

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i *Värmlands Län*

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster i länet

Länsstyrelsen gör bedömningen att tillgången till grundläggande betaltjänster generellt är god. Liksom tidigare år tenderar möjligheterna att genomföra dessa tjänster med personlig service att minska och anhöriga får ta ett allt större ansvar för att genomföra dessa tjänster. Det finns indikationer på att stöder utförda av anhöriga ökar då de ges tillgång till individens samlade ekonomi, denna typ av brottslighet tenderar dock inte att polisanmälas vilket gör att den inte syns i statistiken. Detta bör bevakas vidare.

Generellt upplevs att klyftan mellan de som är inkluderade i det digitala samhället och dess betaltjänster jämfört med de som anses befinna sig utanför öka.

Att digitaliseringen fortsätter att utvecklas/öka är ett rimligt antagande då den för många genererar flera och stora fördelar. En viss farhåga finns dock att den på sikt kan skapa större klyftor mellan individer i samhället. Därav finns stort behov av att kontinuerligt verka för att inkludera medborgare i den förändring som sker och som alla behöver förhålla sig till, vilket tydligt visar sig inom digitala banktjänster.

Länsstyrelsen Värmland har därför under året arrangerat flera utbildnings- och informationsinsatser för att öka tillgången till banktjänster. Dessa insatser har riktat sig både mot äldre och individer med funktionsnedsättning i olika åldrar samt nyanlända från olika länder och i olika åldrar. Fler ombud som är stödberättigade har även tillkommit under året.

Företag och mindre föreningar upplever orimliga kostnader kring både digitala och kontanta betalningsalternativ. Vad gäller kontanter tenderar både efterfrågan och tillgången till dessa att minska något både hos privatpersoner och företag/föreningar.

Genomförandet av årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts i dialog med de aktuella fokusgrupperna; äldre och individer med funktionsnedsättning samt med nyanlända. Även de som i sitt yrke är verksamma nära dessa grupper har lämnat synpunkter. Flera anhöriga har påtalat vilket omfattande arbete de utför kring detta.

En omfattande enkätundersökning har genomförts i merparten av länets kommuner bland seniorer 65+ kring vilket behov som finns av utbildning samt vilka digitala tjänster som har störst intresse hos respondenterna.

Kartläggning har även gjorts med hjälp av PIPOS utifrån den förändring som förväntas efter 2019 när färre aktörer med anledning av kostnadshöjningar från leverantör inte längre kan erbjuda grundläggande betaltjänster med lönsamhet.

I den mediabevakning som skett under året framkommer behovet av utbildningsinsatser för att individen ska kunna tillgodogöra sig sina rättigheter via digitala kanaler och en frustration över att den personliga servicen försvinner.

Det arbete som genomförts av Länsstyrelsen Värmland inom utbildning och informationsinsatser har fått medial uppmärksamhet.

Betaltjänstsituationen i länet

Att få dessa tjänster utförda med personlig service minskar, digitaliseringen är för de flesta positiv. Den kräver dock teknisk förmåga i kombination med tillit för dess tjänster. Utöver det krävs ekonomisk möjlighet och vilja för att ha tillgång till grundläggande betaltjänster. Utan dessa faktorer krävs stöd av anhöriga för att genomföra grundläggande betaltjänster med undantag för ett fåtal platser i länet (främst tätorter) där en kommersiell aktör fortfarande erbjuder dessa tjänster. Flera bibliotek påtalar att de får hjälpa till med att boka/betala resor, köpa evenemangsbiljetter mm.

Flera privata aktörer som idag tillhandahåller denna service har aviserat att de kommer att sluta med detta under året. Om det genomförs kommer vi i länet att ha kommuner där det inte längre går att betala räkningar med personlig service.

Liksom på andra platser förekommer det i länet ekonomiska bedrägerier mot individer i alla åldersgrupper men äldre är mer utsatta. Okunskap om tjänsterna är en faktor som möjliggör ekonomisk brottslighet som utförs av anhöriga när tillgång ges till hela individens ekonomi.

Inom gruppen "äldre" finns en del individer som i högre utsträckning än yngre vill använda kontanter men som upplever svårigheter att få tillgång till och använda dessa. Under året har stark kritik framförts mot svenska sedlar och mynt, som inte anses vara användarvänliga med anledning av dess färg och utformning. Detta har starkt bidragit till att användandet av kontanter har minskat i omfattning.

