

Dato
21-02-2024

Afrapportering: Partnerskab om udsatte gruppers adgang til kontanter

Baggrund

En række pengeinstitutter har i de senere år lukket hovedparten af de betjente kontantkasser i bankfilialerne, hvor kunderne bl.a. kan hæve kontanter. Det har medført, at en gruppe borgere, der af forskellige årsager ikke er i stand til at benytte hverken betalings- eller hævekort, har udfordringer med at hæve og derved få adgang til kontanter.

I maj 2021 blev en tværministeriel arbejdsgruppe bestående af Social- og Ældreministeriet (SÆM), Erhvervsministeriet (EM) og Finansministeriet (FM) nedsat, der under inddragelse af en række interessenter på området havde til opgave at afdække omfanget af problemet med adgangen til kontanter for udsatte borgere, herunder at foreslå mulige løsninger inden for eksisterende lovgivning. Arbejdsgruppen fremlagde sine anbefalinger i april 2022.

Partnerskabet

På baggrund af arbejdsgruppens anbefalinger blev der nedsat et partnerskab med deltagelse af relevante aktører. Partnerskabet skal i fællesskab understøtte og udbrede en række eksisterende løsninger på området, som tager højde for karakteren af de udfordringer, som socialt udsatte (f.eks. personer i hjemløshed), personer med handicap og ældre (f.eks. ældre med fysisk og kognitiv funktionsnedsættelse) har i forhold til adgang til kontanter varierer på tværs af landet. Derudover skal partnerskabet give mulighed for nytænkning og vidensdeling på tværs af områdets aktører. Partnerskabet fik derfor til opgave løbende at følge op på udviklingen i adgangen til kontanter for disse målgrupper og ultimo 2022 afrapportere til regeringen om udviklingen på området samt partnerskabets arbejde med at udbrede eksisterende løsninger på området inden for gældende lovgivning. Henset til valgudskrivelsen og ny regeringsdannelse i 2022 blev afrapporteringen imidlertid udskudt.

Partnerskabet arbejder ud fra den præmis at udbrede kendskabet til de løsninger og muligheder, der eksisterer i dag, og som ligger inden for gældende lovgivning. Derudover skal det understreges, at de forskellige løsningsmuligheder søger at imødekomme forskellige delmålgruppers udfordringer med at hæve kontanter, men at de oplyste løsningsmuligheder i afrapporteringen ikke udtømmende dækker alle udfordringer, som de forskellige delmålgrupper måtte opleve. Det skal i den forbindelse bemærkes, at civilsamfundsorganisationer i partnerskabet ønsker, at partnerskabet kunne komme med løsningsforslag til problemstillingen, der inkluderer muligheden for at se på ny lovgivning på området.

Nærværende afrapportering indeholder en beskrivelse af udviklingen i adgangen til kontanter, det samlede udfordringsbillede på området, en beskrivelse af specifikke udfordringer for målgrupperne og et katalog, der oplister nuværende forsøg på løsninger på nogle af udfordringerne. Partnerskabet er enige om, at de oplyste løsninger ikke løser alle udfordringer for alle målgrupper. Dertil peger et flertal af aktører i partnerskabet også på, at den bedste løsning vil være, at bankerne kollektivt dækker landet med kontantkasser. Finans Danmark støtter ikke en sådan løsning.

Det bemærkes endvidere, at Erhvervsminister Morten Bødskov d. 31. oktober 2023 sammen med Finans Danmark, KL og organisationer for udsatte borgere indgik en aftale om at sikre hjemløse og andre udsatte borgers adgang til en bankkonto.

Deltagere

Partnerskabet består af Social-, Bolig- og Ældreministeriet, Erhvervsministeriet, KL, de største kommuner (København, Aarhus og Odense), Finans Danmark, Hus Forbi, SAND, Ældre Sagen, Rådet for Socialt Udsatte, Danske Handicaporganisationer (repræsenteret af Lev) og Stenbroens Jurister. Herudover deltog Danske Bank på andet møde i partnerskabet.

Organisationen SikkerhedsBranchen deltog i partnerskabets arbejde, men støtter ikke den endelige afrapportering.

Udvikling i adgang til kontanter og udfordringsbillede

Flere pengeinstitutter har de seneste år lukket de personligt betjente kontantkasser i bankfilialerne, hvor kunderne blandt andet kan hæve kontanter. Pengeinstitutterne begrundet beslutningen med, at der er sket et markant strukturelt fald i anvendelsen af kontantkasser. Ifølge Finans Danmark er udviklingen drevet af, at langt hovedparten af kunderne foretrækker at klare de daglige bankforretninger i net- og mobilbank, via betalings-service og ved at betale med kort og mobil. Finans Danmark oplyser i den forbindelse, at en stor bank har opgjort, at antallet af kassetransaktioner i den pågældende bank over de seneste fem år er faldet med to tredjedele. Ældre Sagen bemærker, at det ikke er specifikt undersøgt, hvordan den del af bankkunderne, som har generelle udfordringer med det digitale, oplever deres bankforretning.

Desuden viste de to nedlukninger under coronapandemien, hvor langt hovedparten af bankerne havde lukket for adgang til deres filialer, og hermed også de personligt betjente kontantkasser, at kunderne i meget høj grad benyttede andre muligheder for at få adgang til kontanter. På den baggrund har flere banker valgt at lukke kontantkasser efter coronapandemien. Derudover skal det bemærkes, at aktører i partnerskabet understreger, at beslutningen om at lukke kontantkasserne under coronapandemien har resulteret i, at en række borgere blev endnu mere afhængige af pårørendes hjælp til at hæve kontanter, for dermed at kunne klare indkøb mv.

Der eksisterer ikke en officiel statistik over antallet af kontantkasser i Danmark. Finans Danmark oplyser dog, at der fortsat er banker med personligt betjente kontantkasser i én eller flere af deres afdelinger og estimerer, at der er i alt 15-20 kontantkasser tilbage. Der er blandt andet en bemanded kassefunktion i København og Aarhus, hvor der foretages udbetaling af kontanter til bankens kunder.

Ikke desto mindre medfører udviklingen med stadig flere kontantløse transaktioner og begrænset mulighed for at hæve kontanter i de personligt betjente kontantkasser, at en gruppe personer, herunder socialt udsatte (f.eks. personer i hjemløshed), personer med handicap og ældre (f.eks. ældre med fysisk og kognitiv funktionsnedsættelse), der af forskellige årsager ikke er i stand til at benytte hverken betalings- eller hævekort, har udfordringer med at hæve, og dermed få adgang til, kontanter.

Omfang og målgruppe

Der kan ikke tegnes et samlet billede af én bestemt målgruppe, som har udfordringer med at hæve kontanter, da det drejer sig om personer, som af én eller flere årsager, har behov for personlig hjælp i forbindelse med at hæve kontanter. Rådet for Socialt Udsatte, har i et notat fra 2021 fra *arbejdsgruppen om udfordringer som følge af lukkede kontantkasser* skitseret tre overordnede grupper, som særligt har udfordringer med at få adgang til kontanter: 1) socialt udsatte borgere herunder f.eks. personer i hjemløshed, 2) ikke digitale ældre, herunder f.eks. ældre med demens og 3) personer med handicap med f.eks. kognitive handicap og synshandicap¹.

