltjänster på flera platser på landsbygden. Många är här hänvisade till bankernas brevgiro.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I Hallands län är hushållens tillgång på fiber hög. Hela 89,8 procent av hushållen har tillgång till fiber jämfört med genomsnittet för riket som ligger på 84,2 procent. På landsbygden har 84,8 procent av hushållen tillgång till fiber jämfört med landsbygden i riket som ligger på 69,4 procent. Bredbandsutbyggnaden fortgår alltså i Halland om än i långsammare takt än tidigare.

4G täckningen i Halland med 10Mbit/s har en täckning på 90,3 procent i Halland. Men PTS-statistiken anger den totala mobiltäckningen, vilket innebär att varje enskild person då måste ha fyra olika mobilabonnemang för att få den täckning som statistiken visar. Detta visar på att det fortfarande finns täckningsbrister i Halland, vilket innebär försämrade möjligheter för företag och privatpersoner att utföra olika tjänster. Det gäller både stationära verksamhetsidkare, som olika former av besöksmål, tillfälliga evenemang i form av marknader och dylikt.

Kommunerna har i några fall kartlagt mobiltäckningen med hjälp av sina "sopbilar" och de visar, att varje mobiloperatörs täckning många gånger är bristfällig på landsbygden.

Enligt Region Halland är tillgången till digital infrastruktur i Halland god och fortsätter att bli bättre. De kvarstående bristerna utgörs dels av att förtäta i redan bebyggda områden, där bland annat de som tackat nej till ett erbjudande ingår, dels i att höja kvaliteten i nät som inte håller den kvalitet som är nödvändig för att nyttja dagens och morgondagens tjänster samt sist men inte minst, att säkerställa tillförlitlighet och redundans (reservinformation) i den digitala infrastrukturen.

Region Halland ingår på strategisk nivå i nätverket Digidel för frågor som rör digital delaktighet, i övrigt har inga specifika insatser genomförts gällande digital delaktighet och betaltjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Halland finns ett statligt finansierat ombud. Det är en uttagsautomat placerad hos Handlar'n i Ätran. Under året har Kontanten tagit över driften av uttagsmaskinen från Re:cash, som valt att avveckla sin verksamhet. Under 2023 tecknades avtal med Loomis för påfyllning av uttagsautomaten, efter att Falkenbergs Sparbank blivit kontantlösa. Utagsmaskinen fungerar nu mycket bra med påfyllning av Loomis och uttagsfrekvensen har nu fördubblats. Ett nytt tvåårigt avtal för fortsatt drift har tecknats under hösten.

Antalet uttagsautomater och serviceboxar har fortsatt minskat i länet. Utagsautomater har plockats bort från naturliga mötesplatser som torg, stationer och sjukhus. De har ersatts med kombinerade insättnings- och uttagsautomater, ofta inne på gallerior med begränsade öppettider. Allt detta gör att hallänningen får svårt att sköta sina bankärenden. Flera banker tar inget ansvar för att tillhandahålla kontanter, de har överlämnat ansvaret till Bankomat AB.

I flera större orter som Åsa, Oskarström, Simlångsdalen, Getinge, Torup med flera saknar insättningsmöjligheter, vilket innebär långa resor med dagskassor. Många företagare på landsbygden har 15 - 25 kilometer enkel väg till insättningsmöjlighet.

Många väntar på regeringens utredning "Utredning om möjligheten att betala med kontanter för livsnödvändiga varor".

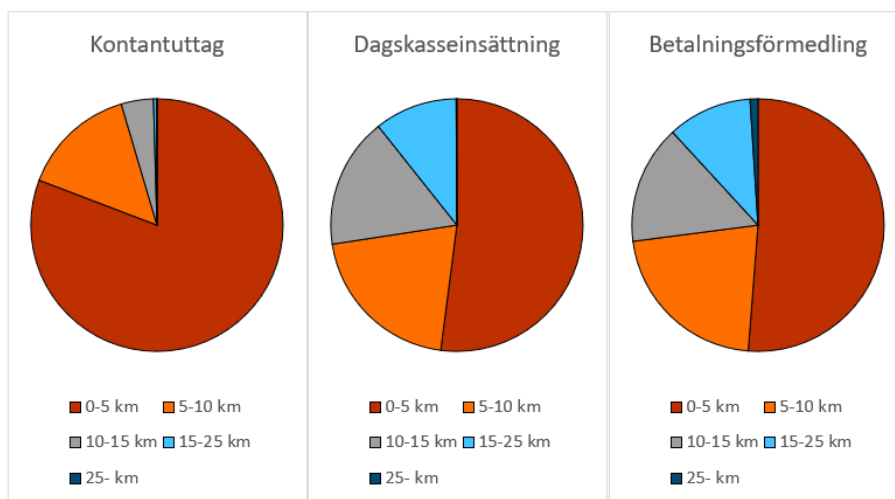
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Klyftan ökar fortsatt mellan de som är digitala och inte när det gäller användandet av betaltjänster. Det är inte ålder som är avgörande för om man är digital eller inte, utan det är förmågan och möjlighet till att använda den nya tekniken. Dålig mobiltäckning och avsaknad av bra internetuppkoppling är andra stora problem. Några har blivit nekade bankkonto och Mobilt BankID vilket gör deras vardag riktigt besvärlig.

Allt detta gör att utmaningarna med att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster kvarstår och därmed behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Diagram Hallands län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen Jämtlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster i Jämtlands län tillgodoses inte på ett tillfredsställande sätt med hänvisning till det politiskt satta målet, bedömer Länsstyrelsen.

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet med ett stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Därför finns stora skillnader i utbud med hänvisning till avstånd och befolkningsunderlag när vi talar om de grundläggande betaltjänsterna.

Idag finns det minst en kontantuttagpunkt och en dagskassainsättningspunkt i respektive kommun i länet. I fem av åtta av länets kommuner finns fortfarande möjlighet till betalningsförmedling med kort/konto över disk. Betalningsförmedling med kontanter över disk finns sedan några år tillbaka inte i länet.

ICA-handlarna som kontantuttagpunkter kvarstår, men på frågan om hur handlarna fungerar som en tillgänglig kontantuttagpunkt är svaret fortsatt inte entydigt. Tydligt är i varje fall att länets medborgares servicenivå inte torde höjas av detta.

Länsstyrelsens övergripande slutsats är att det inte går att lämna ett enkelt svar om tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Tillgången och möjligheten till att använda tjänsterna beror på vem du är, vilka kunskaper och resurser du har, samt var du är lokaliserad.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentlig sektor.

För femte året i rad används en webenkät skapad tillsammans med de fyra nordligaste länsstyrelserna. Enkäten har även funnits tillgänglig i pappersformat. Enkätsvaren har kompletterats med omvärldsbevakning.

Betaltjänstsituationen i länet

Länet, med sina åtta kommuner, är stort till ytan och omfattar tolv procent av Sveriges landyta. Östersund är den i särklass största tätorten, där det bor flest invånare. De få andra tätorter som finns är ofta kommunernas kommuncentra och en betydande del av invånarna bor också i eller utanför små tätorter.

Totalt fanns 132 572 folkbokförda invånare i länet sista december 2023 och utöver dessa finns ett stort antal som räknas som tillfällig befolkning²².

Precis som tidigare år är vår övergripande bild att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år, samt att även att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoses i länet på ett tillfredsställande sätt, med hänvisning till det politiskt satta målet. Den analysen beror självfallet på hur vi mäter, vad vi mäter och vems behov vi utgår från. På individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, det vill säga digital eller analogt/manuellt.

Vi väljer att återkomma till lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter även i årets bevakning. Sett till regelverket har 3 037 personer i Jämtlands län 25 kilometer eller längre till kontantuttag. En ökning från 2 860 personer 2023. Endast i Östersunds kommun är antalet som har längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttagpunkt färre än regelverkets 0,3 procent. I övriga kommuner ligger siffran mellan 2,7 och 8,10 procent.²³

Ungefär 40 procent av länets invånare över 65 år har längre än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedlingspunkt, drygt 3 procent har längre än 25 kilometer till uttagsautomat och över 52 procent har mer än 25 kilometer till närmaste bankkontor²⁴.

I underlaget för denna statistik ingår ICA-handlarna. Vår bild är fortsatt att dessa inte alla gånger är att betrakta som en självklar kontantuttagpunkt. Butikernas tillgång på kontanter varierar vilket kan innebära begränsningar i hur mycket de vill betala ut.

Tre kommuner saknar helt betalningsförmedling över disk²⁵. Antalet är samma som föregående år. Anmärkningsvärt är att det endast är i två av länets kommuner som majoriteten har mindre än 25 kilometer till

22 Pupos Serviceanalys 2024-09-23.

23 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

24 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

25 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

närmaste bankkassa²⁶. Utöver den digitala betalningsförmedlingen sker betalningar genom brevgiro, telefonbank-, autogiro- och bankgiromöjligheter som framhålls som viktiga alternativ.

Det finns 91 kontantuttagpunkter varav 39 är uttagsautomater, en bankkassa, samt 54 kontantuttag över disk hos ombud, vilka är länets ICA-handlare där tre av dessa även har en uttagsautomat²⁷. Dessa siffror är oförändrade från föregående år.

Sedan ett par år tillbaka ligger de närmaste möjligheterna att kunna betala en räkning över disk med kontanter i Umeå i Västerbottens län eller i Falun i Dalarnas län.

Vi ser ingen förbättring när det gäller fysiska punkter för betalningsförmedling, vilket i flera fall påverkar grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

Dagskassainsättningspunkterna i länet har ökat något de senaste åren, från 27, 2022 till 31, 2023 för att sedan öka till 33, 2024.²⁸ Trots detta ser vi en ökning av antalet som har längre än 25 kilometer till närmaste punkt då det 2024 är 12 846 personer²⁹ mot 9 241 personer 2023.

Än så länge är Loomis den enda aktör som hämtar och lämnar kontanter hos sina kunder. I januari 2024 meddelade Bankomat AB att de som en del av uppbyggnaden av värdehantering i egen regi öppnar en kontantdepå i Härnösand³⁰. Vad detta kan komma att betyda är svårt att säga.

I Strömsund finns enligt uppgift två möjligheter till insättning, men Loomis box är stängd. Det finns en insättningsautomat som Bankomat AB äger i närområdet så invånarna är inte helt utan möjlighet att sätta in kontanter.

De långa avstånden är ett bekymmer för företagare och föreningar som hanterar kontanter, framför allt när det gäller möjlighet till insättning. Det är även i stora variationer i antalet personer som befinner sig i länet under låg- respektive högsäsong och som blir påverkade av de långa avstånden. I tre av länets kommuner, Åre, Berg och Härjedalen, är det fler som är tillfällig befolkning än folkbokförda³¹.

Länsstyrelsen Jämtlands län har tidigare belyst situationen med att Post-

26 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

27 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

28 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

29 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

30 <https://www.bankomat.se/nyheter/press/bankomat-etablerar-kontantdepa-i-harnosand/>

31 Pupos Serviceanalys 2024-09-23

och telestyrelsens tillsynsuppdrag idag inte tar någon regional hänsyn. Av de 23 407 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 18 161, eller 77 procent, i de fyra nordligaste länen. Det är således totalt 37, eller 84 procent, av rikets 44 kommuner som är belägna i dessa fyra län som överstiger regelverkets 0,3 procent. Om den närmaste kontantuttagspunkten dessutom utgörs av en ICA-handlares växelkassa kan det i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige. Frågan som måste ställas är om staten behöver ta ett omtag kring tillsynen av den föränderliga betaltjänstmarknaden och i detta ta större hänsyn till de regionala förutsättningarna.

Infrastrukturen för kontanthantering

För att återkoppla till de senaste årens rapportering så har antalet bankkontor inte ändrats i länet. Handelsbanken fem kontor, Swedbank har fyra kontor, samt Nordea ett kontor i länet som alla har betalningsförmedling. Tre kommuner saknar ett fysiskt bankkontor.

Loomis är än så länge den enda värdetransportören i länet. Med en kombination av långa avstånd och minskade volymer av kontanter i omlopp torde det innebära ett ansträngt marknadsläge. Hur Bankomat AB:s uppbyggnad av egna värdetransporter kommer att påverka läget är ännu oklart.

Precis som de senaste åren finns det idag minst en kontantuttagspunkt, även då vi inte inkluderar ICA-handlarna, och en dagskassahanteringspunkt i respektive kommun i länet. När det gäller betalningsförmedling över disk med kontanter finns det ingen punkt.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Generellt är den mobila täckningen god i länet, men det kan också vara det enda alternativet om kopparnätet har monterats ner och utbyggnaden av nytt fast bredband inte nått området. Den befintliga mobiltäckningen medger dock oftast inte en snabb dataöverföringshastighet.

Frågan om digital delaktighet är alltid aktuell då betaltjänster kommer upp på agendan. Där framkommer ofta utvecklingsmöjligheterna, men även omöjligheterna. Något som är och har varit tydligt är att alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter, oavsett förmåga och förutsättningar, men tyvärr är det inte alltid verkligheten. Något som framkommer från enkätsvar och möten med medborgare är bland annat att det är dyrt att vara digital, att alla inte har den faktiska möjligheten, samt att alla inte vill vara spårbara där bland andra området mäns våld mot kvinnor ofta utgör exempel. Rimligen borde det primära vara att betala och göra rätt för sig. Inte att det sker digitalt.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I dagsläget finns endast en ombudsinsats i länet som löper till början av 2025. Det avser stöd under avveckling av en tidigare betaltjänstlösning. Det gäller en uttagsautomat som fram till våren 2024 fått stöd för driften. På den aktuella platsen tar Bankomat AB över ansvaret så att personer i området inte förlorar sin möjlighet att ta ut kontanter i automat.

Det är viktigt för länets invånare att avstånden till befintliga betaltjänstlösningar inte ökar. Detta gör att vi bevakar utvecklingen och är redo att förmedla information och stöd om behov uppstår. Vi har nära kontakt med länets kommuner och regionen i frågor som berör länets serviceprogram och tillgång till betaltjänster.

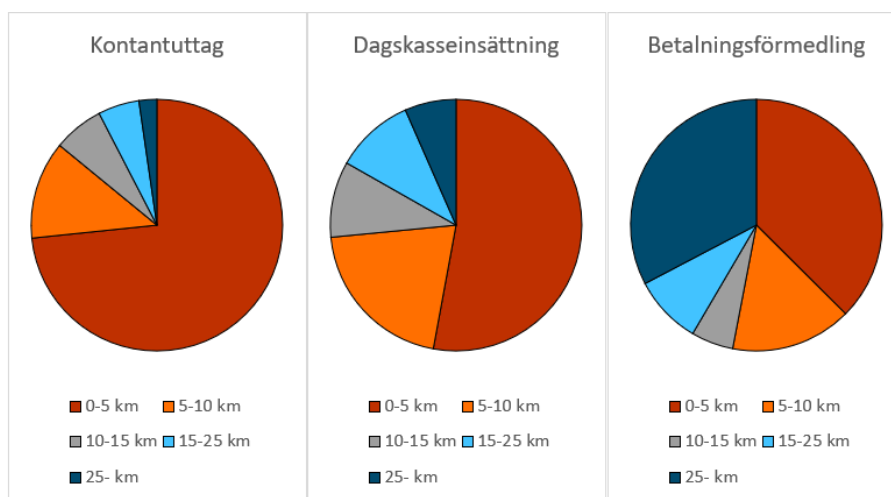
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det går inte att genomföra aktiviteter kopplat till betaltjänster utan att tangera robusthet i betalssystemet och beredskapsperspektivet. I länet har perspektivet funnits i flera år i alla frågor kopplade till den grundläggande kommersiella servicen. Detta har också varit en bidragande faktor till de fyra nordligaste länens Robusta betaltjänster i norr-aktiviteter. Då vi inte har medel via Post- och telestyrelsen för att arbeta med betaltjänster ur ett beredskapsperspektiv har vi funnit annan finansiering av dessa aktiviteter genom åren.

Det som finns i vår vardag utgör också grunden för ytterligare utveckling och inte minst vår beredskap. Vi har regelverk att förhålla oss till, men det som slutligen bestämmer är tolkningen av samma regelverk. Med andra ord kommer det att finnas utmaningar av olika slag hela tiden där Länsstyrelsen har en viktig uppgift oavsett utmaning. Det sägs i vissa forum att digitaliseringens utanförskap är ett övergående problem, men oavsett vad som sägs om vad som komma skall, gäller det politiskt sätta målet idag för våra medborgare. Därför är exempelvis Kontantlagen, det föreslagna nya politiska målet med mera, viktigt att arbeta proaktivt med, genom kunskapshöjande insatser om betalssystemets aktörer och tjänster.

Diagram Jämtlands län

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





Länsstyrelsen Jönköpings län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jönköpings län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

Länsstyrelsens enkät till allmänheten visar att mer än en tredjedel har problem med att utföra betaltjänster i form av bland annat betala räkningar digitalt, betala in räkningar över disk/manuellt genom till exempel "skrivgiro", bankkontor eller ombud, ta ut kontanter eller hantera dagskassor.

CITAT FRÅN DEN ALLMÄNNA ENKÄTEN

"Banker är inte banker längre. De vill inte ha med kontanter att göra längre. Man kan inte besöka en bank utan att boka tid. Det finns inte bankomater i alla orter. Äldre människor får problem."

"För att fylla vår krislåda hemma har jag försökt ta ut kontanter i bankomat både här i Vaggeryd och på Ryhovs sjukhus. Endast 200 och 500 var möjligt. Ska det vara någon nytta med detta, tycker jag att 100-lappar behöver finnas. När/om det blir problem att betala digitalt, kan man nog inte räkna med att kunna få en massa växel tillbaka när man betalar. Jag vet inte om någon bank här som hanterar kontanter. Har mer än en gång funderat över varför just vårt land försöker ta bort kontanter."

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen 2024

De digitala betaltjänsterna ser i bevakningsarbetet ut att vara tillräckliga för många så länge uppkopplingen är tillräcklig, och så länge det inte sker några störningar. Både enkäten till allmänheten samt enkäten till folkbiblioteken visar att många äldre och personer med

funktionsnedsättning behöver stöd för att utföra digitala betaltjänster. Stödet ges antingen av anhöriga, gode män eller bibliotekspersonal.

Många människor med funktionsnedsättning har problem att använda de digitala betaltjänsterna och BankID på grund av till exempel synnedsättning eller nedsättning i motoriken.

Utbudet av personlig service genom fysiska möten blir mindre, vilket har försvårat för framför allt personer inom grupperna äldre, personer med funktionsnedsättningar, utrikes födda samt föreningar och företag med långa avstånd till deponi av dagskassa.

I takt med att rapporteringar sker om en orolig omvärld, med störningar i elnät och ökade bedrägerier, kommer det signaler från länsinvånarna att de ökat sin försiktighet med digitala tjänster. Ungefär hälften av de som svarade på den allmänna enkäten känner sig trygga med att använda de tjänster som idag finns på betaltjänstmarknaden. Cyberattacker, bedrägerier och strömavbrott är några faktorer som lyfts som skapar otrygghet kopplat till betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom intervjuer med bland annat länets banker, enkätundersökningar, analyser i Tillväxtverkets verktyg Pupos Serviceanalys, omvärldsbevakning samt genom flera presentationer och möten med berörda aktörer i länet. Diskussioner har förts med berörda enheter på länsstyrelsen såsom Beredskapsenheten och Enheten för social hållbarhet. Möten har också hållits med representanter från länets samtliga kommuner och Region Jönköpings län genom ett väl upparbetat samarbete för service i länet. Länsstyrelsen har deltagit på en träff med länets samtliga så kallade sista butiken på orten, vilka är en viktig grupp av företagare för att förse länets invånare som bor mer perifert med betaltjänster och annan service.

De enkätundersökningar som avses ovan är dels en bred enkät som varit riktad till länets invånare, dels en enkät enbart riktad till länets folkbibliotek.

Länsstyrelsen har arrangerat en konferens med fokus på bedrägerier, där både polis och konsumentrådgivare på kommunen deltog.

Betaltjänstsituationen i länet

Det har skett stora förändringar på betaltjänstmarknaden i länet under de senaste åren. Tillgången till betaltjänster har förbättrats för vissa grupper och försämrats för andra. Digitaliseringen har medfört att grupper såsom personer med funktionsnedsättningar, föreningar och företag på landsbygden, utrikes födda samt äldre har fått problem med att utföra sina betaltjänster. Det finns flera olika anledningar till att tillgången till betaltjänster är låg för vissa grupper. Här nedan följer

några exempel.

Det finns personer som har svårt att få tillgång till betalkonto och det saknas möjlighet att få tag i lågriskkonto. Lagen om penningtvätt och lagen om tillgång till betalkonto är svårförenliga. Avstånden till deponi av dagskassor är långa för en del företag och föreningar. Den personliga servicen på lokala bankkontor erbjuds inte i samma utsträckning som tidigare och invånare lotsas till andra platser för att få hjälp. Biblioteken har under flera år gjort en stor insats i att hjälpa länsinvånare med digitala tjänster, däribland betaltjänster.

Utbudet av teknik är inte alltid standardiserad eller tillräckligt tillgänglighetsanpassad, vilket kan försvåra för personer med exempelvis synnedsättningar och nedsatt motorik. Till exempel är tiden för att legitimera sig med BankID inte tillräckligt lång för att alla ska hinna slå in sin personliga kod. I Länsstyrelsens enkät till folkbiblioteken framkommer att det är en utmaning för de personer som guidar och hjälper många personer att tjänsterna inte är mer lika varandra, det skapar en osäkerhet hos den som ska hjälpa till.

Det finns personer i länet som av olika anledningar saknar tillgång till teknik såsom datorer och mobiltelefoner, vilket gör att de inte får tillgång till digitala tjänster. Rädsla för bedrägerier har visat sig vara en anledning till att en del väljer att inte använda digitala tjänster.

Som rapporterats föregående år så upplever grupperna ovan en känsla av utanförskap. Flera gånger under bevakningen hör Länsstyrelsen att det finns en önskan om att personlig service ska finnas kvar i en utsträckning så att de klarar av att utföra sina betaltjänster. Enligt en av länets konsumentrådgivare så nås ekonomiskt utsatta personer först efter att de har fått en skuld, då kan kommunen vara ett stöd.

Tillgången till olika grundläggande betaltjänster varierar mellan länets kommuner. Det största utbudet finns i Jönköpings kommun.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antal uttagsautomater uppgår till 108, vilket innebär en ökning med en automat sedan föregående år. Antalet insättningsautomater uppgår till 31, vilket också har ökat med en automat sedan föregående år. Antal betalningsförmedlingar är oförändrat, det vill säga 27 till antalet.

Det finns bankkontor i samtliga kommuner, men många kontor har endast öppet för tidsbokade möten, exempelvis SEB i Jönköping, Vetlanda och Värnamo och Danske Bank i Jönköping.

Swedbank har kontor i alla länets kommuner förutom Aneby och Habo. I Nässjö, Jönköping och Värnamo är kontoret öppet varje dag. I de andra kommunerna har kontoret endast öppet för tidsbokade möten.

Länsförsäkringar har kontor i Habo, Jönköping, Nässjö, Tranås och Vetlanda och har öppet varje dag.

Handelsbanken har kontor i Jönköping, Vetlanda, Gislaved och Värnamo och har öppet varje dag.

Nordea har kontor i Jönköping, Värnamo, Nässjö och Vetlanda och har öppet varje dag.

Tidaholms Sparbank Mullsjö och Södra Hestra Sparbank Burseryd har öppet varje dag och är de två sparbanker som fortsatt erbjuder tjänsten att betala räkningar med kontanter. Under hösten 2024 kommer det öppnas ett till sparbankskontor i Gnosjö. Samtliga kontor finns i länets västra delar. I övrigt saknas möjlighet i länet att betala räkningar med kontanter sedan Kassagirot avvecklats.

Länsstyrelsens kartläggning visar att det är svårt och tidskrävande att få till ett personligt möte med banken. Många har långt att åka till bankkontoren. I genomsnitt har en medborgare i länet 5–10 kilometer men i Aneby kommun har en medborgare i snitt 22 kilometer till närmaste bankkontor då det inte finns någon bank i kommunen.

CITAT FRÅN DEN ALLMÄNNA ENKÄTEN

”Det är långt till bankkontor för att få hjälp med till exempel BankID för Swish, inloggning Internetbank med mera efter att nationellt ID infördes för säkrare tjänster. Utan pass eller nationell ID fungerar inte livet längre. Byta mobil blev det största äventyret på länge. Inga tider på banken, långt till banken, långt till polisen för pass med mera. En kostsam historia till på köpet.”

Citat från den allmänna enkäten 2024

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgång till bredband och den digitala världen är en förutsättning för att kunna ta del av grundläggande samhällsservice och att fullt ut vara delaktig i samhället oavsett var i landet man bor och verkar. Digitala betalningar och e-handel är en självklarhet för många hushåll idag. Även företagen blir alltmer beroende av en stabil och säker uppkoppling för sin verksamhet.

Jönköpings län har en målbild i linje med regeringens, att 98 procent av hushållen och företagen ska ha tillgång till minst 1GB/s till år 2025. Ett annat nationellt mål var att 95 procent av alla hushåll och företag skulle ha tillgång till 100 Mbit/s år 2020.

År 2021 hade 85 procent av alla hushåll och 81 procent av alla företag i Jönköpings län tillgång till 100 Mbit/s. År 2023 hade 92 procent av

hushållen och 88 procent av alla företag i Jönköpings län tillgång till 100 Mbit/s. Det är en stor variation mellan hushållen och företag i tätbebyggda områden och på landsbygden. 75 procent av alla hushåll på landsbygden har tillgång till 100 Mbit/s medan motsvarande siffra i tätort ligger på 95 procent. 77 procent av företagen har tillgång till 100 Mbit/s medan motsvarande siffra i tätort ligger på 93 procent.

Länsstyrelsen i Jönköpings län har år 2023 ännu inte nått det nationella målet att 95 procent av alla hushåll och företag skulle ha tillgång till 100 Mbit/s år 2020, men ser däremot ut att nå målet om att 98 procent av hushållen och företagen ska ha tillgång till minst 1GB/s till år 2025. 99 procent av länets hushåll och 97 procent av länets företag hade tillgång till 1 Gbit/s år 2023.

Länsstyrelsen i Jönköpings län lyfter att bredbandsplaneringen bör ingå som en del av infrastrukturen vid samråd om kommunernas översiktsplaner.

På Region Jönköpings län finns Biblioteksutveckling som tar fram den biblioteksplan som finns för Jönköpings län. Biblioteksplan Region Jönköpings län 2023–2025³² innehåller flera fokusområden där Digital delaktighet och kompetens är ett av dem.

Folkbiblioteken är en aktör i den digitala samhällsutvecklingen och medverkar till att skapa förutsättningar för invånarna att bli digitalt delaktiga.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har Länsstyrelsen genomfört olika former av insatser för att bidra till att tillgången till grundläggande betaltjänster ska vara tillgodosedd för länets invånare. Det har huvudsakligen handlat om olika former av informations- och utbildningsinsatser.

Länsstyrelsen ser att stöd- och utbildningsinsatser är mest effektivt för att tillgängligheten till olika betaltjänster ska öka, utifrån de verktyg som Länsstyrelsen i dagsläget har.

Under våren 2024 arrangerade Länsstyrelsen en konferens med fokus på bedrägerier. Bedrägerier ökar kraftigt och mörkertalet tros vara stort. Talare under träffen var två poliser och en av länets konsumentrådgivare. Publiken var engagerad och ställde frågor om exempelvis konsekvenser efter ett bedrägeri, och vad man kan göra för att skydda sig. Både polis och konsumentrådgivare beskrev att bedrägerier, särskilt i form av vishing, har ökat kraftigt.

Under året har Länsstyrelsen intervjuat företrädare för samtliga banker i

³² <https://www.rjl.se/Tillvaxt-och-utveckling/kultur/biblioteksutveckling/>

länet. Syftet med intervjuerna var dels att undersöka hur de ser på utvecklingen på betaltjänstmarknaden i länet generellt, dels att få reda på om de erbjuder lågriskkonton. Bankerna har också fått besvara frågan om hur de ser på förhållandet mellan lagen om betalkonto och lagen om penningtvätt. Det finns direktiv om att tillhandahålla betaltjänster, däremot krävs en omfattande dokumentation. Lagen om penningtvätt går före lagen om betalkonto,³³ men banken måste följa samtliga regelverk. Bankerna är noga med kundkännedom och ställer därför frågor som kunderna måste svara på. Alla uppgifter som lämnas till bankerna måste vara riktiga för att få tillgång till ett betalkonto och ibland kan lagen om penningtvätt påverka kunder som är ute i god tro. De som inte får ett betalkonto är oftast de som redan har blivit avstängda från andra banker, lämnat ofullständiga uppgifter, inte har några insättningar eller inte vill förklara syftet med varför de behöver ett betalkonto.

En del banker har inga lågriskkonton, men ser över möjligheterna till att lägga till begränsningar i tjänsterna som är kopplade till betalkontot, att det till exempel inte ska vara så lätt att göra en överföring eller utlandsbetalningar. Bankerna anpassar produktutbudet.

CITAT FRÅN INTERVJUER MED BANKERNA

"Banken har möjlighet att erbjuda ett betalkonto men bestämmer vad man kan erbjuda, till exempel dosa men inget BankID och ger girobetalning för att kunna betala räkningar. Har man tillgång till BankID så har man tillgång till det mesta och det är främst där bedrägerierna sker".

Citat från intervju med bankerna 2024

Länsstyrelsen har tillsammans med Kustlänsgruppen (länsstyrelserna i Blekinge, Kalmar, Gotland och Södermanland) genomfört flera utbildningar i hur digitala betaltjänster fungerar. Utbildningarna har genomförts både digitalt och fysiskt i länet. Samarbetet med länets folkbibliotek har bidragit till att några av utbildningarna har genomförts på bibliotek i länet.

