

Kartläggning av behovet av grundläggande betaltjänster

November 2024
Post- och telestyrelsen



Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har gett Ramboll i uppdrag att kartlägga vilka grupper som har problem att självständigt genomföra betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster, samt undersöka problembildens omfattning och vilka utmaningar och behov dessa grupper har. Bakgrunden till uppdraget är att Ramboll under våren 2023 genomförde en förstudie på uppdrag av PTS om förutsättningarna för att upphandla en tjänst för grundläggande betaltjänster. Förstudien visade att det saknas tillräcklig information om vilka grupper som behöver tjänsten och hur stort behovet är. Denna rapport syftar till att komplettera den bilden. Fokus i denna studie är främst på räkningsbetalning, men även i viss utsträckning på närliggande problem som har framkommit.

Studien visar att det finns fyra huvudsakliga grupper som, på grund av att de inte kan, får eller vill använda de banktjänster som finns tillgängliga för räkningsbetalning, upplever problem med att självständigt betala sina räkningar. Dessa fyra grupper är personer som saknar svensk ID-handling, personer som saknar förmåga att använda tillgängliga digitala tjänster, personer som har fått sitt betalkonto uppsagt samt personer som föredrar att betala med kontanter. Studien baseras huvudsakligen på intervjuer med 18 organisationer som representerar eller har kontakt med de olika grupperna.

PERSONER SOM SAKNAR SVENSK ID-HANDLING

Personer utan svensk ID-handling, som asylsökande och gästarbetare, upplever ofta svårigheter att öppna betalkonton hos svenska banker. Detta beror på bankernas strikta tolkning av regelverket för penningtvätt om kundkännedom och legitimation. Utan ett bankkonto blir det mycket svårt att sköta vardagliga ekonomiska transaktioner, inklusive betalning av räkningar, vilket kan påverka deras etablering i Sverige. En tjänst för räkningsbetalning som inte kräver svensk ID-handling skulle avsevärt förbättra deras situation genom att erbjuda en säker och laglig metod att betala räkningar. Detta skulle däremot endast vara en tillfällig lösning för gruppen eftersom deras huvudsakliga behov är att få tillgång till svenska banktjänster.

PERSONER SOM SAKNAR FÖRMÅGA ATT ANVÄNDA TJÄNSTERNA

Personer som saknar förmåga att använda tillgängliga digitala tjänster, till exempel äldre och personer med vissa funktionsnedsättningar, upplever svårigheter med att betala räkningar på grund av bristande digital kompetens och begränsad tillgång till utrustning. Ett digitalt utanförskap innebär att dessa individer ofta blir beroende av hjälp från anhöriga, alternativt måste använda bankernas tjänster för brevgiro eller betalning över disk vid ett bankkontor, vilka är förknippade med högre kostnader. I Sverige har vi en åldrande befolkning, vilket kan innebära att fler får svårt att använda de digitala tjänster som finns tillgängliga för räkningsbetalning. Samtidigt pågår en parallell utveckling där fler och fler människor blir digitalt delaktiga. Studien visar att det alltid kommer att finnas personer, särskilt bland vissa äldre, särskilt de som lider av sjukdom eller funktionsnedsättningar, samt personer med lindriga intellektuella funktionsnedsättningar, som kommer att ha svårigheter att hantera digitala banktjänster. För dessa personer skulle en tjänst för räkningsbetalning som möjliggör kontantbetalning över disk vara mycket värdefull.

PERSONER SOM HAR FÅTT SITT BETALKONTO UPPSAGT

Studien visar att antalet personer som har fått sitt betalkonto uppsagt av banken har ökat under de senaste åren. Bakgrunden till detta uppges vara ett striktare regelverk mot penningtvätt, vilket har gjort att bankerna tillämpar striktare rutiner. Bankernas ambition att minimera risk innebär att både skyldiga och oskyldiga personer drabbas av att deras konto stängs. Förlust av tillgången till grundläggande banktjänster gör att de inte kan

betala sina räkningar. En tjänst för räkningsbetalning skulle ha en viktig funktion för dessa individer, men deras egentliga behov är bredare och omfattar grundläggande betaltjänster för att exempelvis ta emot lön och klara av sin vardag.

PERSONER SOM FÖREDRAR KONTANTLÖSNING FÖR BETALTJÄNSTER

Slutligen finns det personer som av olika anledningar föredrar att använda kontanter. Detta kan inkludera äldre individer som är vana vid kontantbetalningar eller personer som inte litar på digitala betalningssystem. Det kan även handla om personer som lever med skyddad identitet, en grupp där kvinnor är överrepresenterade, som inte vill använda digitala tjänster på grund av rädsla för att lämna digitala spår. För dessa personer är nedgången i antalet bankkontor och minskad tillgång till kontanttjänster ett stort problem. En tjänst för räkningsbetalning som accepterar kontanter skulle därför vara mycket fördelaktig för denna grupp. Det skulle ge dem möjlighet att fortsätta använda en betalningsmetod de är bekväma med utan att behöva anpassa sig till digitala system som de kanske inte litar på eller förstår.

SAMMANFATTANDE SLUTSATSER

Studien visar att den vanligaste orsaken till att personer inte kan använda befintliga betaltjänster är att de inte får tillgång till dem, främst på grund av bristande svensk ID-handling eller uppsagt betalkonto. Den näst vanligaste orsaken är att personer, på grund av bristande förmåga eller kompetens, inte kan använda de digitala tjänster som finns tillgängliga. Trots en ökad digital delaktighet framkommer det i intervjuerna att det alltid kommer att finnas personer, bland annat vissa i gruppen äldre eller personer med intellektuell funktionsnedsättning, som har behov av kontanta tjänster och utökat stöd för att genomföra sina betalningar. Gruppen som inte vill använda tillgängliga digitala tjänster är diversifierad men förhållandevis liten i jämförelse med de andra grupperna.

Sammanfattningsvis skulle en fysisk tjänst för räkningsbetalning över disk vara till stor hjälp för vissa delar av grupperna som upplever problem med räkningsbetalning. En sådan tjänst skulle bidra till att minska ekonomisk utsatthet och ge dessa grupper en möjlighet att hantera sina ekonomiska åtaganden på ett säkrare och mer självständigt sätt. För många personer, särskilt inom gruppen som inte får använda de befintliga tjänsterna, skulle en sådan tjänst endast vara en tillfällig lösning, men som skulle underlätta deras vardag i väntan på en långsiktig lösning.

Innehållsförteckning

1.	Inledning	4
1.1	Rambolls uppdrag	4
1.2	Metod	5
2.	Personer som saknar svensk ID-handling	7
2.1	Svårt att fastställa hur många som nekas betalkonto	7
2.2	Flera undergrupper bland personer som saknar svensk ID-handling	7
2.3	Konsekvenser påverkar individernas etablering i Sverige	10
2.4	Individer som saknar svensk ID-handling får hjälp med bankkontakter och betalningar	11
2.5	Målgruppens främsta behov är svenskt betalkonto	12
2.6	Bättre rutiner hos bankerna samt statligt e-legitimation efterfrågas	12
3.	Personer som saknar förmåga att använda tjänsterna	14
3.1	Målgruppernas problematik skapar utanförskap, frustration och beroende av anhöriga	17
3.2	Anhöriga eller brevgiro hjälper delvis målgrupperna	18
3.3	Betaltjänst över disk skulle göra stor skillnad för delar av gruppen	18
4.	Personer som har fått sitt betalkonto uppsagt	20
4.1	Ett uppsagt betalkonto kan leda till stora konsekvenser	21
4.2	Det saknas kännedom om hur gruppen löser sina betalningar idag	21
4.3	Begränsade banktjänster behövs för en fungerande vardag	21
5.	Personer som föredrar kontantlösning för betaltjänster	23
5.1	Personer som vill betala med kontanter	23
5.2	Personer som känner en misstro mot befintliga betaltjänster	23
5.3	Gömda kvinnor som lever med skyddad identitet	23
6.	Sammanfattande slutsatser	25
6.1	Fyra huvudsakliga grupper saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar	25
6.2	Parallella trender påverkar behovens utveckling över tid	26
6.3	Upphandlad lösning hjälper vissa grupper mer än andra	26
7.	Referenser	27

1. Inledning

Post- och telestyrelsen (PTS) är sektorsmyndighet för områdena elektronisk kommunikation och post. PTS har även ett par uppdrag inom betalområdet; att främja tillgången till grundläggande betaltjänster och att utöva tillsyn avseende tillgången till kontanttjänster, samt från och med 28 juni 2025 tillsyn enligt lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Uppdraget att främja tillgången till grundläggande betaltjänster är ett uppdrag som PTS genomför i samverkan med länsstyrelserna. Med grundläggande betaltjänster avses möjligheten att ta ut kontanter, möjligheten att använda betalningsförmedling (till exempel betala räkningar) samt möjligheten för företag och föreningar att sätta in dagskassor.

Utvecklingen på marknaden har gjort det svårare för vissa grupper av privatpersoner att få tillgång till grundläggande betaltjänster. Den geografiska tillgången till betaltjänster över disk har kraftigt försämrats under de senaste åren bland annat till följd av omfattande avveckling av betaltjänstombud och bankkontor samt minskad kontanthantering på bankkontor. Problemen har eskalerat sedan hösten 2022 då företaget ClearOn avvecklade tjänsten Kassagirot som bland annat erbjöd räkningsbetalning, kontantuttag och dagskasseinsättning över disk hos 149 betaltjänstombud. Kassagirot erbjöd även inlösen av utbetalningsavir och kunde hantera stora belopp. PTS har enligt förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen och regleringsbrevet möjlighet att upphandla en tjänst för räkningsbetalning men har svårt att bedöma om detta är ett realistiskt alternativ.

