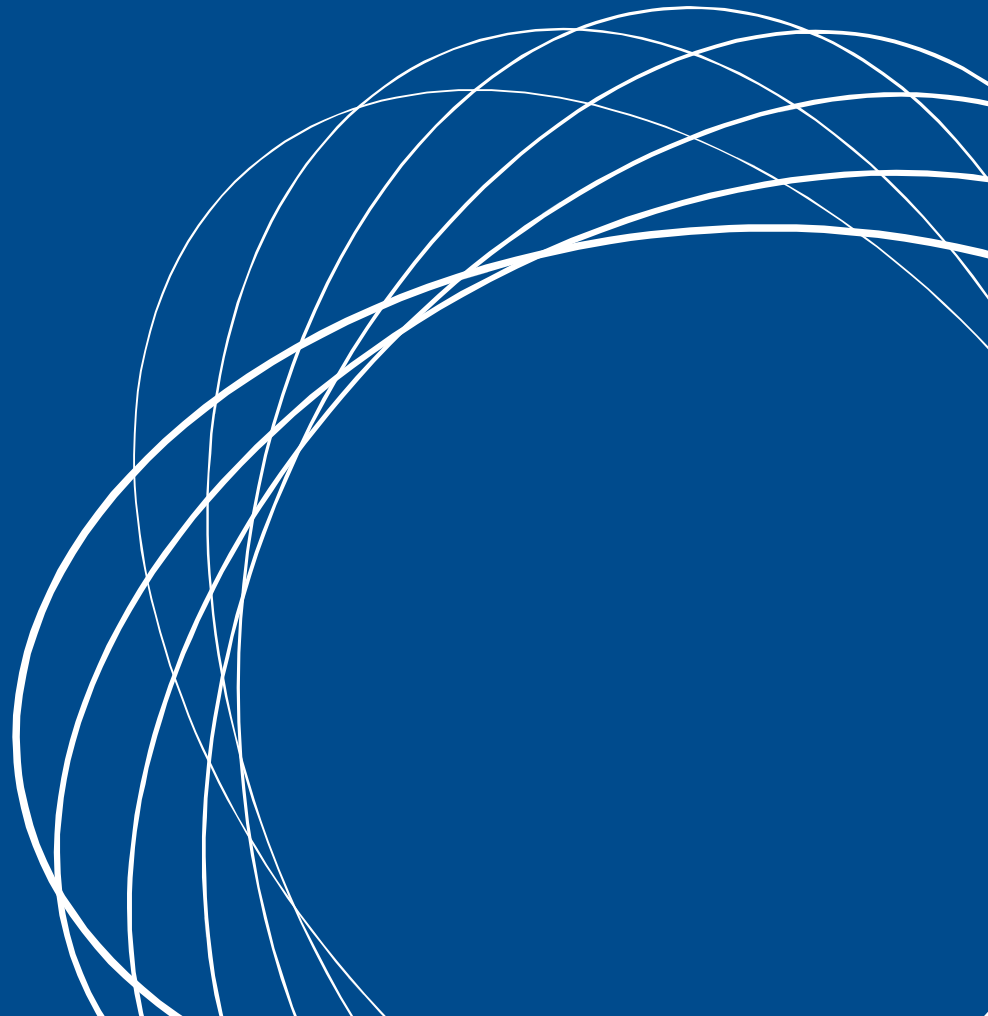


# **Grundläggande betaltjänster – redovisning av regeringsuppdrag**



**Diarienummer**

10-4001/9.68

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Ylva Ehn, Anna-Karin Hellsten, Pär Lindberg

**Post- och telestyrelsen**

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://www.pts.se)

# Innehåll

<b>Ordlista</b>	<b>4</b>
<b>1 Bakgrund och syfte</b>	<b>6</b>
<b>2 Genomförda åtgärder</b>	<b>8</b>
2.1 Bakgrund	8
2.2 Intervjuer bland användare av de upphandlade tjänsterna	8
2.2.1 Brevgirot	9
2.2.2 Betalservice	12
2.3 Tillgänglighetsundersökningar avseende tjänster för att betala räkningar via elektronisk kommunikation	13
2.3.1 Internetbanker	13
2.3.2 Telefonbankerna	14
2.3.3 Bankdosor	15
2.3.4 Slutsatser av tillgänglighetsundersökningarna	15
2.3.5 Andra relaterade förbättringsområden	17
2.3.6 Hur och vilka berörs?	17
2.4 Kartläggning av teknik/utvecklingsprojekt på området betaltjänster avseende möjligheten att betala räkningar samt att erhålla kontanter	21
2.5 Öka nyttjandet av elektroniska kommunikationstjänster vid utförandet av betaltjänster	22
2.5.1 Tillgång till dator och andra elektroniska tjänster	22
2.5.2 Bli digitalt delaktig via TV:n	24
2.5.3 Personligt stöd	26
2.6 Kontanthantering	27
2.7 Tillgång till grundläggande betaltjänster i lands- och glesbygder samt skärgårdsområden	29
<b>3 Upphandling som verktyg</b>	<b>31</b>
<b>4 Förslag</b>	<b>33</b>
4.1 Påverka marknaden	33
4.1.1 Marknadspåverkan genom insatser baserade på frivillighet	33
4.1.2 Marknadspåverkan genom andra åtgärder	36
4.2 Teknikutveckling	38
4.3 Regionala stöd- och utvecklingsinsatser	39
4.4 Upphandling	42

## Ordlista

**App:** en applikation för den nya generation mobiltelefoner som brukar kallas smartphones.

**Autogiro:** ett sätt att sköta betalningar automatiskt genom överföring på förfallodagen från ett bankkonto. Kontoinnehavaren ger ett företag eller en organisation rätt att ta ut pengar från kontot.

**Bankdosa/digipass:** dosa med knappsats som används för att generera koder att logga in och signera åtgärder i Internetbanken.

**Betalningsförmedling:** överföring av betalningar mellan olika kontohavare.

**Betalservice:** den tjänst som Kuponginlösen AB och Ica Bank AB på uppdrag av PTS tillhandahåller på 15 orter i glesbygdsmråden och i skärgård.

Tjänsten ger möjlighet att betala räkningar med kontanter och bankkort, samt möjliggör inlösen av Plusgiroavi mot kontanter och uttag av kontanter med bankkort knutet till vissa banker.

**Betalserviceombud:** serviceställe där Betalservice tillhandahålls.

**Brevgirot:** den tjänst som Kuponginlösen och Ica Bank på uppdrag av PTS tillhandahåller genom Postens lantbrevbärare. Tjänsten är tillgänglig i ett antal glesbygdsområden samt för personer som är 80 år eller äldre alternativt har en funktionsnedsättning. Tjänsten är brevbaserad och innebär att användaren på en blankett anger vilka räkningar som ska betalas, och tillsammans med blanketten i ett kuvert lägger i de pengar som räkningen ska betalas med. Kuvertet tas emot av lantbrevbäraren och går sedan som ett rekommenderat brev till Kuponginlösen som utför betalningen.

**Dagskassehantering:** transport, uppräknig och insättning på konto av dagskassor från näringsidkare och föreningar.

**e-faktura:** ett system för elektroniska fakturor som till skillnad från autogiro ger betalaren kontroll att godkänna en betalning av en faktura innan pengarna dras från hans eller hennes bankkonto. Fakturan presenteras elektroniskt i internetbanken och efter godkännande från kontoinnehavaren görs betalningen automatiskt på förfallodagen.

**e-legitimation/Bank ID:** en elektronisk legitimation för användning på Internet. Bank ID är det vanligaste e-legitimationssystemet i Sverige.

**Grundläggande betaltjänster:** betalningsförmedling, kontantuttag och dagskassehantering.

**IKT:** informations- och kommunikationsteknik.

**Internetbank:** en tjänst för att utföra bankärenden via en webbplats på Internet. Varje bank har sin egen Internetbank (webbplats). I princip alla vanligt förekommande bankärenden kan utföras via Internetbanken, kontantuttag undantaget.

**Kontantuttag:** uttag av kontanter från bankkonto med hjälp av kort samt inlösen av utbetalningskort mot kontanter.

**Mobilbank:** en tjänst för att utföra vissa bankärenden via en webbplats på Internet som nås via mobiltelefoner, smartphones. Den finns på en annan URL-adress än respektive banks Internetbank. Alla banker har ännu inte denna tjänst. Utbudet av vilka tjänster man kan genomföra via mobilbanken varierar, men på vissa är det möjligt att betala räkningar.

**OCR-nummer:** är ett nummer i fältet längst ned till vänster på ett svenskt inbetalningskort, mellan tecknen # och #, och används vid betalning till Plus- och Bankgirokonto. Referensnumret innehåller vanligen uppgift om fakturanummer och/eller kundnummer, och syftar till att betalningsmottagaren ska kunna automatisera registrering och bokföring av inbetalningar.

**Telefonbank:** en tjänst för att utföra bankärenden via telefon hos respektive bank.

# 1 Bakgrund och syfte

PTS regleringsbrev för år 2010 slår fast att:

”Post- och telestyrelsen ska främja och stimulera framväxt av marknadsdriven hantering av dagskassor för näringsidkare och ideella föreningar. Detta arbete ska bedrivas i samverkan med företrädare för marknadsaktörer och även berörda länsstyrelser samt andra berörda myndigheter och intressenter. I uppdraget ryms insatser för att underlätta och stimulera framväxt av frivilliga lösningar som tillhandahålls av marknadsaktörer. Post- och telestyrelsen ska i sitt arbete stödja och främja pågående initiativ av myndigheter, företag och andra berörda intressenter.

Post- och telestyrelsen ska utreda och analysera hur grundläggande betaltjänster ska tillhandahållas, särskilt till äldre personer och personer med funktionsnedsättning i glesbygd, efter den 1 juli 2012. Post- och telestyrelsen ska analysera möjligheten att använda elektroniska kommunikationstjänster. I uppdraget ingår att analysera möjligheten att initiera utvecklingsprojekt, som finansieras via anslaget 2:2 Ersättning för särskilda tjänster till funktionshindrade, med en sådan inriktning.

Uppdraget delredovisades till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) i maj 2010 och ska slutredovisas senast den 15 december 2010.

Efter delredovisningen i maj 2010 har PTS fått ytterligare ett uppdrag inom samma område genom ett regeringsbeslut daterat den 15 juli 2010. Enligt beslutet ska PTS

- kartlägga och analysera behov av grundläggande betaltjänster efter den 22 juni 2012,
- lämna förslag på och förbereda nödvändiga statliga insatser för att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster efter den 22 juni 2012,
- beräkna kostnaderna för dessa eventuella insatser, och
- vid behov vidta åtgärder som syftar till att utveckla lösningar för grundläggande betaltjänster, särskilt vad avser dagskassehantering.

Detta regeringsuppdrag ska delredovisas till Regeringskansliet i mars 2011, mars 2012 samt slutredovisas i oktober 2012. I den delredovisning som PTS kommer att göra i mars 2011 avser PTS fördjupa de förslag som denna rapport innehåller, bland annat vad gäller finansiering av förslagen.