CITAT FRÅN EN AV DELTAGARNA PÅ UTBILDNINGARNA

"Tycker det är bra med utbildning för den äldre generationen som missat hoppa på utvecklingen"

Citat från länsstyrelsens bevakningsarbete 2024

³³ Lagen om betaltjänster (2010:751) 4 kapitlet 1 §

Länsstyrelsen har undersökt privatpersoners efterfrågan på stöd och hjälp för digitala betaltjänster och andra digitala tjänster på folkbiblioteken. Undersökningen visar att banker och andra delar av kommunens verksamhet hänvisar sina kunder till biblioteken för att få hjälp med olika tjänster. Undersökningen visar också att det är svårt för bibliotekspersonal att avgränsa vad de kan och får hjälpa till med och att de inte heller har resurser eller uppdraget att hjälpa till med allt som efterfrågas. Länsstyrelsen menar att det är orimligt att bankerna hänvisar sina kunder till biblioteken i stället för att ta hand om dem själva.

CITAT FRÅN ENKÄTEN TILL FOLKBIBLIOTEKEN

”Är det överhuvudtaget biblioteks uppdrag?”

”Det vi inte gör är det som oftast är mest efterfrågat.”

”Att banker, andra myndigheter och aktörer tar sitt ansvar och hjälper de som inte fixar att göra ärenden digitalt. Hur svårt kan det vara?”

Citat från enkäten till folkbiblioteken

Länsstyrelsen i Jönköpings län har under året ingått i den nationella stödgruppen tillsammans med Länsstyrelsen Dalarna. Länsstyrelsen i Jönköpings län har också varit gruppleddare för den nationella arbetsgruppen Utvärderingsgruppen, vilken beskrivs i den nationella delen av rapporten.

Flera folkbibliotek anordnar träffar och utbildningar under ALL DIGITAL Weeks och e-medborgarveckan. Det har till exempel varit träffar på temat bedrägerier med konsumentvägledare från kommunen, brottsofferjouren och polisen. Några folkbibliotek har publicerat utbildningsmaterial om digitala betaltjänster på sina webbplatser och de flesta folkbiblioteken erbjuder också IT-hjälp på bestämda tider. I Länsstyrelsens enkät till folkbiblioteken framkommer att besökarna på biblioteken vill ha hjälp direkt när de har problem och att de inte vill vänta tills ett bokat tillfälle.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Utvecklingen mot mer digitala tjänster fortskrider på betaltjänstmarknaden. En viss ökad medvetenhet om risker med digitaliseringen verkar dock komma i takt med en orolig omvärld. Olika former av störningar i elnäten och de ökade bedrägerierna är exempel på detta.

Länsstyrelsen gör bedömningen att det är av stor vikt att fortsatt följa

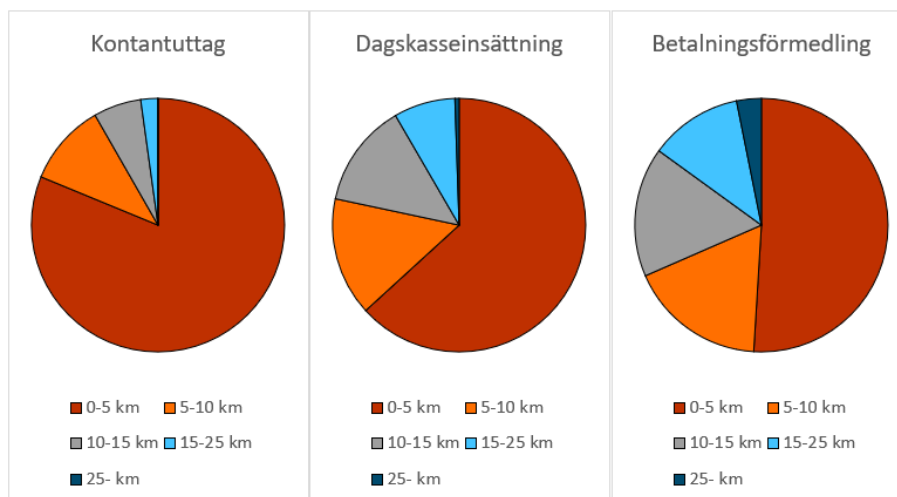
utvecklingen på betaltjänstmarknaden, och att genomföra informations- och utbildningsinsatser där behov finns.

Länsstyrelsen gör bedömningen att större krav måste ställas på bankerna att ta ansvar för tillgängligheten för sina egna tjänster, både genom fysiska kontor med rimliga öppettider samt att alla ska kunna använda deras digitala tjänster oavsett funktionsvariation. Bankerna behöver ta ansvar för sina kunder och inte överlåta det till anhöriga och folkbiblioteken.

Resultatet av Länsstyrelsens enkät till folkbiblioteken visar också att kommunerna behöver samordna sina olika verksamheter och inte alltid hänvisa sin medborgare till folkbiblioteken. Folkbiblioteken och kommunledningen behöver avgränsa och tydliggöra vad som bibliotekspersonalen ska kunna hjälpa till med och därefter avsätta tillräckligt med resurser för personal och kompetensutveckling.

Diagram Jönköpings län

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





Länsstyrelsen Kalmar län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kalmar län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Sammanfattningsvis visar genomförda intervjuer att de grundläggande betaltjänsterna fungerar bra för de flesta av länets invånare.

Länsstyrelsen ska dock särskilt beakta situationen för äldre och personer med funktionsnedsättning. I dessa grupper finns det de som upplever att tillgången på grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande

I intervjuade pensionärsorganisationer framkommer att fler och fler nu kan hantera digitala betalningar. Men det finns också en grupp som inte är digitala och som gärna vill använda kontanter. Oftast är det personer som är lite äldre och som inte har med sig en datorvana från arbetslivet. Många äldre får också hjälp av släktingar, inte bara för att kunna genomföra betalningar utan också i många andra sammanhang för att kunna använda tjänster eller ta del av information.

Intervjuade föreningar för personer med funktionsnedsättning är ofta mer kritiska och de flesta anger att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande. Detta gäller särskilt personer med en synnedsättning eller personer med en intellektuell funktionsnedsättning. Intervjuerna visar att ny teknik också kan hjälpa en del att kunna leva mer självständigt och delta i samhället på ett sätt som tidigare inte var möjligt. Men för de som inte är digitala blir utanförskapet större ju fler delar av samhället som digitaliseras samt när personlig service ersätts av appar som det inte går att prata med. Slutsatsen är att det fortfarande behövs alternativa lösningar som inte är digitala för att alla skall kunna delta i samhället på lika villkor bland annat genom att kunna betala för sig. Tillgången till grundläggande betaltjänster är utifrån intervjuer med de särskilt utpekade grupperna därför inte tillfredställande.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har i huvudsak genomförts genom telefonintervjuer. Fokus i intervjuerna har legat på de i uppdraget utpekade grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning men intervjuer har gjorts med ett brett spektrum av organisationer, föreningar och företag. I några fall har frågor skickats och besvarats via

e-post. Sammantaget har det gjorts 41 intervjuer. Statistik och information om förändringar över tid har inhämtats via verktyget Pupos serviceanalys. Synpunkter har också inhämtats från Region Kalmar län som är det organ i länet som har det regionala tillväxtansvaret.

Betaltjänstsituationen i länet

I intervjuer med pensionärsorganisationerna PRO, SPF och SKPF anger de flesta av deras medlemmar att de numera hanterar BankID, Swish och kan genomföra digitala betalningar. Samtidigt anger de att det finns en mindre grupp äldre personer som ofta är över 80 år och som vill använda kontanter. Dessa personer är inte digitala och har inte alltid tillgång till en smart telefon eller dator. Oftast får de hjälp av släktingar att genomföra betalningar. Det är svårt att uppskatta hur stor denna grupp är eftersom de inte är så aktiva i föreningarna. Några föreningar anger att det är cirka 20 procent av medlemmarna och andra att det är färre.

En vanlig synpunkt i denna grupp är att den digitala omställningen gått för fort och det gäller inte bara digitala betalningar utan flera andra områden som digitaliserats såsom bokning av resor, betala för parkering eller få vårdinformation.

Intervjuer med olika föreningar för personer med en funktionsnedsättning visar att de är mer missnöjda med tillgången till grundläggande betaltjänster än andra intervjuade grupper. Detta gäller särskilt föreningar som företräder personer med en intellektuell funktionsnedsättning eller personer med en synnedsättning. Personlig service framhålls som en lösning för att de här grupperna skall kunna delta i samhället på lika villkor exempelvis genom att genomföra betalningar. Att personlig service mer och mer ersätts av digitala lösningar och att det inte går att betala med kontanter i alla affärer och restauranger upplevs som en försämring. Föreningen Unga Synskadade anger att en ny bankdosa med touchfunktion inte är hanterbar för de som har en allvarlig synnedsättning.

Personer med en funktionsnedsättning är en grupp med väldigt olika förutsättningar och ny teknik kan också innebära förbättringar. Ett exempel är att de flesta smarta telefoner idag erbjuder ansiktsgenkänning vilket minskar risken att bli uteläst från mobiltelefonen på grund av att koden slagits in felaktigt.

I intervjuer med personer med en funktionsnedsättning anger de att bankernas tillgänglighet försämrats. Krav på tidsbokning, minskade öppettider och längre resor gör det krångligt att besöka banken vilket ofta är nödvändigt för någon som inte är digital.

Intervjuade företag anger att användningen av kontanter fortsätter att minska men att kontanthantering inte upplevs som ett problem då de

små beloppen gör att pengarna inte behöver sättas in särskilt ofta.

En skillnad i årets intervjuer är att nästan alla intervjuade företag och föreningar som representerar företagare talat om digital sårbarhet och cybersäkerhet samt kontanternas eventuella roll som reservsystem.

Ett företag på Öland som använt kontanter vid ett strömavbrott menar att det ändå inte fungerat trots att kassan hade batteribackup eftersom prissystemet som kassan använder krävde internetuppkoppling. Andra menar att lösningen kanske inte är kontanter utan ett mer robust digitalt system. Klart är dock att det växt fram en förståelse för att de digitala systemen är sårbara. Intervjuerna visar att det finns ett starkt stöd för att behålla kontanter hos de flesta företag men att de föredrar kortbetalning.

Företag som verkar inom handel och turism anger att utländska turister oftare vill använda kontanter och det finns en oro att svårigheten att använda kontanter gör Sverige mindre attraktivt som turistland. Ett företag som är verksamt i skärgården och som besöks av många turister var kreativa och gjorde inlägg på Facebook för att få in växelpengar.

De flesta föreningar som intervjuats använder både Swish och kontanter när de tar betalt för aktiviteter. Hanteringen av kontanter upplevs inte som något stort problem av de som intervjuats. I ett fall samarbetar en förening med en lokal dagligvarubutik för att bli av med växel.

I de intervjuer som gjorts verkar situationen för nyanlända fungera ganska bra vad gäller grundläggande betaltjänster. Liksom tidigare år används olika förbetalda och identitetslösa kort eller kontanter tills personen fått personnummer och bankkonto. Här finns dock fortfarande ett "glapp" innan personen har fått ett bankkonto men ändå behöver kunna betala räkningar. Kommunen kan hjälpa till med att betala en del av dessa men inte alla. Upplevelsen är också att vägen till att få ett bankkonto inte alltid är snabb eller problemfri och att bankernas bedömning varierar från bank till bank och kan upplevas som godtycklig. Denna åsikt delas av intervjuade gode män som hjälper personer med funktionsnedsättning att utföra bankärenden och betalningar samt personer som hjälper utländska utbytesstudenter.

Infrastrukturen för kontanthantering

Sammantaget har det skett en minskning av antal platser där det går att göra kontantuttag, utföra betalningar eller sätta in dagskassar mellan åren 2023 och 2024. Störst är minskningen av ställen där det går att göra kontantuttag. Minskningen är en del i en ihållande trend som dock planat ut de senaste åren.

Utbudet av kontantuttag har totalt minskat från 108 till 103 platser mellan 2023 och 2024. Antal uttagsautomater har minskat från 57 under

2023 till 53 under 2024. Antal banker där det går att ta ut kontanter har minskat från 15 till 14 mellan 2023 och 2024 och antalet ombud där det går att ta ut kontanter är oförändrat 48.

Ombud där det går att ta ut kontanter avser ICA-butiker. Möjligheterna till uttag begränsas av att uttag kan ske i mån av tillgång, utifrån ett maxbelopp samt att du behöver ha ett bankkort från ICA-banken eller Swedbank.

Platser där det går att utföra betalningar har minskat från 27 till 26 mellan 2023 och 2024 och alla platser avser bankkontor då det inte finns några andra ombud i länet. På 11 av dessa kontor går det att använda kontanter och kort och på resterande enbart kort.

När det gäller insättning av dagskassor har antal platser minskat från 38 till 37 mellan 2023 och 2024. Insättning av dagskassor är fördelat på 4 bankkontor, 16 insättningsautomater och 20 serviceboxar som minskat med en jämfört med 2023.

I Torsås kommun saknas bankkontor och i flera andra kommuner finns det enbart ett bankkontor vilket gör situationen sårbar. I flera intervjuer med företag, föreningar och kommunanställda framkommer att de tycker att bankens tillgänglighet försämrats.

Avslutningsvis finns flera sparbanker i Kalmar län som hanterar kontanter och där det går att betala räkningar över disk vilket förbättrar tillgången på grundläggande betaltjänster. Detta innebär paradoxalt nog att både tillgången och tillgängligheten till dessa tjänster ibland är bättre på mindre orter än i några av länets centralorter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I årets intervjuer har det inte framkommit att bristande digital infrastruktur är ett problem när det kommer till att utföra grundläggande betaltjänster. Det är såklart ingen garanti för att det inte finns de som upplever problem med detta i länet. En sökning på www.bredbanskartan.se visar att det fortfarande finns många på landsbygden utanför tätort och småort som inte har tillgång till fiber.

I intervjuer med företag har det framkommit att det finns en ökad sårbarhet när företagen i väldigt hög grad förlitar sig på digitala betalningar. Jämfört med tidigare år anges också att problem i många fall beror på att Swish eller olika banktjänster inte fungerar och inte att på att internetuppkopplingen inte fungerar.

I intervjuerna framkommer att det finns en mängd olika insatser för att öka den digitala delaktigheten. De flesta intervjuade föreningar för pensionärer eller för personer med en funktionsnedsättning erbjuder någon slags hjälp för den som vill bli mer digital åtminstone en gång per

år. Några av länets kommuner erbjuder IT-café och bibliotek erbjuder ofta löpande hjälp med att hantera digitala tjänster. I Löttorp har en pensionärsförening fått hjälp av en skolklass för att bli mer digitala. Att erbjuda hjälp med att utföra digitala betalningar ses dock som förenat med risker utifall något skulle gå fel och det är därför något som inte alla vill hjälpa till med. Det finns därför ett fortsatt behov av utbildning.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Kalmar län samarbetar med länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge och Gotland i den så kallade Kustlänsgruppen. Kustlänsgruppen delar på en projektledare för att genomföra utbildningar i digitala betalningar riktat mot äldre och har upphandlat utbildningsföretaget Lexicon som utbildare. Personal från Länsstyrelsen brukar också delta på utbildningarna för att hjälpa till. Under 2024 har två utbildningar genomförts fysiskt på biblioteket i Figeholm och på Oskarshamns statbibliotek den 24 och 25 april. Ytterligare en utbildning i Kristdala fick ställas in på grund av för få deltagare. Två utbildningar har genomförts digitalt den 13 och 24 februari där det var möjligt att delta från hela länet. Flera föreningar för pensionärer och föreningar för personer med en funktionsnedsättning har visat intresse för utbildningen och förhoppningsvis blir det fler utbildningstillfällen under höst och vinter 2024.

Under 2024 har ett nationellt utbildningsmaterial för grundläggande betaltjänster lanserats bestående av broschyrer och filmklipp som delvis bygger på Kustlänsgruppens utbildning i digitala betalningar.

Länsstyrelsen Kalmar län har inlett ett samarbete med Synskadades Riksförbund (SRF) i Kalmar län för att se om utbildningen i digitala betalningar går att hålla för personer med synnedsättning. Den 13 september genomfördes en genomgång av verktyget Voice Over för Iphone. Syftet var att avgöra om verktyget erbjuder ett sätt att genomföra utbildningen för personer med en synnedsättning.

I utbildningen för digitala betalningar ingår ett avsnitt om QR-koder och i slutet av utbildningen får deltagarna skanna en QR-kod som leder till en utvärderingsenkät. I enkäten har deltagarna fått bedöma helhetsintryck, innehåll, tempo och föreläsare på en skala 1-5, där 5 är högsta betyg och 1 lägsta. Medelvärdet har genomgående legat på 4,5.

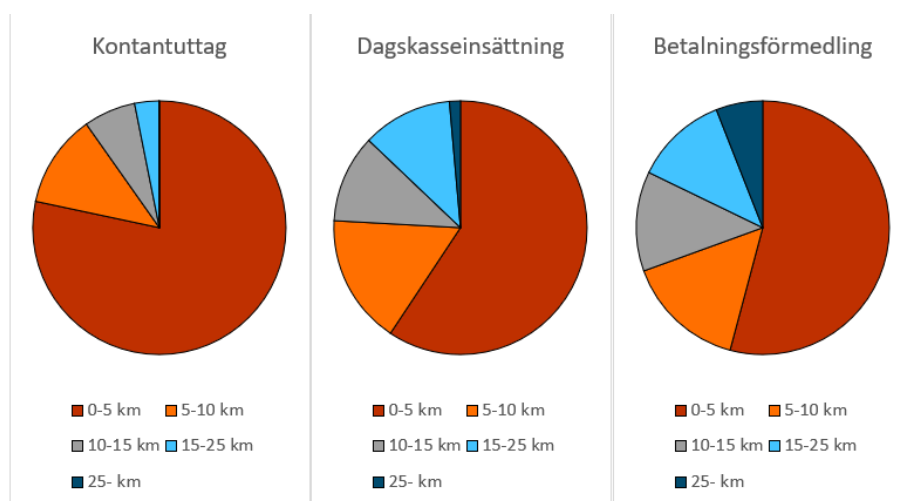
Samverkan med regionens serviceprogram sker i och med att synpunkter inhämtas från Regionen inför skrivandet av bevakningsrapporten för grundläggande betaltjänster samt inför uppdateringar av det regionala serviceprogrammet. Regionens nätverk för landsbygdsutvecklare har också bidragit med värdefull information om tillgången till grundläggande betaltjänster i länet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I årets intervjuer är det många företag och föreningar som tar upp att det innebär en ökad sårbarhet att vara beroende av digitala betalningar och kontanternas roll som ett reservsystem. Vi vet också att det alltid kommer finnas en mindre grupp som behöver mer hjälp med att genomföra betalningar och där kontanter kan vara en lösning. Det kan vara personer med en funktionsnedsättning eller personer som fått sämre syn och motorik när de blir äldre. Tänker vi långsiktigt finns det en möjlighet att lösa båda dessa utmaningar. Regionala stöd- och utvecklingsinsatser behöver då stötta en sådan process, exempelvis genom riktade utbildningar och genom att bidra till en infrastruktur för betalningar.

Diagram Kalmar län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Kronobergs län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Befolkningen har i allt väsentlig tillgång till grundläggande betalningslösningar men till priset av att det för utsatta samhällsgrupper, personer med gode män eller förvaltare, i särskilda boenden eller gruppboenden etcetera – riskerar att lösas genom att grundläggande avtal med bank och lagstiftning bryts. Utifrån statens perspektiv bör detta mörkertal klassas som illegalt och allvarligt. Personerna saknar rimlig tillgång till grundläggande betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har haft tyngdpunkt på situationen för gode män och för kommunal omsorg med hantering av brukares privata medel. Telefonenkäter med livsmedelshandlare i länet har också gjorts. Samtal med företrädare för synskadades riksförbund och region Kronoberg har skett.

Betaltjänstsituationen i länet

96 procent av länets befolkning³⁴ har mindre än en mil till livsmedelshandel. De fyra procent av befolkningen som inte omfattas finns främst i Ljungby och delar av Älmhults- och Markaryds kommuner. En procent av befolkningen, 1 300 innevånare, har längre än 15 kilometer till livsmedelshandel. De finns i huvudsak i Ljungby kommun i ett område ut mot gränsen till Hallands län.

98 procent av länets befolkning har 15 kilometer eller mindre till en plats med registrerad möjlighet till kontantuttag. Det motsvarar ungefär statistiken för närhet till lanthandel. Trots det har ungefär 4 000 personer längre än 15 kilometer till denna möjlighet.

80 procent av befolkningen har 15 kilometer eller mindre till

³⁴ Serviceanalys, Tillväxtverket, oktober 2024.

betalningsförmedling. Drygt 39 000 personer har längre än 15 kilometer. Flest av dessa, cirka 17 000 personer finns i Växjö kommun, 6 700 personer i Ljungby kommun och 4 800 personer i Uppvidinge kommun.

Totalt sett över länet har ungefär 15 000 personer i åldersgruppen 65 år eller äldre – tillgång till betalningsförmedling längre än 10 kilometer från sin bostad. 10 000 personer i åldersgruppen har 15 kilometer eller längre. Ett rimligt antagande är att det främst är i denna åldersgrupp som behovet denna service finns.

Betalningstransaktioner sker likt i övriga landet dominerande genom digitala lösningar. För den skull möter länets livsmedelshandlare ett behov av att ta ut kontanter³⁵. Det tycks kunna cirkuleras relativt väl inom butikerna, för den skull finns alltså problem att hantera. Utländska kunder efterfrågar kontanter och de blir ofta nekade i våra svenska banker eftersom de inte är kunder där. Någon handlare försöker serva både privatkunder, företag och föreningar med kontanter. Detta för att serviceavgifterna till värdepappersdepå ska bli hanterbara totalt sett på orten. I det fallet uttrycker handlaren en oro över att riskera att bryta mot lagstiftning på området.

Utifrån samtal med företrädare för en av kommunernas omsorgsförvaltningar³⁶ tycks allt fler äldre också på särskilda boenden nu ha viss möjlighet att använda mobiltelefon även för digitala göromål.

Länsstyrelsen har haft en intervju med styrelseledamöter från Värends god man- och förvaltarförening om deras situation för sig och de individer de företräder. De intervjuade vittnar om att gode män och förvaltare oftast kan hantera behovet av att utföra mindre köp och betalningar i vardagen. Det blir dock tydligt att gode män tvingas att ta genvägar för att hantera situationen. Vanligast är sannolikt att individens kontokort med kod lånas ut. Kravet på e-legitimation är svårhanterligt för gode män – men ett än värre problem för förvaltare. Det kan finnas en lockelse att – för att lösa vardagen – dela med sig av e-legitimation från individen till den gode mannen vilket är helt i strid med individens avtal med upplåtaren av e-legitimation. Personer med förvaltare är på många sätt utestängda från viktiga delar av samhället inte minst för konsumtion genom att de inte kan erhålla e-legitimation.

En kort enkät har ställts till länets kommuner angående hantering av brukares privata medel i kommunal omsorg³⁷. Enkäten genomfördes

35 Kort muntlig enkät via telefon med fem livsmedelshandlare i Kronobergs Län i oktober 2024.

36 Telefonsamtal i juni 2024.

37 Enkät via e-brev till ansvarig chef inom äldreomsorg och omsorgsfunktionsnedsättning eller motsvarande i kommuner i Kronobergs Län.

skriftligt i oktober 2024. Av svaren på enkäten framgår att det finns stora skillnader i styrande dokument. Markaryds kommun³⁸ tillämpar ett reglemente från 2010 som helt är inriktat på hantering av reda kontanter. I enkätsvaret står: *Svårigheten som vi ser främst inom LSS, som har brukare som rör sig i samhället på ett annat sätt än inom äldreomsorgen, är att allt fler affärer inte hanterar kontanter och vår riktlinje är avsedd för kontanter. Vi försöker i största mån få butikerna att skicka fakturor, men i vissa fall har det hänt att personal har hjälpt brukare att trycka in sin kod till bankkortet och tom betalat med sina egna bankkort, för att sedan ersätta det utläggat med brukarens kontanter hemma i boendet. Ekonomikontoret har varit i kontakt med Markaryds sparbank om det går att lösa på ett annat sätt, t ex ett kort för personal, eller en egen kod för personal, men det var inte möjligt.*

I Älmhults kommun är det förbjudet att låna ut pengar mellan personal och brukare³⁹. Det är också förbjudet att hantera sparkonto eller internetbank. Däremot nämns inte hantering av brukares bankkort. I Uppvidinge kommun⁴⁰ anges att *"De som arbetar i verksamheten bör inte känna till koder till någon typ av kort, exempelvis bank- eller ICA-kort. Endast i undantagsfall ska personalen känna till dessa koder. Det kan vara aktuellt endast inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning (OF)."*

I Tingsryds kommun⁴¹ är personalens hantering av brukares privata bankkort förbjudet: *"Personalen ska inte hantera en brukares bankkort, eftersom detta bryter mot både bankens avtal och regler om skydd av brukarens medel."*

Länsstyrelsen har inom ramarna för ett tvåårigt PTS-finansierat projekt genomfört en temavecka tillsammans med funktionsrättsrörelsen kring digital delaktighet, den 7–13 oktober 2024. De parter som medverkade var Polismyndigheten, Swedbank, biblioteken i Ljungby, Älmhult och Växjö kommun, SeniorNet Sweden, Studieförbundet Vuxenskolan Kronoberg samt Idé- & Kunskapscentrum som är en paraplyorganisation för omkring 40 organisationer inom funktionsnedsättning. Under temaveckan kunde personer från målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning delta i träffar på biblioteken där de fick praktisk hjälp och guidning i att betala digitalt. Under en eftermiddag träffade nästan hundra personer polis och bank för att lära sig mer om

Utsänd 2024-09-30.

38 Riktlinjer för hantering av enskilda privata medel, fastställd av socialnämnden, Markaryds kommun, 2010-03-10 §30.

39 Älmhults kommun: Rutin för hantering av privata medel på särskilda boenden, fastställd 2020-03-20.

40 Uppvidinge kommun: Rutin för hantering av privata medel, fastställd 2017-04-18.

41 Enkät svar från Tingsryds kommun inkommet 24-10-14.

bedrägerier och hur man själv kan skydda sig.



Det är inte alltid så enkelt att komma ihåg sin kod. Illustrerande teater vid strategiskt samtal om grundläggande betaltjänster, Residenset Växjö, 16 oktober 2024. Foto: Johan Karlson.

Som ett avslut på temaveckan kring digital delaktighet bjöds ett trettiotal aktörer från länet in av landshövdingen till residenset i Växjö för ett strategiskt samtal om hur vi kan öppna den digitala världen för alla. Medverkande var bland annat universitetsstudenter, banker, politiker, polisen, kommuner och företrädare för målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning. Samtalet mynnade ut i flera konkreta uppgifter som deltagarna fick med sig hem att lösa under kommande år till ett nytt strategiskt samtal 2025. Som exempel uppmanas kommunerna erbjuda en praktisk hjälp i digital användning som ett verktyg i biståndsbedömning av främst äldre. Dels uppmanas kommuner och överförmyndarnämnderna att se över sina rutiner för användning av brukares privata medel och samverka om- och sprida goda exempel på hur detta kan göras så att detta sker både smidigt och ett korrekt sätt. Därtill är det mycket viktigt att erbjuda lättillgänglig praktisk information på en bredd av sätt för allmänheten kring hur man praktiskt använder digitala betalningsmedel.

Infrastrukturen för kontanthantering

Över tid är det främst servicen för kontantuttag och betalningsförmedling som har förändrats och försämrats under senaste åren.

Nätet av lokala bankkontor som erbjuder kontanthantering är glest och här utgör Sparbanken Ekens verksamhetsområde i sydöstra delen av länet ett viktigt undantag. I detta sammanhang är det tydligt att förhållandevis stora tätorter i länet står utan betalningsförmedling via bank. Det handlar om orter som Lessebo, Hovmantorp, Ingelstad, Braås, Lammhult, Moheda för att nämna några. I gengäld har en förhållandevis stor del av Tingsryds, Älmhults och Markaryds kommun geografiskt sett relativt bra tillgång till betaltjänsthantering via bank. På fem platser i länet är betalningsförmedling på bank med kontanter möjligt att genomföra, och endast i Markaryd av kommunhuvudorterna, det vill säga inte ens i residensstaden Växjö.

Däremot är servicegraden högre när det gäller möjlighet att ta emot dagskassor från arbetsställen. Det finns 17 sådana serviceställen i länet.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala utbyggnaden i Kronobergs län är långt gången. 99,77 procent av boende i tätorter⁴² har tillgång till- eller erbjudande om anslutning med upp till gigabithastighet. Utanför tätort eller småort är det 88,43 procent. Faktiskt anslutna ligger dock på 92,06 respektive 75,27 procent (bredbandskartan.se, uppgift från 24-10-08). Hela länet bedöms ha tillgång till mobil uppkoppling om minst 10 Mbit/s, drygt 92 procent till uppkoppling om 30 procent eller mer. När denna uppgift togs fram hade inte uttrullningen av 5G fått avtryck i denna statistik annat än marginellt utanför smort eller tätort.

Det har förekommit enstaka artiklar i media i länet om oro över försämrad mobiltäckning på länets landsbygd när mobilnätens 2G- och 3G-nät fasas ut. Här är det svårt att bedöma riskerna. Utbyggnaden av 5G-nät pågår.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Temavecka kring digital delaktighet som innefattade:

- Digital hjälp kring betaltjänster på Växjö bibliotek, äldre och personer med funktionsnedsättning bjöds in och fick stöd av SeniorNet Sweden. Tre-fyra deltagare deltog.
- Digital hjälp kring betaltjänster på Älmhults bibliotek, äldre och personer med funktionsnedsättning bjöds in och fick stöd av SeniorNet

⁴² <https://bredbandskartan.pts.se>. Statistik avläst i oktober 2024.

Sweden. Ett tiotal deltagare deltog.

- IT-mässa på Ljungby bibliotek, digital hjälp kring betaltjänster, äldre och personer med funktionsnedsättning bjöds in och fick stöd av Studieförbundet Vuxenskolan Kronoberg. Ungefär 15 personer fick hjälp.

- Föreläsning av Swedbank och polisen på Idé & Kunskapscentrum, ungefär 95 personer fick lära sig om bedrägerier och ställa frågor om hur man skyddar sig. Målgrupp: äldre och personer med funktionsnedsättning samt deras anhöriga och företrädare.

Strategiskt samtal: Workshop och diskussion kring hur vi som samhälle kan inkludera alla i den digitala världen, och vilka lösningar vi tillsammans kan se. Medverkade var bland annat universitetsstudenter, banker, politiker, polisen, kommuner och företrädare för målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning.

