

**Rapport:**  
PTS åiterrapportering av  
2018 års arbete med  
grundläggande betaltjänster



## **PTS återrapportering av 2018 års arbete med grundläggande betaltjänster**

### **Rapportnummer**

PTS-ER-2019:4

### **Diarienummer**

19-1199

### **ISSN**

1650-9862

### **Författare**

Fredrika Hed Rosén

Åsa Boman

### **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>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
<b>PTS återsrapportering av 2018 års arbete med grundläggande betaltjänster</b>	<b>5</b>
1.1 PTS och länsstyrelsernas uppdrag	5
1.2 PTS och länsstyrelserna anpassar formerna för arbetet för att tillgodose behovet av grundläggande betaltjänster	6
1.3 Flera krafter samverkar och driver på övergången från traditionella betaltjänster till digitala	8
1.4 Sårbarheten ökar allt mer inom den traditionella betaltjänstinfrastrukturen	9
1.5 Betalsystemet ska vara robust och ska kunna fungera även i situationer av störningar, kris och höjd beredskap	12
1.6 Insatser under 2018	12
1.6.1 <i>Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster</i>	12
1.6.2 <i>Bidrag till länsstyrelsernas Stödsamordningsfunktion för arbetet med grundläggande betaltjänster</i>	14
1.6.3 <i>Stödjande insatser för länsstyrelsernas regionala stöd- och utvecklingsinsatser</i>	15
1.6.4 <i>Arbete som främjar att övergången till digitala betaltjänster sker på ett hållbart sätt</i>	15
1.6.5 <i>Insatser för äldre personer och personer med funktionsnedsättning</i>	16
1.7 Ekonomisk redovisning för år 2018	17

## Sammanfattning

Denna rapport utgör PTS rapportering till Regeringen av 2018 års arbete med grundläggande betaltjänster.

PTS konstaterar att den minskade användningen av kontanter och manuella betaltjänster får allt större ekonomiska konsekvenser för de aktörer som upprätthåller infrastrukturen för betaltjänster, så som värdetransportföretag, uttagsautomatbolag och tillhandahållare av lösningar för betaltjänstombud. Myndigheten bedömer att utarmningen av deras tjänster kommer bli än mer framträdande under 2019. Bland annat har företaget ClearOn aviserat att de säger upp sina avtal med cirka 300 av 460 betaltjänstombud.

PTS har även noterat att stora kedjor som Åhléns, IKEA och El-Giganten under 2018 började testa kontantfria butiker i delar av sina kedjor. När väletablerade kedjor som dessa går över till att bli kontantfria kan det ha stor inverkan på och accelerera utvecklingen av kontanter inom handeln och servicesektorn. Det finns en betydande risk att kontanter inom en snar framtid inte längre är fullt användbara.

Beaktat utvecklingen befarar PTS att de människor som inte är digitalt delaktiga kommer att bli allt mer begränsade i vilka tjänster de kan ta del av framöver. Det är därför allt mer angeläget att insatser styrs mot att öka den digitala delaktigheten och att göra de digitala betaltjänsterna mer tillgängliga och användbara.

För att trygga tillgången till grundläggande betaltjänster arbetar PTS och länsstyrelserna både med finansiering av betaltjänstombud och med finansiering av andra insatser som främjar att människor kan ta del av digitala betaltjänstlösningar. Myndigheten bedömer att behovet av insatser kommer att öka inom båda dessa områden, men konstaterar också att förutsättningarna för att finansiera betaltjänstombud är helt beroende av att det finns en rikstäckande betalinfrastruktur att utgå ifrån.

### ***PTS insatser under 2018***

Under 2018 har PTS lämnat ekonomiska bidrag till 18 länsstyrelser. Inom 13 län har dessa bidrag bland annat medfört att det i slutet av 2018 fanns 38 statligt finansierade betaltjänstombud.

PTS har även finansierat regionala processledare i 19 län för arbete med olika insatser som ombudslösningar, utvecklingsprojekt och främjandearbete.

Utöver det löpande myndighetsarbetet med ansökningar, beslut och uppföljning har myndigheten arbetat främjande för att stödja länsstyrelserna. PTS var exempelvis medarrangör till den årliga betaltjänstkonferensen i mars, ordnade en processledarutbildning i maj och deltog i arbetet i två arbetsgrupper.

## PTS återrapportering av 2018 års arbete med grundläggande betaltjänster

Denna skrivelse omfattar PTS rapportering av arbetet med grundläggande betaltjänster som ska redovisas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 26 februari 2019.