För utförligare bakgrundsbeskrivningar om PTS uppdrag och arbete inom området, se den rapport som PTS överlämnade till Näringsdepartementet den 15 maj 2010.

## 2 Genomförda åtgärder

### 2.1 Bakgrund

I den rapport som PTS överlämnade till Näringsdepartementet den 15 maj 2010 presenterades ett antal åtgärder som PTS planerade att genomföra under 2010.

En av åtgärderna var att undersöka hur tillgängliga vissa kommersiella tjänster för betalningsförmedling är. En annan om det är möjligt att initiera utvecklingsprojekt med syftet dels att öka möjligheterna för äldre och personer med funktionsnedsättning, oavsett var de bor, att självständigt utföra betaltjänster, dels att fler människor ska kunna nyttja de kommersiella betaltjänsterna.

Ytterligare en annan åtgärd var att undersöka möjligheterna att utveckla formen för hur samhällets skyddsnet, i form av de grundläggande betaltjänster som PTS har upphandlat, tillhandahålls.

Nedan redovisas kortfattat de aktiviteter som har genomförts inom ramen för ovanstående åtgärder.

### 2.2 Intervjuer bland användare av de upphandlade tjänsterna<sup>1</sup>

PTS har låtit genomföra en stor undersökning bland de som är eller har varit registrerade användare av den upphandlade tjänsten kallad Brevgirot samt bland de som är registrerade som användare av den upphandlade tjänsten kallad Betalservice. Syftet var att få en förståelse för varför de nyttjar de upphandlade tjänsterna istället för kommersiellt tillgängliga betaltjänster och vad det är som eventuellt hindrar dem från att använda dessa. Eftersom en komponent i regeringsuppdraget är att undersöka om det går att använda elektroniska kommunikationstjänster i större utsträckning vid utförandet av grundläggande betaltjänster har frågor på detta tema också ställts.

Undersökningen genomfördes i flera delar, en inledande del omfattande 17 djupintervjuer på plats med målgruppen personer som är 80 år och äldre eller har en funktionsnedsättning. Därefter gjordes två delar med kvantitativa intervjuer avseende dels de som nyttjar tjänsten inom avtalet avseende

---

<sup>1</sup> För en utförlig genomgång av vad tjänsterna innehåller och hur de utförs se PTS rapport den 15 maj 2010..

personer som är 80 år och äldre eller har en funktionsnedsättning samt avtalet avseende boende i glesbygdsområdena, dels de som nyttjar Betalservice (de fasta serviceställena). Därutöver intervjuades åtta Betalserviceombud för att försöka fånga upp även frågeställningar avseende säsongsanvändandet av tjänsterna på de fasta serviceställena. Genomgående har en uppdelning efterstävats för att fördela frågorna på de som enligt uppgift nyttjar den upphandlade Brevgirotjänsten tämligen frekvent (aktiva), de som nyttjar eller har nyttjat tjänsten vid något enstaka tillfälle (passiva) samt de som registrerat sig men aldrig använt tjänsten.

### **2.2.1 Brevgirot<sup>2</sup>**

#### **2.2.1.1. Kvalitativa intervjuer**

Avseende de 17 kvalitativa intervjuerna i målgruppen personer som är 80 år och äldre eller har en funktionsnedsättning gjordes sex stycken bland aktiva användare, fyra bland passiva samt sju bland de personer som slutat använda tjänsten.

Bland de aktiva användarna av Brevgirot kan sägas att många av de intervjuade inte själva hade tagit ställning till användandet av Brevgirot utan allt sköttes av anhöriga, vänner eller grannar och de hade därför i viss mån svårt att uttala sig. Någon angav att enstaka så kallade ströräkningar betalades via Brevgirot och någon angav att de anmält sig till tjänsten då de ville få ut sin pension i kontanter. Ett problem som några tog upp är att det är besvärligt att fylla i så mycket siffror om man ser dåligt eller har värk, reumatism, i händerna.

Bland de passiva anger några att de får hjälp av grannar eller släktingar för att få tag i kontanter. Bland de som slutat använda tjänsten var i flera fall anledningen till att de registrerade sig att de önskade sig ett sätt att få ut kontanter. Flera angav också att de tyckte att det var för dyrt att betala räkningar via tjänsten och att man har fått hjälp att lägga över de flesta räkningarna på autogiro och att enstaka räkningar som de ej har autogiro på får de hjälp att betala via andra.

Kontantbehovet bland de 17 intervjuade varierar. Så gott som samtliga dessa 17 personer har mycket stöd omkring sig av grannar eller släktingar för att betala sina räkningar. För många skulle det inte fungera utan den hjälpen. Endast en av de intervjuade kunde tänka sig att själv betala räkningar via

---

<sup>2</sup> I samband med att undersökningen planerades genomförde Kuponginlösen ett utskick till samtliga personer som var registrerade som användare av Brevgirot för att efterhöra om de ville kvarstå som registrerade (registrering krävs för att kunna använda tjänsten). En mycket stor andel valde att inte längre kvarstå som registrerade för att kunna nyttja Brevgirot. En anledning till att personer valde att avregistrera sig torde vara att den upphandlade tjänstens innehåll inte motsvarade förväntningarna. I december 2010 är det 90 registrerade användare till Brevgirot.

Internet. I stort sett alla önskade dock att det fanns ett enklare system där man inte behöver fylla i så många siffror.

#### 2.2.1.2. Kvantitativa intervjuer

Vad gäller de kvantitativa intervjuerna av de registrerade Brevgirotanvändarna kan sägas följande. Knappt hälften av de äldre eller funktionshindrade användarna anger att de får hjälp med att betala räkningar via Brevgirot. Även bland de äldre eller funktionshindrade som nyttjar andra sätt än den upphandlade tjänsten för att betala räkningar anger en hög andel (ca 40 %) att de får hjälp att betala sina räkningar. Bland de intervjuade som bor i de s.k. områdena (d.v.s. personer som ej är 80 år och äldre eller har en funktionsnedsättning) svarade ca 90 % att de betalar sina räkningar själva och alltså ca 10 % att de får hjälp att göra det.

Cirka hälften av de som får hjälp med att hantera räkningarna överlåter hela hanteringen till någon annan och ca hälften hanterar räkningarna tillsammans med någon annan.

De som använder Brevgirot till att betala räkningar svarade följande på frågan om varför man inte använder andra sätt att betala räkningar. 37 % svarade att det fungerar bra som det gör, 22 % svarade att de behöver hjälp vilket de inte skulle få annars. Andra svar är att man inte har tillgång till Internet, att det är för långt till banken och att man saknar bil.

De som var registrerade användare av Brevgirot, men som inte nyttjade tjänsten uppgav bland annat att det var för dyrt att använda tjänsten (25 %) och att de betalar räkningar och får ut kontanter på andra sätt (19 %).

91 % av de som uppger att de aldrig använder eller har slutat använda Brevgirot anser att de är nöjda med det sätt som de betalar sina räkningar på idag. Det tycks således som att de funnit fungerande alternativ.

Vad gäller uttag av kontanter tycker många att det är komplicerat oavsett om man är aktiv användare av den upphandlade tjänsten eller ej. Det huvudsakliga skälet till detta är att det är långt att åka.

Endast väldigt få av Brevgirotkunderna inom avtalet för personer som är 80 år och äldre eller har en funktionsnedsättning har tillgång till dator och uppkoppling till Internet hemma och bland de som har det är de flesta skeptiska till att börja betala räkningar via Internet. Skäl som anges är att man inte vågar lita på att det blir rätt och att man inte kan något om datorer. Bland

de ca 70 Brevgirotkunderna i de s.k. områdena som frågan ställdes till har ca 45 % tillgång till dator och uppkoppling till Internet.

#### 2.2.1.3. Några slutsatser

En slutsats man kan dra av dessa undersökningar är att den hjälp och stöd som många får av framför allt personer i sin omgivning är nödvändig för att dessa människors vardag ska fungera med avseende på att betala räkningar och erhålla kontanter. Det gäller oavsett om det är den upphandlade tjänsten Brevgirot som nyttjas eller något annat sätt.

Väldigt många i undersökningen har svarat att de är nöjda med det sätt de betalar sina räkningar, oavsett om det är via den upphandlade tjänsten eller andra sätt och oavsett om de får hjälp med att betala räkningarna. I genomsnitt är det 66 % av de som använder respektive slutat använda Brevgirot som är nöjda med det sätt de får ut kontanter på. Problemen tycks alltså vara större avseende kontantuttag jämfört med betalningsförmedling.

Tillgång till kontanter är viktigt för att få vardagen att fungera. Det är dock relativt få av samtliga intervjuade som får sina behov av kontanter tillgodosedda av Brevgirottjänsten eftersom inlösen av Plusgiroavi är det enda sättet att få tillgång till kontanter genom denna tjänst.

Väldigt få av Brevgirotkunderna har tillgång till dator och Internet hemma och många är skeptiska till att börja betala räkningar via Internet. Flera efterfrågar enklare betalningsförmedlingstjänster där användaren inte behöver skriva in en stor mängd information.

Om tjänster för att betala räkningar, elektroniska såväl som kuvertbaserade, förenklas så att inmatning, skrivande av siffror och dylikt, minimeras och tjänsterna i övrigt är enkelt utformade skulle en större andel sannolikt ha förmåga att mer självständigt hantera sina räkningar. Man skulle därmed inte vara beroende av stöd i samma utsträckning som idag.

Även om elektroniska tjänster görs mer användbara är det inte sannolikt att alla människor kommer att skaffa dator och annan utrustning som krävs för att börja betala räkningar via de befintliga Internetbankerna, mobilbankerna eller appar som möjliggör betalning av räkningar. Om tekniken och tjänsterna anpassas till människorna och inte tvärtom ökar dock sannolikheten att fler människor väljer att hantera sina räkningar elektroniskt.

### 2.2.2 Betalservice<sup>3</sup>

Mer än hälften av de intervjuade använder Betalservice för att ta ut kontanter. Knappt hälften använder Betalservice för att betala räkningar, den siffran är drygt hälften bland de äldsta. Bland de som idag använder Betalservicetjänsten för att betala räkningar anser 81 % att det fungerar bra att göra detta. Man är även mycket nöjd när det gäller uttag av kontanter (82 % tycker att detta fungerar bra). Färre (68 %) anser att det fungerar bra att göra uttag med avi.

Av de som använder Betalservice för att betala räkningar är det 46 % som uppger att de även använder andra sätt för att betala räkningar, framför allt Internetbanker, kuvertbaserade girtjänster samt autogiro.

På frågan hur pass beroende människor anser sig vara av den personliga service som de får när de går till ett Betalserviceombud säger 45 % att de är helt beroende av denna service och 33 % att de inte är beroende. En större andel bland de äldsta säger att de är beroende av denna service. Denna skillnad är dock inte statistiskt säkerställd.