Der kan samtidig ikke gives et entydigt og kvantificerbart billede af udfordringens omfang. Ældre Sagen og LEV oplever igennem deres arbejde, at der findes eksempler på udfordringer med at hæve kontanter i hele landet. I den forbindelse fremhæver disse organisationer, at behovet for at hæve kontanter ikke blot er forbeholdt socialt udsatte borgere som f.eks. personer i hjemløshed bosat i de større byer, men også berører personer i landdistrikterne, der af forskellige årsager har svært ved at betjene en hæveautomat eller bor langt fra en hæveautomat. Det er disse organisationers opfattelse, at mobilitet og transport således udgør en del af problemet for denne gruppe af personer.

Der er generelt ingen præcise opgørelser af, hvor mange som ikke kan håndtere en digital betalingsløsning og derfor har brug for kontanter til at betale med. En undersøgelse fra Danmarks Statistik peger dog på, at 98 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år bruger digitale betalingsmidler som betalingskort eller mobilbetaling, mens to pct. betaler med kontanter, hvilket svarer til 90.000 personer. Ifølge undersøgelsen er det især ældre borgere, som udelukkende bruger kontanter til at betale for deres varer og tjenester. Finans Danmark bemærker dog, at de to pct. ikke angiver, hvor mange som har udfordringer med at få adgang til kontanter. Det angiver, hvordan gruppen *betaler* for deres varer og tjenester, og dermed ikke hvor mange, som har udfordringer med at få fat på kontanter. Danmarks Statistik oplyser, at stikprøven bag undersøgelsen er udarbejdet, så den er re-

¹ [Notat fra arbejdsgruppen om udfordringer som følge af lukkede kontantkasser \(udsatte.dk\)](#)

præsentativ for befolkningen. Det bemærkes dog, at undersøgelsen er foretaget ved hjælp af telefoninterviews og webskemaer, hvorfor grupper der ikke har adgang til en telefon eller internettet kan udgøre et skyggetal.

Derudover bemærker civilsamfundsorganisationer i partnerskabet, at den berørte gruppe af mennesker, der ikke kan håndtere en digital betalingsløsning generelt består af mennesker med forskellige livssituationer, der er betinget af både kognitive, psykiske og fysiske udfordringer. Disse aktører fremhæver i denne forbindelse gruppen af personer med lavere tilknytning til kommunale tilbud og færre ressourcestærke pårørende, der kan hjælpe dem.

For gruppen af socialt udsatte er der særligt tale om en gruppe af borgere, som ikke kan håndtere et hævekort, huske koder, ikke har fast adresse eller ikke ønsker kontakt med offentlige myndigheder. Det handler primært om personer i hjemløshed – særligt personer i gadehjemløshed – men også personer med et stofmisbrug, socialt udsatte på botilbud og socialt udsatte i egen bolig. Hertil oplyser Finans Danmark dog, at de på baggrund af dialog med deres medlemmer og Københavns Kommune vurderer, at det for mennesker i hjemløshed alene drejer sig om en meget lille andel, som ikke kan håndtere en digital betalingsløsning. Erfaringer fra coronatiden, hvor langt hovedparten af bankerne havde lukket for adgang til deres filialer, viser, at der var omkring 40-50 socialt udsatte borgere (f.eks. mennesker i hjemløshed), med adgang til en bankkonto, som benyttede sig af den såkaldte corona-bank. Københavns Kommune understreger i den forbindelse, at borgere uden en bankkonto ikke er indeholdt i de 40-50 borgere, selvom de også udgør målgruppen af borgere med udfordringer ift. kontanter. I Rådet for Socialt Udsattes notat fra 2021 om *arbejdsgruppen vedr. udfordringer som følge af lukkede kontantkasser* fremgår det, at aktører i arbejdsgruppen skønner, at det drejer sig om 300-500 personer blandt gruppen af personer i hjemløshed, mens andre i gruppen skønner, at det drejer sig om en større gruppe af socialt udsatte. Efter udarbejdelsen af notatet – i regi af arbejdsgruppens arbejde – foretog Rådet for Socialt Udsatte en surveyundersøgelse blandt udsatteråd, praktikere og brugere over hele landet. På baggrund af surveyen fandt Rådet for Socialt Udsatte, at antallet af socialt udsatte, der har udfordringer med adgang til kontanter, er væsentligt højere end 300-500 personer, hvilket flere aktører i partnerskabet også peger på. Rådet for Socialt Udsatte har dog ikke mulighed for at estimere det præcise antal.

For gruppen af ældre og personer med handicap, der ikke kan eller har udfordringer med at benytte betalings- og hævekort, peger aktører i partnerskabet på, at der særligt er tale om personer med rystesyge, demens, personer med synshandicap, kørestolsbrugere og personer med kognitive funktionsnedsættelser. Aktører i partnerskabet peger på, at der vil være et stort mørketal forbundet med opgørelserne, hvor støttepersoner – det kan være personale eller pårørende – på den ene eller anden måde hjælper borgeren, når denne har problemer med at få adgang til kontanter². Støttepersonernes støtte og hjælp risikerer at få aftaleretlige konsekvenser for betalings- og hævekortets ejer ift. den aftale, der er indgået med pengeinstituttet. Herudover understreger aktører i partnerskabet, at løsninger, der vil kræve støtte og hjælp til borgere, der tidligere har været selvhjulpne på

² [Undersøgelse af problemer med betaling og digitalisering \(lev.dk\)](#)

dette område, i mange tilfælde er umyndiggørende for den enkelte borger. Aktører peger på, at der generelt for gruppen af ældre og personer med handicap er tale om generelle udfordringer med mobilitet og transport – særligt for de borgere, der er bosat uden for de større byer.

Målgruppens udfordringer med at få adgang til kontanter

I nærværende afsnit beskrives de generelle udfordringer, som de ovenfor beskrevne målgrupper kan opleve i forbindelse med at hæve og dermed få adgang til kontanter. Mange af udfordringerne er overlappende, og den enkelte kan således opleve flere af de nævnte udfordringer. Afsnittet tager udgangspunkt i de konkrete målgruppeeksempler og udfordringer, som partnerskabets aktører har peget på, og der er derfor ikke nødvendigvis tale om en udtømmende liste. Det bemærkes, at for en række udsatte borgere er udfordringer med adgang til kontanter afledt af grundlæggende sociale problemer som f.eks. hjemløshed og psykisk sygdom.

Socialt udsatte, der ikke kan administrere et hævekort

Flere aktører i partnerskabet peger på, at en del af målgruppen for socialt udsatte som f.eks. personer i hjemløshed eller personer med et stofmisbrug kan have udfordringer ift. at administrere et hævekort. Det kan blandt andet skyldes udfordringer med at huske pinkoden eller blot, at de af forskellige årsager ofte mister deres personlige ejendele såsom mobil og hævekort.

Partnerskabet peger også på, at genbestilling og modtagelse af et hævekort kan give anledning til udfordringer for målgruppen. Dette kan blandt andet skyldes, at borgeren ingen identitetspapirer eller adresse har, og dermed ikke kan identificere sig selv, eller ikke har en adresse som kort og kode kan sendes til eller ikke er digitale. Såfremt borgeren alligevel lykkes med at bestille et hævekort, kan det være en udfordring for borgeren at få adgang til egne penge i den mellemliggende periode, mens borgeren venter på sit nye kort.

