



# ANFÖRANDE

DATUM: 24 november 2014  
TALARE: Vice riksbankschef Cecilia Skingsley  
PLATS: KTH, Stockholm

SVERIGES RIKSBANK  
SE-103 37 Stockholm  
(Brunkebergstorg 11)

Tel +46 8 787 00 00  
Fax +46 8 21 05 31  
registratorn@riksbank.se  
www.riksbank.se

## ■ **Betalningsmarknaden i förändring\***

Marknaden för betalningar förändras snabbt. Sverige ligger långt framme när det gäller att utveckla och använda elektroniska betalningar. Kontanterna har därför stött på hård konkurrens av nya innovativa sätt att betala. Den här utvecklingen är på många sätt positiv men förändringar medför också utmaningar. Riksbanken deltar aktivt i arbetet med att hantera dessa utmaningar för att på olika sätt underlätta för ekonomins aktörer.

### **Varför är det viktigt att våra betalningar fungerar?**

Vi tänker sällan på vilket sätt vi betalar för en vara eller tjänst. Ofta betalar vi på samma sätt som vi alltid gjort och vi förutsätter att det fungerar. Det blir ungefär som att gå eller cykla – vi kan tänka på annat under tiden.

Inte desto mindre är alla de vardagliga betalningarna väldigt viktiga för oss – det är de som gör att vi får tillgång till de varor och tjänster som vi behöver i våra liv. Men alla betalningar innebär också att vi utnyttjar högt specialiserade tjänster. Bakom varje betalning vi gör finns nämligen mellanhänder som förmedlar betalningen från avsändare till mottagare. Detta görs i en infrastruktur i form av olika tekniska system som är nödvändiga för att betalningen ska kunna genomföras. Vilka mellanhänder och vilken infrastruktur som behövs beror på vilket sätt att betala som var och en väljer. Det är därför högst relevant att tala om betalningar som en konsumtion av betaltjänster. En väl fungerande marknad för betaltjänster förutsätter att betaltjänsterna uppfyller några viktiga krav.

### ***Tre viktiga krav på betaltjänster***

För det första måste betaltjänsten vara säker men det räcker inte med det. Den måste också upplevas som säker. Både den som betalar och den som tar emot betalningen måste känna sig trygg, annars kommer inte betaltjänsten att användas. Om sedlar är enkla att förfalska kommer inte butikerna att vilja ta emot dem. Om korten enkelt kan kapas kommer konsumenterna inte att vilja betala med dem.<sup>1</sup> När vi betalar på annat sätt än med kontanter så innebär trygghet

\* Jag vill framföra stort tack till Björn Segendorff för hjälp med detta tal.

<sup>1</sup> Med kapning av kort avses här skimming och liknande aktiviteter där kortuppgifterna läses av i det fördolda och sedan används för att genomföra bedrägerier.

också att vi litar på den betalningsförmedlare som vi de facto har anförtrott våra pengar till.

För det andra måste betaltjänsten vara ändamålsenlig. Den ska vara enkel och bekväm att använda. Ni kanske minns när en kortbetalning gjordes med en pappersslip, med karbonpapper mellan, där belopp med mera skulle fyllas i och undertecknas och så skulle man legitimera sig. Det var inte lika enkelt och smidigt som chip och pinkod som vi har i dagens kortterminaler.

För det tredje måste betaltjänsterna vara tillgängliga för hushållen och accepterade av företag och myndigheter. Tillgänglighet bygger på att det är enkelt att få tag på kontanter när du behöver dem, att det inte är för dyrt eller krångligt att skaffa ett kort eller internetbank eller att mobilnätet har bra täckning om jag vill använda en mobil betaltjänst eller mobilbank. Samma resonemang gäller naturligtvis också för den som ska ta emot en betalning. Viljan att ta emot olika slags betalningar kan undergrävas av sådant som bristande teknisk tillgänglighet, höga kostnader och svårigheter att deponera dagskassar. Tillgänglighet är också nära förknippat med enhetliga betalningsstandarder. Det ska vara förutsägbart hur man kan betala och det blir det genom att vi alla är överens om hur betalningar görs. Ju fler som är överens, desto bättre eftersom vi då utnyttjar de nätverkseffekter och skalfördelar som finns inneboende i betalningsförmedling. Exempelvis är det en sådan enhetlighet som gör att vi kan vara ganska säkra på att det går att betala med kort eller kontanter i närmaste butik.

