

Till Näringsdepartementet
Enheten för digitalisering

PTS åiterrapportering av 2017 års arbete med grundläggande betaltjänster

Betaltjänstarbetet utvecklas kontinuerligt för att hantera konsekvenserna av den snabba digitaliseringen inom betalområdet

Denna skrivelse omfattar PTS rapportering av arbetet med grundläggande betaltjänster som ska redovisas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 26 februari 2018.

Sedan 2012 har PTS och länsstyrelserna arbetat tillsammans med att skapa förutsättningar för att, till en samhällsekonomiskt rimlig kostnad, uppnå det politiskt fastställda målet att *alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser*. Arbetet utvecklas kontinuerligt för att på bästa sätt svara mot förändringar i samhällets behov och i tillgången till grundläggande betaltjänster över landet.

PTS har i tidigare åiterrapporteringar beskrivit de organisatoriska och legala strukturer som skapats och arbetsprocesser som etablerats för att genomföra uppdraget. Idag har den regionala nivån en god kompetens, en välfungerande samordningsfunktion på länsstyrelsen i Dalarna för stöd och samordning av länsgemensamma frågor (Stödsamordningsfunktionen), en löpande dialog och erfarenhetsutbyte mellan länsstyrelserna, etablerade arbetsgrupper för särskilda frågor och en förmåga att snabbt sätta ihop team för att omhänderta hastigt uppkomna gemensamma utmaningar. I sina ansökningar om medel för arbetet med grundläggande betaltjänster till PTS beskriver länsstyrelserna även hur arbetet med grundläggande betaltjänster har integrerats i och utgör en del av det regionala servicearbetet. Exempelvis ingår betaltjänster ofta som ett prioriterat arbetsområde i de regionala serviceprogrammen. PTS konstaterar också att enskilda länsstyrelserns behov av bollplank och stöd från myndigheten har minskat i takt med att kompetensen och stödet utvecklats på regional nivå. Det betyder dock inte att samverkan med den regionala nivån har minskat, tvärtom.

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117 A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

PTS har en nära dialog och samverkan med framförallt Stödsamordningsfunktionen och länsgemensamma arbetsgrupper (PTS deltar i två av dessa och har dialog med fler), men även med enskilda länsstyrelser i särskilda frågor. De frågeställningar som numera är i fokus handlar ofta om hur vi kan lösa de utmaningar som följer av den snabba digitaliseringen på betaltjänstmarknaden. Dialogen och samverkan har också ökat med andra nationella myndigheter och organisationer kring dessa frågor under det gångna året.

Som PTS har beskrivit i rapporten *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid*¹, publicerad i december 2017, sker en kraftig minskning av kontantanvändningen och en snabb utveckling av och övergång till digitala betaltjänster. PTS ser en ökad sårbarhet i den traditionella (kontantbaserade och manuella) betalinfrastrukturen vilket gör det allt mer angeläget att intensivifiera arbetet för ökad delaktighet i den digitala betalinfrastrukturen. Det är ett arbete som myndigheten bedömer kommer att ta tid och kräva samverkan mellan flera parter. PTS hänvisar till den aktuella rapporten för närmare beskrivning av utvecklingen, dess konsekvenser och vad myndigheten bedömer skulle behöva göras.

För det pågående arbetet med grundläggande betaltjänster innebär utvecklingen dels ökade utmaningar att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster när de traditionella betaltjänsterna glesas ut, dels att skapa en beredskap för risken att vissa betaltjänster upphör i delar av landet. Därutöver uppstår nya utmaningar att utveckla insatser för att öka delaktigheten och tillgängligheten i det digitala betalsystemet. PTS kan konstatera, såväl av länsstyrelsernas arbete under 2017 som i deras stödansökningar för kommande år och i de diskussioner som sker, att länen intensivifierar sitt arbete inom alla dessa områden.

Myndigheten noterar också att insatserna för att hjälpa människor och verksamheter in i digitala betallosningar har fått ökad prioritet i länens arbete jämfört med tidigare år. Det ses allt oftare som ett sätt att minska problemen med tillgången till traditionella grundläggande betaltjänster. Även PTS har intensivifierat sitt främjande arbete för ökad delaktighet i det digitala betalsystemet under året och kommer att fortsätta att prioritera det under 2018, bland annat inom ramen för PTS fokusområde ”Övergången till ett digitaliserat samhälle”. Att främja en övergång till digitala betaltjänster är dock ett område där formerna för arbetet och insatserna fortfarande håller på att skapas och nätverk etableras. PTS och länsstyrelserna kommer att fortsätta att utveckla det arbetet under 2018.