Av de som använder Betalservicetjänsten anger var femte person som är äldre än 65 år avsaknad av Internet som skäl till att behöva använda Betalservice för att betala räkningar. Bland de som säger sig ha tillgång till internetuppkoppling hemma eller planerat att skaffa sig detta och idag inte betalar räkningar via Internet är en stor andel positiva till att betala räkningar via internet. 69 % säger att detta skulle vara tänkbart.

Av samtliga som använder Betalservicetjänsten säger drygt hälften (59 %) att det inte skulle fungera för dem att få tag i kontanter om det inte fanns Betalserviceombud.

#### 2.2.2.1. Intervjuer med Betalserviceombuden

Betalserviceombuden säger att Betalservicetjänsten i princip har en avgörande betydelse för att människor ska kunna bo kvar och att bygden inte ska avfolkas. Detta gäller framför allt på grund av möjligheten att ta ut kontanter.

Ombuden uppger att det framför allt är möjligheten till kontantutbetalning som fritidsboende och turister använder.

Många fritidsboende köper av lokala företag som inte tar kort. Ombuden menar att dessa företag inte skulle överleva om det inte fanns tillgång till kontanter.

---

<sup>3</sup> I maj 2010 uppskattade Kuponginlösen antalet användare av Betalservicetjänsten på de 15 orterna till totalt 3 000 personer.

#### 2.2.2.2. Några slutsatser om Betalservice

De fasta Betalserviceställena är viktiga både för att betala räkningar och framför allt för möjligheten att ta ut kontanter. De flesta anger att de är nöjda både vad gäller betalning av räkningar och uttag av kontanter (drygt 80 %)

Även vad gäller användarna av de fasta serviceställena kan konstateras att det jämfört med riket som helhet är färre som har dator och Internetuppkoppling, 64 % jämfört med 90 %. Det är dock en tämligen stor del av de intervjuade som ser möjligheter i att betala räkningar via elektroniska tjänster.

### 2.3 Tillgänglighetsundersökningar avseende tjänster för att betala räkningar via elektronisk kommunikation

För att kunna föreslå en utformning av statens ansvar för grundläggande betaltjänster ville PTS skapa sig en bild av hur kommersiella betaltjänster fungerar för personer med funktionsnedsättning och äldre. PTS lät därför göra tillgänglighetsundersökningar av ett antal bankers tjänster via Internet och telefon, s.k. Internetbanker och telefonbanker.

PTS valde att fokusera tillgänglighetsundersökningarna på möjligheten att betala räkningar via elektroniska kommunikationstjänster och har därför inte tittat på kuvertbaserade girotjänster för att betala räkningar och därmed inte heller på den upphandlade Brevgirotjänsten. PTS har heller inte undersökt användbarheten av de nya så kallade mobilbankerna eller apparerna (det är först nu under senhösten, såvitt PTS känner till, som appar finns på marknaden som också möjliggör att betala räkningar). Dessa är tämligen nya tjänster och alla storbanker har ännu inte sådana som möjliggör att betala räkningar. Det kan vara lämpligt att genomföra motsvarande tillgänglighetsundersökningar av dessa tjänster framgent.

#### 2.3.1 Internetbanker

Undersökningen av Internetbankerna har genomförts av Funka Nu AB (Funka) och innehöll en granskning av tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning med stöd av bland annat WCAG:s riktlinjer 2.0<sup>4</sup> och användartester av Internetbankerna hos Handelsbanken, Nordea, SEB, Skandiabanken och Swedbank. Resultatet visar att det finns problem hos samtliga dessa storbanker som skapar svårigheter och i vissa fall utestänger grupper av användare.

---

<sup>4</sup> Web Content Accessibility Guidelines, riktlinjer för hur innehåll på Internet görs tillgängligt primärt för personer med funktionsnedsättning. Riktlinjerna ges ut av The World Wide Web Consortium.

Även om problemens omfattning varierar mellan de olika bankerna finns det ett antal gemensamma problemområden. Säkerhetslösningarna för att logga in samt för att verifiera betalningar är ofta krångliga och kräver ganska mycket av användarna. Hjälp, instruktioner och felhantering är ofta bristfällig och gör att användarna inte får det stöd de behöver. Flera av bankerna har gränssnitt med tekniska tillgänglighetsproblem som skapar svårigheter för användare med hjälpmedel. Banker med nyare gränssnitt klarar sig generellt sett bättre än banker med äldre gränssnitt men problemen med inloggning, verifiering och hjälp/instruktioner är oberoende av hur nytt gränssnittet är.

Bankerna fungerar olika bra för olika grupper av användare, men de användare som har de största svårigheterna idag är teknikovana, dövblinda, personer med kognitiva funktionsnedsättningar och gravt synskadade användare.

### **2.3.2 Telefonbankerna**

Företagen ETU och Improve Your Life har undersökt i vilken utsträckning telefonbanker är tillgängliga och användbara för personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

De olika grupper som är representerade i testen är gravt synskadade, synsvaga, personer med dyslexi, motorisk nedsättning, hörselnedsättning, äldre samt referensgrupp (en kompletterande undersökning genomförs under december för att även undersöka användbarheten för personer med kognitiva, t.ex. ADHD, respektive neurologiska funktionsnedsättningar). Teckenspråkiga döva har inte ingått i testen eftersom bankerna inte accepterar trepartssamtal vid dylika bankkontakter och den förmedlingstjänst för bildtelefoni som används av teckenspråkiga personer kan därmed inte användas.

De banker som ingår i testet är SEB, Swedbank, Nordea och Skandiabanken. I undersökningen har testpersonerna betalat en räkning genom personlig service i telefonbanken.

Alla testpersoner kan använda telefonbanken, men de som har svårast bland testpersonerna är personer med nedsatt hörsel. Det beror främst på att dialogen med telefonbanken är viktig. Många testpersoner har upplevt svårigheter med den tekniska utrustningen i form av bankdosor/digipass som två av de undersökta bankerna använder för att bekräfta identiteten. De flesta har trots vissa problem klarat av att betala en räkning på egen hand. Några testpersoner har behövt använda assistans, till hela eller delar av de steg som krävs för att kunna betala en räkning. Två av testpersonerna med dyslexi gjorde avläsningen av räkningen med stor ansträngning och de är rädda att de läser fel siffror och att något ska bli fel.

Testpersonerna upplever att bankernas personal ger ett bra stöd vid betalning av räkning genom telefonbanken. Vid problem med till exempel bankdosan eller oklarheter om vad som är OCR-nummer har bankens personal varit duktiga på att förklara och hjälpa till. Bankernas bemötande när testpersonen förklarade att de ville betala en räkning upplevde dock många testpersoner som ett hinder. Bankpersonalen menar att betala en räkning via telefonbanken är ett undantag och försöker få testpersonerna att betala på andra sätt, främst genom Internetbanken. Flera testpersoner upplevde det som jobbigt, och i vissa fall diskriminerande, att behöva motivera varför de behöver använda telefonbanken för att betala en räkning.

Styckkostnaden för att betala en räkning via telefonbanken är normalt mellan 40-80 kr per räkning.

### **2.3.3 Bankdosor**

I den mån bankdosor används av de olika bankerna finns också i viss utsträckning varianter på dosorna för att underlätta användandet, såsom talande dosor och större dosor. Testerna visar att det finns förbättringspotential avseende användbarheten även i utförandet av dosorna. Detta stöds också av Synskadades Riksförbund (SRF) som har framfört att de dosor som är anpassade för synskadade ofta är svår använda om man inte ser.

Till exempel bör det finnas funktion för medhörning (ett knappljud som vid knapptryckning talar om att knappen tryckts in), variation på storlek på knapparna på dosorna och en display som är lättare att läsa med bra kontraster. Talande dosor bör ha möjlighet att ställa in volym samt ställa in farten på uppläsningen, möjlighet till högtalare samt repeteringsfunktion då siffror läses upp.

Undersökningen av telefonbankerna visade dessutom att bankerna kan bli bättre på att informera om de olika dosor som faktiskt redan finns.

### **2.3.4 Slutsatser av tillgänglighetsundersökningarna**

Som framgår ovan orsakar t.ex. inmatning och uppläsning av informationen på räkningarna svårigheter, så även inloggning och verifiering. PTS kan konstatera att det finns förbättrings- och förenklingspotential både avseende Internet- respektive telefonbanker för att göra dessa mer användbara för alla oavsett funktionsförmåga. Det avser också själva dosorna som används för inloggning och verifiering vid utförandet av banktjänsterna. Förbättringsområdena kan vara både stora mer krävande insatser såsom programmering av ett nytt webbgränssnitt för hela Internetbanken och en sådan enkel sak som att

tydliggöra att det finns vissa alternativa dosor för alla användare så att användarna själva får bedöma vilken som passar bäst.

Det är tämligen dyrt att betala räkningar med personlig service via telefonbanken. Telefonbanken är ändå ett intressant alternativ för människor som behöver sätt att primärt betala enstaka så kallade ströräkningar. Genom telefonbanken får användaren ett stöd i att hitta ”rätt siffror” på räkningen. En del upplever det ändå som jobbigt att uppge siffrorna för att säkerställa att det blir korrekt. I den mån det går att utveckla telefonbanken på så sätt att uppläsningen av informationen på räkningen på något sätt förenklas blir telefonbanken än mer användbar. Måhända går det att använda telefonbanken i kombination med ett foto på räkningen via en mobiltelefon som skickas till bankpersonalen.

Bankerna har fått sitt resultat avseende Internetbanken presenterat för sig av Funka för att kunna nyttja materialet och på så sätt göra sina respektive Internetbanker än mer användbara. Media plockade upp undersökningarna avseende Internetbankerna och de fick en hel del uppmärksamhet vilket sannolikt satte ytterligare fokus på användbarhetsfrågan och det digitala utanförskapet. Bankerna har också skriftligen fått del av undersökningarna avseende telefonbankerna.

Bankerna har varit mycket positiva till att undersökningarna har genomförts och har varit intresserade av att ta del av resultaten för att på så sätt göra sina respektive tjänster än mer användbara.

Bankerna har en viss medvetenhet om problematiken kring tillgänglighet för användare med olika förutsättningar. PTS bedömer att det är av stor vikt att denna medvetenhet genomsyrar allt arbete som sker avseende bankernas tjänster. Det innebär allt från t.ex. att de enskilda utvecklarna som programmerar tjänsterna har tillräcklig utbildning om hur en webbplats görs tillgänglig till att det från ledningshåll sätts fokus på användbarhetsfrågorna, vilket skulle kunna vara att man ska ha som policy att nyttja ett användarcentrerat sätt vid utveckling av tjänster.

Bankerna säger sig se nyttan med att ha så användbara tjänster som möjligt. PTS bedömer att om användbarhetsfrågor behandlas som en kvalitetsparameter bland andra kommer bankerna att nå långt i arbetet med tillgänglighet. För att så ska ske bedömer PTS att det är viktigt att användbarhet utgör en kvalitetsparameter även på ledningsnivå. Tillgänglighetsundersökningarna samt mediebevakningen bidrog sannolikt till att sätta fokus på frågorna även på ledningsnivå.

Eftersom banktjänster utgör en viktig del för att människors vardag ska kunna fungera bedömer PTS att det är viktigt att främja bankernas fortsatta arbete med att utveckla användbara tillämpningar.