1.1 Rambolls uppdrag

PTS har gett Ramboll Management Consulting AB (fortsättningsvis Ramboll) i uppdrag att kartlägga vilka grupper som har problem att självständigt genomföra betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster. I uppdraget ingår att undersöka hur utmaningar och behov ser ut hos grupperna i fråga. Det ingår också att, så långt det är möjligt, beskriva gruppernas storlek samt om problembilden är ökande eller avtagande.

Kartläggningen är en fortsättning på den förstudie som Ramboll genomförde på uppdrag av PTS våren 2023. I förstudien undersökte Ramboll möjliga lösningar och potentiella leverantörer vid en eventuell upphandling av en tjänst för grundläggande betaltjänster, primärt räkningsbetalningar. Förstudien visade att det saknas tillräcklig information om vilka grupper som behöver tjänsten och hur stort behovet är. Det behövs därför ytterligare information om behoven för att PTS ska kunna bedöma förutsättningarna för en eventuell upphandling.

Rambolls kartläggning har genomförts under februari till juni 2024. I Tabell 1 redovisas de analysfrågor som Ramboll besvarat i kartläggningen. Resultat och slutsatser från kartläggningen presenteras i den här rapporten.

Tabell 1. Analysfrågor i kartläggning behovet av grundläggande betaltjänster

Tema	Analysfrågor
Målgruppen	Vilka grupper saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster? Finns det delmålgrupper och hur skiljer de sig från varandra? Hur stora uppskattas grupperna vara?
Utmaningar	Vilka utmaningar finns för grupperna som har problem att betala och hur ser problematiken ut? Hur stora är konsekvenserna för den enskilde? Vilka problem är geografiska och skulle kunna lösas genom geografiska insatser? Har problemet ökat eller minskat över tid?
Behov	Hur ser gruppernas behov ut? Hur löser grupperna sina behov idag och hur väl fungerar det? Vad är sannolikheten att användarna kommer att vara intresserade av och faktiskt kunna nyttja en upphandlad lösning i framtiden? Hur ser betalningsförmågan/betalningsviljan ut vid nyttjande av tjänsterna för dessa grupper?

1.2 Metod

Kartläggningen baseras på dels intervjuer med relevanta aktörer som kan bidra med kunskap om vilka grupper som saknar möjligheter att sköta sina betalningar med befintliga betaltjänster, dels dokumentstudier av rapporter och andra underlag som beskriver frågan.

INTERVJUER MED AKTÖRER SOM KÄNNER TILL BEHOVEN

Ramboll har genomfört intervjuer med totalt 18 aktörer som företrädare, kommer i kontakt med eller har kunskap om de grupper som idag saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster. Urvalet av aktörer har gjorts med avsikt att fånga olika perspektiv och grupper.¹ Följande aktörer har intervjuats:

- Anhörigas riksförbund
- Bankföreningen
- Finansinspektionen
- Konsumenternas bank och finansbyrå
- Länsstyrelsen Dalarna, Stockholm, Skåne, Örebro län, Västernorrland och Västerbotten
- Migrationsverket
- Riksförbundet FUB

¹ Ingen seniororganisation har intervjuats eftersom flera organisationer, exempelvis Länsstyrelserna, konsumenternas bank och finansbyrå, DHR och Anhörigas riksförbund har kontakt med gruppen äldre.

- Stadsmissionen
- Sveriges Kommuner och Regioner
- Universitet- och Högskolerådet
- Nätverket Gömda kvinnor
- Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR)
- Synskadades riksförbund

DOKUMENTSTUDIER

Ramboll har tagit del av rapporter, utredningar och andra typer av underlag som beskriver behoven och problemen kring betaltjänster. Det handlar till exempel om länsstyrelsernas bevakningsrapport, Betalningsutredningens slutbetänkande samt statistik och underlag från intervjuade aktörer.

2. Personer som saknar svensk ID-handling

Personer som saknar en svensk ID-handling har svårigheter att få tillgång till grundläggande betaltjänster. Gruppen består av individer som inte är folkbokförda i Sverige, men som på grund av arbete, studier, asylsökande, tillfälligt uppehållstillstånd eller andra anledningar vistas i landet under en längre tid. De saknar svenskt personnummer och ID-handling, vilket innebär att de riskerar att bli nekade att öppna ett betalkonto hos svenska banker. I Rambolls intervjuer framkommer att svenska banker ofta kräver ett svenskt personnummer och svensk ID-handling för att få öppna ett betalkonto. En konsekvens av detta är att gruppen inte får tillgång till en tjänst för räkningsbetalning.

Personerna i gruppen kan nekas att öppna betalkonto av flera skäl. Bankerna kan exempelvis bedöma att en utländsk ID-handling inte uppfyller Finansinspektionens krav på giltig ID-handling. De kan också anse att det finns alltför stor risk för till exempel penningtvätt om de inte säkert vet hur betalkontot kommer att användas. Om de inte känner till kunden kan det också vara svårt att uppfylla kraven på kundkännedom. Dessutom vill bankerna vara säkra på att kunden förstår innehållet i ett kundavtal.

I Rambolls intervjuer framkommer det att det råder delade meningar om hur regelverket kring att öppna betalkonto ska tolkas. Flera intervjuade aktörer menar att det rent juridiskt inte finns några hinder för bankerna att acceptera utländska ID-handlingar för att öppna ett betalkonto. De anser att bankerna gör en alltför strikt tolkning av regelverket. Några intervjuade aktörer lyfter också fram att EU:s Betalkontodirektiv säger att alla konsumenter har rätt till ett grundläggande betalkonto, oavsett ekonomisk status eller nationalitet inom EU.

2.1 Svårt att fastställa hur många som nekas betalkonto

De aktörer som Ramboll har intervjuat menar att det är svårt att fastställa hur många individer utan svensk ID-handling som har problem med betaltjänster. Det finns inga samlade uppgifter hos bankerna om hur många som blivit nekade att öppna betalkonto på grund av att de saknar svensk ID-handling. Några aktörer har i intervjuerna uttryckt att det inte finns någon möjlighet att överklaga bankernas beslut, utan konsumenternas enda lösning är att försöka hos en annan bank. På Konsumenternas bank och finansbyrås hemsida beskriver de att konsumenter har tre alternativ för att driva frågan vidare: 1. Vända sig till klagomålsansvarig på banken. 2. Vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. 3. Vända sig till tingsrätten med en stämningsansökan mot banken.² Vi har dock inte kunnat studera dessa vägval närmare inom ramen för denna studie.

Bankföreningen får in klagomål från personer som nekats att öppna betalkonto hos svenska banker. I de fallen är det oftast en anhörig, släkting, vän eller bekant till den som nekats betalkonto som lämnar in ett klagomål. Flera aktörer menar att det troligen finns ett stort mörkertal av personer som nekats att öppna bankkonto men som inte hör av sig till Bankföreningen eftersom de saknar socialt nätverk eller en organisation som kan företräda dem. Det är därför svårt att uppskatta hur stor del av gruppen som upplever problem.

Även Konsumenternas Bank- och finansbyrå tar emot klagomål från personer som nekats att öppna betalkonto. Antalet klagomål som byrån tar emot årligen har stadigt ökat sedan 2017. Under 2023 registrerades knappt 4 100 ärenden inom området Betalningar, varav 52

² Konsumenternas bank och finansbyrå "Rätt till betalkonto med grundläggande funktioner" <https://www.konsumenternas.se/konsumentstod/lag-ratt/vad-sager-lagen/ratt-till-betalkonto-med-grundlaggande-funktioner/> (2024) (Hämtat: 2024-10-22)

procent av ärendena handlade om betalkonto.³ Av klagomålen går att utläsa att den som nekats att öppna betalkonto oftast har fått hjälp av sin arbetsgivare att lämna in ett klagomål. I dessa fall rör det sig alltså om utländska medborgare som arbetar eller planerar att arbeta i Sverige. I Rambolls intervjuer framkommer att den här typen av problem och klagomål sannolikt kommer öka i takt med att arbetskraftsinvandringen ökar.

2.2 Flera undergrupper bland personer som saknar svensk ID-handling

Gruppen med individer som saknar svensk ID-handling och som nekats tillgång till grundläggande betaltjänster hos bankerna består av flera undergrupper. Dessa undergrupper beskrivs i följande avsnitt.

PERSONER MED SAMORDNINGSNUMMER

Personer med anknytning till Sverige men som inte är folkbokförda i Sverige kan ansöka om ett samordningsnummer. Det är relevant för EU-medborgare eller medborgare från tredjeland som ska arbeta, studera eller bedriva näringsverksamhet i Sverige för kortare tid än sex månader. Formellt finns inga hinder för en person med samordningsnummer att få öppna ett svenskt betalkonto. Bankernas tolkning av existerande regelverk innebär dock att svenskt personnummer oftast är ett krav för att få öppna betalkonto. Uppgifter från statens persondataregister visar att det 2022 fanns 202 000 aktiva samordningsnummer i Sverige. Det finns dock inga uppgifter om hur många personer med samordningsnummer som upplever problem med att öppna konto i Sverige.