Insatser under 2017

Nedan beskriver myndigheten vilka insatser som gjorts under 2017 inom ramen för PTS och, i övergripande form, länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster. Fokus har lagts på att beskriva nya insatser, uppdaterade uppgifter

¹ PTS rapport, *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid*, PTS-ER-2017:20, 2017-12-01

och förändringar av arbetet. Rapportering av löpande arbete som beskrivits i tidigare åiterrapporteringar har minimerats. Därefter följer den ekonomiska redovisningen av uppdraget.

Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster

Under 2017 har PTS lämnat ekonomiska bidrag till 19 länsstyrelser. Inom 14 län har dessa bidrag bland annat medfört att det i slutet av 2017 fanns 36 statligt finansierade betaltjänstombud, varav 5 etablerats under året. Baserat på underlag från Tillväxtverkets databas Pupos ServiceAnalys uppskattar PTS att antalet personer som fått det närmare till kontantuttag till följd av statligt finansierade ombud är cirka 50 000 personer. I genomsnitt bidrar ombuden till att dessa personer får drygt en och en halv mil kortare distans till närmaste servicepunkt för kontantuttag. Utbudet av tjänster hos ombuden kan variera: de flesta erbjuder kontantuttag men många erbjuder även möjlighet att betala räkningar och, för företag och föreningar, att deponera dagskassor. Under året har PTS fått information om att kostnaden för vissa tjänster ökat. Myndighetens bedömning är att det finns en risk att kostnader fortsätter att stiga för olika traditionella betaltjänster/lösningar till följd av den minskade efterfrågan som påverkar tjänsternas lönsamhet.

Förutom rena ombudslösningar har Länsstyrelsen i Stockholms län därutöver gjort insatser för att underlätta dagskassehantering för företagare i Stockholms skärgård. Länsstyrelsen har sedan flera år tillbaka upphandlat en lösning där det under sommarmånaderna sker upphämtning av dagskassor på 15 öar.

PTS har även finansierat regionala processledare i 19 län för länens arbete med olika insatser som ombudslösningar, utvecklingsprojekt och främjandearbete, som exempelvis informationsinsatser och dialog med kommuner, intresseorganisationer och lokala aktörer. Under 2017 har arbetet med digital delaktighet intensifierats och flera av länen har arbetat för att initiera, stödja och uppmuntra olika insatser till utbildning inom digital delaktighet och säkerställa att digitala betaltjänster inkluderas i andra aktörers initiativ. Många processledare besöker/deltar också själva på lokala utställningar, marknader och mässor (bland annat seniormässor) där de informerar om betaltjänster och länsstyrelsens arbete. Även utvecklingsprojekten är ofta inriktade på olika typer av informationsinsatser. Ett par konkreta exempel är:

- Örebro län som under året startade ett projekt som syftar till att ge information till asylsökande och nyanlända på andra språk än svenska. Ursprunget till projektet var att länsstyrelsen hade en praktikant från Syrien som fick hjälpa till i betaltjänstarbetet. När hon deltog vid exempelvis mässor och marknader kom många fler nyanlända och asylsökande fram och ville ställa frågor och lära sig mer om banktjänster och betalningar. Länsstyrelsen insåg att det fanns ett informationsbehov men att svensk personal inte nådde fram till denna målgrupp på samma sätt. Det avgörande var att ha personal som de nyanlända kunna känna

igen sig i och våga gå fram till. Språket är en viktig faktor men även förståelsen av vad som kan vara svårt med det svenska betalssystemet för nyanlända. Under året har material på svenska, engelska och arabiska skapats och 32 informationsträffar har hållits. Informationen om projektet har dessutom spridit sig och flera organisationer/samlingspunkter har efterfrågat nya träffar. För att vidareutveckla och sprida konceptet till andra län och organisationer kommer projektet att pågå även under 2018.

- Kustlänsgruppen, bestående av Blekinge, Kalmar, Södermanland och Gotlands län, har bland annat genomfört ett pilotprojekt tillsammans med Länsbildningsförbundet med inriktning på småföretagare och föreningar som upplever problem med att ta betalt, göra sig av med dagskassor och i övrigt hantera betalningar. Projektet har omfattat utbildningsseminarier som följts av studiecirkel där deltagarna praktiskt fått se hur digitala betaltjänster fungerar och även prova alternativa betaltjänstlösningar. Initiativet började i Södermanland men kommer nu att fortsätta på fler geografiska platser i kustlänen.

En annan viktig roll som länsstyrelsens processledare har är att samordna, samverka och synliggöra betaltjänstfrågornas utmaningar och dela med sig av erfarenheter, vilket de även gör sinsemellan. Ett exempel på länsgemensam samverkan är mässor där processledarna deltar över länsgränserna för att vara fler personer på plats. De hjälps även åt att ta fram informationsmaterial som de delar mellan länen. Ytterligare ett exempel på samverkan är att processledarna bidrar till att sätta betaltjänstfrågan i ett större sammanhang för att öka intresset för frågan, som annars är för smal för att attrahera deltagare till diskussioner. Vid informationsträffar med företag kombineras till exempel information om betaltjänster med information om stöd inom landsbygdsprogrammen.