### **2.3.5 Andra relaterade förbättringsområden**

Som ovan nämnts har vissa banker utvecklat så kallade mobilbanker och appar genom vilka räkningar kan betalas. Ytterligare banker är sannolikt i startgroparna för att göra detta.

Tjänster utvecklade för mobiltelefoner kan vara enklare att använda då de måste vara mer avskalade i sin utformning och då de inte kan innehålla lika mycket information och val. Detta kan leda till att de mobila tjänsterna i sig blir enklare att använda. Inloggning och verifiering är dock sannolikt en utmaning även vid nyttjande av banktjänster via mobilbanker eller appar.

PTS har fått kännedom om att företaget Finansiell ID-teknik AB tillsammans med ett antal banker utvecklar en mobil banklegitimation. Företaget ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Ikano Bank, Länsförsäkringar Bank, SEB, Skandiabanken och Swedbank. Kunder är de flesta av de stora svenska bankerna, som i sin tur säljer och förmedlar Bank ID till myndigheter, företag, organisationer och privatpersoner. PTS har tagit kontakt med Finansiell ID-teknik för att undersöka om PTS tillsammans med företaget kan verka för en lösning som är så användbar som möjligt för så många som möjligt vad gäller inloggning eller för andra hanteringsfall som uppstår i mobilbanken. Det finns t.ex. idéer om det går att använda olika former av biometriska sätt att logga in, röstidentifiering, vilket skulle kunna förenkla jämfört med att antingen komma ihåg en kod för inloggning eller hantering av en dosa med koder och inknappningar. Företaget var mycket positivt till kontakten.

#### **2.3.5.1. Utmaningar**

Bankerna uppger att tillgänglighet och säkerhet ibland står emot varandra. Olika gruppers behov kan också stå emot varandra. Till exempel kan personer med synskador ha behov av användargränssnitt som försvårar för andra målgrupper.<sup>5</sup> Det är aspekter som naturligtvis måste beaktas i allt arbete, men det tycks dock trots det finnas en stor förbättringspotential avseende användbarheten i betalningsförmedlingstjänster.

### **2.3.6 Hur och vilka berörs?**

Exakt hur många som berörs om en tjänst inte är tillräckligt användbar är svårt att säga. Det är dock en mycket stor mängd människor som har någon form av funktionsnedsättning.

---

<sup>5</sup> Kartläggningen som PTS lät A-focus göra, s. 18

Det finns uppgifter som anger ungefär hur många människor som har olika funktionsnedsättningar. Utöver dessa tillkommer en mängd människor som inte nödvändigtvis är medtagna i denna lista, såsom människor med koncentrationssvårigheter. I listan framgår inte heller sådana aspekter som att människor kan ha avvikande förmåga beroende på situation, t.ex. om man använder en mindre enhet såsom en mobiltelefon eller befinner sig i en dålig ljus- eller ljudmiljö.

Nedanstående uppgifter är hämtade från Hjälpmedelsinstitutet.

<b>Grupp</b>	<b>Antal</b>
Dyslektiker	600 000
Synskadade	175 000
- varav blinda	14 000
Dövblinda	1 200
Rörelsehindrade	600 000
Reumatiker	800 000
Svårt tal- och språkskadade	40 000
Personer med	120 000
Neuropsykiatriska/neuropsykologiska problem (DAMP/ MBD, MPD, ADHD, autism)	
Personer med begåvningsnedsättning	400 000
- varav utvecklingsstörda	40 000
- varav gravt utvecklingsstörda	16 000
Hörselskadade	780 000
Döva	14 000
- varav födda döva	10 000

Funka har i sin redovisning avseende Internetbankerna beskrivit nedanstående avseende vilka problem som ofta uppstår vid hanterandet av en webbplats.

Här beskrivs också att användbarheten som kan uppnås om det vid framtagandet av tjänster tas särskild hänsyn till olika sorters funktionsförmågor är till gagn för oss alla.

”Alla människor är olika. Vi har olika bakgrund, egenskaper och behov. Olikheterna beror dels på våra fysiska förutsättningar och dels på situationen. Detta ställer stora krav på utformningen av olika typer av gränssnitt, exempelvis bankomater, biljettautomater och webbaserade gränssnitt. Sitter du

vid din vanliga dator har du förhoppningsvis ställt in denna så att du har goda möjligheter att se, läsa och ta till dig informationen. Är du ute och reser och surfar med din mobiltelefon har du helt andra förutsättningar. Många gånger blir det stora problem att se och förstå gränssnittets uppbyggnad och funktion. Genom att bygga tillgängliga webbplatser fungerar de bättre i alla situationer du kan hamna i.

Det finns en rad olika situationer och förutsättningar som en användare kan ha eller hamna i som påverkar förmågan att ta del av gränssnittet. Här är bara några av alla dessa.

### **Användare med problem att styra datorn**

En användare kan ha problem med att styra datorn. Problemet kan bero på ett funktionshinder, exempelvis reumatism, men det kan också bero på utrustningen. Få mobiltelefoner på marknaden ger användaren möjlighet att ”klicka”. I stället använder man ett sorts tangentbordsliknande navigeringssätt, där man tar sig från länk till länk med tryck på en speciell knapp. Samma knapp finns på ditt vanliga tangentbord och heter där tabb. Webbplatsen ska gå att styra oberoende av om du har en mus att klicka med eller ett tangentbord att navigera med. Det kallas för "Input Device Independence".

Det finns en rad olika styrhjälpmedel till datorn. Exempelvis talstyrning, huvudstyrda möss och fotnavigering. Fungerar gränssnittet "Input Device Independent" så fungerar det även för dessa hjälpmedel.

Många användare har problem med precisionen. Därför är det viktigt att det inte krävs onödigt stor precision för att klicka rätt i gränssnittet. Problemen kan bero på darrhänthet eller att du sitter på ett skumpande tåg. Till denna kategori hör också en stor grupp med personer som har arbetsskador, exempelvis personer med förslitningsskador, belastningsskador eller andra typer av arbetsrelaterade skador.

### **Användare med problem att tolka och förstå**

För att besökaren ska kunna använda gränssnittet krävs att han eller hon förstår vad man ska göra i webbtjänsten. En ovan användare har ofta stora problem med detta eftersom denne kanske inte har sett samma typ av tjänster/lösningar tidigare. Det kan vara svårt att navigera, man glömmer kanske scroller och har svårt att förstå hierarkier på nätet. Därför är det viktigt att gränssnittet fungerar konsekvent och att länkar och menyer är bra utformade.

Sitter du vid skärmen på en bärbar dator i en mycket ljus miljö är det ofta svårt att uppfatta olika färgskiftningar. Därför är det viktigt att informationen inte är färgkodad så att du måste uppfatta olika nyansskillnader för att göra rätt. Även personer med kognitiva funktionshinder och personer som befinner sig i stressade miljöer har ett stort behov av enkla, tydliga och pedagogiska gränssnitt.

### **Användare med problem att läsa och tolka skriftlig information**

I Sverige finns det många människor som har svårt att läsa och skriva. Förutom en stor grupp dyslektiker finns det många som har problem med läsförståelsen utan att räknas som dyslektiker, exempelvis invandrare, döva och ovana läsare. Cirka en femtedel av Sveriges befolkning har någon form av läsproblem. För att hjälpa dessa användare krävs en ren, pedagogisk och anpassningsbar visning i gränssnittet, förutom att texterna bör struktureras med det viktigaste först, hållas korta samt skrivas med ett enkelt språk.

### **Användare med problem att se**

Många svenskar har någon form av synproblem. De flesta kan korrigera synproblemen med glasögon eller linser, men det finns situationer där det ändå inte fungerar. En tillgänglig webbplats ger besökaren möjlighet att ställa in visningen, exempelvis textstorleken. Det är väsentligt för en person med synproblem.

Även om man har perfekt syn kan det ibland vara svårt att se, till exempel om man använder en mindre enhet, exempelvis mobiltelefon eller PDA, sitter i en dålig ljusmiljö eller är trött och stressad.

Personer med kraftigare synskador räknas som funktionshindrade. Dessa användare har många olika typer av hjälpmedel. Till exempel skärmläsare som förmedlar det som visas på skärmen via en talsyntes och/eller en punktskriftsdisplay vilket gör att användaren kan ”lyssna” eller ”känna” på webbplatsen. Skärmläsare för synskadade skiljer sig från skärmläsare för dyslektiker. En gravt synskadad behöver få struktur, bilder och grafiska objekt presenterade genom skärmläsaren. För att det ska fungera krävs det att webbplatsen är tekniskt tillgängligt konstruerad.”

## **2.4 Kartläggning av teknik/utvecklingsprojekt på området betaltjänster avseende möjligheten att betala räkningar samt att erhålla kontanter**

PTS har låtit genomföra en tämligen omfattande kartläggning över vilka utvecklingsprojekt/tekniker/försök som är på gång eller har genomförts och som kan ha relevans för att underlätta vid betalande av räkningar eller för möjligheten att erhålla kontanter. Kartläggningen har framför allt avsett projekt i Sverige, men en översiktligare internationell kartläggning har också genomförts.

Det finns banker som erbjuder särskilda tjänster för att underlätta för vissa målgrupper. Det finns också banker som har idéer för hur man kan förenkla vid användandet av telefonbanken eller Internetbanken genom att fotografera räkningen och därefter extrahera informationen så att inte alla siffror på räkningar såsom OCR-numret behöver läsas upp/matras in.

Kartläggningen pekar på ett antal teknologier som ofta lyfts fram som intressanta i den framtida utvecklingen av tjänster och som kan underlätta för bl.a. äldre och personer med funktionsnedsättning. Sådana är så kallade smarta kort, near field communication och mobila betalningar eller så kallade mikrobetalningar. I praktiken kan dessa på kortare eller längre sikt bli ersättningar eller komplement till kontanter. Det tycks dock finnas få konkreta praktiska exempel på vad teknikerna kan medföra.

Ett flertal banker är emellertid involverade i ett gemensamt projekt som syftar till att ta fram en lösning för överföring av pengar mellan privatpersoner, d.v.s. person till person, utan att behöva logga in via t.ex. Internetbanken. Det är väldigt intressant eftersom det på sikt skulle kunna minska behovet av kontanter om privatpersoner på ett enkelt och säkert sätt kan överlämna pengar till varandra elektroniskt. Det är intressant att få kännedom om hur användbarhetsperspektivet beaktas vid denna utveckling. PTS har dock i dagsläget inte någon sådan information.

Kartläggningen har också funnit ett företag, Abuni, som tillhandahåller en tjänst till privatpersoner liknande ett e-fakturasystem. Tjänsten innebär att användaren kan få alla sina räkningar digitaliserade genom att företaget digitaliserar fakturorna, vilka ställs direkt till företaget. Läs mer på företagets webbplats, [www.abuni.se](http://www.abuni.se).