Skälet till att se positivt på innovation och utveckling är just att de gör det möjligt för oss att få säkra, ändamålsenliga och tillgängliga betaltjänster. Jag tror att vi alla kan vara överens om att det är lättare att använda sedlar och mynt idag än för ett par hundra år sedan liksom chip och pin är enklare, snabbare och säkrare än pappersslippen vid kortbetalningar. Kort är i sin tur att föredra framför checkar. Hur ser det då ut på den svenska marknaden för betaltjänster? Ger den oss betaltjänster som är enhetliga, säkra, ändamålsenliga och tillgängliga?

## **Den svenska betalningsmarknaden i omvandling**

Eftersom marknaden förändras snabbt genom teknisk utveckling och genom att nya aktörer etablerar sig är det viktigt att Riksbanken följer och analyserar den svenska betalningsmarknaden. De resultat jag strax ska redogöra för kommer från en telefonintervjuundersökning om hushållens betalningsvanor som Riksbanken regelbundet genomför.

### ***Hög tillgänglighet och högt förtroende***

Om vi ser på de vanligaste betaltjänsterna som vi använder när vi betalar på inköpsstället anger 96 % av de tillfrågade att de har tillgång till kontanter och nästan 99 % att de har tillgång till ett bank- eller kreditkort. Ingen uppgav att de varken hade tillgång till kontanter eller kort. Tillgängligheten för kort och kontanter är alltså mycket hög och det är också allmänhetens förtroende för dem och detta återspeglas just i att de bägge används i hög utsträckning. Men kort används allt oftare som betalningsmedel på bekostnad av kontanterna.

Riksbanken granskar också tillgången till de betaltjänster som vi använder när vi betalar på distans, till exempel våra hushållsräkningar.<sup>2</sup> I Sverige använder vi främst olika giro- och autogiroprodukter till detta. Undersökningen visade att nästan 90 % hade tillgång till internetbank och 23 % till blankettgiro. Bara 3 % uppgav att de inte hade tillgång till någon av dessa tjänster. Läger vi till autogiro var det endast 1 procent som saknade tillgång till en betaltjänst för distansbetalning. Också dessa betaltjänster användes i hög utsträckning.

### ***Bred tillgänglighet till innovativa betaltjänster***

Sverige sägs ofta vara ett teknikvänligt land och det avspeglas i att många har tillgång till internetbanker. Nu har ju internetbanker funnits i nästan 20 år medan de mobila betaltjänsterna är betydligt nyare. Det är därför anmärkningsvärt att nästan en fjärdedel av de tillfrågade redan sade sig ha tillgång till någon form av mobil betaltjänst.<sup>3</sup> Breddar vi perspektivet något och inkluderar icke-traditionella betaltjänster, som exempelvis betalningar via tredjepartsleverantör och virtuella valutor såsom Bitcoin, är det 40 % som har tillgång till någondera av dem.<sup>4</sup> Hela 23 % uppgav att de hade betalat med något av dessa alternativa sätt senaste månaden. Ett annat exempel är att vissa banker redan förra sommaren rapporterade att de hade fler inloggningar via mobilbanken än den vanliga internetbanken. Den här, i mina ögon, breda acceptansen för nya tekniska lösningar är en mycket intressant observation som jag strax ska återkomma till.

Att så många använder kort och andra elektroniska betalningar är ett slags kvitto på att dessa tjänster är brett tillgängliga inte bara för hushåll utan också för handel och företag. Det finns i Sverige över 20 miljoner kort och en bit över tvåhundra tusen kortterminaler. På senare tid har det kommit mobila kortterminaler och möjligheter att acceptera kortbetalningar via mobiltelefonen. Den här bilden, som visar hur ofta hushåll säger sig inte ha kunnat betala med kort eller kontanter, illustrerar den höga acceptansen hos betalningsmottagarna. För den stora majoriteten händer det mindre än en gång per månad att det inte går att betala med antingen kort eller kontanter.

### ***Nära till bankomaten och bra Internetuppkoppling***

Kontanter ska inte bara kunna användas på plats i affären. Hushållen måste också kunna ta ut dem och handlaren måste kunna deponera sin dagskassa. Då är det fysiska avståndet till serviceställen och bankomater viktigt. Det genomsnittliga avståndet för en affärsinnehavare till närmaste serviceställe där dagskassan kan deponeras är 6 km för landet som helhet och lite mer än en mil i Jämtlands län som har de längsta avstånden. För kontantuttag är avstånden kortare, cirka 4 km för landet som helhet och cirka 7 km i Norrbottens län.