Socialt udsatte, der mister deres konto grundet anormal adfærd på en bankkonto

Årsagerne til at særligt socialt udsatte som f.eks. personer i hjemløshed mister deres bankkonto kan være mange. Det kan blandt andet skyldes, at personen løbende modtager eller sender midler fra/til en udenlandsk konto. Det gør sig særligt gældende for udenlandske borgere med opholdstilladelse i Danmark eller for personer med spilafhængighed, som ofte er kombineret med andet misbrug. I begge tilfælde vil banken kontakte kunden for kontrolspørgsmål i forbindelse med de udenlandske transaktioner. Flere af kunderne har en række andre udfordringer, der gør, at de ikke får svaret på henvendelsen, hvorfor banken ender med at lukke kontoen.

Anormal adfærd på en bankkonto kan også gøre sig gældende for personer i prostitution, og som ofte modtager kontantbetaling for deres ydelser og dermed sætter store kontantbeløb ind på deres konto, eller Hus Forbi sælgere, der modtager mange indbetalinger på samme beløb. Bankerne lukker i nogle tilfælde kontoen med begrundelse i hvidvaskreglerne.

Herudover kan anormal adfærd på en bankkonto lede til, at bankkontoen lukkes for de borgere, der meldes savnet af Folkeregisteret, men som fortsat anvender bankkontoen. Det vil ofte være mennesker i gadehjæmløshed, som har meget lidt eller ingen kontakt til offentlige myndigheder. Bankkontoen lukkes, fordi Folkeregisteret har meldt dem savnet, og fordi borgerne ikke har reageret på henvendelsen, om at de skal bekræfte deres opholdssted.

Det bemærkes, at denne problemstilling blev behandlet i regi af samarbejde om basal adgang til betalingskonto, som udmøntede sig i en aftale d. 31. oktober 2023, der sikrer adgang til bankkonto for hjemløse og udsatte borgere.

Socialt udsatte, der bliver nægtet en bankkonto

Stenbroens Jurister peger på, at det særligt kan være svært for borgere, der bevidst har fravalgt at modtage offentlige ydelser, at få oprettet en bankkonto. Et eksempel herpå er mennesker i gadehjæmløshed, der lever af at sælge Hus Forbi og gerne vil have en bankkonto, hvor de kan modtage MobilePay indbetalinger og betale regninger – f.eks. telefonregningen. Aktører i partnerskabet peger i den forbindelse på, at flere personer i hjemløshed oplever at have problemer med at få oprettet en bankkonto, hvis personen ikke kan fremvise en afgørelse om kontanthjælp.

Derudover kan borgere, der grundet en række psykiske og sociale udfordringer er udadreagerende og optræder truende eller voldelige overfor ansatte i banken, også opleve at få lukket deres konto som følge heraf. Disse borgere er ofte uønsket i stort set alle banker, og kan derfor være afskåret fra at modtage deres offentlige ydelser, såfremt de ingen NemKonto har. Denne gruppe er ofte meget socialt udsatte – som f.eks. personer i gadehjæmløshed og personer med et stofmisbrug.

Det bemærkes, at denne problemstilling blev behandlet i regi af samarbejde om basal adgang til betalingskonto, som udmøntede sig i en aftale d. 31. oktober 2023, der sikrer adgang til bankkonto for hjemløse og udsatte borgere.

Socialt udsatte uden fast adresse eller ønske om kontakt til offentlige myndigheder

Det kan generelt være svært for borgere uden fast adresse at få adgang til et hævekort og en kode hertil. Det skyldes, at der ikke findes en adresse, som kort og kode kan sendes til, eller at borgerne har svært ved at identificere sig selv. Herudover peger aktører i partnerskabet på, at socialt udsatte som f.eks. personer i hjemløshed, der ikke ønsker kontakt med forvaltningens opsøgende medarbejdere, kan være særligt udfordret ift. at få adgang til deres egne penge. Aktører i partnerskabet fremhæver i den forbindelse, at de opsøgende medarbejdere kan hjælpe borgerne ift. problemstillingerne – såfremt borgeren ønsker det – og sammen tage kontakt til banken.

Socialt udsatte i risiko for røveri eller udnyttelse

Aktører i partnerskabet peger også på, at socialt udsatte borgere som f.eks. mennesker i hjemløshed oftere end andre er ofre for tyveri, røveri og udnyttelse. I den forbindelse fremhæves hævekortet som en mulighed for

f.eks. pushere, lånehajer eller andre til at tvinge personen i hjemløshed til at hæve et større beløb fra kontoen. Aktører i partnerskabet peger i den forbindelse på, at hævekortet udgør en langt større risiko for personer i hjemløshed end det at have et mindre pengebeløb på sig i kontanter. Der er derfor udsatte, der ikke ønsker at have et hævekort men langt hellere vil kunne hæve mindre beløb i kontanter.

Herudover peger aktører i partnerskabet på, at visse grupper af udsatte personer bliver spurgt, om de vil tjene hurtige penge på at låne deres konto ud. Kontoen bliver i den forbindelse anvendt til hvidvask eller anden ulovlig aktivitet, hvorefter kontoen lukkes, og borgeren nægtes en ny bankkonto et andet sted grundet mistanke om hvidvask. Andre personer i hjemløshed oplever at blive truet til at udlevere deres hævekort og kode, hvorefter kontoen bliver udnyttet. Aktører i partnerskabet fremhæver i den forbindelse, at forholdene ikke bliver anmeldt til myndighederne eller bankerne grundet trusselsniveauet på gaden, hvorfor kontoen blot lukkes, og borgeren efterfølgende får svært ved at erhverve sig en ny.

Socialt udsatte, der er afhængige af at få kontanter for at kunne betale og overskue deres økonomi

Foruden de udfordringer, der kan være for den enkelte socialt udsatte som f.eks. personer i hjemløshed eller personer med et stofmisbrug ift. at administrere et hævekort, findes der også andre årsager til, at borgeren har behov for kontanter. Aktører i partnerskabet peger i den forbindelse på, at særligt personer med stofmisbrug er afhængige af kontanter, da kontanter er en nødvendighed for at kunne købe stoffer på gaden. En del fra denne gruppe vil ofte også have udfordringer ift. at administrere et hævekort eller koder hertil og dermed få adgang til kontanter uden personligt betjente kontantkasser.

Afslutningsvist peger flere aktører i partnerskabet på, at det for nogle socialt udsatte ofte er svært at overskue og administrere en digital privatøkonomi, og derfor har behov for et større overblik over og kontrol med deres økonomi, hvilket er nemmere, når man har kontanter.

Personer med handicap kan have udfordringer med at betjene en hæveautomat

Aktører i partnerskabet peger på, at udfordringer med at betjene en hæveautomat for personer med handicap både kan skyldes fysiske udfordringer og kognitive funktionsnedsættelser.