Genom kartläggningen har man också funnit kompetenshöjande projekt av intresse. Ett som är särskilt värt att nämna är en satsning av Swedbank Jämtland i samband med en nedläggning av bankkontor. Satsningen har

handlat om att få fler butiker att skaffa kortläsare och dessutom ianspråktagande av bankpersonalens tid för att utbilda lokalbor i användning av andra banktjänster än de manuella så att de kan utföra bankärenden på egen hand. Många lokalbor är äldre och de har behövt ett stort stöd för att ta sig an den nya tekniken

Värd att nämna är en genomförd förstudie avseende förenklad tillgång till e-tjänster genom användning av digital penna och papper, så kallad Anototeknik. För närvarande söker parterna som genomfört studien finansiering inom ramen för EU:s program Ambient Assisted Living.

Vid kartläggningen har man också funnit insatser internationellt för att förbättra tillgängligheten som går ut på att samla olika typer av tjänster på ett och samma ställe. Det kan vara fråga både om fysiska och digitala mötesplatser. Ett exempel är One stop shops i Skottland, där en mängd tjänster samlas på en fysisk plats, allt för att man ska kunna uträtta flera ärenden på en och samma plats. Det kan vara lärorikt att nyttja erfarenheterna från sådana internationella projekt på regional nivå även i Sverige.

## **2.5 Öka nyttjandet av elektroniska kommunikationstjänster vid utförandet av betaltjänster**

### **2.5.1 Tillgång till dator och andra elektroniska tjänster**

Det finns i dagsläget ingen heltäckande statistik som visar vilken tillgång personer med olika funktionsnedsättningar har till dator, smartphones eller dylikt och om de har ekonomisk möjlighet att skaffa sig sådan tillgång samt att koppla upp sig till Internet.

Som undersökningen avseende de upphandlade tjänsterna visar har förhållandevis låg andel av de som nyttjar de upphandlade tjänsterna dator och Internetuppkoppling. Frågor ställdes inte avseende smartphones.

En undersökning av levnadsförhållanden<sup>6</sup> för vissa personer med funktionsnedsättning (de personer som har insatser enligt socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) visar att dessa personer inte har tillgång till dator och Internet i lika stor utsträckning som befolkningen i övrigt.

Enligt undersökningen Svenskarna och Internet<sup>7</sup> använder inte heller de flesta äldre Internet och det är dessutom många som slutar använda tjänster på

---

<sup>6</sup> Socialstyrelsens rapport, artikelnr 2010-6-21, publicerad på socialstyrelsens webbplats i juni 2010.

<sup>7</sup> Word Internet Institute.

Internet när de blir vård- och omsorgsberoende. Andelen äldre förväntas också öka under de kommande åren<sup>8</sup>.

I regeringsuppdraget till PTS ingår att analysera om det är möjligt att öka nyttjandet av elektroniska kommunikationstjänster vid utförandet av betaltjänster. PTS kan konstatera att det skulle kunna ske på flera olika sätt. Autogiroet nyttjar elektronisk kommunikation och det är redan ett i mycket hög utsträckning använt sätt att betala återkommande räkningar. För detta sätt krävs inte någon egen infrastruktur i form av dator eller mobiltelefon hos användaren. E-faktura är ett annat alternativ som underlättar betalandet av räkningar i Internetbanken då t.ex. OCR-numret inte behöver föras in. E-faktura har ökat i användning de senaste åren och utgjorde år 2009 11 procent av alla privata girobetalningar över Internet. För e-faktura krävs dock nyttjande av Internet- eller mobilbank och därmed någon form av egen infrastruktur (dator, mobiltelefon) samt ekonomisk möjlighet och vilja att koppla upp sig på Internet.

Riksorganisationen för unga synskadade (US) har framfört<sup>9</sup> att gruppen gravt synskadade/blinda är hänvisade till dyra tekniska hjälpmedel för att kunna använda datorer och Internet. Vilka hjälpmedel och vilken utbildning en person får på beviljade hjälpmedel varierar mycket stort beroende på var i landet personen bor. I vissa landsting ges inga hjälpmedel alls för privat bruk medan det i andra landsting ges både hjälpmedel och utbildning på hjälpmedlen för användning under fritid. De som bor i landsting där hjälpmedel inte beviljas för privat bruk får antingen köpa dem själv eller utföra privata ärenden på sitt arbete.

Som beskrivs avseende undersökningen bland de registrerade användarna av de upphandlade tjänsterna är tillgången till dator och Internetuppkoppling väsentligt lägre bland dessa personer än riket som helhet. Det stöds också av bl.a. en skrivelse från Skellefteå kommun där man anger att det finns många som inte har förutsättningar att sköta sin ekonomi via dator och att människor därför i stor utsträckning är hänvisade till anhöriga som stöd. Detta är något som måste beaktas om man vill verka för ökad användbarhet och därmed möjliggöra för ökad användning av elektroniska kommunikationstjänster.

---

<sup>8</sup> [www.scb.se](http://www.scb.se) Avseende aktuella befolkningssiffror och prognos 2010-2060.

<sup>9</sup> PTS har tagit kontakt med handikapporganisationer samt pensionärsorganisationer varav några har inkommit med synpunkter med avseende på möjligheten att betala räkningar och få tag i kontanter för respektive målgrupp. Alla handikapporganisationer har dock inte inkommit med synpunkter, varför redogörelser i frågeställningarna sannolikt inte ger en fullständig bild avseende alla olika typer av funktionsnedsättningar.

Sammanfattningsvis kan sägas att, även om en helhetsbild saknas för målgrupperna äldre och personer med funktionsnedsättning avseende tillgången till den nödvändiga personliga utrustningen som användaren måste ha för att kunna hantera räkningar elektroniskt, många saknar dator och Internetuppkoppling. Frågan uppstår därmed om det på något sätt går att möjliggöra för dessa människor att betala räkningar elektroniskt i större utsträckning trots avsaknad av dator m.m.

### **2.5.2 Bli digitalt delaktig via TV:n**

En intressant produkt i detta sammanhang är produkten ippi som företaget Inview AB tillhandahåller. Ippi är en digital kommunikationslösning som fungerar via TV:n och mobilnätet och riktar sig till äldre och personer med funktionsnedsättning. Den möjliggör användandet av elektroniska kommunikationstjänster med hjälp av en vanlig TV och GSM-nätet.

Ippi ansluts till befintlig TV genom t.ex. en SCART-kabel och möjliggör att digitala kommunikationstjänster såsom SMS, MMS och e-post blir tillgängliga i den enskildes hem via det välbekanta TV-gränssnittet.

Kunder till InView är i dagsläget primärt kommuners vård- och omsorgsförvaltningar som vill kunna kommunicera elektroniskt med vård- och omsorgstagare.

Grundidén till ippi är att bygga vidare på ett existerande beteende hos individen, i detta fall att hantera en TV med fjärrkontroll, och att via detta beteende även göra det möjligt att bli delaktig och dra nytta av det digitala samhället och då primärt kommunikations- och informationstjänster. Forskning vid CERTEC på Lunds Universitet visar att när äldre ska ta till sig ny teknik underlättar det om följande två villkor är uppfyllda. Det första är att det nya kopplar in i ett existerande beteende hos den äldre och det andra är att den äldre själv upplever en stor personlig nytta av den nya tekniken.

PTS har låtit Inview göra en utredning av om det är tekniskt och säkerhetsmässigt möjligt att nyttja ippi till att betala räkningar. Målgruppen som utredningen beaktar är äldre personer (65 år och äldre) och personer med funktionsnedsättning.

Utredningen har därtill fokuserat på individer som uppfyller samtliga följande kriterier:

- Har förmåga att hantera sin privatekonomi

- Har förmåga att hantera en vanlig TV
- Betalar räkningar själva och/eller via anhörig

Med förmåga att hantera sin privatekonomi menas att handhavandet som sådant inte ska utgöra ett hinder, tjänsten/produkten ska alltså vara tillräckligt enkel. De personer som faller utanför är de som primärt inte har en mental förmåga att hantera sin privata ekonomi.

Vidare begränsades målgruppen till de personer som besitter fysisk och kognitiv förmåga att hantera en TV. Med detta förstås att individen ska ha förmåga att slå på en vanlig TV samt välja kanal.

Kriteriet kring personens självständighet i betalningsförfarandet har brutits ned till olika hanteringsfall t.ex. att personen betalar räkningen själv eller att en anhörig är involverad.

Utredningen visade att det är möjligt att använda en vidareutvecklad ippi för att ge TV-användare tillgång till dagens och morgondagens mobilbanker. Ippi-produkten behöver dock vidareutvecklas för att så ska kunna ske och Inview behöver medel för att kunna göra denna vidareutveckling. PTS har i dagsläget inte fattat något beslut om PTS ska finansiera denna vidareutveckling. PTS har dock gått vidare med en studie där Inview ska utreda hur mycket det skulle kosta att vidareutveckla produkten.

Därutöver finns andra frågor som i dagsläget inte har några klara svar, såsom om personerna ska köpa produkten ippi själva och, i den mån kommuner tillhandahåller ippi till t.ex. vissa äldre i kommunen, om kommunen accepterar att det går att nå ytterligare tjänster via ippi som kan komma att medföra utökade frågeställningar från brukarna av produkten till t.ex. hemtjänstpersonalen.

PTS har erfarit att Västerås kommun i närtid kommer att genomföra en analys avseende vilka digitala tjänster en äldre person bör kunna ta del av för att kunna fortsätta ha ett tryggt och bra boende hemma. Möjligheten att kunna utföra betaltjänster kommer att ingå i denna analys. PTS kommer att ta en kontakt med kommunen för att ta del av resultatet av analysen.

I sammanhanget bör man ange att eftersom det är de ordinarie mobilbankerna som kan nås via ippi blir det därmed av stor betydelse hur användarvänliga mobilbankerna är och vilka krav de ställer på inloggning och verifiering. Därav

är det bland annat intressant om utvecklandet av det mobila Bank ID som nämnts ovan också blir så användarvänligt som möjligt.

För att få största möjliga effekt av att möjliggöra betalningsförmedling via ipp<sup>10</sup> krävs också att alla räkningar, eller i vart fall så många som möjligt, utgör e-fakturor, på så sätt undviks den inmatning av siffror som många upplever som ansträngande. Problemet med enstaka räkningar kvarstår dock, såvida inte en lösning utvecklas som scannar in även dessa räkningar så att de kan hanteras via det elektroniska gränssnittet.

### **2.5.3 Personligt stöd**

Undersökningen som TNS-SIFO genomförde bland de registrerade användarna av de upphandlade tjänsterna visade att behovet av personligt stöd var mycket viktigt vid betalning av räkningar.

Enligt SRF<sup>10</sup> har synskadade svårigheter både avseende att få tag i kontanter samt att sköta betalning av räkningar. Det löses vanligen med hjälp av anhöriga. Även kommunala ledsagare och hemtjänstpersonal får många gånger hjälpa till, vilket en del kommuner är negativa till. US har även de framfört vikten av hjälp av seende anhöriga även om många också har autogiro för betalningar samt att vissa, med viss möda, tämligen självständigt försöker genomföra räkningsbetalningar över Internet.