### 1.1 PTS och länsstyrelsernas uppdrag

PTS och länsstyrelserna har sedan 2012 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*.

Med *grundläggande betaltjänster* avses tjänsterna *betalningsförmedling, uttag av kontanter* samt *hantering av dagskassor för näringsidkare och ideella föreningar*. I första hand är det marknaden som bör tillhandahålla de grundläggande betaltjänsterna. Statens ansvar begränsas till att omfatta de orter och den landsbygd där behovet av tjänsterna inte tillgodoses av marknaden.<sup>1</sup>

PTS och länsstyrelserna arbetar tillsammans för att främja tillgången till grundläggande betaltjänster där marknadskrafterna inte räcker till. *Länsstyrelserna*<sup>2</sup> ska bedöma om tillgången till grundläggande betaltjänster motsvarar samhällets behov och ska ansvara 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. Situationen för äldre och personer med funktionsnedsättning ska särskilt uppmärksammas. Arbetet med betaltjänstuppsatser ska ske i samverkan med aktörer på lokal, regional och nationell nivå. *PTS*<sup>3</sup> ska främja länsstyrelsernas insatser. Vid genomförandet av uppdraget ska PTS samverka med Länsstyrelsen i Dalarnas län, Tillväxtverket och andra berörda myndigheter samt med näringsliv och intresse- och branschorganisationer. Arbetet bör vid behov samordnas 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

---

<sup>1</sup> Regeringens Proposition 2006/07:55 ”Statens ansvar för vissa betaltjänster”

<sup>2</sup> För en mer fullständig redogörelse, se Länsstyrelsernas regleringsbrev för 2018

<sup>3</sup> För en mer fullständig redogörelse, se PTS instruktion samt myndighetens regleringsbrev för 2018.

(PTSFS 2015:1) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster. Förordning och föreskrifter anger bland annat att stöd endast får lämnas om det föreligger ett marknadsmisslyckande, dvs ingen aktör är villig att tillhandahålla tjänsterna på kommersiell grund. Det anger också att stödet endast kan omfatta nettokostnaden för tillhandahållandet av tjänsterna, dvs skillnaden mellan kostnader och intäkter för ombuden. Kostnaderna kan exempelvis omfatta de externa tjänster och den utrustning som behövs för att kunna tillhandahålla de grundläggande betaltjänsterna, installation och utbildning, nerlagd arbetstid, om- och tillbyggnad samt el, internet och larm. PTS och länsstyrelserna får även bevilja stöd till andra insatser än ombudslösningar och följer då de villkor som följer av myndigheternas regleringsbrev.

PTS har i tidigare återrapporteringar av arbetet beskrivit strukturerna och formerna för arbetet och nöjer sig här med att sammanfatta att idag finns en god kompetens på regional nivå, ett välfungerande stöd från Stödsamordningsfunktionen<sup>4</sup> på länsstyrelsen i Dalarna, etablerade arbetsgrupper för särskilda frågor och en förmåga att kunna hantera hastigt uppkomna utmaningar. I övrigt hänvisar PTS till tidigare beskrivningar.

## **1.2 PTS och länsstyrelserna anpassar formerna för arbetet för att tillgodose behovet av grundläggande betaltjänster**

PTS och länsstyrelsernas arbete utvecklas kontinuerligt för att på bästa sätt svara mot förändringar i samhällets behov och i tillgången till grundläggande betaltjänster över landet. Det innebär även att valet av insatser anpassas efter förändrade förutsättningar. PTS och länsstyrelserna arbetar därför inte enbart med ombudslösningar utan även andra sätt att tillgodose människors och verksamheters behov av grundläggande betaltjänster. Behoven hos grupper som bedöms ha större svårigheter till följd av digitaliseringen, så som äldre, personer med funktionsnedsättning, och nyanlända, beaktas särskilt.

PTS och länsstyrelserna arbetar både med insatser för att upprätthålla den fysiska tillgången till uttags-, deponerings-, och betalningsförmedlingstjänster där marknaden inte tillgodoser behovet och med direkta och indirekta insatser som främjar människors förutsättningar och förmåga att använda digitala betaltjänster. Länsstyrelserna bedömer vilken typ av insats som är mest lämplig

---

<sup>4</sup> Länsstyrelsen i Dalarna har ett uppdrag att arbeta stödjande och samordnande gentemot övriga länsstyrelser och har för detta ändamål inrättat en stödsamordningsfunktion. Funktionen representerar även länsstyrelserna nationellt, bidrar till att utveckla arbetsmetoder och kompetens, initierar och stödjer arbetsgrupper och pilotprojekt samt sammanställer bevakningsrapport och ekonomisk redovisning.

för att tillgodose behovet utifrån sin kunskap om regionala förutsättningar och behov.