For personer med fysiske udfordringer som rystesyge, synshandicap eller kørestolsbrugere kan den fysiske betjening af hæveautomaten være en udfordring. I forhold til personer med rystesyge og synshandicap vil der generelt være udfordringer forbundet med at benytte tastaturet. For personer med synshandicap vil en hæveautomat med lydudgang være nødvendig, da denne borgergruppe ikke vil være i stand til at betjene hæveautomaten via displayet. For kørestolsbrugere kan udfordringen være den fysiske adgang til hæveautomaten, hvor borgeren kan være udfordret af for lidt plads. Samtidig kan kørestolsbrugeren være udfordret af højden på hæveautomaten, da borgeren i nogle tilfælde ikke vil kunne nå hæveautomaten

og se displayet. For nogle kørestolsbrugere kan det ydermere være en udfordring at taste pinkoden i hæveautomaten grundet fysiske udfordringer i arme og hænder.

For personer med kognitive funktionsnedsættelser, som f.eks. personer med hjerneskade eller personer med udviklingshandicap, kan der være udfordringer forbundet med blandt andet at huske sin pinkode eller med at betjene hæveautomaten grundet generelle læsevanskeligheder. Hertil fremhæver aktører i partnerskabet, at digitale betalingsløsninger som MobilePay også er bundet op på et betalingskort, der kræver MitID, og derfor ikke kan løse udfordringen for borgeren, der har svært ved at administrere et betalingskort. Samtidig understreger aktører i partnerskabet, at kontanternes taktile og visuelle forhold vurderes som værende særligt vigtigt for denne målgruppe, herunder særligt svagtseende og kognitivt udfordrede borgere.

Finans Danmark understreger dog, at stort set alle pengeautomater er tilgængelige for personer med fysiske handicap. Typisk er pengeautomaten placeret udvendig i facaden og overholder gældende krav i forhold til højde over gadeniveau mv. Mange banker har endvidere automater, der er udstyret med stik til headset, taster lavet med blindskrift og/eller talegenkendelse. Nogle banker har ekstra god visualisering i display.

Personer med handicap, der bor langt fra en kontantkasse

Personer med handicap, der bor langt fra en kontantkasse, og som er udfordret på deres mobilitet grundet deres handicap, vil i det hele taget være udfordret ift. at kunne hæve kontanter – både i en hæveautomat eller i en kontantkasse. Hertil fremhæver aktører i partnerskabet, at borgere, der ikke egenhændigt kan bevæge sig langt for at hæve kontanter, vil være afhængige af hjælp fra andre. I den forbindelse peger aktører i partnerskabet på, at der ofte vil være tale om ulovlig hjælp i form af overdragelse af pinkoder til andre uden en fuldmagt. Hertil pointerer aktører i partnerskabet, at begge forhold kan begrænse borgerens muligheder for at hæve kontanter generelt. I den forbindelse peger aktører i partnerskabet på, at dette vil gøre sig gældende for et stigende antal i takt med, at flere og flere bankfilialer lukker for deres kontantkasser. Finans Danmark oplyser, at der lovligt kan gives fuldmagter, så en anden person kan hæve på kontoen.

Herudover peger aktører i partnerskabet på, at borgere på institutioner på det specialiserede socialområde er en målgruppe, der kan have behov for hjælp til at håndtere deres økonomiske sager, enten på grund af mentale eller fysiske udfordringer. Målgruppen spænder bredt og kan både være unge og ældre, der enten er f.eks. sindslidende, har handicap eller hjerneskade. Samme problemstilling i forhold til støtte og hjælp fra en støtteperson gør sig gældende i dette tilfælde, da deres hjælp risikerer at kriminalisere dem, givet at de anvender borgerens hævekort, hvilket er ulovligt – til trods for, at det alene er for at hjælpe borgeren til at få adgang til egne kontanter.

Ældre, der er udfordret af at betjene en hæveautomat

Som for personer med handicap kan ældre med f.eks. rystesyge, demens eller synshandicap være udfordret ift. at betjene en hæveautomat, bl.a. i forbindelse med at betjene og se displayet på hæveautomaten.

Ældre, der bor langt fra en kontantkasse eller er på plejehjem

Ligesom personer med handicap kan ældre, der bor langt fra en kontantkasse og er udfordret på mobilitet, også være udfordret ift. at hæve kontanter – både i en hæveautomat eller i en kontantkasse. Aktører i partnerskabet fremhæver, at mange i denne gruppe ikke selv kan varetage deres økonomi, og særligt ikke digitale betalinger, hvorfor de vil være afhængige af andres hjælp. Det samme gør sig gældende for gruppen af ældre på plejehjem, der f.eks. ikke længere kognitivt kan varetage deres økonomi. Aktører i partnerskabet fremhæver også vigtigheden af kontanternes taktile og visuelle betydning for denne gruppe af borgere.

Ikke-digitale borgere

Aktører i partnerskabet peger også på udfordringer for gruppen af ældre, der er ikke-digitale, og gruppen af ikke-digitale borgere. Hertil fremhæver aktører i partnerskabet en undersøgelse fra Digitaliseringsstyrelsen fra 2021, der viser, at 17-22 pct. af den voksne befolkning i Danmark vurderes at være digitalt udsatte³, mens andre aktører i partnerskabet fremhæver en undersøgelse fra Nationalbanken fra 2022⁴, der viser, at 12 pct. af betalinger i fysisk handel foretages med kontanter. Derudover fremhæver Ældre Sagen en nyere undersøgelse fra Epinion fra februar 2023, der er lavet på opdrag af Ældre Sagen. Undersøgelsen viser, at 35 pct. af befolkningen i nogen, høj eller meget høj grad oplever at have udfordringer digitalt. Heraf oplever 10 pct., svarende til ca. en halv million personer i Danmark, at de i høj eller meget høj grad er udfordret digitalt. Derudover viser undersøgelsen, at udfordringerne er endnu mere udbredte for gruppen over 84 år, hvor knap hver tredje (29 pct.) oplever digitale udfordringer som følge af deres helbred eller funktionsnedsættelse. Det er særligt udfordringer som synsnedsættelse, ordblindhed, hukommelsesbesvær, hørenedsættelse og generelt svære sygdomsforløb, som gør det svært at benytte digitale løsninger⁵. Hertil understreger Ældre Sagen, at dette ikke er en gruppe, der med tiden vil forsvinde, da alle potentielt vil kunne miste deres teknologiske færdigheder i forbindelse med f.eks. alderdom og sygdom. Ældre Sagen understreger også, at denne gruppe af borgere vil være afhængige af hjælp fra andre, såfremt der ikke vil være mulighed for at hæve kontanter i en kontantkasse. Ældre Sagen påpeger endvidere, at dette vil for nogle være umyndiggørende.

Overblik over eksisterende tilbud og initiativer

I det følgende oplistes de eksisterende løsninger, som aktører i partnerskabet har peget på kan imødekomme nogle af de udfordringer, der er for socialt udsatte (f.eks. personer i hjemløshed), personer med handicap og ældre i forhold til at hæve kontanter. Det skal bemærkes, at listen formentligt ikke er udtømmende og heller ikke løser alle udfordringerne, der er for de målgrupper, som er beskrevet i foregående afsnit. Det skal hertil bemærkes, at aktører i partnerskabet peger på, at flere af løsningerne forudsætter, at borgeren har adgang til en bankkonto, hvilket behandles i regi af samarbejdet om ret til en basal betalingskonto.