PERSONER MED ARBETSTILLSTÅND I SVERIGE

Personer som har arbetstillstånd men som ännu inte har fått ett personnummer är ytterligare en grupp som kan ha problem att få tillgång till betaltjänster. Flera intervjuade aktörer menar att det är vanligt att europeisk samt utomeuropeisk arbetskraft med arbetstillstånd i Sverige stöter på svårigheter när det gäller att öppna betalkonto hos svenska banker. Stadsmissionen rapporterar att individer med giltiga ID-handlingar, anställningskontrakt, lönespecifikationer och A-skattsedel kan bli nekade att öppna betalkonto. Arbetsgivare kontakter i ökad utsträckning aktörer som Konsumenternas bank- och finansbyrå och Bankföreningen med klagomål om att deras anställda inte får öppna betalkonto hos svenska banker. Under 2023 fick 20 832 personer arbetstillstånd i Sverige.⁴

ASYLSÖKANDE

Asylsökanden har generellt sett inte så många räkningar för till exempel hyra av boende eftersom de ofta bor på asylboenden. Den asylsökande kan däremot få räkningar för exempelvis sjukvård och det kan då bli svårt för gruppen att betala dessa. Behovet av ett betalkonto uppstår främst om den asylsökande börjar arbeta. Asylsökande saknar svensk ID-handling och kan därför nekats att öppna betalkonto. De får LMA-kort av Migrationsverket men det är inte en giltig ID-handling.

Enligt Migrationsverket fanns det år 2023 totalt 55 442 personer inskrivna i Migrationsverkets asylregister.⁵ Gruppen asylsökande i Sverige har minskat under de senaste fem åren. År 2017 sökte 25 666 personer asyl i Sverige, vilket kan jämföras med 12

³ Konsumenternas bank och finansbyrå "Verksamhetsberättelse 2023" [Konsumenternas bank och finansbyrås verksamhetsberättelse 2023 \(2023\)](#) (Hämtat: 2024-03-21)

⁴ Migrationsverket Statistik om uppehållstillstånd för arbete i Sverige" <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Arbete.html>, (Hämtat: 2024-05-06)

⁵ Migrationsverket, "Statistik om asylärenden i Sverige" <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Asyl.html>, (Hämtat: 2024-05-06)

948 personer år 2023. Vid stora migrationsflöden ökar antalet asylsökande och därmed också behovet av betalkonto och betaltjänster bland asylsökande.

Enligt SKR och Stadsmissionen är det svårt att bedöma hur stor andel av de asylsökande som har svårigheter att utföra betaltjänster men det finns tydliga indikationer på att en relativt stor andel av de asylsökande har problem att öppna ett betalkonto hos svenska banker.

FLYKTINGAR FRÅN UKRAINA

Flyktingar från Ukraina som omfattas av massflyktsdirektivet skiljer sig från gruppen asylsökande eftersom de direkt får uppehållstillstånd och i högre utsträckning börjar arbeta i Sverige. Det innebär även att de har haft ett större behov av att öppna betalkonto. Många ukrainska flyktingar har uttryckt svårigheter med att öppna betalkonto i Sverige. Problemet uppges delvis bero på att många flyktingar från Ukraina endast har ukrainskt inrikes-pass, vilket bankerna är mindre benägna att acceptera som giltig ID-handling.

Enligt statistik från Migrationsverket fanns det år 2023 totalt 55 469 ukrainska medborgare inskrivna i Sverige enligt massflyktsdirektivet.⁶

UTLÄNDSKA STUDENTER, DOKTORANDER OCH FORSKARE

Enligt Universitets- och högskolerådet (UHR) upplever utländska mastersstudenter, doktorander, forskare och lärare (framför allt från länder utanför EU/ESS) som vistats i Sverige längre än ett år svårigheter att öppna ett betalkonto eftersom de saknar svensk ID-handling. Denna grupp kan därigenom få problem med att betala till exempel hyran. Det kan också vara problematiskt att få lön från lärosäte eller stipendier utbetalda.

UHR menar att utländska utbytesstudenter som stannar en kortare tid, typiskt en till två terminer, generellt sett har färre problem med betaltjänster än mastersstudenter, doktorander, forskare och lärare vid lärosäten. Utbytesstudenterna kan uppleva vissa svårigheter att betala räkningar men problemet uppges ofta kunna lösas genom betalningar med befintligt betalkort eller betalkonto från hemlandet.

Enligt UHR är problemen med betaltjänster ett växande problem för utländska studenter och anställda vid svenska lärosäten. Det bekräftas också av en enkätundersökning som UHR nyligen genomfört bland svenska lärosäten. Enkäten besvarades av 37 lärosäten i Sverige. En klar majoritet (84 procent) av lärosätena svarade att de upplevt att internationella studenter har förvägrats eller haft andra större utmaningar att öppna betalkonto under det senaste året. Samma siffra för gruppen anställda vid universitetet är 65 procent.⁷ År 2022/2023 hade Sverige enligt UHR 41 700 inresande utbytesstudenter studenter, varav 9 400 kom från länder utanför EU/ESS.⁸ I ett annat underlag från UHR framkommer att det under läsåret 2021/2022 fanns drygt 7 000 utländska doktorander och drygt 5000 internationellt rekryterade forskare i Sverige.⁹

UTLÄNDSKA TURISTER OCH FRITIDSHUSÄGARE

I Rambolls intervjuer nämns att utländska turister och fritidshusägare kan stöta på problem när de ska betala räkningar i Sverige. Det kan till exempel vara personer som deltar i jaktturism eller nordiska medborgare som äger sommarstuga i Sverige. Gränspendlare skulle också kunna vara en potentiell grupp som har problem med räkningbetalning men

⁶ [ibid](#)

⁷ UHR (2023) *PM - Utmaningar för internationella studenter och personal att öppna bankkonto i Sverige*

⁸ SCB "Internationella studentmobilitet i högskolan" <https://www.scb.se/uf0209> (Hämtat: 2024-05-26)

⁹ UHR (2023) *PM - Utmaningar för internationella studenter och personal att öppna bankkonto i Sverige*

de aktörer som Ramboll intervjuat i den här studien har inte lyft att det skulle vara en grupp som upplever särskilda problem i den här frågan.

2.3 Konsekvenser påverkar individernas etablering i Sverige

Många praktiska svårigheter uppstår när individer som saknar svensk ID-handling nekas möjlighet att öppna ett betalkonto och nyttja befintliga betaltjänster. Hindren kan i sin tur fördröja processen för individens etablering och integration i det svenska samhället. Problemen att inte kunna öppna ett betalkonto får följande konsekvenser för individen:

- **Svårt att ta emot lön från arbete i Sverige**
Individer med uppehållstillstånd som har rätt att arbeta lagligt i Sverige kan få svårt att ta emot lön om de saknar svenskt betalkonto. Detta kan få allvarliga konsekvenser för den enskilde. Stadsmissionen rapporterar att det förekommer att arbetsgivare drar tillbaka sina erbjudanden om arbete på grund av att den arbetsökande saknar betalkonto i Sverige.
- **Svårt att betala hyra och andra räkningar**
Begränsade möjligheter att betala räkningar kan skapa stora utmaningar i vardagen. Vissa räkningar i vardagen går att undvika genom att betala dem direkt men det uppges vara svårt att göra med löpande räkningar för till exempel hyra. Obetalda räkningar kan relativt snabbt gå vidare till inkasso, vilket kan leda till ytterligare kostnader och problem för individen.
- **Svårt att betala för sjukvård**
Det är svårt att betala kontant och undvika räkningar när det gäller akut sjukvård. Enligt Migrationsverket leder oförmågan att betala sina egna räkningar, särskilt de som är relaterade till sjukvårdskostnader, till en inskränkning av den personliga integriteten.
- **Inte möjligt att nyttja digitalt BankID**
Även personer som vistas en kortare period i Sverige önskar tillgång till BankID för att kunna delta fullt ut i samhället. Tjänsten BankID är dock endast tillgänglig för personer som är kunder i en svensk bank.
- **Stress och oro hos individen**
Problem med att öppna betalkonto och nyttja befintliga betaltjänster kan skapa stress och oro, vilket kan distrahera individer från deras huvudsakliga sysselsättning eller etablering i Sverige.
- **Redan utsatta personer kan få det svårare**
Det är vanligt att de individer som saknar svenskt ID-handling redan befinner sig i en socialt och ekonomiskt utsatt position. Exempelvis kan nyanlända i Sverige undvika att söka hjälp hos myndigheter eller hjälporganisationer när de nekas betalkonto på grund av en rädsla för att det kan påverka deras asylärende hos Migrationsverket. När personer inte kan betala sina räkningar finns en risk att de i stället behöver betala svart för att få hjälp, alternativt hamnar i beroendeställning hos personer som hjälper dem att betala.
- **Grupper utan kontakter riskerar att hamna i stort utanförskap**
Rambolls studie visar att gruppens förutsättningar att få hjälp i kontakten med banken samt med att betala räkningar i hög utsträckning beror på deras sociala kontakter. Vissa grupper, exempelvis kvotflyktingar som kommer direkt från kris och krig, har ett begränsat nätverk i Sverige och saknar ofta personer som kan hjälpa dem vilket gör dem mer utsatta.
- **Negativ inverkan på Sverige bilden**
För utländska medborgare är kontakten med en svensk bank oftast en av de första kontakterna med samhällsinstitutioner i Sverige. Upplevelsen och

mottagandet hos banken påverkar därför deras syn på Sverige. Några intervjuade aktörer anser att problemet med att öppna betalkonto och få tillgång till grundläggande betaltjänster för utländska medborgare riskerar att ge Sverige dåligt rykte internationellt.

- **Svårare att attrahera och behålla utländsk kompetens**
Det blir svårare att attrahera och behålla utländsk kompetens i Sverige när det är problematiskt för utländska medborgare att betala sina räkningar i Sverige. Detta är särskilt problematiskt i en tid med rådande kompetensbrist och ökat behov av internationell kompetens till Sverige. Det framgår i intervjuerna att det här fungerar sämre i Sverige jämfört med våra nordiska grannländer.
- **Ökad administrativ börda för arbetsgivare, lärosäten och kommuner**
Rambolls studie visar att både universitet, arbetsgivare och kommuner behöver lägga resurser på att hjälpa sina anställda eller invånare att betala fakturor eller med bankkontakter för att få tillgång till grundläggande betaltjänster. Vilken typ av hjälp som personer får beror därmed på arbetsgivaren eller tjänstepersoners initiativ.

