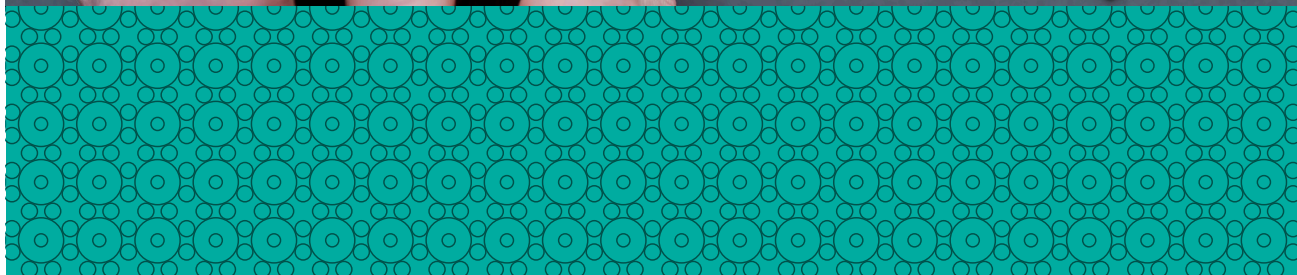




Betaltjänststrategi för Östergötlands län



LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND

Titel Betaltjänststrategi för Östergötlands län

Utgiven av Länsstyrelsen Östergötland

Utgivningsår 2022

Författare Christoffer Ahlgren och Nico Rönnberg

Omslagsbild Bild från bildbank

Diarienumr 341-1238-2022

Rapportnr 2022:3

ISBN 978-91-89339-42-2

Reviderad version 1:2

Strategin finns att ladda ner på www.lansstyrelsen.se/osteregotland

Innehåll

Förord.....	5
Betaltjänststrategi Östergötland	6
Grundläggande betaltjänster	10
Syfte och uppföljning.....	12
Målgrupp.....	12
Regionalt serviceprogram 2014-2020	13
Tryggad tillgång till kontanter	15
Nyttan med grundläggande betaltjänster	16
Nulägesbild - Östergötlands län	18
Kunskapsmässig tillgänglighet.....	26
Digital tillgänglighet	28
Geografisk tillgänglighet	30
Fysisk tillgänglighet.....	32



Debit
SEK 270,00
KOD + OK ****
DÖLJ INMÄTNING

1 2
4 5
8
0

Förord

Denna strategi ger en överblick över hur tillgången till grundläggande betaltjänster ser ut i Östergötlands län och presenterar mål och aktiviteter för att se över och förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. Strategin möjliggör att vi kan arbeta mer strategiskt med vårt uppdrag samtidigt som vi tydliggör insatser som görs regionalt inom området.

Det övergripande syftet med länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster. Invånarperspektivet är därför viktigt för att säkerställa en jämlik betaltjänstsituation i hela Östergötland. Allt fler använder kort-, internet- och mobilbetalningar idag, vilket har lett till att mycket av manuell bankservice har monterats ned. Länsstyrelsens roll är därför att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster och vid behov förbättra tillgången med regionala stöd- och utvecklingsinsatser. I strategin beskriver vi fyra betaltjänsttillgängligheter med mål och aktiviteter för att kunna arbeta mer överskådligt och strategiskt med att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster.

Målen och aktiviteterna i denna strategi ska bidra till att förbättra och utveckla tillgången till betaltjänster inom alla de fyra betaltjänsttillgängligheterna som finns beskrivna i denna strategi. På så sätt hoppas vi att betaltjänstsituationen i länet blir hållbar och jämlik för alla.



A handwritten signature in black ink, which reads "Carl Fredrik Graf". The signature is written in a cursive, flowing style.

Landshövding Carl Fredrik Graf

Betaltjänststrategi Östergötland

Betaltjänststrategin innehåller fyra olika tillgängligheter och under varje tillgänglighet finns det två mål och två aktiviteter. Varje mål ska uppnås med hjälp av en aktivitet som direkt är kopplad till målformuleringen.

Med hänsyn till de förutsättningar och behov som går att härleda till Östergötlands län utgår den regionala betaltjänststrategin därmed från fyra tillgänglighetsaspekter. Tillgänglighet till grundläggande betaltjänster ska således bedömas utifrån i vilken utsträckning länets invånare använder betaltjänsterna utifrån ett digitalt, fysiskt, geografiskt och kunskapsmässigt perspektiv.

De fyra tillgänglighetsaspekterna, som vi kallar ”betaltjänsttillgängligheterna”, är i huvudsak formulerade för att utveckla en strategi i syfte att skapa en medvetenhet kring de utmaningar och behov som är kopplade till den snabba digitala omställningen av grundläggande betaltjänster.

Dessutom har det tagits fram mål och aktiviteter kopplade till varje tillgänglighet för att konkret och strategiskt kunna arbeta med grundläggande betaltjänster. Med

hjälp av strategin kan uppdraget brytas ner i mindre beståndsdelar, det vill säga olika tillgänglighetsformer, för att lättare få till mål och aktiviteter. Fyra tillgängligheter synliggör således uppdraget på ett tydligt sätt.

Länsstyrelsen Östergötlands betaltjänststrategi upprättades med en tidsplan för år 2019-2021. Strategins aktiviteter och målbilder möjliggjorde utvärdering och uppföljning i slutet av projekttiden. Under början av 2020 kom sedan coronaviruset till Sverige och restriktioner infördes för att lindra pandemin. Detta ledde till att många av aktiviteterna inte längre var lämpliga att genomföra. Arbetet med betaltjänstområdet riktades i stället tillfälligt om till att framför allt behandla de problem som uppstod som en följd av pandemin.

