

PTS återrapportering av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster

PTS åiterrapportering av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster

Rapportnummer

PTS-ER-2021:6

Diarienummer

21-806

ISSN

1650-9862

Författare

Fredrika Hed Rosén och Oskar Vilhelmson

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Innehåll

Sammanfattning.....	4
PTS åiterrapportering av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster	5
1. PTS och länsstyrelsernas uppdrag	5
2. Tillgången till betalningsförmedling har minskat för grupper som inte är digitalt delaktiga.....	6
2.1 <i>Tillgången till betalningsförmedling i bankkassa och över disk hos ombud förväntas fortsätta att minska</i>	<i>6</i>
2.2 <i>Kostnaden för att betala räkningar över disk och via telefonbank är hög.....</i>	<i>8</i>
2.3 <i>Brevledes girering är ett viktigt alternativ för personer som inte är digitalt delaktiga.....</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Tillgången till betalningsförmedling för personer som saknar bankkonto är bekymmersam.....</i>	<i>9</i>
2.5 <i>Fortsatt uppföljning av lägesbilden kring betalningsförmedling behövs</i>	<i>9</i>
3. Nettokostnaderna för de statligt finansierade ombuden riskerar att öka	9
4. Insatser under 2020	10
4.1 <i>Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster</i>	<i>10</i>
4.2 <i>Bidrag till länsstyrelsernas Stödsamordningsfunktion för arbetet med grundläggande betaltjänster.....</i>	<i>12</i>
4.3 <i>Insatser för personer med funktionsnedsättning, äldre personer, nyanlända och asylsökande.....</i>	<i>12</i>
4.4 <i>Stödjande insatser för länsstyrelsernas regionala stöd- och utvecklingsinsatser.....</i>	<i>14</i>
5. Ekonomisk redovisning för år 2020	15

Sammanfattning

Denna rapport utgör PTS rapportering till regeringen av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster.

Under 2020 har PTS lämnat ekonomiska bidrag till 19 länsstyrelser. De lämnade bidragen har bland annat medfört att det i slutet på 2020 fanns 16 län med totalt 47 statligt finansierade betaltjänstombud. De flesta ombuden erbjuder kontantuttag men många erbjuder även möjlighet att betala räkningar och möjlighet för företag och föreningar att deponera dagskassor. Indikativa siffror från Tillväxtverket talar för att de statligt finansierade ombuden under 2020 bland annat bidragit till att cirka 66 600 personer i genomsnitt fått cirka 15,4 km kortare distans till närmaste servicepunkt för kontantuttag.

PTS har även finansierat regionala processledare i 20 län för deras arbete med stöd- och utvecklingsinsatser. Arbetets omfattning och inriktning varierar utifrån regionala behov och kan till exempel handla om att initiera och stödja betaltjänstombud, sprida information om betaltjänster och samverka med aktörer och intressenter för att hitta lösningar på problem. Till följd av den snabba digitaliseringen arbetar flera länsstyrelser även med att stödja och uppmuntra olika utbildningsinsatser kring digitala betaltjänster.

Utöver det finansiella stödet främjar PTS även länsstyrelsernas arbete genom olika insatser. Under 2020 har PTS exempelvis ordnat en digital utbildning för nya processledare och en tvådagars digital konferens i workshopform kring möjligheter och utmaningar i arbetet med grundläggande betaltjänster för processledarna. I samverkan med arbetsgruppen för informationsinsatser har PTS även ordnat två digitala dialogmöten med intressenter inom betalområdet i syfte att förbättra tillgången till information om betaltjänster.

PTS har även gjort en analys av situationen när det gäller betalningsförmedling som för merparten av befolkningen är god, men för de i behov av manuellt stöd kan vara både dyr och allt mer otillgänglig. PTS bedömer att konsekvenserna av en fortsatt nedläggning av bankkontor och betaltjänstombud behöver analyseras vidare och tillgången till icke digitala tjänster som brevlades girering behöver fortsatt bevakas. PTS ser även indikationer på att nettokostnaderna för de statligt finansierade ombuden kan komma att öka.

