

Post- och telestyrelsen
Fredrika Hed Rosén
070-6004050
fredrika.hedrosen@pts.se

Återrapportering av PTS regeringsuppdrag inom grundläggande betaltjänster

Fortsatt utveckling av PTS uppdrag för grundläggande betaltjänster

Sedan 2012 har arbetet med grundläggande betaltjänster utvecklats från nationella insatser till att bedömning av behov och beslut om insatser framförallt genomförs på regional nivå av länsstyrelserna. Syftet med att flytta bedömningar och beslut till regional nivå har varit att förbättra förutsättningarna att till en samhällsekonomiskt rimlig kostnad uppnå det politiskt fastställda målet att *alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser*. Regionala bedömningar och insatser ger en ökad flexibilitet på dagens föränderliga marknad och möjliggör mer välanpassade lösningar som kan svara mot varierande lokala behov.

Att insatser genomförs på regional nivå har inte bara inneburit förändrade uppdrag för såväl länsstyrelserna som för PTS utan även utveckling av ett nytt sätt att arbeta. Mellan januari 2012 och december 2015 har PTS i sitt arbete framförallt fokuserat på att skapa goda förutsättningar för länsstyrelserna att självständigt och långsiktigt kunna arbeta med att säkerställa tillgången till grundläggande betaltjänster för alla i samhället. PTS kan konstatera att mycket har kommit på plats under denna period; bland annat tillskott av regionala resurser, uppbyggnad av regional kompetens, framtagning av verktyg och processer, uppbyggnad av en regional stödfunktion, förtydliganden i form av förordning och föreskrifter, med mera. Detta finns beskrivet i större detalj i återrapporteringen i februari 2015¹. I och med att de organisatoriska och administrativa strukturerna kommit på plats och blivit etablerade hos

¹ Promemoria: Återrapportering av PTS regeringsuppdrag inom Grundläggande betaltjänster (Dnr: 15-1583), 24 februari 2015.

länsstyrelserna anser PTS att myndighetens uppgift i att stödja länsstyrelsernas arbete med att utforma sina verksamheter är utfört och avslutat. Därmed har myndighetens uppdrag förändrats och arbetet går in i en ny fas.

Om arbetet mellan 2012 och 2015 framförallt handlat om att bygga upp och skapa förutsättningar för andra myndigheters arbete, kommer PTS under 2016 bland annat arbeta med att ytterligare utveckla formerna för PTS långsiktiga arbete med grundläggande betaltjänster utifrån myndighetens expertområden. Till grund för denna förändring finns även en delvis förändrad uppdragsbeskrivning där PTS arbete går från en *stödjande* roll till att arbeta *främjande*. I det ligger bland annat att arbeta med samverkan och dialog, kunskaps- och informations-spridning, samt utbildning inom myndighetens expertområden.

PTS kommer bland annat att arbeta med frågor som rör samverkan mellan nationella myndigheter och mellan nationella och regionala myndigheter, bland annat utifrån att grundläggande betaltjänster i högre grad ska vara en del av det regionala arbetet med att trygga tillgången till kommersiell service. Det innebär att myndigheten även kommer att verka för en utvecklad samverkan mellan grundläggande betaltjänster och andra närliggande områden, däribland tillgången till bredband och post som är två av flera viktiga servicefrågor i glesbygd. Även när det gäller relationen till länsstyrelsernas stödfunktion, som nu har en etablerad struktur och arbetsform, kommer arbetet att utvecklas ytterligare. Myndighetens samverkan med stödfunktionen, kommer i mindre omfattning att relatera till operativa frågor, utan huvudsakligen frågor som rör nationell-regional samverkan i syfte att gemensamt främja förutsättningarna för tillgång till grundläggande betaltjänster i hela landet. I det ligger även att fortsätta att utveckla arbetet med grundläggande betaltjänster inom ramen för flernivåsamverkan, det vill säga fungerande samverkan mellan den nationella, regionala, kommunala och lokala nivån. Myndigheten kommer även att fortsätta sitt arbete för tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för betaltjänster, det vill säga för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. PTS bedriver redan ett aktivt arbete för att främja tillgänglighet för alla när det gäller grundläggande betaltjänster, med särskilt fokus på elektroniska lösningar för betaltjänster.