Denna nya upplaga av betaltjänststrategin tar därför vid där den förra slutade och bygger vidare på de aktiviteter som inte var möjliga att genomföra under covid-19-pandemin. Betaltjänststrategin är inte tidsbestämd då förändringar inom betalningsområdet sker i takt med att samhället och vi människor blir allt mer digitala i våra vardagliga liv.





Kunskapsmässig tillgänglighet

Mål 1

Personer i Östergötland ska kunna genomföra sina betalningar på egen hand digitalt.



Aktivitet

Information och utbildning för prioriterade grupper, anpassat till problematikens art.



Digital tillgänglighet

Mål 1

Personer i Östergötland ska kunna ta till sig digitala tjänster kopplat till grundläggande betaltjänster.



Aktivitet

Arbeta med berörda aktörer bland annat genom utbildningar för att uppnå detta.

Mål 2

Det finns stödstrukturer som hjälper individer att kunna betala digitalt på egen hand.



Aktivitet

Det ska finnas lokala betaltjänstnoder där individer kan få personlig service.

Mål 2

Personer i Östergötland har tillgång till teknisk och digital utrustning som behövs för grundläggande betaltjänster.



Aktivitet

Informationsinsatser i länet om var det finns publik utrustning att låna och möjlighet att boka en tid för personlig hjälp.



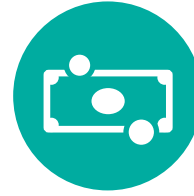
Geografisk tillgänglighet

Mål 1

Personer eller företag i Östergötland ska ha högst 25 kilometer till grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Lokalisera de orter där det är aktuellt med stöd till grundläggande betaltjänster samt vid behov ge statligt stöd till ombud.



Fysisk tillgänglighet

Mål 1

Minst en betaltjänstnod i varje kommun ska ha kontanthantering över disk.

Aktivitet

Vid behov föra en dialog och ha möten med banker eller andra lokala aktörer.

Mål 2

Personer eller företag i Östergötland ska kunna ta sig till grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Informationsinsatser i samarbete med relevanta aktörer om hur personer i länet kan ta sig till grundläggande betaltjänster.

Mål 2

Utformningen av platser med tillgång till grundläggande betaltjänster ska vara fysiskt tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

Aktivitet

Identifiera platser som har en bristfällig utformning och ha möten med berörda aktörer.

Grundläggande betaltjänster

I takt med att digitaliseringen ökar i samhället har tillgången till betaltjänster förändrats och skapar nya förutsättningar. Kontantanvändningen minskar till förmån för ökad användning av digitala betaltjänster. Infrastrukturen för kontanter är därför sårbar, vilket kan innebära negativa konsekvenser för de individer som befinner sig utanför den digitala omställningen.

Den strukturella förändring som ökad användning av kortbetalningar och digitala betalningsmedel innebär fortsätter att öka under de kommande åren. Fakta är att fler och fler butiker slutar hantera kontanter. Kontantkedjan är därför sårbar då det är ett fåtal privata aktörer som har hand om kontanthantering idag, vilket gör det krävande att upprätthålla infrastrukturen för grundläggande betaltjänster.

Länsstyrelserna har fått i uppdrag av regeringen att bevaka att det finns tillgång till grundläggande betaltjänster som motsvarar samhällets behov i länen. Detta uppdrag har funnits sedan 2009 efter

att lagen (2001:1276) om grundläggande kassaservice upphävdes och samtidigt med detta avvecklades kassaservicekontoren och lantbrevbärarna slutade hantera kontanter. Istället lyftes det nya målet fram att ”alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser”. I det regleringsbrev som länsstyrelserna har att förhålla sig till framgår det vidare att länsstyrelserna ska arbeta systematiskt med berörda aktörer på kommunal och regional nivå för att vid behov initiera stöd- och utvecklingsinsatser i syfte att öka tillgången till grundläggande betaltjänster (området Grundläggande betaltjänster i länsstyrelsernas regleringsbrev).

Till grundläggande betaltjänster räknas följande:

- Möjligheten att ta ut kontanter
- Möjligheten att betala räkningar och ta betalt (betalningsförmedling)
- Möjlighet att sätta in (deponera) dagskassor på bankkonto



I enlighet med direktivet i regleringsbrevet är det primärt marknadskrafterna som ska garantera tillgången till grundläggande betaltjänster men länsstyrelserna ska bevaka att utbudet i tillräckligt hög utsträckning täcker samhällets behov. Från och med 2013 har alla länsstyrelser uppdraget att vid behov ta initiativ till regionala stöd- och utvecklingsinsatser på orter och på områden

i länet där marknaden inte lyckats med att tillgodose behoven.

Dessutom ingår grundläggande betaltjänster som ett av fyra prioriterade områden i länets regionala serviceprogram eftersom integreringen av betaltjänstuppsatserna med det regionala serviceprogrammet och övriga servicefrågor är viktigt inför framtiden.

Syfte och uppföljning

Det övergripande syftet med denna strategi är att ge en överblick över hur tillgången till betaltjänster ser ut i Östergötlands län samt fastställa mål och aktiviteter för att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster. I uppdraget såsom det är beskrivet i länsstyrelsernas regleringsbrev läggs särskilt fokus på att bevaka hur äldre och personer med funktionsnedsättning

har tillgång till fungerande betaltjänster. Eftersom detta är ett område med ständigt förnyade förutsättningar som kräver ett kontinuerligt arbete har vi valt att utforma betaltjänststrategin som ett löpande dokument. Strategin ska göra betaltjänstuppdraget mer överskådligt över en längre tidsperiod och på så sätt skapa kontinuitet i arbetet.