PTS åiterrapportering av 2020 års arbete med grundläggande betaltjänster

Denna skrivelse omfattar Post- och telestyrelsens (PTS) rapportering av sina främjandeinsatser avseende arbetet med grundläggande betaltjänster som ska redovisas till regeringen i enlighet med PTS regleringsbrev för år 2020.

1. PTS och länsstyrelsernas uppdrag

PTS och länsstyrelserna arbetar 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*¹. Med grundläggande betaltjänster² avses betalningsförmedling, uttag av kontanter och hantering av dagskassor för näringsidkare och ideella föreningar.

Länsstyrelserna har i uppdrag att bedöma om tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov och ska arbeta för att stöd- och utvecklingsinsatser vid behov initieras och genomförs i syfte att förbättra samhällets tillgång till grundläggande betaltjänster på de orter och den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden. PTS ska främja länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster och har medel som länsstyrelserna kan söka.

Vid genomförandet av uppdraget samverkar PTS med Länsstyrelsen i Dalarnas län, Tillväxtverket och andra berörda myndigheter samt med näringsliv och intresse- och branschorganisationer. PTS verkar också för att vid behov samordna uppdraget med angränsande områden som stöd till kommersiell service, post och elektroniska kommunikationstjänster samt med myndighetens arbete med insatser för personer med funktionsnedsättning.

Stöd till betaltjänstombud regleras av förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster samt av PTS föreskrifter (PTSFS 2015:1) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. PTS och länsstyrelserna får även bevilja stöd till andra insatser än ombudslösningar och följer då de villkor som följer av myndigheternas regleringsbrev.

¹ Det är i första hand marknaden som bör tillhandahålla grundläggande betaltjänster. Se *Statens ansvar för vissa betaltjänster*, Prop. 2006/07:55.

² *Statens ansvar för vissa betaltjänster*, Prop. 2006/07:55

2. Tillgången till betalningsförmedling har minskat för grupper som inte är digitalt delaktiga

PTS har följt utvecklingen inom betalområdet under flera års tid och noterat att den snabba avvecklingen av traditionella betaltjänster och övergången till digitala tjänster lett till att tillgången till grundläggande betaltjänster blivit mer sårbar och försämrats i delar av landet. Det är något som PTS berört på olika sätt i flera tidigare åiterrapporteringar till regeringen.

Den 1 januari 2021 trädde den nya skyldigheten för vissa kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster i kraft³. Den förväntas bidra till att tillgången till platser för kontantuttag respektive till dagskasseinsättning upprätthålls på en viss nivå i landet⁴, och kan sålunda inverka positivt på tillgången till grundläggande betaltjänster. Det är dock för tidigt att bedöma i vilken utsträckning som skyldigheten får de förväntade effekterna. I denna rapport har PTS därför valt att lyfta utvecklingen när det gäller tillgången till betalningsförmedling, som är den enda av de tre grundläggande betaltjänsterna som inte omfattas av den nya skyldigheten.

2.1 Tillgången till betalningsförmedling i bankkassa och över disk hos ombud förväntas fortsätta att minska

PTS ser signaler om en fortsatt avveckling när det gäller traditionella möjligheter att betala räkningar över disk på bankkontor och hos betaltjänstombud. Som PTS tidigare rapporterat om avvecklade till exempel ClearOn 300 av 460 ombud under 2018 och 2019.⁵ Handelsbanken har vidare aviserat om en avveckling av 180 av 380 kontor under 2021⁶, vilket ytterligare lär minska möjligheten att betala räkningar över disk. I dagsläget finns inte information om vilka av Handelsbankens kontor som kommer att avvecklas, varför det inte går att bedöma var och i vilken utsträckning som tillgängligheten påverkas. PTS bedömer dock att det är troligt att betalningsförmedling över disk försämrats i större utsträckning än kontantuttag och dagskasseinsättning eftersom denna tjänst inte kan ersättas av automater. Alla tre grundläggande betaltjänster kan emellertid komma att försämrats av nedläggningen.