Länsstyrelsernas arbete med att informera samt starta och driva regionala projekt har positiva effekter. Det skapas ett engagemang samt en regional och lokal dialog. Det finns olika exempel på insatser som länsstyrelsen har initierat/finansierat som genom lokala och regionala initiativ har fortsatt även efter projektens slut. Ett exempel är BetalBokBussen i Värmland där formerna för en fortsättning just nu utvecklas utan finansiering från länsstyrelsen.

Bidrag till länsstyrelsernas Stödsamordningsfunktion för arbetet med grundläggande betaltjänster

PTS har beviljat Länsstyrelsen i Dalarnas län särskilda medel för den så kallade Stödsamordningsfunktionen som hanterar länsgemensamma frågor och projekt. Utöver sitt stödjande och samordnande arbete gentemot länsstyrelserna bedriver funktionen ett aktivt arbete i nationella sammanhang, exempelvis som deltagare i Betalningsrådet som leds av Riksbanken och i ett antal arbetsutskott under rådet, varav de åtagit sig att leda utskottet för Betaltjänsternas räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet.

Under 2017 startade Samordningsfunktionen upp tre nya arbetsgrupper som tillsammans med de två befintliga arbetsgrupperna är:

- arbetsgruppen för *Informationsinsatser*
- arbetsgruppen för *Betaltjänstlösningar och teknik*
- arbetsgruppen för *Digitala hjälpmedel*
- arbetsgruppen för *Pipos*
- arbetsgruppen för *Förordning och föreskrifter*

PTS deltar aktivt i arbetet i de två förstnämnda grupperna.

Stödande insatser för länsstyrelsernas regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Utöver det löpande myndighetsarbetet med ansökningar, beslut och uppföljning har PTS gjort olika främjande insatser under året för att stödja länen. Exempelvis var PTS medarrangör till den årliga betaltjänstkonferensen i mars, ordnade ett utbildningstillfälle för processledare i maj och deltog fortlöpande i arbetet i två arbetsgrupper (se ovan). Under 2017 arrangerade PTS även en uppskattad aktörsträff där betaltjänstaktörer och processledare bjöds in för en dag med presentationer och dialog i mindre grupper. Diskussionerna handlade om både länsspecifika och nationella utmaningar, konsekvenser av den vikande efterfrågan på tjänster, men även presentationer av innovativa lösningar för att upprätthålla tillgången till betaltjänster trots marknadsförändringarna.

PTS har även möjlighet att ge stöd till samverkande myndigheter. Under 2017 har PTS återigen gett bidrag till Tillväxtverket för att upprätthålla och förvalta den databas (Pipos serviceanalys) som gör det möjligt för länsstyrelser att visualisera och analysera data om tillgången till olika grundläggande betaltjänster. Databasen utgör ett viktigt stöd för länsstyrelserna i arbetet med regionala insatser och etablering av betaltjänstombud.

Arbete som främjar att övergången till digitala betaltjänster sker på ett hållbart sätt

PTS hade under 2017 ett internt mål för arbetet med grundläggande betaltjänster som löd:

Genom analys och främjandeinsatser ska PTS under 2017 arbeta för att den långsiktiga övergången från traditionella betaltjänster till digitala lösningar ska ske på ett hållbart sätt som beaktar olika användargrupperns behov.

Inom ramen för målet har PTS bland annat prioriterat analys och främjandeinsatser för grupper som bedöms vara särskilt sårbara till följd av den snabba digitaliseringen, framförallt äldre personer, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. För att få insikt om hur det offentliga stödet fungerar och skulle kunna utvecklas för dessa grupper gav PTS konsultföretaget A-focus i uppdrag under 2016-2017 att genomföra en *analys av*

*den offentliga servicesidans förmåga att möta sårbara grupperns behov av betaltjänster*².

Inledningsvis hade arbetet fokus på hur förutsättningarna ser ut idag. Under 2017 inriktades arbetet på det offentliga förutsättningar att stödja sårbara grupper om betaltjänster i framtiden enbart sker digitalt. Intresset har varit stort runt den framåtblickande analysen och PTS har arbetat aktivt för att sprida studiens resultat. Bland annat presenterades studien för Näringsdepartementet, Finansdepartementet och sju myndigheter i juni och vid ett extra tillfälle på Riksbanken i augusti. För att ytterligare sprida kunskap om utvecklingen samt studiens resultat tog PTS fram rapporten *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid*³, som nämnts ovan. Arbeta med att sprida denna initierades under året och kommer att fortsätta under 2018.