Socialstyrelsens levnadsundersökning visar att hälften av personerna i den undersökningsgruppen behöver hjälp från sina anhöriga en eller flera gånger i veckan. Enskilda personers möjligheter att hantera räkningar är något det offentliga på ett eller annat sätt måste ta ansvar för i den mån den enskilde inte klarar av det själv eller med hjälp av närstående. Handisams rapport Trender i handikappolitikens omvärld från december 2009 tar upp frågan om konkurrens om befintliga offentliga resurser, s.12 f. Där ser man som en tänkbar utveckling att anhöriga och det civila samhället får ett större ansvar i den sociala sektorn. Vad gäller att betala räkningar är sannolikt redan detta ett faktum. Barn hjälper sina äldre föräldrar, grannar och släktingar hjälper till på olika sätt.

Man kan dock anta att ju enklare en tjänst är att använda ju mindre behov av stöd har användarna.

---

<sup>10</sup> Som ovan nämnts så har vissa handikapporganisationer inkommit med synpunkter. Dock inte alla, varför redogörelser i frågeställningarna sannolikt inte ger en fullständig bild avseende alla olika typer av funktionsnedsättningar.

## 2.6 Kontanthantering

PTS kan konstatera att marknaden för betaltjänster är under snabb utveckling. Allt fler betaltjänster blir tillgängliga i mobiltelefonen, allt fler betalningar görs oberoende av kontanthantering och användandet av Internetbankernas tjänster ökar.

Med det sagt måste man också konstatera att utvecklingen reser frågor om hur samhället kan se till att tillgängligheten och användbarheten till välfungerande betaltjänster förbättras för alla nuvarande och potentiella användare. Många av dessa frågor rör på olika sätt genomförda och planerade förändringar vad gäller kontanthantering.

Även om andelen köp där man använder elektroniska betalningar väntas fortsätta öka kommer det finnas behov av kontanter hos allmänheten även kommande år för att kunna hantera de olika ekonomiska transaktioner som vardagslivet kräver. Detta behov kan ha många orsaker. En orsak kan vara de kortavgifter som handeln betalar och som kan innebära att handlare som har en hög andel köp på små belopp inte godtar kortbetalning då det skulle medföra att köpet skulle ge ett negativt bidrag till rörelsen. Det finns också erfarenheter som visat att möjligheter till kontantuttag spelar en stor roll för att det lokala näringslivet på turistorter ska kunna överleva och utvecklas.

Bland annat Länsstyrelsernas årsrapport från 2010 tyder på att möjligheten att nyttja elektroniska betaltjänster varierar mellan olika delar av landet. Även om tillgången till elektroniska kommunikationstjänster med hög kapacitet förbättras kommer det att finnas grupper av användare som inte fullt ut kan dra nytta av utvecklingen av de kommersiella betaltjänsterna vad avser tillgänglighet, utbud och kvalitet. Även detta leder till ett behov av kontanthantering hos hushåll och företag.

SRF samt US har framfört att det är svårt för många synskadade att använda bankomater då talfunktion ofta saknas. US har också framfört att det är vanligt förekommande att talfunktionen är ur funktion. Var sådant felanmäls finns i regel aldrig uppgift om, vilket är en stor brist. Det är inte alltid heller de inne på själva bankkontoret vet detta eller hänvisar till att det lagts ut på annat bolag. US påtalar också att uttagsautomater finns i flera olika utföranden vilka inte fungerar på samma sätt så det är inte heller möjligt att gissa sig till hur man ska göra när talet inte fungerar. Lösningen blir många gånger att ta hjälp av en annan seende person. US anser att bankerna inte visar något större intresse att se till att talstödet fungerar och underhålls.

SRF framförde också att det finns en grupp människor som upplever kortbetalningar som otrygga då de inte kan se och därmed kontrollera hur mycket som faktiskt dras ifrån kortet. Många av SRF:s medlemmar väljer att betala med kontanter i butiker då man upplever det som ett problem att använda butikernas kortläsare. US framförde också att kortläsarna ser olika ut, att de inte alltid har kännbara markeringar och man vet inte i vilken ordning man ska välja olika alternativ då det inte finns talande kortläsare.

Ur ett användarperspektiv är det därför angeläget att tillse att utvecklingen leder till att uttag av kontanter kan ske på ett enkelt sätt för alla. Att uttagsautomater är tillgängliga, användbara, för de olika målgrupperna är ett sätt att underlätta kontantuttagen. Att så inte är fallet har konstaterats vid flera olika tillfällen. PTS har inte haft möjlighet att titta särskilt på dessa frågor, men kan konstatera att det finns intressant teknik som skulle kunna förbättra denna tillgänglighet.<sup>11</sup> Tekniken Near Field Communication gör att användaren har sitt eget anpassade gränssnitt i t.ex. sin mobiltelefon och kommunicerar med uttagsautomaten via detta.

På EU-nivå har man gått ut med en call for proposal för tillgänglighet i publika digitala terminaler såsom t.ex. uttagsautomater.

Bland annat Länsstyrelsernas årsrapport 2010 ”Bevakning av grundläggande betaltjänster” visar på att uttag av kontanter även kan vara ett problem i lands- och glesbygder och i skärgårdsområden. I dessa områden kan långa avstånd eller avsaknad av landförbindelse medföra höga kostnader för värdetransporter vilket gör att en ändamålsenlig kontanthantering försvåras. Länsstyrelserna redovisar också att företag i dessa områden kan ha problem med att lämna in sina dagskassar.

En möjlighet att få till stånd en kontanthantering som motsvarar de lokala behoven i glesare befolkade områden kan vara att utveckla lösningar för lokal kontanthantering. Om lokala företagare främst inom handel och turism, där verksamheten genererar dagskassar, kan sätta in dagskassan i en lokal insättnings- och uttagsautomat, minskar behovet av mer långväga transporter av kontanter. Det skulle också ge lägre driftskostnader för handeln genom att behovet av säkerhetsbevakning minskar. Samtidigt skulle allmänhetens behov av att kunna göra kontantuttag tillgodoses.

---

<sup>11</sup> Se t.ex. European Journal of ePractice, no 10 september 2010, Implementing eAccessibility as a service quality factor som avhandlar en artikel om användbarhet avseende bland annat uttagsautomater.

Andra lösningar krävs dock för att lösa de problem som människor som inte bor i närheten av uttagsautomater eller andra möjligheter till kontantuttag kan ha.

De pågående strukturförändringarna vad gäller kontantautomater och bankkontor kan leda till att hushålls och företags tillgång till en effektiv och säker kontanthantering försämras. Enligt uppgifter PTS har fått kommer de senaste årens utveckling mot allt färre bankkontor att fortsätta de kommande åren, särskilt vad gäller kontor med kontanthantering. De större bankerna på den svenska marknaden har också planer på att under 2011 göra en översyn och samordning av sina uttagsautomater.

Dessa fortsatta strukturförändringar reser delvis nya frågor om behovet av samhällsinsatser för att säkerställa en kontanthantering som motsvarar samhällets behov. För att besvara dessa frågor behövs en diskussion om hur samhällets intressen när det gäller hushållens och företagets tillgång till en effektiv och säker kontanthantering ska definieras och bevakas.

## **2.7 Tillgång till grundläggande betaltjänster i lands- och glesbygder samt skärgårdsområden**

I PTS redovisning till Näringsdepartementet i maj 2010 redogjorde myndigheten för sin avsikt att i samverkan med Tillväxtverket och Länsstyrelsen Dalarna närmare utreda möjligheterna att hantera grundläggande betaltjänster inom ramen för det regionala servicearbetet.

För att skapa möjligheter att genomföra dessa utredningar upphandlade PTS i september 2010 en konsult. Konsulten har undersökt olika möjligheter till samverkan mellan nationell upphandling och regionala insatser. Konsulten har också tagit fram underlag som beskriver exempel på olika insatser som kan göras på nationell respektive regional nivå. Med konsultens underlag som grund har PTS bland annat samrått med Tillväxtverket och Länsstyrelsen Dalarna. Samråd och samverkan med berörda aktörer kommer att fortsätta under inledningen av 2011 i syfte att ytterligare precisera vilka insatser som kan göras inom ramen för det regionala servicearbetet i syfte att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster.

PTS har också fört diskussioner med Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, Tillväxtanalys, om deras arbete med att göra beräkningar och analyser av tillgängligheten till olika servicefunktioner, framför allt i lands- och glesbygder. Syftet med dessa diskussioner har varit att undersöka möjligheterna att använda Tillväxtanalys kompetens för att ta fram

underlag för arbetet med grundläggande betaltjänster på såväl nationell som regional nivå.

Under sommaren har Länsstyrelsen i Stockholms län och Tillväxtverket genomfört ett par projekt som PTS bedömer som mycket intressanta när det gäller att utveckla regionala insatser för att trygga tillgången till betaltjänster. Länsstyrelsen Stockholm har upphandlat dagskassehantering i Stockholms skärgård under sommaren. Upphandlingen har utvärderats. Tillväxtverket driver tillsammans med Ica och Ica Bank ett pilotprojekt för att tillhandahålla kontanter via dagligvarubutiker. Försöket innebär att en uttagsautomat placeras inne i butik. Lösningen är mobil och omfattar två orter i skärgården och två orter i fjällen, de områden där problemen med kontanthantering har identifierats som störst. Erfarenheterna från dessa projekt är mycket intressanta för PTS fortsatta arbete.

PTS har under hösten inlett en dialog med lokala och regionala aktörer om kontanthantering på Donsö i Göteborgs södra skärgård. För närvarande pågår arbetet med en förstudie som närmare kartlägger vilka behov av kontanthantering som finns på ön samt undersöker möjligheterna att förbättra möjligheterna för kontantuttag och dagskassehantering på ön. I januari avser Donsö fiskehamnsförening att med förstudien som grund lämna in en ansökan om projektstöd till potentiella finansiärer, framför allt på lokal och regional nivå.

Under hösten har PTS också medverkat på tre regionala träffar som Länsstyrelsen Dalarna arrangerade. På dessa träffar fick PTS tillfälle att diskutera grundläggande betaltjänster med representanter från samtliga länsstyrelser. PTS har också fört diskussioner med ett antal kommersiella aktörer som Ica Bank, Kuponginlösen och Kontanten samt med Svensk Handel. PTS har också tagit emot konstruktiva synpunkter på myndighetens majredovisning från Hela Sverige ska leva.

PTS avser att fortsätta samrådet med dessa och andra aktörer under 2011.

### 3 Upphandling som verktyg

När PTS 2008 genomförde upphandlingar av grundläggande betaltjänster var det få aktörer som visade intresse. I båda de upphandlingar som genomfördes fanns enbart en anbudsgivare, bestående av en konstellation av två företag där det ena (Kuponginlösen) stod för ett system för betalningsöverföringar och kontantuttag, och det andra (ICA Bank) stod för innehavandet av tillstånd att bedriva bankverksamhet (innehav av ett sådant tillstånd var ett av kraven i upphandlingen).