³ [Digital inklusion i det digitaliserede samfund \(digst.dk\)](https://www.digst.dk)

⁴ [Kontanterns anvendelse i samfundet \(nationalbanken.dk\)](https://www.nationalbanken.dk)

⁵ [Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund - med fokus på ældre \(aeldresagen.dk\)](https://www.aeldresagen.dk)

Civilsamfundsorganisationer i partnerskabet mener, at bemandede kontantkasser i bankerne er den løsning, der favner flest mulige borgere og deres udfordringer. Finans Danmark er uenige heri. Hertil understreger aktører i partnerskabet, at adgangen til kontanter ikke skal være afhængig af en række lokale forhold og forudsætninger, som f.eks. kan ændre sig afhængigt af geografi, bopælskommune eller bankens serviceniveau mv. Hertil peger Finans Danmark på, at bemandede kontantkasser i kommuner er en mulig løsning.

I den forbindelse understreger Finans Danmark, at den primære tjeneste for at få adgang til kontanter, som bankerne tilbyder deres kunder, er at benytte et betalingskort i en pengeautomat. Der er knap 1.900 pengeautomater landet over, hvor man kan hæve kontanter med et betalingskort/hævekort.⁶ Pengeautomaterne i Danmark er jævnt fordelt over landet og flere pengeinstitutter samarbejder om fælles automater, ligesom opstillingen er optimeret med placeringer mere centrale steder som i storcentre mv. Langt hovedparten af de fysiske filialer har en pengeautomat tilknyttet. Dermed kan borgerne få manuel hjælp af en rådgiver ved pengeautomaten til at hæve kontanter.

Finans Danmark understreger endvidere, at bankerne ikke er borgernes eneste mulighed for at tilgå og indlevere kontanter. Der er, for dem der har et betalingskort, fortsat bred mulighed for at hæve kontanter ved at vælge ”over beløbet” i en butik. Ifølge en undersøgelse fra Nationalbanken hævede 40 pct. af befolkningen kontanter i en butik i 2021⁷. Aktører i partnerskabet peger i den forbindelse på, at dette selvfølgelig forudsætter, at borgeren kan benytte et kort og dertilhørende pinkode, hvorfor udfordringen ved at hæve kontanter fortsat gør sig gældende for socialt udsatte (f.eks. personer i hjemløshed), personer med handicap og ældre.

Herudover er det ikke alle aktører i partnerskabet, der taler for alle de op-listede løsninger herunder. Flere aktører i partnerskabet peger f.eks. på, at de løsninger, der involverer pårørende eller andre støttepersoner i større omfang, end det borgeren havde behov for før de mange lukninger af bemandede kontantkasser, vil være et indgreb i den enkelte borgers selvstændighed og være umyndiggørende. Hertil peger aktører i partnerskabet på, at umyndighedsproblematikken særligt gør sig gældende i de tilfælde, hvor fuldmagtsløsningen anvendes som følge af lukningen af de bemandede kontantkasser, og fordi alternativet er digitalt, hvilket gruppen af borgere ikke kan håndtere.

1. løsning: Kommunerne stiller gennem det kommunale bankudbud krav til bankerne om at tilgodese gruppen af borgere, som ikke er i stand til at benytte et betalings- eller hævekort

Aktører i partnerskabet peger på, at kommunerne i forbindelse med udbud af den kommunale bankforretning kan stille krav om, at kommunens bank i et aftalt omfang skal stille kontantkasser til rådighed for kommunens borgere eller på anden vis gøre bredere adgang til kontanter muligt for borgere, der af forskellige årsager ikke er i stand til at benytte et betalings-

⁶ Nationalbankens betalingsstatistik (nationalbanken.statistikbank.dk)

⁷ Kontanters anvendelse i samfundet (nationalbanken.dk)

eller hævekort, og dermed få adgang til kontanter. I kommunens bankaf-tale indskrives, at pengeinstituttet skal stille kontanter til rådighed for de borgere, der har udfordringer med at benytte et betalings- eller hævekort, og dermed få adgang til kontanter.

Københavns Kommune har tilsluttet sig statens bankaftale med Danske Bank, der løber frem til 1. april 2025. Det bemærkes i den forbindelse, at såfremt Københavns Kommune på nuværende tidspunkt skal stille krav om, at kommunens bank på den ene eller anden måde tilgodeser gruppen af borgere, der ikke er i stand til at benytte et betalings- eller hævekort, vil det kræve et selvstændigt udbud. Københavns Kommune bemærker desuden, at et sådant krav til banker eventuelt vil begrænse antallet af udbydere på opgaven og hæve priserne, da banker generelt set har udtrykt, at de ikke ønsker at åbne flere kontantkasser i deres filialer. Såfremt kravet alligevel kommer med i bankaftalen, kan det tænkes at blive et modkrav fra banken, at de berørte borgere skal være kunder i kommunens bank for at kunne benytte sig af aftalerne i bankaftalen⁸. Aktører i partnerskabet peger også på, at der i statens bankaftale bør stilles krav om, at den bank, som staten anvender, skal tilgodese gruppen af borgere, som ikke er i stand til at benytte et betalings- eller hævekort, så ordningen også gælder for de kommuner, der har tilsluttet sig statens bankaftale.

Aarhus Kommune oplyser, at de i det kommende udbud af kommunens bankforretning vil indtænke, at gruppen af borgere, som ikke er i stand til at benytte et betalings- eller hævekort, skal sikres adgang til egne penge. Udbuddet forventes igangsat ultimo 2023/primus 2024 med indgåelse af ny aftale foråret 2024.

Odense Kommune oplyser, at de i juni 2022 havde den daglige bankforbindelse i udbud. Det blev deri oplyst Odense kommune, at ingen banker i Odense længere har fysiske kontantkasser i deres filialer, og at hævning af kontanter derfor kun kan ske gennem en automat. Derudover oplyser Odense Kommune, at kommunen blev anbefalet, at opgaven om udlevering af kontanter skulle ske gennem kontanthåndteringsfirmaer, der kunne stå for leveringen af de krævede kontanter på kommunale lokationer.

2. *løsning: Kommunale kontantkasser*

Flere kommuner har oprettet kommunale kontantkasser, hvor borgere kan få udbetalt deres sociale ydelser. I kommunale kontantkasser er det udelukkende muligt for borgere uden en NemKonto at få udbetalt deres kommunale og andre sociale ydelser, da kommunale kontantkasser ikke er en bank i klassisk forstand, hvor der kan hæves og indsættes penge på en bankkonto. Derudover skal det bemærkes, at aktører i partnerskabet finder det uhensigtsmæssigt, hvis kommuner skal agere kontantkasser, bl.a. grundet et sikkerhedshensyn ift. kontanthåndtering, der kan stille borgeren og medarbejderen i uhensigtsmæssige situationer.

Det gælder, at kommunerne som offentlig myndighed er forpligtet til at udbetale til en NemKonto, jf. bekendtgørelse om NemKontoordningen §

⁸ [Håndtering af medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter \(kk.dk\)](#)

30. Såfremt en borger har en NemKonto, kan kommunale kasser ikke bruges til at hæve borgernes penge herfra. En kommunal kontantkasse kan alene bruges til at udbetale kommunale og andre sociale ydelser til borgere, der ikke kan eller vil oplyse deres NemKonto.

