

Banktjänster

**Bilaga 5 till Konsekvensutredning om EU-kommissionens
förslag till tillgänglighetsdirektiv**

Myndigheten för delaktighet 2016

Innehåll

Sammanfattade bedömningar	4
Identifiering av produkter och tjänster	4
Aktörer som berörs	4
Reglering på området	4
Kostnader	4
Effekter och konsekvenser.....	5
Produkter och tjänster	6
Produkter och tjänster som omfattas.....	6
Gränsdragningsproblematik.....	7
Tillgänglighetsdirektivets krav för banktjänster, webbplatser för banktjänster, banktjänster för mobila enheter, självbetjäningsterminaler, däribland bankautomater för banktjänster	7
Aktörer	11
Finansinspektionen.....	11
Banker	11
Bankautomatsföretag.....	12
Andra betaltjänstaktörer.....	12
Branschorganisationer	12
Konsumenternas bank- och finansbyrå.....	13
Befintligt regelverk avseende tillgänglighet	14
EU-reglering	14
Nationell reglering.....	14
Normer och standarder	15
Nuläge	17
Bankautomater	17
Webbplatser för banktjänster	18
Banktjänster för mobila enheter	20

Aktörernas bedömning av direktivet	21
Ekonomiska aktörer	21
Myndighetens bedömningar	25
Saknas befintlig reglering på området.....	25
Kraven är till stor del harmoniserade med befintliga standarder och riktlinjer	25
Den omgivande miljön viktig för hela kedjan	26
Banktjänster för mobila enheter kan förbättras.....	27
Harmonisering av kraven	27
Oproportionerlig börda	28
Kravens påverkan för olika aktörer	29
Implementering av direktivets krav.....	29
Referenser	30

Sammanfattade bedömningar

Identifiering av produkter och tjänster

Tillgänglighetsdirektivet anger att följande tjänster omfattas: banktjänster, webbplatser för banktjänster, banktjänster för mobila enheter, bankautomater för insättning, uttag av kontanter och andra bankärenden. Banktjänster definieras som betaltjänster enligt Betaltjänstdirektivets¹ bilaga (se vidare under Produkter och tjänster).

Aktörer som berörs

De aktörer som berörs av direktivets förslag är banker samt företag som levererar produkter och tjänster inom banktjänstområdet, exempelvis leverantörer av bankautomater. Det finns andra som kan beröras, exempelvis aktörer som erbjuder tjänster för att möjliggöra betalning med e-handel genom internetbanken eller via kortbetalning.

Reglering på området

Det saknas reglering avseende tillgänglighet inom banktjänstområdet i form av lagar och förordningar, både nationellt och på EU-nivå. Den reglering som finns utgår från frivilliga riktlinjer och standarder. Därför bedömer MFD att svensk reglering behöver ses över om tillgänglighetsdirektivet fastställs.

Kostnader

MFD har inte kunnat bedöma eventuella kostnader, dels på grund av att det finns oklarheter om hur direktivets krav ska tolkas, dels för att MFD inte kunnat få en tillräckligt detaljerad bild av tillgängligheten i dag för att kunna förutse vilka ändringar som krävs i banktjänsterna.

¹ Direktiv (EU) 2015/2366 om betaltjänster på den inre marknaden.

Effekter och konsekvenser

De krav som ställs i tillgänglighetsdirektivet är till stor del i harmonisering med standarden om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT² produkter och tjänster i Europa (EN 301549) och riktlinjerna för tillgängligt webbinnehåll (WCAG 2.0).

Bedömningen av oproportionerlig börda kommer att avgöra i vilken utsträckning de olika aktörerna kommer att leva upp till direktivets krav och i förlängningen vilka konsekvenser det får för enskilda aktörer.

Bankautomater ersätts enligt företrädare från branschen med ca tio års intervall. Kostnaderna för branschen att efterleva tillgänglighetsdirektivets krav på bankautomater kan förväntas vara avsevärt lägre om kraven ska gälla då automaterna ersätts snarare än sex år efter att direktivet fastställts.

² Informations- och kommunikationsteknik.

Produkter och tjänster

Produkter och tjänster som omfattas

- Banktjänster
- Webbplatser för banktjänster
- Banktjänster för mobila enheter
- Bankautomater för insättning, uttag av kontanter och andra bank-ärenden.

Bankautomater omfattas genom två olika delar av tillgänglighetsdirektivet (artikel 3.3 och 3.7 respektive avsnitt II och avsnitt VI i annex 1) med identiska krav.³ MFD har tolkat det som att EU-kommissionens avsikt med att kravställa både i avsnitt II och VI är att förtydliga för tillverkare av självbetjäningsterminaler (artikel 3.3 och annex 1 avsnitt II) respektive tjänsteleverantörer (artikel 3.7 och annex 1 avsnitt VI) vilka krav som gäller. MFD behandlar inte konsekvenser för tillverkare av självbetjäningsterminaler i en separat bilaga, utan beskriver dem i denna bilaga.

De banktjänster som omfattas är de som definieras som betaltjänster enligt Betaltjänstdirektivets⁴ bilaga. Sammanfattningsvis är det tjänster för att:

- sätta in och ta ut kontanter från ett konto,
- genomföra transaktioner för att förvalta ett konto,
- genomföra transaktioner för att från ett betalkonto eller med kreditutrymme
 - utföra betalningstransaktioner som enstaka eller återkommande autogireringar,
 - betala med bankkort eller liknande, enstaka eller återkommande betalningar,
 - genomföra betalningar,
- utfärda eller förvärva betalningsinstrument,
- genomföra penningöverföringar,

³ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

⁴ Direktiv (EU) 2015/2366 om betaltjänster på den inre marknaden.

