



Notat

Til Økonomiudvalget

Undersøgelse af mulighed for at lave udbud vedr. adgang til kontanter for borgere

Resumé

Økonomiforvaltningen (ØKF) har undersøgt muligheden for, gennem udbud af betalingsformidling, at give borgere adgang til kontanter for borgere. ØKF har været i dialog med Aarhus og Odense kommuner samt haft uformel markedsdialog med den finansielle sektor. Med afsæt i dialogen er det vurderingen, at krav om kontantkasser i bankfilialer ved udbud af betalingsformidlingsydelser ikke vil sikre borgere adgang til kontanter, idet bankerne ikke ønsker at byde på opgaven.

Sagsfremstilling

På mødet i Økonomiudvalget den 18. marts 2025, hvor udvalget behandlede punktet om 'Midlertidig forlængelse af aftale med staten om betalingsformidling' afgav Socialdemokratiet, Enhedslisten, Radikale Venstre, SF og Venstre følgende protokolbemærkning: *'Partierne ønsker, at Økonomiforvaltningen i forbindelse med fremlæggelsen af indstillingen om tilslutning til statens kommende udbud vedr. betalingsformidling, undersøger muligheden for, at Københavns Kommune kan lave et udbud vedr. adgang til kontanter for borgere'.*

Krav om adgang til kontanter som del udbud af betalingsformidling

ØKF har undersøgt, om der, ved et udbud af bankydelser, kan stilles krav om, at en bank, i en eller flere filialer inden for kommunegrænsen, skal have kontantkasser, hvor borgerne kan henvende sig for at få udbetalt kontanter. Dette er undersøgt via en dialog med hhv. Aarhus og Odense Kommuner samt en uformel bank-markedsdialog.

Notatet er afgrænset til kun at omhandle muligheden for kontantudbetalinger til borgere uden bankkonti, jf. efterfølgende afgrænsning, og i regi af den finansielle sektor. Eventuelle alternative eksterne leverandører er ikke undersøgt, da det er vurderingen, at det kan være uhensigtsmæssigt at overdrage opgaven til andre aktører, f.eks. vekselbureauer. Vurderingen skal ses i lyset af:

- Den eksterne part skal positivt identificere borgeren, herunder at borgeren er berettiget til en udbetaling samt, at personen, der henvender, sig rent faktisk er den person vedkommende angiver at være.

28-10-2025

Sagsnummer i F2
2025 - 15911

Dokumentnummer i F2
8555044

Sagsnummer eDoc
2025-0248296

Dette er i dag også en problemstilling ved håndtering i regi af den finansielle sektor, hvor kommunen i dag medvirker til identificering, jf. forvaltningsspecifikke afsnit herunder.

- Der er tale om socialt udsatte borgere, hvor det kan indebære en risiko for borgeren, hvis det bliver almindeligt kendt, at der regelmæssigt bliver udbetalt større kontantbeløb.

Aarhus og Odense Kommuner har oplyst, at begge kommuner i nyligt gennemførte bankudbud havde overvejet at stille krav om, at banken skulle sikre borgernes adgang til kontanter. Begge kommuner har supplerende oplyst, at det ved markedsdialogen forud for udbuddet kunne konstateres, at deltagende banker, ved et krav om adgang til kontantkasser, ikke ville byde på opgaven.

ØKF har gennemført egen uformel bank-markedsdialog. Det er i den forbindelse blevet tilkendegivet, at et krav om adgang til kontantkasser for borgerne ville føre til, at det ikke var attraktivt at byde på opgaven. Det skyldes blandt andet, at bankerne ikke ønsker at påtage sig en socialfaglig opgave med håndtering af kontanter og at samfundet generelt udvikler sig væk fra kontanter, hvorfor bankerne ikke ønsker at binde sig på at have en åben kontantkasse i en kontraktperiode.

Det er med afsæt i dialogen ØKFs vurdering, at krav om kontantkasser i et udbud af betalingsformidling for kommunen ikke vil kunne tilvejebringe kontantkasser og adgang til kontanter for borgerne via bankerne.