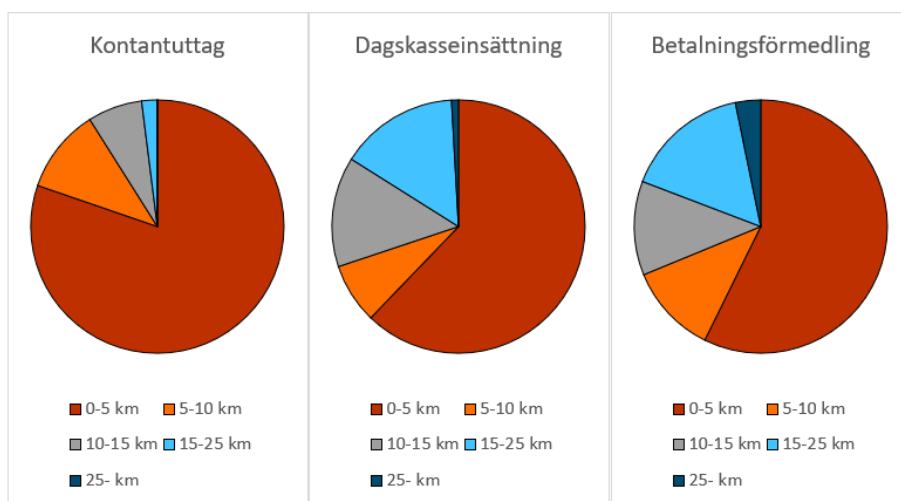
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen bedömer att de största negativa effekter av den snabba digitaliseringen i samhället som har skett kommer kunna lösas förhållandevis väl. Främst genom förändrad nationell lagstiftning, statlig styrning av förutsättningar för digitala legitimationer som tar hänsyn till individer med gode män och förvaltare och en fortsatt brett och lättillgängligt utbud av information, kurser och praktisk hjälp till äldre och personer med funktionsvariationer. Detta för att så många som möjligt ska ha god tillgång till grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsen uttrycker fortsatt oro över robustheten i betalssystemen i kris och krig.

Diagram Kronobergs län

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





Länsstyrelsen Norrbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Norrbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Norrbottens län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser det behov som finns i länet. Det gäller framför allt för personer som inte använder digitala betaltjänster där tillgången till grundläggande betaltjänster inte tillgodoser behovet av att kunna betala med kontanter.

Bevakningen av betaltjänster i Norrbotten visar årligen på att personer som lever i ett digitalt utanförskap eller inte använder digitala betaltjänster har svårt att nyttja grundläggande betaltjänster. Utbudet av grundläggande betaltjänster finns främst i kommunernas centralorter och antal serviceställen minskar årligen.

Den digitala infrastrukturen på landsbygden blir årligen bättre, men tillgängligheten är fortsatt lägre än riksgenomsnittet. Tillgången till grundläggande betaltjänster är därför viktig för att upprätthålla service på lands- och glesbygd.

Det är fortsatt främst äldre personer och personer med funktionsnedsättningar som lever i ett digitalt utanförskap. Men det är fler grupper som är i behov av grundläggande betaltjänster. Asylsökande, personer som studerar eller arbetar tillfälligt i Sverige, personer med skyddad identitet och personer som inte har tillgång till att använda digitala betaltjänster är andra exempel på grupper som inte har tillfredsställande tillgång till grundläggande betaltjänster i Norrbotten.

Årets bevakningsarbete

Under året har kontinuerlig omvärldsbevakning skett och dialoger med civilsamhälle, offentlig sektor och näringsliv visar att intresset för betaltjänster är stort. Under året har samarbete skett med regionen och med andra länsstyrelser angående aktuella händelser inom betaltjänster och läget kring betaltjänster i Norrbotten.

I samarbete med de fyra nordliga länsstyrelserna har Länsstyrelsen i Norrbotten årligen sedan 2019 skickat ut en enkät i länet. Enkäten är

framtagen i samarbete mellan processledarna i de fyra länen och riktar sig till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter verksamma i Norrbotten.

Under hösten har enkäten skickats ut med totalt 215 respondenter från Norrbotten. En rapport har sammanställts och svaren analyserats. Med hjälp av Tillväxtverkets analysverktyg Pupos Serviceanalys kartläggs situationen för grundläggande betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Som ett glest befolkat län med stora avstånd är andelen av befolkningen som har längre än 25 kilometer till närmsta serviceställe för grundläggande betaltjänster större än det nationella genomsnittet. Det gäller samtliga av de tre servicetyperna kontantuttag, betalningsförmedling och dagskasseinsättning. Antal serviceställen redovisas i tabell 1.

För kontantuttag är andelen i länet med längre än 25 kilometer till närmsta serviceställen 2,88 procent. Då serviceställen oftast är placerade i kommunernas centralorter innebär det stora variationer i avstånd till serviceställen. I Luleå har 0,33 procent av befolkningen längre än 25 kilometer till närmsta serviceställe för kontantuttag, i Arjeplog är siffran 24,17 procent⁴³.

För dagskasseinsättning är andel som har längre än 25 kilometer till närmsta serviceställe 6,63 procent. Bankomat AB har bankomater som möjliggör för insättning av kontanter. Respondenter i enkäten upplever dock att färre transporter och krångligare hantering av dagskassan ökar kostnaderna och att fler butiker erbjuder därför inte kontantbetalning. En majoritet av respondenterna som representerar företag uppger att digitala betaltjänster är det som används primärt, men att dessa också är sårbara, när internetuppkoppling saknas behöver butiken stänga.

För betalningsförmedling är andel som har längre än 25 kilometer till närmsta serviceställe 9,99 procent. Det är en markant högre siffra än riksgenomsnittet på 3,24 procent. Även här är det en stor variation inom länet. I Piteå kommun är andel som har längre än 25 kilometer 2,58 procent, men i Pajala kommun har knappt varannan, 48,29 procent, invånare mer än 25 kilometer till närmsta betalningsförmedling. Siffran är lite lägre än 2023, men Pajala kommun har också minskat folkmängden med 0,2 procent mellan 2022 och 2023⁴⁴.

43 Pupos serviceanalys, statistik hämtad 16 oktober 2024

44 Regionfakta, Pajala Befolkningsutveckling 1968-2023,

[https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/norrbottens-](https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/norrbottens-lan/pajala/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkningsutveckling-1968-ff/)

[lan/pajala/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkningsutveckling-1968-ff/](https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/pajala/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkningsutveckling-1968-ff/)

Sparbanken Nord är fortsatt den enda bank som tillhandahåller betalningsförmedling i en större del av Norrbotten, på 11 platser. Dock saknar Boden, Haparanda, Kalix och Luleå möjlighet att betala räkning över disk med kontanter⁴⁵. Det innebär att 59,06 procent av befolkningen i Norrbotten har längre än 25 kilometer till betalningsförmedling bankkassa med kontanter/över disk hos ombud. I kommunerna Boden, Haparanda, Kalix och Luleå har nästan samtliga invånare längre än 25 kilometer till betalningsförmedling bankkassa med kontanter.

För personer som använder kontanter och inte har tillgång till digitala betaltjänster är betalningsförmedling med kontanter av stor vikt. För många är brevgiro det sätt som finns för att betala räkningar. Dock är detta ett dyrt alternativ i förhållande till bankernas digitala lösningar. Det är viktigt att tjänster som denna fortsatt finns tillgänglig för personer som inte har andra alternativ att använda.

Möjligheten att betala räkningar med kontanter är särskilt viktigt i Norrbotten, då stora avstånden kan hindra personer att inom rimligt avstånd nå ett serviceställe som tillhandahåller tjänsten att betala räkningar med kontanter. Situationen för grundläggande betaltjänster i Norrbottens län har försämrats över tid, men ingen markant förändring har skett sedan föregående år. Den bristande tillgången till kontantuttag, betalningsförmedling och dagskasseinsättning gör att övergången till digitala betaltjänster ökar.

En majoritet av invånarna använder digitala betaltjänster i en allt större utsträckning, vilket riskerar att kontanthantering blir dyrare för näringsidkare och riskerar att leda till minskad lönsamhet att tillhandahålla betalning med kontanter. För personer som lever i ett digitalt utanförskap och har behov av grundläggande betaltjänster blir därför situationen gradvis sämre. Personer som lever utanför centralorterna har stora avstånd till serviceställen för betaltjänster, samtidigt som tillgången till bredband är begränsad. För denna grupp är övergången till digitala betaltjänster svårare.

För att nyttja möjligheten att betala räkningar över disk behöver personen besöka Sparbanken Nords kontor samt vara kund i banken. Avståndet till ett sådant bankkontor varierar, där medelavståndet för boende i Haparanda är 71,12 kilometer⁴⁶. Kostnaden för att betala räkningar över disk varierar, men banken tar ofta en avgift.

Föreningar svarar i enkäten att kontanthantering är en utmaning. Att tillhandahålla kontant betalning vid fikaförsäljning eller vid insamling av

45 Pupos serviceanalys, statistik hämtad 16 oktober 2024

46 Pupos Serviceanalys, statistik hämtad 16 oktober 2024

pengar till verksamheten är svårt då många inte använder kontanter och det är svårt att sätta in dagskassan. 24 procent av de tillfrågade uppger att tillgång till betaltjänster inte är tillfredställande. Respondenterna uppger att kontanthantering är dyr och omständlig, samt att bankerna inte vill ta emot kontanter. Det är inte alltid möjligt att sätta in mynt från en dagskassa, endast sedlar kan sättas in.

Det är ofta barn och unga som är aktiva i föreningslivet, en grupp som inte alltid har möjlighet att använda digitala betaltjänster. Vilket försvårar engagemang för denna grupp. Även andra grupper som saknar tillgång till digitala betaltjänster, som Swish, begränsas när det är det enda betaltjänsten som tillhandahålls av föreningen.

Infrastrukturen för kontanthantering

Kontantinfrastrukturen i Norrbotten försämras årligen (figur 1). Även om skillnaderna mot föregående år är marginella är det tydligt att utbudet av serviceställen är minskande. I Arjeplogs kommun finns endast ett bankkontor, Sparbanken Nord, och flera kommuner saknar bankkassa med kontanter.

Tabell 1 Antal betaltjänster i Norrbottens län 2024

Kontantuttag	111
Bankkassa	12
Uttagsautomat	60
Över disk hos ombud	46
Betalförmedling	27
Över disk hos ombud	0
Bankkassa med konto/kort	27
Bankkassa med kontanter	11
Dagskasseinsättning	38
Servicebox	17
Bankkassa	11
Insättningsautomat	20
Över disk hos ombud	0

Källa: Pupos Serviceanalys 2024

2024 är antalet serviceställen för kontantuttag 111, två färre än 2023. 60 uttagsautomater finns, uttagsautomater erbjuder kunder oavsett bank möjlighet till kontantuttag. Kontantuttag i automat i Norrbotten är möjligt i någon av Bankomat AB:s 45 automater, Kontantens åtta automater och ICA Bankens sju automater.

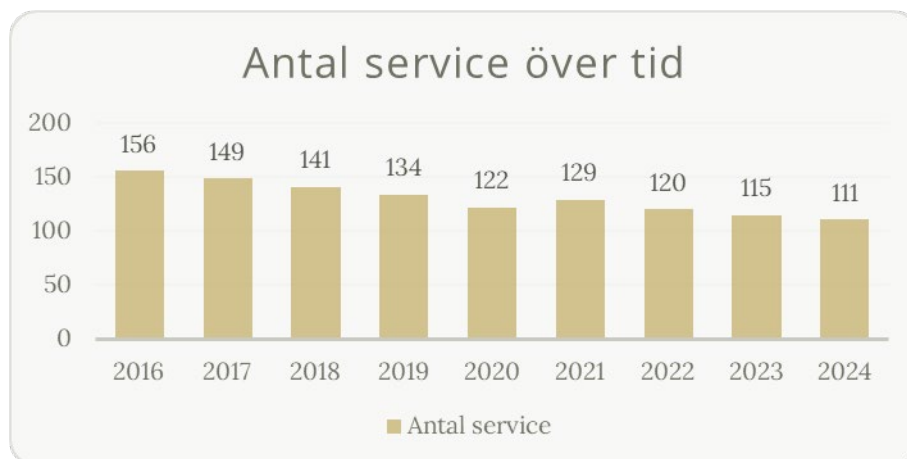
Bankomat AB etablerade 2024 ett platskontor i Luleå varifrån man transporterar kontanter till och från uttagsautomater i Norr- och Västerbotten. Bankomat AB har under 2024 etablerat 4 nya automater samt bytt ut 3 automater till att klara både insättning och uttag. 4 automater har avvecklats under 2024.

Bankkassa erbjuds på 12 platser av Sparbanken Nord och FOREX Bank. Ingen av de övriga bankerna tillhandahåller denna tjänst. FOREX Bank erbjuder bankkassa på kontoret i Luleå, övriga 11 platser är där Sparbanken Nord har kontor. För kontantuttag över disk hos banker i länet krävs att personen är kund i aktuell bank. Boden, Haparanda och Kalix kommun saknar denna tjänst.

Kontantuttag över disk hos ombud är endast möjligt genom ICA-butiker, som är den enda aktör som erbjuder denna tjänst. Här måste också personen som tar ut kontanter vara kund hos ICA Banken eller Swedbank.

Detta skriver ICA Banken på sin webbplats om kontantuttag:

”Du kan ta ut 5 000 kronor per tillfälle i en av ICA Bankens uttagsautomater, och 3 000 kronor per tillfälle i ICA-butiken. Butikernas tillgång på kontanter kan variera, vilket kan innebära begränsningar på hur mycket de kan betala ut. Du kan maximalt ta ut 15 000 kronor under en kalendervecka.”⁴⁷



Figur 1. Antal serviceställen år 2016 till 2024. Källa: Pupos serviceanalys, uttagen 18 oktober 2024.

Betalförmedling finns på 27 platser i Norrbotten, men endast 11 platser där bankkassa med kontanter finns. Tjänsten erbjuds enbart av Sparbanken Nord. Av länets 14 kommuner saknar fyra betalförmedling

⁴⁷ ICA Banken frågor och svar - Insättning och uttag, <https://www.icabanken.se/kundservice/fragor-och-svar/insattning-och-uttag/>

Boden, Haparanda, Kalix och Luleå.

Dagskassainsättning för föreningar och företag har ökat från 33 antal serviceställen 2023 till 37 serviceställen 2024. Många föreningar och företags möjlighet till dagskassehantering upplevs dock begränsad. Både i form av ifrågasättande av varifrån föreningar mottagit kontanter och mängden kontanter som kan accepteras vid insättning.

För både föreningar och företag är långa avstånd till insättning av dagskassar en utmaning. När en stor summa kontanter i dagskassa ska sättas in, och ingen värdetransport anlitas, upplevs ett långt avstånd mer otryggt för den som transporterar kontanterna.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

I länets kommuner är utbyggnaden av bredbandsinfrastruktur god. Men bredbandsnätet är ofta koncentrerat till tätorter och utbyggnaden i glesbygd går inte i lika snabb takt. 71,55 procent av hushållen på glesbygd hade 2023 tillgång till bredband via fiberanslutning. Arvidsjaur är den ort i Norrbotten med lägst andel hushåll, 42,61 procent, med tillgång till fast bredband via fiber, eller i absolut närhet till fiberansluten byggnad.

Många i lands- och glesbygd använder därför mobilt bredband. Dock är täckningen för mobilt bredband begränsad i stora delar av Norrbotten, endast 86,62 procent av Norrbotten har mobiltäckning.⁴⁸

Enligt rapporten "Svenskarna och internet 2024"⁴⁹ från Internetstiftelsen är ålder den faktor som har störst påverkan på användandet av e-tjänster. Norrbotten är ett län med stor andel äldre i befolkningen. Genomsnitt för länet är 25,1 procent för riket är siffran 20,6 procent, 2023⁵⁰. Detta innebär att behovet av grundläggande betaltjänster är stort i befolkningen. Särskilt i Pajala, Övertorneå och Överkalix kommuner där andelen 65 år och äldre är över 35 procent 2023⁵¹.

I samtliga av Norrbottens kommuner har andelen invånare över 65 år ökat sedan 2013. Om utvecklingen fortsätter i samma riktning och med fortsatt lägre användande av e-tjänster kommer Norrbotten att få ett större behov av grundläggande betaltjänster samtidigt som utbudet blir mindre.

48 PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2023 PTS-ER-2024:13

49 Internetstiftelsen, Svenskarna och internet 2024,

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2024/>

50 Regionfakta, Befolkningsstruktur Norrbotten,

<https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkningsstruktur/>

51 Regionfakta, Andel 65 år och äldre av befolkningen Norrbotten,

<https://www.regionfakta.com/norrbottens-lan/befolkning-och-hushall/befolkning/andel-65-ar-och-aldre-av-befolkningen/>

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Mellan åren 2023 och 2025 pågår projektet SMArt Livskraftig Landsbygd, SMALL, som syftar till att skapa smarta, attraktiva, livskraftiga och hållbara landsbygder med hjälp av befintlig digital teknik. Projektet är finansierat via europeiska regionala utvecklingsfonden tillsammans med Region Norrbotten, Region Västerbotten samt NorrlandsNavet och projektet leds av Luleå tekniska universitet. Länsstyrelsen i Norrbotten medfinansierar digitala läsplattor till Region Norrbottens bokbussar inom projektet. Läsplattorna används av personal på bokbussarna som en del i att ge besökare information och öka kunskapen om digitala betaltjänster. Genom detta initiativ ökar förståelsen för digitala betaltjänster och bidrar till ökad digital delaktighet.

Länsstyrelsens processledare arbetar löpande under året med att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster i länet och samarbetar tätt med länsstyrelserna i Västerbottens, Västernorrlands och Jämtlands län. Länsstyrelsen deltar i nationella träffar och för dialog med lokala, regionala och nationella aktörer för att belysa de utmaningar som finns i Norrbotten. Norrbotten saknar betaltjänstombud sedan 2022, men processledaren för löpande samtal med aktörer i regionen om att etablera fler ombud.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

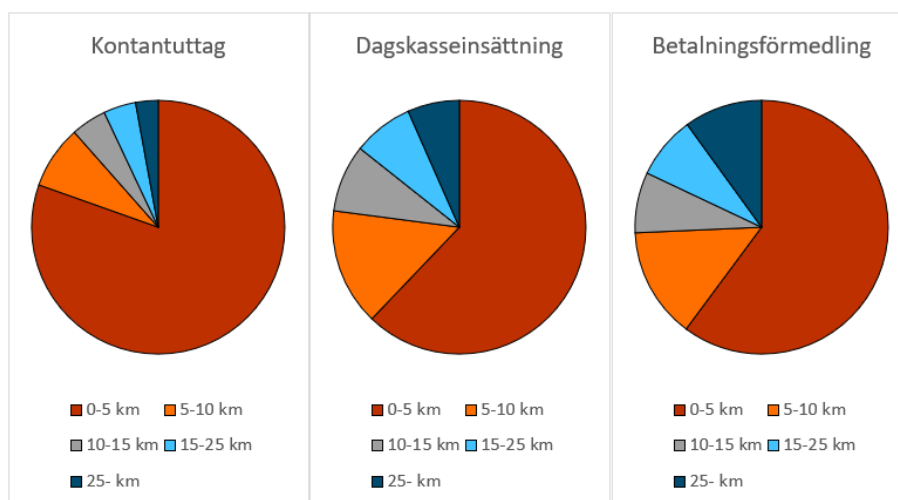
Det är flera olika aspekter som påverkar situationen för grundläggande betaltjänster i Norrbotten och sammantaget pekar det på en framtida negativ utveckling för framför allt kontantbetalning i länet. Möjligheten till kontantuttag har stadigt minskat under ett antal år, här finns inga tecken på trendbrott. Det kan också få till följd att användandet av kontanter minskar. För företag blir då kostnaden för att tillhandahålla kontant betalning högre per transaktion, vilket minskar lönsamheten att tillhandahålla denna tjänst. En nedåtgående spiral som riskerar att drabba en grupp som använder kontanter i stor utsträckning.

Ett område som är särskilt sårbart är möjligheten att betala räkningar över disk med kontanter. Med en ensam aktör i flera av länets kommuner kan tjänsten försvinna om kundunderlag och intresse från banken inte längre finns. Kostnaden både för kund och för banken att tillhandahålla tjänster kopplade till kontanthantering är en stor utmaning. Värde transporter, kundunderlag och bankens möjlighet att ha bankkontor i kommunen är faktorer som får stor påverkan på utbudet av grundläggande betaltjänster. Att möjliggöra för fler aktörer att verka på lands- och glesbygd ökar tillgången till betaltjänster och skapar en robusthet i systemet om en aktör väljer att avsluta sin verksamhet på orten finns det alternativ för kunden.

Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag tar idag inte någon regional hänsyn. Av de 23 407 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 18 161, eller 77 procent, i de fyra nordligaste länen. Det är totalt 37 (84 procent) av rikets 44 kommuner som är belägna i dessa fyra län som överstiger regelverkets 0,3 procent. Om den närmaste kontantuttagspunkten dessutom utgörs av en ICA-handlares växelkassa kan det i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Frågan som måste ställas är helt enkelt om staten behöver ta ett omtag kring tillsynen av den föränderliga betaltjänstmarknaden och i detta ta större hänsyn till de regionala förutsättningarna?

Diagram Norrbottens län

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





Länsstyrelsen
Skåne

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Skåne

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Skåne bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet. Det saknas tillräcklig tillgänglighet och rättssäkra alternativ, särskilt för utsatta personer bland äldre och funktionsnedsatta. Allt fler nekas betalkonto och BankID vilket skapar stora utmaningar för bland andra utländska studenter, utländsk personal, asylsökande och nyanlända. Ansvaret att betala går då över på andra med risk att utföra rättsosäkra betalningar.

Antalet uttagsautomater har minskat med 28 procent på fem år. Tillgänglighet till kontant betalningsförmedling i en bank har under samma period minskat med 62 procent.

Det finns enbart ett ställe, i Löddeköpinge, att betala räkningar kontant eller lösa in en utbetalningsavi, om man är utan betalkonto. Kunderna där är främst äldre eller socialt utsatta personer, men även yngre använder kontanta betaltjänster.

Dagskassainsättningsplatser har de senaste fem åren minskat med 22 procent. Kontanthantering har minskat men Skåne använder ändå mest kontanter i landet. Mindre butiker och livsmedelsbutiker tar emot kontanter men inte stora butikskedjor, hotell, restaurang samt offentlig verksamhet. Personer i alla åldrar använder sig av kontanter. Kontantinfrastrukturen är skör och högre priser är att vänta.

Bedrägerier ökar och den som drabbas blir av med stora summor. Länsstyrelsen menar att det behövs mer utbildning kring betaltjänster samt stödjande, och kontanta, betaltjänstlösningar. Betalkonto behöver vara en rättighet och banktjänster skraddarsys för kunderna.

Digitala betalningar fungerar i stort för allmänheten, särskilt då bredbandsutbyggnaden varit hög de senaste fem åren. Tillgång till el och säkra uppkopplingar är dock en förutsättning för både kontanta och digitala betaltjänster.

Årets bevakningsarbete

Omvärldsbevakning och undersökningar har genomförts med hjälp av Serviceanalys, öppna och riktade enkäter, intervjuer, fysiska och digitala möten. Det har genererat svar från privatpersoner, bibliotek, integrationssamordnare, kommuner, seniora- och funktionsrättorganisationer, brottsofferjour, betaltjänstaktörer, småföretag, personliga ombud, Region Skåne, Polismyndigheten, Lunds universitet med flera. Resultaten har analyserats för att hitta brister i tillgänglighet och ge förslag på lösningar.

Betaltjänstsituationen i länet

Kontant betalningsförmedling

Det är fortfarande enbart Change Group i Löddeköpinge som erbjuder kontanta tjänster, som att lösa in utbetalningsavier, för de utan betalkonto. Under hösten har dock en ny betaltjänst för kontant räkningsbetalning tagits fram av Svensk Betaltjänst AB och erbjuds mindre butiker på prov från 2025.

I Perstorps kommun har ett Sparbankskontor med fullservice öppnat. Kunderna finns enbart i närområdet vilket gör att städerna i den västra delen, utan Sparbanker med kontanta tjänster, har sämst tillgänglighet.

Digitala betalningar (internet- samt kortbetalningar)

Utsatta målgrupper har utmaningar att klara av digitala betalningar. Det gäller även de som inte har tillgång till betalkonto som utländska studenter, utländsk arbetskraft, asylsökande¹ och nyanlända². Utländska studenter och utländsk personal vid Lunds universitet får inte betalkonto inom ett år. Lön ges då ut på utbetalningsavi som kan vara svår att få ut kontant. Många äldre med jordbruksföretag visar sig vara helt analoga och därmed utan BankID.

Yngre personer med psykisk ohälsa klarar av digitala betalningar, men blir lätt skuldsatta. Andra inom målgruppen vill ha personlig service, andra har varken ekonomi eller kunskap att vara digitala och några vill inte betala digitalt då de inte litar på systemen.

Personal på biblioteken träffar många som inte har tillgång till dator och inte reder ut att betala via mobilen. Biblioteken ser det som bankernas ansvar att ta hand om sina kunder, oavsett ekonomisk status.

Resor med Skånetrafiken utanför den egna kommunen är en utmaning när det numera enbart går att använda en app för att köpa biljetter, förutom i vissa tätorter där fysiska biljetter eller reskort kan köpas.

Kommunernas vård- och omsorgspersonal har fortfarande stora utmaningar med att hjälpa klienter på ett rättssäkert sätt. I ett

pilotprojekt i Hässleholms kommun har en app tagits fram av Delori Payments. Appen möjliggör för alla inblandade, god man och personal, att kunna se och använda klientens konto.

Bedrägerier

Enligt polisen anmäldes 40 000 bedrägeribrott i Region syd under 2023, främst kortbedrägerier och bedrägerier genom social manipulation. Romansbedrägerier ökar dramatiskt. Bedragarna jobbar i team och det kan ibland ta flera år innan de börjar fråga om pengar.

För att förebygga bedrägerier inför nu vissa Sparbanker beloppsbegränsningar och försöker skraddarsy tjänsterna för kunden.

Tillgång till betalkonto

Allt fler nekas betalkonto. Det innebär därmed stora problem att betala i vardagen. Utan BankID går personen även miste om tillgänglighet till andra tjänster.

Av de nyanlända, och även utländsk arbetskraft, får de med samordningsnummer ibland tillgång till betalkonto, annars får de vänta på personnummer. De är så kallat "systemstrandade" och det kan ta flera år innan de kan leva som vanliga individer i samhället.

Utländska studenter, och även forskare, som börjar på hösten och stannar två terminer får inte tillgång till personnummer och inget betalkonto. Studenter utelämnas då till att låna pengar av vänner eller använda halvseriösa mellanhänder för att kunna betala större belopp, så som studieavgiften.

Banker oroas för omyndiga personer i familjehem där förmyndaren, som ska godkänna betaltjänster, inte finns tillgänglig eller kan lösa det. Familjehemsföräldrarna har ingen rätt, men behov av, att få fullmakt.

Pendlare mellan Sverige och Danmark har fortsatt betaltjänstutmaningar. Däremot finns det nu möjlighet att föra över pengar via Vipps till andra länder i Norden. E-legitimationen Freja eID+ har även öppnat upp för boende i utlandet med styrkt svenskt samordningsnummer. Lunds universitet har infört samma e-legitimation vilket underlättar kring mycket, förutom betalningar.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under året har 18 av Bankomats uttagsautomater stängts ned. Kontanthanteringslagen har påverkat de geografiska placeringarna, uttagsautomater i städerna tas bort för att i stället hamna i mer glest befolkade områden. Enligt kontantbarometern som Bankomat tagit fram använder skåningarna mest kontanter av alla län, även om det minskat det senaste året. Undersökningarna visar att det inte bara är utsatta målgrupper som vill använda kontanter utan genomgående i alla åldersgrupper.

Loomis meddelar att företaget går med underskott vad gäller dagskassehantering och att prisjusteringar måste göras framöver. När banker stänger sina kontor har Loomis ingen besittningsrätt för serviceboxen och tappar därmed sin plats och det är svårt att få till en ny. Bankomat har insättningsautomater men hanterar inte mynt vilket Loomis gör. Bankomat skapar nu värdepåer, bland annat i Lund, och tar upp konkurrensen med Loomis under nästa år.

Perstorps kommun, som varit utan bank i flera år, fick under året ett nytt bankkontor, Sparbanken Göinge, med fullservice inklusive kontanthantering. Sparbanken vill visa att det finns behov av en traditionell bank som arbetar nära sina kunder.

Livsmedelsbutiker, caféer, frisörer, fotvård med flera mindre butiker tar emot kontanter och de flesta använder servicebox eller insättningsautomat för dagskassor. Kommunala caféer i anslutning till vårdinrättningar tar däremot inte emot kontanter. Över lag är det främst stora butikskedjor, hotell, restauranger och offentliga inrättningar som inte tar emot kontanter.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länets bredbandsinfrastruktur är över lag väl utbyggd. I slutet av 2023 hade drygt 99 procent av länets hushåll och nästan 99 procent av arbetsställena tillgång till fast bredband med minst 100 Mbit/s, eller IT-infrastruktur i absoluta närheten som medger sådan hastighet. På landsbygden är siffran något lägre, cirka 93 procent för både arbetsställena och hushåll, men ändå en ökning med 7 procent sedan 2022. Tillgången till fast bredband på landsbygden varierar fortfarande mellan kommunerna, 75 – 100 procent.

I länet finns många initiativ för att öka den digitala kompetensen. Ett axplock:

SeniorNet Malmö håller digitala kurser och IT-caféer på flera ställen. SeniorNet Helsingborg ordnar kurser i bland annat IT-säkerhet.

Utbildningsforum Skåne erbjuder kurs i digital säkerhet för seniorer.

Fixartjänst i Malmö Stad erbjuder seniorer hjälp med digital teknik. Tjänsten är gratis, erbjuds på flera språk och personalen har tystnadsplikt.

DigiDelCenter i Helsingborg hjälper nybörjare på digitala tjänster att komma i gång med exempelvis sin mobil, säkerhetstänk, e-tjänster med mera. Det går att boka tid med en bibliotekarie för mer grundlig hjälp och genomgång.

Surfgruppen i Kristianstad utbildar seniorer i hur man använder sin surfplatta. Kurserna är ett samarbete mellan det kommunala

pensionärsrådet och ABF.