- genomföra betalningstransaktioner där betalarens godkännande ges med någon form av it/IKT, och där operatören för betalningssystemet endast används som mellanhand mellan betaltjänstanvändaren och leverantören av varor och tjänster.

Gränsdragningsproblematik

Den gränsdragningsproblematik som finns eller kan komma att uppstå är vilka tjänster som omfattas, om det beror på vem som erbjuder tjänsten, eller om det är tjänster vars syfte är att understödja ekonomiska transaktioner, tjänster för att investera, spara och låna pengar.

Tillgänglighetsdirektivets krav för banktjänster, webbplatser för banktjänster, banktjänster för mobila enheter, självbetjäningsterminaler, däribland bankautomater för banktjänster

Kraven i tillgänglighetsdirektivets annex 1 avsnitt VI återges nedan i sin helhet.

A. Allmänna tjänster:

- 1) Följande åtgärder ska vidtas för att se till att tjänsterna tillhandahålls på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning:
 - a) Tillgängligheten för de produkter som de använder vid tillhandahållandet av tjänsten ska säkerställas, i enlighet med bestämmelserna i punkt D.
 - b) Information ska tillhandahållas om hur tjänsten fungerar, om dess egenskaper när det gäller tillgänglighet och om dess faciliteter enligt följande:
 - i) Informationsinnehållet ska finnas tillgängligt i de textformat som kan användas för att skapa alternativa stödjande format som användarna ska kunna presentera på olika sätt och uppfatta med mer än ett sinne.
 - ii) Alternativ till innehåll som inte består av text ska tillhandahållas.

- iii) Elektronisk information, inklusive tillhörande nätapplikationer som krävs för att få tillgång till tjänsten, ska tillhandahållas i enlighet med led c.
- c) Webbplatser ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt så att användarna kan uppfatta, hantera och begripa dem, bland annat så att presentationen av innehållet och interaktionen med innehållet kan anpassas, vid behov med hjälp av ett tillgängligt elektroniskt alternativ, på ett sätt som underlättar interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel på unionsnivå och internationell nivå.
- d) Funktioner, metoder, riktlinjer och förfaranden ska inbegripas, liksom ändringar i de berörda tjänsternas verksamhet, för att tillgodose behoven hos personer med funktionsbegränsning.

B. Webbplatser för banktjänster:

- 1) Följande åtgärder ska vidtas för att se till att tjänsterna tillhandahålls på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning:
 - a) Webbplatser ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt så att användarna kan uppfatta, hantera och begripa dem, bland annat så att presentationen av innehållet och interaktionen med innehållet kan anpassas, vid behov med hjälp av ett tillgängligt elektroniskt alternativ, på ett sätt som underlättar interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel på unionsnivå och internationell nivå.

C. Banktjänster för mobila enheter:

- 1) Följande åtgärder ska vidtas för att se till att tjänsterna tillhandahålls på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning:
 - a) Information ska tillhandahållas om hur tjänsten fungerar, om dess egenskaper när det gäller tillgänglighet och om dess faciliteter enligt följande:
 - i) Informationsinnehållet ska finnas tillgängligt i de textformat som kan användas för att skapa alternativa stödjande format

som användarna ska kunna presentera på olika sätt och uppfatta med mer än ett sinne.

- ii) Alternativ till innehåll som inte består av text ska tillhandahållas.
 - iii) Elektronisk information, inklusive tillhörande nätapplikationer som krävs för att få tillgång till tjänsten, ska tillhandahållas i enlighet med led b.
- b) Webbplatser ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt så att användarna kan uppfatta, hantera och begripa dem, bland annat så att presentationen av innehållet och interaktionen med innehållet kan anpassas, vid behov med hjälp av ett tillgängligt elektroniskt alternativ, på ett sätt som underlättar interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel på unionsnivå och internationell nivå.

D. Självbetjäningsterminaler, däribland bankautomater för banktjänster:

1) Utformning och tillverkning:

Följande ska göras tillgängligt för att se till att produkterna utformas och tillverkas på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning och personer med åldersrelaterad funktionsnedsättning:

- a) Information om användningen av produkten ska tillhandahållas i eller på själva produkten (märkning, bruksanvisning, varning) och ska
 - i) kunna uppfattas med mer än ett sinne,
 - ii) vara begriplig,
 - iii) vara tydlig,
 - iv) ha en lämplig teckenstorlek under förutsebara användningsförhållanden.
- b) Produktens användargränssnitt (hantering, kontroll och återkoppling, input och output) i enlighet med punkt 2.

- c) Produktens funktionalitet, med hjälp av funktioner som syftar till att tillgodose behoven hos personer med funktionsbegränsning, i enlighet med punkt 2.
- d) Produktens gränssnitt med hjälpmedel.

2) Användargränssnitt och funktionell utformning:

För att göra produkterna och deras användargränssnitt tillgängliga i enlighet med punkt 1 led b och c ska produkterna, när det är relevant, vara utformade så att de

- a) kan uppfattas med mer än ett sinne vid kommunikation och orientering,
- b) ger alternativ till tal för kommunikation och orientering,
- c) tillhandahåller flexibel förstoring och kontrast,
- d) tillhandahåller en alternativ färg vid förmedling av information,
- e) sörjer för flexibla sätt att skilja på och kontrollera förgrunden och bakgrunden, däribland ser till att bakgrundsljud kan minskas och skärpan förbättras.
- f) ser till att användarna kan ställa in volymen,
- g) sörjer för sekventiell styrning och ger alternativ till finmotorisk styrning,
- h) tillhandahåller driftslägen med begränsad räckvidd och styrka,
- i) förhindrar anfall på grund av ljuskänslighet.

