



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

KAPITEL	SIDA
SAMMANFATTNING	3
1. BAKGRUND OCH INTRODUKTION	4
1.1. BAKGRUND	4
1.2. SYFTE OCH MÅL MED DENNA STUDIE	5
1.3. STUDIENS FINANSIERING	5
1.4. KONTANTERS HISTORIA	6
1.5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER – EFFEKTIVISERING OCH FÖRNYELSE	9
1.6. METOD	12
2. BETALSYSTEMET OCH KONTANTER – STUDIENS FOKUS	14
3. KRITISKA DRIVKRAFTER I PROCESSEN MOT ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE	21
3.1. KRITISKA DRIVKRAFTER FÖR KONTANTHANTERINGEN I SVERIGE	21
3.2. KOMMER SVERIGE BLI KONTANTLÖST?	25
4. ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE	36
4.1. KRITISKA EGENSKAPER I ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE	37
4.2. KRISBEREDSKAP	40
4.3. FÖRTROENDEINGIVANDE VARDAG	41
4.4. VÄRDESKAPANDE SYSTEM	42
4.5. LAGAR, REGLERINGAR OCH MYNDIGHETER	45
4.6. BANKER	46
4.7. HANDELN	47
4.8. ANSTÄLLDA INOM BANKER OCH HANDELN SAMT DERAS ARBETSMILJÖ	48
4.9. KONSUMENTER	49
4.10. SAMHÄLLSEKONOMI – EFFEKTIVITET, MILJÖ OCH KRIMINALITET	51
4.11. VINNARE OCH FÖRLORARE I ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE	52
4.12. EFFEKTER FÖR BANKER, HANDELN OCH SAMHÄLLET I STORT	54
5. SUMMERING OCH NÄSTA STEG	56
6. BILAGA. KRÖNIKA PÅ HANDELNS UTVECKLINGSRÅDS HEMSIDA 4 APRIL, 2012	60
7. REFERENSER	61

## SAMMANFATTNING

Sverige mycket väl kan komma att bli kontantlöst men sannolikt inte före år 2030. Det finns grupper i samhället som fortfarande använder kontanter även om de transaktioner som görs med kontanter är relativt få och inte omfattar stora belopp. Till viss del kommer frågan avgöras av den demografiska utvecklingen eftersom kontantanvändningen är högre bland äldre och de har också format sina vanor under lång tid så de har troligen svårare att ändra detta beteende. Det förtroende som vissa har för kontanter kommer andra betaltjänster som t.ex. mobila betalningar ha svårt att bygga upp. Dessutom är Riksbankens lansering av nya sedlar en indikation att kontanter kommer att finnas kvar en tid framöver.

Frågan är om det finns en "tipping point" bortom vilken kostnaderna för kontantanvändningen blir så pass höga i relation till nyttan att viljan för att helt avskaffa kontanter blir ett centralt mål? I denna "tipping point" har kostnaderna för kontanthantering blivit så höga att ingen – staten, banker, handeln eller konsumenter - är beredd att betala denna kostnad och därför söker sig till andra betalmedel. I denna situation har även förtroendet kontanternas funktion minskat drastiskt. Implicit innebär detta att betalsystemet även har nått en situation där avgifterna för varje enskild betaltjänst förutsätts kunna bära sina egna kostnader, dvs. det finns ingen subventionering av kontanthantering från avgifter på andra typer av betaltjänster.

Resultaten pekar på att regeringen och dess myndigheter respektive konsumenter har störst potential att bestämma hur utvecklingen av kontanthantering kommer att se ut men frågan är om dessa kommer att använda denna makt på ett entydigt sätt. Regeringen har hittills förhållit sig ganska passiv i denna fråga. Konsumenter är splittrade i denna fråga. Detta leder till slutsatsen att det troligen är den tredje gruppen – banker – som har störst potential att sätta agendan för förändringar av kontanthantering.

Analysen av vinnare respektive förlorare ger ett sammantaget resultat att handeln och kortföretag troligen kommer att bli vinnare i ett kontantlöst samhälle. Detta kräver dock att infrastrukturen för kortbetalningar utgör grunden för de typer av betalningar som ersätter kontanta betalningar men samtidigt att avgifterna för dessa typer av betalningar är låga. Handeln kan bli vinnare i termer av att den nya betalsätten kompletteras med andra tjänster som möjliggör merförsäljning. De stora förlorarna skulle bli den svarta/grå sektorn samt de som idag bygger sin affär på kontanthantering.

Sammanfattningsvis så kommer studien fram till att det finns fördelar med ett kontantlöst samhälle men att det samtidigt finns de som får det sämre om kontanterna försvinner. När det gäller de primära intressenterna i denna studie – banker och handeln – så är övertygelsen stor att fördelarna med ett kontantlöst samhälle överväger nackdelarna. Det är framför allt små handlare som riskerar att möta stora nackdelar om kontanterna försvinner men givet att konkurrensen mellan leverantörer av betaltjänster ökar och avgifterna följaktligen sänks så kommer även små handlare kunna se fördelar.

## 1. BAKGRUND OCH INTRODUKTION

### 1.1. BAKGRUND

Idag förekommer många diskussioner om betalssystemen i EU. EUs betaltjänstdirektiv har införts och driver på den internationella konkurrensen, rån och brott kring kontanter har fått stor uppmärksamhet, banker och telekomföretag lanserar nya tjänster, de smarta mobiltelefonerna har utlovat helt nya möjligheter att genomföra en betalning, Internet har blivit ett viktigt instrument för betalningar, det har kommit helt nya typer av företag inom betalområdet, handeln och andra branscher agerar kravställare för dessa tjänster och konsumenter visar ett allt större intresse kring dessa nya typer av tjänster. Listan på möjliga förändringar är lång.

En av implikationerna från dessa potentiella förändringar är att det uppstått diskussioner kring kontanternas framtid. Under de senaste decennierna har det skett en kontinuerlig minskning av kontantanvändningen i Sverige<sup>1</sup> men kan man tänka sig att den svenska ekonomin skulle kunna fungera utan kontanter? Kan trenden men en kontinuerlig men långsam minskning av kontanterna ersättas av ett abrupt slut på kontantanvändningen?

En bakomliggande fråga till denna studie är att analyser indikerar att kontanterna är kostsamma för samhället. En studie av det svenska betalssystemet (Segendorf & Jansson, 2012) kommer fram till att de samhällsekonomiska kostnaderna under år 2009 för kontanter, bank- och kreditkort är 0,54 procent av BNP varav kontanter utgör 0,26 procent, kreditkort 0,19 procent och bankkort 0,09 procent. Rapporten visar att kontanta betalningar är samhällsekonomiskt dyra samt att kortbetalningar med bankkort (debit cards) är klart billigare. En slutsats i rapporten (ibid) är att konsumenter använder kontanter på ett sätt som gör att betalssystemet inte blir samhällsekonomiskt effektivt. En liknande studie från danska riksbanken (Danmarks Nationalbank, 2011) kommer fram till att kostnaderna för betalningar gjorda i butiker (POS-terminaler) kostar runt 0,29 – 0,72 procent av BNP och att det största bidraget till dessa kostnader kommer från kontanter (ibid, p. 13). Andra studier visar liknande resultat (Bergman et al, 2007; Humphrey et. al., 2006; Guiborg & Segendorf, 2007).

Samtidigt ska det påpekas att det finns en odiskutabel insikt om att kontanter fyller en viktig samhällsfunktion och det finns flera faktorer som talar för att kontanter även i fortsättningen kommer vara ett viktigt betalmedel. Sverige har, för det första, beslutat inför nya sedlar och mynt vilket talar för att Riksbanken utgår från att kontanter kommer finnas kvar en längre tid. För det andra så anser t.ex. handeln och turistnäringen att avgifter på kortköp är för höga och så länge detta inte ändras så kommer åtminstone vissa inom handeln fortsätta med kontanter. För det tredje så pågår arbete för att effektivisera och miljösäkra kontanthanteringens vilket kommer att öka dess fördelar. För det fjärde så har

---

<sup>1</sup> På 1950-talet var värdet av de utestående kontanterna i Sverige runt 10 procent av BNP medan värdet av de utestående kontanterna i Sverige idag (2011) var ca 2,6 procent av BNP (Riksbanken, 2012:117).

kontanterna än så länge inte några bra substitut i vissa betalsituationer. För det femte så föredrar många konsumenter kontanter före andra betalsätt. Slutligen visar en Riksbanksstudie att kontanter är samhällsekonomiskt minst kostsamma jämfört med andra betalsätt vid betalningar under 20 kronor (Segendorf & Jansson, 2012) vilket talar för att kontanter är viktiga.

Det finns med andra ord faktorer som talar både för respektive mot framväxten av *Det kontantlösa samhället*. Frågan är därför om den svenska ekonomin skulle kunna fungera utan kontanter?

## 1.2. SYFTE OCH MÅL MED DENNA STUDIE

Syftet med denna studie är att skapa en bättre förståelse för hur ett kontantlöst Sverige skulle kunna se ut, vad som talar för respektive mot detta samt vilka implikationer detta skulle kunna medföra. Studiens centrala frågor är om Sverige kommer utveckla ett kontantlöst samhälle och, om detta sker, vilka implikationer detta skulle få för banker, handeln och samhället i stort?

Om studien kan bidra till att ge svar på dessa frågor kommer det förhoppningsvis leda till en mer insiktsfull diskussion om förändringar av det svenska betalsystemet. Tanken är att en förståelse bland forskare, myndigheter och företag om hur ett trovärdigt, pålitligt och effektivt betalsystem utan kontanter skulle kunna se ut leder till en förbättrad insikt om behov av forskning, identifikation av frågor som myndigheter borde försöka besvara samt idéer kring hur företag påverkas av denna utveckling.

Det är i detta sammanhang viktigt att påpeka att studien inte tar som utgångspunkt att samhället ska bli kontantlöst utan utgår från idén om ett kontantlöst samhälle som en hypotetisk förutsättning som vägleder studien. Syftet är inte att argumentera för eller emot ett kontantlöst samhälle. Analysen har heller inte en normativ strävan att ge vägledning för samhället, banker, handeln och andra att skapa ett kontantlöst samhälle och en stark position i ett sådant samhälle utan strävar efter att belysa vad det skulle kunna innebära samt vilka utmaningar samhället och några centrala aktörer kan komma att ställas inför.

Studien avgränsar sig också till att analysera massbetalningar, dvs. betalningar som sker i ett stort antal men där beloppen per transaktion är relativt små (Sveriges Riksbank, 2012: 116).

## 1.3. STUDIENS FINANSIERING

Författaren och de institutioner vid vilka han var verksam när studien gjordes, dvs. Industriell ekonomi och organisation (INDEK) vid KTH och Centrum för bank och finans (CEFIN) vid KTH, vill tacka för det generösa stöd av Handels Utvecklingsråd och SparbanksAkademien som möjliggjorde denna studie. Rapportens analyser och slutsatser är dock författarens ansvar.

#### 1.4. KONTANTERS HISTORIA

Betalningar har alltid varit en central del av mänsklighetens historia och en förutsättning för en av ekonomins grundläggande principer nämligen specialisering och arbetsfördelning. Ursprungligen byttes varor och tjänster mot varandra genom förhandlingar och gemensamma överenskommelser om vilket värde en speciell vara respektive tjänst betingade. Den centrala funktionen var ju egentligen denna överenskommelse – eller avtal – om vilka förutsättningar som gällde vid en speciell byteshandel. Hur mycket vete kunde man få om man bytte mot en snäcka? Men det var den universella tillämpningen av dessa förutsättningar för bytet som la grunden för en mycket mer effektiv handel. Om den ena personen senare ville byta sin snäcka mot mjölk så fanns det redan ett regelverk för hur detta kunde ske. Även vete kunde förstås – inom rimlig tid – bytas mot något annat. Till skillnad från t.ex. vete så hade dock betalmedlet en varaktighet som gjorde det lämpligt som verktyg för handel. Allt eftersom detta beteende växte så föddes penningekonomin.

I Mesopotamien för runt 5 000 år sedan användes ringar, silver eller vete användes som betalmedel men man använde även mycket avancerade mynt av lera. Ett av dessa mynt av lera som hittats i nuvarande Irak var gjort av kungen Ammi-ditana, som regerade under perioden 1683–1647 f.Kr. Myntet hade en inskription som sa att det kunde bytas mot en given mängd sädeskorn samt att detta byte garanterades av kungen (Ferguson, 2008). Penningens roll som löfte för ett framtida byte var därmed institutionaliserat, och detta lever ju kvar än idag då Sveriges Riksbank garanterar värdet på våra sedlar och mynt.

Metaller har dock en längre varaktighet än lera och dessutom ett rent materiellt värde vilket senare ledde till myntets födelse. Bland de tidigaste metallmynt som upptäckts är från 600 f.Kr. och präglades av en legering av guld och silver i Främre Asien<sup>2</sup>. Användningen av mynt i Europa tog sedan fart i antikens Grekland samt i det romerska imperiet som tillverkade mynt i tre olika metaller (guld, silver och brons) prydda med bilder av Romulus och Remus på ena sidan och den sittande kejsaren på andra sidan. Under lång tid kunde i princip vem som helst tillverka sina egna mynt så länge som folk hade tilltro till det explicita eller implicita löftet att mynten kunde bytas mot något annat i framtiden. Men stater insåg att en statlig monopolisering av myntproduktion var ett viktigt instrument för att finansiera statskassan och privat mynttillverkning förbjöds. De äldsta sedlar utgavs i Kina under Tangdynastin och användes som ett kvitto på penningbelopp som inbetalats till staten<sup>3</sup>. De var med andra ord ett slags skuldebrev erkänt av staten och de kunde därmed användas som betalningar vid transaktioner mellan privatpersoner. Sedlarnas stora fördel var givetvis dess låga vikt i förhållande till värdet. Mynt som var baserade på värdet av myntets metaller fick sålunda en tydlig begränsning i dess användbarhet. Mynt för större valörer blev helt enkelt för tunga, vilket vi sett exempel på i Sverige där vi under 1600-talet hade kopparmynt som kunde väga ändå upp till 20 kilo.

---

<sup>2</sup> [www.myntkabinettet.se](http://www.myntkabinettet.se)

<sup>3</sup> [www.myntkabinettet.se](http://www.myntkabinettet.se)

I slutändan är sedlar och mynt kontrakt som garanterar en motprestation. Den garanti som utfärdades på lermynnten av Kung Ammi-ditanas garanti för att byta ett mynt mot säd är i princip samma sak som att Riksbanken i dag garanterar värdet på en hundralapp. Sedlar är papperslappar med ett trovärdigt löfte om att de i framtiden går att byta till motprestation! På sedlar från Englands centralbank - Bank of England – syns detta tydligt i och med att det står skrivet att: *"I promise to pay the bearer on demand the sum of ..."*. De engelska sedlarna kallades också "promissory notes", dvs. antecknade löften, från början.

Men detta löfte måste vara trovärdigt. De skadliga effekterna av att trovärdigheten försvinner har synts tydligt vid tider av inflation, som t.ex. under 1920-talets Tyskland. Trovärdigheten i löftet att en sedel kan bytas mot något annat med samma värde är därmed kritiskt för hur allmänheten kommer att hantera ett betalmedel, vilket i sin tur påverkar effektiviteten i ekonomin. Under historien har trovärdigheten varit direkt kopplat till vem som utfärdade löftet och/eller det faktiska värdet av de metaller som mynten var gjorda av. Idag är trovärdigheten i slutändan baserad på relationen mellan en nations faktiskt underliggande tillgångar i dag (t.ex. BNP) och förväntningar på framtida ekonomisk utveckling (t.ex. samlat börsvärde och/eller samlade utestående krediterna i banksystemet).

När det gäller systemet kring och förtroendet för kortbetalningar så har detta byggts upp under lång tid och manifesteras idag i det kortbaserade fyrpartssystem som styr kortbetalningar (Arvidsson, 2009). Grunden för kreditkort lades redan på 1920-talet när stora varuhus i USA började ge ut personliga metallpolletter med ett identifikationsnummer som användes för att identifiera de personer som handlade på kredit (Bergsten, 1967). Det mer formella kreditkortet skapades av Frank McNamara år 1950 till följd av att han efter att ha ätit sin lunch upptäckte att han glömt att ta med sig plånboken. Han signerade då sitt visitkort, gav detta till servitören och bad honom att skicka en faktura på lunchen till den adress som stod på visitkortet. Detta accepterade restaurangen och Frank McNamara insåg att detta var ett bra system för att göra betalningar. Rimligtvis borde fler restauranger och restaurangbesökare vara intresserade av detta. McNamara skapade kreditkortsföretaget Diners' Club där restauranger och dess besökare utgjorde en klubb som hade ett gemensamt system för betalningar. Återigen var trovärdigheten i löftet att kunna betala för sig en viktig faktor och det var inte alla som fick bli medlemmar i denna klubb. Senare upptäckte andra restauranger, hotell och bensinstationer fördelarna med detta system och kreditkortet var fött. Bank of America lanserade ett eget kort vilket senare blev VISA och under 1950-talet lades även grunderna till både Mastercard och American Express. Ett större genombrott för kortbetalningar skedde 1966 då fem stora banker i Chicago skapade "the Midwest Bank Card system" där runt 20 000 handlare i Chicago gick med på att acceptera betalningar gjorda med ett Midwest Bank Card. Systemet spreds och under slutet av 1966 omfattades runt 600 banker i Illinois, Michigan och Indiana (Bergsten, 1967). Grunden för det interoperabla kortsystemet var fött. Den internationella spridningen av kortbetalningar gjordes inledningsvis av American Express men det var inte förrän bankomater infördes under 1970-talet som korten fick en större spridning.

I Sverige finns det idag två huvudsakliga typer av kort. Den första benämns *bankkort* (på engelska "debit card") och leder till en transaktion där beloppet debiteras direkt på kortinnehavarens bankkonto. Detta är sålunda inte en kredit. Den andra typen är *kreditkort* (på engelska "credit card") som leder till en transaktion där kortinnehavaren har en möjlighet att få kredit upp till en viss förutbestämd gräns. Därefter får kortinnehavaren efter en specificerad period betala antingen hela skuldbeloppet eller en del av detta. I det senare fallet återstår en del av kredit som rullas över på en ny period. I detta fall tillkommer ränta och eventuella kreditavgifter som adderas till det återstående skuldbeloppet. Ett *betalkort* (på engelska "charge card") är en speciell typ av kreditkort där hela skuldbeloppet måste betalas efter den specificerade kreditperioden (Riksbanken, 2012). De totala avgifterna för kreditkort blir därmed högre än för bankkort.

Slutsatsen av denna odysse är att kontanter använts under flera tusen år och därigenom skapat en stark trovärdighet kring löftet att de kan garantera en framtida motprestation vilket dessutom intygas av Riksbanken. Den stora tilliten till kontanter bygger i slutändan på att dess värde garanteras av staten och ett substitut till kontanter bör sträva efter att skapa ett liknande förtroende från allmänheten och företag. När det gäller kortbetalningar har dess trovärdighet byggts upp under de senaste 60 åren där kortutgivare som VISA, Mastercard och American Express i samverkan med banker skapat förtroende för löftet att kortbetalningar garanterar en framtida motprestation. I praktiken sker detta genom säkra system och implicita försäkringar mot bedrägerier och annan brottslighet. De nya kraven på att kort ska bygga på EMV-standarden, dvs. ha ett inbyggt elektroniskt chip samt en pinkod, har förstärkt detta förtroende. Med andra ord måste de betalsätt som kan ersätta kontanter skapa en stark tilltro hos både handeln och konsumenter till löftet om en framtida motprestation. Detta skapas inte över en natt även om vi ser att det gick mycket snabbare för kort än vad det gjorde för kontanter. Men det är inte förrän ett substitut till kontanter skapat denna trovärdighet som det på allvar kan utmana och eventuellt ersätta kontanter.

Betalningar bygger sålunda på trovärdigheten i det kontrakt som ligger till grund för att betalningen genomförs och värden flyttas från den som betalar till den som ska ta emot betalningen. När det gäller sedlar så har staten åtagit sig rollen att garantera detta kontrakt genom att landets centralbank – i Sverige Riksbanken – utfärdar en garanti för att en given sedel kan bytas mot ett värde motsvarande sedelns denomination. När det gäller kortbetalningar så har bankerna tillsammans med kortföretagen åtagit sig denna roll eftersom de garanterar att kortinnehavaren – så länge denne betett sig oklanderligt – inte riskerar stå för betalningar som inte är legitima. Trovärdigheten i garantin för detta kontrakt är givetvis en stor utmaning för de som vill lansera betaltjänster som ska ersätta kontanter.



## 1.5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER – EFFEKTIVISERING OCH FÖRNYELSE

De teoretiska utgångspunkterna för denna studie bygger på teorier med tre olika fokus: teorier som fokuserar på innovation och förändring, teorier kring nätverk som sätt att organisera verksamhet och samverkan samt teorier om hur konsumenterna tar till sig nya tjänster och teknologier. Dock ska det påpekas att denna rapport inte syftar till att diskutera och utveckla teoribildningen utan endast kommer använda dessa teoriområden för att förstå och analysera utvecklingen av kontanter som betalsätt.