Många bibliotek anordnar regelbundet träffar, där besökarna kan lära sig hantera smarta telefoner och surfplattor.

Region Skånes hjälpmedelsmottagning för kommunikation, kognition och syn startar en utbildning för personer med synnedsättning, för att främja digital delaktighet.

Medborgarskolan ger kurser runt om i länet, på uppdrag av Länsstyrelsen Skåne, med ett utbildningsmaterial och ledarhandledning i form av filmer som heter "Bli kompis med din mobil".

Interkultur i Lund erbjuder rådgivning för nya svenskar om bland annat ekonomifrågor i Lundaområdet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har betaltjänstutbildningar, "Bli kompis med din mobil", genomförts i samverkan med Medborgarskolan. Kurserna riktas till samtliga kommuner och avser grundinställningar, BankID, Swish, biljettköp, näthandel, parkeringsappar och säkerhet. Kursledaren erbjuder skriftligt material och utbildningsfilm för möjligheten att repetera, vilket efterfrågas i våra undersökningar.

Under året har närmare 200 personer i drygt tio kommuner runt om i länet deltagit på kurserna. 70 procent är kvinnliga pensionärer, cirka fem procent är nya svenskar och socialt utsatta personer.

Länsstyrelsen erbjuder banker att samla deltagare till testgrupper. Handelsbanken genomförde användartest på plats i Malmö under oktober med hjälp av synskadade testpersoner.

Ett dialogmöte genomfördes med fem kommuners vård- och omsorg för att diskutera säkra betaltjänstlösningar för klienter. Freja eID deltog och berättade om sitt tillgänglighetsarbete och godkännande som del av EU:s ID-plånbok. Personal på LSS boende i Hässleholms kommun berättade om hur Delori Payments lösning fungerar.

Ytterligare ett dialogmöte genomfördes digitalt i september där representanter för äldre, funktionsrättsorganisationer, utbildare och betaltjänstaktörer deltog. Föredrag genomfördes av Riksbanken, Finansinspektionen, Polismyndigheten, Sparbanken Göinge samt organisationen Stoppa romansbedrägerier.

Under hösten planerar Länsstyrelsen tillsammans med Synskadades Riksförbund möte med storbankerna.

Nyhetsbrev, med nyheter om betaltjänster, utbildningar och råd gällande säkerhet, har kvartalsvis skickats till mer än 200 prenumeranter. En artikel om betaltjänster och säkra betalningar i Länsstyrelsens *LandsbygdsNytt* i maj nådde 9 000 landsbygdsföretag.

Kontinuerligt pågår samverkan internt på Länsstyrelsens enhet för folkhälsa och trygghet, enheten för samhällsetablering och inkludering, beredskapsenheten och rättsenheten för att marknadsföra dialogmöten och för att få inspel ifrån olika målgrupper. Under beredskapsveckan lyftes exempelvis temat kontanta betaltjänster i händelse av kris. Om en person fått sitt betalkonto fryst, och där annan part är skyldig pengar, kan Länsstyrelsen vara mellanhand och lämna ut kontantkort med summan om transaktionen anses korrekt.

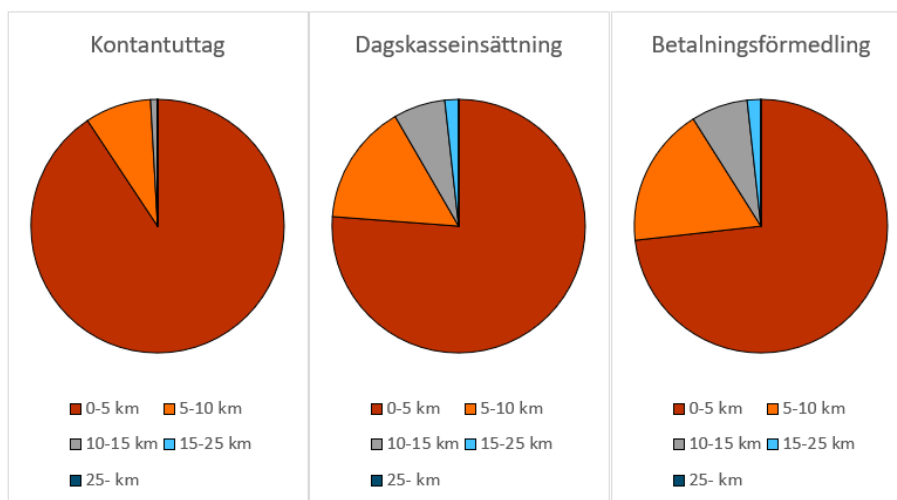
Ombudsansökningar, kopplat Svensk Betaltjänst och kontant betalningsförmedling, har lämnats in under hösten. Ansökningarna kommer att ses som pilotprojekt för 2025 då flera av butikerna som söker finns i större städer i den västra delen av Skåne.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Efterfrågan på andra än digitala betaltjänster kommer att öka. Då artificiell intelligens förändrar många tjänster, dit även digitala betalningar kopplas, finns stor risk att många inte vill vara digitala för just spårbarheten. Bedrägerierna, som fortsätter öka, skapar rädsla hos allt fler. Då det individuella ansvaret ökar, och därmed utsattheten, är det viktigt med fortsatta stöd- och utvecklingsinsatser regionalt.

Diagram Skåne län

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





Länsstyrelsen Stockholm

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Stockholms län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Stockholms län gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för alla i länet. Problematiken är främst fokuserad till glesbygd och särskilt utsatta grupper som äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända, men även personer som av någon anledning saknar tillgång till betalkonto. För dessa grupper tillgodoser marknaden inte tillfredställande tillgång av grundläggande betaltjänster och insatserna på kommunal nivå varierar. Således kvarstår behovet av statliga insatser, främst för företagare verksamma i Stockholms skärgård och insatser för att främja digital inkludering och digitala betaltjänster för särskilt utsatta grupper.

Den generellt största problematiken i länet återfinns bland de grupper i samhället som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar betalkonto. Nedläggningen av Kassagirots tjänster 2022 har haft inverkan på tillgängligheten till grundläggande betaltjänster. För de personer som saknar betalkonto finns inte några tillfredställande lösningar för att exempelvis få pension eller sjukersättning utbetalad, till följd av att det saknas reell möjlighet att lösa in avier med högre belopp. Utmaningar i tillgången till betalkonto är även tillväxthämmande för länet, det påverkar möjligheten att attrahera utländska forskare, studenter och internationella talanger.

Även i Stockholms skärgård, länets glesbygd, saknas tillfredställande tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. För boende och företagare är resvägen till närmaste serviceinrättning för kontanthantering eller stöd i användandet av digitala betaltjänster lång och innefattar byte mellan sjö- och landtrafik. Generella kriterier och metoder för att mäta tillgång till service utgår från vägförbindelse vilket blir missvisande i skärgårdsmiljö. Båtresor i skärgården är mer tidskrävande och innebär vanligen högre kostnader.

Företag och föreningar i skärgården upplever besvär sett till deras möjlighet att kunna deponera dagskassor och tillgodogöra sig växelkassor. I den jämförelse Länsstyrelsen gör med föregående år ser vi att kontantmängderna stabiliserat sig och ligger i linje med föregående år. Småföretagarna i skärgården beskriver transaktionskostnaderna kopplat till vissa digitala betaltjänster som förhållandevis höga. De uppger också att de har råkat ut för tillfälliga störningar i de digitala betalsystemen och i den utvärdering som Länsstyrelsen gjort uttrycks fortsatt behov av stöd.

Möjligheten att betala kontant i handel och restauranger har fortsatt minskat i länet, vilket begränsar de grupper som av olika anledningar önskar betala kontant. Det bidrar även till ökad sårbarhet, redundans i betalsystemet gynnas av flera olika alternativ av olika betaltjänster. Länsstyrelsen ser behov av att bevaka och arbeta med civil beredskap för betalningar inom ramen för betaltjänstuppsdraget.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har skett genom analyser i Pupos serviceanalys och av data från BRÅ, omvärldsbevakning, enkätundersökningar och samtal med representanter för Funktionsrätt Stockholm, lokala SPF och PRO föreningar i länet, Loomis AB, Statens servicecenter, universitet och högskolor i länet, Region Stockholm och länets kommuner.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster i länet är god för personer i allmänhet. Den bristande tillgången återfinns bland de grupper som har svårt att tillgodogöra sig olika typer av digitala betaltjänster eller saknar betalkonto samt i länets glesbygd. Årets bevakningsarbete visar fortsatt på ett stort behov av att säkerställa tillgången till betalkonto för fler. Länsstyrelsen har tidigare år lyft vikten av att bankerna ska erbjuda någon typ av lågriskkonto för att främja möjligheten till de mest basala betaltjänsterna för alla i samhället. I dialog med Statens servicecenter erfar Länsstyrelsen betaltjänstsituationen främst för hemlösa och asylsökande som mycket svår.

De största utmaningarna finns i Stockholms skärgård, där det är dyrare, mer tidskrävande och svårt att resa, särskilt vintertid. Tillgången till betaltjänster varierar, men de flesta öarna saknar möjligheter för kontantuttag, betalning över disk och deponering av dagskassor. Äldre påverkas i högre utsträckning eftersom de använder digitala betaltjänster mer sällan än andra målgrupper. Företagare och föreningar är också utsatta, särskilt under högsäsong då cirka 80 procent av transaktionerna sker, vilket gör bankärenden tidskrävande och kostsamma. Länsstyrelsen har under sommarsäsongen erbjudit värdetransporter av dagskassor och beställning av växelkassor på de öar

där Länsstyrelsen identifierat de största behoven.

De lokala pensionärsföreningarna beskriver utmaningar för deras medlemmar att hantera digitala betalningar. Dels på grund av hög ålder, funktionsnedsättningar som kommer med åldern, bristande kunskap och bristande förtroende för digitala betalningslösningar. Det uttrycks en stor oro och tveksamhet till digitala betalningslösningar till följd av fortsatt ökade antalet bedrägerier mot bland annat äldre. Något som även statistik från BRÅ vittnar om. Åtgärder bankerna vidtagit som exempelvis tidsfördröjning vid överföring från vissa konton upplevs som en förbättring men det finns fortfarande en stor utsatthet. Pensionärsföreningarna önskar universella och enklare lösningar där deras förutsättningar och perspektiv involveras i framtagandet. De lyfter även behovet av fortsatta utbildningsinsatser och vikten av att ha kontinuitet och tålamod i lärandet med målgruppen. Generellt bedöms problematiken kvarstå kopplat till digitala betaltjänster för många äldre.

Funktionsrådet Stockholm uppger att tillgången till grundläggande betaltjänster inte kan anses tillfredställande för deras medlemmar och betonar kontanternas vikt i samhället för personer som inte kan nyttja digital teknik. Tillgängligheten för deras medlemmar har fortsatt att minska sett till möjligheten att sköta betaltjänster kontant över disk, både i handeln och när det gäller bank- och ombudstjänster. De lyfter behov av fortsatta insatser för digital inkludering exempelvis genom regionala DigidelCenter, inte enbart ur ett tillgänglighetsperspektiv för deras medlemmar utan även ur ett beredskapsperspektiv. Beredskapsperspektivet har omnämnts brett från de flesta aktörerna som Länsstyrelsen varit i kontakt med under årets bevakning.

Universiteten och högskolorna i länet upplever stora utmaningar när det gäller tillgången till grundläggande betaltjänster för utländska forskare och studenter som kommer till Sverige. Eftersom de initialt saknar ett svenskt personnummer, nekas de ofta tillgång till betalkonto av bankerna, vilket försvårar deras möjlighet att bosätta sig. För att kunna arbeta och leva i Sverige är det nödvändigt att ha tillgång till ett betalkonto för löneutbetalningar och för att kunna betala sina räkningar. Denna situation försämrar länets förmåga att attrahera internationell kompetens och talang.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering i länet är i stort sett oförändrad jämfört med 2023 som präglades av föregående års nedläggning av Kassagirotts tjänster vilket påverkade infrastrukturen för kontanthantering i hög utsträckning och ledde till en minskning av utbudet. Länsstyrelsen har fått indikationer på att en ny leverantör av

liknande tjänster som Kassagirot erbjöd är på väg att etablera sig men verksamheten är inte i drift ännu. Trenden att fler butiker och restauranger i länets mer centrala delar blir kontantfria håller i sig vilket får konsekvenser för de som av olika anledningar vill betala kontant. Däremot så uppger flertalet handlare i glesbygd behovet av att ha kontanterna kvar till följd av oro för störningar i de digitala betalssystemen.

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Stockholms län har högst bredbandstäckning i landet och når som ensamt län upp till målet i den nationella bredbandsstrategin om att "95 procent av alla hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s". Länet når i sin helhet upp till drygt 98 procent, dock saknade 18 000 hushåll och 34 300 arbetsställen tillgång i oktober 2023. Det är stora skillnader mellan kommunerna. I Stockholm och närliggande kommuner är täckningen mycket hög där Sundbyberg når 100 procent, medan Norrtälje kommun har en täckning på 85,73 procent. Totalt når 20 kommuner målet om 100 Mbit/s.

Den nationella bredbandsstrategin innehåller även ett mål om att 98 procent av hushåll och arbetsställen ska ha tillgång till bredband på 1 Gbit/s i sin absoluta närhet till 2025. 23 av länets kommuner når redan målet medan Norrtälje, Nykvarn och Ekerö är någon procentenhet från att nå målet. Det är också i dessa kommuner vi ser den högsta utbyggnadstakten. Den digitala infrastrukturen i form av bredbandsutbyggnad och mobiltäckning är således förhållandevis god i länet men Länsstyrelsen ser behov av fortsatta åtgärder för att stärka robustheten.

Det pågår flertalet insatser för ökad digital delaktighet i länet. Framst i form av att kommuner, pensionärsorganisationer och andra föreningar (Afasiföreningen, SeniorNet mfl.) genomför utbildningar samt att bibliotek och integrationsamordnare ger stöd inom ramen för sina uppdrag. Flertalet av insatserna är kopplade till äldre. Fördelningen är dock ojämn mellan kommunerna och det uttrycks en önskan om fler nationella och regionala insatser. Länsstyrelsen har upphandlat utbildningar i digitala betaltjänster för personer med funktionsnedsättning och har just nu ett pågående projekt med Synskadades riksförbund Stockholm Gotland.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen i Stockholms län har genomfört regionala stödinsatser för föreningar och företagare i Stockholms skärgård, personer med funktionsnedsättning samt initierat arbete med SOT-punkter och kartläggning av insatser för digital inkludering.

Under våren genomförde Länsstyrelsen en upphandling avseende värdetransporter för sommarsäsongen 2024. Leverantören har hämtat dagskassor och lämnat växelkassor på totalt 8 öar, där Länsstyrelsen identifierat de största behoven. Leverantören har innehaft helhetsansvar och hämtning har skett vid två tillfällen. Utvärdering har skett genom en statistikrapport från leverantören samt en enkät till företagarna. Statistiken visar likvärdiga kontantmängder som föregående år. I enkätsvaren från företagarna framgår att tjänsten har varit uppskattad och att alla som svarat ser behov av liknande tjänst nästa år. Länsstyrelsen kommer att bereda frågan vidare.

Länsstyrelsen har under våren samverkat med Handelsbanken kring användartester av digitala betaltjänster för personer med dyslexi. Testerna analyseras fortfarande och syftet är att dem ska resultera i förbättrad tillgänglighet av bankens tjänster. Länsstyrelsen har även under året upphandlat utbildningar i digitala betaltjänster för personer med funktionsnedsättning. Planering pågår och initialt sker samverkan med Synskadades riksförbund och upphandlad utbildningsanordnare. Utbildningarna kommer att äga rum senare under hösten 2024.

I bevakningsrapporten 2023 refererade Länsstyrelsen till Betalningsutredningen och beskrev ett behov av ökad samordning av pågående insatser för att främja digital inkludering och digitala betaltjänster i länet. Länsstyrelsen har till följd av detta upphandlat en konsult för att genomföra en kartläggning av insatser för digital inkludering i Stockholms län. Kartläggningen med tillhörande analys förväntas vara klar vid årsskiftet.

Länsstyrelsen har under året inlett ett arbete med SOT-punkter i länet. Arbetet kommer dels fokusera på allmänhetens möjlighet att betala för samhällsviktiga varor såsom livsmedel, läkemedel och transportmedel, men även allmänhetens möjlighet att kunna betala räkningar och sköta sin ekonomi i kris eller höjd beredskap. Inom ramen för detta arbete har Länsstyrelsen ett fördjupat samarbete med Civilområde öst och sektorn finansiella tjänster som leds av Finansinspektionen. Länsstyrelsen har även tillsammans med samverkansorganet Samverkan Stockholmsregionen tagit fram en så kallad regional inriktning för störningar i betalssystemet. Syftet med inriktningen är att skapa länsgemensamma riktlinjer och gemensam kommunikation vid en störning i betalssystemet.

Grundläggande betaltjänster är ett prioriterat område i länets regionala

serviceprogram. Ansvar för programmet ligger på Region Stockholm och samverkan kring servicefrågor sker löpande i partnerskapen Skärgårdens Exekutivkommitté och Regionala Skärgårdsrådet.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

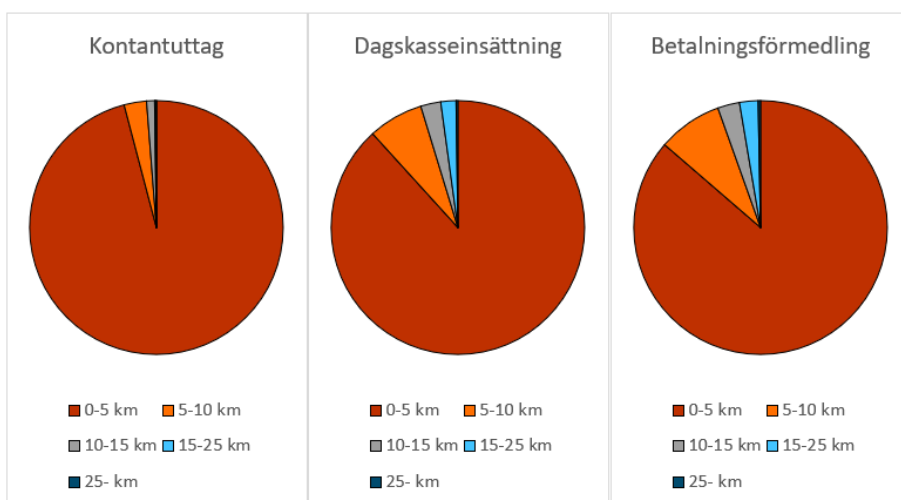
Länsstyrelsen gör bedömningen att det fortsatt kommer att vara en god tillgång till grundläggande betaltjänster för de allra flesta i länet men att utmaningarna i Stockholms skärgård, särskilt utsatta grupper och de som saknar tillgång till betalkonto kommer att kvarstå. Detta ställer krav på fortsatta regionala stöd- och utvecklingsinsatser samt bättre tillämpning och tillsyn av EU:s betalkontodirektiv.

Det finns fortsatt ett utökat behov av insatser för att skapa trygghet och säkerhet i de digitala betaltjänsterna, både på system- och användarnivå. Länsstyrelsen ser även ett generellt behov av bättre beredskap i betalningssystemet och refererar till förslagen i utredningen "Staten och betalningarna" (SOU 2023:16) om bland annat statlig garanti för betalningar offline, undantag från kassaregisterbestämmelserna och betalningar i händelse av kris och höjd beredskap, för att nämna några. Även utredningens förslag om nytt mål gällande tillgången till grundläggande betaltjänster är viktigt för att göra uppdraget mer ändamålsenligt.

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

Diagram Stockholms län

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





Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Södermanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

För det stora flertalet invånare och besökare i länet fungerar de grundläggande betaltjänsterna tillfredsställande. Vi ser att antalet ställen för kontantuttag minskar även om det inte är några drastiska skillnader jämfört med för ett år sedan. För fem år sedan fanns det kontanthantering över disk på flera banker runt om i Södermanland, detta har sedan några år tillbaka upphört helt. I år ser vi även att möjligheterna till dagskassainsättning försämrats. Digitaliseringen har gjort att kontantanvändningen stadigt minskar och dess infrastruktur monteras ned.

För den som är bekväm med att använda digitala tjänster är grundläggande betaltjänster sällan ett problem. För den som inte är det, oftast personer i utsatta grupper som äldre, funktionsnedsatta och nyanlända är Länsstyrelsens bedömning att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Självklart finns det många personer i dessa grupper som är digitalt delaktiga och som inte har några problem med betaltjänster, men eftersom vi ser tydliga problem inom en relativt stor andel tillhörande dessa grupper måste bedömningen bli att deras situation inte kan anses tillfredsställande.

Den samlade bedömningen sett över de senaste fem åren är att pandemin tycks ha skyndat på digitaliseringen och fått många att av egen fri vilja, eller för att de måste, börja använda digitala betaltjänster. Därmed inte sagt att de är bekväma med det eller klarar av det på egen hand.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har intervjuat företrädare för pensionärs- och handikapporganisationer, banker och länets kommuner. Vi har även diskuterat betaltjänstfrågor med Statens Servicecenter. Deltagare på våra utbildningar i digitala betalningar ger oss feedback kring betalningar som vi tar med oss i bevakningsarbetet. Vidare har Länsstyrelsen deltagit på informationsträffar med målgrupp seniorer respektive nyanlända. Pupos Serviceanalys har använts för att analysera läget i länet.

Omvärldsbevakning har även gjorts via media. Enkäter har använts för kvantitativ analys. Länsstyrelsen har testat tillgänglighet för ett antal uttagsautomater, främst i länets landsbygd och småorter.

Betaltjänstsituationen i länet

Det är fortfarande många som står utanför den snabba digitaliseringen, helt eller delvis. För många i äldregruppen leder den till digitalt utanförskap av varierande grad. På Länsstyrelsens betaltjänstutbildningar märks problemen tydligt. Det finns ofta en stor osäkerhet kring att hantera sin mobila enhet. Det förekommer också att mobiler är för gamla för att uppdatera och därmed inte fungerar för att utföra digitala betalningar.

Intervjuer med hemtjänstpersonal visar att det är vanligt att de hjälper sina brukare med betaltjänstärenden. Hjälpen via anhöriga är också vanligt. Men för en del äldre finns inga anhöriga som kan hjälpa till. Att betala räkningar med brevgiro används fortfarande av många i äldregruppen. En del betalar också räkningar över disk hos ombud. Det sistnämnda blir i längden dyrt.

Tidigare år har problem med uttagsautomater som brister i sin anpassning för funktionsnedsatta ofta lyfts fram. Detta problem verkar ha minskat. Länsstyrelsen har testat ett antal uttagsautomater främst på länets landsbygd. De fungerade på ett tillfredsställande sätt.

Problematik med kortbetalning nämns också. Det blir ett stressmoment att hantera kort när till exempel syn eller finmotorik är nedsatt, något som för övrigt ofta är ett problem även i äldregruppen. De personer som har allvarigare funktionsnedsättning har oftast så kallad god man som hjälper till med bland annat betaltjänster.

Företagens möjligheter att sätta in dagskassor har försämrats sen föregående år. För mindre företag som inte använder värdetransport finns alternativen servicebox och insättningsautomat. Det sistnämnda blir oftast alternativet för företag som har små dagskassor, dock finns en beloppsgräns som ibland upplevs vara ett problem. Antalet serviceboxar har minskat sen förra året. Då fanns det serviceboxar i alla länets kommuner. Numera finns det i 6 av länets 9 kommuner och uteslutande i större tätorter. De kommuner som saknar servicebox, vilket är Flen, Vingåker och Oxelösund har istället alternativet insättningsautomat.

Några pensionärsföreningar beskriver att de har problem att sätta in sina dagskassor på bankkonto eftersom bankerna inte tar emot dem, åtminstone inte över disk. Swish innebär för föreningar vanligtvis en kostnad för varje transaktion. En del lokala sparbanker i länet erbjuder dock Swish kostnadsfritt för mindre föreningar.

Den som vill använda kontanter har i de allra flesta fall en uttagsmöjlighet på max ett par mils avstånd. Sedan flera år tillbaka finns ett stödfinansierat betaltjänstombud i Björkvik. Ombudet har under 2024 fått ett nytt beslut om stödfinansiering från Länsstyrelsen som löper under två år. Detta ombud är viktigt, eftersom Björkvik är en ort med mycket företagande och sommarboende. Om ombudet försvann skulle det bli lång resväg till närmaste uttagsautomat. Länsstyrelsen har besökt handlaren i Nävekvärn. De visade intresse för en uttagsautomat, då det är ett kustsamhälle med mycket turister, men det är långt till närmsta kontantuttag.

Insatser för att hjälpa nyanlända och äldre samt övriga i samhället som har behov av hjälp med digitaliseringsfrågor görs av till exempel Nyköpings bibliotek. Här arrangeras minikurser i betaltjänstrelaterade frågor som till exempel parkeringsappar. I flera av länets kommuner finns DigidelCenter.

För nyanlända har Länsstyrelsens sociala enhet gjort en satsning som innebar konkreta kunskapshöjande insatser för målgruppen om digitala verktyg, då problemet är utbrett. Det togs också fram ett metodstödmaterial och filmer för SFI-lärarkåren att använda i undervisningen. Projektet är nu avslutat. Det har också gjorts liknande insatser med stöd av Länsstyrelsens integrationsstatsbidrag i Trosa och Gnesta kommuner.

I dialog med Statens Servicecenter erfar Länsstyrelsen att merparten av de ukrainare som kommit till länet, har lätt att lära sig språket och komma in i samhället, men har svårigheter med digitala betaltjänster.

Infrastrukturen för kontanthantering

Det finns bankkontor i alla länets kommuner. Räkningsbetalning är möjligt över disk, men endast med kortbetalning. Ingen bank i länet erbjuder kontanthantering över disk. Endast Change Group tillhandahåller en sådan tjänst i Nyköpings centrum samt på Skavsta flygplats.

Gällande tillgängligheten för kontantuttag har antalet platser minskat från förra årets 89 platser till årets 80. Många är ICA banken och på de flesta av dessa är det uttagsformen ”över disk hos ombud som gäller”. När vi pratar med en ICA handlare i Stigtomta som ligger ett par mil väster om Nyköping berättar han att det ofta inte går att ta ut pengar i kassan, eftersom det helt enkelt inte finns tillräckligt med kontanter. De flesta handlar med kort. På så vis blir bilden av kontanter och dess tillgänglighet missvisande.

Dagskassehantering i länet har sammantaget försämrats sedan föregående år. Serviceboxarna i Vingåker, Flen och Oxelösund har

försvunnit. I samtliga dessa kommuner finns dock insättningsautomat. Endast en aktör erbjuder värdetransport, vilket gör systemet sårbart.

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

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Enligt PTS bredbandskartan har 98 procent av alla hushåll och arbetsställen tillgång till eller erbjudande om anslutning till 1 Gbit/s (regeringens bredbandsmål 2025).

99,99 procent av hushåll och arbetsställen har enligt PTS bredbandskartan tillgång till minst 10 Mbit/s mobiltäckning. När Länsstyrelsen frågar uppger i princip alla, 99 procent av respondenterna att uppkopplingen är tillräckligt god för att kunna utföra betaltjänster digitalt. Utbyggnaden av fiber och mobilnäten i länet pågår fortlöpande.

Inom Södermanlands län finns flera aktörer som arbetar för ökad digital delaktighet. Biblioteksverksamheten i flera kommuner bedriver ett aktivt arbete för digital delaktighet. I Eskilstuna, Vingåkers och Nyköpings kommuner finns DigidelCenter. I Nyköping driver kommunens integrationssamordnare ett projekt för unga kvinnor från bland annat Afghanistan. De får bland annat lära sig att cykla, skriva CV och annat som kan leda till en ökad integration och förbättrade möjligheter till jobb i Sverige. Länsstyrelsen har presenterat betaltjänstuppdraget för integrationssamordnaren som vill ha informationsbroschyrer om betaltjänster och att vi informerar ytterligare om vårt uppdrag.

Projektet *Säker@digitalt* har under några år drivits av seniororganisationerna i länet. Insatserna har riktats till alla över 65 år med behov, inte endast medlemmar. Projektet är decentraliserat där lokala föreningar sätter upp egna scheman och utbildningsupplägg med exempelvis föreläsningar, digitalt café och workshops utifrån förutsättningar och behov. Länsstyrelsen har bistått med informations- och utbildningstillfällen. Även om projektet avslutats, lever många värdefulla nätverk och kontaktytor kvar.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Inom ramen för Kustlänsgruppen, (samverkansprojekt mellan länsstyrelserna i Södermanland, Blekinge, Kalmar och Gotland), där Södermanland är processledare, har Länsstyrelsen tagit fram ett utbildningsmaterial och genomför utbildningar inriktade på digitala betalningar. Utbildningarna fokuserar på frågor som Mobilt BankID, Swish och betala räkningar med datorn eller mobilen. Frågor kring säkerhetsaspekter behandlas fortlöpande under utbildningens gång och vi har även ett särskilt avsnitt på slutet för att poängtera vikten av detta.

För att nå ut med utbildningarna samverkar Länsstyrelsen med pensionärsorganisationer och projektet *Säker@digitalt* samt intresseorganisationer för nyanlända och funktionsnedsatta. Ofta kan de hjälpa till med informationsspridning och lokaler.

Kustlänsgruppens utbildningar finns även som webinarium. Detta för att underlätta för deltagare som kanske inte vill eller har svårt att vara med på våra fysiska utbildningar.

Utvärderingarna från utbildningarna har skett som en enkät efter utbildningens genomförande, där deltagarna har fått bedöma helhetsintryck, innehåll, tempo och föreläsare på en skala 1-5, där 5 är högsta betyg och 1 lägsta. Medelvärde har genomgående legat på 4,3-4,8. Dessutom har det funnits utrymme för kommentarer.

Både efter de fysiska utbildningarna och efter webinarier har utbildningsmaterialet skickats ut till deltagarna.

En nyhet under året är att vi inlett samverkan med Synskadades Riksförbund (SRF). Målet är att anpassa våra utbildningar till synskadade personer. Arbetet har kommit längst i Kalmar län, där vi bland annat haft en genomgång av VoiceOver (hjälpmedel för synskadade i telefonen). Tanken är att arbetet ska implementeras i hela Kustlänsgruppen och att vi ska kunna genomföra utbildningar i samverkan med SRF och syncentralerna i de olika länen.