Som framgår av diagram 1 nedan har antalet ställen som erbjuder betalningsförmedling nästan halverats under perioden 2015 till och med 2020.

³ Skyldigheten framgår av 9 kap 1 § lag (2010:751) om betaltjänster.

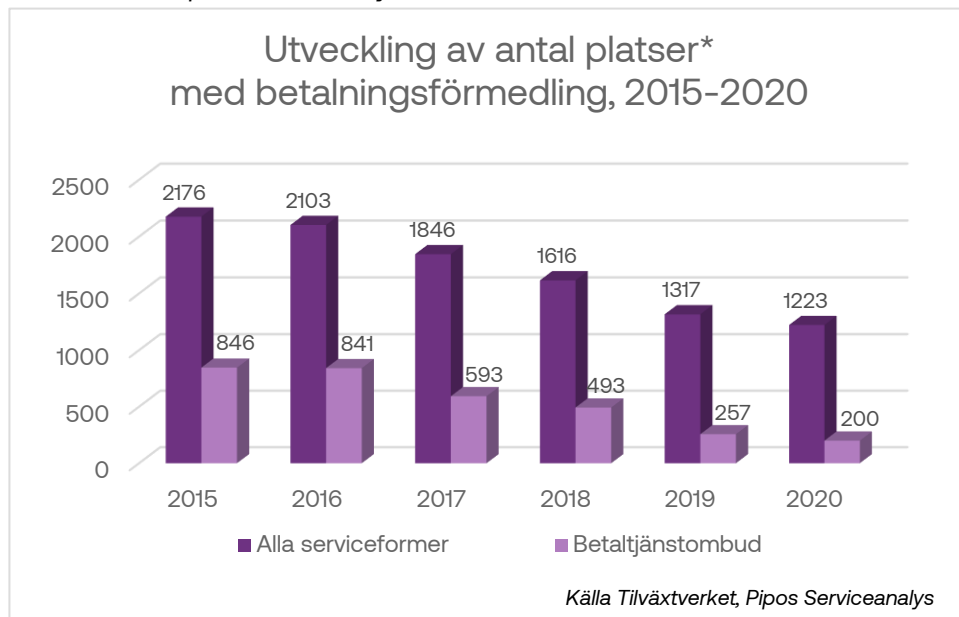
⁴ 13 § förordning (2019:1229) om ändring i förordningen (2010:1008) om betaltjänster samt Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster, Prop. 2019/20:23, sid 32, 35 och 52.

⁵ Se *PTS åiterrapportering av 2018 års arbete med grundläggande betaltjänster*, PTS-ER-2019:4 och *PTS åiterrapportering av 2019 års arbete med grundläggande betaltjänster*, PTS-ER-2020:06.

⁶ Handelsbanken pressmeddelande: *Handelsbanken kraftsamlar på kontoren, ökar den digitala utvecklingstakten och sänker kostnaderna, 2020-09-16*

Framförallt är det betalningar över disk hos betaltjänstombud som har minskat kraftigt.

Diagram 1: Utveckling av antalet platser* med betalningsförmedling, inbegripande serviceformerna betalningsförmedling i bankkassa och över disk hos ombud. *Om det finns två huvudmän som tillhandahåller betalningsförmedling på samma plats, räknas det som två platser i underlaget. *Underlaget är baserat på uppgifter från Tillväxtverket, Pupos Serviceanalys⁷*



PTS bedömer även att möjligheten att betala räkningar med kontanter har minskat kraftigt under de senaste åren till följd av bankernas minskade kontanthantering. År 2020 fanns det 1023 bankkontor där man kunde betala räkningar mot konto eller kort, men endast 253 där det gick att betala räkningar med kontanter. Hos de 200 ombuden som erbjuder betalningsförmedling ska det alltså gå att betala med kontanter. Sammantaget innebär det att möjligheten att betala räkningar med kontanter finns på drygt en tredjedel av alla platser med betalningsförmedling.

⁷ Uppgifter hämtade från Tillväxtverkets databas Pupos Serviceanalys den 26 januari 2021.