För elektroniska betalningar är tillgång till Internet motsvarigheten till geografisk närhet. Det blir också allt viktigare för både hushåll och företag att ha god internetuppkoppling för att kunna göra och ta emot betalningar. I Sverige som helhet är det ungefär 500 hushåll och företag som inte kan ha fast eller mobilt Internet. Med tanke på att vi är ett glest befolkat, men geografiskt stort, land är det ändå en imponerande liten siffra.

<sup>2</sup> Kort kan också användas vid betalningar på distans, till exempel vid internethandel. Riksbanken har dock ingen säkerställd statistik över dessa betalningar.

<sup>3</sup> Exempel på mobila betaltjänster är Swish, WyWallet och SEQR.

<sup>4</sup> Exempel på betalningar via mellanhand är PayPal, Klarna (betalning mot faktura) och direktbetalningar som länkar dig direkt till din internetbank.

■ Det jag just har sagt hindrar naturligtvis inte att det för enskilda butiker och hushåll kan vara betydligt längre avstånd, att de avgifter som en affärsinnehavare betalar för kortbetalningar eller för dagskassehantering kan upplevas som höga eller att det inte är ett bekymmer för de som inte kan få tillgång till Internet. Jag ska om en liten stund återkomma de utmaningar vi har identifierat på marknaden, men innan jag gör det vill jag säga ett par ord om de trender och den utveckling vi ser.

## Trender och förändringar

### *Sverige ligger långt framme*

Jag sa tidigare att Sverige ligger långt framme när det gäller att använda andra betaltjänster än kontanter och det illustreras i detta diagram som summerar situationen i ett par utvalda länder.<sup>5</sup> Bilden som framträder är att användningen av kontanter är betydligt lägre i Sverige än i de flesta andra länder och att användningen av kort, främst bankkort, är högre. Situationen är ungefär densamma i våra nordiska grannländer.

Jag tog tidigare upp tråden att Sverige är ett teknikvänligt land. Vi har en väl utbyggd infrastruktur för telekommunikationer och en hög andel av hushållen har Internet i hemmet, är teknikvänliga och har smarta telefoner och surfplattor. Dessutom finns en hög grad av tillit och förtroende mellan hushåll, företag, betalningsförmedlare och myndigheter. Den här bilden visar en sammanvägning av alla dessa faktorer. Det är World Economic Forums rangordning av länder efter hur väl de är placerade när det gäller att utnyttja möjligheterna inom informations- och kommunikationsteknologi. Vi ser att Sverige ligger bra till och har gjort det under en längre tid. Det här skapar naturligtvis förutsättningar för betalningsmarknaden att utvecklas.

### *Förändringar skapar också svårigheter*

Det är positivt att marknaden för betalningar utvecklas och kan möta de nya betalningsbehov som uppstår. Betalningar bygger alltmer på teknologi och det kommer säkert att i ökande utsträckning vara så även i framtiden. Men utvecklingen ger samtidigt upphov till nya problem och spänningar som måste övervinnas. De problem vi har identifierat är bland annat följande:

Hushåll och företag behöver få ännu bättre tillgänglighet till olika betaltjänster. Kapaciteten i det mobila nätet räcker inte alltid till för att hantera tillfälliga toppar och det kan då bli svårt att göra exempelvis en kortbetalning för korv och läsk vid ett idrotts-evenemang där det samlas många tusen människor. För vissa grupper i samhället, exempelvis synskadade och kortväxta, finns det specifika problem då kortterminaler och uttagsautomater inte alltid är anpassade för deras behov.

Andra problem har mer att göra med de spänningar som kan uppkomma i relation till nya betaltjänster. Hushållen kan i och för sig ha tillgång till den teknik som behövs för att utnyttja en ny betaltjänst men föredrar ändå att använda den gamla tekniken. I takt med att denna kanske blir mindre tillgänglig kan en

<sup>5</sup> Ser vi till kort och kontanter är det tyvärr svårt att hitta bra och jämförande statistik. Uppgifterna vad gäller de andra länderna än Sverige är ofta ett par tre år gamla och den exakta procentsatsen ska tas med en viss nypa salt.

■ spänning uppstå när individen känner att hans eller hennes behov inte tillgodoses. Exempelvis vill en del äldre gärna fortsätta att sätta in och ta ut kontanter över disk i bankkontoren eller göra sina betalningar där men i takt med att allt färre bankkontor hanterar kontanter manuellt blir detta i praktiken allt svårare.