Gällande stöd till ombudslösningar görs bedömning efter utvärdering i Pupos Serviceanalys och i dialog med stödsökanden. Länsstyrelsen ger, som tidigare nämnts, stöd till ett betaltjänstombud. Det finns i Björkvik, Katrineholms kommun och är en Nokas Kontanten uttagsautomat.

Länsstyrelsen Södermanland är gruppleddare för en av de arbetsgrupper som samordnande länsstyrelse i Dalarna inrättat; Utbildningsgruppen. Inom ramen för arbetet i denna arbetsgrupp har vi tagit fram informationsbroschyrer och informationsfilmer som delvis bygger på Kustlänsgruppens utbildningar i digitala betalningar. Länsstyrelsen deltar också i Policygruppen.

Förutom samverkan inom ramen för Kustlänsgruppen har Länsstyrelsen under året samverkat med länsstyrelsen i Stockholm (framtagande av underlag för kartläggning av digital inkludering). Kustlänsgruppens utbildningar i digitala betalningar har varit efterfrågade och vi har genomfört utbildningar på plats i Östergötlands och Jönköpings län.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Digitaliseringen har förenklat mycket på betalningsmarknaden, för de allra flesta. Det gäller dock att även utsatta grupper och individer får möjlighet till information och utbildning om möjligheterna med digitala

betalningar. Här behövs ökad samverkan mellan det offentliga, intresseorganisationer och banker. Kanske skulle ett regionalt betalningsråd behövas för att hitta ökad samverkan. Många gånger görs insatser på olika håll som kanske inte samordnas.

För att få en bättre bild av vilka insatser för digital inkludering som görs i länet har Länsstyrelsen upphandlat en konsult som under hösten 2024 ska ta fram en kartläggning av detta. Syftet är att Länsstyrelsen ska kunna hitta fler samverkansmöjligheter och bättre kunna rikta utbildningar och informationsinsatser i länet. Kartläggningen kommer fokusera på offentliga insatser, dvs främst aktiviteter som genomförs av kommuner, bibliotek med flera. Även insatser som görs av offentliga aktörer i samverkan med intresseorganisationer kommer belysas.

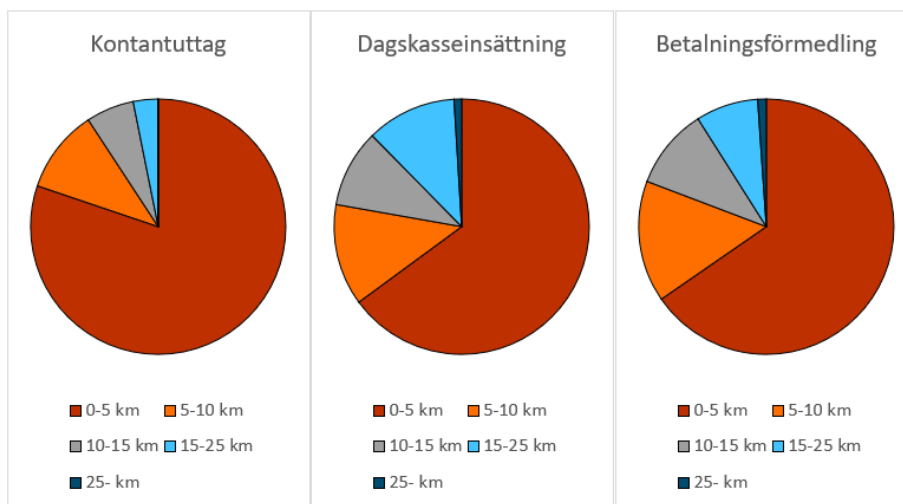
Länsstyrelsen Södermanland ser det som en fortsatt viktig uppgift att göra insatser inriktade mot digitalt utanförskap för att ge fler möjligheten att betala digitalt. Inte minst gäller detta gruppen funktionsnedsatta. Här har vi tagit viktiga steg i vårt påbörjade samarbete med SRF.

Utmaningen är att nå de som står längst ifrån digitaliseringen, de som behöver hjälpen allra mest. Det behövs ett helhetstänk där grundläggande kunskap om hur en smarttelefon fungerar varvas med mer specifika utbildningsinsatser om betaltjänster. Länsstyrelsen har därför planer på att öka samverkan med länets kommuner och bibliotek. Detta för att hitta lämpliga synergier och samarbeten på detta område.

I tider med oro både i omvärlden och i Sverige, behöver också beredskapsperspektivet finnas med. Länsstyrelsen som naturligt har en samordnande roll i länet skulle kunna få ett ökat mandat här.

Diagram Södermanlands län

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





LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Uppsala län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte är tillfredsställd i länet. Bedömningen görs då tillgången till kontantuttag har försämrats, möjligheten till betalningsförmedling är oförändrad och möjligheten till dagskassehantering är statistiskt bättre men praktiskt försämrad då serviceboxar ersätts av kombinerade uttags- och insättningsautomater. Jämfört med 2019 så har antalet uttagsautomater minskat med cirka 21 procent, platser för betalningsförmedling minskat med cirka 35 procent och tillgången till dagskasseinsättning minskat med cirka sju procent. Den digitala infrastrukturen för betaltjänster är tillfredsställd, för de som inte kan eller vill vara digitala är tillgången mycket sämre. Sker längre störningar i digitala betalsätt eller uttagsautomater är länet sårbart. Länsstyrelsen bedömer att tillgången till betaltjänster är avsevärt bättre i städer och större tätorter jämfört med landsbygderna.

Möjligheten att använda kontanter i handeln fortsätter försämras. Föreningar och företag har svårt att lämna ifrån sig dagskassa då det uppfattas som dyrt och krångligt. Färre ser ett värde i att erbjuda många betalsätt och väljer ett eller ett par av betalsätten kontanter, mobil betalning, kortbetalning eller faktura då det blir för dyrt att vara ansluten till alla tjänster. Äldre- och funktionsrättsrörelser ser ett tydligt behov av möjligheter till kontant betalning men att förutsättningarna blir sämre då färre tar emot kontanter.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts med hjälp av statistik från Pipos Serviceanalys, tematiska analyser, enkäter, mediebevakning samt ett femtiotal intervjuer med exempelvis näringslivsutvecklare, äldre- och funktionsrättsföreningar, föreningar och företag.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna inte är tillfredsställd i länet och att tillgången beror på

var du bor, funktionsförmåga och ekonomiska förutsättningar. De senaste åren har infrastrukturen för betaltjänster försämrats något från redan låga nivåer och de platser som finns kvar är mestadels placerade i centralorter. Tillgången är sämre på landsbygder där tillgången försämrats i snabbare takt.

Det finns 103 platser för kontantuttag i länet. Av dessa är cirka 46 procent ICA-butiker. För att ta ut kontanter via ICA krävs att personen är kund i ICA-banken eller Swedbank. Annars sker det som uttag via köp och är beroende av butikens tillgång till kontanter. Länsstyrelsen menar därför att ICA:s uttagsplatser inte bör räknas in i statistiken.

Cirka 94 procent av länets befolkning har kortare än tio kilometer bilvägen till närmaste plats för kontantuttag, cirka 73 procent har kortare än tio kilometer till betalningsförmedling och cirka 80 procent har mindre än tio kilometer till dagskassehantering. Avståndsmässigt är det marginella förbättringar för länsborna, ett fåtal har längre än 25 kilometer till kontantuttag och cirka 1 000 personer har längre än 25 kilometer till dagskassehantering.

Precis som tidigare visar statistik från Bankomat att länsborna tar ut betydligt mindre kontanter än riksgenomsnittet, 275 kronor i månaden jämfört med rikets 398 kronor.⁵² I intervjuer och enkätsvar framgår en medvetenhet om att ha kontanter hemma i händelse av längre samhällsstörning. Dock verkar inte kontanterna användas i handeln då branschorganisationer rapporterar en minskning av kontant betalning.

Tillgången till betaltjänsterna för äldre bedöms att inte vara tillfredsställd. En ordförande i en PRO-förening säger att *"många medlemmar får det svårare att betala när butiker inte tar emot kontanter. När till och med träffpunkter för äldre slutar med kontanter så finns inte många platser kvar för oss"*. Länsstyrelsen får rapporter om att vissa offentliga verksamheter som enligt lag måste ta emot kontanter, exempelvis inom vården, har slutat med eller gjort det svårare att betala med kontanter.

⁵² Kontantbarometern: Kontantuttagen minskar med 13 procent - Bankomat, länk kontrollerad 2024-09-17



Bilden visar ett skyltfönster med en uppsatt lapp där texten lyder "Vi tar swish".
Foto: Länsstyrelsen Uppsala län, Ted Bergman Björk.

Tillgången till betaltjänster för de med funktionsnedsättning, särskilt intellektuell funktionsnedsättning, är inte tillfredsställd. De som inte bör eller får ha BankID får svårare att betala för sig då fler handlare går över till digitala betalsätt. Uppsala God man och Förvaltarförening med över 170 medlemmar efterfrågar en e-legitimation som är kopplad till förordnandet och önskar en digital legitimationslösning till banker för brukare som inte ger möjlighet till överföring av pengar. Det skulle underlätta deras uppdrag avsevärt.

För de som saknar svenskt personnummer som asylsökande, nyanlända, internationell arbetskraft och utländska studenter, är situationen oförändrad. Det är svårt att öppna bankkonto och betala räkningar. Ofta görs sÄrlösningar som att de får hjälp att betala digitalt och sen ger personen kontanter. Det finns rapporter om att privatpersoner i länet betalar andra för att betala deras räkningar.

Älvkarleby kommun saknar bankkontor sedan 2021. Närmaste plats för fysiska bankÄrenden är Gävle i Gävleborgs län och Tierp, Uppsala län. Alunda, en växande tätort i Östhammars kommun saknar möjlighet till kontantuttag. Länsstyrelsens analyser om Älvkarleby kommun och Alunda visar att detta får begränsade konsekvenser för länet men är en utmaning för de boende.

Länsstyrelsen har gått ut med en enkät till privatpersoner som fick 2 110 svar. Av dessa uppger 53,3 procent att de använder kontanter en gång i månaden eller oftare och 27 procent att de använder kontanter minst en gång per år. På frågan om de tror att de kommer använda kontanter om fem år svarar 73,3 procent ja, elva procent nej och 15,7 procent svarar vet

ej. Av respondenterna så anger hela 72 procent att de anser att alla butiker bör ta emot kontanter. Det är 21 procent som anser att endast apotek, livsmedelsbutiker och drivmedelsstationer bör vara tvingade att ta emot kontanter. Tre procent svarar att inga butiker bör vara tvingade att ta kontanter, fyra procent svarar Vet ej.

I enkätens fritextsvar och i intervjuer framgår att många tycker att det är bankernas ansvar att säkerställa kontantkedjan, inte handlars. Flera uttrycker en oro över att inte kunna betala om digitala betalsätt är otillgängliga en längre tid. Av de som använder kontanter anger 67 procent att de försökt att betala med kontanter i butik men inte fått det, oftast på grund av att butiker är kontantfria eller saknar växel. Fler caféer och klädkedjor slutar med kontanter och en tydlig trend är att byggvaru- och blomsterhandlare slutar med kontanthantering.



Bilden visar en uppsatt lapp på ett skyltfönster med texten "butiken är kontantfri".

Foto: Länsstyrelsen Uppsala län, Ted Bergman Björk.

Länsstyrelsen har inte fått signaler om att det ska vara ett utbrett problem att länsbor nekas bankkonto eller blir av med bankkonton. Däremot är det en viktig fråga för de drabbade och vissa svårigheter är liknande för utländska studenter och gästforskare.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag har minskat i länet från 106 till 103 jämfört med 2023.⁵³ En försvann från Heby kommun i tätorten Heby, de två andra försvann från Uppsala kommun. I Uppsala kommun har det tillkommit kombinerade insättnings- och uttagsautomater, men på

⁵³ All statistik om betaltjänster hämtad från Pupos Serviceanalys, 2024-09-25

totalen är det en minskning med två uttagsplatser i kommunen. De som tillkommit har tillkommit där det redan fanns uttagsmöjligheter.

Tillgången till betalningsförmedling är oförändrad. Av de 24 platser som finns i länet så är samtliga bankkassa. Betalningsförmedling saknas helt i Älvkarleby kommun. Möjlighet att betala räkningar med kontanter finns endast på tre platser i länet, Heby och Östervåla i Heby kommun samt Enköping, Enköpings kommun. Kontanthantering är begränsat till vissa dagar och klockslag och det krävs att du är kund i banken.

Det finns 27 platser för dagskasseinsättning i Uppsala län vilket är en ökning med tre platser, samtliga kombinerade insättnings- och uttagsautomater. Två tillkom i Heby kommun och en i Uppsala kommun. Av de 27 platserna för dagskasseinsättning är 15 kombinerade insättnings- och uttagsautomater vilka inte tillåter mynt och har begränsningar i antal sedlar och summor. Övriga är serviceboxar där Sala Sparbank äger två i Heby kommun och Sparbanken i Enköping en i Enköpings kommun och en i Håbo kommun. Resterande tillhör Loomis. Samtliga tar emot begränsat antal mynt. För att använda dem krävs att du är kund.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Den digitala infrastrukturen är relativt väl utbyggd i Uppsala län. Den senast tillgängliga statistiken visar att andelen hushåll som har tillgång till fast bredband om minst 1 Gbit/s eller fiber i sin absoluta närhet är 98,84 procent. Den regionala strategin för digital infrastruktur i Uppsala län lyfter fram att länet ska sträva efter att minska skillnaderna i tillgång till bredband mellan kommuner, tätort och landsbygd.

Länsstyrelsen bedömer att digitalt utanförskap fortsatt är en viktig fråga. Det är många som inte kan eller vill vara digitala och de får allt svårare att betala för sig och saknar möjlighet att följa med i utvecklingen med digital legitimering. Risken att bli utsatt för bedrägerier växer, trots de insatser som görs för att stötta målgruppen. Länsstyrelsen bedömer att media oftare rapporterar om störningar i e-legitimation, Swish och inloggning till bankers hemsida. Ett viktigt bevakningsområde är att Uppsala kommun aviserat att de går över till digitala inköp för de som har hemtjänst. Länsstyrelsen har en dialog med kommunen och kommer kartlägga vilka följeffekter det får för de som inte kan eller vill vara digitala.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under 2024 har Länsstyrelsen genomfört informationsinsatser i egen regi, analys och enkätundersökning och intervjuer. Samtliga kommuner har besökts för att prata betaltjänstfrågor med föreningar, företagare, kommunrepresentanter och privatpersoner. Det

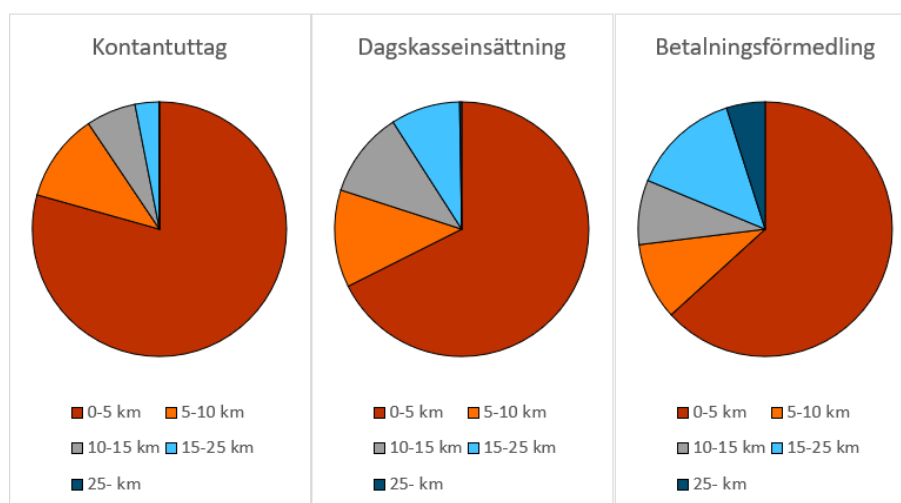
genomfördes en "betaltjänstturné" under sommaren med fokus på landsbygder. Länsstyrelsen har deltagit på e-medborgarveckan för att prata om digitalt utanförskap samt haft monter på 60plus mässan. Betaltjänster har lyfts i Uppsala läns Bredbandsgrupp och Partnerskapet för landsbygdsutveckling. Målgrupper för aktiviteter har varit äldre, personer som inte kan eller vill vara digitala samt personer som saknar svenskt personnummer. Två analyser har genomförts under året, en för att undersöka behovet av att etablera en uttagsautomat i Alunda, Östhammars kommun samt en analys över ICA:s roll i Uppsala läns kontanthantering.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen Uppsala län bedömer att tillgången till de grundläggande betaltjänsterna riskerar att fortsätta försämras i länet. Kommande år genomför länsstyrelsen analyser för att följa effekterna av den försämrade infrastrukturen för betaltjänster. Fokus blir på de mest utsatta grupperna och landsbygder som är sårbara. Informationsinsatser fortsätter i egen regi och myndigheten genomför enkäter och intervjuer. Arbetet sker i samverkan med Region Uppsala, myndigheter, kommuner och civilsamhället.

Diagram Uppsala län

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





Länsstyrelsen Värmland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Värmlänningarna fortsätter att minska sina kontantuttag vilket i förlängningen försvårar för de individer som är beroende av att göra alla sina inköp med kontanter.

Kontantfrågan är ett ämne som berör och som också väcker starka känslor, vilket också framkommit i olika debattartiklar regionalt under sommaren i möten med enskilda och i de många enkätsvar som inkommit över tillgången av grundläggande betaltjänster i länet.

Många individer uppger att man avstår från digitala betallosningar på grund av den ökade mängden bedrägerier som sker, rädsla för att göra fel samt dålig tillgång på hjälp i sin omedelbara närhet.

Under året har kompetenshöjande insatser genomförts för de som i sin yrkesroll, ideellt eller anhörig, utbildar andra i digitala betaltjänster.

Under hösten 2024 erbjuder Länsstyrelsen Värmland utbildningsinsatser om digitala betalningar och andra digitala tjänster i länets landsbygder samt i områden för individer med annat modersmål än svenska.

Utbildning erbjuds även våra lokala och regionala funktionsrättsorganisationer.

Mindre förändringar har skett i den fysiska infrastrukturen för betaltjänster från föregående år. Fem kommuner i länet saknar fortsatt bankkontor. Ett nytt Sparbankskontor har öppnat i Torsby kommun.

Länsstyrelsen Värmland ger inte längre stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Detta då det saknas leverantör som kan erbjuda alla grundläggande betaltjänster såsom kontantuttag och kontantinsättning räkningsbetalning med kontanter och kort med personlig service över disk till en rimlig kostnad.

Länsstyrelsen Värmland bedömer att tillgängligheten till betaltjänster i

länet inte är tillfredställande för alla och behovet av stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsanalys, i dialog och möten med olika organisationer och privatpersoner under året och i samband med olika projekt och andra riktade informationsinsatser. En enkätundersökning har genomförts med fokus på betaltjänster. Social media har använts för att uppmärksamma utmaningar och problem individer stöter på inom området. Pupos Serviceanalys har använts för att analysera tillgången till och förändringar i den fysiska infrastrukturen av betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

De grupper som har störst svårigheter med digitala betaltjänster i länet är äldre, boende på landsbygden och personer med funktionsnedsättning. Även utrikesfödda personer med annat modersmål upplever svårigheter samt gränspendlare som bor i Sverige men arbetar i Norge. Det är också ovan nämnda grupper som är svårast att nå med olika insatser.

Under 2024 har antalet anmälda bedrägerier ökat kraftigt i länet enligt Brottsofferjouren. Avsaknad av tillgängliga alternativ till digitala tjänster gör att personer som saknar digital vana och kunskap tvingas att använda tjänster som de inte behärskar.

”Okunskap och rädsla för digitala systemen är utbredd i den äldre generationen som gör dem väldigt sårbara för just digitala bedrägerier.”

Citat från enkät.

Kontantfrågan är ett ämne som berör och som också väcker starka känslor vilket också framkommit i olika debattartiklar under sommaren, i möten med enskilda eller i de många enkätsvar som inkommit till myndigheten⁵⁴.

Enkäten som genomfördes under september inkluderade 558 respondenter. Av de svarande respondenterna uppger cirka hälften att det blivit svårare att ta ut kontanter och betala räkningar manuellt senaste året. Mer än hälften, cirka 57 % upplever att det blivit svårare de senaste fem åren att utföra betaltjänster. 60,5 % av respondenterna uppger att de inte är nöjda med tillgången till betaltjänster.

⁵⁴ 57,5 % av respondenterna är kvinnor och 40,9 % män. 97 % av respondenterna är privatpersoner, 1,6 % var företag, 1,3 % var föreningar, 0,2 % kommunal, regional eller annan offentlig organisation.

De vanligaste upplevde problemen som framkommer är brist på tillgången till kontanter, få uttagsautomater, höga avgifter för manuell betalning och att vissa butiker inte accepterar kontanter. Den digitala omställningen har skapat svårigheter för äldre och personer utan BankID.

Ungefär hälften av respondenterna som är privatpersoner upplever att tillgången till betaltjänster ändå är tillfredsställande för dem personligen, men att allt med kontanter har blivit svårare då det inte är så många butiker som kan ta emot kontanter längre. Få bankomater som under långa tidsperioder inte fungerar är också något som frustrerar.

Många uppger att penningtvättslagstiftningen som bankerna har att förhålla sig till gör att man känner sig misstänkliggjord som kriminell för att man vill sätta in, eller ta ut kontanter.

”Jag har fått ut kontanter och satt in via banken, men det är otrevligt att känna sig som en kriminell i de processer man måste genomgå för detta. Vet att de måste enligt reglerna, men inte trevligt ändå.”

Citat från enkät.

Att det inte finns en fungerande betalningsstruktur som är tillgänglig för alla som vill använda sedlar och mynt, och de inte är ett gångbart betalningsmedel hos skattefinansierad verksamhet eller i handeln trots kontanternas ställning som lagligt betalningsmedel upprör.

”Inte kunnat betala vid sjukvårdsbesök vid upprepade tillfällen, trots att de enligt lag måste ha rätt att göra det.”

Citat från enkät.

Föreningar och företag uttryckte också frustration över svårigheter att hantera dagskassor och kontanter, då många banker och automater inte längre erbjuder dessa tjänster.

Cirka 22 % av respondenterna uppger att man hjälper anhörig med räkningar och bankärenden och då främst med att betala räkningar digitalt och därefter med att ta ut kontanter. De som hjälper anhöriga upplever tillgången till betaltjänster inte är tillfredsställande och att situationen förändrats till det sämre jämfört med för fem år sedan. Det som framförs är att antalet bankomater minskat samt att öppettiderna försämrats, höga bankavgifter och att det är svårt att komma i kontakt med banken.

”Ett av flera problem är att man måste använda BankID och som anhörig har man rent juridiskt inte tillstånd att logga in med anhörigs bank-id för att hjälpa dem med bankärenden.”

Citat från enkät.

Infrastrukturen för kontanthantering

Under året har det skett mindre förändringar i den fysiska infrastrukturen för betaltjänster. Ett nytt Sparbankskontor har tillkommit i Torsby kommun.

Möjligheten till kontantuttag finns i alla kommuner men antalet platser för kontantuttag har minskat något för andra året i rad från 106 platser till 103.

Av de 103 serviceplatserna för kontantuttag så är 57 uttagsautomater. 38 av dessa uttagsautomater ägs av Bankomat AB. Utöver dessa så tillhandahåller Kontanten⁵⁵ tio uttagsautomater som i huvudsak finns hos COOP. Nio av ICA butikerna i länet har även tillgång till uttagsautomat i butiken. Trots minskad användning av kontanter så upplever privatpersoner att det är för få uttagsautomater i länet och att de ofta är ur funktion.

Kontantuttag kan även göras på i kassan hos någon av de 44 ICA-butikerna i länet med upp till 2000 kronor i veckan under förutsättning att det finns kontanter i kassan och endast om man är kund hos Swedbank eller Länsförsäkringar. Av den anledningen bör inte dessa räknas med som tillgängliga serviceplatser för kontantuttag.

Kontantuttag och räkningsbetalning med kontanter kan göras via bankassa på någon av de tio Sparbankskontoren om kund i bank.

Tio Sparbankskontor finns i sex kommuner av länets sexton kommuner, i Storfors, Sunne, Torsby, Arvika, Eda och Årjängs kommun.

Räkningar kan betalas med kort eller mot konto på totalt 26 bankkontor om kund i banken, mot avgift om bankgiro eller plusgiro.

Antalet serviceplatser för dagskasseinsättning har ökat med en (1) under 2024 från 37 till 38. Arton av dessa är insättningsautomater som Bankomat tillhandahåller. Forshaga, och Hammarö kommun saknar möjlighet till dagskasseinsättning.

⁵⁵ Kontanten är Nordens största kedja med uttagsautomater. Kontanten ägs av Nokas CMS, se <https://kontanten.se/>

Filipstad, Forshaga, Grums, Hammarö och Munkfors kommun saknar fortsatt ett bankkontor i kommunen. Det finns ingen plats i länet där det är möjligt att betala räkningar med kontanter om personen saknar betalkonto.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Utbyggnaden av fiber i Värmland går framåt men går inte av sig själv över hela länet. Tillgången till bredbandsnät i absolut närhet är god men anslutningsgraden är lägre i vissa kommuner. Mer detaljer till digital infrastruktur framgår av PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning⁵⁶.

Utbyggnadstakten och anslutningsgraden har de senaste åren planat ut och vi ser en avtagande trend även de kommande åren. PTS bredbandsstöd bidrar men löser inte Värmlands utmaningar för fiberutbyggnad och kan i dagsläget inte gå till att åtgärda brister i mobilnäten. Förutom arbete med att nätägare ska vara engagerade i utbyggnad och erbjudanden till kunder, behövs sannolikt tillskjutande åtgärder både i form av ekonomiskt stöd anpassat till de olika lokala förhållandena.

Det finns en del osäkerheter i de faktiska förhållandena av tillgången till mobiltäckningen och om de överensstämmer med statistiken, då täckningsdata är teoretiskt beräknade uppgifter. Region Värmland nås av flera synpunkter där företag och invånare rapporterar att den upplevda täckningen och kapaciteten i mobilnäten inte överensstämmer med täckningskartorna. Ett kartläggnings- och analysarbete pågår kring detta.

De brister som påverkar hushållen tillgång och möjlighet att nyttja grundläggande digitala betaltjänster är att eftermarknaden för fibernät fungerar dåligt i vissa områden. Där brister finns i mobiltäckning är också marknadsförutsättningarna för mobila nät svaga.

Hushåll som idag saknar både fast bredbandsanslutning och inte heller har tillgång till en mobil anslutning med tillräckligt god kapacitet och stabilitet har därmed ingen möjlighet att nyttja digitala betaltjänster.

En handfull bibliotek i länet erbjuder evenemang eller regelbunden handledning för att hjälpa, stötta och öka individers grundläggande färdigheter i det digitala i länet.

Två av länets kommuner, Hammarö och Kristinehamn, erbjuder hjälp och stöd i det digitala, i hemmet för äldre genom att ha anställda digitala lots

⁵⁶ <https://bredbandskartan.pts.se/>

respektive fixare. Denna satsning har slagit väl ut och skapar trygghet för de äldre som vet att man alltid kan få hjälp.

Digital kompetens kan ses som en grundläggande färdighet som kan jämföras med att kunna läsa och skriva. Det innebär att man kan både skaffa och använda digitala lösningar på ett ändamålsenligt och säkert sätt. Det bör finnas möjlighet för alla att kunna inhämta kunskap i sitt närområde.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I början av året hölls en tvådagars workshop i Karlstad med ett antal organisationer från Örebro och Värmlands län. Resultatet av de båda dagarna kom att bli ett projekt i samverkan med Länsstyrelsen Örebro och Östergötland utifrån behovet av kompetenshöjande insatser, samarbeten och erfarenhetsutbyten för de resurspersoner som aktivt hjälper och utbildar andra i digitala betaltjänster. Syftet är att få fler resurspersoner som vill och kan stötta andra med digitala betaltjänster.

Projektet har under året genomfört en serie digitala öppna lunchseminarier med olika föreläsare på temat betaltjänster och säkerhet, nätverksträffar samt en kompetenshöjande konferens. Ett sextiotal personer från olika organisationer som i sin yrkesroll, som anhörig eller ideellt hjälper andra deltar i projektet och en referensgrupp finns kopplat till projektet

Under hösten 2024 har Länsstyrelsen Värmland påbörjat utbildningsinsatser om digitala betalningar och andra digitala tjänster i länets landsbygder samt i områden för individer med annat modersmål än svenska. Utbildning erbjuds även våra lokala och regionala funktionsrättsorganisationer som annars inte får det stöd och den hjälp som behövs av samhället eller privata aktörer.

Genom att arbeta uppsökande kan vi nå målgrupper som annars är svåra att nå ut till med informationsinsatser för att informera om digitala betaltjänster. Denna grupp söker inte själva upp information eller stöd och hjälp för att lära. Med mer kunskap om tjänsterna kan varje individ göra en egen bedömning om det är möjligt att använda digitala betaltjänster för sin vardagsekonomi.

Projektet, "Kunskap att välja Värmland" genomförs i samarbete med Studieförbundet Vuxenskolan Värmland, SeniorNet Bro i Kristinehamn och Karlstad samt Funktionsrätt Värmland.

Av de som deltagit i tidigare utbildningsinsatser av digitala betaltjänster under våren, så uppger merparten att de efter avslutad utbildning vill lära mer. Detta då det sker förändringar hela tiden i dessa tjänster. Mer än hälften uppger att de kommer att använda de tjänster man lärt sig fortsatt.

Under sensommaren gjordes besök hos organisationer i Norge som arbetar med att öka medborgarnas digitala färdigheter. Studiebesöken visade att många av de utmaningar och problem svenska medborgare har med digitala betaltjänster återfinns även i Norge och också bland samma målgrupper. Under sommaren kom Stortinget att ändra lagstiftningen så att medborgarna har rätt att betala med kontanter i handeln⁵⁷.