2.2 Kostnaden för att betala räkningar över disk och via telefonbank är hög

Kostnaden för att betala räkningar över disk är relativt hög och ligger kring 75 kronor per räkning hos ombud, och i flera fall mer hos banker, mellan 50-200 kronor per räkning beroende på bank.⁸ Kostnaden för att betala räkningar via telefonbanken ligger i paritet med kostnaden för att betala på bankkontor. Dessa alternativ får anses bli relativt kostsamma för en kund som har handfull räkningar i månaden, men kan likväl vara viktiga lösningar för vissa personer.

PTS kan också konstatera att information om att det är möjligt att betala räkningar på kontor eller via telefonbanken är svår att hitta på bankernas hemsidor. Vid en snabb anblick har PTS endast kunnat hitta information om att dessa alternativ finns genom att leta reda på bankens prislista för privatkunder. Bankerna informerar framförallt om möjligheterna att betala räkningar digitalt, det vill säga via internetbanken, mobilbanken, e-faktura och autogiro.

2.3 Brevledes girering är ett viktigt alternativ för personer som inte är digitalt delaktiga

Ett viktigt alternativ för de personer som inte använder sig av digitala alternativ som internetbanken och mobilbanken är att betala räkningar genom brevledes girering (ofta kallat privatgiro, brevgiro eller kuvertgiro). Jämfört med betalning över disk hos ombud och på bankkontor är kostnaden för brevledes girering vanligen betydligt lägre per betalad räkning. Hos de flesta banker går det att teckna en årsprenumeration där kostnaden är runt 200-300kr/år, beroende på bank och ibland med hänsyn till andra faktorer som till exempel kundens ålder. Vissa banker erbjuder istället tjänsten med en kostnad per betalning.

I Riksbankens undersökning *Svenska folkets betalningsvanor*⁹ (2020) svarade 7 procent av de tillfrågade att de hade använt brevledes girering de senaste 30 dagarna jämfört med endast 1 % som hade betalat en räkning över disk. PTS har noterat att under 2020 har en bank slutat att nyteckna kunder på tjänsten. PTS vill betona att det är viktigt att bankerna fortsätter att tillhandahålla denna tjänst till ett rimligt pris eftersom det fortfarande är många som inte är digitalt delaktiga och nya personer kan tillkomma. Av Riksbankens undersökning framgick att 9 procent av de tillfrågade inte hade tillgång till internetbank och mobilbank. Det finns alltså fortfarande ett behov av alternativ till internetbank och mobilbank.

⁸ Enligt prisuppgifter från hemsidor hos 7 stora banker i Sverige 2021-01-28

⁹ Uppgifter hämtade från Riksbanken 2021-01-28. <https://www.riksbank.se/sv/statistik/statistik-over-betalningar-sedlar-och-mynt/betalningsvanor/>

2.4 Tillgången till betalningsförmedling för personer som saknar bankkonto är bekymmersam

Som PTS nämnt i tidigare återrapporteringar blir personer som inte har ett bankkonto allt mer sårbara när det gäller tillgången till betalningsförmedling. Utan bankkonto finns varken möjlighet att använda internetbank, telefonbank eller brevledes girering för att betala räkningar. Personer som inte har bankkonto blir därför begränsade till att betala räkningar över disk. På bankkontor krävs dock legitimering med en giltig legitimation, vilket innebär att exempelvis asylsökande som inte har ett bankkonto har varit begränsade till att betala hos ClearOns betaltjänstombud, som har godtagit legitimering med LMA-kort. Tillgången till betalningsförmedling försämrades kraftigt för denna grupp under 2018 och 2019, då ClearOn beslutade att avveckla 300 av 460 ombud. Om ClearOns övriga ombud skulle avvecklas i framtiden bedömer PTS att denna grupp inte skulle ha möjlighet att betala räkningar på ett tillförlitligt sätt. För att följa asylsökandes situation har PTS en etablerad dialog med Migrationsverket och länsstyrelsen i Dalarnas län. Under 2020 hade Migrationsverket och länsstyrelserna inte hört mycket om problem hos gruppen när det gäller möjligheten att betala räkningar. Det kan bero på att asylsökande på Migrationsverkets uppmaning försöker undvika att få fakturor genom att betala på plats, men det finns också en risk att denna grupp i ökande grad tvingas förlita sig på stöd från andra, inklusive mellanhänder som tar betalt för att hjälpa till.