Aktörer

De aktörer som berörs av direktivets förslag är banker samt företag som levererar produkter och tjänster inom banktjänstområdet, exempelvis leverantörer av bankautomater. Det finns andra som kan beröras, exempelvis aktörer som erbjuder tjänster för att möjliggöra betalning med e-handel genom internetbanken eller via kortbetalning.

Finansinspektionen

Aktörer som erbjuder betaltjänster måste antingen söka tillstånd som betalningsinstitut eller registreras som betaltjänstleverantör hos Finansinspektionen. Finansinspektionen har också tillsyn inom betaltjänstområdet och gör årligen uppföljningar om konsumentskydd inom finansområdet.

Banker

För att bedriva bank- eller finansieringsrörelse⁵ i Sverige krävs tillstånd från Finansinspektionen. Antalet banker som har tillstånd av Finansinspektionen att bedriva verksamhet i Sverige har varit relativt konstant sedan början av 2000-talet. I slutet av 2015 fanns det totalt 115 banker med tillstånd att bedriva verksamhet i Sverige. Av dessa var 38 svenska bankaktiebolag, 28 utländska bankaktiebolag och filialer, 47 sparbanker och 2 medlemsbanker. Utöver dessa finns även ett stort antal utländska banker som har anmält gränsöverskridande handel till Sverige.⁶

Den svenska banksektorn är i hög grad koncentrerad till de fyra storbankskoncernerna Nordea, SEB, Svenska Handelsbanken och Swedbank. Under 2015 hade Swedbank drygt 7,2 miljoner privatkunder och 640 000 företagskunder i Sverige och de baltiska länderna, med drygt

⁵ I begreppet bankrörelse ingår att förmedla betalningar via generella betalssystem och att ta emot pengar på konto, medan begreppet finansieringsrörelse avser verksamhet som har till ändamål att ta emot återbetalningspliktiga medel från allmänheten.

⁶ Konkurrensverket (2016), *Storbankskoncernernas olika verksamheter – en översiktlig beskrivning av olika delmarknader, rapport 2016:2*.

4 miljoner privatkunder respektive 331 000 företagskunder på den svenska marknaden. SEB hade drygt 4 miljoner privatkunder och 400 000 företagskunder i Sverige och de baltiska länderna. Nordea hade över 10 miljoner privatkunder totalt, med drygt 4,1 miljoner på den svenska marknaden och drygt 590 000 företagskunder, varav ungefär 220 000 i Sverige. Handelsbanken har inte redovisat hur många kunder de har i sin årsredovisning.⁷

Bankautomatsföretag

Bankomat AB är ledande inom bankautomater i Sverige och deras automater finns på fler än 500 orter.⁸ Bankomat AB ägs av Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank med Sparbankerna.⁹

Kontanten är Skandinaviens näst största aktör inom uttagsautomater. Totalt har företaget 1 000 uttagsautomater i Norden och mer än 600 av dessa finns i Sverige.¹⁰

Andra betaltjänstaktörer

Andra företag eller branscher som även kan komma att beröras är sådana som levererar Fintech-lösningar.¹¹ Exempel på sådana lösningar är Swish samt betaltjänster från Klarna AB. Andra aktörer som kan beröras är de som erbjuder tjänster för att möjliggöra betalning vid e-handel, genom internetbanken eller via kortbetalning.

Branschorganisationer

Svenska Bankföreningen (Bankföreningen) är en branschorganisation och företräder bankerna i Sverige. Medlemmar är banker (27 stycken) samt finansbolag och bostadsinstitut (hypoteksbolag) som ingår i

⁷ Konkurrensverket (2016), *Storbankskoncernernas olika verksamheter – en översiktlig beskrivning av olika delmarknader, rapport 2016:2*.

⁸ Om Bankomat AB. <https://bankomat.se/om-bankomat-ab/>, 2016-10-25.

⁹ Om Bankomat AB. <https://bankomat.se/om-bankomat-ab/> 2016-10-25.

¹⁰ Om Bankomat AB. <https://bankomat.se/om-bankomat-ab/>, 2016-10-25.

¹¹ Fintech en förkortning på financial technology, finansteknologi på svenska. Begreppet syftar till att beskriva en pågående sammanföring av IT, banker och produkter där emellan.

bankkoncernerna. En av Bankföreningens uppgifter är utvecklingen av bankgemensamma regelverk och standardisering inom områdena betalningar, clearing, säkerhet och IT-infrastruktur. Bankföreningen stöder medlemmar bland annat kring implementeringen av nya regelverk genom tolkning av innebörden och utformning av information till kunder och bankpersonal.¹²

Konsumenternas bank- och finansbyrå

Konsumenternas bank- och finansbyrå tillhandahåller fakta och vägledning till privatpersoner inom bank- och finansområdet. Byrån drivs som en stiftelse och bakom denna står Konsumentverket, Finansinspektionen, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens Förening och Svenska Fondhandlareföreningen. En uppgift för byrån är att identifiera och analysera konsumenternas problem och vidarebefordra dem till olika myndigheter, företag och branschorganisationer.¹³

¹² Svenska Bankföreningen. Om oss.

http://www.swedishbankers.se/Sidor/8_Om%20oss/default.aspx, 2016-10-25.

¹³ Konsumenternas Bank och Finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå. Om oss.

<http://www.konsumenternas.se/om-oss>, 2016-10-25.

Befintligt regelverk avseende tillgänglighet

MFD har inte hittat någon reglering på EU-nivå eller nationell nivå avseende tillgänglighet i utformningen av bankautomater eller tillgänglighet i banktjänster. Det finns dock reglering avseende konsumenträtt med krav på tillgänglighet, som redogörs för nedan samt normer och standarder som är applicerbara för området.