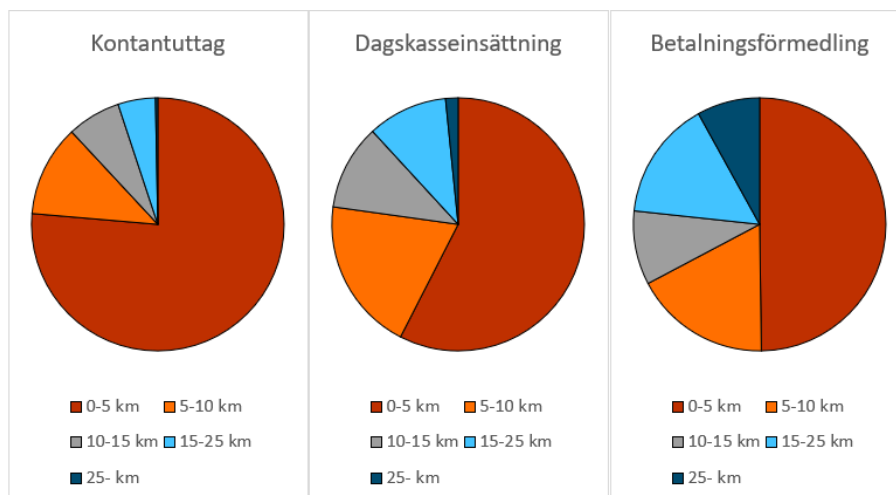
Det finns ett aktivt och prioriterat arbete för att stödja kommuner i att etablera vägledningshjälp på plats i kommunerna från KS som är kommunsektorns intresseorganisation och utvecklingspartner.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I takt med att kontantuttagen i länet minskar finns risken att fler butiker och företag slutar att ta emot kontanter vilket försvårar för de som är kontantberoende för inköp av produkter och tjänster. Bristen på betalningsalternativ är ett hinder för många och upplevs som diskriminerande och det finns en stark önskan om att det ska finnas betalningsstruktur som förbättrar tillgången till kontanter och banktjänster för att säkerställa att alla kan utföra sina ekonomiska ärenden på ett enkel och säkert sätt utifrån de förutsättningar varje individ har.

Diagram Värmlands län

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



⁵⁷ <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=98066&target=case-status#step-link-4>.



Länsstyrelsen Västerbotten

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västerbottens län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västerbotten konstaterar att tillgången till grundläggande betaltjänster är kraftigt begränsad och otillräcklig för att möta samhällets behov. Under de senaste tio åren har nedläggningar av bankkontor, betaltjänstombud och uttagsautomater lett till en betydande försämring av tillgången till kontanter och andra traditionella betaltjänster.

År 2022 upphörde möjligheten att betala räkningar kontant över disk, och under 2023 avvecklades de sista betaltjänstombuden. Tillgången till både betalningsförmedling och dagskassedeposering är nu kraftigt begränsad.

Enligt lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter får högst 0,3 procent av befolkningen ha längre än 25 kilometer till en uttagsautomat. I Västerbotten är denna andel betydligt högre än rikssnittet, och särskilt påtaglig i inlandskommunerna.

Länsstyrelsen noterar att Post- och telestyrelsens tillsyn inte tar tillräcklig hänsyn till regionala skillnader. Av de 26 338 personer i Sverige som har längre än 25 kilometer till en uttagsautomat bor hela 79 procent i de fyra nordligaste länen. I Västerbotten är det endast ett fåtal kustnära kommuner som uppfyller lagens krav medan inlandskommunerna har stora brister. Detta pekar på en geografisk snedvridning i lagempleringen, som särskilt drabbar norra Sverige.

Betaltjänstmarknaden har förändrats kraftigt på grund av digitaliseringen och ett minskat antal aktörer. Omställningen har successivt försämrat tillgången till kontanter och traditionella betaltjänster, särskilt för äldre, personer med funktionsnedsättning, nyanlända och de som saknar digitala färdigheter. Dessa grupper blir alltmer beroende av anhängiga och kommunala tjänster, vilket ökar risken för utsatthet och bedrägerier. Insatser har gjorts, exempelvis genom samarbeten med bibliotek och pensionärsföreningar, men många står fortfarande utanför den digitala utvecklingen, vilket ökar

marginaliseringen.

Länsstyrelsen bedömer att det statliga stödet till betaltjänstombud är otillräckligt för att säkerställa tillgången till grundläggande betaltjänster, särskilt i gles- och landsbygdsområden. Länsstyrelsen efterlyser därför en översyn av den statliga politiken för att garantera tillgången till grundläggande betaltjänster i hela länet.

Årets bevakningsarbete

Under 2024 har Länsstyrelsen fortsatt följa omvärldsutvecklingen och fört dialog med olika aktörer inom betaltjänstområdet. Samarbetet mellan de fyra nordligaste länen har också fortskridit. Även i år har en enkät skickats ut till privatpersoner, företag, föreningar och offentliga verksamheter. Länsstyrelsen har också uppdaterat sin webbplats med nya, användarvänliga guider för digitala betalningar.

Betaltjänstsituationen i länet

I Västerbotten finns idag inga statligt stödda betaltjänstombud kvar. Bankkontoren har successivt minskat i antal, och i ungefär hälften av länets femton kommuner saknas bankkontor helt. De senaste åren har präglats av en successiv nedmontering av kommersiella serviceboxar, bankkontorens avveckling, Kassagirotts stängning, och en snabb övergång till ett nästan helt kontantlöst samhälle.

Brist på kontanttjänster

Marknaden för kontantrelaterade tjänster i Västerbotten är idag nästan helt obefintlig. För närvarande finns ingen etablerad aktör som erbjuder betalningsförmedlingstjänster och endast ett fåtal lösningar för dagskassehantering. Värdetransportsektorn domineras av en enda aktör, vilket i praktiken har lett till ett monopol. Situationen har förvärrats ytterligare på grund av hur lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter tillämpas. Detta har lett till att tillgången till betaltjänster i länet är sämre än någonsin, vilket särskilt drabbar de mest utsatta områdena och grupperna.

Lagstadgad tillgänglighet och dess brister

Under 2023 upphörde alla återstående betaltjänstombud, som hanterade dagskassedeponeringar. Västerbotten, som tidigare hade flest statsstödda ombud i landet, står nu utan aktiva ombud. Denna förändring beror främst på Bankomats uppgraderingar av sina automater, som nu även erbjuder insättning.

Enligt lagen om tillhandahållande av kontanttjänster får högst 0,3 procent av landets befolkning ha längre än 25 kilometer till närmaste kontantuttag, och högst 1,22 procent längre än 25 kilometer till närmaste

dagskasseinsättning.⁵⁸ I Västerbotten uppgår dessa siffror till hela 2,32 respektive 6,12 procent, vilket tydligt illustrerar länets problem med tillgängligheten till betaltjänster.⁵⁹

Kreditinstituten, som äger Bankomat AB, har uppfyllt lagens tillgänglighetskrav genom att placera uttags- och insättningsautomater strategiskt för att täcka så stora delar av befolkningen som möjligt. En oväntad negativ konsekvens av detta är dock att dessa automater, enligt den nuvarande stödförordningen, har lett till att det statliga stödet för redan etablerade dagskasseombud har upphört. Företag och föreningar, som varit beroende av dessa ombud, upplever nu stora försämringar när de försvunnit. Automaterna har dessutom begränsningar i form av beloppsgränser, specifika användarvillkor och säkerhetsaspekter som påverkar brukbarheten.

Utmaningar för utsatta grupper

Samtidigt som digitala betaltjänster blir alltmer effektiva och underlättar för dem som har möjlighet att utnyttja dem, skapar tekniken stora problem för utsatta grupper såsom äldre, nyanlända och personer med funktionsnedsättningar. Många inom dessa grupper har svårt att sköta sina betalningar själva och måste därför förlita sig på hjälp från andra. Kommunernas flyktinghandläggare får ta ett stort ansvar när det gäller att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och funktionsnedsatta i allt högre grad blir beroende av hjälp från anhöriga. Detta beroende av utomstående skapar risk för bedrägerier och utsatthet, vilket understryker behovet av nya lösningar för att underlätta för dessa grupper.

I årets enkätsvar framkommer flera centrala utmaningar kring betalningslösningar. De mest framträdande punkterna är:⁶⁰

- Många äldre har svårt att använda digitala tjänster, vilket begränsar deras möjlighet att genomföra betalningar.
- Få alternativ för kontanthantering gör det svårt för företag och föreningar att hantera dagskassor.
- Allt fler butiker och tjänsteleverantörer slutar acceptera kontanter, vilket skapar stora hinder för de som fortfarande förlitar sig på kontanter.
- Det finns ett tydligt behov av ökat stöd från kommuner och

⁵⁸ Lag (2022:233) om tillhandahållande av kontanttjänster.

⁵⁹ Pipos serviceanalys 2024-10-09

⁶⁰ De fyra sammanfattande punkterna baseras på en analys av samtliga enkätsvar från årets undersökning i länet, som omfattade 217 respondenter.

staten för att säkerställa tillgång till betalningstjänster och utbildning för dem som har svårt att använda digitala alternativ.

Citat från enkäter:

”Få affärer tar emot kontanter. Banken hanterar inte kontanter och har inte öppettider som vanliga människor kan utnyttja.”

”Finns ingenstans att 'banka' sina dagskassar”

”130 km till en bank (...) måste åka till annan ort”

”I både mitt yrkesliv och i mitt privatliv blir det tydligt att det finns ett stort digitalt utanförskap där personer som inte kan få hjälp av någon i sin privata sfär hamnar mellan stolarna. De som drabbas är ofta de som redan har andra former av utanförskap (...). Kontanthantering är en viktigare fråga än vad många myndigheter, företag och leverantörer förstår.”

Dessa citat är hämtade från personer som svarat på den årliga bevakningsenkäten och understryker hur viktigt det är att hitta hållbara lösningar för att säkerställa tillgången till betaltjänster för alla.

Infrastrukturen för kontanthantering

Sedan ICA-butiker började räknas som kontantuttagpunkter 2021 har statistiken visat viss stabilitet, men antalet uttagpunkter har minskat från 197 år 2011 till 109 år 2024. Tillgången är fortfarande otillräcklig, och cirka 6 455 personer i länet har idag över 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Det är också viktigt att notera att nästan hälften av de registrerade uttagpunkterna i Västerbotten utgörs av ICA-butiker. Tidigare undersökningar visar dock att inte alla ICA-handlare självklart kan definieras som kontantuttagpunkter, vilket innebär att den faktiska tillgången kan vara sämre än statistiken antyder.

Idag finns inga möjligheter att betala räkningar med kontanter över disk i länet. Detta påverkar även inlösen av värdeavier, som ofta avser utbetalningar från myndigheter som Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, vilket har direkta konsekvenser för ekonomiskt utsatta grupper i samhället.

För att säkerställa tillgången till kontanter krävs en välfungerande infrastruktur, inklusive sedeldepåer och värdetransporter. Bankomat AB har aviserat att de från och med 2025 planerar att ta över kontanttransporter i egen regi, vilket väcker frågor hos Länsstyrelsen om hur detta kommer att påverka de affärsmässiga förutsättningarna för andra aktörer inom sektorn, såväl värdetransportföretag som kunder.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Västerbottens län har under lång tid arbetat med att bygga ut bredband

med fiberstruktur i glesbygden, vilket är en grundförutsättning för moderna digitala betaltjänster. En stabil internetuppkoppling är ofta avgörande för framtiden i mindre orter. Enligt Bredbandskartan har idag 88,84 procent av länets befolkning tillgång till fiber med en kapacitet på 100 Mbit/s.⁶¹ Utanför tätort och småort är andelen dock väsentligt lägre, 71,42 procent.

Trots att förutsättningarna i länet för att använda nya digitala betaltjänster bedöms vara relativt goda, finns det grupper i länet som har svårt att ta del av den digitala utvecklingen, vilket gör riktade utbildningsinsatser nödvändiga. För att öka den digitala delaktigheten genomför banker, studieförbund, pensionärsföreningar och bibliotek en rad informationskampanjer och utbildningar. Flera av länets kommuner erbjuder också stöd genom initiativ som "Digitalkollen" och "Digitalhjälp". Länsstyrelsen bidrar till dessa insatser genom att sprida och förmedla utbildningsmaterial.

Inom Länsstyrelsen har samarbetet mellan processledaren för grundläggande betaltjänster och de tjänstemän som arbetar med integrationsfrågor vidareutvecklats för att öka förståelsen och mer effektivt sprida relevant information. I mars deltog Länsstyrelsen vid ett möte med migrationsrådet och under hösten vid möten med Region Västerbotten och Post- och telestyrelsen (PTS). Vid dessa möten diskuterades länets utmaningar inom betaltjänstområdet samt möjligheterna att dra nytta av PTS satsning "Digitalhjälp" för att främja ökad digital delaktighet.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Tillgången till grundläggande betaltjänster ingår som en del i det regionala serviceprogrammet för 2023–2030. Programmets mål är att skapa hållbara förutsättningar för invånare och företag i hela Västerbotten, genom att säkerställa en servicenivå som är anpassad till verkliga förhållanden och inom rimliga avstånd. Länsstyrelsen anser att samordning och möjligheten att kombinera kommersiell och offentlig service är avgörande för att öka verksamheternas bärkraft. Detta skapar långsiktiga lösningar och kan säkerställa att även avlägsna områden får tillgång till nödvändig service i ett län med stora geografiska avstånd.

En ny aktör, Svensk Betaltjänst AB, försöker just nu etablera sig på marknaden och erbjuder tjänsten betalningsförmedling. Länsstyrelsen följer utvecklingen av denna etablering noggrant, med särskilt fokus på den geografiska spridningen, servicekapaciteten och prisnivåerna. Nyligen mottog Länsstyrelsen en ansökan från en lanthandlare gällande denna tjänst. Dessutom har Dorotea kommun nyligen lämnat in en

⁶¹ Post- och telestyrelsens bredbandskarta, 2024-10-16

ansökan om stöd för att tillhandahålla en dagskassetjänst.

Länsstyrelsen samarbetar nära med de tre övriga norrlandsläna, då vi delar liknande förutsättningar och utmaningar, som långa avstånd och gles befolkning. Genom samarbetet kan vi arbeta effektivare, hitta gemensamma lösningar på delade problem, förbättra ärendehantering och samordna kunskapsspridningen. Under året har samarbetet innefattat löpande diskussioner om ombud och betaltjänstlösningar, genomförande av gemensamma enkäter samt fortsatt arbete med serien "Robusta betaltjänster i norr".

Länsstyrelsen anser att det är viktigt att inkludera ett beredskapsperspektiv i arbetet med betaltjänster. I samarbete med professor Joeri Van Laere vid Högskolan i Skövde planerar vi att under 2025 lansera simuleringsspelet "När betalsystemen kraschar" på nationell nivå. Spelet syftar till att ge fler aktörer på lokal, regional och nationell nivå bättre kunskaper och förmåga att hantera störningar i betalsystemen. Genom spelet får deltagarna uppleva de praktiska konsekvenserna av sådana störningar och hur olika åtgärder kan påverka händelseförloppet och återhämtningen. Målet är att stärka både beredskapen och krishanteringsförmågan kopplat till betalningssystemen.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Länsstyrelsen förutspår att tillgången till traditionella betaltjänster kommer att fortsätta försämrats, särskilt i gles- och landsbygdsområden. För att vända denna utveckling bedömer Länsstyrelsen att staten behöver ompröva sin politik och vidta åtgärder för att säkerställa tillgången till betaltjänster. Länsstyrelsen bedömer att slutsatserna från Betalningsutredningen och de tillhörande remissvaren ger en god vägledning för detta arbete.

Länsstyrelsen ser fram emot att ta del av slutsatserna från den pågående utredningen om möjligheten att betala med kontanter för livsnödvändiga varor.⁶² Länsstyrelsen bedömer att insikterna från utredningen kan erbjuda ett värdefullt underlag och komplement för att forma en långsiktig och hållbar strategi som både kan bidra till ett robustare samhälle och förbättrad tillgång till betaltjänster.

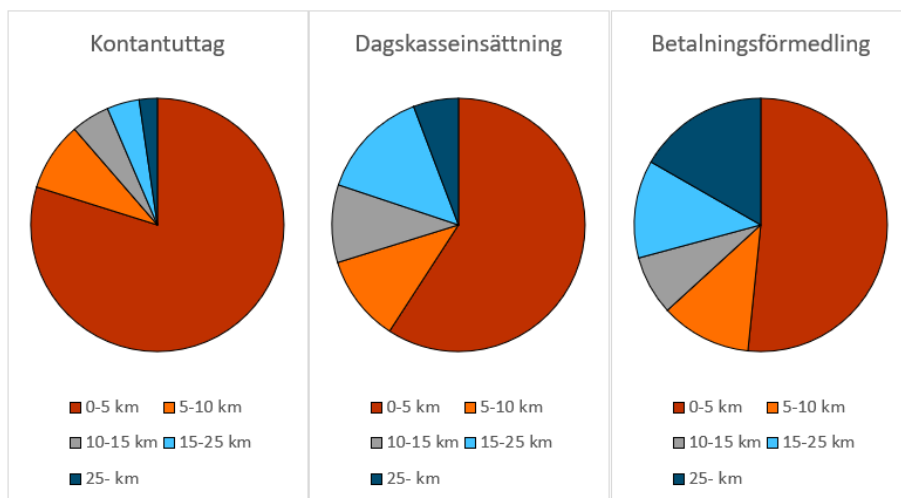
Länsstyrelsen ser positivt på att en ny aktör försöker etablera sig inom betalningsförmedling, i hopp om att detta ska bidra till en förbättrad situation, trots kvarstående utmaningar som hanteringen av dagskassar.

⁶² I betalningsutredningens slutbetänkande Staten och betalningarna (SOU 2023:16) rekommenderades en översyn av kontanternas ställning och tillgången till kontanttjänster senast 2025, med särskilt fokus på möjligheten att betala kontant för livsnödvändiga varor som läkemedel, livsmedel och drivmedel.

Ett annat tecken på positiv utveckling inom området är att Länsstyrelsen, för första gången på två år, har mottagit två ansökningar om ombudslösningar.

Diagram Västerbottens län

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





Länsstyrelsen Västernorrland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västernorrlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västernorrlands län bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande. Antalet ställen för kontantuttag i länet har minskat jämfört med föregående år. Kassagirot avvecklades den 1 september 2022 och medborgarna i Västernorrland har sedan dess varit helt utan möjlighet att, utan att vara kund i någon bank, betala räkningar med kontanter över disk. De som inte har tillgång till ett BankID fortsätter att drabbas av såväl den minskade tillgången till kontanter som bristen på möjligheter till personlig service.

Sedan 2020 räknas ICA-butiker med i den nationella kontantuttagsstatistiken. I praktiken blir detta missvisande, då flertalet av ICA-butikerna idag inte per automatik har den struktur som krävs för att erbjuda kontantuttag över disk. Antal ställen för kontantuttag, alla servicetyper inräknat, har i Västernorrland mellan de i Pupos Serviceanalys mätbara åren 2016–2024 minskat från 131 platser till 94. I den senaste siffran är ICA-butikerna inkluderade. Motsvarande siffra för uttagsautomater är en minskning från 73 till 56.

I en intervju med en ICA-butik i Kramfors kommun säger butiken:

”Om vi inte får in några kontanter under dagen så kan vi ju heller inte lämna ut några kontanter till dom som vill ta ut. Det känns inte bra att vi ska vara utpekade som kontantuttagsställe när det i praktiken faktiskt inte fungerar.”

Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag tar idag inte någon regional hänsyn. Av de 23 407 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till närmsta kontantuttagsautomat befinner sig 18 161, eller 77 procent, i de fyra nordligaste länen. Det är således totalt 37, eller 84 procent, av rikets 44 kommuner som är belägna i dessa fyra län som överstiger regelverkets 0,3 procent. Om den närmaste kontantuttagspunkten dessutom utgörs av en ICA-handlares växelkassa kan detta i realiteten innebära att siffrorna faktiskt är ännu högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan i hela Sverige.

Årets bevakningsarbete

Löpande avstämningar med länsstyrelserna i Jämtland, Västerbotten och Norrbotten har skett under hela året där gemensamma beröringspunkter diskuterats och analyserats.

Under hösten 2024 har de fyra nordligaste länen fortsatt med sin gemensamma betaltjänstenkät. Enkäten har riktats till privatpersoner, föreningar, företag och offentliga organisationer. Sedan 2019 när den gemensamma betaltjänstenkäten initierades har cirka 6 300 svar inkommit.

I enkäten, som kan ses som en termometer avseende betaltjänster, framkommer fritextsvar som i vissa avseenden pekar mot en negativ utveckling kring servicen i länet, men i andra avseenden mot en ökad tillgänglighet i och med digitaliseringen.

En respondent, som angivit att hen jobbar inom kommunal, regional eller annan offentlig organisation, beskriver det svåra i att inte vara digitalt inkluderad och ett beroende av att någon annan sköter exempelvis betalningar:

”Det finns äldre personer som fortfarande betalar räkningar via papper som dom fyller i och skickar. Dom kan ha svårt att fysiskt lämna det på postlådan eller att dom har svårt att se på datorn och därför svårt att betala. Alla som jag har stött på i jobbet har fått hjälp med det via hemtjänsten eller tagit hjälp av anhöriga eller god man/förvaltare.”

En annan respondent beskriver de positiva förändringarna:

”Det går åt mindre pengar vid inköp när man betalar för det man köpt jämfört med att man tar ut pengar för att handla och har lösa kontanter kvar som man lätt gör sig av med på annat som inte är planerat. Räkningar lägger jag in på nätkontot när de kommer och dras den dag jag angett och signerat. Det blir inga påminnelser då och jag behöver inte stå i kö för att betala räkningar en viss dag.”

Betaltjänstsituationen i länet

Från januari 2020 gäller den nya lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter. Detta har i Västernorrland inneburit att antalet insättningsautomater har ökat - från sex 2020 till 18 2024. Företag och föreningar vittnar samtidigt om ett minskat användande av kontanter i samhället och just kontanterna ses som dyra att hantera och svåra att bli av med. Kontanter är fortfarande ett betalningsmedel som används men kostnad per hanterad krona ökar för varje år. Antalet uttagsautomater i länet har under samma period minskat från 73 till 56. Sundsvalls kommun har tappat flest uttagsautomater, 28 då och 19 nu.

Enligt Bankomat AB:s egen undersökning, Kontantbarometern, tog varje

svensk under det första halvåret 2024 i genomsnitt ut 398 kronor i månaden ur Bankomats kontantautomater, vilket är en minskning med 13 procent jämfört med motsvarande period 2023. Även insättningarna av kontanter på riksnivå har minskat. Motsvarande siffra i Västernorrland avseende uttag är 355 kronor i månaden 2023 kontra 320 kronor år 2024. Insättningarna i länet har dock ökat från 109 kronor förra året till 117 kronor i år.

Kontanter är fortfarande det betalningsmedel som många utländska gäster föredrar. Swish fungerar inte för verksamheter som har en betydande del av sina intäkter från utländska besökare. För många turister är kontanter det primära betalningsmedlet och så länge vi inte har en nationell, digital betalningslösning kommer det också fortsättningsvis att vara så.

I och med att Kassagirot avvecklats konstaterar Länsstyrelsen dramatiskt minskade möjligheter till kontant betalning av räkningar över disk. Även inlösen av värdeavier, som ofta avser utbetalningar från Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten, påverkas av detta, vilket får direkta följder på vardagsekonomin bland samhällets svagare grupper. Det är framför allt personer som saknar bankkonto, ofta nyanlända som ännu inte fått personnummer och svensk ID-handling, som drabbas men också äldre och människor med sämre ekonomi som har betalningsanmärkningar eller pågående skuldsanering.

Kommunernas flyktinghandläggare tar ett stort ansvar med att vägleda nyanlända genom bankbyråkratin, medan äldre och personer med funktionsnedsättning i stor utsträckning måste förlita sig på hjälp från anhöriga.

Äldre personer uttrycker i enkätsvar att den lokala kontakten, personalen, på ortens bank och årtal av förtroendeskapande dialog försvinner i och med bankernas nedläggningar av kontor. Utanförskapet i gruppen riskerar att växa. Av 138 respondenter i kategorin privatpersoner upplever 55,1 procent att betaltjänstsituationen i länet förändrats de senaste fem åren. Merparten menar att den största förändringen, och i fritextsvar den beskrivna försämringen, skett i och med bankkontorens centralisering, att många butiker inte längre accepterar kontanter och att det idag inte är lika självklart med personlig service över disk. Samtidigt menar 88,9 procent av samma kategori respondenter att betaltjänstsituationen år 2024 är tillfredsställande, vilket vittnar om att digitaliseringen av betaltjänsterna fungerar för de flesta.

Infrastrukturen för kontanthantering

2016 erbjöd 20 bankkontor i länet kontantuttag – 2024 är antalet tre.

Under samma period har antalet bankkontor där betalning av räkningar med kontanter varit möjligt minskat från 20 till två. Efter Kassagirots nedläggning finns det idag heller inget ombud i hela Västernorrland där räkningar kan betalas kontant. Bankerna som erbjuder betalning över disk kräver ett konto vilket är en omöjlighet för de som lever, frivilligt eller ofrivilligt, i ett utanförskap. Det är vitalt att alla människor har tillgång till livsnödvändiga varor och för personer som inte kan eller vill vara digitala, exempelvis äldre personer, personer med olika funktionsvariationer, asylsökande eller våldsutsatta kvinnor som inte vill lämna digitala fotavtryck, är kontanter det enda betalningsmedlet som fungerar.

För föreningar och företag är tillgängligheten till kontanter och insättningar problematisk. Avstånd till bankservice i Västernorrland och prishöjningar för kontantrelaterade tjänster gör att kontanter anses besvärliga. Trots detta ses samtidigt kontantflödet som viktigt ur många perspektiv, exempelvis inom den växande besöksnäringen i Höga Kusten.

En förutsättning för tillgång till kontanter är att grundläggande infrastruktur som sedeldepåer och värdetransporter finns på plats. Då Bankomat meddelat att de från och med 2025 planerar för kontanttransporter i egen regi ställer sig Länsstyrelsen frågan vilka affärsmässiga effekter detta kommer medföra för övriga aktörer inom denna tjänstesektor. Kontantmarknadens struktur förändras i grunden och kan komma att försämma de kommersiella förutsättningarna för andra aktörer, framför allt Loomis, att fortsätta erbjuda kontanttjänster. Hur säkras framtida, rimligt prissatta, värdetransporter till handeln och kvarvarande bankkontor i Norrland?

En positiv förändring gällande kontantinfrastrukturen i länet är att Bankomat AB nu etablerar ett platskontor med kontantdepå i Härnösand. Från kontantdepån i Härnösand kommer Bankomat att transportera kontanter till och från uttagsautomater i hela norra Sverige.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Långsam bredbandsutbyggnad och bristande mobiltäckning fortsätter att försvåra användningen av mobila lösningar som Swish och portabla kortterminaler vid olika evenemang på landsbygden. Betalningslösningar som dessa är beroende av fungerande uppkoppling. Enligt Bredbandskartan⁶³ har idag 64,85 procent av länets innevånare som bor utanför tätort tillgång till fiber.

Enkät svar och intervjuer med personer som lever eller verkar nära gruppen funktionsnedsatta lyfter fram att för de med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar är behovet stort av att det utvecklas

⁶³ <https://bredbandskartan.pts.se/>

hjälpmedel för att hänga med i den förändring som sker i och med den ökande användningen av kort och digitala tjänster. Görs inte detta medför det en stor risk för ökade klyftor i samhället.

En del av den äldre befolkningen ser negativt på teknikutvecklingen och att tillgången på kontanter minskar år efter år, medan andra ser positivt på digitaliseringen som faktiskt underlättar vardagen. De som har det svårt framhåller att lösningar som innefattar användandet av smarta mobiltelefoner inte är ett alternativ till kontanter och kort. Det är också dyrt att införskaffa en mobiltelefon för att tvingas utföra ärenden den digitala vägen i stället för att fysiskt besöka ett bankkontor och få personlig service.

En respondent svarar i enkäten:

”Det funkar väldigt bra för mig som är 71 år men mindre bra för min mamma som är 99. Hon kunde till exempel inte skicka blommor till en väns begravning eftersom hon inte har Swish eller en smartphone.”

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I oktober 2021 tillhandahöll fem ombud betaltjänstservice. Efter Kassagirotts nedläggning finns nu ett statligt finansierat ombud kvar. Ombudet i Kramfors kommun tillhandahåller endast kontantuttag. Under 2025 kommer en dialog med Svensk Betaltjänst AB att inledas med syfte att erbjuda kontanta betalningar av räkningar över disk i Sollefteå kommun.

Länsstyrelsen har ett samlat grepp om servicefrågorna och betraktar betalservice som en komponent i det samlade serviceutbudet på landsbygden. Arbetet med servicefrågor, inklusive betaltjänsterna, sker i samverkan med berörda kommuner och Region Västernorrland.

Under 2025 kommer arbetet med betaltjänstenkäten enligt framtagna modell i norrlänssamarbetet att fortsätta. Enkäten syftar till att lyfta kontanthanteringsproblematiken, ge en bild av utsatta grupper digitala utanförskap och sedermera sammanfatta utmaningarna inom dessa områden. Länsstyrelsens arbete enligt uppdrag fortskrider och tonvikten ligger på att lyfta betaltjänstfrågorna i stort, bevaka marknaden samt att stötta nya och befintliga ombud.

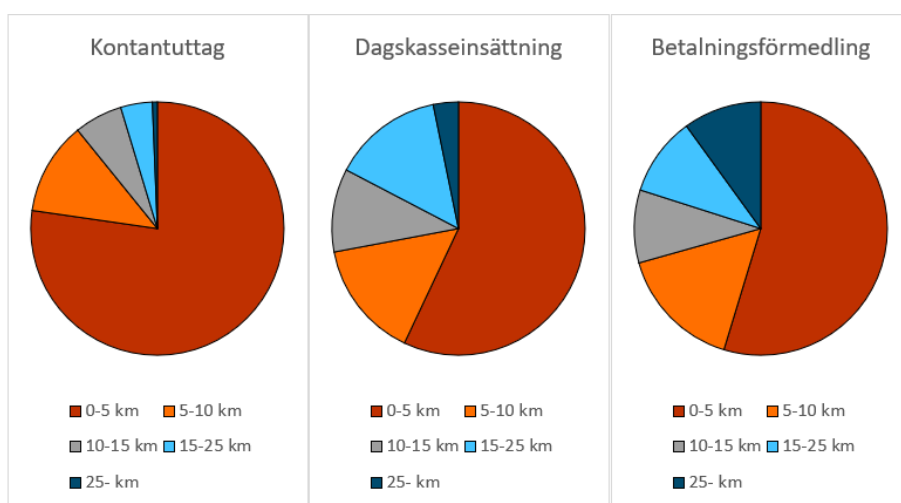
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Merparten av de kvarvarande bankkontoren i länet saknar kontantservice. Länsstyrelsen gör bedömningen att nedskärningarna inom området fortsätter samt att möjligheterna till personlig service på ett bemannat kontor också blir alltmer sällsynt. Trots att betaltjänsterna i stor utsträckning har digitaliserats bedömer länsstyrelsen att behovet av kontanter i samhället kommer att kvarstå under överskådlig tid, både utifrån ett individ- och ett krisperspektiv. Att betala för varor och

tjänster är ett grundläggande behov för alla människor, och kontanter är fortfarande det enda betalningsmedel som fungerar om betalssystemen kollapsar. Länsstyrelsen ser ett tydligt behov av statligt stöd för att upprätthålla servicen på landsbygden.