2.5 Fortsatt uppföljning av lägesbilden kring betalningsförmedling behövs

För merparten av befolkningen är tillgången till betalningsförmedling god. Många använder digitala alternativ eller brevledes girering och har tillgång till dessa tjänster till rimliga priser. Däremot är situationen sämre för de personer som av olika skäl behöver betala sina räkningar över disk eller via telefon. Det är oklart vilka effekter en fortsatt nedläggning av bankkontor och betaltjänstombud kommer att få på tillgången och kostnaderna för betalningsförmedling. Det är framförallt personer som behöver manuell service och personer som saknar bankkonto som kan få problem vid en fortsatt nedläggning. PTS bedömer att konsekvenserna av en fortsatt nedläggning av bankkontor och betaltjänstombud behöver analyseras vidare och tillgången till icke digitala tjänster som brevledes girering behöver bevakas.

3. Nettokostnaderna för de statligt finansierade ombuden riskerar att öka

Utvecklingen på betaltjänstmarknaden påverkar inte enbart användare av tjänsterna utan även tillhandahållandet av tjänsterna. Under de senaste åren har vi sett indikationer på ökade kostnader för tillhandahållandet av de statligt finansierade ombuden. Beroende på vilken eller vilka grundläggande betaltjänster som ska finansieras med statliga medel, finns olika grad av utbud och konkurrens. Över tid kan

PTS dock konstatera att konkurrensen när det gäller vissa grundläggande betaltjänster har minskat. För kontantuttag finns fortfarande ett antal olika aktörer som tillhandahåller tjänster som de statligt finansierade betaltjänstombuden kan använda. Det finns det även för dagskasseinsättning, dock har Loomis under 2020 tagit över Nokas serviceboxar, vilket minskat konkurrensen. När det gäller betalningsförmedling finns det bara en aktör, ClearOn, som erbjuder en lösning som betaltjänstombuden kan använda. ClearOn är också den enda ombudsaktören som tillhandahåller alla tre grundläggande betaltjänsterna.

De senaste åren har det skett kraftiga prisökningar för vissa av de statliga ombuden som förnyar sina avtal och länsstyrelserna har inte haft någon möjlighet att vända sig till alternativa tillhandahållare av lösningar. Användningen av tjänsterna är ibland låg, vilket kan göra att kostnaden per transaktion blir hög för staten. Länsstyrelserna bedömer om behovet motiverar kostnaden, och det förekommer både att avtal för statligt finansierade ombud förlängs trots kostnadsökningen, men även att de inte gör det. Att det endast finns en aktör som erbjuder en lösning för betalningsförmedling gör även situationen väldigt sårbar. Detta eftersom Länsstyrelsernas möjlighet att trygga tillgången till betalningsförmedling är beroende av att Clearon fortsätter att erbjuda tjänsten.

Under 2020 har några statligt finansierade ombud även haft ökade nettokostnader för att tillhandahålla grundläggande betaltjänster av andra skäl, exempelvis att kostnader för värdetransporter har ökat samt att intäkter från tjänsterna har minskat. Även om det än så länge endast är indikationer baserat på nettokostnadsökningar hos enstaka ombud, ser PTS en risk att nettokostnaderna för fler av de statligt finansierade ombuden kan komma att öka framöver.

4. Insatser under 2020

Nedan beskriver myndigheten vilka insatser som gjorts under 2020 inom ramen för PTS och i korthet även länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster. Därefter följer den ekonomiska redovisningen av uppdraget.