I Odense Kommune foretages der udbetalinger af forsørgelsesydelse kontant til borgere, der ikke har en fungerende NemKonto/bankkonto, eller som ikke på andre måder kan få adgang til deres egne penge. Det er ud fra en vurdering af, at kommunen ikke kan vente med at udbetale forsørgelsesgrundlag til borgerne, til de har en NemKonto. Der er således ikke tale om en bankfunktion, men en sikring af borgernes forsørgelsesgrundlag i korte perioder, hvor borgerne oftest modtager kontanter én til to gange, inden de har fået en NemKonto. Funktionen er oprettet på baggrund af Odense Kommunes bankudbud, hvor det var Odense Kommunes oplevelse, at bankerne ikke ville byde på et eventuelt bankudbud, såfremt krav om adgang til kontanter blev skrevet ind i bankudbuddet. Odense Kommune oplevede dog et væsentligt pres fra ukrainske flygtninge, der stod uden en NemKonto, hvorfor Odense Kommune også på denne foranledning oprettede funktionen.

Odense Kommune oplyser, at løsningen er blevet professionaliseret, således at udbetalingen sker via en udbetalingsmaskine, der er tilknyttet vagter, sikrede lokaler, politikald samt værditransport. Odense Kommune oplyser desuden, at dette er gjort for ud fra præmissen om ordentlighed og medarbejdernes sikkerhed. Derudover oplyser Odense Kommune, at der er mellem 25-40 personer om måneden, der benytter sig af løsningen, og at den typiske målgruppe er socialt udsatte borgere, uden bank eller fungerende NemKonto og uden fast adresse, flygtninge og/eller løsladte.

Finans Danmark oplyser desuden, at der i Aalborg Kommune findes to decentrale kasser med variabelt kasseforskud. Kasserne er oprettet med det formål, at borgere i ekstraordinære situationer kan få udbetalt sociale ydelser i kontanter. Kassen skal afstemmes dagligt, således der sker en sammenligning af kassens fysiske værdibeholdning og den saldo, der er bogført, hvorfor det er en ressourcekrævende opgave at løfte.

Udbetaling Danmark oplyser, at de i gennemsnit har ca. 4.000 udbetalinger hver måned, der ikke kan udbetales, fordi der mangler en konto at udbetale til. Mange af disse er gengangere måned efter måned.

Tallet er på tværs af Udbetaling Danmarks ydelsesområder, hvoraf de største ydelser er folkepension, førtidspension, boligstøtte, barseldagpenge og familieydelse. De ca. 4.000 sager dækker over både borgere, som bor i Danmark og borgere, som bor i udlandet.

Udbetaling Danmarks praksis er at skrive til borgeren tre gange for at oplyse om, at Udbetaling Danmark mangler en konto at udbetale til. Hvis borgeren herefter ikke reagerer, overgår pengene til "herreløst konto", hvor Udbetaling Danmark én gang årligt følger op på sagerne og forsøger at finde frem til borgeren.

3. *løsning: Brug af nødkort*

Aktører i partnerskabet oplyser, at der i nogle kommuner har været et samarbejde mellem kommunen og specifikke pengeinstitutter om anvendelse af bankfilialens nødkortkonto. Løsningen kan fungere ved, at bankens medarbejdere, på forevisning af ID fra borgeren, overfører et ønsket beløb fra borgerens konto til filialens såkaldte nødkortkonto. Herfra kan pengene hæves fra en pengeautomat i banken af en medarbejder. Denne løsning forudsætter ikke, at filialen har en kontantkasse – men kun, at der er en medarbejder til stede, som kan verificere borgerens identitet.

Det bemærkes herudover, at løsningen med nødkortet har begrænsninger, som blandt andet indebærer, at det ikke kan garanteres, at en medarbejder med adgang til bankens nødkort er tilstede. Hertil har nødkortet en række begrænsninger ift. udbetalingsbeløb, da nogle bankers nødkort har en samlet ”maxgrænse” for dagen. Det oplyses endvidere, at udbetaling med nødkort på nuværende tidspunkt sker sjældent, hvorfor der heller ikke er oplysninger om antallet af udbetalinger via nødkort.

Finans Danmark oplyser i den forbindelse, at nødkortet historisk kun har været anvendt i helt særlige situationer. Finans Danmark oplyser også, at der er visse sikkerhedsudfordringer for bankpersonalet forbundet med løsningen, da medarbejderen skal hæve penge i automaten udenfor, og at anvendelsen af kortet er administrativt tung.

Arbejdernes Landsbank har oplyst, at det i bankens filial på Vesterbrogade er aftalt, at der kan ske udbetaling af kontanter via et nødkort mellem kl. 11-12 den 30. (31). og 1. i måneden. Dette for at sikre, at der er tilstrækkeligt personale til rådighed, Endvidere vil banken gerne aftale, hvor mange kontanter, der skal udbetales. Det er bankens oplevelse, at ikke alle bestiller kontanter og at banken alligevel ekspederer de udsatte borgere, når de kommer.

Arbejdernes Landsbank oplyser, at de oplever udfordringer når kunden står med et akut behov, som får medarbejderne til at føle sig utrygge. Der opleves, at generel forståelse af personers behov ikke er tilstrækkelig, og at der kræves en særlig socialpædagogisk/sundhedsfaglig forståelse. Det kan være dialog med en abstinens-ramt, psykisk syg eller påvirket person, som er svære at håndtere, og ifølge banken kræver kompetencer, en kunderådgiver ikke har, og ej heller skal besidde.

Stenbroens Jurister oplyser, at kommunens ansatte pt. oplever at få afslag, når de forsøger at knytte nye kunder til løsningen. Arbejdernes Landsbank oplyser, at de alene giver afslag på kundeoprettelse, hvis det ligger inden for rammerne af lovgivningen (adgang til en basal betalingskonto). Der kan således gives afslag, hvis ansøgeren ikke vil indlevere den nødvendige dokumentation for, at Arbejdernes Landsbank kan efterleve hvidvaskloven.

Arbejdernes Landsbank oplyser, at der i november 2023 var 51 hævninger med nødkort i deres Vesterbro-filial fordelt på 36 unikke personer. Herudover understreger aktører i partnerskabet, at der tale om en midlertidig

løsning og ikke en driftsstabil løsning, hvorfor løsningen ikke vurderes egnet til at gøres permanent.

4. løsning: Aftale mellem Finans Danmark og KL om personer i hjemløshed og deres adgang til en konto og et betalingskort

Finans Danmark og Kommunernes Landsforening (KL) indgik i 2017 en aftale, som skal gøre det nemmere for personer i hjemløshed at få et betalingskort. Aftalen blev indgået som svar på udfordringen med manglende fast adresse, som banken kan registrere i sine systemer og bruge til at legitimere kunden i forhold til hvidvaskreglerne. Samtidig har banken ikke kunnet udstede kort og pinkode til målgruppen af personer i hjemløshed uden en modtageradresse. Aftalen indebærer, at betalingskort og kode skal sendes adskilt. De sendes enten til en bankfilial, et herberg eller en midlertidig c/o adresse for personen i hjemløshed i kommunen⁹.