Under det senaste året har länsstyrelserna ökat antalet insatser för att främja användningen av digitala betaltjänster bland vissa målgrupper, däribland äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Av länsstyrelsernas ansökningar om medel till PTS framgår att denna typ av insatser kommer att öka ytterligare under 2019.

Länsstyrelserna bedömer även att antalet statligt finansierade ombud för grundläggande betaltjänster kommer att öka under 2019 och 2020. Som beskrivs nedan ökar sårbarheten inom betaltjänstmarknaden allt mer, vilket kommer att påverka länsstyrelsernas arbete och behovet av statliga insatser. Hur många fler statligt finansierade ombud som kommer att etableras under 2019 går inte att fastställa idag. Det kommer bland annat bero på marknadsutvecklingen, länsstyrelsernas bedömningar av behoven och vilken typ av insats, om någon, som är bäst lämpad för att tillgodose behoven, samt om Riksbankskommitténs förslag<sup>5</sup> antas och vilka effekter det får på tillgången till tjänster.

Under året har PTS haft en fortsatt nära dialog och samverkan med bland annat Stödsamordningsfunktionen på länsstyrelsen i Dalarna och de läns gemensamma arbetsgrupper i vilka PTS deltar, men även med enskilda länsstyrelser i särskilda frågor. Som nämnts i förra åiterrapporteringen handlar de frågeställningar som numera är i fokus ofta om hur vi kan lösa de utmaningar som följer av den snabba digitaliseringen på betaltjänstmarknaden. Om möjligt har denna fråga accentuerats än mer under 2018, dels till följd av Riksbankskommitténs (Fi 2016:15) arbete och förslag, dels på grund av att den minskade kontantanvändningen får allt mer kännbara konsekvenser för infrastrukturen, tillgången till service och möjligheten att betala kontant. PTS har även en dialog med flera andra myndigheter och organisationer kring konsekvenserna av utvecklingen, däribland med Riksbankskommittén, Riksbanken, Finansinspektionen och Migrationsverket.

---

<sup>5</sup> Riksbankskommittén föreslår i sitt delbetänkande ”Tryggad tillgång till kontanter” (SOU 2018:42) bland annat att svenska bankaktiebolag och filialer till utländska kreditinstitut med inlåning från svensk allmänhet som överstiger 70 miljarder kronor (vilket idag innebär de 6 största bankerna) ska bli skyldiga att upprätthålla en rimlig tillgång till serviceställen för kontantuttag och deponering av dagskassor. Rimlig tillgång definieras som att högst 0,30 procent av befolkningen (cirka 30 000 personer 2017) får ha längre än 25 km till plats för kontantuttag och högst 1,22 procent (cirka 122 000 personer 2017) till plats för deponering av dagskassa. Servicen kan upprätthållas genom samarbeten med tredje part. Betänkandet lämnades till Regeringen den 11 juni 2018.

### 1.3 Flera krafter samverkar och driver på övergången från traditionella betaltjänster till digitala

Enligt PTS bedömning talar mycket för att kontantanvändningen kommer att fortsätta att minska. Som PTS lyft i sitt remissvar<sup>6</sup> på Riksbankskommitténs delbetänkande ”Tryggad tillgång till kontanter” (SOU 2018:42) är det inte enbart *en* drivkraft, utan snarare *tre* starka drivkrafter som gör att kontanter håller på att försvinna som betalningsmedel och som alla har en avgörande betydelse för utvecklingen;

- *Allmänheten* väljer allt oftare att använda digitala betalmetoder istället för kontanter när de ska betala, bland annat av bekvämlighets- och säkerhetsskäl. En ökande andel av befolkningen använder inte kontanter alls.
- *Banker* minskar utbudet av (och därmed tillgången till) kontanttjänster, såväl genom övergången till kontantfria kontor, som genom rationaliseringar i beståndet av uttagsautomater i det gemensamt ägda bolaget Bankomat. De bakomliggande orsakerna är främst att kontanthantering inte blir ekonomiskt försvarbar då allt fler kunder har gått över till digitala betaltjänster, men även säkerhetsskäl.
- *Handeln och servicesektorn* upphör i växande grad att ta emot kontanta betalningar bland annat av säkerhetsskäl, för att minska administrativa kostnader för hanteringen av kontanter samt för att minska förekomsten av förskingring.