Individer med synnedsättning använder i lägre grad än andra kontanter, då de anses "omöjliga" att använda med samma anledning som äldre framför. Merparten av individer med synnedsättning har en hög förmåga att använda sig av digitala hjälpmedel. Beroendet av nära anhöriga inom gruppen är ändå stort då förutsättningarna för att använda dessa digitala tjänster kräver lite men ofta betydande stöd.

Kunskapen om hur det svenska betalningssystemet fungerar och hur nyttjandet av grundläggande betaltjänster ser ut varierar stort inom gruppen nyanlända. Vissa har dock en låg kunskap om hur dessa tjänster fungerar och vad de innebär. Flera individer får hjälp av anhöriga att betala räkningar, ta ut pengar i uttagsautomat mm.

Under året har det blivit allt tydligare hur ett socioekonomiskt utanförskap kan påverka möjligheterna att tillgodogöra sig grundläggande samhällsservice. Detta påverkar också barn till de vårdnadshavare som av olika anledningar begränsar tillgången för barns möjligheter att betala (exempelvis med Swish). Utifrån barnperspektivet kan detta därmed begränsa unga människors förmåga att delta i exempelvis sociala aktiviteter med sina vänner.

Flera föreningar men också mindre företag uppger kostnaderna som kontanthantering och Swish-betalningar medför som problematiska och de tenderar därför att söka lösningar för att undvika dessa. En del företag/föreningar påtalar att utländska turister inte kan betala med Swish vilket kräver att kontanter fortfarande ska vara ett fortsatt betalningsmedel, trots utmaningar med att lämna dagskassar och beställa växel.

Infrastrukturen för kontanthantering i länet

Värdetransportbolag lyfter utmaningen med att erbjuda sin service till en kostnad som små aktörer i glesbygd kan betala. Kostnaden är något som flera företag/föreningar anses vara betungande. Att ha värdetransporter i hela länet på samma sätt som idag ska inte ses som en självklarhet utifrån de dialoger som förts under året.

Det blir allt svårare (ekonomiskt lönsamt) att för ett mindre företag erbjuda grundläggande betaltjänster. Det beror dels på att efterfrågan minskar men också då kostnaderna för att tillhandahålla tjänsterna kraftigt ökar. Det statliga stöd som kan erbjudas tilltalar inte alltid de aktörer som kan vara berättigade för det. Det innebär att orten får en lägre tillgänglighet till grundläggande betaltjänster. I länet har dock stödfinansierade ombud ökat under året.

De banker som har kvar sitt kontor med personlig service och kontanter har generellt ett stort förtroende av sina kunder. En stor variation finns mellan de kommuner som inte har ett bankkontor. Det kan innebära en negativ utveckling på exempelvis bostads och företagsmarknaden men det behöver inte göra det.

Fler butiker, restauranger och hotell i länet är idag kontantlösa, denna utveckling sprider sig nu även till föreningar samt blir allt vanligare på mässor, marknader mm.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Tillgången till bredband/fiber hos privatpersoner och företag/föreningar är generellt sett god. Under 2019 får länet ytterligare medel till bredbandsutbyggnad vilket gör att tillgången till bredband fortsätter att öka. Dock kvarstår faktumet att ha tillgång till inte per automatik innebär samma sak som att nyttja utbudet. Det krävs ofta både teknisk förmåga och en ekonomisk insats för att ansluta sig. I vissa delar av länet är det fortsatta problem med mobiltäckning, det drabbar ett fåtal men för dem är det betydande. I flera kommuner tas det fasta telefonnätet bort vilket skapar stora utmaningar för de (främst äldre) som inte kan hantera en mobiltelefon.

Flera nya digitala satsningar sker inom länet, tillsammans med tidigare lanserade insatser/projekt har de en stor betydelse för individer/företag och föreningar. En viss efterfrågan finns till mer långsiktiga lösningar än de som kan erbjudas i projektform.

Från flera pensionärsföreningar, vårdgivare och privatpersoner lyfts vilka utmaningar som finns och behovet av att ett agerande sker. Genom att lyssna in medborgarnas behov och i samverkan mellan Länsstyrelsen, Regionen, kommuner, ideella organisationer och studieförbund genomföra projekt/insatser sker en positiv förändring och ökar tillgången till grundläggande betaltjänster.