Diagram Västernorrlands län

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





Länsstyrelsen Västmanlands län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västmanlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Västmanland bedömer att tillgången på grundläggande betaltjänster i länet inte uppfyller samhällets behov fullt ut. Precis som föregående år finns det fortfarande samhällen som har långt till närmaste ställe för kontantuttag och även om utvecklingen saktat ner så har antalet ställen för kontantuttag minskat marginellt i länet även i år. Länsstyrelsen bedömer sammantaget att tillgången till digitala tjänster är tillfredställande medan stödet till potentiellt digitalt svaga grupper bedöms vara eftersatt. Precis som föregående år är dessa grupper framför allt äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer. Sammantaget kvarstår tidigare inrapporterade problem, framför allt är det dessa:

-Möjligheterna att hämta ut större summor samt betala räkningar

-Även om några kommuner i länet har börjat erbjuda en mobil digital resurs anställd av kommunen finns det fortfarande ett stort behov av digital hjälp enligt studieförbund samt frivilligorganisationer.

-Studieförbunden rapporterar också ett behov av att arrangera fördjupningscirklar samt repetitionscirklar för att befästa tidigare inlärd kunskap.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i huvudsak genom intervjuer med ledare för verksamheter som i det dagliga arbetet kommer i kontakt med de målgrupper som förväntas ha de största hindren för att använda sig av betaltjänster (äldre, nyanlända, asylsökande samt personer med funktionsvariationer). Intervjuer med slumpvisa personer från målgrupperna har även genomförts, samt samtal med experter på diverse myndigheter. Enkäter har använts då det har varit svårt att få till en tid för att träffas. En analys av Pipos har även genomförts för att

jämföra de faktiska förändringarna geografiskt.

Betaltjänstsituationen i länet

Precis som tidigare år rapporterar många kommuner om att gruppen äldre har stora behov av hjälp för att hantera in-/uttagsautomater, många äldre har funktionsvariationer som kommer med ålder, vilket ställer krav på hemtjänstpersonal samt anhöriga att hjälpa till med privatekonomin. Hemtjänstpersonalen upplever fortsatt att situationer kan uppstå (med misstänksamhet samt förtroendebrister) vilket gör att personal på boenden försöker undvika dessa tillfällen. Dessutom har den ökade digitalisering samt minskade fysiska öppettider senaste året ökat beroendet av digital hjälp för gruppen.

Samordnare för digitaliseringskurser på studieförbunden i länet samt volontärer på frivilligorganisationer rapporterar om problem för främst äldre med gamla konton samt att återställa lösenord som gått ut. Mycket av problematiken kommer från att många äldre inte underhåller sin kunskapsbas. Samordnarna rapporterar även att det finns ett behov av fortsättningskurser för att underhålla kunskapen hos utsatta grupper, samt att de fortsättningskurser som har genomförts har varit uppskattade.

Migrationsverket samt integrationsenheter rapporterar även detta år att många äldre, nyanlända och asylsökande inte har tillgång till datorer utan förlitar sig på sina telefoner för digitala ärenden. Då dessa grupper ofta även är ekonomiskt svaga är det en utmaning att ha tillgång till funktionella telefoner, både rent tekniskt (fungerande årsmodell) samt ha ekonomiska möjligheter att laga telefonerna vid behov. Även studieförbunden rapporterar om samma problem för äldre som ofta "ärver" en telefon eller är av ekonomiska skäl tvingade att köpa billigare och äldre telefoner

Sedan flera år tillbaka tar flera Habiliteringscenter upp svårigheter för personer med funktionsvariationer med att förstå pengars värde vid digital hantering av räkningar samt att det är färre post- samt bankkontor som idag ger stöd till målgruppen vid hantering av räkningar samt digitala tjänster. Även om organisationen erbjuder viss hjälp med teorin bakom digitala tjänster så får godemän, frivilligorganisationer samt kommunala instanser ta stort ansvar för att ge stöd rent praktiskt.

Möjligheterna att hämta ut större summor (exempelvis pension) eller att betala räkningar med kontanter har försämrats i och med Kassagirotts försvinnande tidigare år. Sedan 2019 har antalet permanenta platser att betala räkningar minskat från 31 stycken till 17 stycken 2024. Under samma tidsperiod (2019- 2024) har antalet uttagsplatser för kontanter minskat med 29 stycken, från 2013 har det endast försvunnit en stycken kontantuttag. Utvecklingen att det försvinner kontantuttag har alltså minskat de senaste åren.

Tidigare års neddragningar har framför allt drabbat landsorten medan större tätorter fortfarande har en relativt acceptabel nivå av tillgänglighet.

Precis som föregående år rapporterar integrationsenheter på kommuner, Migrationsverk samt frivilligorganisationer om att asylsökande samt nyanlända har stora problem med att hantera digitala tjänster. De anger att språket är ett problem då nyanlända ännu inte hunnit gå klart svenska för invandrare (SFI) samt att universalspråket i den digitala världen är engelska vilket försvårar ytterligare. Integrationsenheter anger även att bristen på erfarenheter från digitala tjänster från sina hemländer är ett problem för vissa grupper. ”De som har vanan att använda digitala tjänster från sitt ursprungsland har inga problem med att använda den här, medan andra som knappt haft elektricitet inte har en chans” Migrationshandläggare på Migrationsverket.

Det kvarstår en problematik med att få tillgång till banktjänster genom att många banker nekar öppnande av bankkonto för personer med samordningsnummer samt nyanlända med nya personnummer. Intervjupersoner uppger även i år att de i många hänseende blir beroende av utomstående människor för att sköta sin ekonomi eller för att göra den enklaste betalning på nätet.

Infrastrukturen för kontanthantering

I enkätsvaren är det flera organisationer som pekar på att deras målgrupper fortsatt har svårigheter att använda kontanter i affärer och serveringsställen. Pensionärsförbund anger även i år att deras målgrupper upplever att kontanthantering i butiker minskat även under detta år, vilket ger att många pensionärer som tidigare inte har haft digitala tjänster i form av Swish nu tvingats till detta.

Sedan föregående år har inga förändringar skett gällande grundläggande betaltjänster. En övervägande majoritet har mindre än en mil till närmaste kontantuttag. Samt en procent av länets innevånare har mer än två mil till närmaste kontantuttag, om kontantuttag över disk räknas bort.

Bristen på kontantuttag är koncentrerad till mindre tätorter som Möklinta samt Västerfärnebo i Sala kommun, samt Virsbo i Surahammars kommun. I Salakommun har 3,22 procent längre än 20 kilometer till närmaste uttagsautomat och av dessa är majoriteten äldre än 65 år. Av dessa tre kommuner är det endast Virsbo som har en befolkning över 1000 personer. Framför allt är det ICA banken som idag täcker behovet av kontantuttag.

Precis som föregående år saknar en kommun i länet bank, Surahammars

kommun.

En kommun sticker ut gällande avstånd med 97 procent av befolkningen som har längre än 20 kilometer till närmaste betalningsförmedling.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Efter samtal med regionala bredbandskoordinatören på Region Västmanland konstateras att det är framför allt på landsbygden som de flesta utan tillgång till uppkoppling finns. Som föregående år framhåller bredbandskoordinatören att största hindret är vikande efterfrågan, ofta eftersom kostnaderna för att ansluta sig till ett nät är högre ju längre ut från tätort hushållen befinner sig samt att lönsamheten för bredbandsaktörer minskar ju färre hushåll samhällen har.

En statistisk översyn visar att mobilnätstäckningen är god, men precis som föregående år finns det fortfarande mindre delar av landsbygden som har mobilskugga. Utbyggnaden av 5g- master pågår i länet, men kommer att dröja innan den nått alla delar av länet. Bredbandskoordinatören rapporterar om att det främst är större städer som kommer att kunna använda 5G fullt ut. Efter samtal med fastighetsägarföreningar finns det ett stort problem med att få en fullgod täckning inomhus i moderna hus, då de ofta byggs i material vars egenskaper är att inte släppa in kyla/värme men också blockerar mobilsignaler.

Även i år har samarbete mellan Regionen, kultursamordnare, bibliotek, studieförbund samt Länsstyrelsen genomförts för att tillsammans skapa förutsättningar för att finansiera samt stödja utsatta grupper i sin digitala utveckling.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året fortsatt arbetet med tillsammans med Västmanlands Länsbildningsförbund (VLBF) med att höja kompetensen för grupper i digitalt utanförskap. Framför allt är det äldre, personer med funktionsvariationer, asylsökande samt nyanlända som hamnat i en digital skugga. I år har även Region Västmanland bidragit med medel vilket gett att antalet kurser i år har ökat samt breddats på innehåll. Under året har hittills 29 kurser avslutats i länet, merparten av kurserna har genomförts i områden med sämst täckning av grundläggande betaltjänster. Uppskattningsvis kommer det att genomföras 20 stycken till innan årsskiftet. Kurserna består av fem tillfällen på två timmar vardera. Länsstyrelsen har tillsammans med VLBF och samordnare från studieförbunden haft genomgångar av vilket material som används samt vad som skall gås igenom på kurserna för att säkerställa en jämn kvalitet samt tillgång till bästa möjliga materialet.

Länsstyrelsen har även under 2024 startat ett samarbete med

pensionärsförbund i länet som sökt pengar från arvsfonden för att genomföra digitala cirklar riktade mot äldre. Länsstyrelsen tillsammans med Brottsofferjouren och Polisen har haft flertalet föreläsningar om bedrägerier riktade mot cirkelledare samt deltagare på kurser. Länsstyrelsen samt studieförbunden har även försätt pensionärsförbunden med det material som framtagits gemensamt.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet mässor, festivaler samt sammankomster tillsammans med Polisen, Brottsofferjouren, studieförbunden samt samordnaren för brottförebyggande arbete för att informera om betaltjänster och bedrägerier.

Polisen, Regionen, Länsstyrelsen samt Brottsofferjouren har genomfört en digital konferens för godemän, förmyndare samt andra organisationer riktade mot digitalt utsatta grupper och bedrägerier. Planering pågår för att genomföra en till digitalkonferens under sen hösten samt en under våren 2025.

Länsstyrelsen har tillsammans med Regionen, VLBF, Samhällsskydd- och beredskap samt bygdegårdsföreningar i länet genomfört aktiviteter riktade mot betaltjänster och beredskap.

Länsstyrelsen tillsammans med Regionen driver ett Landsbygdsnätverk som skall lyfta Regionens serviceprogram samt betaltjänster, under året har vi haft två träffar samt planerar flertalet till nästa år.

Länsstyrelsen har deltagit på flertalet nätverk för att sprida kunskaper om betaltjänster och informera om aktiviteter, några exempel:

- Flertalet pensionärsförbunds styrelser
- Nätverk för kultursamordnare
- Nätverk för studieförbund.
- Nätverk för landsbygdsutveckling

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

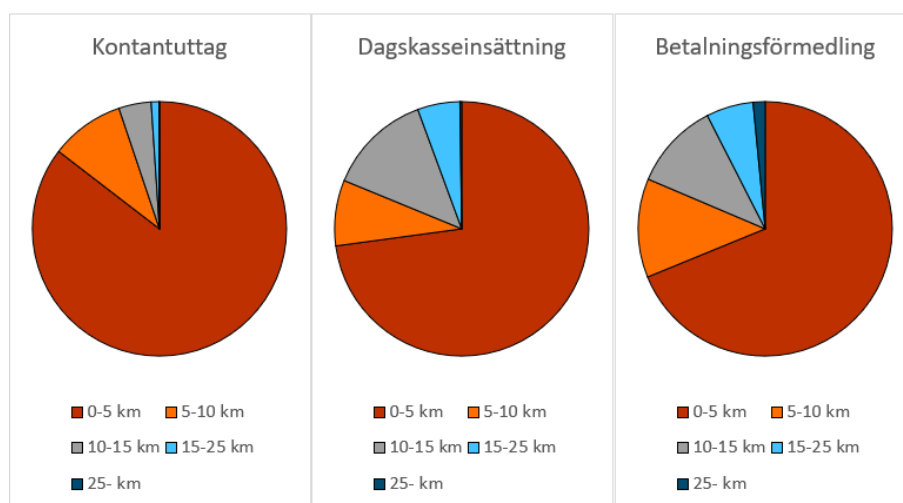
Utvecklingen mot ett kontantfritt samhälle samt att myndigheter och företag använder digitala lösningar i stället för fysisk kontakt fortsätter, vilket gör att digital kompetens blir allt viktigare. Alla aktörer Länsstyrelsen pratat med är samstämmiga om att behovet av stöd och hjälp, riktad mot digitalt svaga grupper, är viktigt även i framtiden. Utmaningarna är inte endast att överföra kunskap utan även att tillse att ekonomiskt svaga grupper har tillgång till den hårdvara som krävs, många äldre har telefoner som inte längre är kompatibla med senaste uppdateringarna som krävs, de flesta asylsökande och många nyanlända har inte datorer och så vidare

Det finns ett stort behov av digitalisering kurser hos utsatta grupper, men även av fortsättningskurser för att befästa den kunskap som förvärvats

Enligt Polis samt brottsofferorganisationer är det viktigt att fortsätta informera om hur utsatta grupper kan skydda sig mot bedrägerier, och att regionala aktörer som Länsstyrelsen och Regionen är med i det arbetet. Bedrägerier riktade mot utsatta grupper hittar ständigt nya vägar i och med teknikutvecklingen, vilket gör att behovet av information och stöttning kommer att öka i en nära framtid.

Diagram Västmanlands län

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





Länsstyrelsen Västra Götaland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen Västra Götaland, nedan kallat Länsstyrelsen, bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande i länet. Anledningen är att det inte finns möjlighet att betala räkningar på bank eller hos ombud samt sätta in dagskassa i alla kommuner. En annan anledning är att tillgången inte motsvarar behovet hos medborgare som av olika skäl inte kan eller vill använda digitala betaltjänster.

De som är beroende av kontanter i sin vardag har fått allt svårare att fortsätta ta del i samhället, utan att de själva har ändrat sitt beteende. Det är samhället som har förändrats. Detta gäller i alla åldersgrupper, men främst för dem som till exempel inte har betalkort, betalkonto eller resurser att skaffa en smart telefon och uppkoppling. Det gäller också för dem som har olika typer av funktionsnedsättningar, till exempel intellektuella nedsättningar, där det kan vara svårt att förstå och använda digitala lösningar och e-legitimation. Däremot är tillgången bra för dem som kan och vill använda digitala lösningar.

Tillgången till grundläggande betaltjänster är relativt oförändrad det senaste året som helhet. Däremot kan det ha blivit både försämringar och förbättringar lokalt, till exempel att orter har blivit av med en uttagsautomat eller servicebox, eller fått en insättningsautomat. Ser vi över tid har det varit en gradvis försämring under det senaste fem åren och ännu längre tillbaka. En mycket stor försämring skedde under 2022, när Kassagirot och flera andra aktörer stängde sina tjänster. Sedan dess finns det inte längre någon bank eller annan aktör som hanterar kontanter i Göteborgsområdet. I större delen av länet saknas möjlighet att betala räkningar med kontanter. Sparbankerna i länet erbjuder i högre grad kontanthantering på sina kontor än andra banker.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har gjort omvärldsbevakning, analyserat statistik, haft kontakt med olika målgrupper samt gjort intervjuer med mera.

Vi har skickat ut enkäter som riktat sig till privatpersoner, företag och

föreningar. Vi har också skickat enkäter till samtliga kommuner i länet och till minst ett folkbibliotek i varje kommun. Underlaget är bedömt ur olika perspektiv för tillgång, behov och sårbarhet samt bearbetat till en helhet.

Betaltjänstsituationen i länet

Länsstyrelsen bedömer att betaltjänstsituationen i länet inte är tillfredsställande, då den inte möter medborgarnas behov. Generellt sett är tillgången till grundläggande betaltjänster oförändrad det senaste året. Samtidigt ser vi förändringar lokalt, oftast försämringar, som påverkar medborgarna i en ort eller ett område, till exempel kontanttjänster på bankkontor samt betala räkningar med kontanter på bankkontor eller över disk.⁶⁴ Ofta sammanfaller områden med sämre tillgång till grundläggande betaltjänster demografiskt med områden som har hög andel äldre befolkning, längre avstånd till kommersiell och offentlig service och mindre statlig närvaro.

Privatpersoner som använder digitala betalningar tycker nästan alla att det fungerar bra. Samtidigt vill många använda kontanter när de betalar, oberoende om de kan använda kort eller andra digitala tjänster. Många menar att det finns tillfällen då de gärna hade valt att betala med kontanter, men det inte är accepterat. Detta är inte direkt kopplat till ålder, utan personer i alla åldrar vill använda kontanter och kan ha svårigheter.⁶⁵ Det kan till exempel vara barn utan bankkort eller Swish, som vill köpa godis i föreningens kiosk eller gå på badhuset som inte längre tar emot kontanter.

För äldre personer och personer med funktionsnedsättning är situationen inte tillfredsställande, och relativt oförändrad det senaste året. På individnivå kan läget ha försämrats, till exempel om favoritställen inte längre tar emot kontanter. Här är det många som föredrar att betala med kontanter och inte använder digitala betalningslösningar i så stor utsträckning. Ett annat exempel är att det är vanligare att betala räkningar med brevgiro och autogiro bland den äldsta befolkningen. Ungefär hälften av de i gruppen med funktionsnedsättningar framför att de känner sig utanför digitala tjänster och det uppkopplade samhället⁶⁶.

Utan en smart telefon har det blivit svårare att vara inkluderad i dagens samhälle och till exempel betala digitalt eller identifiera sig med e-legitimation. Privatpersoner upplever till exempel att det är krångligt att betala för parkering. Det har blivit svårare det senaste året att skaffa eller

⁶⁴ Pupos Serviceanalys 2024-10-03, Tillväxtverket.

⁶⁵ Enkätundersökning för betaltjänster, Länsstyrelsen Västra Götaland, 2024.

⁶⁶ Den västsvenska SOM-undersökningen 2023, Nuläge Västra Götaland 2024-09-04.

förnya mobilt BankID, där det numera krävs pass eller nationellt ID-kort för att identifiera sig. Syftet är bland annat att minska möjligheter till bedrägerier, samtidigt som användarna upplever det som mer komplicerat.

Det finns en växande oro för bedrägerier i takt med den ökade digitaliseringen. Kortbedrägerier är störst till antal de senaste åren, medan telefonbedrägerier är de som oroar mest, oftast hos äldre personer. Det är viktigt att fortsätta prata om bedrägerier för att minska stigma kring detta samt att informera om risker vid digitala betalningar, så fler blir medvetna om hur bedrägerier kan gå till. Länsstyrelsen betonar vikten av att bankerna fortsätter utveckla säkerhetsåtgärder i sina tjänster för att skydda medborgarna.

För de flesta företagare i länet är situationen acceptabel. Lokalt finns det stora församringar, till exempel att serviceboxen i Öckerö kommun⁶⁷ har försvunnit. Många företagare framhåller att det är viktigt för dem att kunna ta emot kontanter. De ser kontanter som en trygghetsfaktor och för att minska sårbarheten, särskilt vid tekniska problem eller strömavbrott. Även om digitala lösningar som Swish ökar, menar företagen att kontanter bör vara ett alternativ för kunderna. Nästan hälften av företagen anser att möjligheten att sätta in dagskassar inte motsvarar deras behov.⁶⁸

Föreningar i länet vill också fortsätta kunna ta emot kontanter, men det är både svårt och dyrt att sätta in pengarna på ett konto. Majoriteten av föreningarna har behov av att sätta in dagskassa, men tillgången motsvarar inte deras behov. Det senaste året har många föreningar gått över till Swish-betalningar, men de upplever kostnaden per transaktion som hög. Föreningar som inte tar emot kortbetalningar ser att kunderna efterfrågar det, framför allt när det gäller utländska turister.⁶⁹

Möjligheten för svenskar att nu betala och ta betalt via den norska betaltjänstlösningen Vipps Mobile Pay kan förhoppningsvis underlätta för både föreningar, företag och privatpersoner. Framför allt i gränstrakterna mot Norge, och i hela Norden.

Infrastrukturen för kontanthantering

Antalet platser för kontantuttag i länet har minskat med knappt fem procent enligt statistiken från Pupos Serviceanalys⁷⁰. Den största förändringen är att Bankomat har stängt 25 automater i länet. För dagskasseinsättning är antalet serviceplatser i stort sett oförändrat totalt

⁶⁷ Ögrupp utan fast landförbindelse i Göteborgs skärgård.

⁶⁸ Enkätundersökning för betaltjänster, Länsstyrelsen Västra Götaland, 2024.

⁶⁹ Enkätundersökning för betaltjänster, Länsstyrelsen Västra Götaland, 2024.

⁷⁰ Pupos Serviceanalys 2024-10-03, Tillväxtverket.

sett. Trenden är allt fler insättningsautomater i länet. Lokalt har läget försämrats i Öckerö kommun i Göteborgs skärgård, där serviceboxen har stängt.

31 av länets 49 kommuner saknar kontanthantering på bankkontor eller över disk, vilket är en minskning sedan förra året. Fyra kommuner saknar bankkontor och betalningsförmedling⁷¹. Tidaholms sparbank har öppnat ett bankkontor i grannkommunen Hjo, men utan kontanthantering. Sparbanken Tranemo öppnar ett kontor i Gnosjö kommun i Jönköpings län. Flera av de lokala sparbankerna, som tidigare i hög grad har tillhandahållit kontanttjänster med personlig service, avvecklar sakta dessa tjänster och stänger sin kontanthantering på kontoren eller stänger kontor.

Sex kommuner saknar numera serviceboxar, men de flesta av dessa har insättningsautomat⁷². Åtta kommuner har fått insättningsautomater det under senaste året⁷³.

Trenden att sluta ta emot kontanter fortsätter och allt fler går över till kontantfritt. Anledningarna varierar stort, till exempel att kostnaden att sätta in en liten mängd kontanter är för hög, till att företaget har blivit utsatt för inbrott eller rån, och därefter slutar ta emot kontanter. Detta drabbar främst äldre och unga som saknar digitala betalningsmöjligheter, exempelvis för att kunna handla på ställen som är kontantfria. Det finns också butiker som går andra hållet, och börjar ta emot kontanter igen.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Länet har god tillgång till bredband och ett väl utbyggt fibernät. 83 procent av länets invånare har tillgång till bredband via fiber, på landsbygden är det 77 procent⁷⁴. I hela länet har mer än 99 procent av hushåll och arbetsställen tillgång till 1 Gbit per sekund, inklusive fler accesstekniker och 5G-nät. Mobiltäckningen kan dock variera lokalt, och kan vara sämre i glest befolkade områden. Dessa områden är ofta betydelsefulla för friluftsliv och turism, och dålig uppkoppling kan försvåra digitala betalningar.

Folkbiblioteken i länet tar stort ansvar för att utveckla den digitala delaktigheten hos medborgarna. Många bibliotek har regelbundet

⁷¹ Gullspång, Karlsborg, Lilla Edet och Töreboda saknar både bankkontor och betalningsförmedling.

⁷² Lilla Edet, Härryda, Karlsborg, Kungälv, Vårgårda och Öckerö saknar servicebox. Lilla Edet saknar även insättningsautomat.

⁷³ Bengtsfors, Dals-Ed, Färgelanda, Gullspång, Mellerud, Svenljunga, Tjörn och Öckerö har fått insättningsautomat.

⁷⁴ Tillgång till bredband via fiber enligt bredbandskartan.pts.se från PTS med uppgifter från den 1 oktober 2023.

tillfällen för IT-stöd, till exempel kurser för att lära sig läsplatta och smart telefon och medverkar i digitala kampanjveckor. De får ständigt frågor om det digitala och betaltjänster, där de vanligaste är allmänt med att använda digital teknik, internetbanken och att betala räkningar, skaffa eller uppdatera e-legitimation och andra betaltjänstappar. Det är också vanligt att de får skriva ut kontoutdrag eller svara på frågor som personalen upplever att bankerna borde svara på. Det förekommer också att bankerna hänvisar till biblioteken för frågor som främst rör bankernas tjänster. Personalen upplever många gånger dilemma kring integriteten, att de får frågor om sådant de inte bör hjälpa till med eller ta del av uppgifter som de inte bör se. (Källa: Länsstyrelsens enkät till folkbibliotek i Västra Götaland 2024.)

Allt fler kommuner i länet driver välfärdsprojekt där målgruppen främst är äldre personer. Det kan till exempel vara att låna surfplattor och lära sig använda dem. Länsstyrelsen ser en ökning av antal kommuner med digital fixare eller IT-coach, där allmänheten kan ställa frågor om sin smarta telefon eller läsplatta, säkerhet och risken för bedrägerier.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen fortsätter att arbeta med att samverka med olika aktörer, bygga nätverk och sprida information om grundläggande betaltjänster och arbeta för ökad digital delaktighet. Under året har vi bland annat besökt bibliotek i länet och deltagit vid aktiviteter under kampanjveckorna för digital delaktighet för att sprida länsstyrelsernas gemensamma informationsmaterial på olika språk för digitala betalningar. Vi har också varit ute på två lokala seniormässor under våren och informerat om vårt arbete, pratat om bedrägerier och delat ut material. Målgrupperna är främst äldre, personer med funktionsnedsättning och personer med annat modersmål än svenska.

Under våren har vi medverkat i ytterligare ett avsnitt i *Landsbygdspodden*, som Landsbygdsavdelningen på Länsstyrelsen ger ut. Avsnittet handlar främst om läget i länet utifrån bevakningsrapporten från 2023.

Vi har fortsatt ett ombud i länet som får statligt stöd för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Det är för dagskasseinsättning i Töreboda för företagare, föreningar och andra aktörer. Tjänsterna är i gång sedan juni 2023 och avtalet löper några år till. Lösningen har både ny tjänsteleverantör och part som står på avtalet. Den berör cirka 9 800 personer och 3 300 arbetsställen i norra Skaraborg⁷⁵.

Just nu är det få platser som är aktuella för statligt stöd för betaltjänster, främst på grund av att avstånden är relativt korta i länet. Samtidigt blir

⁷⁵ Pupos Serviceanalys 2024-10-18, Tillväxtverket.

det allt svårare att skapa hållbara betaltjänstlösningar. Dels för att det numera är allt färre marknadsaktörer för betaltjänster som skulle kunna vara aktuella som tjänsteleverantörer, dels att få ombud till rimliga priser, både för konsumenterna och för användning av statliga medel. Länsstyrelsen ser att det kan finnas behov av betalningsförmedling, främst med kontanter, i Göteborg och andra större orter i länet, samtidigt som antalet personer i dessa orter ger en kommersiell grund för etablering utan statligt stöd.

Sedan många år har Länsstyrelsen ett gott samarbete med regionen om grundläggande betaltjänster och servicefrågor. Vi samverkar också med andra enheter på Länsstyrelsen för att sprida kunskap om betaltjänstmarknaden och läget i länet, bland annat har vi bidragit till rapporten om statlig närvaro i länet. Vi samverkar även med andra länsstyrelser i olika betaltjänstfrågor som blir aktuella.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

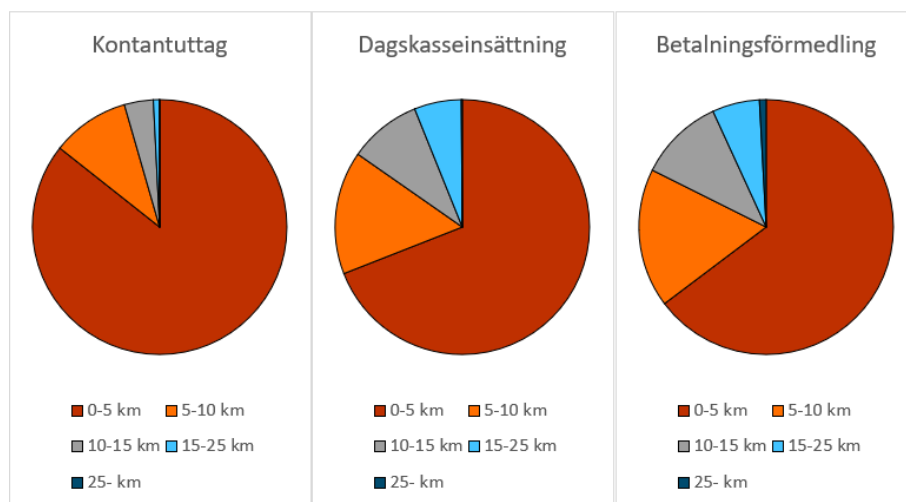
Länsstyrelsen välkomnar att staten tar ett större ansvar för reglering av kontantanvändning, och skapar en hållbar miniminivå med minskad sårbarhet inför framtiden. Vi ser ett stort behov att upprätthålla kontanthantering, dels för utsatta grupper, dels för händelse av kris. I en krissituation är det extra viktigt att ha tillgång till mer än ett betalsätt för att bibehålla robusthet i samhället.

Framtiden påverkas stort av den tekniska utvecklingen. Ett stabilt, säkert och välutbyggt nätverk för uppkoppling är viktigt för digitala tjänster och en förutsättning för en inkluderande finansiell miljö. Utmaningar vi kan se idag är säkerheten och medborgarnas tilltro till olika digitala betaltjänster.

Länsstyrelsen ser positivt på framtida regionala stöd- och utvecklingsinsatser. I takt med att det blir allt svårare att använda kontanter ökar utbildningsbehovet av digitala verktyg.