Detta har vi gjort under 2015

PTS arbete med grundläggande betaltjänster omfattar både ansvaret för tilldelning av medel och andra stödande insatser. Arbetet har bland annat omfattat följande områden:

Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster

Inom ramen för PTS uppdrag med att stödja länsstyrelsernas arbete har PTS under 2015 fattat beslut om ekonomiska bidrag till 19 länsstyrelser. Dessa bidrag har bland annat medfört att det nu finns totalt ett femtontal betaltjänstombud etablerade i Sverige. Totalt bor drygt 16 000 personer inom de statligt finansierade ombudens upptagningsområden. Effekten av insatserna för dessa personer är att det genomsnittliga avståndet till närmaste kontantuttag minskar med ca 21 kilometer, vilket i genomsnitt innebär ungefär en halvering av distansen mot vad avståndet skulle vara utan dessa insatser. Vissa personer inom upptagningsområdena kommer dock även i fortsättningen att ha långt till närmaste ombud.^[1]

PTS finansierar även 15 regionala processledare som är placerade på länsstyrelserna. I ett fall arbetar en processledare med fyra län, vilket gör att 18 av 21 länsstyrelser har tillgång till personella resurser finansierade genom anslag 2:3 för att arbeta med grundläggande betaltjänster på ett strukturerat och effektivt sätt. I processledarens uppgift ingår bland annat att arbeta med analyser och kartläggningar, genomföra insatser, sprida information och att leda och delta i olika typer av projekt relaterade till ett kunskapsbyggande inom grundläggande betaltjänster. En viktig uppgift är även att delta i olika typer av samverkansarbeten över länsgränserna.

Bidrag till stödfunktioner för det regionala arbetet

PTS har beviljat Länsstyrelsen i Dalarnas län och Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys) särskilda medel för det arbete de gör för att stödja samtliga länsstyrelsernas arbete med att utforma regionala insatser för betaltjänster. Länsstyrelsen i Dalarnas län har under 2015 fortsatt sitt arbete med projektet *Stöd till länsstyrelsernas regionala utvecklingsarbete gällande grundläggande betaltjänster* (vanligen kallat ”Stödprojektet”). Arbetet har skett i två etapper. I den första etappen av projektet, som påbörjades halvårsskiftet 2013, låg fokus på att stärka länsstyrelsernas kompetens samt säkra tillgången till verktyg och processer för arbetet med grundläggande betaltjänster. I den andra (pågående) etappen sker ett mer strategiskt arbete i syfte att skapa bra förutsättningar för länsstyrelsernas framtida arbete. Avsikten är att arbetet framöver ska ske inom länsstyrelsernas ordinarie verksamhet och integrerat med andra servicefrågor. Arbetet har varit framgångsrikt och en övergång från att arbeta i ett stödprojekt till en mer långsiktig stödfunktion hos Länsstyrelsen i Dalarnas län har fått stöd av samtliga länsstyrelsernas länsråd och kan därför genomföras under 2016.

[1] Effekter av ombudsinsatser för kontantuttag, PTS dnr 16-864

Tillväxtanalys har från PTS fått bidrag för att ta fram en databas med information om hushållens och företagens tillgänglighet till grundläggande betaltjänster, samt ett analysredskap kopplat till databasen så att länsstyrelserna ska ha goda möjligheter att genomföra de regionala kartläggningar som de behöver inför sina beslut om insatser. Tillväxtanalys har fått stöd i två omgångar, varav det innevarande stödet stäcker sig fram till halvåret 2016. Tillväxtanalys kommer troligen att även framöver behöva stöd för att ytterligare utveckla databasen och även få stöd för driften och för uppdateringar av data. PTS ser gärna att databasen fortsätter att utvecklas så att den omfattar andra kommersiella servicetyper än bara betaltjänster. PTS ser också att det finns möjlighet att fortsatt finansiera del av denna databas som berör grundläggande betaltjänster.

Förordning och föreskrifter

PTS har med stöd från länsstyrelser arbetat med att ta fram föreskrifter till Förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster² som trädde i kraft den 1 juli 2014. Förordning och föreskrifter bidrar till tydliga förutsättningar för statliga insatser och till att länsstyrelserna arbetar enhetligt och likartat vid tillämpning av förordningen. Föreskrifterna förtydligar bland annat hur stödets storlek ska beräknas och kontroll av överkompensation. Föreskrifterna, PTSFS 2015:1, trädde i kraft den 1 maj 2015.