Det underlag som PTS inför upphandlingen hade till sin hjälp för att bedöma behoven av statliga insatser var material framtaget av Bankföreningen och dåvarande Glesbygdsverket. Materialet visade avstånden för Sveriges befolkning från hemmet till det (i förhållande till hemmet) mest närbelägna bankkontoret. Utifrån detta material gjorde PTS bedömningar av var det av geografiska/avståndsmässiga skäl fanns behov av statliga insatser, och det var dessa bedömningar i kombination med data avseende antal genomförda transaktioner hos Svensk Kassaservice som låg till grund för var PTS valde att upphandla lösningar för grundläggande betaltjänster.

Vid tidpunkten för upphandlingarna fanns ingen möjlighet att ta fram material som visade avstånd till andra grundläggande betaltjänster än de som tillhandahölls av banker, t.ex. sådana tjänster som kan utföras i livsmedelsbutiker och på drivmedelsstationer. Bedömningen av var det fanns behov av betaltjänster som staten borde tillgodose blev därför inte helt i överensstämmelse med den verkliga situationen. Något sådant material finns inte heller tillgängligt idag, och PTS avser därför att i samråd med Tillväxtanalys genomföra datainsamling avseende de serviceställen där det i dagsläget finns möjlighet att genomföra grundläggande betaltjänster. Med dessa data som underlag kommer en analys av hushållens och företagens tillgänglighet till grundläggande betalervice att genomföras med hjälp av Tillväxtanalys. Detta innebär insamling och hantering av uppgifter från ett antal olika aktörer: landets samtliga banker, Kuponginlösen, drivmedelsföretag etc. En utmaning är att få uppgifter från bankerna om vilka tjänster som är möjliga att utföra på respektive kontor, något som inte framgår av de samlade uppgifterna från Bankföreningen utan troligen måste utrönas genom kontakt med varje bankkontor som får redogöra för vilka tjänster som kan utföras hos dem.

Ett annat problem vid behovsbedömningen inför upphandlingarna 2008 var att det var svårt att utan kunskaper om lokala rörelsemönster och transportvägar veta vad som var lämpliga placeringar av de statligt upphandlade lösningarna.

PTS har i efterhand tagit emot synpunkter från kommuner, lokalbefolkning och företag som menar att den ort som PTS valt att placera en upphandlad lösning på inte är den ort dit befolkningen söker sig för att utträta ärenden etc.

I efterhand har det visat sig att storleken hos de behov av statliga insatser som Bankföreningens och Glesbygdsverkets material påvisade är mycket långt ifrån den nyttjandegrad som de upphandlade tjänsterna har. Av materialet gick att utläsa att cirka 40 000 personer hade så långt till sitt närmaste bankkontor att PTS bedömde att statliga insatser borde sättas in. Under 2009 uppskattade Kuponginlösen att de upphandlade tjänsterna användes av drygt 3000 personer. Behoven av statliga insatser p.g.a. geografiska skäl har således visat sig vara långt mindre än en renodlad kartläggning av avstånd kan påvisa.

PTS anser inte att det vore ändamålsenligt att på nytt genomföra upphandlingar av grundläggande betaltjänster på det sätt som gjordes 2008. Att ålägga en central myndighet att genomföra en behovsbedömning i linje med den som PTS genomförde 2008 har visat sig vara ett trubbigt verktyg för att på bästa sätt lösa de problem som finns. PTS slutsats är att det bör vara effektivare att bedömningen av behoven av grundläggande betaltjänster görs av aktörer som är mer bekanta med de lokala och regionala förutsättningarna (det faktiska behovet av dessa tjänster som inte tillgodoses av marknaden, rörelsemönster hos befolkningen, centralorter o.s.v.).

PTS anser att i den mån upphandlingar bedöms nödvändiga ska de främst ses som komplement till regionala stöd- och utvecklingsinsatser och andra främjande insatser. Eventuella upphandlingar bör också utgå från regionala bedömningar av behov och marknadsförutsättningar.

## 4 Förslag

Mot bakgrund av vad som framförs under avsnitt 2 och 3 ovan redovisar PTS här myndighetens bedömningar och förslag vad gäller hur det vidare arbetet med grundläggande betaltjänster bör bedrivas.

I avsnitt 4.1-4.3 redogör PTS för bedömningar och förslag rörande de främjande insatser som PTS anser bör komplettera upphandling som medel för att nå det politiska målet om allas tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. I avsnitt 4.4 redovisar PTS sina bedömningar och förslag rörande upphandling.

### 4.1 Påverka marknaden

#### 4.1.1 Marknadspåverkan genom insatser baserade på frivillighet

##### PTS bedömningar och förslag

---

- PTS anser att det skapar mer nytta både för användare av grundläggande betaltjänster och för samhället om PTS istället för att upphandla en tjänst för betalningsförmedling verkar för att de kommersiellt tillgängliga elektroniska betaltjänsterna är så användbara som möjligt för personer med olika förutsättningar.
- Regeringen bör i den planerade digitala agendan överväga att sätta fokus på viktiga privata e-tjänsters användbarhet, bland annat vad gäller e-tjänster för betaltjänster.
- Inom ramen för PTS arbete med att utforma en handlingsplan för att förbättra generella IKT-produkters och -tjänsters användbarhet kommer myndigheten att beakta behovet av åtgärder för att göra e-banktjänster mer användarvänliga.
- PTS avser att på olika sätt följa upp arbetet som sker inom till exempel EU avseende olika aspekter av användbarhet, inklusive utvärderingar av det ekonomiska värdet av ökad användbarhet.
- PTS kommer att värdera behovet av ytterligare tillgänglighetsundersökningar liknande de som redovisas i avsnitt 2.3.
- Det arbete som PTS gör avseende bland annat användbara elektroniska betaltjänster bör kompletteras med ytterligare statliga insatser. Regeringen bör bland annat överväga att införa ett

användningsråd enligt Handisams tidigare förslag.

- I samband med att riktlinjerna för tillgängliga offentliga webbplatser uppdateras bör åtgärder för att stimulera privata aktörer att tillämpa riktlinjerna i högre utsträckning än idag uppmärksammas särskilt.

PTS kan konstatera att det finns en mängd olika sätt för att betala räkningar. En stor andel av dessa är olika former av elektroniska tjänster, men det finns även brevbaserade tjänster som fortfarande används av en många människor. Dessa sätt att betala är inte geografiskt begränsade utan finns i hela landet under förutsättning att det finns möjlighet att ansluta sig till Internet eller finns postgång.

Den upphandlade tjänsten tillför mycket liten funktionalitet jämfört med det som finns i kommersiellt tillhandahållna betaltjänster. Det är väldigt få som nyttjar den upphandlade tjänsten Brevgirot. PTS anser att det skapar mer nytta för användarna och samhället om PTS istället för att upphandla en tjänst för betalningsförmedling verkar för att de generella kommersiella elektroniska betaltjänsterna är så användbara som möjligt för personer med olika förutsättningar.

PTS bedömer att det finns ett värde i att från statligt håll förtydliga och förstärka ambitionen att verka för användbarhet även i e-tjänster som tillhandahålls från privata aktörer. Såsom IT-minister Hatt uttalade i sitt tal den 17 november 2010 ska den digitala agendan omfatta också bra och användarvänliga e-tjänster. Banktjänster är ett utmärkt exempel på viktiga e-tjänster som måste vara användbara för så många som möjligt för att medborgarnas vardag ska fungera. Om de elektroniska betaltjänsterna är tillräckligt enkla att använda minskar hindren att mer självständigt betala räkningarna elektroniskt. På så sätt kan också incitamenten öka att även i övrigt ta del av det digitala samhället. PTS anser därför att regeringen bör överväga att sätta fokus även på användbarhetsfrågor avseende såväl offentliga som privata viktiga e-tjänster i den planerade digitala agendan, inklusive e-tjänster som rör betaltjänster.

Att satsa på användbarhet för så många som möjligt ligger också väl i linje FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning (konventionen). I art 4 f) regleras t.ex. följande. Konventionsstaterna ska genomföra eller främja forskning och utveckling av universellt utformade produkter, tjänster, utrustning och anläggningar (vilka är

definierade), som skulle fordra minsta möjliga anpassning och lägsta kostnad för att tillmötesgå de särskilda behoven hos en person med funktionsnedsättning, att främja tillgängligheten till och användningen av dem samt att främja universell utformning vid utveckling av normer och riktlinjer.

I konventionen anges att det ”universellt utformade” betyder sådan utformning av produkter, miljöer, program och tjänster att de ska kunna användas av alla i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller specialutformning. ”Universellt utformade” ska inte utesluta hjälpmedel för enskilda grupper av personer med funktionsnedsättning där så behövs.

PTS har redan enligt regleringsbrevet i uppdrag att verka för ökad användbarhet, tillgänglighet och mångfald inom IT, elektronisk kommunikation och elektroniska tjänster. Detta omfattar att arbeta med användbarhet av olika slags e-tjänster. Bland myndighetens förslag<sup>12</sup> på delmål samt en struktur för uppföljning inför en handikappolitisk strategi har PTS föreslagit bland annat följande som är av stor betydelse i sammanhanget. PTS arbete ska bidra till att fler generella IKT-lösningar kan användas av så många som möjligt, oavsett funktionsförmåga. PTS ska verka för att standarder som tas fram och revideras inom elektronisk kommunikation och post under perioden 2011-2016 i högre grad ska skapa förutsättningar för att tjänster och produkter kan användas av så många som möjligt. En intressant riktlinje i sammanhanget är de riktlinjer för användbarhet ISO 9241-11:1998 som anger vad användbarhet är. Nämligen, den utsträckning i vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang.

PTS ska utforma en handlingsplan innehållande åtgärder som är lämpliga att genomföra för att verka för användbarhet i generella produkter och tjänster. Inom ramen för detta arbete kommer PTS även beakta behovet av åtgärder för göra e-banktjänster mer användarvänliga.

Det går att bidra till att fler generella IKT-lösningar kan användas av så många som möjligt, oavsett funktionsförmåga på många olika sätt. Ett sätt kan vara att verka för att, såsom ovan nämnts, användbarhet blir ett kvalitetsmål vid all utveckling av IKT-tjänster och produkter. Det kan ske genom att visa på nyttan med användbarhet. På EU-nivå genomförs studier avseende ekonomisk utvärdering av användbarhet med just syftet att genom empiriska bevis, teoretiska modeller och rekommendationer bidra till att generella lösningar får fokus på användbarhet. Resultatet av dessa studier bör följas upp, vid behov kompletteras och sedermera spridas. Det finns också internationella forum

---

<sup>12</sup>PTS dnr: 10-5997-2

som behandlar dylika frågor vars arbete är lämpligt att följa. Ett annat sätt kan vara att genomföra tillgänglighetsundersökningar såsom gjorts inom ramen för detta regeringsuppdrag.