Finans Danmark oplyser, at de har fokus på, at banksektoren er bekendt med aftalen mellem Finans Danmark og KL om muligheden for at stille et betalingskort til rådighed for udsatte målgrupper. Pengeinstitutterne er samlet og senest blevet gjort opmærksom på ordningen i sensommeren 2022. Derudover beskriver Finans Danmark ordningen på deres hjemmeside, og har løbende en dialog med bankerne om eksistensens af ordningen.

Andre aktører oplyser, at de ofte oplever, at medarbejdere i kommunerne og bankerne ikke kender til aftalen. I den forbindelse peger aktører i partnerskabet på, at der samtidig er forskel på, hvilke løsningsmodeller i aftalen som de enkelte kommuner og banker anvender, hvorfor det i nogle tilfælde kan være svært at finde løsninger mellem de enkelte banker og kommuner.

KL oplyser i den forbindelse, at KL generelt er meget optaget af at sikre udbredelsen af de forskellige løsningsmodeller, som er beskrevet i afrapporteringen. KL vil derfor også fremover videreformidle løsninger til de mange kommunale medarbejdere, som er i kontakt med de berørte borgere.

5. løsning: Samarbejde mellem Danske Bank og Hus Forbi om betalingskort til personer i hjemløshed

I sommeren 2021 indgik Danske Bank og Hus Forbi et samarbejde om, at Hus Forbi kan administrere betalingskort til gruppen af personer i hjemløshed i Danske Bank. Løsningen indebærer, at betalingskortene og koder bestilles til og administreres af Hus Forbis administration i Vanløse, hvilket gør det lettere for borgeren at få et betalingskort, og dermed få hjælp til at få adgang til kontanter¹⁰. Der er også mulighed for, at kort og koder kan sendes til hver sin adresse hos to forskellige Danske Bank-rådgivningscentre, som også bliver benyttet af målgruppen.

Ordningen kører på nuværende tidspunkt som en forsøgsordning og evalueres løbende af parterne, for at blive klogere på udfordringerne. Danske

⁹ [Betalingskonti til hjemløse \(finansdanmark.dk\)](https://finansdanmark.dk/betalingskonti-til-hjemlose)

¹⁰ [Danske Bank og Hus Forbi samarbejder om betalingskort til hjemløse og udsatte \(ritzau.dk\)](https://www.danskebank.dk/forbi/samarbejde-om-betalingskort-til-hjemlose-og-udsatte)

Bank er i overvejelser om, hvorvidt forsøgsordningen skal bredes ud til yderligere væresteder. Både Danske Bank og Hus Forbi understreger, at ordningen vil være svær at overføre til væresteder rundt i landet, da ordningen kræver meget administration af medarbejderne på værestederne. Derudover oplyser Danske Bank og Hus Forbi, at der alene er udstedt fire betalingskort på to år, og understreger i den forbindelse, at løsningen endnu ikke har fået vinger. Dog vurderer Danske Bank og Hus forbi, at løsningen er en perspektivrig løsning for personer i hjemløshed.

6. løsning: Samarbejde mellem MobilePay og Hus Forbi om afregning ved salg af Hus Forbi

Finans Danmark oplyser, at der i flere år har været etableret en ordning mellem MobilePay og Hus Forbi om afregning ved salg af Hus Forbi. Hertil oplyser Finans Danmark, at formålet med samarbejdet er at kunne tilbyde Hus Forbis købere en velkendt digital betalingsløsning og samtidig finde en god måde for sælgerne til at få udbetalt deres penge fra salget. Løsningen fungerer ved, at Hus Forbi-sælgere tager imod betaling med MobilePay via et dedikeret nummer og derefter automatisk får midler overført til Danske Banks kontantkort. Hus Forbi får med ordningen mindre administration i form af udlevering af kontanter til sælgerne, og kan hurtigere og nemmere få betalingerne ud til sælgerne, uanset hvor i landet, de befinder sig. Derudover er det vigtigt for Hus Forbi-sælgere at kunne tilbyde deres købere at betale med MobilePay, da mange købere ikke har kontanter på sig.

Danske Bank oplyser, at ordningen generelt er meget velfungerende i hverdagen, men at denne kræver meget af både Hus Forbi, Danske Bank og MobilePay.

Hus Forbi oplyser også, at de er meget glade for samarbejdet og for velviljen fra Danske Bank og MobilePay, samt at det generelt er rigtig fleksible og gode løsninger, Hus Forbi og Dansk Bank sammen har udviklet, men det er også ifølge Hus Forbi håndholdte løsninger med en betydelig administrationsbyrde, som foreningen Hus Forbi oplyser, at de i dag selv dækker og administrerer af egne midler. I den forbindelse fremhæver Hus Forbi, at de er en forening, som er ejet af sælgerne selv. Det er ifølge Hus Forbi derfor en sårbar løsning, der kræver meget af Hus Forbi som forening og ikke umiddelbart er skalerbar.

7. løsning: Kontantkort (Personligt kort)

Kontantkortet er et betalingskort som Danske Bank har udbudt som et "ihændeleverkort". Man kan indsætte penge på og hæve fra på kortet, og det kan bruges i Danmark i alle fysiske butikker, der tager imod MasterCard, og til at hæve kontanter i Danske Banks pengeautomater og andre pengeautomater, hvor man kan anvende MasterCard. Kortet kræver en vis grad af digital kunnen, f.eks. skal man kunne betjene en pengeautomat. Man kan overføre op til 7.500 kr. på kortet pr. dag og maksimalt overføre 20.000 kr. til et kort i alt. Kortet kræver, at man har MitID. Ældre Sagen oplyser pba. egne beregninger baseret på tal fra DIGST og DST, at der er ca. 149.000 personer på 65+ år, der ikke har MitID. Ordningen er lukket

for nye kunder, men bestående sårbare kunder, kan fortsat benytte et Kontantkort.

8. løsning: Betjente kontantkasser i banker

Der eksisterer ikke en officiel statistik over antallet af kontantkasser i Danmark. Finans Danmark oplyser, at der fortsat er banker med personligt betjente kontantkasser i én eller flere af deres afdelinger. Der er blandt andet en bemanded kassefunktion i København og Aarhus, hvor der foretages udbetaling af kontanter til bankens kunder. Finans Danmark vurderer, at der i dag er i alt 15-20 kontantkasser tilbage.

Det skal hertil bemærkes, at flere aktører i partnerskabet peger på, at denne løsning imødekommer udfordringen bedst muligt, og derfor bør udvides til hele landet, jf. det indledende afsnit ”partnerskabet”.

9. løsning: Ordning med udbetaling af kontanter for socialt udsatte kunder på Vesterbro, som f.eks. kontantkasse for socialt udsatte kunder som f.eks. personer i hjemløshed eller personer med et stofmisbrug

Finans Danmark oplyser, at Nordea har en ordning på Vesterbro i København, som giver gruppen af personer i hjemløshed og personer med stofmisbrug, som er kunder i Nordea, mulighed for at hente kontanter i et kortere tidsrum.

Nordeas Vesterport filial har givet mulighed for, at kunderne sidste og første dag i måneden efter forudgående aftale og i tidsrummet 16.15-16.45 kan hente kontanter i banken. Kunden skal give besked om det ønskede beløb et par dage før. Nordea oplyser, at kontanter skal bestilles 48 timer inden hos Københavns Kommune. Der er ca. 3 kunder, som benytter ordningen. Stenbroens Jurister vurderer, at løsningen bruges af meget få, fordi den er for administrativ tung til de mest udsatte, der ikke kan møde op inden for de korte tidsrummer der tilbydes.