Insatser för fungerande elektroniska kommunikationstjänster för betaltjänster

Som en del i PTS arbete inom grundläggande betaltjänster har problem med betalterminaler i mobilnäten analyserats. Uppgiften har sitt ursprung inom ramen för PTS regeringsuppdrag om statistikinsamling³, där PTS redovisat förslag till kortsiktiga åtgärder för ökad mobiltäckning⁴. I den rapport som PTS har beställt från A-focus, *Alternativa anslutningstekniker för betalterminaler*⁵, framkom det att det bland annat handlar om ett kunskaps- och informationsproblem. PTS har därför tagit fram en folder med innehåll om tips och goda råd som ska vara till hjälp när näringsidkare införskaffar en betalterminal till sin verksamhet. I november 2015 höll PTS ett dialogmöte i frågan med branschorganisationer, leverantörer av betalterminaler och mobilnätoperatörer. Dialogmötet var mycket uppskattat bland alla parter och

² Förordningen utgår från Europeiska kommissionens beslut 2012/21/EU av den 20 december 2011 om tillämpningen av artikel 106.2 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt på statligt stöd i form av ersättning för allmännyttiga tjänster som beviljas vissa företag som fått i uppdrag att tillhandahålla tjänster av allmänt ekonomiskt intresse.

³ Regleringsbrev för budgetåret 2014 avseende Post- och telestyrelsen inom utgiftsområde 22 Kommunikationer, kapitel 3 Uppdrag, avsnitt 4 Statistik om tillgången till mobila kommunikationsnät

⁴ Promemoria "PTS åtgärder för ökad mobiltäckning" dnr. 14-7016

⁵ Alternativa anslutningstekniker för betalterminaler, A-focus 2015, dnr. 14-11880

det visade sig att det fanns behov av en utökad dialog mellan betaltjänstleverantörer och mobilnätoperatörer. I dialogen mellan parterna framgick att en framkomlig väg för att lösa de kapacitetsproblem som många handlare råkar ut för, skulle kunna vara om betalterminalerna ges möjlighet att använda alternativa mobilnätinfrastrukturer med olika nätfrekvenser. Om de även ges roamingmöjligheter mellan olika operatörer skulle en stor del av problemen undvikas. Parterna insåg att de behöver upprätta en dialog i samband med en framtida utveckling av nya betalterminaler så att den anpassas till den teknik som är bäst för ändamålet. De kan även behöva diskutera hur betalterminaler ska paketeras för att nå olika kundgrupper. PTS och branschorganisationerna kommer att initiera en ytterligare dialog under 2016.

Insatser för äldre personer och personer med funktionsnedsättning

Äldre personer och personer med funktionsnedsättning är särskilt sårbara i det snabba digitaliseringsskifte som pågår inom grundläggande betaltjänster. PTS bedriver ett särskilt arbete för en ökad användbarhet och tillgänglighet för äldre och personer med funktionsnedsättning. Det sker bland annat genom studier, dialogmöten och medverkan på branschmöten i syfte att öka insikten om vilka problem bristande tillgänglighet i betaltjänster orsakar dessa grupper samt att påverka branschen att utveckla lösningar som är tillgängliga för alla. Eftersom leverantörerna verkar på en global marknad kan insatser behöva genomföras mot den internationella marknaden.

Under 2015 har PTS finansierat tre undersökningar baserade på användartester:

- ”Utvärdering av bankdosors användbarhet för personer med funktionsnedsättning och äldre” genomfördes under våren 2015 och beskriver tillgängligheten i bankdosor.
- ”Utvärdering av tillgängliga mobila bank- och betalapplikationer” genomfördes under hösten 2015 och är en uppföljning av en utvärdering som gjordes 2014 för att se hur tillgängligheten och användbarheten i ett tiotal betal- och bankappar förändrats mellan åren.
- ”Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster” har också genomförts under hösten 2015 och beskriver tillgängligheten hos nio internetbanker.