2.4 Individer som saknar svensk ID-handling får hjälp med bankkontakter och betalningar

Intervjuerna visar att det råder stor osäkerhet kring hur individer som saknar svensk ID-handling hanterar sina räkningsbetalningar idag. Flera intervjuade aktörer konstaterar att många löser sina betalningsfrågor genom att en vän eller närstående betalar räkningarna åt dem. Deras möjlighet att få hjälp kan därför påverkas av hur deras sociala nätverk i Sverige ser ut. Det antas därför vara mindre problematiskt för personer som invandrar till Sverige genom familjeanknytning. Flera intervjuade aktörer pekar också på att det finns en stor risk för att gruppen behöver ta till mindre rättssäkra lösningar. Det finns en oro över att personer behöver betala avgifter och vända sig till en svart marknad där individer betalar för hjälp med betalningar. Detta kan i sin tur sätta gruppen i en sårbar position samt främja kriminella verksamheter.

Det förekommer att arbetsgivare, lärosäten och kommuner stöttar personer som saknar svensk ID-handling i deras bankkontakter. Bland annat UHR rapporterar att representanter för lärosätena följer med till banken för att hjälpa exempelvis utländska forskare eller lärare att öppna betalkonto. Även tjänstepersoner hos kommunen kan assistera nyanlända vid bankbesök, bland annat genom att anlita tolk. En annan lösning kan enligt SKR vara att kommunerna etablerar ett samarbete med ett lokalt bankkontor för att därigenom lösa frågan.

Om nyanlända tar del av behovsprövat ekonomiskt bistånd från kommunen kan de få hjälp att betala sina räkningar av kommunen genom att pengarna dras direkt från det utbetalade stödet. Det är dock inte möjligt för personer som erhåller dagersättning från Migrationsverket eller etableringsbidrag från Försäkringskassan att få hjälp på samma sätt. För att hjälpa gruppen asylsökande och begränsa antalet räkningar som de får har Migrationsverket arbetat aktivt för att informera gruppen om vikten av att betala direkt med kontanter eller kort direkt vid ett sjukvårdsbesök.

Viss del av personerna utan svensk ID-handling kan betala sina räkningar över disk på Change Groups kontor. De har totalt 27 kontor, främst centrerade runt Stockholmsområdet och vissa städer i södra Sverige. Samtidigt saknas kontor i många större städer som exempelvis Göteborg, Malmö, Uppsala och Jönköping. Detta är alltså en lösning som inte är tillgänglig i hela landet.

En alternativ lösning för att kunna ta emot och genomföra betalningar är laddningsbara kort upphandlade av Riksgälden. Dessa används av bland annat av Migrationsverket och

av lärosäten för att göra utbetalningar och betala i butik, men de är inte en lösning för att betala räkningar.

Ett ytterligare alternativ är så kallade neobanker, vilket är helt digitala banker som erbjuder finansiella tjänster på andra villkor än de stora bankerna. Många neobanker strävar efter att erbjuda enkelhet och tillgänglighet för internationella kunder. Det finns ingen fysisk närvaro och ofta begränsad kundtjänst. Ett exempel på en neobank är Revolut som erbjuder betalkonto till medborgare i alla länder där banken är verksam, vilket är länder i Europa samt ett fåtal i resten av världen, bland annat USA, Brasilien, Australien och Japan. Bankens kunder får tillgång till räkningsbetalning.

2.5 Målgruppens främsta behov är svenskt betalkonto

En tillgänglig betaltjänst över disk skulle endast vara en tillfällig lösning för personer utan svensk ID-handling. Övan nämnda undergrupper påverkas av långa handläggningstider för ansökningar om uppehållstillstånd respektive personnummer eller samordningsnummer. Under handläggningstiden kan personerna hindras från att öppna ett bankkonto, samtidigt som de kan ha behov av att betala räkningar. En betaltjänst över disk skulle därför kunna fungera som en tillfällig lösning för målgruppen som underlättar deras vardag och deras tidiga etablering i Sverige. För att möjliggöra en verklig etablering i samhället har målgruppen emellertid ett större behov av ett svenskt betalkonto, vilket även skulle medföra möjligheten att ta emot lön och kunna identifiera sig genom Bank-ID.

Gemensamt för målgruppen som avser att stanna i Sverige under en längre tid är att de behöver en långsiktig lösning med ett betalkonto där de självständigt kan sköta sina betalningar. Detta eftersom de har förmåga att använda ett betalkonto och i många fall även har rätt till ett betalkonto. Många aktörer uttrycker att ett gemensamt karaktärsdrag för målgruppen är att de även har en önskan om att självständigt kunna genomföra sina betalningar.

Intervjuerna indikerar att målgruppen använde tjänsten Kassagirot innan den lades ner, men det har inte varit möjligt att beskriva i vilken utsträckning. Förutsättningarna för att en ny betaltjänst över disk ska kunna hjälpa målgruppen är att den inte får vara särskilt kostsam eller innebära en lång resväg till ett kontor, vilket i sig kan medföra kostnader. För att tjänsten ska hjälpa målgruppen behöver man kunna legitimera sig genom utländsk legitimation. Migrationsverket omhändertar pass från asylsökandes hemland och därför behöver en sådan tjänst även acceptera en vidimerad kopia av personens legitimation. Vid betalningstillfället kan målgruppen även ha behov av hjälp med att översätta informationen på räkningen.

2.6 Bättre rutiner hos bankerna samt statligt e-legitimation efterfrågas

Några aktörer påpekar att Finansinspektionen har blivit mer tydlig i sin kommunikation om hur bankerna ska hantera utländsk legitimation när man ansöker om ett svenskt betalkonto. Intervjuerna visar dock att det råder olika uppfattningar om huruvida bankernas nuvarande processer för att hantera personer som saknar svenskt personnummer är tillfredsställande eller inte. Bland annat ska det finnas en process för att hantera asylsökande som endast har ett så kallat LMA-kort från Migrationsverket, men flera aktörer pekar på att den processen inte är fungerar särskilt väl. Aktörerna menar att det fortfarande finns oklarheter kring hur regelverket bör tillämpas, samt att det finns bristande rutiner hos bankerna. Detta leder till att det kan finnas skillnader i hanteringen mellan olika bankkontor inom samma bank.

Bankföreningen framhåller att en vanlig orsak till att personer som tillfälligt vistas i Sverige nekas betalkonto är att de inte avser att använda det för in- och utbetalningar, utan främst vill få tillgång till tjänster så som BankID och Swish. Detta antyder att en möjlig lösning på

en del av målgruppens problem skulle kunna vara att införa en e-legitimation som även är tillgänglig för personer som vistas tillfälligt i Sverige.

Alternativa identifikationstjänster som Freja anses inte kunna ersätta Bank-ID fullt ut. I stället efterfrågas en statlig e-legitimation som är tillgänglig för fler och accepteras av samtliga samhällsaktörer.

3. Personer som saknar förmåga att använda tjänsterna

Personer som av olika anledningar saknar förmåga att använda dagens betaltjänster har idag svårt att betala sina räkningar. Anledningarna kan vara flera. Det kan handla om att personen saknar förmåga eller teknisk utrustning för att använda digitala betaltjänster. Bristande tillgänglighet i utformningen av tjänsten gör även att personer på grund av deras funktionsnedsättning inte kan använda tjänsterna. Enligt Internetstiftelsen använder uppskattningsvis 4 procent av svenskarna aldrig internet och den främsta orsaken uppges vara åldrande, sjukdom och funktionsnedsättning. Denna siffra kan vara underskattad på grund av att breda undersökningar kan ha svårt att nå alla grupper i samhället. En åldrande befolkning samt minskad tillgång till kontanttjänster och fysiska platser för betaltjänster påverkar problembilden. Samtidigt pågår en parallell utveckling där fler och fler svenskar blir digitalt delaktiga.

För den som inte är digitalt delaktig finns tjänster som brevgiro och räkningsbetalning över disk på bankkontor. Dessa tjänster är, till skillnad från de digitala som oftast ingår i bankens baserbjudande, förknippade med en extra kostnad för kunderna. Vidare minskar den fysiska närvaron av bankkontor där kunderna kan få hjälp. Rambolls studie visar att det, trots bankernas befintliga tjänster, finns olika grupper av personer som inte är digitalt delaktiga och därför upplever problem att självständigt betala sina räkningar. Det är en utmaning att många digitala tjänster är utformade på ett sådant sätt som gör det svårt för vissa grupper att förstå och kunna använda dem. Studiens resultat visar att personer med fysiska funktionsnedsättningar i hög utsträckning är digitalt delaktiga och inte upplever att deras funktionsnedsättning hindrar dem från att självständigt kunna betala sina räkningar.

ÄLDRE PERSONER SOM INTE KAN ANVÄNDA BEFINTLIGA DIGITALA TJÄNSTER

Äldre personer kan uppleva svårigheter att utföra betalning av räkningar på egen hand, främst på grund av begränsningar i digitala färdigheter och tillgång till teknisk utrustning. Flera intervjuade aktörer framhåller att människors åldrande naturligt medför vissa fysiska och kognitiva utmaningar som kan försvåra användningen av digitala verktyg. Det kan till exempel handla om att personen får försämrad syn eller motorik, eller drabbas av demens vilket gör det svårare att se, minnas och hantera saker. Detta försvårar för dem att självständigt sköta sina betalningar. Även specifika sjukdomstillstånd kan resultera i att personer drabbas i förtid av dessa nedsättningar. Gruppen äldre är diversifierad och studien visar att äldre med funktionshinder blir särskilt påverkade och därmed få problem att använda tillgängliga tjänster.