EU-reglering

EU:s direktiv om betaltjänster på den inre marknaden, 2015/2366¹⁴

Direktivet om betaltjänster på den inre marknaden, även kallat betaltjänstdirektivet, anger krav på banktjänster i form av transfereringar men inte gällande tillgänglighet. I direktivets artikel 106, som behandlar skyldigheten att informera konsumenterna om deras rättigheter, åläggs EU-kommissionen att ta fram en användarvänlig elektronisk broschyr om konsumenters rättigheter enligt direktivet. Betaltjänstleverantörer ska se till att broschyren görs lättillgänglig på deras webbplats och i pappersform på deras filialer, hos ombud etc. Broschyren ska göras tillgänglig för personer med funktionsnedsättning med användning av alternativa medel som möjliggör att informationen görs åtkomlig i ett tillgängligt format.

Nationell reglering

Idag finns ingen nationell reglering som med tydlighet avser banktjänsters eller bankautomaters tillgänglighet.

Lag (2010:751) om betaltjänster

I lagen regleras tjänster som gör det möjligt att sätta in och ta ut kontanter samt genomförande av betalningstransaktioner. Det finns en skrivning i 4 kap. § 5 att information i samband med att avtal tecknas

¹⁴ Direktiv 2015/2366/EU är det andra betaltjänstdirektivet och ska vara genomfört i svensk rätt senast den 13 januari 2018. Det ersätter det första betaltjänstdirektivet, direktiv 2007/64/EG om betaltjänster på den inre marknaden.

ska vara lättillgänglig och enkel att förstå och vara på svenska eller på något annat språk som parterna kommit överens om. Dessutom anges i 4 kap. 13 § att betaltjänstanvändaren under avtalsförhållandet alltid har rätt att begära att få avtalsvillkor samt förhandsinformation i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för användaren.

Normer och standarder

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0, innehåller ett antal riktlinjer för att göra webbinnehåll tillgängligt. Om en webbplats följer riktlinjerna är innehållet tillgängligt för en bredare skara människor med olika typer av funktionsnedsättningar såsom synnedsättningar, hörselnedsättning, inlärningssvårigheter, kognitiva funktionsnedsättningar, begränsad rörlighet, talsvårigheter, ljuskänslighet och kombinationer av dessa.

Riktlinjerna är indelade efter fyra olika principer – möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust. Det finns även tre nivåer av tillgänglighet – A, AA och AAA, där AAA är den högsta nivån. Webbplatsers tillgänglighet kategoriseras utifrån vilken nivå de uppfyller, och för att uppfylla en nivå måste samtliga riktlinjer för den nivån följas.

Riktlinjerna behandlar frågor som att information och komponenter i ett användargränssnitt ska presenteras för användare på sätt som de kan uppfatta och att komponenter i ett användargränssnitt och navigering ska vara hanterbara. De innebär också att information och hantering av användargränssnitt måste vara begriplig samt att innehållet måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett pålitligt sätt av ett brett spektrum av olika användarprogram, inklusive hjälpmedel.

Standard om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT¹⁵ produkter och tjänster i Europa, SS-EN 301 549

Standarden anger krav på IKT-produkters och tjänsters funktion och användargränssnitt. Den är framtagen inom ett EU-mandat till de tre europeiska standardiseringsorganisationerna och syftet med standarden

¹⁵ Informations- och kommunikationsteknik.

är att fungera som den uppsättning krav som ska tillämpas vid upphandling av IKT.

Standarden specificerar de funktionella tillgänglighetskrav som är tillämpliga för IKT-produkter och -tjänster, tillsammans med en beskrivning av testprocedurer och utvärderingsmetodik för varje tillgänglighetskrav i en form som lämpar sig för användning i offentlig upphandling inom Europa. Den kan också användas för utformning av IKT som inte är avsedd att användas av offentlig sektor. Standarden är inte indelad i produktområden utan funktionsområden och är därför avsedd att kunna appliceras brett på all typ av IKT. Därmed tar den höjd för nya innovationer inom IKT-området.

Avseende webb är kraven i EN 301 549 samma som i WCAG 2.0 nivå AA.¹⁶

Building construction – Accessibility and usability of the built environment (ISO 21542)

Standarden specificerar tillgänglighetskrav och rekommendationer för tillgänglighet i byggd miljö i och i anslutning till byggnader och verksamheter. I standarden finns krav/rekommendationer om bankautomater och andra typer av automater som biljettautomater i kollektivtrafiken. Kraven anger bland annat riktlinjer för placering av automaten i höjddled och med utrymme under automaten för att rullstolsburna personer ska komma åt automaten. Den innehåller också en rekommendation att det ska vara enkelt att förstå hur automaten fungerar. Vidare finns det krav på kortläsarens placering, grafiska symboler, visuella och auditiva signaler samt utformningen av nummersatsen.¹⁷

¹⁶ EN 301 549, kapitel 9.1.

¹⁷ ISO 21542 Building construction – Accessibility and usability of the built environment. Kapitel 36.8 Card access, dispensing machines and automatic teller machines (ATMs), etc.

Nuläge

Det saknas idag en heltäckande nulägesbeskrivning kring banktjänsters grad av tillgänglighet och vilka utvecklingsbehoven är för att de framtida banktjänster som sätts på marknaden ska leva upp till direktivets krav. Baserat på bland annat rapporter och intervjuer ges nedan en beskrivning av området.

Bankautomater

Cirka 15 procent av alla betalningar sker via kontant hantering. De största bankerna har gått ihop och äger Bankomat AB som har cirka 2000 bankautomater i Sverige i dag och dessa finns på cirka 500 orter.¹⁸ Via Bankomats automater kan uttag av kontanter göras. Även insättning av kontanter, uttag av utländsk valuta, kontoutdrag, överföringar samt ändring av PIN kan göras. År 2013 tog Bankomat AB över alla uttags- och insättningsautomater i Sverige som tidigare ägdes av bankerna.