4.1 Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster

Under 2020 har PTS lämnat ekonomiska bidrag till 19 länsstyrelser. De lämnade bidragen har bland annat medfört att det i slutet på 2020 fanns 16 län med totalt 47 statligt finansierade betaltjänstombud¹⁰. Det är en nettoökning med ett nytt ombud sedan 2019. De flesta ombuden erbjuder kontantuttag men många erbjuder även

¹⁰ Dessa har fått stöd enligt förordning (2014:137) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster

möjlighet att betala räkningar och möjlighet för företag och föreningar att deponera dagskassor. Indikativa siffror från Tillväxtverket talar för att de statligt finansierade ombuden under 2020 bland annat bidragit till att cirka 66 600 personer i genomsnitt fått cirka 15,4 km kortare distans till närmaste servicepunkt för kontantuttag¹¹. Utöver detta så har Länsstyrelsen i Stockholms län upphandlat en lösning där det under sommarmånaderna skett upphämtning av dagskassor på 10 öar i Stockholms skärgård vid tre tillfällen.

PTS har även finansierat regionala processledare i 20 län¹² för deras arbete med stöd- och utvecklingsinsatser. Arbetets omfattning och inriktning varierar utifrån regionala behov, och kan till exempel handla om att initiera och stödja ombudslösningar, sprida information om betaltjänster i olika sammanhang och till olika grupper och ha dialog med kommuner, intresseorganisationer och lokala aktörer kring behov och problem med betaltjänster. Till följd av den snabba digitaliseringen arbetar flera länsstyrelser även med att initiera, stödja och uppmuntra olika utbildningsinsatser kring digitala betaltjänster, vilket exempelvis kan omfatta att sprida information, anordna utbildningar samt främja att digitala betaltjänster inkluderas i andra aktörers arbete med digital delaktighet.

På grund av Covid-19 har ett antal av dessa aktiviteter fått ställas in men under året har flera successivt kunnat ställas om till digitala lösningar. Bland annat har Kustlänsgruppen¹³ ställt om planerade fysiska utbildningar för att utbilda äldre i digitala betalningar till webinarier. Baserat på befintligt utbildningsmaterial och erfarenheter från genomförda utbildningar har länsstyrelserna även tagit fram ett antal utbildningsfilmer¹⁴ om hur man skaffar och använder olika digitala betaltjänster som ska spridas till övriga länsstyrelser och andra relevanta aktörer. Filmerna ska bidra till att betydligt fler kan få hjälp och är ett särskilt angeläget tillskott när pandemin och andra saker hindrar människor från fysisk hjälp. Det är positivt att länsstyrelserna har försökt att hitta alternativa sätt att stödja målgrupperna och har fått positiv respons på dessa insatser, men det är inte säkert att alla i målgruppen kan nås eller tillgodogöra sig dessa digitala insatser. Det är en utmaning att nå människor som inte är fullt digitala genom digitala lösningar. Framförallt har de insatser som riktar sig mot de äldre som inte är digitala varit svåra att genomföra på grund av

¹¹ Siffrorna är beräknade av Tillväxtverket och ger en indikation om hur de statliga ombudsinsatserna bidrar till tillgängligheten. Siffrorna bygger på uppgifter från databasen Pupos Serviceanalys, med anpassningar för att återspegla effekter utifrån arbetet med Grundläggande betaltjänster

¹² Vissa länsstyrelser delar på en processledare och därför är det fler länsstyrelser som har processledare än som har ansökt om medel för arbetet med grundläggande betaltjänster från PTS.

¹³ Kustlänsgruppen består av länsstyrelserna i Blekinge, Gotlands, Kalmar och Södermanlands län

¹⁴ Filmerna, 10 stycken, finns på länsstyrelsen i Södermanlands läns hemsida och omfattar bland annat hur man kommer igång med BankId, betalar med mobilen, säkerhet, hur man betalar med Swish.

riskerna med Covid-19. Flera länsstyrelser har också arbetat med att sprida material, inklusive i fysisk form, vilket även har skett i samverkan med till exempel pensionärsorganisationer, kommuner och bibliotek för att kunna nå fler. Vidare har broschyren *Betaltjänster - kom i gång med kort och digitala betalningar*¹⁵, även översatts till flera språk och finns nu tillgängligt på 13 språk. Broschyren är bland annat tänkt att spridas till de som arbetar med asylsökande och nyanlända.