Brist på kunskap om hur man ska använda befintliga digitala tjänster kan bero på att de äldre aldrig har lärt sig att använda tjänsterna. Vissa har inte hängt med i den digitala utvecklingen, vilket har gjort dem beroende av kontanter. I intervjuer med länsstyrelserna och Anhörigas riksförbund framkommer att det bland äldre par är vanligt förekommande att en i paret ansvarar för att betala räkningar. Om den ansvarige blir sjuk eller avlider kan det skapa stora problem för den andre i paret om denne saknar tillräckliga kunskaper och färdigheter för att sköta betalningarna.

Intervjuerna visar på att det finns en betydande grupp äldre personer som saknar datorer, smartphones, surfplattor eller internetuppkoppling, vilket kan göra det svårt för dem att ta del av bankernas befintliga digitala betaltjänster. Enligt representanter från Anhörigas riksförbund saknar 53 procent av deras medlemskår (4 000 medlemmar) tillgång till mobil eller andra digitala hjälpmedel som krävs för att använda digitala betaltjänster. Tillgång till den utrustning och uppkoppling krävs för att betala räkningarna kan vara kostsamt för de inom gruppen som lever i ekonomisk utsatthet.

Omkring 20 procent av Sveriges befolkning är över 65 år och det är en andel som kommer att öka under de närmsta åren.¹⁰ Enligt Internetstiftelsen är det 15 procent av personerna över 65 år som inte använder internet, vilket motsvarar cirka 300 000 personer. En äldre befolkning gör att gruppen som på grund av åldrande inte kan använda tillgängliga tjänster riskerar att öka. Studien visar att svårigheterna är som störst bland personer som är över 75 år, det vill säga personer som är födda på 1920-, 30- eller 40-talet. I denna grupp av äldre pensionärer över 75 år är andelen personer som inte använder internet 28 procent. Bland personer över 85 år är det 60 procent som inte använder internet.¹¹

Utöver trenden med en åldrande befolkning finns det en parallell utveckling där allt fler människor blir digitala. Nästan 93 procent av befolkningen använder idag e-legitimation och mobilt BankID enligt Internetstiftelsen, vilket är en ökning på 2 procent sedan 2022. Bland personer över 75 år uppger 57 procent att de använder BankID en gång per vecka. Detta är en ökning med 20 procentenheter mellan 2021 och 2023.¹² Det är därför troligt att den framtida gruppen som blir över 75 år kommer att ha bättre digitala kompetenser än den nuvarande.

Bankföreningen uppger att pandemin i hög utsträckning bidrog till en ökad andel användare av BankID och Swish bland äldre. I Riksbankens senaste undersökning om betalningsvanor uppgav mindre än 5 procent att hade de använt icke-digitala tjänster som brevgiro och kontanter över disk för att betala räkningar den senaste månaden.¹³ I intervjuer framkommer att det är viktigt att Brevgiro fortsätter vara tillgängligt för gruppen, både sett till antalet banker som erbjuder tjänsten, samt tillgänglighet av brevlådor med regelbunden tömning.

PERSONER MED LINDRIG INTELLEKTUELL FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Individer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning kan ha svårt att hantera de digitala tjänster som finns tillgängliga. I den här gruppen finns personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar där nedsättningarna kan variera mellan lindrig, medel eller svår. Personer med lindrig nedsättning kan ofta självständigt hantera sin ekonomi och betala räkningar. Däremot kan funktionsnedsättningen göra det utmanande att hantera siffror och en stor mängd information på en skärm, vilket gör att det skulle vara enklare och bekvämare för dem att betala med kontanter. Även om personen klarar av och får använda tjänsterna är det många i målgruppen som föredrar och vill betala räkningar kontant. Oviljan kan även bero på en rädsla för bedrägerier.

Riksförbundet FUB uppger att uppskattningsvis 1,5 - 2 procent av befolkningen har en intellektuell funktionsnedsättning. Inom gruppen finns en stor variation mellan individernas förutsättningar att använda internet. Av dessa personer har uppskattningsvis 25 procent medel eller svåra funktionsnedsättningar, vilket gör att de har en ställföreträdare (se mer om det nedan). Resterande 75 procent av gruppen lider av lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Utöver personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning visar uppgifter från Funka på att 1,1 procent av vuxna beskriver sig ha problem med dyslexi eller dyskalkyli, vilket kan påverka deras förutsättningar att använda digitala tjänster.¹⁴

¹⁰ Funka, "Statistik kring tillgänglighet" <https://www.funka.com/funka--tillg%C3%A4nglighet/statistik/> (Hämtat: 2024-05-08)

¹¹ Internetstiftelsen, "Svenskarna och Internet 2023" <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/e-tjanster-och-det-digitala-offentliga-sverige/> (Hämtat: 2024-05-12)

¹² Ibid

¹³ Sveriges riksbank "Svenska folkets betalningsvanor" <https://www.riksbank.se/sv/statistik/statistik-over-betalningar-sedlar-och-mynt/betalningsvanor/> (Hämtat: 2024-05-12)

¹⁴ Funka, "Statistik kring tillgänglighet" <https://www.funka.com/funka--tillg%C3%A4nglighet/statistik/> (Hämtat: 2024-05-08)

PERSONER SOM HAR EN STÄLLFÖRETRÄDARE

Vuxna personer som lever med medelsvåra eller svåra intellektuella funktionsnedsättningar har ofta svårt att självständigt sköta sin ekonomi och betala räkningar. Tekniken i sig och tjänsternas utformning gör att målgruppen inte kan eller får använda dem. Detta gör att dessa grupper är beroende av stöd från anhöriga eller ställföreträdare, det vill säga en förvaltare eller en god man som sköter personernas ekonomiska angelägenheter och betalar deras löpande räkningar.

I intervjuerna framkommer att även personer med psykisk ohälsa, hjärnsador eller långvarig sjukdom kan ha svårt att sköta sin ekonomi och därför behöver stöd av en ställföreträdare för att betala sina räkningar.

Vissa personer i målgruppen får fickpengar utbetalda till bankkort eller i kontanter, för vilka de kan göra egna inköp. Studien visar på att problem uppstår när denne vill göra egna inköp genom e-handel. Flera aktörer uttrycker att det inom gruppen med funktionsnedsättning är vanligt förekommande att personer blir nekade ett digitalt BankID, vilket i förlängningen begränsar dem från att använda digitala banktjänster och handla via e-handel. Bankföreningen uppger att anledningen till detta är att bankerna kräver en viss grad av rättshandlingsförmåga och att personen i fråga ska ha förmåga att använda banktjänster och bankidentifikation själv. FUB framhåller att deras medlemmar upplever detta som en diffus bedömning och att olika bankkontor tillämpar olika regler. Studien visar att även ställföreträdaren upplever problem när de ska göra inköp i till brukaren genom e-handel eftersom de inte får blanda sin ekonomi med brukarens. Det innebär att de inte får lägga ut pengar åt brukaren, för att sedan göra en överföring till sig själv.

Enligt FUB finns det i Sverige uppskattningsvis 124 000 vuxna personer i Sverige som har någon form av ställföreträdare som sköter deras ekonomi. Anhörigas riksförbund gör en uppskattning om att det i Sverige finns 1,3 miljoner vuxna som ger omsorg till en anhörig och stöttar dem att klara av vardagen. Det finns dock ingen uppskattning av hur många som behöver hjälp att betala räkningar.

DET FINNS FLERA VÄLFUNGERADE LÖSNINGAR FÖR PERSONER MED FYSISKA FUNKTIONSHINDER

Det finns grupper med fysiska funktionshinder vilka påverkar deras möjligheter att använda banktjänster. Detta inkluderar funktionsnedsättningar som synnedsättning eller motoriska nedsättningar. Studien visar att dessa grupper generellt inte upplever några större svårigheter att självständigt betala sina räkningar. Detta beror på tjänsternas utformning och tillgängliga hjälpmedel som möjliggör digital delaktighet. Digitaliseringen har huvudsakligen varit positiv för dessa grupper och har motverkat tidigare utmaningar med tillgänglighet till bankkontor och uttagsautomater. Däremot är det avgörande att tillgänglighetsperspektiv och användning av hjälpmedel beaktas vid utveckling av nya banktjänster.

De personer med motoriska nedsättningar som har klagat på banktjänsterna upplever huvudsakligen svårigheter med funktioner som kräver att man riktar armen och håller mobilen på ett specifikt sätt. Detta gäller till exempel när inloggning sker genom att mobilen ska riktas mot en QR-kod, i stället för att använda personnummer och BankID. Intresseorganisationen DHR ser ett önskemål från gruppen om att i högre utsträckning kunna använda kontanter som betalningsmedel, men upplever inte att det är särskilt problematiskt att betala räkningar.

Studien visar att de befintliga tjänsterna för räkningsbetalning i hög utsträckning uppfyller synskadades behov och att gruppen inte upplever några större problem med att självständigt betala räkningar. Många i gruppen är digitalt delaktiga och kan genom hjälpmedel använda tjänsterna. Nordea är den enda banken som erbjuder en specifik fysisk tjänst för synskadade med blindskrift, där man kan lägga räkningar i ett kuvert och bifoga en blankett. Dock har Synskadades Riksförbund fått indikationer på att bankens

kundservice och kännedom om tjänsten har försämrats, vilket har lett till längre handläggningstider för betalningar. Utmaningar kan också uppstå för personer som förlorar synen mitt i livet och inte har kunskap om punktskrift, vilket gör att de inte kan använda tjänsten.