Kontanten är Skandinaviens näst största aktör inom uttagsautomater och har mer än 600 automater i Sverige.¹⁹

Bankautomater byts ut inom 10 år som standard men mjukvaran ersätts ofta efter en kortare tid.²⁰

Bankomat AB ansvarar för utformningen av automaterna inklusive tillgänglighetsanpassningarna. Enligt Svenska Bankföreningen uppfylls många av de krav som ställs i tillgänglighetsdirektivet redan när det gäller bankomater. Det handlar främst om att den information som visas på bankomatens skärm tillgängliggjort genom att tangenter har blindskrift och att texten på skärmen läses upp för användaren. Bankomater som är tillgängliga för personer som sitter i rullstol finns däremot inte på alla platser i Sverige.²¹

¹⁸ Om Bankomat AB <http://www.bankomat.se>, 2016-10-25.

¹⁹ Om oss. Kontanten <http://www.kontanten.se>, 2016-10-25.

²⁰ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

²¹ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

Utvärdering av tillgängligheten i uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre 2014

Post- och telestyrelsen genomförde 2014 tillsammans med Stelacon en studie med användbarhetstester för att utvärdera tillgängligheten i uttagsautomater.²² Användbarhetstester har genomförts med totalt 37 testpersoner ur olika målgrupper. Slutsatserna från undersökningen är att preferenserna skiljer sig åt mellan personerna i undersökningen, vilket bland annat beror på förutsättningar utifrån deras respektive funktionsnedsättning. Det som lyfts fram för att tillgängligheten till automaterna ska vara god för personer med funktionsnedsättning och äldre är bland annat att automaten har punktskrift och talfunktion, tydliga kontraster och stort typsnitt, tydlig, rak information och ett avskalat gränssnitt. Det lyfts även fram att automaterna bland annat bör ha gott om utrymme för rullstol och rollator framför automaten, enkelt mata in och ut kortet samt ha en standardiserad knappsats som är tydlig och med knappar som är lätta att trycka in.²³

I utvärderingen anges att Stelacon gjort en genomgång av 140 uttagsautomater i Stockholm. Det visade sig att drygt nio av tio automater har en talfunktion, men att det endast är på en av tio som ljudjustering är möjlig. För åtta av tio uttagsautomater med talfunktion är funktionen med punktskrift utmärkt.²⁴

Webbplatser för banktjänster

Svenska Bankföreningen anger att banktjänster på webben har funnits sedan slutet av 1990-talet och att det finns en del gamla tjänster med tillhörande infrastruktur som inte lever upp till moderna krav och standarder. Enligt Bankföreningen möter vissa vardagstjänster för privatpersoner kraven bättre än mer sällan använda tjänster. Exempel på sådana vardagstjänster är tjänster om konton och kort samt att betala

²² Uttagsautomat är en gemensam benämning på automater där pengar kan tas ut från bankkonto med hjälp av ett bankkort.

²³ Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre.*

²⁴ Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre.*

och överföra. I många fall är, enligt Bankföreningen, tillgängligheten till och med högre i dessa tjänster än vad standarden kräver.²⁵

Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre (PTS, Stelacon) 2015

I en studie genomförd 2015 av PTS gjordes användartester av nio stycken bankers internettjänster. Studien var kvalitativ och bestod av 176 stycken användartester. Användarna hade olika typer av funktionsnedsättningar och ålder. Testerna genomfördes inte utifrån kriterier som är helt jämförbara med de krav som ställs upp i tillgänglighetsdirektivet, men många av de slutsatser som användarna drog kring sina behov är mycket liknande kraven i direktivet. Testernas resultat graderades på en skala mellan 1–5, där 1 är lägst och 5 är högst användbarhet. Överlag visar testerna att de flesta av tjänsterna hamnar mellan 3,5–4.0 i genomsnitt och utifrån alla typer av funktionsnedsättning som ingick i testet. Det enda som utskiljer sig är ett lågt resultat för testerna med användare som är blinda och som använder skärmläsare. Endast en av nio av testade tjänster hade högre poäng än 4 och fyra av tjänsterna under 1,5 utifrån de blinda användarnas tester.²⁶

Det finns således vissa brister i dagens internettjänster överlag, även om de inte är så många eller stora. De behov av förbättringar som främst lyftes var möjligheten att förstora text på alla delar av webbplatsen, att informationen ska förenklas och vara tydlig och framförallt kompatibiliteten med skärmläsare. Även om tjänsten går att använda med skärmläsare eller talsyntes önskade oftast de blinda testpersonerna mer återkoppling gällande vad som händer på skärmen och vad användaren förväntas göra, till exempel information om vilket slags fält som är i fokus och var på sidan fokus är. Det är också viktigt att knappar och länkar är kodade med deskriptiva namn och att det är enkelt att tabba sig fram på sidan.²⁷

²⁵ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

²⁶ Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning.*

²⁷ Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning.*

Banktjänster för mobila enheter

Enligt Svenska Bankföreningen är tekniken på den mobila marknaden i olika faser. Apple med operativsystemet IOS ligger långt fram gällande tillgänglighetsanpassningar, Google med operativsystemet Android har kommit ganska långt medan Windows 10 Phone ligger långt efter och inte i dagsläget kan leva upp till kraven i standarden EN 301 549.^{28 29}

Utvärdering av tillgängligheten i mobila applikationer för betalning för personer med funktionsnedsättning och äldre (PTS, Stelacon) 2015

Studien hade samma upplägg som PTS och Stelacons studie om internetbanker och genomfördes med hjälp av 225 användartester. Tjänsterna som testades var sju stycken bankapplikationer och fyra stycken betalapplikationer. Resultaten är mycket liknande studien om webbtjänsterna, där samtliga tjänster ligger någonstans mellan 3,5–4,5 överlag i användbarhet på en skala mellan 1–5. De stora problemen möter användare med skärmläsare också i fråga om mobila applikationer. Resultaten visar att tillgängligheten för de användarna är påtagligt sämre.³⁰

²⁸ Standarden beskrivs i avsnittet Befintligt regelverk avseende tillgänglighet.