4.2 Bidrag till länsstyrelsernas Stödsamordningsfunktion för arbetet med grundläggande betaltjänster

Under 2020 har PTS även lämnat ekonomiskt stöd till Länsstyrelsen i Dalarnas län för den så kallade Stödsamordningsfunktionen¹⁶. Bidraget finansierar även arbete i stödgruppen som bistår stödsamordningsfunktionen, arbete i fem arbetsgrupper, som arbetar med länsöverskridande frågor, samt verktyg för nyhetsbevakning, en samverkansplattform för informationsutbyte mellan länen och kostnader bland annat en nationell konferens och tre regionala möten.

De fem arbetsgrupperna är:

- arbetsgruppen för Informationsinsatser
- arbetsgruppen för Betaltjänstlösningar och teknik
- arbetsgruppen för Digitala hjälpmedel
- arbetsgruppen för Pupos
- arbetsgruppen för Förordning och föreskrifter

PTS har under året deltagit aktivt i arbetet i de två förstnämnda grupperna, men tar del av resultat från samtliga arbetsgrupper.

4.3 Insatser för personer med funktionsnedsättning, äldre personer, nyanlända och asylsökande

Eftersom digitaliseringen inom betalområdet förändrar betallandskapet och skapar svårigheter för vissa grupper, arbetar PTS på nationell nivå med att belysa hinder och främja lösningar på problem. PTS fokuserar särskilt på tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning, äldre personer, nyanlända och asylsökande, som är grupper som har fått ökade problem till följd av digitaliseringen och den minskade tillgången till manuella betaltjänster. För att alla ska ha tillgång till grundläggande

¹⁵ Broschyren, på olika språk är tillgänglig på länsstyrelsen i Dalarnas läns hemsida: <https://www.lansstyrelsen.se/dalarna/tjanster/publikationer/2020/betaltjanster-kom-igang-med-kort--och-digitala-betalningar.html>

¹⁶ Funktionen hanterar länsgemensamma frågor och projekt, arbetar stödjande och samordnande gentemot länsstyrelserna samt bedriver ett aktivt arbete i nationella sammanhang.

betaltjänster är det viktigt att även digitala betaltjänster är tillgängliga och PTS arbetar därför med främjande insatser inom detta område.

PTS har under året arbetat med att bevaka och sprida kunskap om hur utvecklingen påverkar sårbarheten i den traditionella (kontanta och manuella) infrastrukturen och att inhämta och sprida kunskap om behov och hinder hos grupper som har problem till följd av den snabba digitaliseringen. Under 2020 har även fokus riktats mot effekterna av Covid-19 på betaltjänstmarknaden och konsekvenserna för privatpersoner, företag och föreningar.

Exempel på insatser som PTS har arbetat med under året är:

- PTS har under året bevakat konsekvenserna av Covid-19 genom dialog i bland annat Kontanthanteringsrådet, Betalningsrådet, med Riksbanken, Länsstyrelsen i Dalarna och andra länsstyrelser. Syftet har varit att förstå om det påverkat tillgången till kontanttjänster, upprätthållandet av infrastrukturen samt PTS och länsstyrelsernas planerade insatser inom grundläggande betaltjänster. PTS har kunnat konstatera att betaltjänsterna har fortsatt att fungera under pandemin. När det gäller PTS och länsstyrelsernas planerade insatser mot grupper med särskilda behov har en del behövt ställas in, men succesivt har mycket även kunnat ställas om till digitala alternativ.
- Under året har PTS tillsammans med länsstyrelsernas arbetsgrupp för informationsinsatser anordnat ett dialogmöte med utgångspunkt i resultaten från rapporten *"Kartläggning av information om betaltjänster som underlättar digital inkludering"*¹⁷. Syftet med dialogmötet var att gemensamt komma fram till lösningar och samarbeten som kan förbättra informationen för målgrupperna äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Deltagare var bland annat banker, regioner, bibliotek, intresseorganisationer och betaltjänstföretag. Dialogmötet följdes upp av ytterligare ett möte under hösten och planen är att fortsätta med liknande dialogmöten under 2021.
- PTS har haft i dialog med Migrationsverket och Länsstyrelsen i Dalarnas län i syfte att följa upp situationen för asylsökande när det gäller tillgången till betaltjänster.
- PTS har mot slutet av 2020 även utlyst PTS 17:e Innovationstävling med temat "Betaltjänster för Alla". Syftet är att främja innovativa lösningar som