Riksbankskommittén<sup>7</sup> har föreslagit att en rimlig tillgång till kontantuttags- och deponeringstjänster över landet ska säkerställas genom att ställa krav på vissa banker. Det förslaget bromsar en av dessa drivkrafter och kan bidra till att upprätthålla *utbudet* av dessa tjänster över landet. En sådan åtgärd kommer dock, enligt PTS, inte att ha en betydande påverkan på de andra drivkrafterna och utvecklingen som helhet och löser därmed inte samhällets utmaningar när det gäller att alla ska kunna göra betalningar.

Under 2018 har bland annat Åhléns, IKEA och El-Giganten börjat testa kontantfria butiker i delar av sina kedjor. PTS bedömer att när stora, väletablerade kedjor som dessa går över till att bli kontantfria kan det ha betydande inverkan på och accelerera utvecklingen av kontanter inom handeln och servicesektorn. Det innebär att även om det säkerställs att kontanter är *tillgängliga* finns en stor risk att de inom en snar framtid inte längre är fullt

---

<sup>6</sup> PTS ”Remissvar anseende delbetänkandet ”Tryggad tillgång till kontanter” (SOU 2018:42)”, Dnr: 18-8042, 2018-10-16.

<sup>7</sup> Delbetänkande av Riksbankskommittén, ”Tryggad tillgång till kontanter” (SOU 2018:42)



*användbara*. Av denna anledning är PTS av uppfattningen att ett eventuellt nytt krav på vissa banker, såsom föreslås av Riksbankskommittén, endast är en temporär och relativt kortsiktig lösning om den genomförs.

PTS befarar att de människor som inte är digitalt delaktiga kommer att bli allt mer begränsade i vilka tjänster de kan ta del av framöver. Det är en allvarlig och bekymmersam utveckling. PTS anser att det är allt mer angeläget att insatser styrs mot att öka den digitala delaktigheten och att göra de digitala betaltjänsterna mer tillgängliga och användbara.

#### **1.4 Sårbarheten ökar allt mer inom den traditionella betaltjänstinfrastrukturen**

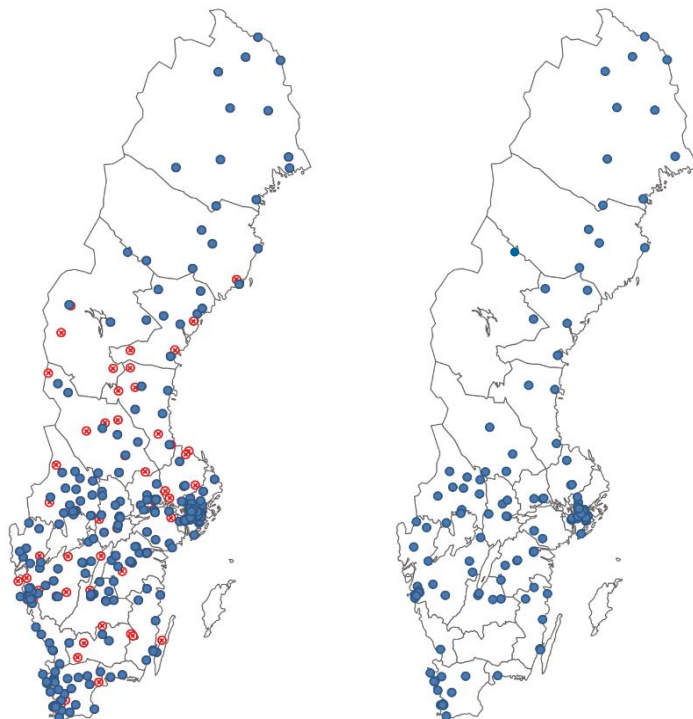
Som PTS bland annat beskrivit i rapporten *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid* (december 2017) och även berört i myndighetens senaste två återrapporteringar<sup>8</sup> har såväl värdetransportbolag, som uttagsautomatbolag och tillhandahållare av lösningar för betaltjänstombud aviserat utmaningar med att upprätthålla tillgången till deras tjänster i vissa delar av landet. Det har hittills inneburit successiva inskränkningar i deras lokala närvaro och tjänster, men avvecklingen av tjänster beräknas bli än mer framträdande under 2019.