Håndtering af borgeres behov for adgang til kontanter

ØKF har i dialog med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Socialforvaltningen (SOF) og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) dels afgrænset, hvilke borgere, der kan have behov for bistand til adgang til kontanter, dels afdækket forvaltningernes nuværende håndtering. Dette ligger i forlængelse af tidligere gennemført undersøgelse af mulighederne for, og juridiske forhold omkring, udbetaling af kontanter til borgere, jf. bilag.

Målgruppe

Borgere, der har betalingskort og kan håndtere disse kort, har generelt god adgang til kontanter i København. Det kan f.eks. ske ved brug af hæveautomater mv. Denne del af befolkningen i København er derfor ikke i målgruppen.

Kommunen har i dag løsninger for borgere, der bor på plejehjem eller botilbud, der minimerer behovet for kontanter, jf. fx beboerbank i SOF, eller giver adgang til kontanter i det omfang borgerne ønsker dette jf. fx CashGuard-kasseautomater i SUF. Disse borgere er derfor ikke i målgruppen.

I dialog med BIF, SOF og SUF er den relevante målgruppe dermed afgrænset til at være borgere, der enten ikke har en NemKonto eller som ikke kan håndtere betalingskort og dertilhørende kode.

Sundheds- og omsorgsforvaltningen

I udgangspunktet understøtter SUF, at borgerne anvender digitale betalingsløsninger, og forvaltningen hjælper derfor med oprettelse af NemKonto og tilmelding til betalingsservice. Ligeledes har SUF mulighed for at visitere borgere til indkøbsordning, hvor borgerne får leveret dagligvarer til deres bopæl.

I ganske særlige tilfælde kan der være behov for, at SUF hæver kontanter med eller for borgerne (med fuldmagt), men det vurderes at være få tilfælde om året. Det kan fx være i situationer, hvor borgeren ikke kan benytte hævekort og står akut og mangler fx en dyne eller et køleskab.

Forvaltningen håndterer de enkelte sager ud fra de muligheder og juridiske rammer, der for nuværende findes, ift. at hjælpe borgeren med adgang til kontanter. Det bemærkes, at bankerne får færre kontantudbetalingsfilialer, hvilket betyder, at kommunens medarbejdere skal køre længere end tidligere.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Borgere, der ikke har en NEM-konto, hvortil forvaltningen kan udbetale ydelser, gives råd og vejledning om etablering af denne, og borgerens eventuelle støttepersoner inddrages. Det lykkes i langt de fleste tilfælde at få lavet en konto indenfor kort tid. I en eventuel mellemliggende periode kan der ske udbetaling til en pårørende eller udbetaling via Danske Banks filial i Brønshøj, hvor en kommunal medarbejder hæver og overdrager penge til borgeren. Udbetaling via bankens filial sker en-to gange i kvartalet.

Det er forvaltningens vurdering, at denne praksis for nuværende fungerer godt og er den mest hensigtsmæssige løsning.

Socialforvaltningen

For de af SOFs borgere, der ikke kan håndtere betalingskort eller digitale betalingsløsninger, afhænger forvaltningens understøttelse til borgerne af, hvorvidt borgerne har bank i Københavns Kommunes bank, Danske Bank, eller en anden bank.

Borgere, der har konto i Danske Bank, benytter sig af Danske Banks kontantkasse i Brønshøj, hvor banken bistår borgerne med at få udbetalt kontanter. Forvaltningens medarbejdere inddrages ikke i mødet mellem borgere og banken.

Borgere med bank i Nordea og Arbejdernes Landsbank kan få deres penge udbetalt kontant den sidste bankdag i måneden, såfremt borgeren har lavet en forudgående aftale med deres bank herom. SOFs medarbejdere hjælper borgerne med at lave aftalen med banken, samt hjælper borgeren med at møde op i banken til den aftalte tid. Forvaltningens rolle er at sikre, at borgerne bestiller hævnning af kontanter i rette tid samt at sikre, at borgerne møder op i banken til den aftalte tid.

Det er forvaltningens vurdering, at denne praksis for nuværende fungerer godt og er den - for kommunen - mest hensigtsmæssige løsning. Det bemærkes dog, at den stiller borgerne i en meget sårbar position, når alle deres penge opbevares af dem i form af kontanter. Derudover bemærkes det, at denne praksis forudsætter, at bankerne fortsat vælger at samarbejde om opgaven - hverken lovgivning eller aftaler med kommunen binder bankerne til dette samarbejde.