²⁹ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³⁰ Stelacon. *Utvärdering av mobila applikationer för betalning.*

Aktörernas bedömning av direktivet

Ekonomiska aktörer

Svenska Bankföreningen är en branschorganisation som företräder bankerna i Sverige. Bankföreningen menar att de vet vilka de mätbara målen är, i form av standarden om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa (EN 301 549)³¹ men inte under vilka förutsättningar dessa mål ska nås. Bankföreningen menar att om direktivet införs innebär det att bankerna måste arbeta på ett annorlunda sätt eller komplettera de processer som bankerna har i dagsläget. Det kan innebära insatser i form av utbildning av befintlig personal, nya tjänster med ny kompetens samt systemstöd för utveckling, test, verifiering och rapportering av problem, såväl från kunder som internt. Vad gäller kostnader handlar det främst om att få samtliga digitala tjänster att leva upp till kraven och att ha en fungerande förvaltning som följer upp och ser till att tjänsterna lever upp till kraven i den snabba tekniska utvecklingen.³²

Svenska Bankföreningen anser att det är svårt att svara på vilken tidsåtgång som skulle krävas innan bankerna har alla förutsättningar för att kunna möta direktivets krav, men det skulle åtminstone ta ett antal år. Bankföreningen menar att utvecklingsresurserna är begränsade. De poängterar också att det alltid pågår annan utveckling parallellt för att leva upp till lagar och förordningar samt för att utveckla de digitala kanalerna.³³

Internetbanker, webbsidor

Bankernas webbsidor är interaktiva, vilket gör att tillgänglighetsanpassningarna blir mer omfattande än för en webbsida utan interaktivitet. Bankernas webbsidor består av flera olika tjänster med flertalet webbundersidor. Enligt Bankföreningen skulle direktivförslaget innebära att det krävs egenkontroller av att samtliga tjänster är

³¹ Standarden beskrivs övergripande i avsnittet Befintligt regelverk avseende tillgänglighet.

³² Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³³ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

tillgängliga i enlighet med standarden om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa (EN 301 549). Egenkontrollerna innefattar att kontrollera varje tjänst som har en eller flera flöden, som i sin tur består av flertalet dialoger. Det skulle innebära att varje bank behöver gå igenom hundratals webbsidor.³⁴

Enligt Bankföreningen har de tjänster som har den högsta nyttjandegraden redan i dag relativt hög kvalitet. De tjänster som kräver mest utveckling är sådana som sällan används och som används av få kunder. Det innebär att om dessa tjänster tillgänglighetsanpassades skulle en eventuell besparing i form av att fler kunder kan nyttja digitala kanaler för att utföra bankärenden bli marginell.³⁵

Enlig företrädare från branschen pågår det hela tiden ett arbete för att göra bankernas webbplatser mer tillgängliga. Däremot är bankernas webbsidor idag mycket komplexa med ett stort antal undersidor och det är, enligt branschen, inte helt klart hur stora delar av bankernas webbsidor som ska omfattas av tillgänglighetsdirektivets krav. Det finns även befintliga krav i lagstiftning på hur denna information ska utformas som måste beaktas. Om direktivet skulle omfatta hela bankernas webbplats inklusive alla undersidor tror företrädare från branschen att detta skulle innebära långtgående och kostsamt arbete. De påpekar också att det finns en stor osäkerhet i hur långtgående arbetet skulle vara beroende på i vilken omfattning kognitiv funktionsnedsättning ska inkluderas. Kognitiv funktionsnedsättning är något som företrädare från branschen bedömer som en av svårigheterna när det gäller anpassningen av den mängd undersidor som finns.³⁶

Bankföreningen menar vidare att den stora utmaningen är att standarden EN 301 549 anger minimikrav, vilket betyder att ett medlemsland får gå längre i sin lagstiftning. Bankföreningen anser att direktivet inte löser problemet med att öppna upp den inre marknaden. De menar att bankerna ändå måste ha kontroll på kraven i respektive medlemsstat i EU och eventuellt utveckla särskilda lösningar för vissa medlemsstater. Det innebär

³⁴ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³⁵ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³⁶ Intervjuer med företrädare från Konsumenternas bank och finansbyrå, Bankomat AB och Svenska bankföreningen.

att det inte blir någon skillnad mot hur det ser ut i dag för de banker som är aktiva i flera länder i EU.³⁷

Bankföreningen anger att tillgänglighetsfrågor är av stor vikt och banksektorn länge har arbetat med att göra sina tjänster tillgängliga för så många som möjligt. De anser att utgångspunkten för de krav som kommer att ställas i direktivet bör vara de standarder som redan finns på marknaden och som många aktörer redan arbetar efter. Bankföreningen anser att direktivförslaget i sin nuvarande form är för vitt, abstrakt och svårbegripligt vilket gör det svårt för aktörerna att förstå hur de ska kunna uppfylla direktivförslagets krav. Vidare menar Bankföreningen att, om allt ska uppfyllas i det nuvarande förslaget, så kommer det att få stora konsekvenser även för den svenska banksektorn som kommit relativt långt i sitt arbete att tillgänglighetsanpassa sina tjänster.³⁸