Forskning kring innovation och förnyelse har bl.a. utgått från förståelse av hur olika processer kallade "exploitation" respektive "exploration" driver alternativt motverkar förändring och förnyelse inom innovationssystem och företag (Schumpeter, 1934; Dahmén, 1988; March, 1991; Geels, 2004; Arvidsson & Mannervik, 2009), vilket även bygger på teorier om läroprocesser (Argyris & Schön, 1978). Dessa teorier pekar på att förändringsprocesser inom t.ex. kontanthantering samtidigt kommer att påverkas av krafter som fokuserar på att behålla men effektivisera betalsystemet inklusive kontanthanteringen och krafter som fokuserar på att radikalt förändra betalsystemet och därmed möjligtvis eliminera kontantanvändningen (figur 1). Om vi fokuserar dessa teorier på kontanthanteringen så skulle effektivisering (exploitation) handla om att göra kontanthanteringen logistiskt sett mer effektiv och samtidigt mer miljövänlig medan förnyelse (exploration) skulle handla om att utveckla mobila och elektroniska betalsätt som helt ersätter kontanter. Utifrån detta kan även teoretiska diskussioner om policy beslut föras dvs. det går att föra ett resonemang om en given policy eller reglering tenderar att stimulera effektivisering eller förnyelse.

Figur 1. Effektivisering och förnyelse är parallella förändringsprocesser (Arvidsson & Mannervik, 2009)



Analysen av effektivisering och förnyelse vilar på teorier om system och förändringar av system som utarbetats i studier av turbulens och systemanalys (se t.ex. Ramirez et al, 2010; Selsky et al, 2007; Emery & Trist, 1965; Emery & Trist, 1973; McCann & Selsky, 1984; Babüroglu, 1992, Emery, 1999). Dessa studier utgår från att det finns flera nivåer i ett system och att det är interaktionen mellan drivkrafter eller förändringsfaktorer inom respektive mellan dessa nivåer som i slutändan bestämmer hur ett system förändras. Med andra ord

kan effektivisering respektive förnyelse påverkas av krafter i respektive nivå, hur dessa krafter påverkar andra krafter i samma nivå men samtidigt även hur krafterna i olika nivåer påverkar varandra. Exempel kan vara att aktörer i branschen (t.ex. banker) påverkar lagstiftning (den övergripande kontexten) genom lobbying. Förändringen i lagstiftning (den övergripande kontexten) skapar möjligheter att relativt enkelt etablera sig som företag inom betalsystemet i form av betalningsinstitution (den affärsmässiga kontexten). Detta i sin tur påverkar hur etablerade företag som banker fattar beslut och agerar (den affärsmässiga kontexten) vilket slutligen kan påverka den teknologiska utvecklingen (den övergripande kontexten). Därmed är cirkeln sluten och de olika nivåerna påverkar varandra. När detta sker samtidigt och många olika faktorer på olika nivåer påverkar varandra uppstår det som kallats turbulens (Emery & Trist, 1965) vilket gör det både svårt att förstå hur systemet förändras och att försöka påverka denna förändring i viss riktning. Vikten att förstå denna problematik är uppenbar när det gäller betalsystemet och dessa teorier kommer leda den empiriska analysen genom att fokusera dels på den övergripande kontextuella nivån och dels på den mer specifika affärsinriktade nivån.

Den övergripande kontexten fokuserar på faktorer som samhällsvärderingar, ekonomi, politik, teknologier, ekologi och lagstiftning. Detta är faktorer som påverkar betalsystemet och kontanter men som aktörer i betalsystemet inte kan påverka. Den affärsmässiga kontexten fokuserar på faktorer som affärsmodeller, strategier, tjänster, leverantörer, kunder och efterfrågan, substitut, konkurrens, mm. Detta är drivkrafter som kopplar direkt till marknaderna för – i detta fall – kontanter och som kan påverkas direkt av de aktörer som är verksamma på dessa marknader.

Det andra teoriområdet som kommer att användas är teorier om hur nätverk, nätverksliknande affärskonstellationer och relationer mellan företag påverkar vilka typer av affärer som görs samt hur roller och ansvarsfördelning utformas i olika affärssystem (Mattsson, 1997, Håkansson & Ford, 2002; Moller & Halinen, 1999; Ford & McDowell, 1999; Normann, 2001). Grunden för dessa teorier är att företag – eller andra typer av organisationer – inte kan leva isolerat från andra företag – eller organisationer – utan det främst i relationen mellan företag som man kan förstå organisationer och deras sätt att agera och fungera. Relationen sägs också bygga på flera olika dimensioner som utbyten av varor och tjänster mot betalning, utbyten av kunskap samt skapandet av tillit och förtroende (Cook & Whitmeyer, 1992; McEvily et al, 2003). Nätverksteorier kan sägas ha växt fram som en motreaktion till teorier som bygger på tanken att företag kan fatta självständiga beslut som sedan dess omgivning får reagera på. Nätverksteorier är i allra högsta grad relevanta när vi studerar betalsystemet eftersom värdet av en betaltjänst kan definieras utifrån det förtroende som uppstår i relationen mellan betalaren och den som blir betald, vilket i sin tur bygger på ett förtroende för det system på vilken betalningen vilar. Tilliten till betaltjänsten och det nätverk av aktörer kring vilken betalningen vilar är avgörande för om betalsättet kommer att användas eller ej.

När det gäller kontanter så är detta nätverk uppbyggt t.ex. kring aktörer som Riksbanken och den svenska staten i deras roller som utgivare av sedlar och mynt, värdetransportföretag och bevakningsföretag i deras roller som leverantörer av säkra transportörer, banker i deras roller som leverantörer och mottagare av kontanter, butiker och handeln i deras roller som leverantörer och mottagare av kontanter samt andra konsumenter i deras roller som användare av kontanter. Faller någon eller flera aktörer i detta nätverk så tappar hela systemet förtroende och användningen kan komma att minska, och vice versa.

Slutligen kommer studien till viss del använda teorier kring konsumenters värderingar och attityder till förändring (Mallat, 2007; Dewan & Chen, 2005; Kreyer et.al., 2003) samt effekter av "network economies" (Economides, 1996). Detta för att förstå att konsumenter dels kan ta lång tid på sig att anamma ny teknologi – vilket i denna studie blir liktydigt med att de kan ta lång tid på sig innan de slutar använda kontanter – men även för att förstå att värdet av en betaltjänst – oavsett om det är kontanter, kort eller mobila betalningar – bygger på att den går att använda i många olika situationer med många olika typer av motparter. Inom betalsystemet talar man ofta om interoperabilitet, dvs. att en betaltjänst ska fungera på samma sätt med samma villkor oavsett konsumenter, bank och butik. Detta är ett annat sätt att säga att det finns stora "network economies". Kontanter och kortbetalningar har en oerhört hög interoperabilitet medan t.ex. mobila betalningar ännu inte lyckats skapa detta. När det gäller kontanter ser vi dock att interoperabiliteten håller på att minska. Idag ser vi att allt fler företag inom kollektivtransporter slutar acceptera kontanter som betalsätt och nyligen annonserade t.ex. möbelföretaget Kungsängen och Telia att de kommer sluta med kontanter (Dagens Nyheter, 2012-10-09). Kontanternas historiskt sett unika grad av interoperabilitet, dvs. att de accepteras av alla i alla typer av betalsituationer, håller sålunda på att försämrats. Om detta är en långsiktig trend så talar det för att minskningen av kontantanvändningen kommer att fortsätta.

Dessa teorier kommer att ligga till grund för studiens fokusering och datainsamling i form av litteraturstudier, rapporter och intervjuer. Dessutom kommer de användas för tolkning, analys och diskussion av studiens resultat. Studiens resultat kommer även befruktas av det arbete och de insikter som görs vid arbetsmöten och fokusgruppmötet. Men det är viktigt att poängtera att denna rapport inte är en teoretiskt fokuserad rapport vilket innebär att det inte finns en diskussion om teoretiska implikationer. Teorier används primärt för att förstå och tolka resultat.

## 1.6. METOD

Studien bygger på ett interaktivt upplägg där forskarna genom litteraturstudier och intervjuer skapar en förståelse för hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut samt vilka implikationer detta kan tänkas få för handeln, banker och samhället i stort. Denna bild skapas genom en scenariobaserad framtidsanalys (vilket utgår från metodik och resultat i en tidigare studie, dvs. Arvidsson, 2009) med endast ett scenario, dvs. ett kontantlöst samhälle. Arbetet bygger på att identifiera kritiska drivkrafter för respektive mot en minskad användning av kontanter i samhället och med hjälp av dessa beskriva hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut.

Studiens metodik inleds med en litteraturstudie som sedan ligger till grund för intervjuer. Under dessa ger de intervjuade svar på frågor kopplat till vad som driver förändring av kontantanvändningen som hur kontantanvändningen kan komma att se ut i framtiden. Intervjuresultaten ligger sedan till grund för arbetsmöten med syfte att deltagarna gemensamt diskuterar, utvecklar och fördjupar de resultat som litteratur- och intervjustudierna visar. Målet med litteratur- och intervjustudier var att så långt det är möjligt ta fram material som tillsammans med arbetsmöten får deltagarna reflektera över vilka faktorer som är mest avgörande för om vi kommer se ett kontantlöst samhälle eller ej, vilka konsekvenser detta kan tänkas få för företag inom handeln och bankverksamhet samt vilka viktiga beslut som respektive aktör kan tänkas behöva fatta framöver.

Studien bygger på sammanlagt 24 intervjuer under hösten 2011 och våren 2012 omfattande banker, handeln, mobiloperatörer, tjänste- och infrastrukturleverantörer, kortföretag, fackföreningar, Sveriges Riksbank och myndigheter kopplade till betalssystemet.

Den framtidsbild av egenskaper i ett möjligt kontantlöst samhälle som studien tog fram – ofta kallad en idealiserad design (Ackoff, 1974; Ramirez et.al., 2010) – utgjorde grunden för tre arbetsmöten där representanter från olika organisationer samt experter inom utvalda områden bjöds in till diskussion, utveckling och fördjupning. Dessa personer använde därmed sin egen expertis för att förfina resultaten från studien. Detta ledde även till att utmaningar och kritiska krafter i förändringen mot ett kontantlöst samhälle identifierades och diskuterades. Detta upplägg skapade tillgång till ytterligare information samt engagerade kompetenta personer i en kollektiv läroprocess.

Till ett möte bjöd vi in representanter för handeln, banker och konsumenter, arbetsgivare- och arbetstagarorganisationer, samt andra forskare, företagare och anställda med relevant kompetens. Studien genomförde tre arbetsmöten där varje möte var ett halvdagsmöte med 6-13 deltagare. Det genomfördes ett arbetsmöte med handeln, ett med banker samt ett där representanter för handeln, transportföretag, parkeringsbolag och kommuner medverkade. Resultaten från litteraturstudier och intervjuer utgjorde grunden för respektive arbetsmöte.

Målen med ett arbetsmöte var först att förtydliga vilka de kritiska egenskaperna i ett betalssystem generellt och ett kontantlöst betalssystem i synnerhet är? Dessa egenskaper

berör dels den större kontexten (dvs. politiska mål, lagar, regleringar, teknologier, samhällets värderingar, samhällsekonomiska överväganden, miljö och arbetsrelaterade hänsyn, mm.) och dels affärskontexten (dvs. företagens strategier och mål, kunders krav och betalningsvilja, konkurrens och samverkan mellan företag, investeringar och förändringsprojekt, mm.). Givet detta så skulle även dessa möten diskutera vilka implikationer för banker, handeln och för samhället i stort som ett kontantlöst samhälle medför. De organisationer som var representerade i arbetsmöten är listade i tabellen nedan.

Tabell 1. Närvarande på arbetsmöten: DET KONTANTLÖSA SAMHÄLLET

MÖTE 1: HANDELN (6 deltagare)	MÖTE 2: BANKER (13 deltagare)	MÖTE 3: TRAFIK, PARKERING OCH HANDEL (7 deltagare)
Svensk Handel, VISITA, Handelsanställdas förbund, Seamless och KTH	Swedbank, SEB, Handelsbanken, Nordea, Bankgirot, Finansförbundet, Sveriges Riksbank, Bankernas Depåbyrå och KTH	ICA, SL, Samtrafiken, Västerås kommun, Easypark och KTH

Tabell 2. Intervjufrågor

<p><b>Projekt: Det kontantlösa samhället (frågeunderlag)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vilka trender talar <u>för</u> respektive <u>emot</u> att vi kommer att få ett kontantlöst samhälle?</li> <li>2. Vilka trender är de absolut mest avgörande för om vi får ett kontantlöst samhälle eller inte?</li> <li>3. Givet de mest avgörande trenderna, vilka aktörer har det största inflytandet över dessa trender? Vilka är de viktigaste besluten som aktörer måste fatta? Vilka kritiska beslut borde politiker fatta?</li> <li>4. Vilka är de största vinnarna respektive förlorarna om vi får ett kontantlöst samhälle? Varför?</li> <li>5. Vilka implikationer skulle – enligt dig – ett kontantlöst samhälle ha för:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sverige i stort?</li> <li>b. Handeln?</li> <li>c. Banker och kortföretag?</li> <li>d. Konsumenter?</li> </ol> </li> <li>6. Givet att vi skulle få ett kontantlöst samhälle, vilka är då de mest kritiska utmaningarna för:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Handeln?</li> <li>b. Banker och kortföretag?</li> <li>c. Konsumenter?</li> <li>d. Politiker?</li> <li>e. Andra i sammanhanget viktiga organisationer? (Vilka?)</li> </ol> </li> <li>7. Vilka för- respektive nackdelar skulle ett kontantlöst samhälle ha för <u>din organisation</u> och/eller de som du representerar?</li> <li>8. Vilken fråga har jag glömt att ställa (som du tycker jag borde ställt/borde veta)? Vad är ditt svar på den frågan?</li> <li>9. Finns det andra kunniga personer och/eller viktiga företag och organisationer som du tycker jag borde prata med angående dessa frågor? Kan du ge tips om viktiga rapporter som jag borde läsa?</li> </ol>
---

Metoden möjliggör för deltagarna vid möten att ta med sig kunskap tillbaka till sina organisationer på ett mer direkt sätt än om studien endast levererar rapporter och presentationer. Möjligheten att resultaten används av deltagarna och deras organisationer förbättras därför. Utöver detta är ambitionen att arbetet kommer att lägga grunden till framtida vetenskapliga artiklar. Metoden garanterar på detta sätt både hög reliabilitet och hög validitet.

## 2. BETALSYSTEMET OCH KONTANTER – STUDIENS FOKUS

Riksbanken definierar betalsystemets uppgift enligt följande: *”En av det finansiella systemets viktigaste funktioner är att skapa förutsättningar för att betalningar och värdepapperstransaktioner ska kunna ske på ett säkert och effektivt sätt”* (Sveriges Riksbank, 2011 (b); se även Willesson, 2007:12).

En mer praktiskt orienterad definition av betalsystemet kan formuleras som ett system byggt på förtroende både för enskilda företag och deras system som hanterar betalningar vilket omfattar aktörer både inom det transparenta regelverket ('open loop') samt aktörer med egna regelverk ('closed loop'). Betalsystemet avgränsas geografiskt som EU eftersom EUs regelverk har stor betydelse för det svenska betalsystemet, men analysen i denna studie fokuserar på Sverige. EU påverkar dessa marknader genom t.ex. Betaltjänstdirektivet som syftar till att skapa en intern, enhetlig marknad för betaltjänster inom EU, vilket i sin tur fått de Europeiska bankerna att samarbeta utifrån samma mål genom SEPA (Single Euro Payments Area) och European Payments Council (EPC).

Denna relativt breda definition omfattar banker (och närliggande organisationer som fackföreningar, Bankgirot, Bankernas Depå AB, Bankernas Automatbolag, m.fl.), kortutgivare, kortinlösare, kortföretag (t.ex. VISA, Mastercard, American Express m.fl.), leverantörer av betaltjänster både för konsumenter (t.ex. Pay Pal, Izettle, m.fl.) och för företag (t.ex. Payex, Payair, Seamless, m.fl.), leverantörer av clearing (Automated Clearing Houses), telekomföretag som lanserar och/eller erbjuder lösningar för betaltjänster, "money transfer"-företag (t.ex. Western Union m.fl.), företag kopplade till kontanthantering (t.ex. Kontanten, värdetransportföretag, m.fl.), "invadörer" (t.ex. Google), myndigheter (t.ex. Riksbanken, Finansinspektionen, Skattemyndigheten, m.fl.) samt aktörer och branscher som direkt eller indirekt utnyttjar den teknologiska och regelmässiga plattformen för betalningar i sina egna affärsmodeller (t.ex. handlare som IKEA och ICA samt Svensk Handel och fackföreningar, transportföretag som SL, UL och SJ, hotell, rese- och nöjesbranschen, restauranger, m.fl.). Dessutom omfattas konsumenter och företag som använder betaltjänster.

En annan viktig avgränsning är att studien främst omfattar massbetalningar, dvs. betalningar av små belopp som sker många gånger. Detta är framför allt betalningar där privatpersoner utgör ena parten som t.ex. betalningar i handeln, på Internet eller mellan privatpersoner. Riksbanken kategoriserar dessa typer av betalningar enligt nedan.

Tabell 3. Typer av massbetalningar i Sverige (Källa: Sveriges Riksbank, 2012:116)

	Kontobaserat	Direkt
Elektroniskt	Giro, Autogiro, Överföringar, Bankkort, Betalkort, Kreditkort, E-pengar och Mobila betalningar <sup>4</sup>	Förbetalda kort E-pengar
Pappersbaserat	Blankettgiro, Post/bankväxel, Check <sup>5</sup>	Kontanter

<sup>4</sup> E-pengar och mobila betalningar används endast i liten utsträckning i Sverige.

Riksbanken använder två typer av kategorier för att klassificera massbetalningar. Den ena har att göra med vilket system som ligger till grund för betalningen, dvs. om det är en elektroniskt baserad eller pappersbaserad överföring. Den andra dimensionen har att göra med om överföringen av värdet sker direkt, dvs. samtidigt som köparen får sin vara eller tjänst, eller om överföring sker via något slags konto. I tabellen ovan ges exempel på respektive betelsätt. Den överväldigande majoriteten av alla massbetalningar beskrivs av den övre vänstra rutan, dvs. de som är elektroniska och kontobaserade. Därefter kommer de som beskrivs i den undre, högra rutan, dvs. de som är kontantbaserade. Antalet massbetalningar som beskrivs av de övriga två rutorna är mycket begränsat i Sverige idag. Vi kan därmed utgå från att om kontanterna ska försvinna så kommer de troligtvis ersättas av elektroniska betalningar som är kontobaserade.

Kontanter används idag främst vid betalningar av låga belopp men kan användas både då det finns tydliga alternativ (t.ex. i butiker) samt vid tillfällen då det inte finns så starka alternativ (t.ex. person-till-person betalningar som ska ske direkt). Andelen kontanta betalningar är svårt att mäta eftersom det inte finns någon statistik på exempelvis person-till-person betalningar och istället används värdet på utestående sedlar och mynt i relation till BNP som ett mått på kontantanvändningen. Denna siffra var år 1950 runt 10 procent men har idag sjunkit till 2,6 procent (Sveriges Riksbank, 2012). Kontantanvändningen i Sverige är låg om vi jämför med andra länder. I slutet av 2010 var värdet av utestående Euro-kontanter (sedlar och mynt) runt 9,4 procent av totala BNP för Euro regionen<sup>6</sup>.

---

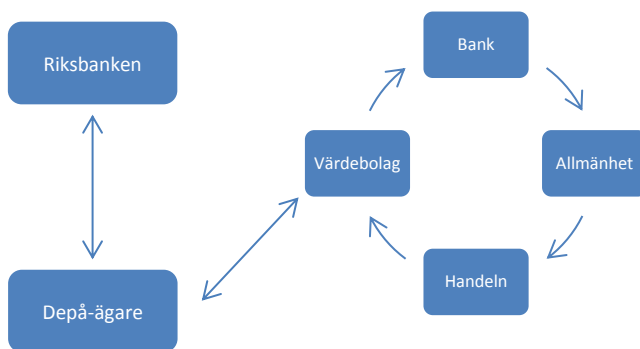
<sup>5</sup> Check används endast i liten utsträckning i Sverige.

<sup>6</sup> Värdet av utestående sedlar och mynt inom Euro området (EU17) motsvarade i slutet av 2010 runt 862 miljarder Euro och BNP för samma region var 9 204 miljarder Euro, vilket innebär att värdet av utestående sedlar och mynt i EU är runt 9,4 procent av BNP (källor: Eurostat och ECB).

## Systemet för kontanthantering

När vi diskuterar ett kontantlöst samhälle så gäller detta givetvis alla typer av betalningar men i praktiken innebär det att vi fokuserar på massbetalningar, dvs. betalningar av relativt små<sup>7</sup> belopp men som sker ofta. Riksbanken definierar denna typ av betalningar som att de antingen baserar sig på ett betalningsmedel (t.ex. kontanter) eller ett betalinstrument (t.ex. kortbetalning). En viktig skillnad mellan dessa två typer är att kontanter har ett eget värde medan ett kort endast är ett verktyg för att initiera en betalning (Sveriges Riksbank, 2011:118). Flödet av kontanter sker mellan Riksbanken, depåer, värdebolag, banker, handeln och allmänheten (Figur 2).

Figur 2. Schematisk bild av kontantflödet i samhället (Källa: Sveriges Riksbank, 2011 (a):7)



<sup>7</sup> Svensk Handel, Visita, Samtrafiken m.fl. definierar betalningar under 200 kronor som mikrobetalningar.