Det finns också en risk att marknaden blir fragmenterad och med det menar jag att det kan finnas en mängd olika betalningslösningar men att ingen av dem är allmänt accepterad av betalningsmottagarna. Ett exempel skulle kunna vara mobila betalningar. Om nya mobila betaltjänster fortsätter att lanseras kanske jag som konsument kommer att behöva ha ett par olika betalapplikationer i min mobiltelefon för att vara säker på att kunna betala i olika butiker. Likaså behöver handlaren då köpa flera olika betaltjänster.

Förra året tillsattes en utredning om kontanthantering i Sverige och tidigare i höstas presenterades utredningens betänkande Svensk kontanthantering. Utredningen har resulterat i ett antal förslag och jag tar upp två av dem här. Det första är att Riksbanken föreslås få ett övergripande ansvar för kontanthantering i landet. Det andra att värdebolagens uppräkningsverksamhet bör bli tillståndspliktig och stå under tillsyn. Riksbanken rekommenderas som tillsynsmyndighet för den verksamheten.

Riksbanken välkomnar utredningens arbete eftersom det är viktigt för oss att kontanthantering i Sverige fungerar tillfredsställande. Vi har deltagit i utredningen och kommer nu att analysera förslagen som har lagts fram för att därefter svara på den remiss som har skickats ut.

### ***Kontantutbytet positivt men medför praktiska utmaningar***

Det är inte bara bankernas tjänster som måste bli mer användarvänliga, kostnadseffektiva och säkra över tiden utan också våra sedlar och mynt. När de nya kontanterna introduceras med början nästa år kommer sedlarnas och ett par av myntens storlek och vikt att minska och två nya valörer att införas, 2-kronan och 200-kronorssedeln. Sedlarna och mynten kommer på så vis att bli mer användarvänliga och billigare att hantera. Säkerheten ökas också genom nya säkerhetsdetaljer. Jag tror att vi alla är överens om att dessa förbättringar är positiva för alla parter. Men liksom för elektroniska betalningar ger även introduktionen av de nya sedlarna och mynten upphov till vissa praktiska problem och friktion under en omställningsperiod.

För det första är det en avsevärd mängd sedlar som ska bytas ut, 300 miljoner sedlar ska tas in och ungefär lika många ska distribueras ut. För mynten är det cirka 500 miljoner stycken som ska distribueras i bägge riktningarna. För det andra har Sverige ett av världens mest automatiserade kontantsystem. Det betyder att all maskinell utrustning i samhället måste ställas om för att hantera nya sedlar och mynt. För det tredje kommer mycket av det praktiska utbytet att ske i handeln och butikerna, dels för att det är där som vi använder kontanterna och dels för att bankerna har dragit ner på sin kontanthantering. I handeln är dock förutsättningarna mycket olika vad gäller exempelvis teknisk utrustning och säkerhetsarrangemang. Det gäller att få hela denna omställning att fungera på ett sätt som upplevs som enkelt och säkert av allmänheten.

## ■ Hur kan utmaningarna hanteras

Grovt sammanfattat kan man säga att det finns två grupper av utmaningar på den svenska betalningsmarknaden. Den ena gäller lite mer långsiktiga utmaningar som följer av utvecklingen på betalningsmarknaden och den andra gäller mer närliggande utmaningar kring sedel- och myntutbytet. Låt mig börja med kontanterna och de närmaste utmaningarna.

### ***Kontantutbytet 2015-2017***

Riksbanken har under en lång tid, och ända sedan planeringen började 2008, haft en dialog med de olika marknadsaktörerna kring sedel- och myntutbytet. Därmed har bankerna, värdebolagen och handeln kunna påverka alla delar i arbetet, inte minst tidsplanen. Detta har varit mycket viktigt för Riksbanken eftersom vi inte längre har någon roll i den praktiska hanteringen av kontanterna. Tidplanen för utbytet är indelad i två etapper och sträcker sig över en relativt lång period, vilket innebär att alla aktörer haft gott om tid för förberedelser.

Ni såg på bilderna jag visade för en stund sedan att allmänheten överlag har relativt nära till platser där man kan göra kontantuttag och handeln serviceställen där man kan lämna in sina dagskassar, men det är samtidigt ett känt faktum att flera av bankerna dragit ner på sin manuella kontanthantering. Följden har blivit att en del hushåll, kanske särskilt i glesbygder, fått långt till närmaste bankkontor som hanterar kontanter. Det är problem som kan komma att öka vid sedel- och myntutbytet. Riksbanken har därför en fortlöpande dialog med bankerna om hur utbytet ska hanteras. Bankerna har uttalat att de kommer att hjälpa sina kunder i den utsträckning kunderna behöver och att bankerna ska medverka till ett smidigt utbyte. Vi utgår från att bankerna tar detta ansvar men vi följer samtidigt upp utvecklingen, bland annat genom en kartläggning av tillgången till kontanttjänster i olika delar av landet. Den fortsatta dialogen med bankerna får visa om Riksbanken har anledning att vidta några ytterligare åtgärder.