Målgrupp

Strategin har tagits fram i samråd med länets kommuner, Region Östergötland och Hela Sverige ska leva. Kommunernas roll är bred och innefattar flera områden: I rollen ingår bland annat socialkontoren som arbetar nära kommuninvånare som exempelvis kan behöva god man eller förvaltare för att sköta om sin ekonomi. Kommunerna har på så vis möjlighet att reagera på olika signaler såsom situationen med goda män och den begränsade legitimitet som bankerna ger goda män för att kunna bistå sin huvudman i bankärenden. En annan viktig funktion är kommunernas företags- och näringslivsstöd vars mål är

att skapa en bred och rik näringslivsbas, inte minst genom den kommunala serviceplanering där grundläggande betaltjänster kan ingå som ett mål- och insatsområde. Hela Sverige ska leva är en organisation som har en viktig roll i utvecklingen av landsbygden och driver frågan om en livskraftig landsbygd som fungerar och utvecklas i balans med stadsmiljöer.

Region Östergötland har ansvar för det regionala serviceprogram som syftar till att säkerställa förutsättningar för att bo och verka i landsbygden i alla delar av länet samt att det finns en god servicenivå inom rimligt avstånd.

Regionalt serviceprogram 2014–2022

I Regionalt serviceprogram för Östergötland 2014–2022 är tillgänglighet till grundläggande betaltjänster ett prioriterat område. Betaltjänststrategin för Östergötlands län utgör en bilaga till det regionala serviceprogrammet.

Det är viktigt att det regionala serviceprogrammet och betaltjänststrategin tydligt kopplas ihop, och att insatserna i respektive program kompletterar och stärker varandra.

Region Östergötland ansvarar för det regionala serviceprogrammet. Länsstyrelsen Östergötland är i sin tur ansvarig för betaltjänstsuppdraget där både bevakning av grundläggande betaltjänster samt stöd- och utvecklingsinsatser ingår. De insatser som görs kopplade till olika mål och aktiviteter ska samordnas och hanteras av Länsstyrelsen Östergötland. Även samverkan med andra aktörer är viktigt för att kunna arbeta med de fyra tillgänglighetsformerna.



Nyttan med grundläggande betaltjänster

Horisontella områden

Utöver de mål och aktiviteter som fastställs i denna strategi har Länsstyrelsen formulerat fem horisontella mål som är ett sätt att synliggöra olika områden som finns kopplat till både grundläggande och digitala betaltjänster. Dessa är de områden som bidrar till att målen med de fyra tillgängligheterna uppnås.

1.

Tillväxt

Småföretagare kan uppleva digitala banktjänster som kostsamma eller svåråtkomliga. Om företagsverksamhet är småskalig kan digitala betalningslösningar vara så dyra att det inte går att bedriva företaget på ett lönsamt sätt. Således är det viktigt att kunna deponera dagskassor i hela länet. Större företag gynnas ofta av digitala betaltjänster då de är ekonomiskt större och starkare och därför kan investera i digitala lösningar. Detta går hand i hand med bredband och andra typer av anslutningar som kan vara en förutsättning för företagande på olika håll i länet när det gäller infrastruktur. Besöksnäringen är en viktig del i ett levande Östergötland och för att kunna välkomna gäster som föredrar kontantbetalning behövs det fungerande kontantinfrastruktur.

2.

Miljö

Närhet till betaltjänster (exempelvis kontantuttag eller bankkontor) är viktigt ur ett miljöperspektiv. Långa avstånd är inte att föredra och därför ska det finnas betaltjänstombud inom rimligt avstånd. Digitala lösningar är å andra sidan att föredra ur ett miljöperspektiv då de kan användas var som helst i länet och de förutsätter inte heller fysisk transport mellan olika platser. Ur ett miljöperspektiv är minskad materialanvändning att föredra och på så vis bidrar digitala betaltjänster till en mer hållbar resursanvändning exempelvis genom minskad användning av fakturor och specifikationer.

3. Hållbarhet i samhället

Alla ska kunna sköta sin ekonomi oavsett digital kunskap eller förutsättningar i livet. Grundläggande betaltjänster kan vara avgörande för att äldre personer och personer med funktionsnedsättningar ska kunna betala eller ta ut pengar. Nyanlända eller andra personer som inte har en datavana, eller personer som inte har tillräckliga språkkunskaper i svenska, kan drabbas hårt av den digitala mur som kan uppstå om grundläggande betaltjänster inte upprätthålls i samhället. Det ska heller inte finnas några fysiska hinder som gör det svårt för personer med funktionsnedsättningar att kunna betala eller ta ut kontanter. Det ska därför vara lättillgängligt att använda grundläggande betaltjänster. Eftersom människor fungerar olika kan vissa ha en större nytta av digitala betalningslösningar istället för mer manuella grundläggande betaltjänster medan det i andra fall är omvänt, alltså att grundläggande betaltjänster är bättre anpassade.



4. Beredskap och samhällets sårbarhet

Krisberedskap är en viktig del i att förebygga samhällets sårbarhet vid oförutsägbara händelser som olika kriser. För att kunna åstadkomma god civil beredskap behövs det infrastruktur som upprätthåller en basstandard när elnätet är ur funktion eller när systemet är utslaget av andra anledningar till exempel sabotage eller tekniskt fel. Grundläggande betaltjänster är ett sätt att förebygga problem som kan uppstå i och med ökad digitalisering och nedmontering av fysiska banktjänster. Kontanternas framtida roll kommer att vara en viktig del i den offentliga diskussionen om krisberedskap och samhällets sårbarhet.

5. Jämlikhetsperspektiv

Grunden för arbetet med betaltjänster är att situationen ska vara jämlik i hela länet. Det ska inte finnas skillnader som äventyrar lika tillgång till grundläggande betaltjänster oavsett var i länet man bor. Alla personer, företag, föreningar och andra organisationer ska kunna använda de tre grundläggande betaltjänsterna på lika villkor. Ett konkret sätt att motverka ojämlikhet är att det finns betaltjänstombud inom ett rimligt avstånd i alla delar av länet eller att uttagsautomater tar hänsyn till personer med funktionsnedsättning. Digitalisering kan medföra att det uppstår skillnader mellan olika grupper i samhället och att vissa då hamnar i någon form av digitalt utanförskap. Därför är det viktigt att det finns insatser som syftar till att jämna ut sådana skillnader.