PTS har även arbetat aktivt med att bevaka, analysera och föra dialog om utvecklingen på betaltjänstmarkanden med olika marknadsaktörer, myndigheter, intresseorganisationer och andra sakkunniga. Några av de myndigheter utöver länsstyrelserna som PTS under året haft återkommande kontakter med i betaltjänstarbetet är Riksbanken, Tillväxtverket, Finansinspektionen och Riksbanksutredningen. Myndigheten har också etablerat kontakter med Migrationsverket under året och kommer att samverka med dem när det gäller information om betaltjänster till asylsökande. Därutöver har PTS deltagit aktivt i flera forum inom betaltjänstområdet så som Betalningsrådet, arbetsutskottet under rådet för Betalningars räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet, samt i samverkansmöten med Svenska Bankföreningen och Sparbankernas Riksförbund.

Vidare har PTS deltagit i referensgruppen för "Oanade möjligheter", ett informationsprojekt som drivs av Svenska Bankföreningen och Sparbankernas Riksförbund för att öka den digitala delaktigheten. Projektet är planerat att lanseras under början på 2018.

Insatser för äldre personer och personer med funktionsnedsättning

PTS bedriver ett särskilt arbete för en ökad användbarhet och tillgänglighet till grundläggande betaltjänster för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Det arbetet kan även finansieras av anslag 2:2.

Nedanstående studier har finansieras av anslag 2:2, men görs i samverkan med arbetet med grundläggande betaltjänster.

- *Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus*⁴ (publiceras 2018): Elektronisk identifiering (e-legitimationer) blir allt viktigare för att man ska kunna använda digitala betaltjänster. I syfte att främja betaltjänsters

² Uppdraget *Analys av den offentliga servicesidans förmåga att möta sårbara grupperns behov av betaltjänster samt rekommendationer kring hur det offentliga kan förbättra stödet till dessa grupper* Dnr: 16-5396 avropades av konsultföretaget A-focus. Arbetet bedrevs iterativt i faser, med redovisningar för PTS.

³ PTS rapport, *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid*, PTS-ER-2017:20, 2017-12-01

⁴ Stelacon på uppdrag av PTS, *Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus*, Dnr: 17-4429, planeras att publiceras i mars 2018

tillgänglighet för alla har PTS under 2017 låtit genomföra en studie om tillgängligheten till tre autentiseringstjänster (Mobilt BankID, Telia e-legitimation och Freja eID) samt vissa autentiseringsmetoder. Studien är baserad på användartester med personer med olika typer av funktionsnedsättningar, aktörsintervjuer och experttester.

- *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*⁵ (Publicerades i januari 2018) I syfte att komplettera, fördjupa och förtydliga bilden kring internetanvändningen hos personer med funktionsnedsättning initierades denna ”skuggundersökning”. Den mäter samma saker som har undersökts i redan etablerade undersökningar, men har använt metoder som fokuserar på att hitta fler personer med olika funktionsnedsättningar och möjliggör för dem att svara. I undersökningen ingår frågor om betaltjänster.

Ekonomisk redovisning för år 2017

Av de 31,5 miljoner kronor PTS har i anslag 2:3 har 21,3 miljoner kronor använts under 2017⁶. Medlen har använts till att stödja bland annat länsstyrelsernas utformning av regionala stöd- och utvecklingsinsatser för grundläggande betaltjänster där marknaden inte tillgodoser samhällets behov. PTS har till länsstyrelserna och till Tillväxtverket betalat ut drygt 18,7 miljoner kronor för att finansiera regionala stöd- och utvecklingsinsatser. 1,6 miljoner av dessa utbetalningar avsåg dock kostnader för 2016 som betalades ut 2017. Kostnaderna för länsstyrelsernas arbete och insatser har ökat jämfört med föregående år vilket bland annat kan förklaras av den ökning av ombudslösningar som skett under 2016 och 2017.

⁵ Begriplig på uppdrag av PTS och Konsumentverket, *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*, Dnr: 17-4429, 2018-01-30.

⁶ Det finns olika skäl till det stora anslagssparandet. Den snabba digitaliseringen på betaltjänstmarknaden innebär en stor omställning för både användare och tillhandahållare av betaltjänster och skapar en stor osäkerhet kring framtida kostnader för statens insatser för grundläggande betaltjänster. En annan orsak är att arbetet med att etablera lösningar för grundläggande betaltjänster tar tid och bör ses på lång sikt. Det tar ofta tid att etablera ombudslösningar och det bygger på ett betydande arbete från länsstyrelsernas processledare. Det kan även vara svårt att hitta en lokal aktör som vill ta på sig ansvaret att vara ombud för grundläggande betaltjänster. Många aktörer oroar sig för den ökade rånrisken om de får mer kontanter i sin verksamhet, och andra har problem med att avsätta den tid som rollen kräver.