Med början 2015 kommer vi att genomföra omfattande informationsinsatser som riktar sig till såväl marknadsaktörerna som allmänheten.

### ***Effekter av mer elektroniska betalningar***

Utmaningarna kring de elektroniska betalningarna är i grund och botten väldigt annorlunda. De utmaningar jag har nämnt är kapacitetbrister inom telekommunikationsnätet, tillgänglighets- och användbarhetsproblem för vissa utsatta grupper och en möjlig fragmentering av vissa segment av marknaden. Men det finns andra utmaningar också. Gemensamt för dem är att Riksbanken inte har några formella verktyg att hantera problemen. Ofta ligger det primära ansvaret för de områdena på någon annan myndighet och ofta är det många olika parter som är inblandade och behöver samverka för att lösa problemen. Exempelvis har länsstyrelserna och Post- och telestyrelsen i uppgift att säkerställa att alla har tillgång till grundläggande betaltjänster. Finansinspektionen har tillsynsansvaret. Konkurrensverket har ansvaret för en fungerande konkurrens på marknaden för betalningar, och så vidare. Bankerna, andra betaltjänstleverantörer och handeln befinner sig på olika sidor av marknaden men deras medverkan är ofta avgörande för att få en förändring till stånd.

## ■ **Riksbanken bjuder in till ett nyskapat betalningsråd**

Jag tror att Riksbanken är väl positionerad att medverka till att hantera de utmaningar den förändrade betalningsmarknaden för med sig. Men som jag nyss nämnde hänger en lyckad hantering på att marknadens olika aktörer samtalar och samverkar. Det saknas idag en mötesplats för sådana samtal. Riksbanken, som är en centralt placerad och oberoende aktör, kan bidra genom att skapa ett forum där berörda parter kan diskutera och försöka lösa problem på marknaden. Det är därför som Riksbanken i förra veckan skickade ut en inbjudan till ett betalningsråd.

Tanken är att sammanföra myndigheter och aktörer från både utbuds- och efterfrågesidan. Rådet ska inte fatta beslut utan vara ett diskussionsforum som ska identifiera och analysera problem och brister på marknaden samt föreslå möjliga sätt att motverka och lösa dem. Rådet kan därmed bli en gemensam resurs för alla inblandade parter. Exempel på frågor som kan komma att diskuteras är hur situationen för utsatta grupper kan förbättras, hur man ska undanröja hinder för konkurrens eller förbättra statistik. Inbjudan har gått ut till centrala aktörer på marknaden och till myndigheter. Deltagarna bör helst representera grupper av aktörer snarare än enskilda aktörer, det vill säga att bankerna lämpligtvis representeras av bankföreningen i stället för av en enskild bank. Vi är medvetna om att det i dagsläget stänger ute mindre aktörer som konkurrerar med bankerna och introducerar innovativa produkter på marknaden. Men vår avsikt är att bredda deltagandet genom att ha bredare deltagande i de arbetsgrupper som kan komma att arbeta under rådet.

Man ska inte heller se Riksbankens förslag som hugget i sten utan betalningsrådet måste kunna utvecklas för att förbli relevant och därmed bör arbetsformer och deltagande regelbundet ses över. Riksbankens avsikt är att ha ett första konstituerande möte i början av februari

### ***Vägen framåt är ny och gammal teknik***

För att sammanfatta: Sverige ligger långt framme när det gäller att utveckla och använda kontantlösa betalningsmetoder. Den här utvecklingen är på många sätt positiv men förändringarna medför samtidigt utmaningar. Riksbanken tar en aktiv del i att hantera dessa utmaningar för att på olika sätt underlätta för ekonomins olika aktörer

Med allt detta sagt är jag övertygad om att vi har en bra grund för att lösa kortsiktiga och långsiktiga problem och friktioner. Vägen framåt är att fortsätta förädla gammal teknik i nya versioner men också att skapa helt nya lösningar. Det finns det goda förutsättningar för att våra betaltjänster i framtiden i ännu högre grad än idag kommer att vara säkra, ändamålsenliga, tillgängliga och billiga.

Tack!