¹⁷ *Kartläggning av information om betaltjänster som underlättar digital inkludering*, PTS-ER-2019:25, Publicerad december 2019. Studien har gjorts av konsultföretaget Analysys Mason (tidigare Stelacon) på uppdrag av PTS och länsstyrelsernas arbetsgrupp för informationsinsatser.

gör det enklare för fler att betala digitalt. Bidragsvinnarna kommer att finansieras av anslag 2:2 Ersättning för särskilda tjänster för personer med funktionsnedsättning, men arbetet med grundläggande betaltjänster bidrar med kunskap inför och under tävlingen.

- PTS har arbetat aktivt med att bevaka, analysera och föra dialog om utvecklingen på betaltjänstmarkanden med olika marknadsaktörer; exempelvis Bankomat, myndigheter och offentliga aktörer; däribland Riksbanken, Tillväxtverket, Migrationsverket, Konsumentverket och länsstyrelserna, samt intresseorganisationer och branschaktörer; som Svensk Handel och Bankföreningen.
- PTS har deltagit aktivt i flera forum inom betaltjänstområdet så som Kontanthanteringsrådet, Riksbankens Betalningsråd och arbetsutskottet för Betalningars tillgänglighet.

4.4 Stödande insatser för länsstyrelsernas regionala stöd- och utvecklingsinsatser

PTS har, utöver det löpande myndighetsarbetet med ansökningar, beslut och uppföljning, främjat länsstyrelsernas förutsättningar att arbeta med grundläggande betaltjänster genom olika insatser. Under året har PTS bland annat gjort följande:

PTS bidrog under länsstyrelsernas betaltjänstkonferens i mars och höll bland annat i en presentation om den nya skyldigheten för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster i betryggande utsträckning.

PTS ordnade även en digital utbildning för nya processledare i maj. Utbildningen varvade teori med praktiska gruppdiskussioner och behandlade bland annat uppdrag, marknadsutveckling och processer/verktyg. På utbildningen deltog sex nya processledare från fem länsstyrelser.

I oktober ordnade PTS en digital konferens för länsstyrelsernas processledare. Två dagar ägnades bland annat åt att genomföra en workshop enligt Open Space-metodiken med temat *Möjligheter och utmaningar i arbetet med grundläggande betaltjänster*. Workshopen utmynnade i 9 gruppdiskussioner och en rad konkreta förslag på åtgärder/aktiviteter. Konferensen omfattade även redogörelser från länsstyrelserna och en presentation av studien *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* av Begripsam.

5. Ekonomisk redovisning för år 2020

Av de drygt 26 miljoner kronor PTS hade i anslag 2:3 för grundläggande betaltjänster har 23,1 miljoner kronor använts under 2020, vilket är 0,3 miljoner kronor mindre än under 2019. 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 betalat ut knappt 21,8 miljoner kronor för att finansiera regionala stöd- och utvecklingsinsatser, vilket är en ökning med 2,3 miljoner kronor sedan 2019. Övriga medel har använts till PTS arbete med grundläggande betaltjänster.

Till följd av förändrade förutsättningar på grund av Covid-19 har alla beslutade medel inte rekviderats av länsstyrelserna. Vissa planerade aktiviteter har inte kunnat genomföras och vissa av processledarna har arbetat mindre än planerat med grundläggande betaltjänster på grund av att de till exempel har varit med i länsstyrelsens krisstab.