3.1 Målgruppernas problematik skapar utanförskap, frustration och beroende av anhöriga

Personer i målgrupperna äldre och funktionsnedsatta drabbas av svårigheter att betala sina räkningar på ett liknande sätt som personer i gruppen som saknar ID-handling. Många aktörer uttrycker i intervjuerna att det finns en stor frustration hos gruppen över att möjligheten att betala räkningar kontant över disk har minskat. Personerna som upplever problem befinner sig ofta i ett digitalt utanförskap, vilket begränsar deras självständighet i vardagen. Målgruppens problem kan se ut på följande sätt:

- **Begränsad självständighet och integritet**
Gruppens problem med att betala räkningar kan begränsa deras självständighet och skapa beroenderelationer med anhöriga och ställföreträdare. Intervjuade aktörer menar att det är integritetskränkande att individerna i fråga inte fritt kan välja hur och var de vill betala sina räkningar.
- **Redan utsatta grupper riskerar att få det sämre**
Delar av målgruppen tillhör redan socioekonomiskt utsatta grupper. Enligt pensionsmyndigheten lever 15 procent av alla pensionärer med inkomster under EU:s fattigdomsgräns. Arbetslösheten är högre bland personer med funktionsnedsättning och enligt SCB löper personer med funktionsnedsättning större risk att drabbas av ekonomisk utsatthet. Att behöva betala extra avgifter för banktjänster och åka långa sträckor för att betala sina räkningar blir därför kostsamt för gruppen.
- **Att inte kunna betala räkningar kan skapa psykiskt lidande**
Frustrationen över att inte kunna använda tillgängliga betaltjänster för räkningsbetalning kan orsaka psykiskt lidande. En rädsla och ovilja inför att använda befintliga digitala tjänster kan också göra att gruppen riskerar att uppleva sig dumförklarade av samhället.
- **Olika möjligheter beroende på geografisk plats**
Förutsättningarna att betala räkningar kontant ser olika ut på olika platser i landet. I Stockholm finns relativt goda möjligheter att betala räkningar kontant över disk tack vare Change Group och dess 13 betalkontor i regionen. Däremot saknar många andra platser helt denna möjlighet.
- **Begränsad tillgång till e-handel leder till diskriminering**
Aktörer som Ramboll har intervjuat menar att den begränsade tillgången till e-legitimation och e-handel bland undergrupperna bidrar till ojämlikhet. Detta då undergrupperna inte kan ta del av samma produkter och erbjudanden som resten av befolkningen.
- **Gruppen upplever att en otillfredsställande tillgänglighet av tjänster i hela landet**
På grund av utvecklingen med bristande tillgång till fysiska platser med betaltjänster finns problemet med begränsad tillgänglighet av tjänster för räkningsbetalning i hela landet, även i tätbefolkade områden som Skåne samt städer som Göteborg och Uppsala. Gruppen som inte kan använda de tillgängliga digitala tjänsterna finns både i städer och på landsbygden.
- **Bristen på tillgängliga tjänster skapar ett utanförskap**
Ständig utveckling och uppdateringar av digitala tjänster skapar ett utanförskap

hos gruppen som inte hänger med i den digitala utvecklingen. De som saknar anhöriga att hjälpa dem och som inte har sociala nätverk riskerar att bli särskilt utsatta.

3.2 Anhöriga eller brevgiro hjälper delvis målgrupperna

Många aktörer uttrycker att det är svårt att veta hur målgruppen för närvarande hanterar sina betalningsbehov. En vanlig uppfattning är att målgruppen får hjälp av anhöriga för att sköta sina betalningar. Följande lösningar eller åtgärder för att hjälpa målgruppen har framkommit under intervjuerna:

- **Många i gruppen får hjälp av anhöriga**
Det är vanligt att anhöriga bistår både äldre och personer med funktionsnedsättningar med att betala deras räkningar. Flera aktörer påpekar dock att detta kan vara en osäker lösning som kan innebära att personer delar med sig av sina koder och bankuppgifter. En fullmakt hos en bank kan ge en närstående behörighet att utföra vissa eller alla bankärenden åt den som gett fullmakten. Om fullmaktshavaren ska betala räkningar eller överföra pengar, måste fullmaktshavaren logga in på bankens webbplats eller app och utföra dessa transaktioner som om hen är fullmaktsgivaren, men med sitt eget BankID.
- **Ställföreträdare betalar räkningar**
Ställföreträdare kan bistå personer med funktionsnedsättningar att betala räkningar genom de juridiska befogenheter som de har beviljats av tingsrätten. Studien indikerar att en betydande del av målgruppen har en ställföreträdare som hjälper dem med deras betalningar.
- **Samhällsfunktioner som bibliotek hjälper målgruppen**
Flera länsstyrelser pekar på att biblioteken i nuläget utgör ett värdefullt stöd för gruppen att kunna använda bankernas digitala tjänster, trots att det inte ingår i deras uppdrag. En sådan lösning väcker frågor om integritet och ansvarsskyldighet. Länsstyrelserna påtalar även att det kan råda en osäkerhet kring vad biblioteken egentligen får och kan hjälpa till med utifrån ett juridiskt perspektiv.
- **Utbildning i digitala verktyg hjälper gruppen äldre**
En ytterligare hjälp för gruppen äldre är att olika typer av aktörer, till exempel kommuner, länsstyrelserna och Anhörigas Riksförbunds lokala medlemsorganisationer, utbildar äldre i hur de kan använda digitala verktyg för att bland annat betala räkningar.
- **Det är vanligt att gruppen äldre använder Brevgiro**
Länsstyrelserna uppger att brevgiro är en viktig tjänst för gruppen äldre och att fler har börjat använda tjänsten sedan Kassagiro-tjänsten utvecklades. Det finns dock fortfarande problem för gruppen, eftersom vissa äldre behöver göra en lång resa till närmaste brevlåda, alternativt glömmet att lägga ned räkningar vilket gör att de behöver återupprepa processen. Dessutom anses varannandagstömningen vara problematisk för tjänstens användbarhet.

3.3 Betaltjänst över disk skulle göra stor skillnad för delar av gruppen

Studien visar att en tillgänglig betaltjänst över disk är viktig och skulle göra stor skillnad i vardagen för delar av målgruppen. Behovet hos denna grupp handlar om att personer, trots begränsade förmågor, ska ha rätt att självständigt betala sina räkningar, likt övriga personer i samhället. Detta behövs för att gruppen ska kunna ha en fungerande vardag med integritet och autonomi. Digitaliseringen i Sverige bidrar till att allt fler personer blir digitalt delaktiga, samtidigt som ständigt nya digitala tjänster skapar ett utanförskap hos

vissa målgrupper. Studien visar på att delar av målgruppen som befinner sig i digitalt utanförskap, särskilt vissa personer inom gruppen äldre samt de med lindrig intellektuell funktionsnedsättning, på grund av sina preferenser eller förmågor, alltid kommer att ha ett utpräglat behov av kontanttjänster. Deras problematik kan därför anses vara bestående.

I intervjuerna framkommer att de grupper som främst skulle vara behjälpta av en tjänst för räkningsbetalning över disk är gruppen som saknar förmåga att använda dagens betaltjänster. Studien visar att denna grupp främst består av personer över 75 år samt personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Tjänsten skulle vara aktuell för de personer som självständigt kan hantera sin ekonomi under förutsättning att de får hjälp och dessutom helst har möjlighet att betala med kontanter. Vid utformningen av en sådan tjänst är både den geografiska och fysiska placeringen viktig för att målgruppen ska kunna ta sig dit, till exempel med färdtjänst. Helst ska tjänsten inte vara längre bort än närmsta livsmedelsbutik. De intervjuade aktörerna är eniga om att då målgruppen ofta är socioekonomiskt utsatt är det viktigt att en tjänst för räkningsbetalning inte får vara särskilt kostsam. En övre smärtgräns för vad gruppen kan betala per månad uppskattas vara 80 kronor.

Studiens resultat visar att delar av målgruppens problemområden och behov skulle kunna bemötas genom andra insatser än en betaltjänst över disk. Utbildningsinsatser och utlåning av teknik kan hjälpa fler grupper att bli digitala och möjliggöra för dem att ta del av bankernas befintliga tjänster. Dessa insatser förutsätter en vilja hos målgruppen att lära sig. För personer med god man eller förvaltare finns andra behov som främst bemöts genom bredare arbete för digital delaktighet inom gruppen, vilket i hög utsträckning skulle underlättas av tillgång till e-legitimation. Några aktörer påpekar också att det finns ett behov av att utveckla ett digitalt system för enklare och säkrare hantering av fullmakter för att öka rättssäkerheten. Inom detta område skulle möjligheterna för e-legitimation för anhöriga kunna utredas för att underlätta digital hantering av ärenden.

4. Personer som har fått sitt betalkonto uppsagt

Personer som av någon anledning får sitt betalkonto uppsagt kan inte längre använda sina banktjänster för att betala räkningar. Deras problem uppstår på grund av att de inte längre har tillgång till de tjänster som är förknippade med betalkontot. Aktörer som Ramboll har intervjuat menar att det råder en parallell utveckling där både problematiken med penningtvätt och antalet personer som får sina konton avslutade ökar. Hårdare krav och regelverk uppges leda till att bankerna avslutar fler konton.

PERSONER SOM MISSTÄNKTS FÖR KRIMINALITET

Bankerna samarbetar med polisen för att förhindra att deras tjänster används för kriminella aktiviteter. Arbetet med kundkännedom och att följa penningtvättslagstiftningen har resulterat i omfattande säkerhetsrutiner för att minimera riskerna för den egna verksamheten. Vid misstanke om kriminell verksamhet kan banken välja att avsluta kundrelationen, vilket leder till att personens konton sägs upp. Personerna i fråga behöver inte vara dömda för att bli av med sina banktjänster, då detta är en del av bankernas säkerhetsarbete.