Nulägesbild – Östergötlands län

Av den kartläggning som Länsstyrelsen Östergötland årligen genomför framgår det att tillgången till grundläggande betaltjänster generellt bedöms vara tillfredsställande över hela länet men att det också finns utmaningar att beakta. Kartläggningen genomförs i form av en enkätundersökning som skickas till ansvariga för landsbygds- och näringslivsfrågor i länets kommuner, kommunernas social- och omsorgskontor,

kommunernas flyktingsamordnare, pensionärsföreningar, funktionshinderrörelsen samt länets banker.

Enkäterna i sig är en del av Länsstyrelsens ordinarie bevakningsarbete av grundläggande betaltjänster och görs årligen under augusti och september. Enkäterna fungerar även som underlag till nulägesbilden i Östergötland när det gäller betaltjänststrategi.



Nulägesbild

Privatpersoner

De flesta privatpersoner upplever inte svårigheter med att använda grundläggande betaltjänster då många använder digitala lösningar som betaltjänster. Men de grupper som upplever mest problem med att använda grundläggande betaltjänster är äldre, asylsökande, nyanlända och personer med funktionsnedsättningar. Exempel på problem som privatpersoner upplever med betaltjänster är att det är svårt att hantera ny teknik på grund av bristande kunskap eller funktionsnedsättning, att det inte går att få hjälp på ett lagligt och säkert sätt, att det finns misstro till det digitala systemet, att tekniska lösningar inte är tillräckligt användarvänliga eller att det är svårt att ta ut och sätta in kontanter.

Personlig hjälp och service är viktigt för många av dessa personer, vilket blir svårare

när personlig service minskar och inte anses vara prioriterat. Möjligheten att använda girobetalning är mycket viktig för de som inte använder internetbank. Ur denna aspekt är det viktigt att bankernas girobetalningstjänster får finnas kvar och att dessa inte innebär för höga kostnader för individen. Även bankernas olika telefon-tjänster är ett viktigt komplement till digitala betaltjänstlösningar.

Anhöriga till personer som är i behov av god man eller förvaltare är en annan grupp privatpersoner som kan uppleva det utmanande att bistå släkt eller vänner i användning av olika e-tjänster och digitala betaltjänster. Detta kan till exempel bero på att man själv använder en annan bank eller att man själv upplever svårigheter med betaltjänster.

Nulägesbild

Äldre och personer med funktionsnedsättningar

För grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning har läget varit oförändrat under flera år. För den övervägande majoriteten i dessa grupper finns det inte några problem kopplat till betaltjänster. Av de individer som har problem inom gruppen äldre är en majoritet över 80 år.

Alla länsstyrelser ser en utveckling där fler och fler äldre personer tar del av de digitala lösningar som finns för betaltjänster. Däremot kommer de som inte använder sig av digitala lösningar allt längre ifrån att prova dessa. Det är främst de allra äldsta som har svårigheter med att använda digital teknik och riskerar därför att hamna i digitalt utanförskap. Även om en övervägande majoritet av individerna inom

dessa grupper inte har några problem med de grundläggande betaltjänsterna, så är det ändå numerärt en stor grupp som känner ett utanförskap och vanmakt inför den snabba digitaliseringen av samhället

I övrigt gällande personer med funktionsnedsättning finns det brister i utformningen av uttagsautomater som påverkar personer med synnedsättning, rörelsenedsättning och kognitiva svårigheter. Ålder kan påverka användning av betaltjänster vare sig de är digitala eller manuella då detta är kopplat bland annat till finmotorik, tillit till betal-lösningar och lämnande av digitala spår. Dessa aspekter behöver alltså inte associeras med hög ålder eller teknisk utveckling utan kan bli aktuella för alla och envar.

Nulägesbild

Asylsökande och nyanlända

Betaltjänstsituationen för nyanlända utgör ett centralt bevakningsområde då många i denna grupp anser att det är svårt att öppna ett bankkonto. Dessa personer är ofta hänvisade till att utföra många av de grundläggande betaltjänstfunktionerna över disk. Att nyanlända inte får tillgång till bankkonto medför också att större bidrag och ekonomiska stöd tas ut kontant istället för att överföras direkt till kontot, vilket i sig kan innebära en säkerhetsrisk.

Från kommunernas medborgarkontor i länet har det inkommit information om personer med utländsk härkomst som på grund av språksvårigheter samt en ovana att hantera datorer eller annan teknik, kommer och vill ha hjälp med att betala räkningar. Många av dessa personer upplever att de inte kan gå till sin bank för att få hjälp.

Länsstyrelserna har informerats om att det finns situationer där en asylsökande eller en nyanländ inte har getts möjlighet att

använda betalkontofunktioner, exempelvis BankID, på grund av bristande kunskaper i svenska eller engelska. Enligt betalkontodirektivet har alla konsumenter som lagligen är bosatta i Sverige rätt till ett bankkonto med grundläggande funktioner. Konsumenten ska kunna sätta in pengar på kontot, ta ut kontanter och överföra pengar.

Rätten till betalkonto med grundläggande funktioner är inte gällande om den skulle strida mot den så kallade penningtvättslagen eller om det finns särskilda skäl för att inte tillhandahålla konsumenten ett betalkonto, exempelvis ekonomisk brottslighet.