Stenbroens Jurister oplyser desuden, at kommunens ansatte pt. oplever at få afslag, når de forsøger at knytte nye kunder til løsningen. Nordea oplyser, at de i nogle tilfælde har afvist kunder. I stedet har de hævet kontanter til kunden via nødkort i en automat og samtidig bestilt et nyt betalingskort til kunden som en varig løsning. Dermed har kunderne ifølge Nordea ikke behovet at blive en del af ordningen med udlevering af kontanter.

10. løsning: Botilbud som kontantkasser og oprettelse af institutionskonti

Rådet for Socialt Udsatte oplyser, at én kommune har en aftale med et værdihåndteringsfirma, der leverer kontanter til Beskæftigelsesforvaltningen. På botilbud har der været forsøg med, at beboerne eller beboerens værger giver fuldmagt til, at firmaet hæver kontanter på borgernes konti. Herefter leverer værdihåndteringsfirmaet det aftalte beløb i særskilte poser til Beskæftigelsesforvaltningen, hvorfra de transporteres ud til de respektive botilbud eller væresteder, som udleverer dem til borgerne.

Aarhus Kommune oplyser, at kommunen blandt andet opererer med en model, hvor borgeren eller dennes økonomiske værge kan give fuldmagt

til, at én eller flere medarbejdere får et personligt kort til borgerens bankkonto. De pågældende medarbejdere kan på den måde hjælpe borgeren med at hæve kontanter i hæveautomaterne eller handle på borgerens vegne. Et botilbud i Skanderborg Kommune opererer med en løsning, hvor man har valgt at oprette en fælles bankkonto. Fra denne konto udstedes et First Card (Dankort) til alle medarbejdere, som er ansat på 15 timer eller derover. Disse kort er personlige. Medarbejderen kan anvende dette kort til at handle med på borgerens vegne og dokumentere sine indkøb med uploaded kvittering vha. en særlig app (Acubiz). Leder godkender køb over 2000 kr. i app'en. Der er administrativ kvalitetssikring i den digitale behandling. Ved godkendelse i Acubiz sker bogføring i økonomisystemet, der udlignes, når værgen betaler regningen via betalingsoversigten, hvoraf købene fremgår. Kvitteringerne udleveres kun på opfordring, da hvert køb kan identificeres via betalingsoversigten. Denne løsning sikrer, at der ikke er en større opsparing på en konto, og månedsvise opkrævning sikrer, at beløbene opkræves kontinuerligt hos den enkelte borger.

Rådet for Socialt Udsatte oplyser, at der findes eksempler på, at der på bosteder og væresteder er oprettet såkaldte "institutionskonti". Borgeren eller borgerens værge kan overføre et beløb fra borgerens egen konto til institutionskontoen, der så giver borgeren mulighed for at "hæve" hos bostedet, når der er behov. På denne måde får borgeren en mere fleksibel adgang til kontanter gennem bostedet. Institutionskontoen er tilknyttet en række særlige medarbejderbankkort, som medarbejderne kan bruge til at hjælpe borgerne med netkøb eller med at hæve penge i en automat. Denne løsning kan også kombineres med en aftale med et værdihåndteringsfirma, der leverer et ønsket kontantbeløb direkte til tilbuddet.

Det skal bemærkes, at aktører i partnerskabet finder særlige sikkerhedsrisici for beboere og medarbejdere, hvis botilbud agerer kontantkasse for sine borgere, eller ved oprettelse af institutionskonti på bosteder og væresteder, da dette kan være med til at stille beboeren og medarbejderen i u hensigtsmæssige situationer.

11. løsning: Kontanter sendt til privatadressen

Finans Danmark oplyser, at de er vidende om, at én bank har tilbudt om, at kunder med fast bopæl mod betaling har mulighed for at få fremsendt kontanter til privatadressen. Levering til hjemmeadressen koster mellem 175 kr. til 250 kr. Personer med synshandicap har mulighed for en særlig ordning, som gratis giver adgang til en månedlig levering af kontanter til hjemmeadressen.

Det bemærkes hertil, at en eventuel statslig støttet udbredelse af den beskrevne model efter en umiddelbar vurdering vil kunne være i strid med artikel 5 om forbud mod diskrimination i FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap af 13. december 2006 (handicapkonventionen) for så vidt angår personer, der grundet deres handicap ikke kan tilgå betalingsmidler på anden vis.

12. løsning: Fuldmagt

Det er også muligt at give en anden person fuldmagt til en konto. Aktører i partnerskabet peger i den forbindelse på, at dette forudsætter, at borgeren både har pårørende og en tillidsrelation til pårørende, som fordrer at vedkommende ønsker at give adgang til ens meget private oplysninger.

Der er flere forskellige muligheder for fuldmagter:

- **Dispositionsfuldmagt:** Med dispositionsfuldmagten gives en anden person fuldmagt til kontoen. Her giver man vedkommende fuldstændig den samme råderet, som man selv har. Det vil sige, at fuldmagtshaver kan se alle ind- og udbetalinger og kan hæve på kontoen.
- **Forespørgselsfuldmagt:** Med forespørgselsfuldmagten kan man vælge at give en person fuldmagt, så fuldmagtshaver kun får fuldmagt til at spørge om saldi og bevægelser på konti og se dem i netbanken.

Der er tilbud om etablering af fuldmagtsordninger, f.eks. hvor kunden kan udstede én fuldmagt til en person, enten en hjælper på et bosted eller en pårørende, og personen kan få et fuldmagtskort, som kan benyttes i pengeautomaterne.

Finans Danmark oplyser, at flere institutter ikke tager betaling for oprettelse af fuldmagter.

Udbredelse af løsninger

Årsagerne til udfordringerne med adgang til kontanter for de berørte målgrupper i afrapporteringen er mangeartede og afspejler, at målgrupperne er meget forskelligartede og består af en række delgrupper, der af forskellige årsager har udfordringer med at hæve kontanter. Det skal hertil bemærkes, at civilsamfundsorganisationer i partnerskabet peger på, at den bedste løsning vil være, at bankerne kollektivt dækker landet med kontantkasser. Finans Danmark støtter ikke en sådan løsning.

Kortlægningen af de eksisterende løsningsmuligheder har til formål at udbrede kendskabet til disse løsninger. Det er endvidere formålet, at listen skal tjene som inspiration – også for aktører uden for partnerskabet.

Partnerskabets aktører forpligter sig til at fortsætte dialogen, hvor det måtte muliggøre øget udbredelse af ordningerne. Finans Danmark har indledt en dialog med KL og tre kommuner i 6-by samarbejdet om mulige nye betalingskortbaserede løsninger. Relevante civilsamfundsorganisationer vil blive inddraget i dialogen, hvis der foreligger løsningsforslag. Endvidere forpligter kommuner, banker og staten sig til at udbrede kendskabet til løsningerne, herunder ved at kommunikere dem over for socialt udsatte, personer med handicap og ældre, relevante organisationer mv.

Derudover understreger aktører i partnerskabet også, at udfordringerne ændrer sig over tid, hvorfor der er behov for løbende tilpasning af løsningsmodeller.