Tabell 4. Översikt av aktörer inom kontanthantering i Sverige

**Översikt av de olika aktörerna (Källa: Sveriges Riksbank, 2011 (a))**

**Bankerna**

Bankernas kontanthantering består bland annat av insättning till och uttag från konton över disk, uttag och insättning via automater samt inlämning av kontanter i serviceboxar. Framförallt är det Danske bank, Forex Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank samt de fristående sparbankerna som hanterar kontanter. De stora bankerna anlitar i stor utsträckning andra aktörer, som t.ex. värdebolagen, för olika delar av sin kontanthantering.

**Bankernas depå AB (BDB)**

BDB är depåägare som har rätt att hämta och lämna kontanter hos Riksbanken. Med depåägare avses en bank eller ett bankägt företag som håller kontanter i depå. För dessa kontanter får de räntekostnadsersättning från Riksbanken. BDB har tolv kontantdepåer spridda över hela landet och sitt huvudkontor i centrala Stockholm. BDB ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB, och Swedbank. Dessa banker är också kunder hos BDB och köper sina kontanter av BDB. Även värdebolagen är kunder hos BDB. Sedlar hanteras vid alla BDBs depåer medan mynt enbart hanteras vid en av depåerna. Driften av depåerna sköts av värdebolag.

**Bankernas Automatbolag AB (BAB)**

BAB bildades hösten 2010 av de fem bankerna som äger BDB. BAB kommer successivt under 2011-2012 att överta de fem bankernas alla automater för uttag och insättning av kontanter i Sverige. Bland annat rör det sig om 2800 uttagsautomater. Genom bolaget vill bankerna skapa en gemensam infrastruktur vilket ska ge bankerna möjlighet att dela på de investeringar som behöver göras. BAB kommer att köpa kontanter hos BDB. Det operativa arbetet med att transportera och fylla på kontanter i uttagsautomaterna kommer att skötas av värdebolag. BAB kontrakterade under hösten 2011 Loomis och Panaxia att utföra dessa tjänster. BABs kunder är kortutgivare, dvs. banker som ger ut generell gångbara bankkort och/eller kreditkort. De fem ägarbankerna, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank, är redan idag kunder hos BAB.

**Värdebolag<sup>8</sup>**

Värdebolagen Loomis AB, G4S Cash Solutions och Panaxia AB är de tre största kontanthanterande värdebolagen i Sverige. Loomis och G4S ingår i internationella koncerner medan Panaxia huvudsakligen har varit verksam i Sverige men även haft viss verksamhet i Danmark och Litauen. Bolagen hanterar insättnings- och uttagsmaskiner samt serviceboxar. Loomis och G4S hanterar idag bankernas uttagsautomater medan Panaxia har hanterat Kontantens uttagsautomater. Dessa bolag står för en stor del av transportererna av kontanter åt bankerna, handeln m.fl. samt sköter uppräknings, sortering och äkthetskontroll av kontanter vid s.k. uppräkningscentraler. Det finns cirka trettio uppräkningscentraler i landet. Bolagen säljer också kontanter, till exempel i form av växelkassor till butiker. Som tidigare nämnts ansvarar värdebolagen också för driften av BDBs depåer och sköter transportererna mellan depåerna och Riksbanken. Utöver de tre stora värdebolagen finns ett antal mindre bolag som i första hand hanterar mynt från t.ex. parkeringsautomater.

**Kontanten AB**

Kontanten tillhandahåller uttagsautomater. Bolaget är verksam i Sverige och Finland. I Sverige har Kontanten omkring 450 uttagsautomater.

**Handeln, hotell, restauranger, m.fl.**

Handeln består av olika aktörer inom parti- och detaljhandeln. Enligt uppskattningar ska det finnas omkring 40 000 handlare i Sverige varav Svensk Handel organiserar omkring 13 000 medlemmar varav 11 000 detaljhandlare och 2 000 partihandlare. Den andra organisationen - Butikerna - organiserar mindre och medelstora butiker i nio olika branscher och har cirka 5 000 medlemmar varav de flesta bara har några få anställda. Utöver dessa två paraplyorganisationer finns flera branschorganisationer. Visita som representerar besöksnäringen har över 6000 medlemmar som t.ex. hotell, restauranger, nöjesparker, campingar, vandrarhem och skid- och spaanläggningar.

<sup>8</sup> Under hösten 2012 gick Panaxia i konkurs.

## Handelns kostnader för kontanthantering

I en analys av hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut så är givetvis frågan om handelns kostnader i relation till nyttan av – i detta fall – kontanter mycket viktig. Inledningsvis nämndes att kontanthantering som helhet kostar samhället en hel del pengar (Segendorf & Jansson, 2012) men det är också intressant att förstå hur dessa kostnader ser ut för de som köper tjänster kopplat till kontanthantering.

De direkta och normala kostnaderna för kontanthanteringstjänster som handeln köper var under 2012 för t.ex. Loomis 105 kronor (exklusive moms) för en dagskassa upp till 100 000 kronor och 67 kronor (exklusive moms) för en dagskassa upp till 10 000 kronor<sup>9</sup>. Detta omfattar hantering av sedlar och det ingår en försäkring. Därutöver tillkommer avgifter för mynt, postväxlar, checkar och utländsk valuta. Butiker som är medlemmar i Svensk Handel har runt 20-25 procent lägre avgifter<sup>10</sup>. Om en butik har genomsnittliga betalningar på 20 kronor och maximalt 10 000 kronor i dagskassa så blir kostnaden med andra ord runt 13 öre per betalning om man inte är medlem i Svensk Handel. Därutöver tillkommer handelns kostnader för säkerhetspåsar, kassasystem, säkerhetssystem, arbetstid, administrativ information, andra försäkringar direkt kopplat till kontanthantering, mm.

Utöver detta finns en annan kostnad som är kopplad till risken att kontanthantering plötsligt inte fungerar och att handeln därmed drabbas av ekonomiska förluster vilket blivit väldigt tydligt när Panaxia gick i konkurs under hösten 2012. I vissa fall verkar det t.o.m. som att vissa handlare riskerar att gå i konkurs till följd av att Panaxias kontanthantering slutade fungera. Man ska dock vara medveten om att dessa kostnader – som skattats till runt halv miljard i olika medier – beror på allvarliga brister i Panaxias hantering. Detta ska därför inte betraktas som en indikation på normala kostnader.

Vid intervjuer med handeln har de intervjuade i regel sagt att de inte vet de totala kostnaderna för kontanthantering men att de är övertygade om att kontanta betalningar är dyrare än kortbetalningar. Detta gäller framför allt stora kedjor och stora butiker där varje betalning är relativt stor. Vid intervjuer med handlare inom större kedjor så har de intervjuade uppskattat sina kostnader för en kortbetalning (bankkort) till ungefär 1 krona per transaktion<sup>11</sup>.

Handelns Utredningsinstitut genomförde under hösten 2012 en större studie av handelns kostnader för olika betalmedel som visar att kostnaderna per transaktion för bankkort är 1,80 kronor och kostnaderna per transaktion för kreditkort är 10 kronor (Hortlund & Svensson, 2012). Studien omfattar svar från runt 500 företag som är medlemmar i Svensk Handel. Dessa siffror är ungefär lika de siffror som Riksbankens studie visar (Segendorf &

---

<sup>9</sup> Enligt prisuppgifter hämtade från Loomis hemsida ([www.loomis.se](http://www.loomis.se)).

<sup>10</sup> Enligt prisuppgifter hämtade från Loomis hemsida ([www.loomis.se](http://www.loomis.se)).

<sup>11</sup> Detta härstammar från intervjuer med stora butikskedjor där de genomsnittliga betalningarna är över 1 000 kronor och där det totala antalet transaktioner som genomförs är mycket stort vilket leder till att butikskedjan har en bra förhandlingsposition mot leverantörer av kortbaserade betaltjänster.

Jansson, 2012) med den skillnaden att kostnaderna för betalkort är högre i HUIs undersökning, vilket kan förklaras av att HUI gjort en större enkätundersökning som omfattar många små butiker och handlare som ofta har högre avgifter än de stora kedjorna. Handlarna som tillfrågats i HUIs studie säger också att de föredrar kortbetalningar före kontanter till följd av bättre säkerhet, lägre tidsåtgång, större smidighet och högre kundtillfredsställelse men att kontanter trots allt i många fall kostar mindre att använda.

Handelns direkta kostnader för kontanthantering är kanske inte så stora men om man även lägger till kostnader för säkerhetsåsar, kassasystem, säkerhetssystem, arbetstid, administrativ information, andra försäkringar direkt kopplat till kontanthantering samt den risk som är förknippad med risken att kontanthantering slutar fungera så stiger kostnaderna avsevärt.

Ytterligare en kostnad som är förknippad med kontanthantering är de direkta kostnaderna för ett rån i en butik. Enligt beräkningar som Handelsanställdas förbund gjorde 2005 så är de direkta kostnaderna för rån – utöver själva rånbytet – ungefär 100 000 kronor per rån för en butik. Detta omfattar t.ex. arbetstid och möten med personal och polis, sjukskrivningar, behov av extra personal, försämrade motivation bland anställda, möten med värdetransport företag kring förändrade rutiner, minskade öppettider under en period, minskad försäljning till följd av att kunder drar sig för att gå in i en råndrabbad butik, mm.

Totalt sett blir kostnaderna för kontanthantering sålunda inte lika höga som kortbetalningar – framför allt inte som betalningar med kreditkort – om betalningarna är små och inte så många men det finns en risk att de totala kostnaderna kan bli mycket höga om en butik t.ex. blir utsatt för rån.

## Konsumenters användning av kontanter

Olika konsumenter tenderar att ha olika inställning till vilka betalsätt de föredrar. Riksbanken genomförde 2010 en större enkätundersökning för att belysa detta. Studien syftade till att spegla normalsvenskens betalningsbeteende genom att täcka in personer på landsbygd såsom stad samt med olika utbildningsbakgrund, kön och ålder (Sveriges Riksbank, 2011 (b): 127-129). Resultaten från undersökningen visar att drygt 90 procent hade tillgång till bankkort, nästan 80 procent hade tillgång till internetbank och drygt 40 procent hade tillgång till kreditkort. En central fråga gällde vilka betalningsmedel man har använt den senaste månaden och på denna fråga svarade nio av tio kontanter och bankkort. Det vanligaste betalningsmedlet för inköp under 100 kronor var kontanter medan bankkort var det vanligaste sättet att betala för inköp över 100 kr. De svarande upplevde att de i huvudsak känner sig trygga med att använda såväl kort, kontanter som internetbank.

Betalsätt skiljde sig tydligt mellan olika grupper. Bland annat använde personer över 45 år i större utsträckning kontanter, särskilt då det handlar om inköp upp till 500 kr. De som är 44 år eller yngre använde i högre grad bankkort även vid minde inköp, vilket visar att valet av betalningsmedel är en generationsfråga. Studien visade också att män tenderar att i högre grad använda kontanter medan kvinnor i högre grad använder bankkort. Också utbildning och inkomstnivå påverkar betalningsvanorna. Svarande med en årsinkomst på mindre än 240 000 kr använde i högre grad kontanter än de med högre inkomst. Universitets- och högskoleutbildade tenderade att använda såväl bankkort som kreditkort i större utsträckning än de som har en lägre utbildningsnivå (Sveriges Riksbank, 2011 (b): 127-129).

Sammantaget ger detta indikationer på att olika konsumentgrupper har olika inställningar till vilka betalsätt som föredras men också att betalsituationen har betydelse för vilket betalsätt som används. Olika betalsätt används för situationer som en betalning till en vän för att göra sig kvitt en mindre skuld, en betalning vid kassan i en butik, en betalning vid torghandel eller en betalning av t.ex. elräkningen. Valet bestäms dels av vilka tjänster som är attraktiva i respektive situation men också av vilka värderingar och vanor som styr betalarens beteenden. Betalningen till vännen har historiskt sett varit enklast att göra med kontanter eller möjligtvis via en överföring mellan bankkonton. Betalningen i butiken har vanligtvis gjorts med kontanter eller via ett kort medan betalningen av elräkningen gjorts via Internetbanken eller kanske via bank- eller postgiro. När vi handlar på Internet saknas möjligheten att betala med kontanter. Om ett kontantlöst samhälle ska realiseras så måste det finnas betalsätt som utgör attraktiva substitut för kontanter i de situationer där kontanter används idag. Skulden till vännen ska gå att reglera på ett enkelt sätt i realtid t.ex. via mobilen och inköpen på torget eller betalning av veckopengen till barnen likaså. Dessutom ska det fungera för alla konsumenter oavsett var i Sverige man bor, oavsett vilken utbildning och lön man har, oavsett vilket kön man har samt oavsett när på dagen betalningen ska göras. Utmaningen att lösa detta för alla konsumenter vid alla betaltillfällen är sålunda stor.

### **3. KRITISKA DRIVKRAFTER I PROCESSEN MOT ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE**

#### **3.1. KRITISKA DRIVKRAFTER FÖR KONTANTHANTERINGEN I SVERIGE**

De intervjuade gav i regel inte ett precist svar på fråga om Sverige kommer att bli kontantlöst eller inte eftersom de ansåg att detta beror på vilka krafter som påverkar betalssystemet och framför allt kontanterna. Det enkla svaret som alla utom en av de intervjuade gav var att Sverige inte kommer att bli kontantlöst inom överskådlig tid. En av de intervjuade hade åsikten att Sverige kan bli kontantlöst ganska snabbt om bara nya tjänster som accepteras av handeln och konsumenter etableras. Detta kommer dock att dröja åtminstone till efter 2020 enligt denna person. Detta medförde att intervjuerna i första hand kom att fokusera på vad som påverkar kontantanvändningen i samhället, dvs. vilka faktorer som stimulerar minskad respektive ökad kontantanvändning snarare än på frågan om Sverige kommer att bli kontantlöst eller ej. Tabellerna nedan sammanfattar intervjuresultaten.

Tabell 5. Översikt av intervjuresultat

<b>Vilka är de mest kritiska drivkrafterna framväxten av ett kontantlöst samhälle?</b>
Digitaliseringen av betalsystemet driver fram en samverkan mellan bankerna för att skapa en gemensam infrastruktur, vilket kommer stimulera framväxten av substitut till kontanter.
Kundernas behov att kunna göra betalningar på ett enkelt och tillgängligt sett kommer skapa efterfrågan på nya lösningar. Om dessa lösningar dessutom konkurrerar ut kontanter för betalningar där kontanter används idag så kan förändringen gå snabbt.
EUs arbete (Betaltjänstdirektivet) samt bankernas initiativ till självreglering (SEPA) med syfte att skapa en integrerad marknad för betalningar kommer stimulera mer kortanvändning och därmed minska kontantanvändningen.
Det är oklart vad EUs målsättning att öka konkurrensen genom att driva konkurrensrättsliga processer mot VISA och Mastercard kommer att leda till. Om målet är att skapa en fristående infrastruktur som sedan olika betaltjänstleverantörer kan använda för att sälja sina tjänster så att s.k. interchange avgifter drastiskt ska sänkas så skulle detta kunna leda till att investeringar i infrastrukturen hämmas till en grad där funktionaliteten blir otillfredsställande.
Ungdomar kan bli de som på allvar tar till sig den nya tekniken och därmed inte blir så kontantororienterade som tidigare generationer.
En ökad e-handel är ett steg mot att allt fler personer kan börja använda mobila betalningar.
Bristen på en tydlig affärsmodell som skapar nätverkseffekter och möjliggör interoperabilitet är en stor hämsko för framväxten av substitut till kontanter.
Vanor tar lång tid att förändra och om det inte händer något drastiskt som t.ex. en akut kris så kommer inte konsumenterna anamma de nya tjänsterna på länge.
Om kontanter avgiftsbeläggs så kommer minskningen av kontantanvändningen stimuleras
Det krävs en övertygande kommunikation kring vad förändringarna innebär samt att det i slutändan skapar positiva nyttor för konsumenter, anställda inom banker och handeln samt medborgare mer generellt.
Kortanvändningen ökar och nya tjänster etableras vilket talar för att kontantanvändningen kommer att minska
Rån och arbetsmiljöaspekter inom banker och handeln driver ner intresset för kontanter
Politiker driver inte frågan kring kontanter utan är ganska passiva
De tekniska lösningarna för mobila betalningar finns redan – detta är inte en kritisk faktor
Avgifter för kortbetalningar är för höga – framför allt för små handlare och framför allt för kreditkort
Tidsandan stimulerar interaktion via elektroniska medier – så detta stimulerar även betalbeteenden
Bristfällig säkerhet kring och låg tillit till mobila betalningar är en hämsko för utvecklingen
Konsumenters uppfattning att tillgång till betalningar utan avgifter är en mänsklig ”rättighet” gör det svårt att utveckla nya tjänster och ta betalt för dessa
Ökad insikt om behovet att göra kontanthantering mer miljövänlig samt mer effektiv kommer att driva förändringen mot en minskad användning av kontanter
En ökad insikt om de höga samhällskostnaderna för kontanter ökar den politiska viljan att göra något
Arbetet att ur skattesynpunkt hårdare reglera kontanter (t.ex. penningtvätt och kassahantering) kommer minska dess användning
Möjligheten att genom kontanta betalningar skapa ett integritetsskydd talar för fortsatt kontantanvändning
Att det finns många som har en affär kring kontanter – även handeln som tjänar på uttagsautomater och/eller kontantuttagstjänster – och som därmed inte helt vill bli av med kontanter

Resultaten i tabell 5 kan därmed analyseras utifrån diskussionen om krafter som talar för effektivisering av den befintliga kontanthanteringens respektive krafter som talar för förnyelse av betalsystemet och möjligheter till radikal minskning av kontanthantering, vilket ger resultaten i tabell 6.

Tabell 6. Faktorer som talar för effektivisering och fortsatt kontantanvändning respektive de som talar för förnyelse och reducerad kontantanvändning (kopplat till effektivitet och förnyelse; figur 1).

<b>Krafter för effektivisering av betalsystemet med utgångspunkt från analys av kontanthantering</b>	<b>Krafter förnyelse av betalsystemet med utgångspunkt från analys av kontanthantering</b>
Bristen på en tydlig affärsmodell som skapar nätverkseffekter och möjliggör interoperabilitet är en stor hämsko för framväxten av substitut till kontanter.	Digitaliseringen av betalsystemet driver fram samverkan mellan bankerna för att skapa en gemensam infrastruktur, vilket stimulerar framväxten av substitut till kontanter.
Vanor tar lång tid att förändra och om det inte händer något drastiskt som t.ex. en akut kris så kommer inte konsumenterna anamma de nya tjänsterna på länge.	Kundernas behov att kunna göra betalningar på ett enkelt sätt skapar efterfrågan på nya lösningar. Om dessa lösningar dessutom konkurrerar ut kontanter för betalningar där kontanter används idag så kan förändringen gå snabbt.
Politiker driver inte frågan kring kontanter utan är ganska passiva	EUs arbete (Betaltjänstdirektivet) samt bankernas initiativ till självreglering (SEPA) med syfte att skapa en integrerad marknad för betalningar kommer stimulera mer kortanvändning och därmed minska kontantanvändningen.
Avgifter för kortbetalningar är för höga – framför allt för små handlare och framför allt för kreditkort	Ungdomar kan bli de som på allvar tar till sig den nya tekniken och därmed inte blir så kontantorienterade som tidigare generationer.
Bristfällig säkerhet kring och låg tillit till mobila betalningar är en hämsko för utvecklingen	En ökad e-handel är ett steg mot att allt fler personer kan börja använda mobila betalningar.
Konsumenters uppfattning att tillgång till betalningar utan avgifter är en mänsklig "rättighet" gör det svårt att utveckla nya tjänster och ta betalt för dessa	Om kontanter avgiftsbeläggs så kommer minskningen av kontantanvändningen stimuleras
Möjligheten att genom kontanta betalningar skapa ett integritetsskydd talar för fortsatt kontantanvändning	Övertygande kommunikation av den positiva nyttan av ett kontantlöst samhälle för konsumenter, anställda inom banker och handeln samt medborgare mer generellt kan övertyga skeptiker.
Att det finns många som har en affär kring kontanter – även handeln som tjänar på uttagsautomater och/eller kontantuttagstjänster – och som därmed inte helt vill bli av med kontanter	Rån och arbetsmiljöaspekter inom banker och handeln driver ner intresset för kontanter
	De tekniska lösningarna för mobila betalningar finns redan – detta är inte en kritisk faktor
	Tidsandan stimulerar interaktion via elektroniska medier – så detta stimulerar även betalbeteenden
	En ökad insikt om de höga samhällskostnaderna för kontanter ökar den politiska viljan att göra något
	Arbetet att ur skattesynpunkt hårdare reglera kontanter (t.ex. penningtvätt och kassahantering) kommer minska dess användning

Analysen ovan visar att av de resultat som kom fram under intervjustudien så pekar en majoritet av förändringskrafterna i riktning mot en minskad kontantanvändning genom att systemet förnyas och omvandlas för att på detta sätt slutligen leda till ett kontantlöst

samhälle. Samtidigt ska man påpeka att denna analys inte tar hänsyn till kraften i respektive förändringskraft, dvs. om den sammanlagda konserverande kraften i faktorerna i vänstra kolumnen kommer att stå emot den sammanlagda kraften av de förnyande förändringskrafterna i den högra kolumnen. Denna studie kan tyvärr ej slutgiltigt svara på denna fråga men indikationerna pekar mot att krafterna för förnyelse av systemet och därmed kraftigt reducerad kontantanvändning är starka.