Bankomater

Enligt företrädare från olika organisationer kommer bankomater att behöva anpassas och genomgå en del förändring om tillgänglighetsdirektivet införs. Branschföreträdarna påpekar också otydligheten i direktivet som det är utformat idag och efterfrågar tydligare krav och specifikationer på vad som krävs. Exempel är att standarder tas fram eller att redan befintliga standarder används för att underlätta implementeringen. Företrädare från branschen anser att det måste finnas en förutsägbarhet för vad som klassas som tillgängligt och vad som inte lever upp till direktivets krav. Det som specifikt pekas ut är ordet flexibelt. Innebörden av detta kommer att ha stor påverkan för storleksordningen på de förändringar som krävs. Om det till exempel kommer att innebära att uttagsautomaten ska gå att höja och sänka kommer det att innebära långtgående och kostsamma förändringar.³⁹

Företrädare från branschen uttrycker även en oro kring att tillgänglighetsanpassa banklokalerna för alla typer av funktionsnedsättningar och att detta skulle kunna bli en stor börda. De menar vidare att bankomater är en tjänst som är på tillbakagång i Sverige och att färre personer

³⁷ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³⁸ Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

³⁹ Intervjuer med företrädare från Konsumenternas bank och finansbyrå, Bankomat AB och Svenska bankföreningen.

Banktjänster

– Bilaga 5 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

använder bankomater i mindre utsträckning. Branschföreträdare menar att om kraven i direktivet innebär att kostsamma förändringar måste göras för att uppfylla direktivet kan antalet bankautomater komma att minska och att branschen är relativt känslig för ökade kostnader. Detta gäller främst på landsbygden där uttagsautomaterna skulle kunna bli färre eller helt försvinna från vissa orter.⁴⁰

⁴⁰ Intervjuer med företrädare från Konsumenternas bank och finansbyrå, Bankomat AB och Svenska bankföreningen.

Myndighetens bedömningar

Saknas befintlig reglering på området

MFD bedömer att befintligt EU-regelverk inte motsvarar de krav som tillgänglighetsdirektivet föreslår avseende banktjänster, eftersom det reglerar tillgången till konsumenträttslig information, inte tillgången till själva banktjänsterna.

Det finns dock frivilliga standarder, främst standarden om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa (EN 301549) samt riktlinjerna för tillgängligt webbinnehåll (WCAG 2.0). Det har heller inte gått att få en heltäckande bild av nuläget, det vill säga i vilken mån produkterna och tjänsterna redan tar hänsyn till tillgänglighetsaspekter. Även om det finns krav, som används av bankerna, är de frivilliga.

MFD kan inte bedöma i vilken mån lagen (2010:751) om betaltjänster ska tolkas som att den ställer krav på att den som tillhandahåller betaltjänster ska göra informationen tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. Det kan möjligen finnas vissa krav på tillgänglighet i lydelsen om ”läsbar och varaktig form som är tillgänglig för användaren” (4 kap 13 §). På grund av omfattningen av MFD:s uppdrag har inte tid funnits att dyka djupare i förarbetena till lagen.

Kraven är till stor del harmoniserade med befintliga standarder och riktlinjer

De krav som ställs i tillgänglighetsdirektivet, att användarna ska kunna uppfatta, hantera och begripa samt att kraven ska underlätta interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel, menar MFD är i harmonisering med standarden EN 301 549 om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa och riktlinjerna för tillgängligt webbinnehåll (WCAG 2.0). En del av bankerna beskrivs i studierna från PTS ha sin utgångspunkt i WCAG 2.0 redan idag gällande utformningen av tjänsterna. Samtidigt vill MFD poängtera att de befintliga kraven är av frivillig karaktär.

Enligt Svenska Bankföreningen uppfylls många av de krav som ställs i direktivförslaget redan när det gäller bankautomater. Det handlar främst

om att information som visas på bankautomatens skärm är tillgänglig i form av tangenter med blindskrift och möjligheter till talad text. Bankautomater tillgängliga för personer som sitter i rullstol finns däremot inte på alla platser. Kraven i direktivet anger inte i vilken utsträckning bankautomaterna ska tillgängliggöras för exempelvis personer som sitter i rullstol. Där är befintliga standarder mer specifika. MFD bedömer att tillgänglighetsdirektivet inte innebär krav på att bankautomater ska gå att höja eller sänka. ”Flexibel” förekommer i kraven på användargränssnittets utformning och berör enligt MFD enbart auditiva och visuella aspekter av användargränssnittet. Det ska vara utformat så att det ”tillhandahåller flexibel förstoring och kontrast” respektive ”sörjer för flexibla sätt att skilja på och kontrollera förgrunden och bakgrunden, däribland ser till att bakgrundsljud kan minskas och skärpan förbättras”.

Utifrån resultat i studierna från Stelacon och PTS som redovisats tidigare och direktivets krav, ser MFD att om vissa av kraven skulle införas när nya tjänster utvecklas, exempelvis kring interoperabilitet med hjälpmedel, skulle det förmodligen leda till ökade möjligheter som inte finns i dag för i stort sett alla som använder skärmläsare. Det går också i linje med riktlinjerna för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0, som anger att innehållet måste kunna tolkas på ett pålitligt sätt av ett brett spektrum av olika användarprogram, inklusive hjälpmedel. Det borde heller inte vara förenat med några större kostnader att, åtminstone vid utformning av nya webbsidor, exempelvis tagga upp rubriker, koda knappar med namn eller bygga in återkoppling. MFD bedömer att detta främst är en kunskapsfråga snarare än som en hög kostnad för bankerna på lång sikt.