Tillgången till digitala betaltjänstlösningar är central för att en person ska kunna sköta sina betalningar på ett tillfredsställande sätt. Behovet av att översätta material till flera språk och att anordna utbildningar är möjliga lösningar som betaltjänstaktörer skulle kunna vidta för att underlätta situationen för asylsökande och nyanlända.

Nulägesbild

Gode män

Överförmyndare runtom i länet informerar om att problem med grundläggande betaltjänster gör att fler personer får behov av gode män, vilket innebär en ökad kostnad för den enskilde. Bankernas krav begränsar också gode mäns möjligheter att bistå sin huvudman digitalt. Situationen med banktjänster har blivit mer komplex i samhället och det har ökat behovet av stöd från gode män. Kostnaderna ökar för privatpersoner som är i behov av gode män då denne är berättigad till arvode.

Det finns skillnader i vilken roll kommunernas socialkontor tar för de personer som behöver särskilt stöd med grundläggande betaltjänster. Kommunernas socialkontor och överförmyndare menar att det finns ett ökat behov av gode män, samtidigt som

deras uppdrag blir allt svårare då övergången från kontanter till digitala lösningar pågår. Gode män kan behöva betala räkningar manuellt över disk då bankernas integritetskrav inte tillåter användningen av huvudmannens internetbank, vilket innebär höga kostnader.

Övermyndarens roll gentemot personer som är i behov av gode män är att överförmyndaren ansöker om godmanskap hos tingsrätt som beslutar om förordnande av godmanskap. Länsstyrelsens roll består i att bedriva tillsyn över överförmyndares verksamhet vad gäller gode män och förvaltare.

Förvaltare har större befogenhet och har därför inte samma problematik som gode män.

Nulägesbild

Föreningar och småföretagare

Utmaningen som är kopplad till föreningsmöjligheter att deponera sina dagskassor är utbredd över länet och är således inte ett problem som går att härleda till någon specifik kommun i länet. Det bör konstateras att det inte finns någon problematik kopplad till storlek på ort.

Utmaningen består i att många föreningar finner det alltför svårt att deponera sina dagskassor till ett på föreningen skrivet bankkonto, inte minst är detta en problematik för pensionärsföreningar vars målgrupp i högre utsträckning bedöms utnyttja kontanter som betalningsmedel.

I en förening har man till exempel tvingats föra över mellan privata konton och föreningskonton de intäkter som tillkommit efter ett föreningsevenemang. Detta för att sedan själva ta hand om, det vill säga växla in de kontanter som drogs in. Att under dessa förutsättningar få medlemmar att ideellt ta på sig rollen som kassör uttrycks som en stor utmaning för ideella föreningar.

Föreningar och småföretagare anser att de är sårbara på grund av knappa resurser och ideellt engagemang. Nya digitala betallosningar är ofta för dyra och många småföretag på landsbygden verkar i så kallade kontantintensiva branscher. Föreningarna förväntas betala samma avgifter för dagskassehantering som företag trots lägre omsättning, vilket gör deponeringsproblematiken påtaglig i föreningslivet.

Den svåraste problematiken inom uppdraget grundläggande betaltjänster har föreningar. Det är ett område där situationen inte är tillfredsställande enligt Länsstyrelsens bedömning. Föreningar som ofta har knappa resurser på grund av sin ideella karaktär är sårbara även om användningen av betaltjänstappen Swish har blivit vanligare och gjort situationen något lättare. Dock är denna typ av tjänster dyra för föreningar då de betalar samma serviceavgift som företag. Därför upplever föreningar detta som problematiskt medan småföretagare inte upplever det som lika utmanande.

Nulägesbild

Banker

Sedan 2011 har fysisk bankservice avvecklats i en ökad takt. Med fysisk bankservice avses olika slags bankkassatjänster som betalning av räkningar och kontantuttag över disk. Det är få banker i länet som idag erbjuder kompletta bankkassatjänster, vilket har bidragit till att internetbank och andra digitala lösningar anses kunna ersätta den fysiska servicen. När det gäller vissa av bankerna så har de centraliserat sin verksamhet till de större orterna Linköping, Norrköping och Motala.

Sedan den 1 januari 2021 gäller ett nytt lagkrav som fastställer att banker och kreditinstitut ska säkra tillgången till uttagsautomater och möjligheter till

dagskasseinsättning. Detta för att bevara allas möjlighet att använda kontanter som betalmedel, särskilt för grupper med svårigheter att använda digitala betaltjänster. I praktiken innebär det nya lagkravet att landets största banker måste tillhandahålla uttagsautomater i en sådan utsträckning att högst 0,3 procent av landets befolkning ska ha längre än 25 km till sin närmsta uttagsautomat. För dagskasseinsättning ska högst 1,22 procent ha längre än 25 km till närmsta insättningsplats. Det finns även krav på att uttagsautomaterna ska ha rimliga öppettider och vara placerade på tillgängliga platser. I Östergötland har detta lett till att en ny uttagsautomat har öppnats i Östra Husby.

Nulägesbild

Coronapandemin

Spridningen av coronaviruset och den pandemisituation som det har medfört har haft stor påverkan på hela samhället. För att minska smittspridningen infördes restriktioner som begränsade invånarnas möjlighet att röra sig fritt i samhället. När möjligheten att röra sig fritt i samhället begränsas blir e-handeln och digitala betalmedel allt viktigare. Detta medför svårigheter för de som sedan tidigare redan befann sig i ett digitalt utanförskap och därmed inte har tillgång

till den utrustning eller den kunskap som krävs för att handla digitalt. Problematiken förstärktes ytterligare av att bankkontor och bibliotek som tidigare var ett viktigt stöd hade en begränsad tillgänglighet, så även möjligheten att delta i fysiska utbildningar.

Länsstyrelsen ser därmed en risk för att redan utsatta grupper som äldre och personer med funktionsnedsättningar drabbats än mer av följderna av pandemin.