Under hösten 2018 fattade företaget ClearOn<sup>9</sup> beslut om att de ska säga upp avtalen med omkring 300 av 460 ombud på grund av låga transaktionsvolymen i kombination med ökade kostnader för nya och mer omfattande regelfterlevnadskrav som införts med nya betaltjänstlagen. Uppsägningarna träder i kraft vid olika tidpunkter enligt information PTS fått av företaget; 90 upphörde i slutet på 2018, 125 upphör i mitten på 2019 och 75 vid kommande årsskifte.

---

<sup>8</sup> PTS återrapportering av 2017 års arbete med grundläggande betaltjänster (februari 2018), samt Återrapportering av PTS regeringsuppdrag inom grundläggande betaltjänster (februari 2017)

<sup>9</sup> ClearOn tillhandahåller en lösning för betaltjänstombud och är i dagsläget den enda aktör som genom tjänsten Kassagiroten erbjuder samtliga grundläggande betaltjänster. Alla ClearOns ombud erbjuder dock inte alla grundläggande betaltjänster.



**Kartbilder på tillgången till ClearOns betaltjänstombud.** *Vänster bild* visar tillgången hösten 2018, *höger bild* visar den aviserade tillgången januari 2020 efter neddragningarna. De röda prickarna på den vänstra bilden visar ombud som upphörde i slutet på 2018.

Av de ombud som ClearOn beslutat att avveckla är det endast en mindre del som idag skulle kunna bli föremål för statligt stöd, eftersom merparten av berörda ombud finns på orter där det även finns andra aktörer som tillhandahåller grundläggande betaltjänster på kommersiell grund. Enligt statistik från Tillväxtverkets databas Pupos ServiceAnalys kommer uppsägningarna inte att få några betydande konsekvenser när det gäller *kontantuttag*, då samtliga berörda orter har andra tillhandahållare av kontantuttag. Däremot ökar sårbarheten i strukturen för kontantuttag då fler orter endast får ett alternativ kvar på orten. När det gäller möjligheten att betala räkningar över disk (*betalningsförmedling*) är det 48 orter som blir av med tillgången till denna tjänst lokalt, varav 21 redan berörts och 27 mister tjänsten i mitten eller slutet på 2019. När det gäller *insättning av dagskassa* är det 44 orter som blir av med tillgången till tjänsten lokalt, varav 21 redan berörts och 23 mister tjänsten i mitten eller slutet på 2019.

Avvecklingen av ClearOn ombud kan också få särskilda konsekvenser för asylsökande, eftersom det är den enda betaltjänstaktören som har tillåtit att

asylsökande får legitimera sig med sitt LMA-kort när de ska betala räkningar. Eftersom asylsökande saknar svenskt personnummer kan de vanligtvis inte få bankkonto och följaktligen inte heller använda internetbank eller brevledes girering för att betala räkningar. Enligt Migrationsverket får asylsökande vanligtvis få fakturor och de som de får är ofta för sjukvård och tandläkarvård, men inte alltid. När det gäller vård ser betalbarheterna olika ut i olika landsting. I vissa landsting är förutsättningarna att betala vården med kort eller kontant så pass begränsade att den asylsökande kan behöva resa många mil för att reglera sin vårdkostnad på en angiven vårdplats. Det händer att asylsökande på denna plats även vill betala andra typer av fakturor, vilket vårdstället naturligtvis inte kan hjälpa dem med. PTS ser med oro på risken att asylsökande kan komma att hamna i en situation där det är svårt, nästan omöjligt, för dem att göra rätt för sig därför att de inte får tillgång till något betalsystem som tillåter dem att betala fakturor. Istället finns risken att inofficiella betallosningar växer, med mellanhänder som tar provision för att betala fakturor åt asylsökande.

Länsstyrelserna har informerats om ClearOns uppsägningar och arbetar med att bedöma behovet av statliga insatser på de orter som berörs. Det är inte självklart att alla orter som förlorar tillgång till en grundläggande betaltjänst bedöms ha behov av statliga insatser, och inte heller vilken insats som skulle vara mest lämplig i förekommande fall. PTS noterar även att osäkerheten när det gäller hur långsiktig en ombudsinsats kan förväntas bli har haft viss hämmande effekt på länsstyrelsernas vilja att bevilja statligt stöd till nya ombud (eller förnyade ombudsavtal) under 2018, och den kan även komma att påverka besluten framöver. Det finns även en risk att kostnaderna ökar för framtida ombudsavtal vilket också skulle kunna ha en hämmande effekt på tillväxten av statligt finansierade ombud.