Internationella Sekretariatet på Länsstyrelsen Värmland deltar i flera Interreg-projekt som på flera sätt syftar till att öka den digitala kompetensen hos privatpersoner, företag/föreningar. Även Regionen driver projekt som syftar till att minska utanförskapet till dessa tjänster genom att verka för att öka tillgången till teknisk utrustning i kombination med att öka förmågan att använda digitala tjänster.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Under året har ett nytt ombud tillkommit och ett befintligt ombud har fått förlängt inom ramen för statligt stöd för tillhandahållande av betaltjänster. Det största behovet i länet

tenderar i dagsläget att vara att tillgängliggöra digitala banktjänster. Därav har flera utbildning- och informationsinsatser genomförts vilka har gett ett gott resultat.

Projektet ”TillDig” som arrangeras tillsammans med Regionen genomförs i 15 av 16 kommuner och ca 10% av en kommuns invånare över 65år deltar. Seniorer 65+ bjuds in till en inspirationskväll där yngre lär äldre om digitala möjligheter. Deltagarna har fått svara på en enkät som visar att merparten vill ha mer utbildning och den digitala tjänst som flest efterfrågar är banktjänster.

Flera fokusgruppsintervjuer har genomförts med synskadade i olika åldrar vilket har genererat att deltagarna gett varandra tips på hur olika appar, hjälpmedel mm kan underlätta vardagen.

En mässa har arrangerats tillsammans med Regionen inom projektet ”TillDig” för individer med funktionsnedsättning för att sprida kunskap om och öka förmågan/tilliten till digitala tjänster. Under året har Länsstyrelsen även deltagit på en seniormässa i syfte att lyssna in behov och sprida kunskap om olika hjälpmedel.

Flera utbildning och informationsinsatser har genomförts tillsammans med länets kommuner för att minska det digitala utanförskapet. Dessa har visat sig vara mycket uppskattade. Några av dessa har även arrangerats och samfinansierats av Regionen. Utbildningsinsatser har även genomförts för nyanlända med tolk vilka varit mycket uppskattade.

Workshops har genomförts tillsammans med pensionärsorganisationer med syfte att kartlägga behov men också att berätta om de utbildningsinsatser som kan arrangeras och finansieras vid behov.

Under året har också en del bevakning och informationsspridning genomförts utifrån ett vardag/kris perspektiv. Detta inleddes med att genomföra CRAAFTING som är en spelomgång där olika deltagare från samhället deltar. Den syftar till att visa konsekvenser i samhället om våra betalkort inte fungerar. Senare under våren arrangerades konferensen Samhällsviktig Verksamhet – Finansiella sektorn där målgruppen var länets kommuner och syftet med dagarna var att öka förståelsen av hur sektorn för finansiella tjänster fungerar på nationell, regional och lokal nivå. Under de dagarna genomfördes bland annat presentationer om medborgarnas beroende av väl fungerande betalningssystem och kontantförsörjning utifrån både ett vardags- och krisperspektiv.

Ett nytt samarbete har inletts med Brottsofferjouren, där syftet är att genom en ökad medvetenhet om hur individer undviker att drabbas av stölder/bedrägerier, skapa en trygghet och kunskap i att använda digitala tjänster på ”rätt” sätt.

Grundläggande betaltjänster är fortsatt inkluderade i länets regionala serviceplan, RSP. Flera presentationer om grundläggande betaltjänster har hållits under året för aktörer i detta forum. Samarbetet med RSP är viktigt då det ger en god inblick i länets orter och dess utveckling/behov samt ett mycket bra forum att lyfta betaltjänstfrågor i.

Information och utbildningsinsatser har genomförts i olika omfattning i 15 av länets kommuner. Generellt kan sägas att det finns ett behov av dessa insatser i samtliga kommuner.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling i länet

Behovet av framtida insatser är mycket stort, ju fler aktörer som slutar med personlig service desto mer ansvar tenderar anhöriga att få, vilket kan generera en ohälsosam belastning. Ett ännu större utanförskap skapas för den som inte har någon att be om hjälp. För de som inte kan ta del av digitala möjligheter behöver samhället skapa en lösning för. Denna saknas idag.

Vad gäller tillgången till kontanter kan denna fråga tendera att bli allt viktigare utifrån både ett vardags och ett krisperspektiv. Utifrån vardagsperspektivet försvinner både efterfrågan och tillgången till kontanter allt mer, vad som genererar vad är svårt att konstatera. Företag och föreningar kan behöva ställa om till nya betalningsformer.

I arbetet för en hållbar utveckling bland betaltjänster i hela länet krävs fortsatta insatser, både för individer men också av att det offentliga utreder vart och hur ansvarsfrågan bör hanteras.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Pernilla Gälldin