Det fanns också två faktorer som är svåra bedöma i detta sammanhang. De konkurrensmål mot VISA och Mastercard som drivs av EU Kommissionen har som syfte att minska handlarnas avgifter för kortbetalningar och därmed stimulera kortbetalningar till nackdel för kontanta betalningar. Samtidigt hävdar kortföretagen och banker att om avgifterna för kortbetalningar minskar drastiskt kommer möjligheterna att kontinuerligt utveckla och förbättra infrastrukturen för kortbetalningar hämmas till den grad att systemet för kortbetalningar riskerar bli undermålig vilket i sin tur skulle minska mängden kortbetalningar och samtidigt möjligtvis öka mängden kontanta betalningar. Ord står mot ord men det är i dagsläget svårt att bedöma vem som har rätt. Den andra faktorn som var svårbedömd har att göra med målet att göra systemet för kontanta betalningar mer effektivt och miljövänligt. Om försöken att åstadkomma detta lyckas kanske kontanthantering blir så pass väl fungerande att samhället inte vill bli av med den resterande mängden kontanter. En kontanthantering som är både "lean" och "green" kan rimligen fortsätta existera om än på en lägre nivå än idag. Detta skulle även lösa problemen med behovet av ett back-up system för betalningar om de elektroniska systemet fallerar. Misslyckas däremot dessa satsningar så kan det å andra sidan leda en starkare övertygelse att kontanthantering ska försvinna.



### 3.2. KOMMER SVERIGE BLI KONTANTLÖST?

Förutom ovan nämnda intervjuer genomfördes även arbetsmöten (workshops) där resultaten från intervjuerna diskuterades och fördjupades. Den grundläggande frågan för detta forskningsprojekt är ju om Sverige kan komma att bli kontantlöst eller ej och svaret på denna fråga var inte helt enkel. De svarande tenderade att formulera om frågan på två olika sätt för att kunna ge ett rimligt svar. Först ville de specificera tidsramen, dvs. vilket år talar vi om? Sedan ville de vara lite flexibla i tolkningen av vad begreppet "kontantlöst" egentligen innebär. Utgångspunkterna när jag ställde frågorna var att frågan bygger på ett betalsystem där det inte finns några kontanter – i meningen fysiska sedlar och mynt – överhuvudtaget samt att jag gav alternativa tidsramar som de kunde förhålla sig till. Majoriteten av de medverkande på arbetsmöten vi ordnade trodde att Sverige kommer att bli kontantlöst men sannolikt inte före år 2030.

Tolkningen av kontantlöst var dock inte att det inte finns några kontanter alls utan snarare att frekvensen av kontanta betalningar är ett minimum. Det är troligt att vissa situationer och vissa personer fortfarande kommer att använda kontanta betalningar men att dessa är få. Kommersiella betalningar i butik, på Internet och i olika mobila sammanhang kommer uteslutande att ske via elektroniskt baserade betalsätt som bank- och kreditkort, Internet, mobila betalningar, förskottsbetalda kort, mm. I praktiken innebär detta att kanske endast 5 % eller eventuellt vara 1 % av alla betalningar bygger på kontanter. Finansförbundet, som tillsammans med bl.a. Svensk Handel, har drivit kampanjen "Kontantfritt.nu", beskriver ett system med ett minimum av kontanter som ett "kontantfritt samhälle".

Tabell 7. Sammanställning av svar på arbetsmöten: När tror du att Sverige kommer att vara kontantlöst?<sup>12</sup>

	HANDELN	BANKER	TOTALT
Före 2020	0	1	1
Någon gång mellan 2020 och 2030	2	4	6
Någon gång mellan 2030 och 2050	4	5	9
Aldrig	0	2	2

<sup>12</sup> Obs. Denna fråga ställdes ej vid workshop 3.

## Tipping point

Diskussionen kring vad "kontantlöst" innebär ledde till en annan mycket kritisk fråga, dvs. finns det en "tipping point" bortom vilken kostnaderna för kontantanvändningen blir så pass höga i relation till nyttan att viljan för att helt avskaffa kontanter blir ett centralt mål?

I praktiken skulle detta vara en situation där kontanterna minskar i omfattning medan vissa kostnader för kontanthantering (värdetransporter, bevakning, kassasystem, mm.) i princip är fasta och därmed inte minskar i samma omfattning som användningen av dessa tjänster. Detta innebär att kostnader per transaktion för kontanter stiger och slutligen blir oacceptabelt hög. Detta kan leda till en "tipping point" eller kritisk händelse där kostnaderna för kontanthantering slutligen blir så höga att ingen eller mycket få är beredd att betala dessa kostnader och därför söker sig till andra betalmedel. Implicit innebär detta att betalsystemet även behöver ha nått en situation där avgifterna för varje enskild betaltjänst ska bära sina egna kostnader, dvs. det finns ingen subventionering av kontanthanteringen från avgifter på andra typer av betaltjänster.

En av de medverkande uttryckte det som att: *"...om det är 99 % kontantlöst så kommer kostnaderna för att hantera den sista procenten bli orimligt stora"*.

En annan beskrev det som att: *"...det kommer uppstå en slags ketchupeffekt när väldigt få använder kontanter och dess nytta därmed minskar. Om bara få accepterar kontanter försvinner ju dess nytta"*.

Redan i inledningen av denna rapport nämndes den diskussion kring kontanters samhällsekonomiska kostnader som driver forskning och politiker och denna kommer troligen intensifieras om ett samhälle närmar sig denna tänkta "tipping point". Dels kan vi tänka oss att politiker blir allt mer aktiva i frågan men samtidigt kommer troligen även företag bli mer drivna i riktningen att avskaffa kontanter. Detta har redan setts inom t.ex. kollektivtrafiken där företag som SL i Stockholm inte längre accepterar kontanter som betalsätt. Man ser det också inom banksektorn där mängden kontantlösa bankkontor stadigt ökar. Enligt statistik från bankföreningen fanns det i slutet av år 2011 hela 560 kontantlösa bankkontor i Sverige medan det i slutet av år 2010 fanns 179 kontantlösa bankkontor. Sett som procentuell andel av totala antalet kontor så steg denna siffra från under 10 procent 2010 till över 30 procent 2011<sup>13</sup> (Svenska Bankföreningen, 2012). Denna utveckling kommer att styras av t.ex. demografisk utveckling, hur stor den faktiska kostnaden per transaktion blir och hur denna betalas (av vem, direkt eller indirekt, osv.) samt hur handeln, dess anställda och konsumenter uppfattar tryggheten kring de kvarvarande kontanterna.

Diskussionen kring en "tipping point" kan därmed breddas till att inte bara bygga på samhällskostnader utan även omfatta kritiska händelser som kan leda till att opinionen drastiskt ändras i ena eller andra riktningen. Under hösten 2012 uppdragas stora problem

---

<sup>13</sup> Svenska Bankföreningen noterar att siffrorna inte är helt jämförbara men förklarar inte detta närmare.

kring säkerhetsföretagets Panaxia som ledde till konkurs och misstankar om ekonomisk brottslighet och det skulle kunna vara denna typ av händelser som på ett mer drastiskt sätt förändrar användningen av kontanter. Det är uppenbart att händelserna kring Panaxia lett till att handelns tilltro till de aktörer som sköter kontanthantering, dvs. värdetransportföretagen, fått sig en mycket allvarlig törn. Detta blev tydligt när det kom fram att t.ex. livsmedelsbutiker och bensinstationer blivit lurade av Panaxia och förlorat stora summor pengar i form av dagskassar som aldrig blev insatta på företagens bankkonton. Kanske kommer konkursförvaltningen och eventuella försäkringar lindra denna skada men det är rimligt att tro att handelns förtroende för kontanter som betalsätt minskat drastiskt. Kanske är det denna typ av händelser som snabbt kan leda kontantsystemet i riktning mot en "tipping point". Andra liknande händelser som kan skada allmänhetens förtroende för kontanter skulle kunna vara t.ex. allvarliga problem med falska sedlar och mynt, grov ökning av kontantrelaterad kriminalitet samt andra allvarliga problem inom kontanthantering.

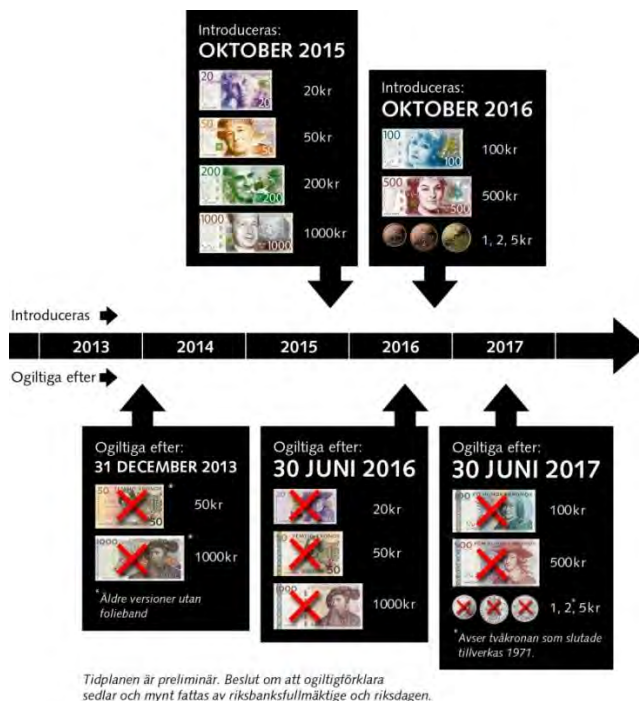
Samtidigt som användningen av kontanter minskar har Riksbanken bestämt sig för att ge ut nya sedlar och mynt och frågan är hur detta kommer påverka kontantanvändningen. Att detta sker är i sig en indikator på att kontanterna kommer att finnas kvar åtminstone så länge dessa nya sedlar och mynt går att använda. De sedlar och mynt som byts ut senast 2016 utformades i mitten på 80-talet och kommer sålunda ha funnits ca 30 år innan de avskaffas. En viktig anledning till att de byts ut är att de säkerhetsdetaljer som förvårar förfalskning blivit för gamla och en annan anledning är att de nya mynten kommer att vara lättare vilket torde leda till mer miljövänliga transporter och bättre arbetsmiljö i de organisationer som hanterar mynt. Om de nya sedlarna har samma livslängd kan vi räkna med att de finns kvar till år 2045. Därefter måste det fattas beslut om Riksbanken ska ge ut nya sedlar och mynt vilket innebär att år 2045 kan ses som en kritisk gräns för kontantanvändning i Sverige.

Diskussionen om denna "tipping point" eller kritiska händelse kan sammanfattas med att säga att olika typer av kriser kan bli det som förändras en kontinuerlig gradvis minskning till en abrupt minskning av eller t.o.m. slut på kontantanvändningen. Kriserna kan vara av samhällsekonomisk karaktär där de totala samhällskostnaderna för kontanter blir oacceptabla vilket kan påskynda en politisk beslutsprocess att minska kontantanvändningen. Dessa samhällsekonomiska kostnader kan både vara direkta kostnader i termer av kostnader för tillverkning, transport och hantering av kontanter eller indirekta i termer av kostnader för bevakning, miljöpåverkan, rån eller annan brottslighet kopplat till kontanter. Men kriserna kan även vara av en annan karaktär som är mer direkt kopplat till organisationer, företag och individer. Enskilda företag och organisationer kan fatta beslut att sluta med kontanter och privatpersoner kan göra detsamma till följd av att man upplever stora kostnader eller andra negativa effekter kopplat till kontanter. En "tipping point" som ska få stort genomslag kommer troligen också ha en karaktär som kopplar till ett stort känslomässigt engagemang bland gemene man såväl som hos beslutsfattare inom företag, organisationer och i politiken.

Men processen som leder fram till denna kritiska händelse kommer troligen bestå av många små beslut som leder i en gemensam riktning och som slutligen får bågaren att rinna över.

Om kontantanvändningen passerat "tipping point" vid det tillfälle ett beslut om att eventuellt skapa nya sedlar och mynt kommer troligtvis beslutet bli att istället försöka göra Sverige helt kontantlöst. En faktor som talar för att de nya sedlarna inte kommer ha lika lång livslängd som de gamla är den tekniska utvecklingen. Man har länge talat om att t.ex. införa RFID-teknik i sedlar för att försvåra förfalskning och öka spårbarhet men denna teknik kommer inte att finnas i de nya sedlarna. Om den tekniska utvecklingen fortgår i samma takt som idag är det därför inte omöjligt att de nya sedlarna kommer möta problem med säkerheten innan 2045. I slutändan är det givetvis inte enbart säkerhetsaspekten som styr användningen utan snarare andra faktorer som avgör detta.

Figur 3. Preliminär tidplan för byte av sedlar och mynt i Sverige (Riksbankens hemsida, december, 2012)



Utbytet av sedlar och mynt kommer enligt de intervjuer och arbetsmöten som denna studie genomfört troligen få en långsiktig effekt som innebär att kontanter minskar. Man kan samtidigt tänka sig att det sker en temporär uppgång av kontantanvändningen en tid före bytet eftersom många sedlar "i madrassen" kommer att användas innan de förlorar sitt värde. Det är därför troligt med en ökad kontantanvändning under den period där bytet sker, dvs. perioden 2015-2017, men att kontantanvändningen därefter kan komma att minska. Redan idag syns tecken på att själva kontanthantering förändras eftersom en allt större andel av kontanthantering flyttas från banker, som vill bli kontantlösa, till handeln som tvingas hantera allt större volym av de kontanter som är i omlopp. Om denna trend fortgår kan det komma att innebära att handeln blir de främsta kontantanvändarna och

att dessa därmed också måste hantera de säkerhets- och transportproblem som uppstår vilken handeln inte har infrastruktur för och vana av på samma sätt som bankerna. Om detta därmed ökar rånen i handeln kan effekten bli att handeln blir allt mer övertygad att sluta med kontanter.

Tabell 8. Hur tror du att införandet av nya sedlar och mynt kommer att påverka kontantanvändningen<sup>14</sup>?<sup>15</sup>

	HANDELN	BANKER	TOTALT
Det kommer att öka kontantanvändningen	1	0	1
Det kommer inte att påverka kontantanvändningen alls	0	2	2
Det kommer att minska kontantanvändningen	4	11	15
Vet ej	1	0	1

En tydlig slutsats från denna och andra studier är att avgiftsstrukturen för betalningar som handeln och konsumenterna möter har starkt inflytande på processen mot ett eventuellt kontantlöst samhälle. Idag är situationen den att det inte finns en transparent avgiftsstruktur som baseras på principen att varje betaltjänst – kontanter, kort, Internet, osv. – ska bära sina egna kostnader. Istället finns en lång tradition i Sverige att kontanter inte ska avgiftsbeläggas för konsumenterna vilket i princip innebär att övriga betaltjänster till subventioneras kontantanvändningen (Guiborg & Segendorf, 2007). Detta kan i sin tur förväntas leda till att konsumenterna använder kontanter i högre utsträckning än vad som är samhällsekonomiskt effektivt (Segendorf & Jansson, 2012). Med andra ord skulle ett avgiftssystem där avgifter för olika betaltjänster baseras på dess specifika, direkta kostnader troligen stimulera en minskad kontantanvändning sett från ett konsumentperspektiv. Å andra sidan upplever många inom handeln att deras kostnader för kontanta betalningar är lägre än för kortbetalningar (framför allt kreditkort) vilket då motverkar detta. Oavsett vad resultaten i slutändan blir så skulle ett transparent avgiftssystem för betaltjänster där principen är att varje tjänst ska bära sina egna kostnader, dvs. ingen korssubventionering, stimulera en lägre kontantanvändning. Detta under förutsättning att det främst är avgifterna som driver handelns och konsumenternas val av betaltjänst. I denna diskussion kan man gå tillbaka till vad som händer med checkarna. Det var enligt de bankrepresentanter som deltog i detta projekt inte förrän bankerna på allvar började ta betalt för att hantera checkar som konsumenterna slutade använda dem. När det gäller avgifter och ersättningar för kontanthantering, dvs. de tjänster som värdetransportföretag tillhandahåller, så poängterades det att även detta avgiftssystem måste vara utformat så att det stimulerar en mer effektiv kontanthantering.

I slutändan är kontantanvändningen starkt påverkad av den lagstiftning som bestämmer över kontanthantering. För det första är det så att Sveriges Riksbank enligt svensk lag

<sup>14</sup> Denna fråga formulerades kring de långsiktiga effekterna, dvs. ej om den troliga kortsiktiga uppgången under själva bytet.

<sup>15</sup> Obs. Denna fråga ställdes ej vid workshop 3.

(Lagen 1988:1385 om Sveriges riksbank) har ensamrätt att ge ut fysiska sedlar och mynt i Sverige. Riksbanken har ett lagstiftat sedelmonopol, vilket också omfattar en ensamrätt att fastställa hur sedlarna ska se ut. Detta innebär i praktiken att det är riksdagen som i slutändan har makten över frågan om Sverige kan bli kontantlöst eller ej. Det är först när riksdagen beslutar att Riksbanken inte ska ge ut kontanter som Sverige på allvar kan bli kontantlöst. Om Sverige skulle övergå till Euro som valuta flyttas denna makt till ECB (European Central Bank). Därför är det intressant att studera vad svenska politiker gör i frågan om kontanter.

I mars 2010 bjöd dåvarande Kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell tillsammans med Riksbanken och Bankföreningen in till en *Hearing om minskad kontantanvändning* till följd av många uppmärksamma samhällsproblem (rån, svart sektor, miljöbelastning, mm.) som kopplades till kontantanvändningen. Därefter verkar dock inte de svenska politikerna haft stor prioritet på frågan om kontanterna, vilket delvis kan förklaras av att de haft stora utmaningar att hantera de finansiella kriser som drabbat Sverige och världen. Det har t.ex. kommit en motion (Motion till riksdagen 2010/11:Fi 261) om minskad kontantanvändning samt frågor om avgifter för betaltjänster kopplat till kortbetalningar (t.ex. skriftlig fråga 2011/12:319) men det finns få indikationer på att Finansdepartementet är aktiva i frågan om kontantanvändningen i Sverige. I svaret på frågan (2011/12:319) indikerar Finansmarknadsminister Peter Norman att den tekniska utvecklingen kan komma att medföra ökad konkurrens på marknaderna för betalningslösningar och därmed lägre kostnader för konsumenter. Dessutom påpekar han att Regeringen kontinuerligt prövar möjligheterna att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaderna. Vid sökningar på Riksdagens och Finansdepartementets hemsida går dock inte att hitta exempel på konkreta aktiviteter som kan komma att påverka kontantanvändningen i Sverige. Samtidigt ska det sägas att lagstiftning kring penningtvätt (Lag (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism) och lagen om kassaregister givetvis hämmar användning av kontanter.

Under diskussionerna på de arbetsmöten som ligger till grund för denna rapport poängterades flera gånger att ett helt kontantlöst samhälle kräver att politiker lagstiftar mot kontantanvändning, vilket i princip innebär att sedlar och mynt inte längre skulle vara giltiga betalningsmedel. Samtidigt var deltagarna övertygade om att detta inte var en speciellt trolig händelseutveckling. Samtidigt fanns det en gemensam åsikt om att svenska politiker borde bli mer aktiva i frågan om kontantanvändning. Enligt deltagarna så borde politikerna t.ex. intensifiera det arbete Riksbanken driver kring att synliggöra kostnader i betalsystemet och öka ansträngningarna att minska kontantanvändningen så att Sverige närmar sig ovan nämnda "tipping point" men framför allt efterfrågades en stark politisk vision om ett "kontantlöst samhälle". Dessutom skulle politiker kunna driva utvecklingen av en starkare infrastruktur för el, IT och Internet som garanterar att elektroniska betalningar går att genomföra vid alla tidpunkter och på alla platser i Sverige. Dessutom skulle politikerna kunna efterfråga och finansiera forskning kopplat till säkerhet och integritet vid elektroniska

betalningar. Några av deltagarna argumenterade att politiker borde ha en vision för detta. Här ska man dock poängtera att ett betalsystem som ska fungera väl bör vara globalt inter-operabelt, dvs. det kan aldrig vara så att Sverige ska skapa sitt eget nationella system, och att det därmed hellre borde vara politiker på EU-nivå som driver dessa frågor. Möjligtvis kan utvecklingen mot ett sådant globalt inter-operabelt system fortgå genom flera steg där det inledningsvis skapas regionalt avgränsade system, t.ex. i Sverige, som sedan integreras och växer samman i ett större och internationellt inter-operabelt betalsystem.

Konsumenter har en viktig roll i frågan om kontantanvändning. Många av deltagarna i de arbetsmöten som genomfördes var lite förvånade över att konsumenterna inte driver frågan om kontanters vara eller icke vara hårdare. I slutändan landade denna diskussion i att konsumenter under lång tid letts till att uppfatta att de kan använda kontanter utan att behöva betala något. De har inte haft några transparenta, direkta avgifter kopplade till kontanter vilket lett till en situation där kontanter snarast betraktas som gratis. Detta leder till slutsatsen att hela betalsystemet – sett utifrån ett samhällsekonomiskt perspektiv – skulle gynnas av mer transparent prissättning av varje enskild betalningstjänst. Detta ska vägas mot insikten att de aktörer som erbjuder betalningstjänster kan ha strategiska skäl till att erbjuda betalningstjänster till ett pris som inte är direkt kopplat till respektive tjänsts faktiska kostnader. Enligt de intervjuade så har konsumenter idag en god acceptans för de avgifter för kortbetalningar som tas ut och dessa avgifter bidrar till att subventionera kontanthantering inom bankerna (se Guiborg & Segendorf, 2007). Om avgifter för kontanter infördes och kortavgifter behölls på samma nivå skulle detta troligen öka lönsamheten för aktörer inom kortbetalningar. En förändring mot ett mer samhällsekonomiskt effektivt betalsystem måste uppenbarligen ta marknadens förutsättningar i beaktande och vissa aktörer har ett affärsintresse av att kortbetalningar ersätter kontantbetalningar. Samtidigt finns givetvis många leverantörer av t.ex. bevakning, värde transporter och kassasystem som skulle förlora affärsmöjligheter om kontanterna försvann. I slutändan är det tydligt att förändringsprocessen inte bara kan vara ett politiskt projekt. Politikens engagemang och vilja – som idag saknas – är ett nödvändigt men inte tillräckligt villkor för förändring. Företagens affärsmöjligheter bör vara en drivkraft för utvecklingen om den ska bli ekonomiskt uthållig.