PTS och länsstyrelserna kommer att fortsätta att bevaka utvecklingen och dess konsekvenser även när det gäller värdetransportbolag, uttagsautomatbolag och andra aktörer som upprätthåller tillgången till grundläggande betaltjänster. Vi är medvetna om att även dessa aktörer har tvingats göra anpassningar i sina tjänster och sin infrastruktur för att möta en vikande användning av kontanter, och att anpassningarna successivt urholkar kontantsystemets robusthet.

PTS vill även betona att PTS och länsstyrelsernas förutsättningar att finansiera betaltjänstombud är helt beroende av att det finns en rikstäckande betalinfrastruktur att utgå ifrån.

## **1.5 Betalsystemet ska vara robust och ska kunna fungera även i situationer av störningar, kris och höjd beredskap**

Betalsystemet utgör en av våra samhällskritiska infrastrukturer som behöver vara tillgängligt, tillförlitligt, robust och säkert. I takt med den ökade digitaliseringen och övergången från traditionella kontantbaserade och manuella betaltjänster till digitala betaltjänster ökar sårbarheten för störningar och kriser.

PTS anser att det är angeläget ur ett totalförsvarsperspektiv att Sverige har betalsystem som kan fungera även under höjd beredskap, oavsett om det är analogt eller digitalt. PTS ser det därför som önskvärt att vi har betalsystem som inte är fast beroende av realtidsbetalning, utan att de kan fungera så väl i situationer av mindre störningar som under höjd beredskap där realtidsavveckling av betalningar inte kontinuerligt kan upprätthållas. För digitala betalsystem är det önskvärt att det går betala off-line.

För ett fungerande totalförsvaret är det också önskvärt att digitala betalningar kan hanteras genom andra metoder än en direkt förbindelse. Krav på direktförbindelse för att klara av realtidsbetalningar ökar betalsystemets sårbarhet eftersom det inte är självklart att behovet av uppkoppling kan tillgodoses i situationer av kris och ofred.

PTS berör bland annat detta i sitt remissvar på Riksbankens e-kronaprojekt rapport 2<sup>10</sup>.

## **1.6 Insatser under 2018**

Nedan beskriver myndigheten vilka insatser som gjorts under 2018 inom ramen för PTS och, i övergripande form, länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster. Fokus har lagts på att beskriva nya aktiviteter, uppdaterade uppgifter och förändringar av arbetet, medan rapportering av löpande arbete som beskrivits i tidigare återrapporteringar har minimerats. Därefter följer den ekonomiska redovisningen av uppdraget.

### **1.6.1 Stöd till regionala insatser och länsstyrelsernas arbete med grundläggande betaltjänster**

Under 2018 har PTS lämnat ekonomiska bidrag till 18 länsstyrelser. Inom 13 län har dessa bidrag bland annat medfört att det i slutet av 2018 fanns 38 statligt finansierade betaltjänstombud. De flesta ombuden erbjuder kontantuttag men många erbjuder även möjlighet att betala räkningar och

---

<sup>10</sup> Remissvar anseende Riksbankens e-kronaprojekt Rapport 2, Dnr. 18-12655, 2019-01-28

möjlighet för företag och föreningar att deponera dagskassor. Enligt statistik från Tillväxtverkets databas Pupos ServiceAnalys bidrar ombuden till att drygt 48 000 personer i genomsnitt får cirka 20 km kortare distans till närmaste servicepunkt för kontantuttag.

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. Under 2018 har hämtning skett 6-8 gånger beroende på hur behovet ser ut på de olika öarna. Trots att mängden upphämtade kontanter minskat för varje år ser företagarna behov av att fortsätta med denna dagskasselösning även under 2019. Upphämtningen kommer dock att ske vid färre tillfällen.

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 2018 har länsstyrelsernas insatser för att främja människors förmåga att använda digitala betaltjänster ökat och fortsatt att utvecklas. Fler län arbetar nu med att initiera, stödja och uppmuntra olika utbildningsinsatser kring digitala betaltjänster, vilket exempelvis kan omfatta att sprida information och att främja att digitala betaltjänster inkluderas i andra aktörers arbete med digital delaktighet. Vissa län har även tagit fram utbildningsmaterial och finansierar utbildningsinsatser riktade mot särskilt sårbara målgrupper. Många processledare deltar också själva på lokala utställningar, marknader och mässor (bland annat seniormässor) där de informerar om betaltjänster och länsstyrelsens arbete.