Diagram Västra Götalands län

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





Länsstyrelsen Örebro län

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Örebro län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Hur betalar du dina räkningar? De flesta vi möter betalar sina räkningar genom autogiro och internetbanken. För den som av olika anledningar inte kan använda digitala betalningar är girobetalningar via brev vanligt. Det finns endast tre bankkontor i länet som hanterar kontanter för sina kunder. Andra banker hänvisar kunden till en insättnings- och uttagsautomat. Den som inte är bankkund och saknar betalkonto, får stora problem eftersom det bara finns en plats i länet där det är möjligt att betala en räkning med kontanter utan att vara kund. Den bristfälliga tillgängligheten innebär att människor känner sig tvingade att använda lösningar som varken är lämpliga eller rättssäkra.

Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredställande i Örebro län. Med få bankkontor och möjligheter till personlig service blir allt fler hänvisade till digitala tjänster eller behöver andras hjälp för att använda grundläggande betaltjänster. Alla kan behöva besöka bankkontor vid olika tillfällen exempelvis vid dödsbon eller om en anhörig blivit sjuk.

Generellt ser vi att de flesta hanterar sina betaltjänster utan större problem medan personer som av någon anledning inte har den möjligheten får hitta andra lösningar. Personer i utanförskap tillhör ofta en tyst målgrupp som inte har förutsättningarna att höras utan blir beroende av alternativa lösningar då inget reservsystem finns tillgängligt för dem idag. Det kan vara svårt för föreningar att öppna ett bankkonto eller om du saknar personnummer, exempelvis studenter och asylsökande.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete baseras på intervjuer, dialoger och kvantitativa undersökningar. Vi har bland annat haft samtal med privatpersoner, pensionärsorganisationer, funktionshinderföreningar, föreningsliv, företag och banker. Genom dialog med offentliga tjänstepersoner inom socialtjänst, näringsliv, bibliotek och Region Örebro län har vi även fått med deras perspektiv. På mässor har vi intervjuat besökare och

utställare.

Statistik över den fysiska tillgången till grundläggande betaltjänster har vi fått genom Tillväxtverkets tjänst Pupos Serviceanalys.

Betaltjänstsituationen i länet

Betaltjänstsituationen i länet beror på om du har möjlighet att använda och har tillgång till de digitala betalsätten. Under det senaste årets olika driftstörningar hos banker eller kassasystem har även de som använder sig av digitala betalsätt märkt av problem med betalningar. Även om dessa störningar varit relativt kortvariga har det påverkat privatpersoner, företag och föreningar som har fått svårt att betala och ta betalt.

För den som av olika anledningar inte kan eller får använda de digitala betaltjänsterna är möjligheten till brevlades girering mycket viktig. Dock har minskningen av antalet brevlådor medfört att fler har längre till att posta breven och tjänsten har därför blivit svårare att hantera. Flera av de vi pratat med berättar att de får hjälp av anhöriga som hjälper till med att posta gireringarna.

Till följd av det ökade antalet bedrägerier, särskilt mot äldre, och den ökade medierapporteringen om det har vi träffat många äldre personer som inte längre vill hantera sitt BankID. De känner sig tryggare med att låta anhöriga sköta deras betalningar och BankID. Det måste anses som mycket problematiskt eftersom det handlar om urkundsförfalskning. Bättre trygghetslösningar och rättssäker möjlighet till enkel hjälp är något som behöver utvecklas snarast. En del banker har lösningar, men de är okända och svåra att hitta information om.

*"Jag har BankID hos mitt barnbarn och det känns tryggt
då kan jag inte bli lurad"*

Citat från äldre kvinna

För personer som inte kan hantera sitt betalkort, det kan exempelvis bero på funktionsnedsättning eller åldersrelaterade sjukdomar, eller har möjlighet att ta sig utanför hemmet ser vi fortfarande att boendepersonal eller hemtjänstpersonal använder brukares kort och kod. Trots att detta strider mot kortvillkoren och är olagligt. Bättre lösningar behöver komma på plats omgående för att inte riskera missbruk eller osunda arbetsmiljöförhållanden.

För asylsökande som försöker öppna konto är det mycket svårt trots att de har en inkomst. Vi har träffat företag som har anställt asylsökande och måste betala ut lön i kontanter eftersom de inte får något betalkonto. En företagare har till och med följt med till olika banker för att förklara

vikten för dem att deras personal får konto, men de blev ändå nekade. De asylsökande måste i sin tur be om hjälp hos kyrkan eller vänner när de ska betala räkningar.

Örebro universitet har meddelat att både utländska studenter och anställda kan ha svårt att få öppna betalkonto i Sverige. Det hänger oftast på om de ska vara här tillräckligt länge, mer än ett år, för att kunna ansöka om ett personnummer. De som endast får ett samordningsnummer nekades ofta av bankerna till att öppna konto. Det leder till problem med att betala hyran och andra avgifter på universitet som exempelvis utskriften från skrivarna. Beroende på vilket land du kommer ifrån kan du använda betalkort från hemlandet, men det innebär ofta extra avgifter. Stöd och hjälp från bankerna i processen önskas.

I möten med föreningen Svenskarna i Världen berättar de om problematiken för utlandssvenskar. Fler får nu sina svenska bankkonton uppsagda och det är också numera svårt att öppna konto. Många av dem har fortfarande bostäder i Sverige som de behöver betala för och utan bankkonto medför det svårare hantering.

För föreningar är det fortfarande mycket administrativt arbete och fysiskt besök på bankkontor när de ska byta kassör. De kostnader som föreningar har för bankkonto och Swish är också många gånger höga. Flera föreningar berättar också att de blandar in sina privata konton för att kunna lösa insättningen av kontanter den vägen. Flera föreningar har valt att byta bank för bättre service och villkor.

Företagarna berättar att det fortsatt är svårt för nystartade företag att öppna bankkonto, precis som vi rapporterat om tidigare år. Det är extra svårt för företagare med utländsk bakgrund, särskilt om de planerar att göra affärer med sina hemländer som kan vara rödlistade hos banken. Bankerna uppleva också ha blivit hårdare i sin bedömning kring risken för penningtvätt. Vi ser även att möjligheten att deponera dagskassar har försämrats i länet.

Infrastrukturen för kontanthantering

Infrastrukturen för kontanthantering är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år. Antal ställen för kontantuttag har minskat från 92 till 91 och antal ställen för dagskasseinsättning från 23 till 22.

Betalningsförmedling är fortfarande det serviceslaget som har sämst tillgänglighet. Möjlighet att betala en räkning med kontanter är begränsat till Sparbankskontor i Fjugesta, Lindesberg och Nora. I Örebro finns Change Group som erbjuder kontant betalning av fakturor, det enda stället i länet där du inte behöver vara bankkund för att kunna genomföra fakturabetalning. I södra Örebro län saknar tre kommuner bankkontor.

Möjligheten för företag och föreningar att sätta in kontanter på ett bankkonto begränsas av att serviceboxar blivit borttagna och i stället finns insättningsautomater. Ett exempel finns i Kopparberg där får företagarna åka cirka åtta mil fram och tillbaka för att kunna deponera sina dagskassar i Loomis serviceboxar. Det innebär dels en större risk för företagen, då de ofta väntar så de har tillräckligt mycket kontanter för att det ska bli värt att avsätta nästan två timmar för att banka, dels högre kostnader samt en ökad miljöpåverkan med extra bilåkande. Dessutom har det vid en del tillfällen blivit fördröjningar i Loomis tömningar av boxarna i Lindesberg och då får företagen vänta extra länge på att pengarna kommer in på deras konton. Det är särskilt problematiskt för små och nystartade företag och kan i slutändan påverka möjligheten för företag att finnas kvar på orten.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Bredbandsutbyggnaden i länet har fortsatt under det senaste året och nu har nästan 80 procent av befolkningen tillgång till fiber. Dock är det knappt 59 procent utanför tätort och småort som har fiber enligt PTS bredbandskarta. En stabil och tillförlitlig bredbandsuppkoppling är viktig framför allt för att företagen ska kunna etablera sig, vidareutvecklas och finnas kvar. Det är också viktigt för att företagen ska kunna ta betalt.

För privatpersoner räcker oftast en säker mobiluppkoppling för att kunna utföra sina digitala bankärenden. I dagsläget har 99,99 procent i länet tillgång till en mobiluppkoppling på 10Mbit/s vilket är tillräckligt för att människor ska kunna betala sina räkningar digitalt.

I Örebro län pågår det flera olika aktiviteter för ökad digital delaktighet, dock är de sällan kopplade till betaltjänster. På flera av länets bibliotek finns det IT-hjälp någon eller några timmar i veckan. Det är också till biblioteken många vänder sig för att få hjälp med sina frågor om betaltjänster. Flera av de som jobbar på bibliotek berättar att det är problematiskt att hjälpa till med olika betaltjänster och att de undviker det. På mindre orter finns det sällan någon annanstans att gå. Biblioteksanställda berättar att de hjälper till så gott det går eftersom de känner ett ansvar att hjälpa medborgarna. Utöver bibliotek är det flera pensionärsorganisationer som erbjuder utbildningar för sina medlemmar. Örebro kommun har anlitat SeniorNet för att hålla i digitalt stöd för seniorer på olika träffpunkter och mötesplatser. Där kan de även få hjälp med olika betaltjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen har under året arbetat med flera olika insatser och målgrupper. Stort fokus har varit äldre, landsbygd, personer som stöttar andra samt sverigefinnar.

I länets landsbygder har vi fokuserat på att genomföra återkommande informations- och utbildningsträffar på 15 platser. Där har vi haft större

fokus på behov än antal deltagare. Konceptet har vi kallat ”Kunskap att välja”. Syftet för dessa insatser är att ge människor bättre förutsättning att kunna ta del av digitala betalningsmöjligheter där det behövs som mest. Konceptet har även spridits till andra län. I tätorterna ser vi att tillgång till digitalt stöd är större och därför har vi där endast genomfört informationsträffar med fokus grundläggande betaltjänster och säkerhet. Under året har vi haft 16 sådana informationsträffar där vi träffat cirka 200 seniorer.

”Jag älskar alla appar. Nu behöver jag exempelvis inte vänta i kö för att få kontakt med vårdcentralen. Även tidtabellen till bussen är jättebra.”

Citat från teknikpositiv äldre kvinna

Tillsammans med länsstyrelserna i Värmlands och Östergötlands län har vi haft en satsning där syftet är att stärka utbildnings- och resurspersoner. Satsningen har inneburit sex digitala lunchföreläsningar och två länsövergripande träffar där deltagarna fått information, kunskap och möjlighet att utbyta erfarenheter. Den satsningen har varit betydelsefull och viktig eftersom behovet av resurspersoner är stort och ofta svårt att hitta för att nå ut till fler som behöver kunskap om digitala betaltjänster. Vi har under tidigare år genomfört mindre satsningar själva men vi ser att den här länsövergripande satsningen har bidragit till ett ökat engagemang bland länets resurspersoner.

Hälften av Örebro läns kommuner är finska förvaltningsområden och språket är ofta ett hinder för finsktalande att ta till sig kunskap och information om grundläggande betaltjänster. Med stöd av SeniorSurf Finland⁷⁶ har vi under året tagit fram en möjlighet till digitalt stöd på finska. Genom att ringa ett svenskt telefonnummer kopplas man till resurspersoner i Finland för allmänna digitala frågor och till finsktalande resurspersoner i Sverige när det gäller digitala frågor som rör betaltjänster. En provperiod av tjänsten i lanserades under september och kommer att utvärderas i slutet av 2024. Vi har även genomfört två seminarier tillsammans med bank och polis, seminarierna har tolkats till finska.

Utöver detta har vi bland annat:

- Genomfört en fysisk träff för synskadade där vi tillsammans lyssnade på ett digitalt lunchseminarium om AI-bedrägerier och därefter diskuterade ämnet.

⁷⁶ Seniorsurf Finland jobbar på uppdrag av staten att stärka äldre personers digitala delaktighet. <https://seniorsurf.fi/svenska/>

- Utbildningsträffar med arabisktalande tolk vid åtta tillfällen.
- Regelbundna dialogmöten med vår referensgrupp bestående av representanter från SPF, SKPF, PRO och SeniorNet. Där diskuteras aktuella händelser och planering av aktiviteter.
- Regelbunden samverkan med Region Örebro län.
- Vi ger ut månatliga digitala nyhetsbrev med nyheter och tips, totalt tio per år.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

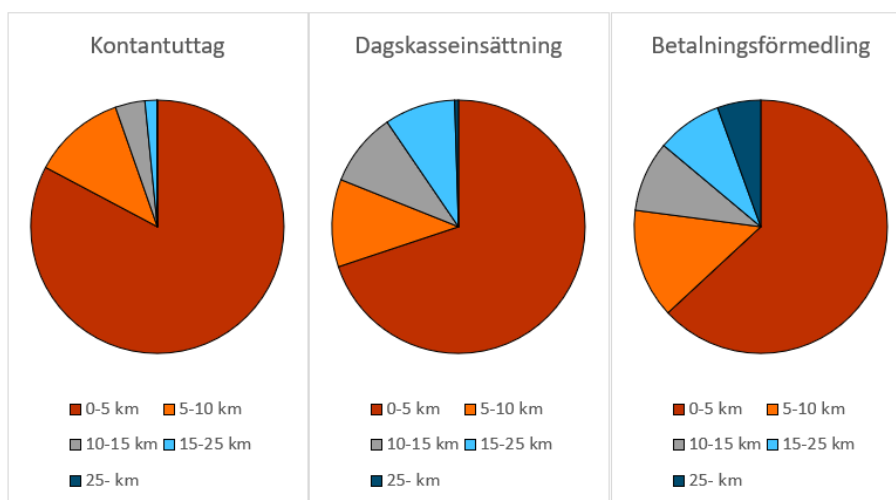
Under kommande år bedömer vi att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer att vara på liknande nivåer som i dagsläget. Det ökade fokuset på krisberedskap och de olika driftstörningarna som varit, skulle kunna leda till att fler blir medvetna om vikten av att ha och använda kontanter i sin vardag.

Vi bedömer också att oron och osäkerheten kring bedrägerier kommer att fortsätta. Den ökade användningen av artificiell intelligens kan också påverka otryggheten kring digitala betalningar. Att kunna betala räkningar via brevlades girering kommer fortsatt vara viktigt, men kan komma att påverkas av att det finns färre brevlådor och därmed svårare för personer som behöver tjänsten att använda den. Bra och säkra sätt att hjälpa andra med betalningar kommer att bli än mer viktiga.

Vårt arbete med rapportering av tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsatt att vara viktig då vi lyfter problem för de grupper i samhället som många gånger inte syns och hörs. Det är också viktigt att ha kvar den lokala förankringen och nätverk för att hitta och lyfta problematiken. Arbetet med regionala stöd- och utvecklingsinsatser kommer fortsatt vara viktiga då andra aktörer som jobbar med digital delaktighet sällan vill eller kan fokusera på betaltjänster.

Diagram Örebro län

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





Länsstyrelsen Östergötland

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Östergötlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Tillgången till grundläggande betaltjänster enligt det politiska målet, att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser, bedömer vi inte vara uppfyllt i Östergötlands län.

Den största problematiken i länet återfinns bland de som befinner i digitalt utanförskap samt personer som saknar betalkonto. Den senare gruppen har stora problem att betala sina räkningar, då antalet ombud i länet som hanterar kontanter över disk är få.

Det är viktigt att påpeka att för den klart övervägande majoriteten av befolkningen i länet så fungerar grundläggande betaltjänster utan några problem. För de som har problem med de grundläggande betaltjänsterna så innebär det ofta en känsla av maktlöshet och att känna sig övergiven av samhället.

För gruppen äldre och personer med funktionsnedsättning finns det fortsatt en problematik med det digitala utanförskapet. Av de individer som har problem inom gruppen äldre, är en majoritet över 80 år. Känslan av maktlöshet och att känna sig övergiven av samhället ökar när betaltjänsterna och samhället i stort digitaliseras allt mer. Färre bankkontor samt sämre öppettider och service gör det svårt att få hjälp. Det är viktigt att ha i åtanke den förhållandevis stora grupp av äldre och personer med funktionsnedsättning som är helt beroende av släkt och vänner för att kunna hantera grundläggande betaltjänster, detta gäller framför allt betalning av räkningar. Många som befinner sig i digitalt utanförskap är också beroende av att bankerna fortsätter tillhandahålla tjänsten bankgirot vid betalning av räkningar.

I likhet med föregående år bedöms föreningars och mindre företags tillgång till deponering av dagskassar inte vara tillfredställande. Problemet som föreningarna och företagarna upplever är att kostnaderna för att deponera dagskassan blir för stora i förhållande till det beloppet som deponeras, det i sin tur innebär att de får lösa hanteringen av dagskassan på andra sätt.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsens bevakningsarbete har kontinuerligt genomförts främst genom det kontaktnät som byggts upp genom tidigare års bevakningsarbete. I kontaktnätet ingår bland annat ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor, pensionärs- och handikappföreningar, länets banker, företagsorganisationer samt föreningar runt om i länet. I år har, precis som tidigare år, en enkät skickats ut genom ett webbaserat enkätverktyg. En fysisk enkät har besvarats av 130 deltagare vid en seniormässa. Kartdatabasen Pupos Serviceanalys har använts för att undersöka och analysera tillgången till betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

Föreningar svarar i enkäten att kontanthantering är en utmaning. Att tillhandahålla kontant betalning vid fikaförsäljning eller vid insamling av pengar till verksamheten är svårt då många inte använder kontanter och det är svårt att sätta in dagskassan. 24 procent av de tillfrågade uppger att tillgång till betaltjänster inte är tillfredställande. Respondenterna uppger att kontanthanteringen är dyr och omständlig, samt att bankerna inte vill ta emot kontanter. Det är inte alltid möjligt att sätta in mynt från en dagskassa, endast sedlar kan sättas in.

Det är ofta barn och unga som är aktiva i föreningslivet, en grupp som inte alltid har möjlighet att använda digitala betaltjänster. Vilket försvårar engagemang för denna grupp. Även andra grupper som saknar tillgång till digitala betaltjänster, som Swish, begränsas när det är den enda betaltjänsten som tillhandahålls av föreningen.

Infrastrukturen för kontanthantering

I nio kommuner i länet saknas helt möjlighet till uttag av kontanter över disk på bankkontor. Det finns fyra bankkontor som hanterar kontanter över disk. Antalet uttagsautomater är 87, förra året var det 80. Det finns minst en uttagsautomat i alla kommuner. I länet är det 715 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste kontantuttag. Förra året var det 1 836 individer. Denna minskning på 1 121 personer beror med delvis på den nya uttagsautomaten i Bottna, Söderköpings kommun. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och Finspång, med 301 respektive 142 personer. 97,5 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till närmsta kontantuttag och 93,5 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

I två kommuner (samma som förra året) i länet saknas helt möjlighet till betalningsförmedling. Dessa kommuner är Boxholm och Ödeshög. I länet är det 10 229 individer (10 402 individer år 2023) som har mer än 25 kilometer till närmaste betalningsförmedling. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Norrköping och

Ödeshög, med 2 748 respektive 4044 personer. 87 procent av befolkningen i länet har kortare än 15 kilometer till betalningsförmedling och 77 procent av befolkningen i länet har kortare än 10 kilometer.

Som föregående år saknar en kommun (Boxholm) servicebox. Antalet serviceboxar är 36 till antalet (samma som förra året). I länet är det 3 209 individer som har mer än 25 kilometer till närmaste dagskassehantering. De två kommuner som har flest individer som har längre än 25 kilometer är Söderköping och Motala, med 411 respektive 1 376. 91 procent av befolkningen har kortare än 15 kilometer till dagskassehantering och 80 procent av befolkningen har kortare än 10 kilometer.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

8 procent av hushållen i länet saknar idag tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s. På landsbygden (utanför tätort) saknar 31 procent tillgång till fast bredband om minst 100 Mbit/s. Vilken hastighet som behövs för att utföra grundläggande betaltjänster är dock inte självklart. För områden som har under 10 Mbit/s så ska Post- och telestyrelsen garantera upp till 10 Mbit/s för verksamhetsställen och bostäder enligt den statliga garantin, SOT-nivån. SOT-nivån gör dock ingen skillnad på fast respektive mobilt bredband. Med mobilt bredband finns alltid risken med överbelastade nät. I länet kvarstår problemen kopplade till nedmonteringen av kopparnätet. Individer som bor i områden där kopparnätet försvunnit och ingen fiberutbyggnad gjorts, anser att det har begränsat deras möjligheter att utföra betaltjänster digitalt. Det är som mest tydligt i områden där mobilnäten saknar yttäckning.

Det mobila bredbandet fungerar på det stora hela bra i länet men det finns brister. Ett antal föreningar och privatpersoner har i enkätsvaren påpekat behovet av att säkerställa digitala betalösningar när det mobila bredbandet belastas hårt. Exempelvis vid större marknader, evenemang eller likande när många nyttjar mobil- och kortbetalningar samtidigt.

Vid årets enkät till bankerna framgår precis som tidigare år att alla länets banker bedriver antingen utbildning och/eller hjälper kunden individuellt vid besök. Detta är något som länsstyrelsen försöker hjälpa till att marknadsföra i våra kanaler. Nedan finns ett citat från en bank i länet om hur de hjälper kunder som vill lära sig betala räkningar digitalt.

Runt om i länet pågår aktiviteter för att öka den digitala delaktigheten via bland annat SeniorNet, Digidelcenter samt biblioteken i länet.

” Oftast besöker kunden kontoret på ett förbokat möte (serviceärende) för att lägga upp de tjänster som krävs och för att vid behov få guidning för att komma i gång alt. om tjänster och möjlighet att legitimera sig på distans finns och det är tillräckligt för kunden så guidar

vi gärna via telefon.”

Svar i enkätundersökning genomförd av Länsstyrelsen
2024

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Länsstyrelsen arbetar efter den framtagna betaltjänstsstrategin för länet där mål och aktiviteter styr arbetet med grundläggande betaltjänster. Målen och aktiviteterna är kopplade till digital, fysisk, geografisk och kunskapsmässig tillgänglighet samt fem horisontella mål vilka är tillväxt, miljö, hållbarhet i samhället, beredskap och samhällets sårbarhet samt jämlikhetsperspektiv.

Under året har vi arbetat med projektet ”Samverkansprojekt kompetens över länsgränser” tillsammans med Länsstyrelsen Värmland och Länsstyrelsen Örebro. Syftet med projektet är att få fler och mer kvalificerade resurspersoner inom grundläggande betaltjänster och utveckla ett nätverk i Värmland, Örebro och Östergötlands län som stöd för resurspersonerna. En resursperson i detta sammanhang är någon som utbildar andra i grundläggande betaltjänster. De deltagande resurspersonerna från Östergötland är från SeniorNet. De aktiviteter som vi haft under året är sex digitala lunchseminarier (som handlat om bland annat utbildningsmaterial och digitala lotsar) samt en fysisk erfarenhetsutbytesträff. Under november kommer vi ha en fysisk träff med fokus på kompetensutveckling.

Det har för resurspersonerna från SeniorNet anordnat en utbildning i att hålla utbildningar i digitala betaltjänster. Utbildningen hölls av ett företag med lång erfarenhet av att utbilda i digitala betaltjänster.

Tillsammans med Länsstyrelsen Södermanland har vi anordnat en utbildning i digitala betaltjänster i Östra Husby. Länsstyrelsen har medverkat på en seniormässa arrangerad av Linköpings kommun. Mässan innebar ett utmärkt tillfälle att genom samtal och enkät få in underlag till denna rapport.

Länsstyrelsen har tillsammans med Brottsofferjouren under All Digital Weeks anordnat två föreläsningar i Norrköping och Linköping om ”Säkerhet på nätet för äldre”. Sedan 2022 ger vi inte längre stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

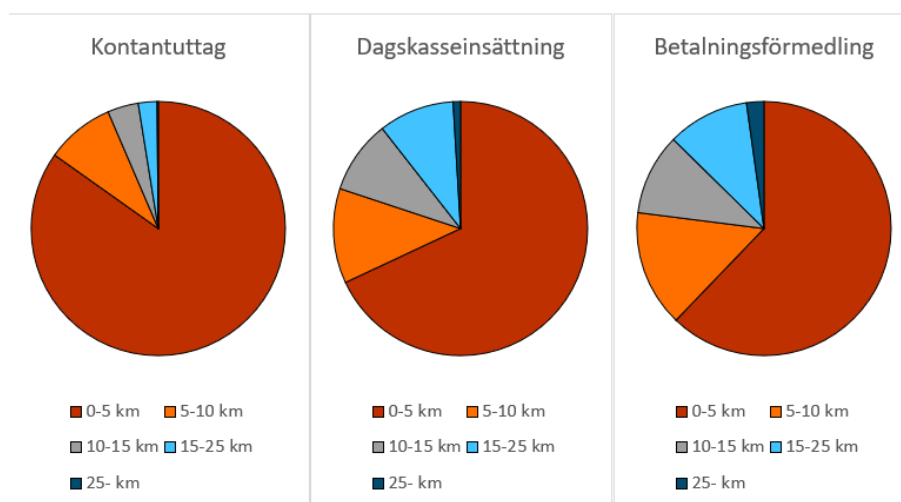
Länsstyrelsen ser ett fortsatt behov av att bevaka grundläggande betaltjänster och kunna genomföra stöd- och utvecklingsinsatser. Vi bedömer att tillgången till grundläggande betaltjänster kommer fortsätta att minska. Behovet av digital kompetens blir allt viktigare. Den fortsatta digitaliseringen av samhället kommer att innebära att klyftan mellan de

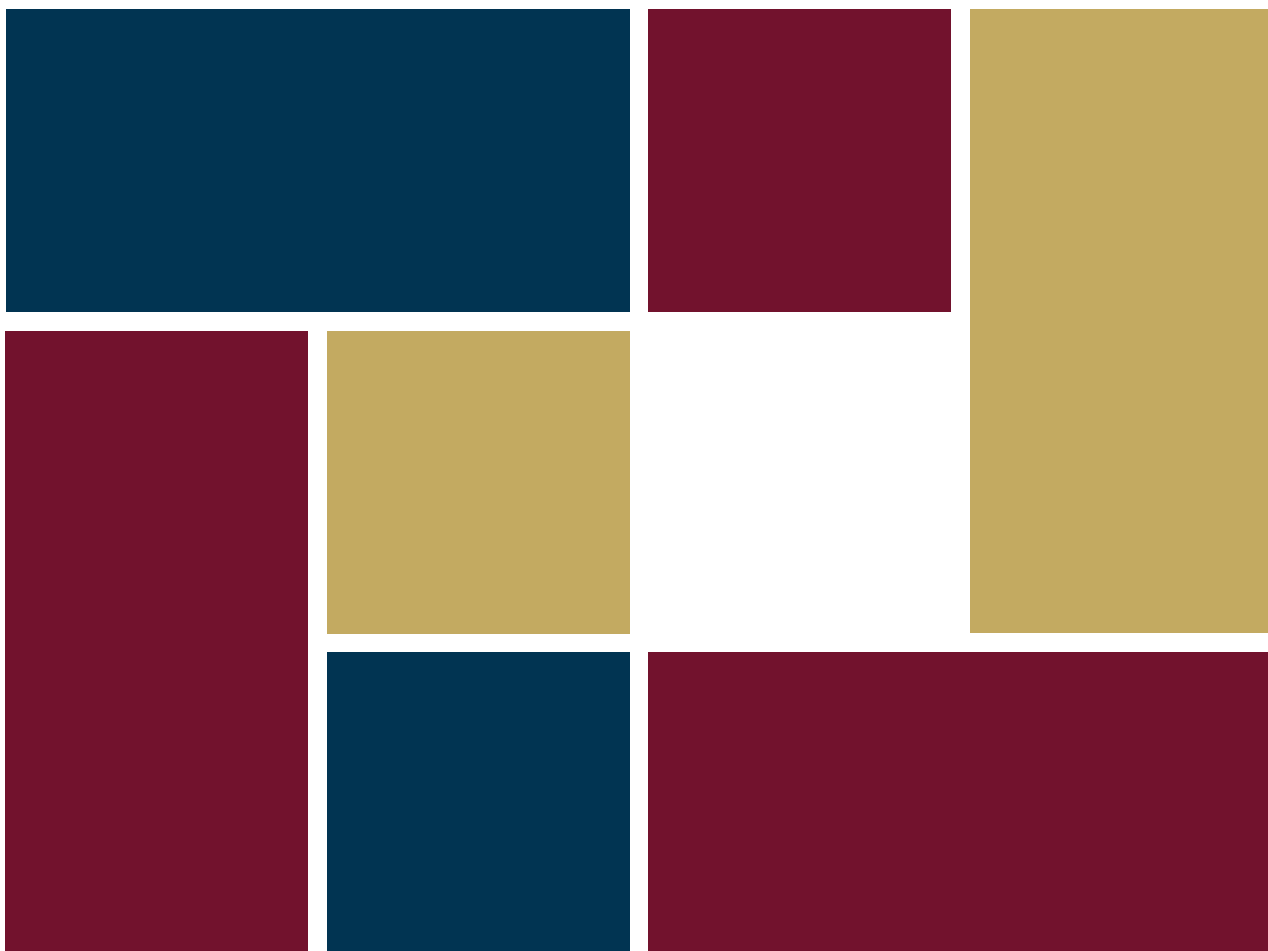
som befinner sig i digitalt utanförskap och övriga ökar. Därmed blir utbildningar för att öka den digitala kompetensen extra viktigt. En annan kompetenshöjande åtgärd som är viktig är information om säkerhet och bedrägerier på nätet för att fler ska våga ta steget och vilja bli digitala.

Vi ser ett behov av en översyn av länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag. Uppdraget har bara genomgått mindre förändringar sedan det tilldelades länsstyrelserna 2009. Under de 15 åren har betaltjänstmarknaden genomgått genomgripande förändringar och delvis sprungit ifrån uppdraget. Uppdraget skulle behöva ligga bättre i linje med dagens betaltjänstmarknad. Förslag om att göra uppdraget bredare och omformulera målet finns bra beskrivna i (SOU 2023:16). Framför allt ser länsstyrelsen ett behov av att breda uppdraget till att också omfatta beredskap som en del i länsstyrelsernas arbete med civilt försvar.

Diagram Östergötlands län

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





Länstyrelserna

www.lansstyrelsen.se