När man diskuterar kontanter framhålls ofta att den svarta sektorn är den del av samhället som är mest beroende av kontanter vilket ledde till en diskussion om hur kriminalitet skulle kunna tänkas förändras om kontanterna försvinner. Trenden har varit att antalet rån ökar men kanske har detta förändrats. Under 2008 och 2009 var rånen rekordhöga då det anmäldes över 1000 butiksrån i Sverige men under 2010 sågs en tydlig minskning (BRÅ, 2011). Majoriteten av dessa rån – runt 75 procent enligt BRÅ – begås i storstäderna (Stockholm, Västra Götaland och Skåne). Vad gäller post- och bankrån så har trenden varit att dessa stadigt fluktuerat runt ca 180 stycken per år (BRÅ, 2011). En av åtgärderna för att minska butiksrånen, som enligt BRÅ sannolikt är det mest effektiva, är helt enkelt att reducera mängden kontanter i butiker.

En av deltagarna i projektet formulerade frågan kring kontanter på följande sätt:

*"Kontanter är ett drivmedel för häleri, terrorism och andra brott som ingen vill ha".*

Det är med andra ord en uppenbar och föga kontroversiell slutsats att ett kontantlöst samhälle skulle minska antalet butik-, post, bank- och värdetransportrån i samhället. Men i stället för att som i dag råna banker, butiker, värdedepåer och värdetransporter kanske de kriminella hittar nya former. Under intervjuer och diskussioner i detta projekt så tyckte dock många att t.ex. elektronisk brottslighet vore att föredra framför dagens fysiska rån mot institutionerna i betalsystemet. En fara är samtidigt att banker minskar sin kontanthantering och bygger allt säkrare bankkontor vilket kan leda till att en större andel av kontanterna hanteras i relativt mindre skyddade butiker. Sammanfattningsvis så verkar det finnas en oro att även om rån kopplat till kontanter minskar så kommer de flyttas till butiker istället för banker och samtidigt kan minskningen av kontantrelaterad brottslighet kanske hitta nya former på Internet.

I slutändan leder denna diskussion om olika aktörers och drivkrafters roll för kontantanvändningen till en fråga om vem som har störst inflytande över denna fråga och vilka drivkrafter som har störst betydelse.

### **Vilka har störst inflytande över utvecklingen?**

Intervjustudien pekade ut flera olika aktörer som har stort inflytande över utvecklingen som t.ex. banker, politiker, handeln, kortföretag och konsumenter men gav inte ett entydigt svar på vilken aktör som har störst inflytande.

Tabell 9. Aktörer med störst inflytande över utvecklingen - intervjureultat

<b>Vilka har störst inflytande över utvecklingen?</b>
Banker
Politiker och myndigheter (t.ex. Riksbanken, Finansinspektionen, Brottsförebyggande Rådet och Skatteverket)
EU/Kommissionen
Handeln
Kassasystemleverantörer
Kortföretagen
Media
Mobiloperatörer
Säkerhets- och transportföretag
"De som kan skapa enkla lösningar"
Konsumenter – om de vill
Fackförbund – om de driver arbetsmiljöfrågan

När det gäller vem som har makten så var resultaten från arbetsmöten att det finns tre aktörer som har den största makten: regeringen, konsumenter samt bankerna. Regeringen i



termer av att man har makt över lagstiftningen om t.ex. kontantanvändningen samt avgifter på kontanthantering. Konsumenter har i slutändan makten över efterfrågan, dvs. om de kräver kontanter så kommer det att finnas kontanter. Banker slutligen har makten över lanseringen av substitut till kontanter samt priser på olika betaltjänster. När det gäller drivkrafter så var resultaten mycket tydliga. Betalmedel är baserat på förtroende och det är konsumenters tillit och förtroende till olika betaltjänster som avgör dessa tjänsters betydelse och användning. Även tillgång till substitut för kontanter sågs som en viktig drivkraft.

Tabell 10. Vilken aktör har störst makt över mängden kontanter i samhället? Resultat från arbetsmöten <sup>16</sup>

	HANDELN	BANKER	TOTALT
Regeringen	0	6	6
Riksbanken	1	0	1
Bankerna	3	1	4
Kortföretagen	0	0	0
Mobiloperatörerna	0	0	0
Företag inom sociala medier	0	0	0
Handeln och andra konsumentnära branscher	1	1	1
Konsumenter	0	5	5
Annan	0	0	0

Sammanfattningsvis så pekar resultaten på att regeringen och dess myndigheter respektive konsumenter har potential att bestämma hur utvecklingen av kontanthantering kommer att se ut men frågan är om dessa kommer att använda denna makt på ett entydigt sätt. Regeringen har hittills förhållit sig ganska passiv i denna fråga med undantag för det initiativ att diskutera kontanthantering som dåvarande finansmarknadsminister Mats Odell drog igång under 2010. Därefter har regeringen inte tagit några tydliga initiativ i denna fråga. Vad gäller konsumenter så är denna grupp allt som oftast väldigt splittrad och så även i denna fråga. Detta leder till slutsatsen att det troligen är den tredje gruppen – banker – som har störst potential att sätta agendan för förändringar av kontanthantering.

<sup>16</sup> Obs. Denna fråga ställdes ej vid workshop 3.

## Drivkrafter för förändring

Slutligen ställde vi frågan på våra arbetsmöten om vilka de viktigaste drivkrafterna för förändring av kontanthantering var och deltagarna pekade entydigt ur konsumenternas vanor som den viktigaste faktorn. Därefter pekade de på vikten av att det finns substitut för de betalningar som idag görs med kontanter.

Tabell 11. Vilken tror ni är den viktigaste faktorn som bestämmer mängden kontanter i samhället?

	HANDELN	BANKER	KOLLEKTIV-TRAFIK, PARKERING OCH HANDEL	TOTALT
Att det bara är kontanter som möjliggör anonyma betalningar, dvs. integritetsrisk vid elektroniska betalningar	1	1	0	2
Avgifterna för kortbetalningar för handeln	0	0	0	0
Avgifterna för kort för konsumenter	0	0	0	0
Möjligheten till manipulering av försäljningar/kassor/intäkter genom kontanta betalningar	0	1	0	1
Konsumenters vanor kring och tillit till kontanter som betalmedel	4	8	4	16
Bristen på alternativ/substitut till kontanta betalningar	1	2	3	6
Vissa branschers affärsmöjligheter kring kontanthantering	0	0	0	0
Annat	0	1	0	1

En förutsättning för att kontanterna ska försvinna är sålunda att det finns alternativa sätt att genomföra en sådan typ av betalning som idag bygger på kontanter. Detta alternativ ska dessutom ses som förtroendeingivande av konsumenter. Enligt Riksbanken så används kontanter idag främst vid små betalningar som görs relativt ofta, dvs. kontanter är en typ av vad Riksbanken kallar massbetalningar (Riksbanken, 2012). En studie från 2010 där Riksbanken (Riksbanken, 2011) frågat konsumenter om vilka betalningsmedel de använt senaste månaden visade att över 90 procent använt kontanter och bankkort, vilket tydligt visar dessa två betalmedels höga användning. Vid betalningar under 100 kronor var kontanter vanligast men om betalningarna var över 100 kronor så dominerade bankkort. Studien visade också att användningen av kort var högre för kvinnor, personer under 44 år samt de med inkomster över 240 000 kronor. Enligt intervjuer och diskussioner i detta projekt har det kommit fram att runt 70-75 procent av transaktionerna i handeln (proximity payments) betalas med något slags kort.

Ett substitut till kontanter måste med andra ord fungera i alla situationer där kontanter används idag. Här kan mobila betalningar vara en möjlighet under förutsättning att dessa bygger på en infrastruktur som är tillgänglig överallt, närsomhelst och dessutom genomför betalningen i realtid. I slutändan måste en sådan tjänst också möta de krav på ett

betalningsmedel som konsumenter ställer. Tjänsterna måste t.ex. vara prisvärda, snabba, säkra och enkla (se t.ex. Mallat, 2007; Arvidsson, 2009). Även mobila betaltjänster måste dessutom möta ett grundläggande krav på inter-operabilitet som idag fylls av både kontanter och kort, dvs. de måste fungera oavsett vilken bank, handlare/butik, konsument som är inblandad i transaktionen. Och det måste fungera över landsgränser utan extra kostnader och besvär. Kanske kan möjligheten till nya affärsmöjligheter genom mobila betaltjänster, som t.ex. erbjudanden och lojalitetsprogram, stärka intensiteten på satsningar för att utveckla dessa typer av tjänster. Det är i detta sammanhang värt att notera att det i Sverige finns en stor mängd företag som jobbar med att utveckla mobila betaltjänster och att både banker och telekomoperatörer under 2012 på allvar lanserar denna typ av tjänster.

Även relativt enkla lösningar kan vara ett substitut till kontanter. Ett exempel som återgavs på ett möte var livsmedelshandlaren som normalt sett sålde ägg kontant för 1 krona per ägg. När Svenska Kassaservice la ner sin kontanthantering på orten och kontanter blev svårtillgängliga bad han istället kunderna att i förväg sätta in 1000 kronor på affärens konto och sedan räkna av 1 krona per ägg när de hämtade sina ägg. Detta var en enkel och innovativ lösning på kontantbetalningsproblemet så länge som både kunden och handeln kan lita på varandras ärlighet. Eftersom vissa kunder var äldre och inte hade tillgång till Internetbank så kunde han även hjälpa dem med detta. Givetvis skulle en sådan lösning vara svårare om kund och handlare inte känner varandra samtidigt som mängden kunder som vill utnyttja denna lösning ökar. Men säkert möjlig att lösa.

Ett viktigt syfte med ett betalningsmedel är att det ska möjliggöra säkra och effektiva betalningar och inom ramen för detta projekt om *Det kontantlösa samhället* så leder detta utsökt in på frågan om hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut, vilket är vad nästa kapitel ämnar besvara.

#### 4. ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLET

Detta kapitel har som mål att sammanfatta resultaten från denna studie genom att beskriva kritiska egenskaper i ett kontantlöst samhälle. Beskrivningarna utgår från att system kan delas upp i olika delar:

1. Det finns en övergripande samhällskontext som påverkar alla delar av ett system. Här finner man normalt sett faktorer som har att göra med samhällsvärderingar och samhällssystem, ekonomi, politik, teknologier, miljö samt lagstiftning. Detta utgör den yttre kontexten för ett system.
2. Härefter finns en affärsmässig kontext som kopplar direkt till den eller de branscher och organisationer som verkar i systemet. Här finner man faktorer som relaterar till företag, branschorganisationer, affärsmodeller, strategier, leverantörer, kunder, konkurrens, osv.
3. Den tredje delen har att göra med faktorer direkt kopplade till individer i systemet. Här finner man individuella värderingar, beteenden, beslut och åsikter hos individer som framför allt påverkar dessa individers beslut inom sina yrkesroller och de beslut de fattar som privatpersoner.

Givetvis finns det starka kopplingar mellan dessa delar eftersom en individ t.ex. kan ha stark påverkan på alla tre men för att förstå hur ett system – systemet för kontanta betalningar – fungerar och utvecklas så är det viktigt att skilja på dessa tre delar.

För att skapa en bild av hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut måste vi utgå från vissa viktiga principer. Först, att denna bild av ett kontantlöst samhälle är en trovärdig beskrivning av vad som måste vara realiserat för att samhället och ekonomin skulle kunna fungera ungefär på samma sätt som idag men utan att använda kontanter. Bilden ska vara trovärdig vilket inte är samma sak som att säga att den kommer att inträffa. Första utmaningen handlar om att skapa en beskrivning som är möjlig.

För det andra ska denna bild vara realistisk i meningen att den ska vara internt konsistent. Den får inte innehålla interna motsatser som inte är möjliga att existera samtidigt. Ett exempel på sådana motsatser skulle kunna vara att beskrivningen samtidigt utgår från att traditionell icke-monetär byteshandel ersätter stora delar av dagens kontantbetalningar och att mobila betalningar snabbt anammas som ett vanligen använt betalsätt och ersätter den andra delen av dagens kontantbetalningar. Detta skulle vara två fenomen som rimligen inte samexisterar i en samhällsekonomi – åtminstone inte i någon högre utsträckning.

För det tredje ska bilden av ett kontantlöst samhälle vara relevant men utmanande. Den ska bygga på de grundläggande förutsättningarna för dagens betalsystem men inte ta dem för givna. Det viktiga är att bilden utmanar rådande uppfattningar kring kontanter men samtidigt inte blir en helt fristående framtidsvision som inte på något sätt kopplar till betalsystemet som det ser ut idag. Bilden ska vara användbar för att diskutera och utveckla lösningar till de utmaningar som präglar dagens kontantbaserade ekonomi.

Kriterierna för en metodologiskt gedigen och samtidigt användbar bild av ett kontantlöst samhälle är sålunda att bilden ska vara:

1. trovärdig
2. internt konsistent
3. relevant och samtidigt utmanande

#### 4.1. KRITISKA EGENSKAPER I ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE

Detta projekt har egentligen redan konstaterat att ett helt kontantlöst samhälle är svårt att se – åtminstone inte före 2030. Det är snarare mer realistiskt att tala om ett kontantlöst samhälle, dvs. ett samhälle där kontanter används minimalt. Följande resonemang bygger sålunda på att samhället är kontantlöst, dvs. kontanter används väldigt sällan och vid transaktioner med relativt låga belopp. För att bygga en bild av hur ett kontantlöst samhälle kan komma att se ut utgår vi från de kritiska egenskaper som identifierats i ett tidigare forskningsprojekt (Arvidsson, 2009).

Tabell 12. Summering av resultat från en tidigare studie (Arvidsson, 2009).

– Det har tillkommit en mängd nya företag och betaltjänster som levereras av företag som inte traditionellt har varit verksamma i betalbranschen (t.ex. genom att nya aktörer etableras genom att skapa en betalningsinstitution) men det finns även betaltjänster som riktar sig direkt mot en mindre mängd betalare (t.ex. för en grupp) och som i vissa fall inte heller drivs av vinstintresse.
– Det finns möjligheter till att skapa synergier mellan betaltjänster och andra tjänster som t.ex. nycklar, identifikation, biljetter, tillgång till Internet/e-mail, telefoni, kalendrar/agendor, resetjänster, m.fl.
– SEPA och PSD har realiserats och är starka drivkrafter för att harmonisera EUs betaltjänst marknader och skapa större konkurrens inom denna sektor.
– Infrastrukturen för nya betaltjänster har skapats av företag med kommersiellt vinst- och affärsintresse.
– Affärsmodellerna för betaltjänster möjliggör lönsamhet för bankers, kortföretag, mobil operatörer, handeln samt leverantörer av teknik och/eller tjänster
– Det fortgår en europeisk konsolidering av clearing, settlement och process-hantering men differentiering av tjänster mot konsumenter
– Idén om banking-as-service (dvs. att denna typ av tjänster skulle kunna erbjudas som komplement till andra tjänster) och därmed inte prissättas är fullt möjligt
– Det finns avancerade betaltjänster (B2B) som genererar nytta direkt kopplat till kunders kärnaffär och finansiella resultat
– Det finns kort med lösningar som liknar kontanters funktion (t.ex. socialbidrag och liknande)
– Tjänsteleverantörer och relationshanterande företag har viktiga roller i betalsystemet
– Mobiloperatörer har etablerat sig och erbjuder tjänster för mobila betalningar
– Konsumenter är krävande och efterfrågar avancerade, mobilitets-orienterade tjänster (betalningar och andra typer av tjänster) och är villiga att betala extra för dessa tjänster

Den mest centrala egenskapen i ett kontantlöst samhälle som nämndes var nya betaltjänster som medför nya värden för både banker, handeln och konsumenter. Dessa tjänster, som dessutom ska vara attraktiva substitut till kontanter, är en kritisk förutsättning. En annan

egenskap som pekades ut var att efterfrågan på kontanter ska vara låg eller obefintlig. Tjänster och efterfrågan på tjänster är centrala egenskaper i ett kontantlöst samhälle.

Tabell 13. Kritiska egenskaper i ett kontantlöst samhälle – resultat från intervjustudier

Dagens infrastruktur i termer av säkerhet och hantering av kontanter har ersatts med en infrastruktur som är anpassade för digitala betalningar
Konsumenters beteenden har ändrats så att de vill ha och är beredda att betala för mobilitet och mobila tjänster
Det finns samma trygghet i digitala pengar som det finns för pappersbaserade pengar. Konsumenternas ovilja – särskilt i vissa kundsegment – att använda elektroniska betaltjänster har försvunnit.
Nya aktörer som börjar erbjuda mobila betalningar inte gör stora misstag som leder till att handelns och konsumenters förtroende för mobila betalningar generellt minskas drastiskt
Handelns och konsumenternas avgifter för elektroniska betalningar är rimliga
Anställda i handeln har utbildats och blivit bekväma med de nya typerna av betalningstjänster
Banker och butiker har en högre fysisk säkerhet för dess anställda eftersom våldsrelaterade rån i butik minskar men å andra sidan har risken för elektronisk brottslighet ökat
Det finns elektroniska realtidsbaserade betalningar eller överföringar som liknar kontanta betalningar. Det finns elektroniska lösningar som hanterar alla typer betalningar – inklusive de typer som idag baseras på pappersbaserade transaktioner. Mobila betaltjänster har blivit en ersättning för kontantbaserade betalningar. Denna lösning kommer troligtvis börja användas i situationer där kortbetalningar inte utgör ett konkurrenskraftigt alternativ. Detta kan vara person-till-person betalningar, mobilitetsbetalningar (t.ex. kollektivtransporter från udda platser) och temporära betalställen (torghandel, event, osv.). Kontanternas funktioner (snabbhet, pålitlighet, funktion oberoende av betalsituation) kan sägas vara ramvillkor som ett substitut till kontanter måste uppfylla.
Det har växt fram ett diversifierat utbud av betaltjänster och det finns fler typer av tjänsteleverantörer än idag
Staten har högre skatteintäkter, skattesystemet har blivit mer transparent och mer rättvist
Långsam tillväxt av NFC mobiltelefoner samt bristen på POS-terminaler som stöder NFC innebär att även om NFC har stora fördelar så är det kanske inte denna teknik som de första lösningarna för mobila betalningar kommer att baseras på. Idag ser vi t.ex. att QR-koder redan fungerar relativt bra. Det är inte brist på tekniska lösningar som är ett avgörande hinder för användningen av mobila betalningar.
De europeiska marknaderna för clearing och avveckling blir mer och mer integrerade och därmed också konsoliderade. Ökad internationell konkurrens inom hantering av betaltjänster är att vänta.
Minskning av handelns avgift för små elektroniska betalningar (genom kort eller genom mobiltelefonen) har blivit en viktig faktor för minskad kontantanvändning inom handeln.
Mervärdestjänster kopplade till mobilen och mobila betalningar har lett till en minskning av kontantanvändning eftersom detta skulle tillföra ett mervärde för handeln (kundrelationer, erbjudanden, rabatter, osv.). Dessutom har handeln på bred front satsat på denna utveckling och investerat både i viss grundläggande gemensam infrastruktur och unika system.
Nya avgifter för kontantanvändning har lett till en minskning kontanta betalsätt.
Det finns ett tydligt system för avgifter och ränta på kontanter i omlopp, dvs. under transporter mellan banker och handeln (via värdetransportbolag, BDB, Riksbanken, banker) som stimulerar minskad och till slut avslutad användning av kontanter.
Många olika företag (banker, kortföretag, telekomoperatörer, andra aktörer) har skapat gemensamma plattformar för mobila betalningar. Detta innebär troligen att det kommer att växa fram ett antal olika plattformar som kommer konkurrera för att bli en dominerande standard. I varje plattform kommer banker, kortföretag, operatörer, teknik- och tjänsteleverantörer samt andra viktiga företag ha viktiga funktioner att fylla men deras typer av roll och betydelse kommer skilja mellan plattformar.
Aggressiv konkurrens från helt nya aktörer (som t.ex. PayPal eller Google) har snabbat på utvecklingen och investeringarna i infrastruktur för ett kontantlöst samhälle. Samtidigt har de nya aktörerna lyckats någorlunda väl och gjort misstag som drabbat konsumenters och handelns förtroende för hela systemet för mobila betalningar.
Användningen av kontanter har minskat till den grad att kostnaderna för att fortsätta med kontanter blivit avskräckande för både banker, handeln och konsumenter.
De nya sedlarna och mynten har inte anammats i den takt som många trodde. Istället har bytet i sig skapat problem som gjort att flera aktörer istället använt situationen till att investera i infrastruktur och affärsmodeller för kontantlös verksamhet.
Svenska och EU-baserade politiker har aktivt drivit både opinion och politiskt beslutsfattande in riktningen mot ett kontantlöst samhälle.