Under året har ett dialogmöte hållits om *Bankdosor*⁶ och i juni medverkade PTS även på uttagsautomatmässan *European ATMs 2015* i London och lät Stelacon presentera studien om *uttagsautomater* som genomfördes 2014.

⁶ Baserat på studien *Utvärdering av bankdosors användbarhet för personer med funktionsnedsättning och äldre*, Stelacon 2015

PTS arbete med studier, dialogmöten och medverkan på mässan i London uppskattas av både bransch och intresseorganisationer. Branschaktörer har framfört att studierna, som ger konkret återkoppling från användare, är unika i sitt slag även betraktat ur ett internationellt perspektiv. Aktörerna har även framfört att de inte själva har möjlighet att genomföra användartester i den omfattning som PTS genomför. Eftersom många betaltjänstlösningar tas fram internationellt har översättning till engelska av rapporterna efterfrågats. Likaså har det efterfrågats listor med de viktigaste ”kraven” för god tillgänglighet. PTS tar därför även fram ”tips och råd” med koppling till viktiga standarder baserat på studierna samt översätter både rapporterna och tillhörande ”tips och råd” till engelska. PTS har kunnat se att vissa aktörer vidtagit åtgärder till följd av genomförda studier och dialogmöten.

PTS har också under 2015 bidragit i länsstyrelsernas arbetsgrupp Individer och kommunsamverkan som utreder förekommande problem och möjliga lösningar för äldre, funktionsnedsatta och andra utsatta grupper samt hur länsstyrelser kan samverka med kommuner kring insatser för dessa grupper. Arbetsgruppen har färdigställt en promemoria som summerar resultatet av arbetsgruppens studie och som publicerats i länsstyrelsernas årsrapport *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2015*. Gruppen har även haft möte med SKL i syfte att se hur man kan samverka kring frågor om stöd för utsatta grupper på kommunal nivå.

Tillsammans med länsstyrelsen i Östergötland har PTS även upphandlat en utbildning om användarcentrerad metodik av företaget Usify riktad till kommuner och länsstyrelsen i syfte att främja samverkan inom grundläggande betaltjänster och bidra till användbara lösningar och stöd på kommunal nivå. Det arbetet visade bland annat på utmaningarna som uppstår när en fråga inte har en tydlig mottagare på kommunal nivå men likväl många berörda verksamhetsområden.

En effekt av det arbete som PTS och övriga myndigheter med uppdrag inom grundläggande betaltjänster bedriver är att framförallt problemen med kontanthantering under året fått större uppmärksamhet i media, i politiken och hos allmänheten. En ökad uppmärksamhet för grundläggande betaltjänster är viktig för att lyckas få fler berörda parter i samhället att engagera sig i frågan och hitta lösningar på problemen.

Ekonomisk redovisning för år 2015

Av de 33,5 miljoner kronor PTS har på anslag 2:3 har 22,3 miljoner kronor används under 2015. Medlen har används till att under 2015 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 Tillväxtanalys betalat ut drygt 14,4 miljoner kronor för att finansiera regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Under 2014 drog Finansinspektionen in tillståndet för Exchange Finans. Det påverkade ett 20 tal ombud för betaltjänstlösningar som stått stilla även delar av 2015 och därmed inte heller haft några kostnader under denna period. Några av dessa ombud valde också att inte fortsätta som betaltjänstombud. Under ovan driftstopp har nya kommersiella lösningar skapats och testats under senare delen av 2015. Detta är en av anledningarna till att länen rekviderat 3,1 miljoner kronor mindre 2015 av de medel som är avsatta till grundläggande betaltjänster än vad PTS beslutat.

Under senare delen av 2015 har det tillkommit några betaltjänstombud och PTS ser att några av dessa etablerats på orter där Handelsbanken beslöt sig för att ta bort kontanthantering från bankkontoret. Länen har under 2015 skapat sig bättre erfarenheter och kunskap om alternativa betaltjänstlösningar vilket har lett till att lösningarna bättre kan anpassas till behovet på just den aktuella orten. PTS kan också konstatera att marknaden skapat billigare lösningar och några av dessa kan till och med fungera på kommersiell bas utan statligt stöd. Länsstyrelsen kan nu också luta sig mot PTS föreskrifter som trädde i kraft den 1 maj 2015 när de fattar beslut enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.