Under år 2022 avslutades enligt Finansinspektionen 60 000 konton, vilket innebär en ökning med 30 procent sedan år 2020. Dessa siffror inkluderar även konton som avslutats av legitima anledningar då kontot har använts för kriminella aktiviteter. Om konsumenten har betalkonton i flera banker kommer en uppsägning i endast en bank för närvarande inte att leda till avsevärda problem för individen. Finansinspektionen menar att det är svårt att utifrån befintlig statistik avläsa hur stor problematiken egentligen är. Från 2025 måste banker rapportera uppgifter om nekade och avslutade konton samt anledningen till detta. Detta kan på sikt förbättra bilden av den faktiska problematiken.

BANKERNAS STRIKTA TOLKNING LEDER TILL ATT ÄVEN OSKYLDIGA DRABBAS

Studien visar att bankernas arbete med kundkännedom och riskminimering även drabbar oskyldiga personer. Många aktörer som Ramboll har pratat med menar att bankernas rutiner för att säkerställa kundkännedom är oproportionerligt omfattande. Bankföreningen uppges att den vanligaste anledningen till att ett betalkonto sägs upp är att kunden inte besvarar frågor eller lämnar in det underlag som banken efterfrågar för att uppfylla lagkravet om kundkännedom. I fall där det inte handlar om kriminalitet kan det bero på att personen anser det kränkande att uppges information om sin ekonomi eller inte förstår vikten av att lämna den begärda informationen.

En annan vanlig orsak till att banken väljer att avsluta kundrelationen är att en person har genomfört flera oförklarliga banköverföringar eller Swish-betalningar. Denna aktivitet kan trigga en riskbedömning hos banken, vilket leder till att kontot avslutas. Gruppen av personer som drabbas kan därför inkludera de som behöver göra regelbundna utlandstransaktioner eller har icke-traditionella inkomster, såsom företagare som tar emot Swish-betalningar.

Av de drygt 5 000 ärenden som Konsumenternas Bank- och Finansbyrå fick under 2023 berör drygt 1 200 klagomål kopplat till penningtvättsreglerna. Det absolut vanligaste klagomålet som de fått in kopplat till penningtvättsreglerna är att konsumenter fått sitt betalkonto uppsagt. Byrån ser att antalet konsumentklagomål som handlar om avslutade bankkonton har ökat under de senaste fem åren. Den huvudsakliga anledningen till uppsägningarna uppges vara att banken inte hade tillräckligt med information om kunden

för att hantera risken om penningtvätt.¹⁵ Länsstyrelsen ser att en uppkommande målgrupp som riskerar att få problem i framtiden är yngre personer som har varit målvakter och hjälpt till med olagliga överföringar. Att bli nekade banktjänster tros kunna bli ett problem när målgruppen blir äldre och vill flytta hemifrån.

4.1 Ett uppsagt betalkonto kan leda till stora konsekvenser

I intervjuerna beskriver flera aktörer hur förlusten av banktjänster innebär stora konsekvenser för den enskilde eller för bankerna. För den enskilde leder det till begränsningar i vardagen. Problemen kan se ut på följande sätt:

- **Att bli av med sitt betalkonto skapar stora begränsningar i vardagen**
Det blir svårt för personen att ta emot lön och betala sin hyra och andra räkningar. Detta skapar stor frustration och tidsåtgång för de konsumenter som drabbas av en kontouppsägning.
- **De drabbade kan vända sig till flera banker**
När en bank väljer att säga upp kundrelationen är den vanligaste lösningen att personen vänder sig till en annan bank. Bankföreningen framhåller att bankerna själva upplever detta som problematiskt eftersom de inte får dela uppgifter om potentiella riskpersoner med varandra.
- **Uppsägningen gör att gruppen även förlorar sitt BankID**
När banken avslutar kundrelationen, avslutas även personens BankID, vilket påverkar många fler aspekter av vardagen. I intervjuerna framkommer att tjänsten BankID kan spärras under en längre period, även om konsumenten får ett konto i en annan bank. Dessutom har BankID en lista över riskindivider som de inte vill godkänna.
- **Dömda och kriminella personer kan få stora problem i framtiden**
Även tidigare dömda och kriminella personer behöver betala räkningar och riskerar att få problem i framtiden, vilket kan påverka deras återetablering i samhället.

4.2 Det saknas kännedom om hur gruppen löser sina betalningar idag

Det råder mycket låg kännedom kring hur målgruppen idag löser sina betalningar. Precis som för övriga målgrupper vittnar intervjuerna om att gruppen får hjälp av andra med de uttag och överföringar som behövs för att klara av vardagen. Detta är problematiskt eftersom de riskerar att behöva betala svarta avgifter, bli utnyttjade och hamna i beroendeställning. Den här lösningen kan få konsekvensen att även personer som utför bankärenden eller betalningar åt andra kan hamna i riskgruppen för uppsägning på grund av misstänksamma aktiviteter.

4.3 Begränsade banktjänster behövs för en fungerande vardag

Om målgruppen kan betala räkningar över disk skulle det hjälpa dem att hantera vissa grundläggande problem i vardagen. Däremot är detta ingen långsiktig lösning eftersom målgruppen i grunden vill och behöver tillgång till banktjänster för att vara en del av samhället. Målgruppen behöver få tillgång till begränsade banktjänster för en fungerande vardag där de kan ta emot sin lön och betala räkningar.

¹⁵ Konsumenternas bank och finansbyrå "Verksamhetsberättelse 2023" [Konsumenternas bank och finansbyrås verksamhetsberättelse 2023 \(2023\)](#) (Hämtat: 2024-03-21)

Även om penningtvättproblematiken är ett ökande problem anser flera aktörer att uppsägning av konsumenters konton inte får vara ett resultat av en masshantering av konton för att motverka kriminalitet. Finansinspektionen driver därför frågan om ökad individanpassning vid utredning av bristande kundkännedom eller misstanke om penningtvätt. Myndigheten har som målsättning att kunna vägleda kring hur bankerna ska hantera frågan. Det finns möjlighet för bankerna att erbjuda vissa privatpersoner begränsade banktjänster och flera aktörer pekar på att denna lösning bör användas i större utsträckning. Ett annat alternativ uppges vara att intensifiera övervakningen av personer som anses vara riskfulla. Även en statlig e-legitimation anses kunna underlätta för målgruppen.

5. Personer som föredrar kontantlösning för betaltjänster

Det finns personer som inte vill använda sig av befintliga digitala betaltjänster. Anledningen till detta kan vara att de föredrar en kontantlösning eller känner misstro inför digitala tjänster. Flera intervjuade aktörer pekar på att den här gruppen är förhållandevis liten i jämförelse med de grupper som inte får eller kan använda de tillgängliga tjänsterna. På grund av att målgruppens behov baseras på preferenser är det mycket svårt att definiera dess storlek. Gruppen omfattar sannolikt personer i alla åldrar men det tycks framför allt handla om äldre och personer med lindring intellektuell funktionsnedsättning. Det kan även handla om personer som på grund av sin sysselsättning hanterar mycket kontanter. Gruppen inkluderar även människor som lever med skyddad identitet.

5.1 Personer som vill betala med kontanter

Personer som föredrar eller är beroende av att betala med kontanter är särskilt drabbade av ett minskat utbud av kontanttjänster. Anledningen till att de föredrar kontanter kan bero på ett bristande intresse av att lära sig att använda de digitala tjänster som finns tillgängliga. Intervjuerna tyder dock på att oviljan snarare handlar om en tydlig preferens för kontanter och att personerna värdesätter personlig kontakt vid betalningstransaktioner. Ytterligare en anledning kan vara att personernas inkomster i hög utsträckning består av kontanter, vilket både kan härledas till både laglig och olagliga verksamheter. Länsstyrelserna uppger att de mottar klagomål från gruppen och att de bär en stark frustration över den låga tillgängligheten på kontanttjänster. Intervjuerna visar även att vissa personer med skyddad identitet avstår från att använda tillgängliga digitala tjänster av rädsla för att lämna digitala spår.

5.2 Personer som känner en misstro mot befintliga betaltjänster

I Rambolls intervjuer framkommer att det inom gruppen som föredrar kontantlösning finns många som har låg tilltro till tillgängliga digitala betaltjänster. Flera aktörer uttrycker att det även finns en rädsla för bedrägerier som kan bli en anledning till att man väljer bort digitala tjänster. Personer som har blivit drabbade av bedrägerier eller är rädda för att bli drabbade kan uppleva att de blir dumförklarade av övriga delar av samhället, vilket riskerar att skapa skam och stigma hos gruppen som gör att de inte söker hjälp. Detta i kombination med en utveckling av ökat antal bedrägeriförsök gör att flera aktörer beskriver att problemet antagligen är större än vad man kan tro. I Internetstiftelsens undersökning framgår att de som inte använder BankID upplever att BankID inte är tryggt eller säkert. De efterfrågar en statlig e-legitimation som skulle upplevas som mer tillförlitlig. Utöver detta menar många att de inte förstår hur tekniken fungerar och helt enkelt föredrar en mänsklig kontakt vid betalningstillfället.