Tabell 14. Vilken är den enskilt viktigaste egenskapen i ett realiserat kontantlöst samhälle?<sup>17</sup>

	HANDELN	BANKER	TOTALT
Att lagen inte tvingar någon att acceptera kontanter som betalmedel	0	0	0
Att målen i EUs betaltjänstdirektiv är fullt förverkligade	0	0	0
Att ingen konsumentgrupp vill ha kontanter	1	2	3
Att nya, elektroniska betaltjänster som har samma egenskaper som kontanter tagits fram	0	4	4
Att avgiftssystemet för olika betaltjänster är byggt enligt principen att varje betalsätt ska bära sina egna kostnader	0	0	0
Att handeln och butiker har låga kostnader för elektroniska betaltjänster	1	0	1
Att det skapas betaltjänster som inte bara minskar kostnaderna för banker och handeln utan också skapar nya värden (t.ex. mobilitet och andra nya tjänster) för konsumenterna	4	7	11
Annat	0	0	0

För att beskriva ytterligare egenskaper i ett kontantlöst samhälle så kommer dessa delas in i olika teman. Dessa teman är krisberedskap; förtroendeingivande vardag; affärssystem; lagar, reglering och myndigheter; banker; handeln; anställda och arbetsmiljö; konsumenter respektive samhällsekonomi. Beskrivningarna nedan ger med andra ord sammanfattande resultat vad gäller kritiska egenskaper i ett kontantlöst samhälle. De olika teman som används för att beskriva dessa egenskaper utgår från modellen med nivåerna samhällskontext, system och aktörer för kontanthantering respektive individuell kontext. De slutgiltiga svaren har dock växt fram under de diskussioner som studiens arbetsmöten ledde till. De teman som presenteras har inte viktats i termer av betydelse utan presenteras utan någon slags rangordning.

<sup>17</sup> Obs. Denna fråga ställdes ej vid workshop 3.

## 4.2. KRISBEREDSKAP

En viktig egenskap i ett samhälle utan kontanter är att det finns en slags krisberedskap, dvs. att det fortfarande går att genomföra betalningar – stora betalningar såväl som massbetalningar – om den tekniska infrastrukturen av någon anledning inte fungerar. Detta skulle kunna bero på mänskliga fel som att man glömt ladda sin mobiltelefon eller mer systematiska fel som att IT-system, Internet och/eller elsystemet inte fungerar. Det måste finnas ett svar på frågan om hur man genomför en betalning i ett system där alla betalningar är elektroniska och det traditionella elektroniska systemet inte fungerar<sup>18</sup>. Idag kan kontanter ses som en slags säkerhetsventil i systemet som alltid fungerar även om kritiska funktioner i det elektroniska systemet inte fungerar. Det är först vid en större kris som ett kontantlöst samhälle verkligen kommer att testas och det är i detta ögonblick som näringslivets och allmänhetens förtroende för betalsystemet prövas på allvar.

Diskussionerna om krisberedskap fokuserade också på vem som har ansvar för att hantera en krissituation. Ska detta vara ett statligt ansvar för t.ex. Riksbanken eller ska en leverantör av betaltjänster också ha ett ansvar för att se till att betalningar alltid går att genomföra om denna leverantörs tjänst inte fungerar? Betalsystemet har ju sedan länge haft Riksbanken som en garant för betalningar genom sin roll som sedelutgivare men om kontanterna skulle försvinna så har ju inte längre Riksbanken denna centrala roll i betalsystemet. Rollen att hantera avveckling via RIX kommer givetvis att kvarstå men själva leveransen av betaltjänster skulle ju skötas av marknadens aktörer. Vissa tyckte att det i detta läge också var rimligt att dessa aktörer hade ett ansvar för att betalningar alltid går att genomföra. Det är ju tydligt att kortoperatörer, kortutgivare och kortinlösare redan tar detta ansvar när det gäller kortbetalningar och att det implicit finns en försäkringsavgift inom ramen för de avgifter som tas ut för kortbetalningar. Även banker tar detta ansvar vid t.ex. Internetbetalningar.

I dagsläget är det mycket svårt att veta hur strukturen bakom en mobil betalning kommer att se ut och vilka roller samt ansvar som olika aktörer tar men ett viktigt resultat från denna studie är att leverantörer av betaltjänster rimligen ska ta ett stort ansvar för vad som händer om betaltjänsten fallerar. I detta sammanhang bör vi poängtera behovet att diskutera Riksbankens roll i ett betalsystem utan kontanter även om denna fråga ligger utanför denna studie. I slutändan måste ett kontantlöst samhälle ha en avancerad och pålitlig infrastruktur – ett "IT-samhälle 3.0" som en av de medverkande i denna studie kallade det – där betalningar fungerar för alla, i alla situationer och hela tiden. Sannolikt med mobiltelefonen som bas.

---

<sup>18</sup> Detta har även diskuterats i artiklar om ett kontantlöst samhälle i Svenska Dagbladet under slutet av 2012 och inledningen av 2013 (se t.ex. artikeln "Kontantlöst samhälle kommer att vara sårbart" den 3 januari, 2013).



### 4.3. FÖRTROENDEINGIVANDE VARDAG

En förutsättning för ett kontantlöst samhälle är att de betalningar som idag görs med kontanter istället kan göras elektroniskt, vilket i praktiken troligen innebär att kontanta betalningar ska ersättas med antingen kort- eller mobila betalningar. Vid en kortbetalning är systemet väl utvecklat och testat men mobila betalningar har – av naturliga skäl – ännu inte erhållit det grundläggande förtroendet som företag och konsumenter kräver. Snarare är diskussionen i dagsläget att mobilerna inte har den säkerhet och trygghet som t.ex. Internet och datorer har. Om mobila betalningar bygger vidare på den grundläggande strukturen för kortbetalningar så kommer det automatiskt att byggas ett förtroende även kring mobila betalningar men om det blir andra lösningar så är det kanske svårare att skapa detta förtroende. I slutändan är givetvis förtroende inte en objektiv storhet utan snarare ett resultat av en inter-subjektiv uppfattning hos företag och allmänhet. Denna bygger både på faktorer som att betalningar går fort, alltid hamnar rätt och går att lita men även på att risken för bedrägerier, rån och annan brottslighet kopplat till betaltjänsten är minimal. En deltagare uttryckte som att: "failure is not an option". Förlorat förtroende till följd av ett tidigt misslyckande för t.ex. en mobil betalning kan bli svårt att reparera.

I grunden handlar det både om förtroende för systemet såväl som förtroende för leverantören av betaltjänsten. Med andra ord kan tidiga lösningar som skapar förtroende ta stora delar av marknaden medan tidiga lösningar som misslyckas att skapa förtroende får svårt att återhämta sig. Detta är en klassisk situation men tydliga "first-mover advantages and disadvantages" (Lieberman & Montgomery, 1998).

Dessutom är en av kontanternas stora fördelar att betalningar kan göras utan att man behöver identifiera betalaren och betalningsmottagaren. Just detta blir samtidigt ett problem om betalningen är olaglig eller kopplar till kriminella aktiviteter men så länge den är laglig så är kontanternas integritetsskyddande natur är fördel. Utmaningen för en elektronisk betalning som ska ersätta en kontant betalning är därför också att ge ett visst integritetsskydd. Detta ter sig naturligt så länge inte betalningen omfattas av annan lagstiftning som t.ex. lagen om penningtvätt. Man skulle sålunda kunna tänka sig att integritetsskyddade betalningar även skulle gå att göra vid en elektronisk betalning. Det skulle kunna röra sig om t.ex. små belopp som baseras på förskottsbetalda kort (pre paid). Samtidigt ska man säga att det redan finns lagar om banksekretess och PUL som skyddar individens integritet och att risken för att elektroniska betalningar kan leda till att vi får ett Big Brother samhälle (Orwell, 1948) inte ska överdrivas. Givetvis gäller detta så länge samhället bygger på transparens och demokratisk styrning så oron är inte obefogad. Vid intervjuer med representanter för handeln framkommer ofta att en av de största utmaningarna med att införa elektroniska betalningar istället för kontanter är risken för minskat integritetsskydd. Så länge denna risk uppfattas som betydande så kommer den att påverka konsumenters beteende och måste därför hanteras av aktörerna på marknaden.

#### 4.4. VÄRDESKAPANDE SYSTEM

En av de egenskaper i ett kontantlöst samhälle som många ansåg som mest utmanande var att skapa ett affärssystem som möjliggör elektroniska betalningar i alla de situationer där det idag används kontanter. Detta speglar också slutsatser från forskning om utmaningarna för att skapa mobila betalningar. Affärssystemet – och varje aktörs affärsmodell – måste säkerställa att konsumenterna och handlarna samt alla de som levererar tjänster upplever att det finns en harmoni mellan betalarens och betalningsmottagarens behov vid varje enskild betalsituation men också i förhållande till andra betalsituationer. Det går inte att ha alltför olika typer av lösningar för olika betalsituationer. Utmaningens kärna består i att det kan bli ett motsatsförhållande mellan varje aktörs enskilda intressen och behovet av ett interoperabelt system för betalningar. Dessutom ska denna interoperabilitet inte bara gälla inom ett land utan åtminstone fungera hela EU om målen för SEPA och Betaltjänstdirektivet ska nås.

En lösning på detta är givetvis att marknadens väg, dvs. att det lanseras olika typer av lösningar och att marknaden sedan på sedvanligt sätt över tid vaskar fram den lösning som har störst bärkraft. Kanske kommer vi se alternativa lösningar leva sida vid sida under en längre tid. Sedan kan man också tänka sig att attraktiviteten för en tjänst inte bara handlar om själva betalningen utan att också andra dimensioner som mervärdestjänster kopplade till en mobil betalning påverkar handelns och konsumenters val av betaltjänst.

Man ska komma ihåg att den interoperabilitet som finns för kortbetalningar har växt fram organiskt under en lång period och att skapa detta under ganska kort tid för mobila betalningar är en stor utmaning. En snabb lösning är givetvis att mobila betalningar i grund och botten baseras på systemet för kortbetalningar men å andra sidan kommer detta leda till att kortoperatörer per automatik får en stark ställning i detta affärssystem vilket andra aktörer troligen inte är intresserade av. De tekniska lösningarna är också en utmaning men det finns många indikationer på att detta håller på att lösas vilket de faktiska lanseringarna av mobila betaltjänster under 2012 är en indikation på.

Under våra möten fanns också en diskussion om att man skulle kunna skilja infrastrukturen för betalningar – t.ex. kortsystemet – från själva betaltjänsterna. Detta har med olika grader av framgång utvecklats inom flyget, järnvägar, elsystem och telekommunikation. EU driver ju sedan länge anti-trust mål mot VISA och Mastercard och har länge diskuterat i dessa banor. Kanske ska det finnas en gemensam infrastruktur för betaltjänster för att skapa stordriftsfördelar och synergier genom interoperabilitet men samtidigt konkurrens mellan företag som använder infrastrukturen för att sälja betaltjänster. Detta är givetvis en kontroversiell och svår fråga eftersom infrastrukturen under lång tid byggts upp av kortoperatörer, banker och andra. Resultaten från andra branscher där detta prövats visar heller inte alltid helt positiva resultat.

Diskussionerna ledde dock fram till att det finns ett antal grundläggande krav som bör ställas på ett affärssystem som möjliggör elektroniska betalningar som kan ersätta kontantbetalningar (se tabellen nedan). Dessa har att göra med:

- Avgiftssystemet som bör vara transparent och utgår från principen att varje betaltjänst ska bära sina egna kostnader,
- Tydliga principer för hur olika aktörer i affärssystemet ska samverka,
- Utvecklade tjänster som ersätter kontanter men som samtidigt ger lönsamhet till leverantörerna av dessa tjänster och värde för handeln och konsumenter, samt
- Att det finns en stark och tydlig konkurrens.

Tabell 15. Grundläggande krav på affärssystemet i ett kontantlöst samhälle

<p><u>Transparent avgiftssystem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affärsmodell för alla inblandade med tydlig prissättning av olika tjänster samt konkurrens mellan leverantörer av liknande tjänster</li> <li>- Kostnader för olika typer av betalningar är transparenta</li> <li>- Avgifter utifrån betaltjänstens egna kostnader, dvs. alla tjänster bär sina egna kostnader</li> </ul>
<p><u>Samverkan – ett ekosystem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tydligt ansvar och roller i näringskedjan</li> <li>- Samverkan banker-handeln-telekom måste skapas</li> </ul>
<p><u>Tjänster</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betaltjänster och dess egenskaper <ul style="list-style-type: none"> <li>o Svårtillgängliga kontanter samt väl fungerande substitut (till kontanter) som ger mervärde för konsumenter</li> <li>o Enkla "entry points" så att alla användare kan komma igång (trappa)</li> <li>o En dominerande lösning för varje betalningsätt (med kompletterande alternativ) och ett fåtal starka varumärken för betalningar</li> <li>o Betalningar görs via olika betalplattformar (kort, mobiltelefoner, persondator, surfplattor, mm.) – valfritt för kund (och beroende på betalsituation)</li> <li>o Trygga betalsystem som konsumenter litar på</li> <li>o Samma lösning på fler ställen – ger bättre och snabbare inläring för användare</li> <li>o Identifiering sker genom biometri</li> <li>o Produkter/betalsätt som är bättre/mer flexibla än kontanter och som är direkta substitut till kontanter vid de betaltillfällen där kontanter används idag</li> <li>o Internetbaserade betalningar är basen i de flesta tjänsterna</li> <li>o Det finns elektroniska lösningar för betalningar mellan privatpersoner</li> <li>o "Community"-lösningar för betalningar kommer att existera – det är ok med closed loop lösningar för vissa syften</li> </ul> </li> <li>- Värdeskapande tjänster <ul style="list-style-type: none"> <li>o Konsumenterna kan följa sina transaktioner och saldo i realtid i mobilen</li> <li>o Möjlighet till anonyma betalningar (små belopp)</li> <li>o Mobila betalningar är "mer än bara transaktioner"</li> <li>o Betalning = integrerad del av tjänster/bokning</li> <li>o Effektivare logistik (kundflöde i butiker)</li> </ul> </li> <li>-</li> </ul>
<p><u>Konkurrens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nya aktörer (nya arbetstillfällen, vissa aktörer och arbetstillfällen försvinner)</li> <li>- Värdehanteringsleverantörer "utslagna" (nedlagda) eller borta (omvandlade/förnyade)</li> <li>- Fri konkurrens</li> <li>- "open access" – tillgänglighet för "alla", dvs. system som stänger ute möjliga aktörer på ett otillbörligt sätt kommer få problem med konkurrenslagstiftning och rättsväsendet kring detta</li> <li>- Delad infrastruktur, dvs. det finns en gemensam basinfrastruktur för vissa typer av betaltjänster som är tillgänglig för alla. Samtidigt kan det dock finnas alternativa strukturer som i någon mån konkurrerar mellan varandra.</li> <li>- Det finns relativt starka invadörer som utmanar kortinfrastrukturen – ny konkurrens och förnyare</li> <li>- Nya banker och ökad internationell konkurrens på den svenska marknaden</li> <li>- Innovativa banker som satsar på innovativa lösningar</li> </ul>

#### 4.5. LAGAR, REGLERING OCH MYNDIGHETER

Om kontanterna försvinner så måste Riksbanken delvis förändra sin roll inom betalssystemet då man inte längre har den grundläggande uppgiften att trycka sedlar och mynt. Detta skulle troligen inte vara en stor utmaning eftersom Riksbanken under en längre tid verkat för att privata aktörer ska sköta de operativa sysslorna kring kontanter samtidigt som Riksbanken har en övervakande och beställande roll. Under diskussionerna i detta projekt påpekades det flera gånger att man kan förvänta sig förändrad och kanske t.o.m. ökad reglering av betalssystemet om samhället blir kontantlöst. Exempelvis bör lagstiftningen kring integritetsskydd vid betalningar ses över, skattesystemet och andra myndigheter måste till fullo acceptera elektroniska dokument som grund för juridiskt hållbara åtaganden och t.ex. skatteunderlag men samtidigt bör det t.ex. inte ställas krav på myndigheter att vara tvungna att acceptera kontanter som betalmedel. Vissa av deltagarna drog detta till sin spets genom att föra fram idén att om vi ska nå ett helt kontantlöst samhälle så krävs att kontanter förbjuds som betalmedel. Denna tanke uppfattades givetvis inte som rimlig men den visar samtidigt på den styrka som kontanter har inom betalssystemet idag.

En annan diskussion rörde kravet på en nationellt fungerande infrastruktur för betalningar i ett kontantlöst samhälle och här kom det tydligt fram att t.ex. PTS, FI och Riksbanken måste intensifiera sitt arbete att garantera en nationellt täckande infrastruktur för betalningar. Arbetet med lagstiftning och reglering måste gå hand i hand med arbetet att säkra grundläggande samhällstjänster. Detta har även påpekats av Länsstyrelserna (2011) som visar på brister i infrastrukturen för betalningar och visar på behov att *förbättra IT-infrastrukturen, att enas om nationell standard för nya betaltjänster samt att investera i recycling-system, dvs. lokala cirkulationssystem för kontanter*. Detta för att i förlängningen skapa bättre förutsättningar för betalningar i hela landet. Om vi sedan tänker oss att man ska skapa ett kontantlöst samhälle så måste givetvis myndigheter ta sig an dessa uppgifter på ett konkret sätt redan idag.

Samtidigt är det viktigt att poängtera att ett system för massbetalningar på längre sikt bör vara internationellt för att det ska fungera på ett effektivt sätt. Dels finns det stordriftsfördelar – skalekonomier - i hanteringen av transaktioner som gör att kostnaderna per transaktioner sjunker när antalet transaktioner i samma system ökar. Men dessutom finns det stora synergieffekter –nätverksbaserade fördelar – när mängden betaltillfällen som varje betaltjänst kan användas vid ökar. Det förra skapar kostnadsfördelar medan det senare leder till ökad nytta för både handeln och konsumenter. Att skapa ett isolerat svenskt system för massbetalningar är därför varken realistiskt eller klokt. Det är däremot troligt att det kan växa fram lokala system, som t.ex. bankernas Swish eller mobiloperatörernas Wywallet, under en inledningsperiod men att dessa på längre sikt även bör vara utformade så att samma system även kan användas för betalningar i andra länder. Lokala lösningar som tas fram i Sverige bör redan från början vara inriktade mot att i framtiden fungera i andra länder – i första hand i andra EU-länder – men på sikt även i andra delar av världen.

#### 4.6. BANKER

Banker kommer ha en viktig roll även i ett kontantlöst samhälle men det kommer att ställas krav på banker under omvandlingen från dagens samhälle till det kontantfria samhälle och deras roll kommer förändras. Det var en del kritik mot bankerna för att de inte varit mer innovativa i arbetet att ta fram nya lösningar som t.ex. mobila betalningar men samtidigt poängterade många att bankernas huvudsakliga funktion är att skapa trygga och säkra system för betalningar. Detta bygger ju bland annat på kraven från regleringar och förutsättningar för banktillstånd. Samtidigt kommer deras roll inom betalsystemet troligen utmanas t.ex. av både svenska och utländska betalningsinstitutioner<sup>19</sup> som inte har lika omfattande krav på sig som de med banktillstånd. Sammantaget ledde detta till en slutsats att bankerna bör bli mer drivande i att sänka sina kostnader för betaltjänster och dessutom mer engagerade i att ta fram nya lösningar för betalningar. Detta har ju samtidigt manifesterats i bankernas satsningar på nya tjänster för mobila betalningar som det bankgemensamma systemet Swish som lanserades under hösten 2012. Även andra projekt som Swedbanks BART är ett exempel på att bankerna håller på att utveckla lösningar.

Samtidigt ska det poängteras att bankerna har fått mycket kritik för sitt arbete att lansera kontantfria bankkontor och det finns en stark opinion som vill att bankerna även i fortsättningen ska tillhandahålla kontanthantering. I detta sammanhang var en slutsats att någon – t.ex. Riksbanken eller bankerna själva – borde bli tydligare i sin kommunikation till konsumenterna och samhället i stort om vad en betalning egentligen är. Om man t.ex. kan visa hur kontantbetalningar och elektroniska betalningar skiljer sig åt samt vilka implikationer dessa skillnader har på samhället så kanske konsumenterna själva skulle bli bättre kravställare när de väljer betaltjänster.

Många sa dock att de saknade en tydlig vision av hur bankerna ska arbeta för att skapa ett kontantlöst samhälle. Visioner kan finnas på lokal nivå som illustreras av de satsningar på ett tryggare samhälle som drivits av sparbanker i t.ex. Kalmar. Men det efterlystes en vision på nationell nivå från bankerna.

Om samhället skulle bli kontantlöst så skulle bankerna även bli tvingade att ändra sina affärsmodeller. Istället för att leverera kontanter kanske de börjar leverera rådgivning kring val av betaltjänster. De skulle då inte behöva ha sina traditionella bankkontor som bygger på idén att det finns fysiska värdesaker – kontanter – som måste skyddas mot kriminella. Med lägre krav på fysiskt säkra bankkontor så kan bankerna också börja etablera sig på helt andra ställen än de är idag. Och dessutom bli mer tillgängliga. Man kan tänka sig att de stora, säkra bankkontoren i samhällets centrum byts mot mindre och mer flexibla kontor som syftar till att skapa sälj- och rådgivningsmöten och därmed befinner sig på platser där kunderna är istället för där bankkontoret av tradition har varit.