Kunskapsmässig tillgänglighet

De personer som upplever sig ha problem med betaltjänster befinner sig i någon form av digitalt utanförskap. Dessa personer upplever sig sakna de tekniska färdigheter som krävs för att fullt ut kunna nyttja betaltjänsterna digitalt. Ett antal insatser har initierats från Länsstyrelsens sida för att nå de samhällsgrupper som riskerar att

komma efter i den snabba omställningen till digitala betaltjänster. Särskilt fokus har riktats mot pensionärsföreningar och personer med funktionsnedsättning.

PRO anordnar olika datautbildningar runtom i länet där betalning av räkningar ingår som en del. Ett annat exempel på



Mål 1

Personer i Östergötland ska kunna genomföra sina betalningar på egen hand digitalt.

Aktivitet

Information och utbildning för prioriterade grupper, anpassat till problematikens art.

Mål 2

Det finns stödstrukturer som hjälper individer att kunna betala digitalt på egen hand.

Aktivitet

Det ska finnas lokala betaltjänstnoder där man kan få personlig service.

kunskapsmässiga satsningar är Motala bibliotek som driver ett kommunalt Digidel-Center vars syfte är att minska det digitala utanförskapet. Personer som har deltagit har fått handledning och utbildning kring digitala betaltjänster.

Länsstyrelsen har tidigare drivit ett projekt bestående av utbildningar i hur man betalar sina räkningar digitalt. Målgruppen har varit personer med funktionsnedsättningar. Projektet har drivits tillsammans med Funktionsrätt Östergötland och det är medlemmarna i deras 33 länsföreningar som har erbjudits att delta i utbildningen. Utbildningarna har hållits av externa konsulter från studieförbund. I Motala har

utbildningen riktat sig för personer med intellektuell funktionsnedsättning och i Linköping är det döva personer som har fått utbildning.

Flera undersökningar visar att digitalt utanförskap inte är något statistiskt utan alla kan hamna där. Det digitala utanförskapet är därför inte en fråga som uteslutande rör dem som inte har tillräcklig kunskap om den digitala världen utan det är möjligt att man känner sig obekvämt eller osäker med verktyg och tjänster som man tidigare har använt. Tillit till digitalisering kan alltså minska och kan därför inte anses vara en generationsfråga.





Digital tillgänglighet

Digital tillgänglighet innebär tillgång till modern teknik men även tillgång till den utrustning som krävs såsom datorer och bankdosa samt tillgång till mobiltelefon och mobilt BankID. Den digitala tillgängligheten till grundläggande betaltjänster berör primärt medborgarnas möjligheter att över internet ha tillgång till betaltjänster som exempelvis att kunna betala räkningar samt genomföra transaktioner mellan konton. En

central komponent för att upprätthålla en god digital betaltjänstservice är tryggheten till ett säkert och stabilt fibernät som täcker även de hushåll som finns i länets mer glest befolkade delar. Biblioteken och andra samhällsaktörer har en viktig roll då de erbjuder tillgång till digital utrustning som kan användas av alla besökare. Detta skapar och förbättrar digital medvetenhet hos länets invånare.



Mål 1

Personer i Östergötland ska kunna ta till sig digitala tjänster kopplat till grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Arbeta med berörda aktörer bland annat genom utbildningar för att uppnå detta.

Mål 2

Personer i Östergötland har tillgång till teknisk och digital utrustning som behövs för grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Informationsinsatser i länet om var det finns publik utrustning att låna och möjlighet att boka en tid för personlig hjälp.



Bredbandsstrategi för Östergötland 2018-2025

Region Östergötlands bredbandsstrategi bygger på nationell digitaliseringsstrategi som regeringen har tagit fram. Att utöka och förbättra uppkopplingen i länet är ett centralt innehåll i strategin. Bredbandsstrategin handlar alltså mer om den fysiska infrastruktur som är kopplad till digitaliseringsmålen.

Det övergripande målet är att hela Östergötland ska ha tillgång till snabbt bredband år 2025. Strategin innehåller mål kring nätverkstäckningen, vilket också kan nyansera behoven av betaltjänstutbud.

Regionen arbetar tillsammans med länets kommuner och Länsstyrelsen Östergötland för att uppnå målen. Kommunerna ska arbeta strategiskt med bredbandsutbyggnaden och att försöka få in bredbandsfrågan i samhällsplaneringen.

Länsstyrelsen ska i sin tur handlägga bredbandsstödet som finns inom landsbygdsprogrammet. Länsstyrelsen ska även informera och agera i frågor som gäller stödhantering av olika bredbandsprojekt. Länsstyrelsen arbetar även med risk- och sårbarhetsanalyser som syftar till att stärka och säkerställa nätet som används. Region Östergötlands samordnar och ansvarar för det övergripande arbetet.



Geografisk tillgänglighet

Närheten till grundläggande betaltjänster eller betaltjänstnoder utgör den geografiska tillgängligheten. En viktig indikator för den geografiska tillgängligheten är avståndet till grundläggande betaltjänster. Detta omfattar både privatpersoners och företags geografiska närhet till att vid behov utföra grundläggande betaltjänster.

Besöksnäringen är en viktig del i ett levande Östergötland och har en koppling till den geografiska tillgängligheten. Många utländska gäster föredrar att betala kontant eller har betalkort som inte fungerar i Sverige och behöver därför möjlighet till kontantuttag. Nätverkstäckning är en annan problematik som inte går att bortse från i vissa delar av länet och därför är det viktigt att avståndet till närmast betaltjänstombud inte blir för långt. Högsäsongen som brukar sammanfalla med sommarmånader i denna del av landet är särskilt utmanande för aktörer som inte har en obegränsad tillgång till kontanter exempelvis lanthandlare som får agera bank enligt egen utsaga. Bristen på kontanter på landsbygden har lett till att dagligvarubutiker har fått begränsa möjligheten att ta ut kontanter.