5.3 Gömda kvinnor som lever med skyddad identitet

En annan grupp som upplever problem med att betala sina räkningar är kvinnor som befinner sig på flykt från en våldsam förövare. När en kvinna lever i eller har lämnat en våldsam relation är det vanligt att förövaren även utövar ekonomiskt våld och kontroll mot henne, vilket kan innebära att hon utestängs från sina tillgångar. En kvinna som lever gömd med en skyddad identitet kan inte använda sina vanliga banktjänster och blir beroende av kontanter. Detta beror på att kortbetalningar lämnar digitala spår som kan avslöja var hon befinner sig. Risken att bli upptäckt kan vara förenad med livsfara för dessa kvinnor. Begränsade möjligheter att betala räkningar är ett av flera problem kopplade till betalningar som innebär stora svårigheter i vardagen för kvinnor som lever gömda. En

undergrupp av kvinnor som inte heller kan lämna digitala spår är kvinnor som försöker lämna prostitution.

Personer som lever gömda och har skyddad identitet får tillgång till begränsade banktjänster, motsvarande ett så kallat ungdomskonto. När en persons identitet avslöjas, behöver de på nytt ansöka om ett begränsat konto och blir beroende av kontanter under tiden. En undersökning från Skatteverket från 2022 visade att cirka 15 000 kvinnor och 10 000 män lever med skyddad identitet, varav 40 procent i en enkätundersökning inom gruppen uppgav att hot och våld i nära relation är orsaken till detta.¹⁶ En representant för gruppen gömda kvinnor som Ramboll har intervjuat menar att siffran går upp emot 20 000 kvinnor som lever med skyddad identitet på grund av en våldsam förövare. Det finns inga exakta uppgifter om hur stor del av gruppen som upplever problem, men samma person uppger att majoriteten av dem uppskattas stöta på problem med räkningsbetalningar.

Det är vanligt att kvinnor med skyddad identitet hamnar på mindre orter med särskilt dålig tillgång till bankkontor eller betaltjänster över disk. Många har inte bil och kan därför inte resa längre sträckor för att betala sina räkningar. För att lösa problemet får dessa kvinnor vända sig till vänner och bekanta med kontanter, som sedan betalar räkningarna åt dem. Gömda kvinnor är i behov av en banktjänst där de kan vara anonyma. Gruppen upplever även problem med att inte få fakturor på grund av tillfälliga adresser.

¹⁶ Jämställdhetsmyndigheten (2022)

6. Sammanfattande slutsatser

I det här kapitlet presenterar vi sammanfattande slutsatser utifrån vad som framkommit i kartläggningen.

6.1 Fyra huvudsakliga grupper saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar

Kartläggningen visar att det är primärt fyra grupper, se Tabell 2, som idag saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster. Inom varje grupp finns undergrupper med skilda utmaningar och behov. Orsaken till att de saknar möjlighet att självständigt sköta sina betalningar är att personerna i fråga *inte kan*, *inte får* eller *inte vill* använda befintliga betaltjänster. Den vanligaste orsaken är att de *inte får* tillgång till befintliga betaltjänster. Det handlar främst om personer som saknar svenskt ID-handling (och som därför inte får öppna betalkonto) samt personer vars betalkonto sagts upp av banken. Anledningen till uppsägningen kan både vara legitim och ickelegitim. Konsekvenserna av att inte kunna sköta sina betalningar via befintliga betaltjänster blir oftast stora för den enskilde. De drabbade får svårt att sköta sin vardagsekonomi och redan utsatta grupper blir mer sårbara. För personer som flyttat till Sverige blir också deras etablering i Sverige fördröjd och mer problematisk.

Tabell 2. Sammanfattning av grupper som idag saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster

Målgrupp	Undergrupp	Orsak till att inte använda befintliga tjänster		
		Kan inte	Får inte	Vill inte
Personer som saknar svensk ID-handling och därför nekas att öppna svenskt betalkonto	Personer med samordningsnummer		X	
	Personer med arbetstillstånd		X	
	Asylsökande		X	
	Flyktingar från Ukraina		X	
	Utländska studenter, doktorander och forskare		X	
	Utländska turister och fritidshusägare		X	
Personer som saknar förmåga att använda befintliga betaltjänster	Äldre personer	X		X
	Personer med lindrig funktionsnedsättning	X	X	X
	Personer med ställföreträdare	X	X	
Personer som har fått sitt betalkonto uppsagt av banken	Personer som misstänks för kriminalitet		X	X
	Oskyldigt drabbade personer		X	
Personer som föredrar kontantlösning för betaltjänster	Personer som vill betala med kontanter			X
	Personer som känner misstro mot digitala betaltjänster			X
	Utsatta kvinnor som inte får lämna digitala spår			X

6.2 Parallella trender påverkar behovens utveckling över tid

Det är svårt att säga exakt hur många personer som idag saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar på grund av bristande tillgång till eller tillgänglighet i befintliga betaltjänster. Det finns uppskattningar av hur många som ingår i de olika grupperna, även om uppskattningarna är mycket osäkra.

Kartläggningen visar på att det finns motstridiga trender inom grupperna vilket gör det svårt att bedöma om behovet kommer att öka eller minska framöver. Det finns tydliga indikationer på att personer som saknar svensk ID-handling är en viktig målgrupp för en betaltjänst över disk. Samtidigt tenderar invandringen till Sverige att minska och i takt med att antalet asylsökande och nyanlända minskar avtar också deras behov av betaltjänst över disk. En annan trend är Sveriges åldrande befolkning där antalet äldre blir fler och fler. Det talar för att behovet av betaltjänst över disk kan öka i takt med att antalet äldre ökar. Men samtidigt minskar antalet personer som befinner sig i digitalt utanförskap vilket skulle kunna tala emot den trenden. En ytterligare trend är att den ökade digitaliseringen i samhället som gör att de personer som idag inte är digitala hamnar i ett allt större digitalt utanförskap. De som inte kan, vill eller får använda digitala tjänster blir alltmer beroende av att det finns alternativa tjänster.

6.3 Upphandlad lösning hjälper vissa grupper mer än andra

Personer som idag av olika anledningar saknar möjligheter att självständigt sköta sina betalningar via befintliga betaltjänster tar oftast hjälp av någon anhörig, släkting, vänner och bekanta, arbetsgivare, lärosäte eller kommunen för att betala sina räkningar. Det är inte en hållbar lösning eftersom det är både riskfyllt och integritetskränkande för den enskilde. Behovet av stöd för räkningsbetalning kan även bli betungande för anhöriga, institutioner och aktörer som behöver hjälpa målgruppen. Oftast ingår det inte i berörda myndigheter och institutioners uppdrag att hjälpa till med den här typen av tjänster, vilket innebär att det görs i mån av tid, lust och möjlighet.

En upphandlad betaltjänst över disk skulle kunna vara en ändamålsenlig lösning för äldre och personer med lindrig funktionsnedsättning som inte kan använda befintliga betaltjänster, personer som fått sitt betalkonto uppsagt och personer som föredrar att betala med kontanter. Förutsatt att lösningen godkänner utländsk ID-handling kan det även vara en lösning för personer som saknar svensk ID-handling, till exempel asylsökande, utländska studenter, doktorander och forskare. För några grupper skulle en upphandlad tjänst vara en tillfällig lösning på deras problem men inte en lösning på grundproblematiken. För personer som saknar svensk ID-handling är det egentliga problemet att bankerna kräver svensk ID-handling för att kunna öppna ett bankkonto. För vissa äldre och personer med lindrig funktionsnedsättning kan betaltjänst över disk vara en av flera lösningar. För dem kan även utbildningsinsatser och utlåning av teknisk utrustning som gör dem digitalt delaktiga vara en lösning för att de ska kunna sköta sina egna räkningar.

Kartläggningen visar att de identifierade målgrupperna generellt har en svag betalningsvilja när det gäller betaltjänst över disk. Flera av grupperna är socioekonomiskt utsatta, sårbara eller befinner sig i någon form av utanförskap vilket gör att deras ekonomiska resurser är mycket begränsade.

7. Referenser

Funka. (2024) Statistik kring tillgänglighet. <https://www.funka.com/funka-tillg%C3%A4nglighet/statistik/> (Hämtat: 2024-05-08)

Internetstiftelsen, "Svenskarna och Internet 2023"
<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/e-tjanster-och-det-digitala-offentliga-sverige/> (Hämtat: 2024-05-12)

Jämställdhetsmyndigheten "Skyddade personuppgifter" (2022) [Skyddade personuppgifter | Jämställdhetsmyndigheten \(jamstalldhetsmyndigheten.se\)](https://www.jamstalldhetsmyndigheten.se) (Hämtat: 2024-09-04)

Konsumenternas bank och finansbyrå "Verksamhetsberättelse 2023" (2024)
<https://www.konsumenternas.se/globalassets/pdf/verksamhetsberattelse-kbb-2023.pdf> (Hämtat: 2024-03-21)

Länsstyrelsen i Dalarnas län (2023). *Bevakning av grundläggande betaltjänster*. Rapportnummer 2023:14. <https://www.lansstyrelsen.se/vasterbotten/om-oss/vara-tjanster/publikationer/2023/bevakning-av-grundlaggande-betalningar-2023.html>

Migrationsverket Statistik om uppehållstillstånd för arbete i Sverige" (2024)
<https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Arbete.html>, (Hämtat: 2024-05-06)

Migrationsverket, "Statistik om asylärenden i Sverige" (2024)
<https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Asyl.html>, (Hämtat: 2024-05-06)

Sveriges riksbank (2024) "Svenska folkets betalningsvanor"
<https://www.riksbank.se/sv/statistik/statistik-over-betalningar-sedlar-och-mynt/betalningsvanor/> (Hämtat: 2024-05-12)

SOU 2023:16: Betalningsutredningen (2023). *Staten och betalningarna. Del 1*. Finansdepartementet. <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2023/03/sou-202316/>

UHR (2023) PM - "Utmaningar för internationella studenter och personal att öppna bankkonto i Sverige"