---

<sup>19</sup> Föreskrifter om ändring i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2010:3) om betalningsinstitut och registrerade betaltjänstleverantörer (FFFS, 2011:51).

Bankerna ses som möjliga vinnare i ett kontantlöst samhälle så länge som kortbetalningar fortfarande är viktiga och inte konkurrensen från utländska banker och/eller betalningsinstitutioner blir för stor. En stor fördel som bankerna har gentemot mobiloperatörer och andra konkurrenter utanför banksektorn är att bankerna uppfattas som mest trovärdiga i att kunna leverera betaltjänster på ett förtroendefullt sätt. Detta kommer åtminstone under en tid ge bankerna en fördel.

#### 4.7. HANDELN

Handeln skulle kunna bli stora vinnare i ett kontantlöst samhälle om det uppstår ny konkurrens som leder till lägre kostnader för betaltjänster. Handlarna är idag ofta svaga i relation till banker och kortoperatörer och har svårt att förhandla fram bra priser och en ökad konkurrens bland betaltjänstleverantörer skulle kunna ge handlarna en starkare position. En annan möjlighet som kan gynna handeln är om det skapas nya typer av tjänster som ger ett mervärde för handlarna. Detta skulle kunna handla om allt från förbättrad information om kunders köpbeteenden, möjlighet att ge rabatter och bonuspoäng, kunna kommunicera direkt med enskilda kunder och betaltjänster som stimulerar mer inköp per kund.

Det är i detta sammanhang viktigt att skilja på olika typer av handlare. De riktigt stora kedjorna som t.ex. H & M har givetvis bra förhandlingsläge gentemot leverantörer av betaltjänster och kan få bra villkor. Mindre butiker och kiosker har det mycket svårare och eftersom dessa också tenderar att ha låga marginaler på sina varor så är dessa känsliga för avgifterna på betaltjänster. Om konkurrensen ökar gynnas kanske framför allt dessa små handlare. En annan dimension i detta sammanhang är att handlare som IKEA och ICA har egna banker samt egna kort och har därmed kontroll över betaltjänsterna och dess avgifter.

En möjlig fördel för handeln som uppstår när kontanter ersätts av t.ex. mobila betalningar är att de kan hantera och organisera kundflödet i butiker på helt nya sätt. Idag är flödet i butiker baserat på att man beställer / hämtar varor vilket sedan kontrolleras i kassan varefter själva betalningen görs. Om konsumenter istället använder mobila betalningar så kan dessa flöden förändras drastiskt vilket skulle innebära att butikernas flaskhals, dvs. kassaapparaterna, skulle kunna hanteras mycket mer smidigt. I butiker kan man betala innan man kommer till kassan (eller utcheckningen) och i restauranger skulle bords- och matbeställningar samt betalningar kunna göras oberoende av att en kypare måste komma till varje bord. Möjligheterna till att effektivisera kundflöden är stora.

#### 4.8. ANSTÄLLDA INOM BANKER OCH HANDELN SAMT DERAS ARBETSMILJÖ

En grupp av människor som troligen skulle gynnas av att kontanterna försvann är de som arbetar inom kontantrelaterade branscher som t.ex. banker och handeln. Om kontanterna försvinner så torde risken för rån minska och därmed en tryggare och säkrare arbetsmiljö att uppstå. Inom handeln sker – enligt de intervjuade – nästan två rån per dag vilket inte ses som acceptabelt. Även om kontanterna tenderar att minska i samhället så sker detta i olika takt i olika delar av ekonomin. Banker och vissa typer av konsumentföretag – som t.ex. kollektivtrafiken – har varit proaktiva i denna fråga och minskat kontantanvändningen i sina verksamheter. Men samtidigt har detta inneburit att de kontanter som används cirkulerar på färre ställen och de ställen som fortfarande tillåter kontanter blir mer utsatta. Så länge trenden med minskad kontantanvändning fortgår så kan detta bli ett slags spel där de som accepterar kontanter i allt högre utsträckning drabbas av rån när alla andra slutar att använda kontanter. Och denna ökande risk för rån av de som är kontantbaserade drabbar i slutändan de anställda i dessa branscher och företag.

En bieffekt av minskad kontantanvändning skulle kunna vara att annan typ av brottslighet ökar när kontantrånen ej längre är möjliga. Kanske ökar varustölder i butiker och kanske ökar elektronisk brottslighet vilket medför att banker, handeln och dess anställda måste utveckla nya typer av skydd och arbetstrutiner.

Redan idag arbetar anställda och deras fackliga organisationer för att minska kontantanvändningen inom banker och handeln så det är angeläget att detta arbete fortskrider även när mängden kontanter i samhället minskar.

En annan effekt på arbetsmiljön om kontanterna försvinner är givetvis att arbetsmoment kopplat till kontanter försvinner. Detta skulle bl.a. kunna leda till färre tunga lyft och reducerad utsatthet till följd av kontakt med sedlar och mynt.



#### 4.9. KONSUMENTER

I Sverige idag så har väldigt många konsumenter kort och dessutom en Internet bank och skulle därför inte behöva ändra sitt beteende speciellt mycket om kontanterna försvann i Sverige. Detta gäller dock främst de som bor i städer och som dessutom utgör den yngre delen av samhället. Äldre och de som bor i mindre samhällen är generellt sett mer beroende av kontanter och blir därför också i högre grad påverkade av att kontanterna försvinner (Länsstyrelserna, 2011). Detta kopplar givetvis till den diskussion om vikten av en fungerande infrastruktur som tagits upp tidigare i relation till temat om lagar, regleringar och myndigheter.

I en analys som Riksbanken gjort om svenskars betalvanor så visar man att det finns klara kopplingar mellan ålder, kön, inkomst och utbildning i relation till val av betaltjänster. De visar för det första att personer över 45 år använder i större utsträckning kontanter, särskilt vid inköp upp till 500 kr, medan de som är 44 år eller yngre använder i högre grad bankkort även vid minde inköp. För det andra att män använder i högre grad kontanter och använder oftare uttagsautomater medan kvinnor använder i högre grad bankkort och tar oftare ut pengar i butiker/handeln. För det tredje att svarande med en årsinkomst brutto under 240 000 kronor per år använder i högre grad kontanter, och slutligen att universitets- och högskoleutbildade använder bank- och kreditkort i större utsträckning (Sveriges Riksbank, 2011 (b)). Med andra ord kommer dessa grupper inte drabbas speciellt hårt om kontanterna försvinner medan andra grupper kan drabbas desto mer.

Konsumenternas krav på betalsätt som ska ersätta kontanter sammanfattades som att dessa måste vara enkla och snabba, fungera överallt, för alla betalsituationer och när som helst. Helst ska överföringar dessutom gärna ske i realtid så att betalningsmottagaren vet att han/hon fått sina pengar. Det ska vara lika enkelt att betala en näringsidkare som det är att betala en privatperson. Vilken teknik som används och exakt hur pengarna överförs mellan konton är inte lika viktigt så länge kunden kan lita på systemet och det inte är allt för kostsamt.

Lösningarna ska, som sagts innan, dessutom fungera på samma sätt inte bara i Sverige och EU utan helst över hela världen. Detta är viktigt eftersom att även om Sverige skulle bli kontantlöst men övriga EU-länder fortfarande har stor kontantanvändning så måste svenska banker och framför allt handeln även ha en beredskap för att t.ex. kunna ta emot kontanta betalningar i Euro när det kommer turister. Speciellt om det handlar om städer med oerhört omfattande turism.

Man kan tänka sig att konsumenter som historiskt sett varit ganska lojala mot sin bank kommer att ändra sitt beteende allt eftersom det kommer fler leverantörer av betaltjänster och kanske även mer differentierad prissättning av produkter. De kommer att få större insikt i att betaltjänster faktiskt kostar pengar och att det går att betala olika mycket för olika

tjänster. Kundens insikt i att detta är en marknad som alla andra kommer troligen växa fram allt eftersom konkurrens och alternativ ökar.

För att skapa ett kontantlöst samhälle är det också mycket viktigt att förstå behovet att ta fram lösningar för dem som idag är mest beroende av kontanter. Det kan t.ex. vara äldre, turister, funktionshindrade, invandrare eller andra som inte har ett bankkonto. Rimligtvis bör någon ta fram lättanvända tjänster för dessa grupper och kanske dessutom ge stöd i deras lärprocesser för hur dessa tjänster bör användas.

Ytterligare en kritisk egenskap som kontanter har är dess pedagogiska kvalitet, dvs. att det är väldigt tydligt för den som betalar att ett värde – sedeln och/eller myntet – försvinner och byts mot något annat som har ett motsvarande värde – byxorna eller resan. Kontanter har funnits länge och individer har under lång tid lärt sig att förstå vad som händer när t.ex. en 500-kronors sedel ges till en butik i utbyte mot ett par byxor. Det finns en pedagogiskt sett oerhört tydlig signal till konsumenten i denna situation. I ett kontantlöst samhälle bör de betalsätt som ersätter kontanter helst bygga upp samma eller en liknande pedagogisk kvalitet i sina tjänster för att säkerställa att individers förmåga att hantera sin ekonomi inte försämras. Denna funktion bör inte vara omöjligt att skapa men rimligtvis kommer det att ta tid innan den fungerar på bästa möjliga sätt. Det är samtidigt viktigt att poängtera att många konsumenter redan lyckats hantera denna utmaning eftersom de använder kortbetalningar istället för kontanter. Kanske är det främst de som idag ofta använder kontanter och i ett kontantlöst samhälle istället ska använda elektroniska betalmedel som riskerar göra misstag under ett inledningsskede. Ett sätt att hantera denna pedagogiska utmaning är att utreda för- och nackdelar men en större folkbildningskampanj med detta tema.

En annan utmaning kopplar till olika typer av subkulturer som är avogt inställda till elektroniska betalmedel. Detta kan t.ex. bygga på dessa människors oro kring hur staten och bankerna kommer att hantera den information om samhällets alla betalningar som de får tillgång till. Troligen måste tjänsterna bygga på ett visst integritetsskydd för att dessa grupper ska lita på elektroniska betaltjänster och sluta använda kontanter.

#### 4.10. SAMHÄLLSEKONOMI - EFFEKTIVITET, MILJÖ OCH KRIMINALITET

Diskussioner kring hur samhällsekonomin skulle påverkas grundade sig till stor del på den analys som Riksbanken gjort i denna fråga (Segendorf & Jansson, 2012). Denna analys visar att den samhällsekonomiska effekten om kontanta betalningar ersattes av betalningar med bankkort skulle vara positiv medan om de ersattes av betalningar med kreditkort skulle den vara negativ. Med tanke på att kontanta betalningar idag görs vid relativt små betalningar medan kreditkort främst används vid större betalningar så skulle troligen det förstnämnda vara mer troligt, dvs. att kontanta betalningar ersattes av betalningar med bankkort. Effekten på samhällsekonomin kan därmed förväntas bli positiv vid omställning till ett kontantlöst samhälle. Men där ju samtidigt inte givet att t.ex. mobila betalningar kommer att grunda sig på kortsystemet så det finns en viss osäkerhet i frågan. Men enligt Riksbankens rapport kommer det bli en positiv effekt på samhällsekonomin om kontanta betalningar minskar och ersätts av elektroniska betalningar. Det finns även andra studier som kommit fram till samma resultat (Danmarks Nationalbank, 2011; Bergman, Guiborg & Segendorf, 2007; Humphrey et. al., 2006; Guiborg & Segendorf, 2007).

En annan effekt av ett kontantlöst samhälle är att det rimligtvis blir svårare att göra svarta affärer och att skatteintäkterna därmed skulle öka. Enligt Skatteverket<sup>20</sup> kostar t.ex. svartjobb samhället runt 65 miljarder kronor per år i minskade skatteintäkter och troligen skulle åtminstone en del av dessa svartjobb omvandlas till vita jobb om kontanterna försvann. Troligen skulle ett kontantlöst samhälle även få positiva miljöeffekter eftersom den fysiska transporten av sedlar och mynt i samhället skulle försvinna men det har inte gått att finna tydliga studier av detta.

Ur innovationssynpunkt skulle det även vara positivt om Sverige kunde bli ett föregångsland vad gäller framtagningen av nya typer av betaltjänster. Vi har redan relativt låg kontantanvändning i Sverige och Norden jämfört med t.ex. EU-genomsnittet och är dessutom avancerade användare av mobiltelefoner och Internet. Förutsättningarna för att skapa ett kreativt innovationssystem i Sverige är goda om bara organisationer som VINNOVA och andra skulle prioritera detta. Det finns redan en mängd innovativa företag i denna bransch som är verksamma i Sverige som t.ex. Payair, Payex, Klarna, Seamless, Izettle, DIBS, Nets, Kuponginlösen, m.fl. Det finns även en väl utvecklad finansiell sektor med framgångsrika banker och en internationellt sett mycket konkurrenskraftig telekomindustri samt initiativrika mobiloperatörer. Om Sverige skapar ett framgångsrikt "kluster" inom betaltjänster så kommer detta ha stora möjligheter att leda till framtida affärsmöjligheter både i Sverige och utomlands vilket i sin tur leder till arbetstillfällen, ökad BNP och högre skatteintäkter i Sverige.

---

<sup>20</sup><http://www.skatteverket.se/omskatteverket/temasvartpavitt/svartpavitt.4.71004e4c133e23bf6db800098266.html>

I diskussioner om hur kriminalitet kan komma att påverkas när samhället blir kontantlöst så kom flera synpunkter fram. Minskad kontantanvändning ger troligen ökad risk för fler små rån eftersom mängden kontanter som varje enskilt rån kan ge kommer att minska. Dessa rån genomförs då troligen av personer som behöver pengar för missbruk av olika slag. Samtidigt spekulerades det att antalet stora rån kommer att minska. Kriminaliteten försvinner givetvis inte utan ändrar säkerligen form. Kanske ökar elektronisk brottslighet och manipulering av betalsystem istället. När det gäller handeln så var övertygelsen att denna skulle se färre kontantbaserade rån men att varustölder istället skulle kunna öka.

#### 4.11. VINNARE OCH FÖRLORARE I ETT KONTANTLÖST SAMHÄLLE

De intervjuade samt även deltagarna i de arbetsmöten som genomfördes fick frågan om vilka de tror skulle vara vinnare respektive förlorare om Sverige blev kontantlöst. Det var intressant att notera att de som tillfrågades vanligtvis pekade ut andra branscher än sin egen som vinnare. Sammantaget kan nog sägas att de stora vinnarna som pekades ut var konsumenter, handeln (och framför allt dess anställda) samt kortföretagen. De stora förlorarna som pekades ut var kriminella, de branscher som levererar produkter och tjänster för kontanthantering (t.ex. värdebolag, kassasystemsleverantörer, värdebox leverantörer, leverantörer av slutna kontantsystem, tillverkare av sedlar och mynt, m.fl.). Även konsumenter som inte vill sluta använda kontanter blir givetvis förlorare. Resultaten från intervjustudier respektive diskussioner vid arbetsmöten sammanfattas i tabellerna nedan.

Tabell 17. Vinnare och förlorare i ett kontantlöst samhälle - intervjuresultat

<b>Vinnare</b>
Staten (genom att kunna minska grå och svart sektor)
Medborgare (bättre samhällsekonomi och mindre brottslighet)
Miljön (t.ex. färre transporter)
Banker
Handeln och dess anställda
Kortföretag (som VISA och Mastercard)
"De nya ismakarna" / invadörerna som omvandlar grunderna för konkurrens och framgång
Stora processleverantörer som kan bygga en EU-marknadstjänst med skalfördelar
De som kan börja sälja mervärdestjänster kopplade till infrastrukturen för betalningar
<b>Förlorare</b>
Den grå och svarta sektorn
De konsumenter som är kontantberoende – där vissa t.o.m. ser kontanter som en "slags mänsklig rättighet"
De som bygger sin affär runt kontanter (säkerhetsföretag, tillverkare av sedlar och mynt, växlingskontor, m.fl.)
Kortföretagen – eftersom de kan förlora hela sin affär om betalningar bygger på annan infrastruktur än den som används för kortbetalningar
Banker – då konkurrensen kring betalningar kommer att öka

Tabell 18. Vinnare i ett kontantlöst samhälle – resultat från arbetsmöten

	UTTALAT AV HANDELN, PARKERING OCH KOLLEKTIVTRAFIK	UTTALAT AV BANKER	TOTALT
Bankerna	1	0	1
Kortföretagen (VISA, Mastercard, m fl.)	4	2	6
Mobiloperatörerna	0	1	1
Företag inom sociala medier som t.ex. Google, Facebook, m fl.	0	0	0
Entreprenöriella företag som tar fram nya betaltjänster	2	2	4
Handeln	5	3	8
Konsumenter	1	3	4
Andra <sup>21</sup>	0	2	2

Tabell 19. Förlorare i ett kontantlöst samhälle – resultat från arbetsmöten

	UTTALAT AV HANDELN	UTTALAT AV BANKER	TOTALT
Bankerna	0	1	1
Kortföretagen (VISA, Mastercard, m fl.)	0	0	0
Mobiloperatörerna	0	0	0
Företag inom sociala medier som t.ex. Google, Facebook, m fl.	0	1	1
Entreprenöriella företag som tar fram nya betaltjänster	0	0	0
Handeln	1	0	1
Konsumenter	0	1	1
Andra <sup>22</sup>	5	10	15

Analysen av vinnare respektive förlorare ger ett sammantaget resultat att handeln och kortföretag sannolikt kommer att bli vinnare i ett kontantlöst samhälle. Om detta ska inträffa så krävs att infrastrukturen för kortbetalningar även utgör grunden för de betalsätt som ersätter kontanter men dessutom att avgifterna för betalningar är relativt låga. Handeln kan bli vinnare om avgifterna för betaltjänster minskar men även om nya betaltjänster skapar nya affärsmöjligheter. Om t.ex. mobila betaltjänster kompletteras med tjänster som möjliggör ökad försäljning så kan handeln gynnas även om avgifterna inte minskar. När det gäller förlorare så är bilden entydig. Den svarta/grå sektorn samt de som idag bygger sin affär på kontanthantering kommer bli de stora förlorarna. Detta omfattar t.ex. värdetransportföretag, bevakningsföretag, leverantörer av system och utrustning för kontantbaserade system och tillverkare av kontanter. Dessutom kommer de inom den grå och svarta sektorn som bygger sin verksamhet på kontanta betalningar att bli förlorare.

<sup>21</sup> Denna kategori omfattar de som idag har en direkt affär kopplat till kontanter men som inte finns nämnda ovan. Det kan vara värdetransportföretag, bevakningsföretag, leverantörer av system och utrustning för kontantbaserade system, tillverkare av kontanter, samt de inom den grå och svarta sektorn som bygger sin verksamhet på kontanta betalningar.

<sup>22</sup> Se fotnot 21.

#### 4.12. EFFEKTER FÖR BANKER, HANDELN OCH SAMHÄLLET I STORT

Det finns flera teman som kopplar till en diskussion om hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna påverka banker, handeln och samhället i stort. Dessa sammanfattas i tabell 20.

Tabell 20. Implikationer för banker, handeln och samhället av ett kontantlöst samhälle

<b>BANKER</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Banker skulle kunna minska sina kostnader genom att bli av med kontanter eftersom bankerna idag sällan har direkta intäkter kopplat till kontanthantering. Om bankerna inför avgifter för kontanter, vilket exempelvis redan idag går att se för vissa typer av bankkort, så skulle de å andra sidan kunna skapa en långsiktigt hållbar affär kring kontanter. Detta skulle dock kräva att det införs avgifter som täcker kostnader för att skydda sig mot rån, system för kontanthantering, skydd/bevakning och arbetsrelaterade kostnader (utbildning, hantering av personal efter rån, mm.) samt att konsumenter är villiga att betala dessa avgifter.</li><li>• Bankerna riskerar samtidigt att till viss del förlora möjligheten kundkontakter när kontanter försvinner om de inte lyckas få in kunder på kontoren genom andra, mer värdeskapande tjänster som t.ex. rådgivning. Samtidigt kan man tillägga att redan idag så sker stor del av bankerna kontanthantering genom bankomater vilket inte leder till kundmöten.</li><li>• Det finns en risk för bankerna att tappa affärer om nya substitut till kontanter (t.ex. mobila betalningar) i första hand inte levereras av banker utan att det istället är telekomoperatörer, specialiserade tjänsteleverantörer och/eller nya invadörer, som t.ex. Google, som blir de primära leverantörerna i handelns och konsumenternas ögon.</li></ul>
<b>HANDELN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stora handlare kommer att tjäna på att bli av med kontanter eftersom det minskar deras kostnader för kontanthantering, skydd/bevakning samt hantering av rån mm. De stora handlarna har redan idag en dominerande andel betalningar via kort och därför inte mycket att förlora om kontanterna försvinner. De har dessutom ofta starka förhandlingslägen vis-a-vis kortföretag och banker vilket kan ge relativt låga avgifter för kortbetalningar.</li><li>• Små handlare riskerar att å ena sidan minska kostnader för kontanthantering (hantering, bevakning/skydd, rån, mm.) när kontanterna försvinner men de kan å andra sidan hamna i svår förhandlingssitt gentemot kortföretag och banker när det gäller avgifter för kortbetalningar. Om ökad konkurrens leder till lägre kortavgifter kan även de små handlarna få fördelar.</li><li>• Ett kontantlöst samhälle skulle samtidigt innebära att handeln minskar risken att kontanter försvinner i systemet för kontanthantering, dvs. det som vi sett hända kring värdetransportföretaget Panaxia.</li><li>• Handeln kan troligen få uppleva att rån och stöld kopplas till stöld av varor istället för kontanter.</li><li>• Om kontanthantering minimeras men inte försvinner helt så finns det en risk att handlare som fortfarande tillåter kontanta betalningar kommer att hantera en allt större andel av de kvarvarande kontanterna om bankerna fortsätter att göra sina kontor kontantlösa.</li></ul>
<b>SAMHÄLLET I STORT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Samhället skulle se flera positiva effekter om kontanterna försvinner som t.ex.:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Minskade samhällsekonomiska kostnader om kontanta betalningar ersätts med kortbetalningar byggt på bankkort (ej om de byggs på kreditkort)</li><li>○ Sannolikt få en bättre miljö om kontanter och de därtill kopplade transporterna försvann</li><li>○ En minskning av grov kriminalitet kopplat till kontanter vilket samtidigt ska ställas i relation till frågan om hur kriminalitet i ett kontantlöst samhälle skulle se ut</li></ul></li><li>• Konsumenter som inte efterfrågar kontanter skulle givetvis gynnas av att de försvann men frågan är vilka substitut som finns för de som idag är beroende av kontanter</li></ul>

Sammanfattningsvis så ger de intervjuer och de arbetsmöten som denna studie bygger en klar bild av att det finns stora fördelar med ett kontantlöst samhälle även om det samtidigt kommer att finnas de som får det sämre om kontanterna försvinner. När det gäller de primära intressenterna i denna studie – banker och handeln – så är övertygelsen stor att fördelarna med ett kontantlöst samhälle överväger nackdelarna. Det är framför allt små handlare som riskerar att möta stora nackdelar om kontanterna försvinner men givet att konkurrensen mellan leverantörer av betaltjänster ökar och avgifterna följaktligen sänks så kommer även små handlare kunna se fördelar.