Länsstyrelsen Östergötland har beslutat att fastställa sju prioriterade områden för Östergötlands län för stöd inom Förordning

(2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. I förordningen finns bestämmelser om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Syftet med stödet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. De prioriterade områdena är skärgårdsområdena Arkösund, Sankt Anna samt Gryt och tätorterna Tjällmo, Igelfors, Horn och Ulrika med dess närområden.

De prioriterade områdena är utvalda efter analyser i Pupos Serviceanalys som är en webbaserad tjänst för presentation, analys och redigering av servicedata utvecklad av Tillväxtverket. Tjänsten är främst avsedd att användas som stöd för handläggare på länsstyrelsen och regioner i ärenden som rör kommersiell service men även som stöd för myndigheter som har uppdrag inom serviceområdet. De sju utvalda områdena i länet är de som avståndsmässigt är de mest sårbara.

Geografisk tillgänglighet innefattar även kollektivtrafiken som är en viktig förutsättning för hållbar regional utveckling. Kollektivtrafiken gör det möjligt att ta sig till arbete och studier men även att ta del av service som grundläggande betaltjänster i hela länet. Region Östergötland ansvarar för kollektivtrafiken och trafikförsörjningen i



Mål 1

Personer eller företag i Östergötland ska ha högst 25 kilometer till grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Lokalisera de orter där det är aktuellt med stöd till grundläggande betaltjänster samt vid behov ge statligt stöd till ombud.

Mål 2

Personer i Östergötland ska kunna ta sig till grundläggande betaltjänster.

Aktivitet

Informationsinsatser i samarbete med relevanta aktörer om hur personer i länet kan ta sig till grundläggande betaltjänster.

länet och använder geografisk tillgänglighet som ett sätt att skapa en integrerad region med god kollektivtrafik.

Infrastruktur för kontanthantering i länet
Regionala insatser har genomförts för att garantera möjligheten att ta ut kontanter i Arkösund och Sankt Anna. Lösningen har bestått i att ge stöd till så kallade recyclingmaskiner som laddas med dagskassar från närområdet för att sedan användas som uttagsautomat. Recyclingmaskinerna har inneburit att möjligheten till dagskassedeponeringen förbättrats i dessa områden.

Den regionala spridningen av bankkontor i länet är av förklarliga skäl en viktig faktor vad gäller tillgängligheten till grundläggande betaltjänster.

Omfattningen av betaltjänstservice kan variera i hög utsträckning från en bank till en annan. De fem storbankerna har i varie-

rante omfattning bankkontor i småorter och landsbygd. En centralisering av bankkontor till länets större kommuner tycks vara ett fenomen som karaktäriserar storbankernas strategier. I ett antal av länets mindre kommuner finns sparbanker vilka ofta har tillgång till kontanthantering över disk.

Utöver bankerna tillhandahålls även kontanthantering av ett stort antal butiker. En aspekt som lyfts fram av butiksägarna själva har varit att de tvingats vara återhållsamma med att tillhandahålla kontanter och ibland fått neka kunder att göra uttag av pengar. Samtidigt har en del företag på grund av långt avstånd till närmast servicebox inte deponerat sin dagskassa, vilket medfört en ökad oro för rån då en stor summa kontanter förvarats i butiken eller hemma. Denna oro gäller inte minst under högsäsong. Alternativet att anlita ett värdetransportföretag ses som för kostsamt och är därför inte något alternativ för de allra flesta ombud.



Fysisk tillgänglighet

Den fysiska tillgängligheten till grundläggande betaltjänster innefattar den bankservice som för närvarande bara tillhandahålls av ett fåtal bankkontor i länet. Det innefattas av möjligheten att deponera dagskassa och tillgång till servicebox. Till detta tillkommer den fysiska service som följer av att människor över disk kan få hjälp och personlig service med de betaltjänst-ärenden som upplevs som svåra exempelvis kontantuttag samt att betala räkningar. Utformning av uttagsautomater ingår också i den fysiska tillgängligheten, liksom öppettider och anpassning av lokaler där det tillhandahålls grundläggande betaltjänster. Bankdosor är i sin tur ett exempel på fysiska tekniska hjälpmedel som förbättrar tillgängligheten.

En annan problematik är kopplad till kortmaskiner då knappar tenderar att bli allt mindre och kan orsaka problem bland annat för personer med synnedsättning. Eventuell produktutveckling mot touchknappar kommer därför vara besvärlig för dessa

personer. Därutöver är placering av betalterminaler för högt upp i butiken en annan fysisk aspekt som gör många offentliga miljöer svårtillgängliga. Produktutveckling som tar hänsyn till tillgänglighet är ett sätt att förbättra banktjänster för personer med särskilda behov till exempel funktionsnedsättning.





Mål 1

Minst en betaltjänstnod i varje kommun ska ha kontanthantering över disk.

Aktivitet

Vid behov föra en dialog och ha möten med banker eller andra lokala aktörer.

Mål 2

Utformningen av platser med tillgång till grundläggande betaltjänster ska vara fysiskt tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

Aktivitet

Identifiera platser som har en bristfällig utformning och ha möten med berörda aktörer.

Lösningar för att tillhandahålla betaltjänster

Olika bankkontor tillhandahåller olika lösningar vad gäller betaltjänster. Eftersom omfattningen av betaltjänstservice varierar mellan olika bankkontor, och därmed mellan olika delar i länet finns det risker kopplade till att vissa invånare kan behöva resa längre än till närmast bankkontor för att utföra sina betaltjänster.

Möjligheten till rådgivning samt kontanthantering finns att tillgå i anslutning till så gott som alla länets bankkontor.