Några konkreta exempel på hur länsstyrelser under 2018 verkat för ökad digital delaktighet inom betalområdet är:

- Södermanlands- och Värmlands län har, med stöd av erfarenheter och utbildningsmaterial som utvecklats av länsstyrelsen i Örebro, finansierat utbildningsinsatser riktade till asylsökande och nyanlända. Utbildningen har hållits på lätt svenska och arabiska och beskriver bland annat hur det svenska betalningssystemet fungerar, vilket andra utbildningar ofta förutsätter att mottagaren redan känner till. Materialet har även mycket bilder och animeringar för att hjälpa dem som har svårt att ta del av skriftlig information, även på sitt modersmål.
- Kustlänsgruppen, bestående av Blekinge, Kalmar, Södermanland och Gotlands läns länsstyrelser, har under 2018 utvecklat ett utbildningsmaterial med fokus på digitala betalningar. Utbildningen, som under 2018

testades som pilot, varvar teori med praktik och kursdeltagarna får bland annat lära sig BankID, internetbanken, Swish och att betala med mobilen. Ett utbildningsföretag kommer att genomföra flera utbildningar under 2019 och 2020 och det framtagna materialet delas med övriga länsstyrelser.

- I Tärnaby i Västerbottens län genomfördes en utbildningsinsats ”Lär dig sköta dina bankärenden digitalt” när det befintliga betaltjänstombudet lades ned på grund av låg efterfrågan på betaltjänsterna i kombination med ökade kostnader för ombudslösningen. Insatsen genomfördes som ett resultat av samverkan mellan Region Västerbottens projekt e-rum, Swedbank och länsstyrelsen för att stödja berörda invånare i samband med nedläggningen.
- Länsstyrelsen i Örebro län har under året arbetat med uppsökande verksamhet för att få kunskap om problembilden och öka den digitala delaktigheten bland äldre. Bland annat har länsstyrelsen besökt seniorkollon riktade till ensamma äldre personer och tillsammans med utbildningsaktörer besökt ett antal 65+ boenden. Genom arbetet har länsstyrelsen erfårit att det är stor skillnad i digital kompetens mellan äldre som tar sig till mässor och marknader och de som länsstyrelsen möter i sin uppsökande verksamhet. Länsstyrelsen kommer därför att fortsätta och utveckla arbetet med informations- och utbildningsinsatser genom uppsökande verksamhet under 2019 för att nå de som sannolikt inte skulle förmått att söka hjälp.

En annan viktig roll som länsstyrelsens processledare har är att samordna, samverka och synliggöra betaltjänstfrågornas utmaningar och dela med sig av erfarenheter och information, vilket de även gör sinsemellan. Processledarna arbetar även med att föra in betaltjänstfrågor i andra och större sammanhang för att på så sätt öka intresset för frågan och attrahera deltagare till diskussioner. Vid informationsträffar med företag kan till exempel information om betaltjänster kombineras med information om stöd inom landsbygdsprogrammen och i dialog med kommuner kan betaltjänster till exempel lyftas ur ett krisberedskapsperspektiv.

#### **1.6.2 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, arbetar stödjande och samordnande gentemot länsstyrelserna samt bedriver ett aktivt arbete i nationella sammanhang, exempelvis som deltagare i Riksbankens Betalningsråd och i ett antal arbetsutskott under rådet, varav de leder utskottet för Betaltjänsternas räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet.

Bidraget till Stödsamordningsfunktionen finansierar även det arbete som bedrivs inom följande fem arbetsgrupper:

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

PTS deltar aktivt i arbetet i de två förstnämnda grupperna.

### **1.6.3 Stödjande insatser för länsstyrelsernas regionala stöd- och utvecklingsinsatser**

Utöver det löpande myndighetsarbetet med ansökningar, beslut och uppföljning har PTS arbetat främjande för att stödja länsstyrelserna. Exempelvis var PTS medarrangör till den årliga betaltjänstkonferensen i mars, ordnade en processledarutbildning i maj och deltog fortlöpande i arbetet i två arbetsgrupper (se ovan). Under 2018 arrangerade PTS även en uppskattad processledarträff med fokus på digitala betaltjänstfrågor, digital delaktighet och digital säkerhet samt angränsande utmaningar. Utöver länsstyrelser och PTS deltog även följande organisationer i egenskap av talare; Uppsala regionbibliotek, Mottala Digidelcenter, Finansinspektionen, Polismyndigheten, Tillväxtverket och GetSwish. Även Digitaliseringsrådet och PTS enhet för inkluderande it och telefoni deltog.