## 5. SUMMERING OCH NÄSTA STEG

Slutsatsen kring frågan om ett kontantlöst samhälle är att Sverige kommer att bli kontantlöst men sannolikt inte före år 2030. Det finns vissa grupper i samhället som fortfarande använder kontanter men de transaktioner som görs med kontanter är relativt få och omfattar inte stora belopp. Till viss del har detta med demografi att göra eftersom kontantanvändningen är högre bland äldre och denna grupp har också format sina vanor under lång tid så de har troligen svårare att ändra sitt beteende. Den trygghet som vissa grupper har kring kontanter kommer att ta tid för andra betaltjänster som t.ex. mobila betalningar att bygga upp. Dessutom är den satsning som Riksbanken gör på att lansera nya sedlar också en indikation att kontanter kommer att finnas kvar en tid framöver.

Frågan är om det finns en "tipping point" bortom vilken kostnaderna för kontantanvändningen blir så pass höga i relation till nyttan att viljan för att helt avskaffa kontanter blir ett centralt mål? I denna "tipping point" har kostnaderna för kontanthantering blivit så höga att ingen – staten, banker, handeln eller konsumenter - är beredd att betala denna kostnad och därför söker sig till andra betalmedel. Implicit innebär detta att betalsystemet även har nått en situation där avgifterna för varje enskild betaltjänst förutsätts kunna bära sina egna kostnader, dvs. det finns ingen subventionering av kontanthantering från avgifter på andra typer av betaltjänster.

Resultaten pekar på att regeringen och dess myndigheter respektive konsumenter har störst potential att bestämma hur utvecklingen av kontanthantering kommer att se ut men frågan är om dessa kommer att använda denna makt på ett entydigt sätt. Regeringen har hittills förhållit sig ganska passiv i denna fråga. Konsumenter är splittrade i denna fråga. Detta leder till slutsatsen att det troligen är den tredje gruppen – banker – som har störst potential att sätta agendan för förändringar av kontanthantering.

Analysen av vinnare respektive förlorare ger ett sammantaget resultat att handeln och kortföretag troligen kommer att bli vinnare i ett kontantlöst samhälle. Om detta ska inträffa så krävs att infrastrukturen för kortbetalningar utgör grunden för de typer av betalningar som ersätter kontanta betalningar men även att avgifterna för dessa typer av betalningar är relativt låga. Banker kommer sannolikt ha en säkrare affär i ett kontantlöst samhälle om de betaltjänster som ersätter kontanter baseras på infrastrukturen för kortbetalningar (även om det fysiska plastkortet försvinner). Handeln kan bli vinnare i termer av att nya betaltjänster och ny konkurrens leder till lägre avgifter för betaltjänster men dessutom om de nya betalsätten kompletteras med tjänster som möjliggör ökad försäljning för handeln. När det gäller förlorare så är bilden entydig. Det är den svarta/grå sektorn samt de som idag bygger sin affär på kontanthantering som kommer bli de stora förlorarna i ett kontantlöst samhälle.



Diskussionen om hur ett kontantlöst samhälle skulle kunna se ut förs genom att fokusera på teman vars resultat kan summeras som:

- Krisberedskap – det måste finnas alternativa betalsätt vid kriser
- Förtroendeingivande vardag – konsumenter och handeln måste känna förtroende för de betaltjänster som finns
- Affärssystem – ett transparent system där alla tjänster bär sina egna kostnader och som präglas av konkurrens och samverkan
- Lagar, reglering och myndigheter – måste vara konkurrensneutralt i förhållande till olika tjänster
- Banker – är potentiellt de stora vinnarna och de som verkligen kan förändra systemet
- Handeln – kommer vara vinnare men måste driva sina frågor och dra nytta av ökad konkurrens
- Anställda och arbetsmiljö – färre våldsamma rån och minskad hotbild mot anställda inom banker och handeln leder till en förbättrad arbetsmiljö
- Konsumenter – här finns både vinnare och förlorare beroende på vilka önskemål man har och hur villig man är att förändra sitt beteende
- Samhällsekonomi – en stor vinnare på många sätt

Sammanfattningsvis så kommer studien fram till att det finns fördelar med ett kontantlöst samhälle även om det samtidigt kommer att finnas de som får det sämre om kontanterna försvinner. När det gäller de primära intressenterna i denna studie – banker och handeln – så är övertygelsen stor att fördelarna med ett kontantlöst samhälle överväger nackdelarna. Det är framför allt små handlare som riskerar att möta stora nackdelar om kontanterna försvinner men givet att konkurrensen mellan leverantörer av betaltjänster ökar och avgifterna följaktligen sänks så kommer även små handlare kunna se fördelar.

Nedanstående tabell ger en översikt av kritiska egenskaper för affärssystemet i ett kontantlöst samhälle.

Tabell 21. Grundläggande krav på affärssystemet i ett kontantlöst samhälle

<p><u>Transparent avgiftssystem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affärsmodell för alla inblandade med tydlig prissättning av olika tjänster samt konkurrens mellan leverantörer av liknande tjänster</li> <li>- Kostnader för olika typer av betalningar är transparenta</li> <li>- Avgifter utifrån betaltjänstens egna kostnader, dvs. alla tjänster bär sina egna kostnader</li> </ul>
<p><u>Samverkan – ett ekosystem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tydligt ansvar och roller i näringskedjan</li> <li>- Samverkan banker-handeln-telekom måste skapas</li> </ul>
<p><u>Tjänster</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betaltjänster och dess egenskaper <ul style="list-style-type: none"> <li>o Svårtillgängliga kontanter samt väl fungerande substitut (till kontanter) som ger mervärde för konsumenter</li> <li>o Enkla "entry points" så att alla användare kan komma igång (trappa)</li> <li>o En dominerande lösning för varje betalningssätt (med kompletterande alternativ) och ett fåtal starka varumärken för betalningar</li> <li>o Betalningar görs via olika betalplattformar (kort, mobiltelefoner, persondator, surfplattor, mm.) – valfritt för kund (och beroende på betalsituation)</li> <li>o Trygga betalsystem som konsumenter litar på och som har en pedagogisk kvalitet kopplat till hantering av var och ens ekonomi</li> <li>o Samma lösning på fler ställen – ger bättre och snabbare inläring för användare</li> <li>o Identifiering sker genom biometri</li> <li>o Produkter/betalsätt som är bättre/mer flexibla än kontanter och som är direkta substitut till kontanter vid de betaltillfällen där kontanter används idag</li> <li>o Internetbaserade betalningar är basen i de flesta tjänsterna</li> <li>o Det finns elektroniska lösningar för betalningar mellan privatpersoner</li> <li>o "Community"-lösningar för betalningar kommer att existera – det är ok med closed loop lösningar för vissa syften</li> </ul> </li> <li>- Värdeskapande tjänster <ul style="list-style-type: none"> <li>o Konsumenterna kan följa sina transaktioner och saldo i realtid i mobilen</li> <li>o Möjlighet till anonyma betalningar (små belopp)</li> <li>o Mobila betalningar är "mer än bara transaktioner"</li> <li>o Betalning = integrerad del av tjänster/bokning</li> <li>o Effektivare logistik (kundflöde i butiker)</li> </ul> </li> </ul>
<p><u>Konkurrens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nya aktörer (nya arbetstillfällen, vissa aktörer och arbetstillfällen försvinner)</li> <li>- Värdehanteringsleverantörer "utslagna" (nedlagda) eller borta (omvandlade/förnyade)</li> <li>- Fri konkurrens</li> <li>- "open access" – tillgänglighet för "alla", dvs. system som stänger ute möjliga aktörer på ett otillbörligt sätt kommer få problem med konkurrenslagstiftning och rättsväsendet kring detta</li> <li>- Delad infrastruktur, dvs. det finns en gemensam basinfrastruktur för vissa typer av betaltjänster som är tillgänglig för alla. Samtidigt kan det dock finnas alternativa strukturer som i någon mån konkurrerar mellan varandra.</li> <li>- Det finns relativt starka invadörer som utmanar kortinfrastrukturen – ny konkurrens och förnyare</li> <li>- Nya banker och ökad internationell konkurrens på den svenska marknaden</li> <li>- Innovativa banker som satsar på innovativa lösningar</li> </ul>

Nästa steg i detta forskningsområde är att studera hur framväxten av mobila betalningar kommer att se ut. Detta kommer omfatta både frågor om samverkan och strategier i nätverksbaserade och branschöverskridande affärsmodeller samt utvecklingen av kopplingen mellan mobila betalningar och mervärdestjänster.

Ett projekt som redan påbörjats under 2012 fokuserar på kopplingen mellan mobila betalningar och möjliga tjänster som skulle kunna skapa affärsmässiga fördelar för företag i de branscher där massbetalningar görs. Det kan t.ex. vara kollektivtrafik, handeln, nöjen, restauranger, mm.

Ett annat forskningsprojekt som skulle kunna leda till fördjupad förståelse av frågor kring utveckling av och innovation inom betalsystemet handlar om interoperabilitet. Med andra ord, hur skapas interoperabla system för mobila betaltjänster? Detta omfattar geografisk, branschrelaterad, bankrelaterad, mobiloperatörsrelaterad såväl som konsumentorienterad interoperabilitet. Historiskt sett så har system för mobila betalningar ofta testats av en bank, en operatör eller en tjänsteleverantör på ett betalställe (t.ex. ett hotell eller en matvarubutik) men det är först när utmaningarna kring interoperabilitet löses som ett system verkligen kan få bärkraft. En av de mest kritiska utmaningarna för mobila betalningar testas sålunda inte i de test som genomförts. Detta ämne måste sålunda belysas genom framtida forskning.

Ytterligare forskningsprojekt skulle kunna fokusera på ett institutionellt perspektiv och behandla frågan om hur förtroendet för ett betalsätt utvecklas och förändras när en ekonomi minskar sin kontantanvändning och ersätter den med elektroniska betalningar, t.ex. i formen av mobila betalningar. Detta innebär exempelvis att ansvaret för att garantera betalningar gradvis och till vissa delar flyttar från staten till den privata sektorn. Denna utveckling väcker en rad frågor kring den institutionella ramen bakom betalningar som behöver ytterligare forskning.

Andra forskningsprojekt som skulle kunna startas har att göra med fördjupade konsumentundersökningar kring betaltjänster. Idag genomförs dessa ofta av enskilda företag, som t.ex. banker och mobiloperatörer, men denna kunskap stannar därmed även hos dessa företag, vilket är fullt förståeligt utifrån ett företagsperspektiv men mindre bra utifrån ett samhällsperspektiv. Det finns många myndigheter som t.ex. Kronofogden och Skatteverket som står inför nya utmaningar om kontanter försvinner. Ett annat forskningsområde skulle därför kunna vara att belysa hur vissa kritiska myndigheter och samhällsfunktioner borde utformas i ett kontantlöst samhälle.

Ett projekt skulle kunna fokusera direkt på bankers roll i ett förändrat landskap för betalningar. Vad händer när nya aktörer från andra branscher träder in på marknaderna för betaltjänster? Slutligen skulle ett forskningsprojekt kunna fokusera på handeln. Hur bör handeln förändras om kontanterna försvinner?

## 6. BILAGA. KRÖNIKA PÅ HANDELNS UTVECKLINGSRÅDS HEMSIDA<sup>23</sup> 4 APRIL, 2012

### ***Handlare kan driva det kontantfria samhället framåt***

*Kontanter är en av historiens mest livskraftiga och betydelsefulla uppfinningar. Redan kungen av Mesopotamien – Kung Ammi-ditana (som regerade 1683–1647 f.Kr.) – förstod denna betydelse. Han garanterade personligen att ett mynt kunde bytas mot en given mängd säd eller bomull. I princip samma sak som Riksbanken gör idag. Denna uppfinning har bidragit till utveckling, handel och välstånd under tusentals år men utmanas idag av nya, innovativa betaltjänster. Kontanterna har minskat med runt tio procent per år de senaste åren.*

*Kommer vi snart se denna geniala, anrika uppfinning försvinna?*

*För att vi ska få ett helt (100 procent!) kontantlöst samhälle måste det först finnas betaltjänster för alla situationer (inklusive mellan privatpersoner). Dessa tjänster ska sedan väljas av alla konsumenter samt av alla handlare, hotell, restauranger med flera som tar betalt. Där är vi inte än. I förlängningen ska förstås inte heller Riksbanken ge ut kontanter, men idag ser vi att nya sedlar fortfarande lanseras. Listan på kritiska förutsättningar för ett kontantlöst samhälle är lång. Men ett kontantfritt samhälle, det vill säga där kontanter utgör ett minimum, skulle – enligt de banker och handlare jag pratat med – kunna realiseras inom ett (kanske två) decennium.*

*Vem har då möjlighet att ta initiativ till och driva denna process? Handlare kan få stort inflytande om de samverkar med andra aktörer och ställer krav på betaltjänsteföretagen, samtidigt som de tar med sig konsumenterna i förändringen. Varför ska då handlarna driva på processen? Jo, möjligheter till både lägre kostnader och nya intäkter hägrar. Kanske är då frågan om hur dessa betaltjänster utformas viktigare än när de kommer. Användbarheten är avgörande och handlarna sitter på mycket kunskap i den frågan. Initiativ till utformningen av tjänsterna skulle även gynna leverantörerna då tjänster framtagna i samverkan med kunniga handlare leder till affärsmöjligheter utanför Sverige.*

*Handlare gör sig själva, sina anställda, konsumenter och leverantörer en tjänst genom att vara krävande beställare av nya betaltjänster. Vem tar steget mot ett kontantfritt samhälle?*

*Niklas Arvidsson, Docent & Lektor i Industriell Dynamik vid INDEK (KTH) och ansvarig för projektet Det kontantlösa samhället*

---

<sup>23</sup> [www.hur.nu](http://www.hur.nu)

## 7. REFERENSER

- Ackoff, R. 1974. Redesigning the future. Wiley, New York, NY.
- Argyris, C., Schön, D.A., 1978. Organizational learning. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Arvidsson, N. & Mannervik, U. 2009. The Innovation Platform – Enabling Balance Between Growth and Renewal. Vinnova (VR 2009:25).
- Arvidsson, N. 2009. Framtidens Betalsystem – en studie av förnyelse av det svenska betalsystemet. SR-09, Centrum för bank och finans, KTH.
- Babüroglu, O. 1992. Tracking the development of the Emery-Trist systems paradigm (ETSP). *Systems Practice* 5/3: 263–290.
- Bergman, B., Guiborg, G. & Segendorf, B. 2007. The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card. Sveriges Riksbank, Working Paper Series, No. 212.
- Bergsten, E.E. 1967. Credit cards – a prelude to the cashless society. *Boston College Law Review*, 8(3):484-518.
- Cook, K.S. & J. M. Whitmeyer. 1992. Two Approaches to Social Structure: Exchange Theory and Network Analysis. *Annual Review of Sociology*, 18:109-127.
- Dahmén, E., 1988. Development Blocks in Industrial Economics. *Scandinavian Economic History Review* XXXVI (1), 3-14.
- Danmarks Nationalbank, 2011. Omkostninger ved betalinger i Danmark. Copenhagen, Danmark.
- Dewan, S.G., Chen, L.-d., 2005. Mobile payment adoption in the USA: a cross-industry, cross-platform solution. *Journal of Information Privacy & Security* 1 (2), 4–28.
- Economides, N., 1996. The economics of networks. *International Journal of Industrial Organization* 14 (6), 673– 699.
- Emery, F. & Trist, E. 1965. The causal texture of organizational environments. *Human Relations*, 18, 21-32.
- Emery, F. & Trist, E. 1973 *Towards a social ecology*. New York:Plenum.
- Emery, M. 1999. *Searching: The theory and practice of making cultural change*. Amsterdam: John Benjamin.
- Ford, D. & McDowell, R. 1999. Managing Business Relationships by Analyzing the Effects and Value of Different Actions. *Industrial Marketing Management*, 28(5):429-442, September.

- Geels, F.W., 2004. From Sectoral Systems of Innovation to Socio-Technical Systems: Insights about Dynamics and Change from Sociology and Institutional Theory. *Research Policy* 33, 897-920.
- Guiborg, G. & Segendorf, B. 2007. A note on the price- and cost structure of retail payment services in the Swedish banking sector 2002. *Journal of Banking and Finance*, 31:2817-2827.
- Hakansson, H. & Ford, D. 2002. How should companies interact in business networks?, *Journal of Business Research*, 55(2): 133-139, February. 6
- Hortlund, P. & A. Svensson. 2012. Vad kostar korten? Synliga och dolda kostnader för hushåll och handel. HUI Research.
- Humphrey, D., Willeson, M., Bergendahl, G. & Lindblom, T. 2006. Benefits from a changing payment technology in European banking. *Journal of Banking and Finance*, 30(6): 1631-1652.
- Kreyer, N., Pousttchi, K., Turowski, K., 2003. Mobile payment procedures. *e-Service Journal* 2 (3), 7–22.
- Lieberman, M.B. & D.B. Montgomery. 1998. First-mover (dis)advantages: retrospective and link with the resource-based view. *Strategic Management Journal*, 19: 1111–1125.
- Länsstyrelserna. 2011. Bevakning av grundläggande betaltjänster – Länsstyrelsernas årsrapport 2011 (rapport 2011:27 Länsstyrelsen i Dalarnas Län)
- Mallat, N. 2007. Exploring consumer adoption of mobile payments - A qualitative study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 16(4):413-432, December.
- March, J.G., 1991. Exploration and Exploitation in Organizational Learning. *Organization Science* 2(1): Special issue: Organizational Learning: Papers in Honor of (and by) James G. March, 71-87.
- Mattsson, L.-G. 1997. "Relationship marketing" and the "markets-as-networks approach"—a comparative analysis of two evolving streams of research. *Journal of Marketing Management*, 13(5): 447-461.
- McCann, J. & Selsky, J. 1984. Hyperturbulence and the emergence of type 5 environments. *Academy of Management Review* 9/4: 460–470.
- McEvily, B., Perrone, V. & A. Zaheer. 2003. Trust as an Organizing Principle. *Organization Science* (January–February), 14(1): 91-103.
- Moller, K.K. & Halinen, A. 1999. Business Relationships and Networks: Managerial Challenge of Network Era. *Industrial Marketing Management*, 28(5):413-427, September.

Normann, R. 2001. Reframing Business: When the Map Changes the Landscape. Chichester: Wiley.

Orwell, G. 1948. Nineteen Eighty-Four.

Ramírez, R., Selsky, J.W. & van der Heijden, K. 2010. Business Planning for Turbulent Times – New Methods for Applying Scenarios (2nd Ed.), Earthscan, London.

Schumpeter, J.A., 1934 (English Ed.). The Theory of Economic Development. Harvard Economic Studies, Vol. XLVI, Harvard University Press, Cambridge, M.A.

Segendorf, B. & Jansson, T. 2012. The Cost of Consumer Payments in Sweden. Sveriges Riksbank, Working Paper Series, 262, June.

Selsky, J., Goes, J. & Babüroglu, O. 2007. Contrasting perspectives of strategy making: Applications in “hyper” environments. *Organization Studies*, 28(1): 71-94.

Selsky, J. & Parker, B. 2005. Cross-sector partnerships to address social issues: Challenges to theory and practice. *Journal of Management*, 31(6):849-873.

Svenska Bankföreningen, 2012. Bank- och finansstatistik 2011, September.

Sveriges Riksbank, 2011 (a). Den Svenska Finansmarknaden. Stockholm.

Sveriges Riksbank, 2011 (b). Rapport om kontanthantering. December, Dnr 2011-817-ADM. Stockholm.

Sveriges Riksbank, 2012. Den Svenska Finansmarknaden. Stockholm.

Willesson, M., 2007 Payment Efficiency and Payment Pricing – Four Essays. Doctoral Dissertation, Gothenburg University, BAS Publishing.