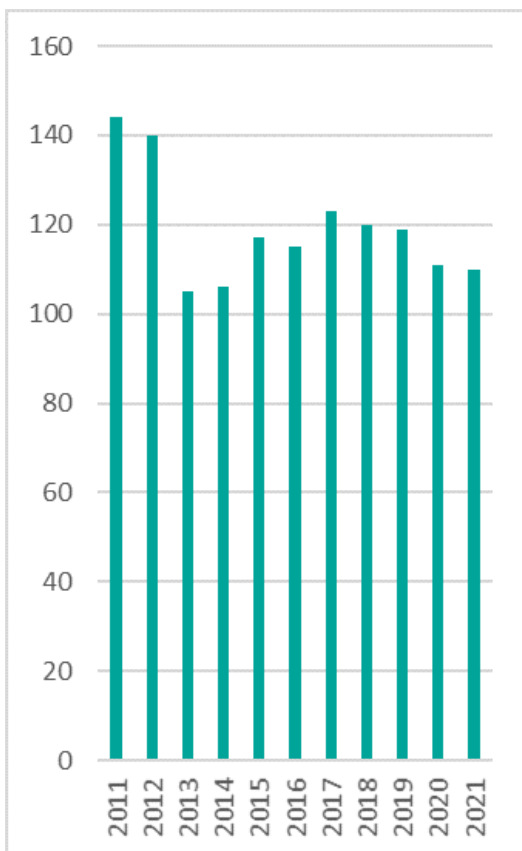
Med kontanthantering avses kontorets möjligheter att över disk ta emot kontanter från såväl privatpersoner som föreningar för insättning på bankkonto.

Genom servicebox ges möjligheten för privatpersoner och föreningar att på egen hand deponera kontanter som senare sätts in på angivet bankkonto. I kartläggningen av länets behov av betaltjänster har Länsstyrelsen varit i kontakt med länets kommuner, bankkontor och lokala intresseorganisationer.

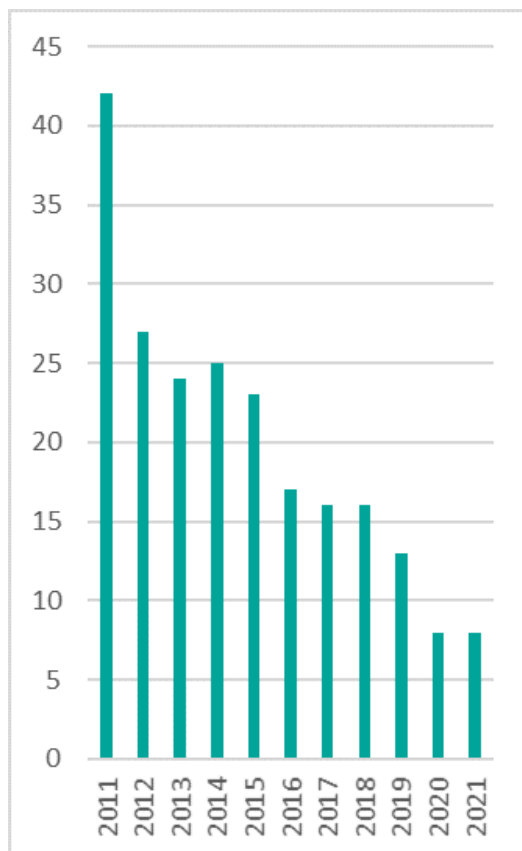
Statistik över fysisk tillgång till grundläggande betaltjänster i länet

Den historiska utvecklingen av kontanthantering i länet i form av uttagsautomater samt bankkassa illustreras i diagrammen nedan. Diagrammen visar tydligt att den stora nedgången har skett i form av personlig

service över disk i bankkassa. Antalet uttagsautomater har inte alls minskat i samma omfattning. Just den personliga service som uttag genom bankkassa innebär är något som efterfrågas bland de individer som anser sig ha problem med att kunna ta ut kontanter.



Kontantuttag i Östergötland över tid illustrerat med antalet uttagsautomater



Kontantuttag i Östergötland över tid illustrerat med antalet bankkassa

Säkerhetsproblematik

Säkerhetsfrågan kan göra bankkontor sårbara och därför försvåra kontantsituationen då flera banker eventuellt väljer att avstå från kontanthantering. Situationen med kontant-service kan förändras snabbt beroende på oförutsebara händelser och gör det svårare att ge några garantier för att banktjänsterna kommer att finnas kvar ur bankernas synvinkel. Utvecklingen av digitala banktjänster och minskad användning av kontanter påverkar processen men flera banker uppger att rånrisken har påskyndat processen.

Säkerhetsproblematiken är svår att förutse då bankrån drastiskt kan påverka tillgången till grundläggande betaltjänster och utbudet av dessa tjänster. Detta kan medföra snabba och oförutsebara förändringar för kontantinfrastrukturen på lokalt plan. Sårbarhetsrisken kan även innebära att banker ser över sitt serviceutbud mer kontinuerligt och att tillgången till kontanter minskar då förebyggande säkerhetsåtgärder kan få en större tyngd. Utvecklingen efter genomförda rån har varit tämligen identisk, vilket kan tyda på att snabba förändringar sker i samband med negativa skeenden.



Länsstyrelsen Östergötland
Östgötagatan 3
581 86 Linköping
Växel: 010-223 50 00
E-post: ostergotland@lansstyrelsen.se

lansstyrelsen.se/ostergotland

Länsstyrelsen är en statlig myndighet som finns nära människorna i varje län. Vi är en viktig länk mellan människor och kommuner å ena sidan och regering, riksdag och centrala myndigheter å den andra. Landshövdingen är chef för Länsstyrelsen och har i uppdrag att följa utvecklingen och informera regeringen om länets behov.



LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND