



Länsstyrelsen
Jämtlands län

Sjöling Tommy
Landsbygdsenheten

RAPPORT

Datum
2021-10-20

Dnr (anges vid skriftväxling)
341-8198-2021

Länsstyrelsen i Dalarnas län
dalarna@lansstyrelsen.se
791 84 FALUN

Bevakningsrapport grundläggande betaltjänster i Jämtlands län 2021

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

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

Även detta år vill Länsstyrelsen påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse utan som en del av den samhällsviktiga servicen.

Inom kontantinfrastrukturen i länet sker förändringar. Det har etableras nya kontantautomater och uttagsmaskiner har försvunnit. Sedan ifjol finns det bara en värdetransportör. Bankkontoren har minskat i antal vilket i realiteten innebär färre *betalningsförmedlingspunkter över disk*.

Idag finns det minst en *kontantuttagspunkt* och en *dagskasseinsättningsspunkt* i respektive kommun i länet. Detta gäller inte för *betalningsförmedlingspunkter*. Två av länets åtta kommuner står idag utan bankkontor. En av dessa kommuner har dock ett Kassagiroombud som tillhandahåller tjänsterna. Det är länets enda ombud i sitt slag. En kommun saknar betalningsförmedling över disk.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens *manuella över-disk-alternativ* har minskat och då huvudsakligen på länets landsbygder. Det finns ljusningar med nyetablerade kontantmaskiner för kontantuttag och -insättning. Men – vilket bör

understrykas – *det beror på*. Betaltjänstsituationen beror på vem du är, vilka resurser du har och var du är lokaliserad.

Precis som föregående år är Länstyrelsens bild av länet att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år utifrån bilden av behov. Men på individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit mycket stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet.

Årets bevakningsarbete

Länstyrelsen har genomfört bevakningen på liknande sätt som föregående år, vilket har skett genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentlig sektor. Vi har även inhämtat information via webbenkät.

Det är tredje året vi använder webbenkäten som vi skapat tillsammans med de tre nordligaste länen. Den har gått att besvara även på papper. Kommunerna har fått möjligheten att lämna sin syn på betaltjänstläget genom en enkät. I år har Länstyrelsen även ställt frågor specifikt till länets 54 ICA-handlare. 27 svar har inkommit.

Betaltjänstsituationen i länet

Länet är till ytan mycket stort och omfattar 12 procent av Sveriges landyta innefattande åtta kommuner. Länet är exempelvis dubbelt så stort som Västra Götalands län¹ för att ge en ytterligare bild. I övrigt är länet ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I länet bor två av fem invånare i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Mindre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000–4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Det finns inga tätorter i spannet 4 000-40 000 invånare i länet. Drygt två av fem länsbor bor i eller utanför små tätorter, det vi i dagligt tal kallar byar och småorter. Totalt är vi 131 155 invånare².

Precis som föregående år är Länstyrelsens bild att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år. Men det beror också på hur vi *mäter* och vems behov. På

¹ www.regionfakta.com; Jämtlands län 48 935 km² respektive Västra Götalands län 23 800 km²

² Pupos Serviceanalys. 2021-09-14



individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, d v s digital eller analogt/manuellt.

Swedbank och Handelsbanken har idag fem respektive sex kontor i länet³. Övriga banker har ett kontor vardera. Totalt finns 14 bankkontor. Antalet har minskat med fem kontor under året.

Tillgången till *betalningsförmedling* är relativt bra sett till föregående år, men det är fortsatt tack vare internetbanker, autogiro- och bankgiromöjligheter samt olika digitala alternativ. Vad som bör belysas är de *analog*a alternativen. Idag finns det 14 betalningsförmedlingspunkter⁴ i länet. För att besvara frågan som ställdes i förra årets rapportering så har vi nu fått svaret: två kommuner saknar nu bankkontor. Sett till *betalningsförmedling över disk* har Bräcke kommun inte den tjänsten längre, men däremot Ragunda kommun genom sitt Kassagiroombud. Då det gäller att betala räkningar över disk med *kontanter* finns det tre ställen i länet⁵. I de övriga bankerna finns endast möjligheten att betala räkningar med kort eller mot konto. I vår webenkät skriver en respondent ”*All manuell service (betala över disk) har i princip försvunnit*”, vilket kan vara ett tänkvärt inspel. I fjol var siffran 19 och år 2018 var det 25 betalningsförmedlingspunkter. Fortsatt gäller att alla inte kan, får eller vill *bli digitaliserad* i detta sammanhang med de krav som medföljer i form av e-legitimation, uppkoppling, hårdvara och inte minst de kostnader som detta genererar i dels uppstart, dels i drift för den enskilde. Detta innebär således en fortsatt negativ trend för de analoga/manuella alternativen i länet.

Det var 45 *kontantuttagpunkter*⁶ under 2020. Idag finns det 97 punkter⁷. Den stora ökningen beror på att samtliga ICA-handlare i länet nu ingår. Totalt sett är Länsstyrelsens bedömning att kontantuttagpunkterna ligger i nivå med fjolåret då även ICA-handlarnas dags-/växelkassor fanns.

Dagskasseinsättningspunkterna i länet har ökat från 17 till 25 punkter från föregående år, vilket kan ses som en stor ökning. Men

³ Pupos Serviceanalys. 2021-09-14

⁴ En betalningsförmedlingspunkt; inkluderar över disk hos ombud, bankkassa med konto/kort, bankkassa med kontanter

⁵ Pupos Serviceanalys. 2021-09-14

⁶ En kontantuttagpunkt är ett ställe där du kan ta ut kontanter från ett betaltjänstombud. Exvis uttagsautomat eller över disk hos ett kassagiroombud. Jämförelseinformationen 45 stycken hämtad från Pupos Serviceanalys 2020-10-06.

⁷ Pupos 2021-09-21



utvecklingen har också gått fort. År 2018 hade vi 26 insättningspunkter.

Länsstyrelsen ser inga större förändringar när det gäller grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Oavsett grupp i samhället gäller att den personliga servicen över disk minskar, vilket i generell mening är en försämring utifrån de behov individen har. Det framgår i dialog med medborgare att den personliga kontakten (ansikte mot ansikte) ger trygghet och är saknad.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens *analog* alternativ är på väg att minska och då huvudsakligen på länets landsbygder. Det finns ljuspunkter sett till kontantuttag och insättning. Men det ska också understrykas att *det beror på*. Betaltjänstsituationen beror på vem du är, vilka behov och resurser du har och var du är lokaliserad.

I det stora hela har *lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter*⁸ inte medfört några omvälvande ökningsar sett över tid i faktisk tillgänglighet. För att dela upp frågan kan nämnas att insättningspunkterna har ökat från 17 till 25 från föregående år, vilket kan ses som en stor ökning. Men utvecklingen har gått fort. År 2018 hade vi 26 insättningspunkter. Till detta ska också framhållas i positiv mening att servicen har ökat för privatpersoner i det avseendet. Insättningen för föreningar och företag har antalet också ökat, men fortsatt med vissa begränsningar sett till mynt och vissa sedelvalörer. Slutsatsen kan ändå vara att nedmonteringen av insättningspunkter har bromsats upp, vilket är att betrakta som positivt.

Då det gäller *kontantuttagpunkterna* så har den *teoretiska* ökningen varit stor. Det var 45 kontantuttagpunkter under 2020. Idag finns det 97 punkter⁹. Den stora ökningen beror på att samtliga ICA-handlare i länet nu betraktas som en kontantuttagpunkt. Tidigare ingick endast handlarna med en uttagsautomat. I den tillsyn som Post- och telestyrelsen (PTS) genomför definieras ICA-handlarnas dags-/växelkassor som en kontantuttagpunkt.

Sett till det nya regelverket så har 2 861 personer¹⁰ 25 km eller längre till *kontantuttag* i länet. I fjol var samma siffra 11 274

⁸ Lag (2010:751) om betaltjänster; 9 kap.

⁹ Pupos 2021-09-21

¹⁰ PuposServiceanalys. 2021-09-15



personer. För *dagskasseinlämningen* gäller 13 712 personer¹¹ respektive 25 626 personer. Det som nämns ovan i rapporteringen ger förklaringar till den ökade tillgängligheten i länet.

Länsstyrelsen lyfte ett potentiellt problem med *uttag över disk* hos ICA-handlare i yttrandet på SOU 2018:42¹² och att detta borde hanteras varsamt. Med anledning av detta har Länsstyrelsen även ställt frågor kopplad till handlarnas inträde som kontantuttagspunkt i tillsynen. Svaren från ICA-handlarna på enkäten ger inte ett entydigt svar. Frågan är komplex. Dock finns en tydlig intention om att hålla nere kontantvolymen, samt när det finns ett överskott så vill handlarna ut med kontanterna. Det som kan sammanfattas är att *"Bara pengar som kommer in som kan ges ut"* och att *"Pengar kostar pengar"*. Och ur den ekvationen löser handlaren problemet. Någon har långt till dagskasseinsättningen, någon har hämtning en gång i månaden. Det finns alltså ett stort intresse att bli av med kontanterna. Men kontantuttagen ska också konkurrera med spelvinst- och aviuttag. Sen är det så att *"... ICA banken inte har avtal med alla banker och kort. Vilket gör att vi inte kan erbjuda alla kunder fria uttag. Och vissa kan då bara ta ut 200:- över summan de betalar för. Och denna avrundning måste vi också stå för, alltså förlora pengar på själva uttaget."* Summa summarum är att även oönskade kostnader kan landa på den enskilde handlaren. Länsstyrelsens slutbild är fortsatt att ICA-handlarna inte är en självklar kontantuttagspunkt och bör därför hanteras varsamt oavsett att handlarna jobbar för att bibehålla service till kunderna.

Länsstyrelsen ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Detta är ett konstaterande. Av de 25 662 personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 18 852 i de fyra nordligaste länen.¹³ Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares dags-/växelkassa så kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige.

¹¹ PipoServiceanalys. 2021-09-15

¹² Tryggad tillgång till kontanter. Länsstyrelsen dnr 341-4540-2018; daterad 2018-10-16.

¹³ Pipo 2021-10-01; Jämtlands län 2861; Västernorrlands län 2087; Västerbottens län 6632; Norrbottens län 7272

Infrastrukturen för kontanthantering

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken sex kontor och Swedbank har fem kontor i länet. De övriga tre bankerna med fysisk närvaro i länet har ett kontor vardera i Östersund. Länet har ett kassagiroombud som är lokaliserad i en kommun som nu är utan närvaro av någon bank. En kommun är helt utan bank.

Under föregående år blev Nokas Värdehantering uppköpt av Loomis. Loomis är således den enda aktören som hämtar/lämnar kontanter i länet. Länsstyrelsen har inte fått någon entydig bild av hur det har påverkat länets aktörer. Med en kombination med långa avstånd, minskade volymer av kontanter i omlopp och endast en värdetransportör torde det innebära en ökad sårbarhet i händelse av en störning i betalsystemet.

Precis som ifjol så finns det idag minst en *kontantuttagpunkt* och en *dagskassehanteringpunkt* i respektive kommun i länet. När det gäller *betalningsförmedlingspunkter över disk* finns det bara i sju av åtta kommuner. Med dessa medföljer också ett antal reservationer så som att det endast gäller personer som är kund i den specifika banken.

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Under året har Länsstyrelsen tillsammans med de tre nordligaste länen genomfört en digital utbildning med en betaltjänstaktör. Syftet med utbildningen var att höja kunskapen om att hantera Swish och Bank-Id. Målgruppen var personer som har uppnått en viss mognad i att hantera de digitala verktygen så som dator och smart telefon.

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.

Under året har vi haft kontakt med länets pensionärsråd som ger en bild av att behovet med information inom området till denna grupp fortsatt är stort. Vi har även en pågående dialog med länets kommunbibliotek. Syftet är dels att ge dem tillgång till länsstyrelsernas informationsmaterial, dels att få en bild av deras situation. Och bilden är mångfacetterad.

Länstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län finns det *idag* två statligt finansierade stödinsatser. Under året har det inkommit två ansökningar om betaltjänststöd, där de sökande är tidigare ombud. I realiteten handlar det om *förlängningar* av tidigare ombudsuppdrag. Under förutsättning att de två senare beviljas stöd så är summan att tre av dessa utgör kontantuttagpunkter, samt den fjärde är en dagskassehanteringspunkt. Det bör tilläggas att det inte är en självklarhet att ombud vill fortsätta med sitt ombudsuppdrag.

Länets serviceforum arbetar med frågor kopplad till den grundläggande kommersiella och offentliga servicen. Där ingår betaltjänsterna som en naturlig del. En fråga som har blivit mer påtaglig är minskningen av betalningsförmedlingspunkter över disk men även de analoga alternativen i generell mening.

Länstyrelsen kommer att genomföra *Robusta betaltjänster i norr*. En digital konferens tillsammans med de tre nordligaste länen. Aktiviteten handlar om beroende- och händelsekedjor i samhället vid en störning i betalsystemet, samt framtida *spelregler* utifrån Riksbankkommitténs förslag och utredningen *Statens roll på betaltjänstmarknaden*. Ansatsen är projektet CCRAAAFFFTING¹⁴ som tydliggjort att vi inte ska se de grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse och som synliggjort sårbarheten i samhället. Målet är att påbörja ett arbete mot robustare samhällen i norr där glesare strukturer råder.

Länstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I länet har servicen med betalningsförmedling över disk minskat. De digitala tjänsterna kommer att fortsätta utvecklas. Det ska vi inte hindra, men vi måste även se till de som inte har möjlighet *att vara digital*. Men frågan är större än att bara innefatta betaltjänster. Utanförskapet är fortsatt en utmaning utifrån länets förutsättningar.

Länstyrelsen vill fortsätta att påtala att de grundläggande betaltjänsterna inte kan hanteras som en isolerad företeelse. De måste ses i en kontext och då inte minst i ett landsbygdslän som Jämtlands län vare sig vi pratar *vardag eller kris* respektive *kontanter eller digitala lösningar*.

¹⁴ *Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games*. Ett nu avslutat MSB-finansierat projekt då ägt av Högskolan i Skövde.



Länsstyrelsen
Jämtlands län

Beslutet har fattats av landshövding Marita Ljung med processledare Tommy Sjöling som föredragande. I den slutliga handläggningen deltog även länsråd Susanna Löfgren.

Marita Ljung

Tommy Sjöling

Detta beslut har godkänts digitalt och saknar därför underskrifter

Sändlista

Region Jämtland Härjedalen

Bergs kommun

Bräcke kommun

Härjedalens kommun

Krokoms kommun

Ragunda kommun

Strömsunds kommun

Åre kommun

Östersunds kommun