PTS ser också att det kan vara lämpligt att komplettera det arbete PTS gör med ytterligare statliga insatser. Det kan vara lämpligt att införa någon form av användningsråd, såsom föreslås i Handisams underlag till handlingsplan för e-inkludering, Rätt från början. Syftet med att skapa ett sådant är, enligt PTS, att skapa en mötesplats för att kunna förmedla kunskap och inhämta information om användbarhet, särskilt med avseende på tillhandahållare av e-tjänster, d.v.s. olika innehållsleverantörer. Det är särskilt betydelsefullt för att kunna verka för användbarhet i e-tjänster som tillhandahålls av privata aktörer då det idag inte finns någon självklar plattform för att mötas i detta syfte. Arbetet med att skapa ett så kallat användningsråd koordineras lämpligen med arbetsgruppen avseende Nyttan inom Bredbandforum.

Det kan vidare vara lämpligt att, i samband med upprättandet av de uppdaterade riktlinjerna för en tillgänglig webbplats, som ju primärt i dagsläget riktar sig till det offentliga, se över hur även privata aktörer i högre utsträckning kan få kännedom om dessa.

#### **4.1.2 Marknadspåverkan genom andra åtgärder**

##### **PTS bedömningar och förslag**

---

- Det finns anledning att närmare undersöka behovet av ekonomiskt stöd för att öka allas möjligheter att vara delaktiga i det digitala samhället, till exempel genom den utredning som Handisam tidigare har föreslagit.
- De fortsatta strukturförändringarna vad gäller kontantautomater och bankkontor pekar på behovet av att tydliggöra hur samhällets intressen ska definieras och bevakas när det gäller hushållens och företagets tillgång till en effektiv och säker kontanthantering.
- PTS avser att samråda med berörda aktörer för att närmare belysa hur samhällets intressen när det gäller hushållens och företagets tillgång till en effektiv och säker kontanthantering bör definieras och bevakas. PTS kommer bland annat ta del av erfarenheter av lagstiftning på området.
- Det är av intresse att beakta de processer som för närvarande pågår på europeisk bas, framför allt arbetet med Single European Payment

Area och Kommissionens arbete med att överväga åtgärder för att garantera allas tillgång till grundläggande banktjänster.

Som belysts ovan är det en stor andel bland äldre och personer med funktionsnedsättning som saknar dator och uppkoppling till Internet. Till någon del kan det sannolikt bero på att man inte har ekonomiska resurser att skaffa sig detta. Det kan därför vara lämpligt att låta genomföra den utredning av socioekonomiska aspekter kring tillgång till IKT som Handisam föreslagit i rapporten Rätt från början, insats 10. Utredningen föreslås bland annat belysa om tillgång till IKT kan beaktas vid utmätning, om IKT kan vara en ingående parameter vid bedömning av försörjningsstöd samt om det bör vara möjligt att erhålla avdrag liknade ”RUT” för att få nödvändig IKT att fungera. Med IKT avses här såväl utrustning som dator och mobiltelefon som abonnemang för Internetuppkoppling. Intressant i detta sammanhang är även konventionen art 4 g) som anger att konventionsstaterna ska genomföra eller främja forskning och utveckling av och främja tillgång till och användning av ny teknik, innefattande informations- och kommunikationsteknik, samt hjälpmedel som är lämpliga för personer med funktionsnedsättning, med prioritering av teknik till överkomligt pris.

Som vi redovisat i avsnitt 2.6 reser strukturutvecklingen vad gäller bankkontor och uttagsautomater delvis nya frågor om behovet av samhällsinsatser för att säkerställa en kontanthantering som motsvarar samhällets behov. PTS avser därför att samråda med Finansinspektionen och andra berörda aktörer för att närmare belysa hur samhällets intressen när det gäller hushållens och företagets tillgång till en effektiv och säker kontanthantering kan definieras och bevakas.

I detta sammanhang är det också av intresse att följa det arbete som för närvarande pågår på europeisk bas och som angränsar till dessa frågeställningar. Det gäller främst arbetet med Single European Payment Area<sup>13</sup> och Kommissionens arbete med att överväga åtgärder för att garantera att alla EU:s konsumenter kan få tillgång till grundläggande banktjänster (”basic payment services”)<sup>14</sup>.

Det är också lämpligt att ta del av erfarenheterna av att lagstifta om ökad användbarhet inom IKT som till exempel Norge har valt att göra.

<sup>13</sup> Se bland annat <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm>.

<sup>14</sup> Se [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/2010/payment\\_account\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/payment_account_en.htm).

## 4.2 Teknikutveckling

### PTS bedömningar och förslag

---

- Resurser bör avsättas för att främja utveckling av teknik och tjänster som kan göra elektroniska kommunikationstjänster för betaltjänster mer tillgängliga.
- Möjligheter att samordna insatser för att främja utveckling av tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för betaltjänster med övriga statliga forsknings- och utvecklingsinsatser bör undersökas.

PTS har genom anslag 2:2 medel för att bedriva teknikutveckling vilket görs genom olika utvecklingsprojekt och försök som syftar till att öka tillgängligheten till kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Dessa medel kan till en del användas för utvecklingsprojekt även avseende betaltjänster för målgrupperna äldre och funktionshindrade. Det skulle kunna vara utvecklingsprojekt av karaktären som beskrivs under avsnitt 2.2-2.6.

Därutöver kan det även finnas ett behov av särskilda medel för teknikutveckling avseende grundläggande betaltjänster. PTS avser ha kontakt med andra statliga intressenter inom forskning och utveckling för att vid behov samordna insatser. Sådana statliga intressenter är till exempel Vinnova och Hjälpmedelsinstitutet.

PTS kommer att i sin redovisning till Näringsdepartementet i mars 2011 att presentera ett förslag till finansiering av teknikutveckling rörande grundläggande betaltjänster.

### 4.3 Regionala stöd- och utvecklingsinsatser

#### PTS bedömningar och förslag

---

- Det regionala arbetet med serviceprogram bör även omfatta insatser för grundläggande betaltjänster. På så sätt möjliggörs flexibla och lokalt anpassade lösningar som kan möta de skiftande behov som finns hos personer och företag i olika delar av landet. Det ger också möjligheter till kostnadseffektiva insatser som bättre kan bidra till lokal utveckling och tillväxt.
- Delar av anslag 2:3 Grundläggande betaltjänster bör fördelas till länen respektive regionerna.
- I fortsatt samråd med berörda aktörer kommer PTS utreda hur regionala stöd- och utvecklingsinsatser kan utformas för att vara så ändamålsenliga som möjligt.

I maj 2010 konstaterade PTS att det är nödvändigt att de statliga insatserna tydligare utgår från personers och företags lokala och individuella behov och förutsättningar. Det är en förutsättning för att det ska vara möjligt att utforma insatser som är kostnadseffektiva och som motsvarar användarnas behov.

Länsstyrelser och regionala självstyrelse- och samverkansorgan har sedan 1970-talet arbetat på regional nivå med att trygga tillgång till lokal service genom olika stödinsatser. Tillväxtverket har i uppdrag att som nationell myndighet "främja tillgängligheten till kommersiell och offentlig service för företag och medborgare i serviceglesa områden". Sedan 2009 samordnas arbetet med ett brett spann av kommersiell och offentlig service inom ramen för Regionala serviceprogram, RSP.

Genom arbetet med att trygga tillgång till lokal service har det utvecklats kompetens och arbetssätt som gör det möjligt att utgå från skilda lokala och individuella förutsättningar när det gäller att med statliga insatser bidra till att kommersiell och offentlig service tryggas och utvecklas.

PTS anser att det regionala arbetet med serviceprogram, RSP, även bör omfatta insatser som avser grundläggande betaltjänster. Genom att på detta sätt

möjliggöra för regionaliserade statliga insatser för grundläggande betaltjänster skapas bättre förutsättningar för kostnadseffektiva insatser för att möta de skiftande behov som personer och företag har i olika delar av landet. Det ger också möjligheter till flexibla och lokalt anpassade lösningar som bättre kan bidra till en lokal utveckling och tillväxt.

För att länsstyrelser och berörda regionala självstyrelse- och samverkansorgan ska ha ekonomiskt utrymme för dessa tillkommande behov anser PTS att delar av anslag 2:3 Grundläggande betaltjänster fördelas till länen respektive regionerna. Faktorer som kan ligga till grund för fördelningen kan till exempel vara

- antal betalförmedlingsuppdrag av de upphandlade betaltjänsterna,
- antal företag/föreningar med behov av lösningar för dagskassahantering och
- personers och företags tillgänglighet till grundläggande betaltjänster mätt i minuter och/eller kilometer.

Förutom de aktörer som redan nämnts - Tillväxtverket samt länsstyrelser och regionala självstyrelse- och samverkansorgan – kan till exempel kommuner och Tillväxtanalys ha viktiga roller för att möjliggöra effektiva regionala insatser för att trygga tillgången till betaltjänster i land- och glesbygder samt i skärgårdsområden.

Kommunerna kan bland annat ha en roll att bedöma behovet av personlig hjälp med betaltjänster hos äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Tillväxtanalys har i uppdrag att tillhandhålla en databas med regionala indikatorer som kontinuerligt utvecklas och uppdateras och att redovisa utvecklingen i landets gles- och landsbygder, bland annat avseende tillgänglighet till kommersiell och offentlig service. Inom ramen för detta arbete kan Tillväxtanalys till exempel ge länsstyrelser och regioner tillgång till underlag som visar var de olika betaltjänsterna är lokaliserade samt företags och hushålls tillgänglighet till dessa tjänster.

PTS avser att i fortsatt samråd med berörda aktörer närmare utreda hur regionala stöd- och utvecklingsinsatser kan utformas för att vara så ändamålsenliga som möjligt. PTS avser att bland annat utveckla beskrivning av vilka typer av stödinsatser som kan vara aktuella samt vilka förändringar i regelverk, arbetssätt och myndighetsroller som krävs.

I myndighetens redovisning till Näringsdepartementet i mars 2011 avser PTS att återkomma med ett mer utvecklat förslag till utformningen av regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

## 4.4 Upphandling

### PTS bedömningar och förslag

---

- PTS anser att rikstäckande upphandling är otillräckligt för att garantera allas tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser.
- PTS föreslår att eventuell upphandling kompletteras med andra statliga insatser i form av olika former av främjande åtgärder – se förslag i avsnitt 4.1-4.3.
- PTS anser att i den mån eventuella upphandlingar bedöms nödvändiga ska de främst ses som komplement till regionala stöd- och utvecklingsinsatser. Dessa upphandlingar måste också utgå från regionala bedömningar av behov och marknadsförutsättningar.

Som framgår av avsnitt 3 kan PTS konstatera att upphandling är otillräckligt för att kunna garantera det politiska målet om allas tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Vi föreslår därför att eventuell upphandling kompletteras med olika former av främjande åtgärder: marknadspåverkan, teknikutveckling samt regionala stöd- och utvecklingsinsatser (se avsnitt 4.1-4.3). Även om rikstäckande upphandling av grundläggande betaltjänster enligt PTS erfarenhet inte ensamt är ett effektivt medel för att nå det politiska målet kan nationell eller regional upphandling ha en viktig roll att spela som komplement till olika typer av främjande insatser.

I kommande redovisningar till Näringsdepartementet kommer PTS närmare att beskriva hur upphandling och främjande insatser kan komplettera varandra.