PTS har även möjlighet att ge stöd till samverkande myndigheter. Under 2018 har PTS återigen gett bidrag till Tillväxtverket för att upprätthålla och förvalta den databas (Pupos 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.

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

Liksom föregående år hade PTS under 2018 ett internt mål för arbetet med grundläggande betaltjänster som löd:

*Genom analys och främjandeinsatser ska PTS under 2018 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 arbetat med att inhämta och sprida kunskap om konsekvenser av utvecklingen, så väl den ökade sårbarheten inom

infrastrukturen för traditionella betaltjänster som problemen för grupper som har större svårigheter till följd av den snabba digitaliseringen, framförallt äldre personer, personer med funktionsnedsättning och nyanlända. Exempel på insatser PTS har arbetat med är:

- PTS har presenterat resultat från rapporten *Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid*, som PTS publicerade i december 2017. Rapporten, som beskriver utvecklingen, dess konsekvenser och behovet av samverkan för att lösa framtida utmaningar, har under 2018 bland annat presenterats för dåvarande digitaliseringsminister Peter Eriksson, Samverkansområdet Ekonomisk säkerhet (SOES) samt för länsstyrelser och andra myndigheter på Betaltjänstkonferensen i mars 2018.
- PTS har haft återkommande dialog med Riksbankskommittén samt lämnat sitt remissvar<sup>11</sup> på kommitténs delbetänkande *”Tryggad tillgång till kontanter”* (SOU 2018:42).
- PTS har 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 som PTS under året haft återkommande kontakter med i betaltjänstarbetet är Riksbanken, Riksbankskommittén, Tillväxtverket, Finansinspektionen, Migrationsverket samt länsstyrelserna.
- PTS har deltagit aktivt i flera forum inom betaltjänstområdet så som Riksbankens Betalningsråd, arbetsutskottet för Betalningars räckvidd, tillgänglighet och tillförlitlighet, samt haft samverkansmöten med Svenska Bankföreningen och Sparbankernas Riksförbund.

#### **1.6.5 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.

Under 2018 har samverkan mellan arbetet med Grundläggande betaltjänster och uppdrag som finansieras av anslag 2:2 skett inom följande områden:

- PTS har initierat samverkan mellan några länsstyrelser som arbetar mycket med sårbara grupper och PTS regeringsuppdrag kring *”Användarråd*, som i korthet handlar om att inhämta och sprida kunskap om behov och hinder

---

<sup>11</sup> PTS *”Remissvar avseende delbetänkandet ”Tryggad tillgång till kontanter” (SOU 2018:42)”*, Dnr: 18-8042, 2018-10-16.



för digital delaktighet. Arbetet kommer framförallt att bedrivas under 2019.

- Arbetet med grundläggande betaltjänster har haft dialog med och deltagit i en workshop för PTS regeringsuppdrag kring *Internetombud*. Regeringsuppdraget slutfördes i december 2018.
- Publicering av studien *Utvärdering av autentiseringsverktyg med tillgänglighetsfokus*. Studien analyserade tillgängligheten i tre autentiseringstjänster (Mobilt BankID, Telia e-legitimation och Freja eID) och byggde på användartester med personer med olika typer av funktionsnedsättningar, aktörsintervjuer och experttester. Studien genomfördes 2017, men resultatet publicerades och spreds även 2018.
- Publicering av studien *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. Studien, som syftade till att komplettera, fördjupa och förtydliga bilden kring internetanvändningen hos personer med funktionsnedsättning, mäter i stort samma saker som undersöks i gängse 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. Studien genomfördes 2017, men resultatet publicerades och spreds även 2018.

## **1.7 Ekonomisk redovisning för år 2018**

Av de 33,5 miljoner kronor PTS har i anslag 2:3 har 18,9 miljoner kronor använts under 2018. 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 16,6 miljoner kronor för att finansiera regionala stöd- och utvecklingsinsatser. Övriga medel har använts till PTS arbete med grundläggande betaltjänster.