Den omgivande miljön viktig för hela kedjan

Företrädare från branschen har uttryckt en oro kring att tillgänglighetsanpassa banklokaler och menar att det skulle kunna bli en stor börda. Enligt tillgänglighetsdirektivet kan medlemsstaterna välja att anta optionen om byggd miljö (artikel 3.10), där de mot bakgrund av nationella förhållanden kan besluta att den bebyggda miljö som används av bland annat kunder till banker ska uppfylla vissa krav i avsnitt X i annex 1, för att de i högsta möjliga grad ska kunna användas av personer med funktionsnedsättning. Direktivet innebär med andra ord inte att den byggda miljön per automatik är inräknad. I plan- och bygglagen (2010:900) anges att alla enkelt avhjälpta hinder mot tillgänglighet och användbarhet i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser ska avhjälpas. I standarden (ISO 21542) finns frivilliga krav

gällande bankautomater och möjligheten för personer i rullstol att kunna nyttja dessa. Om optionen om byggd miljö inte antas av Sverige är frågan i vilken utsträckning den omgivande miljön i angränsning till exempelvis bankautomater kommer att anpassas för att bli tillgängliga för alla personer. Detta beror också till stor del på hur tillämpningen ser ut i dag. MFD vill poängtera vikten av att hela kedjan är väl fungerande, det vill säga att både kunna ta sig fram till den avsedda tjänsten/produkten och att produkten/tjänsten fungerar på ett ändamålsenligt sätt för alla personer, oavsett funktionsförmåga.

Optionen om byggd miljö beskrivs utförligare i bilaga 10 till MFD:s konsekvensanalys.

Banktjänster för mobila enheter kan förbättras

Eftersom tillgänglighetsdirektivet även ställer krav på smarta telefoner skulle ett fastställande också innebära att direktivet ger bättre förutsättningar för bankerna att ta fram tillgängliga mobilapplikationer. Enligt Svenska Bankföreningen är tekniken på den mobila marknaden i olika faser och vissa aktörer ligger långt fram gällande tillgänglighetsanpassningar, medan andra ligger långt efter och inte i dagsläget kan leva upp till kraven i standarden om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa (EN 301 549). MFD bedömer att utan inbyggda tillgänglighetsfunktioner i mobiltelefonernas operativsystem skulle bankerna behöva lägga ner väldigt mycket tid och resurser på att utveckla egna tillgänglighetsfunktioner för sina mobilapplikationer. Inbyggt tillgänglighetsstöd i mobiltelefonernas operativsystem är alltså en förutsättning för att banker ska ges rimliga förutsättningar att leva upp till direktivets krav.

Harmonisering av kraven

Svenska Bankföreningen anger i sitt remissyttrande att den stora utmaningen är att standarden EN 301 549 är ett minimikrav, vilket betyder att en medlemsstat får gå längre i sin lagstiftning. I tillgänglighetsdirektivets kapitel 2, artikel 4, anges att medlemsstaterna inte ska förhindra att produkter och tjänster som överensstämmer med direktivet tillhandahålls på marknaden inom deras territorium. En medlemsstat får med andra ord inte ställa högre krav på tillgänglighet i sitt eget land för att på så sätt förhindra rörligheten på den gemensamma marknaden. MFD:s bedömning är att direktivet därmed syftar till att harmonisera marknaden för att underlätta för beställare i sin kravställning och för

leverantörer att veta förutsättningarna på marknaden. Det är samtidigt viktigt att utvecklingen inte hindras genom att kraven i direktivet blir ett tak. Detta kan bidra till att innovation inte främjas och att utvecklingen på det digitala området, som är ett område där utvecklingen snabbt går framåt, avstannar.

Oproportionerlig börda

Företrädare från branschen har påpekat att det skulle krävas ett stort arbete för att tillgänglighetsanpassa alla de undersidor de har på webben och som få använder. MFD kan inte avgöra i vilken utsträckning sidorna skulle användas av fler om de gjordes tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. MFD har svårt att avgöra i vilken utsträckning bankerna ytterligare skulle behöva anpassa sin webb utifrån tillgänglighetsdirektivets krav då det saknas en tydlig nulägesbeskrivning. MFD tolkar dock inte tillgänglighetsdirektivets krav som att det finns en prioriteringsordning för att olika delar av webbplatser kan vara olika tillgängliga. En möjlig utveckling om direktivet införs är dock att bankerna anser sig leva upp till kraven för vissa delar av sin webb och att de sedan åberopar oproportionerlig börda för de delar som få personer använder och som inte är tillgängliga. Det skulle sedan vara upp till marknadskontrollmyndigheten att avgöra i vilken mån tillgängligheten på webbplatserna är tillräcklig, eller om bankerna ska tillgänglighetsanpassa fler delar av sina webbplatser. Denna eventuella utveckling skulle också avgöras av hur bedömningen av oproportionerlig börda görs. Ska det exempelvis vara möjligt att åberopa oproportionerlig börda för delar av en webbplats för banktjänster, med hänvisning till omsättningen för tjänsten, eller ska bedömningen göras av helheten? MFD har svårt att komplettera bilden av vilken insats som krävs av bankerna för att leva upp till direktivets krav. Det har framkommit i dialogen med branschföreningen att bankerna arbetar medvetet med att öka tillgängligheten i de tjänster som omfattas av tillgänglighetsdirektivet. På grund av de oklarheter som finns kring bedömning av oproportionerlig börda och hur kraven ska tolkas är det inte möjligt att ge en fullständig bild av hur mycket arbete som åligger bankerna för att nå direktivets krav. Av denna anledning är det heller inte möjligt för MFD att bedöma kostnaderna för bankerna att leva upp till direktivets krav.

Kravens påverkan för olika aktörer

Vad gäller konsekvenser för företagens konkurrensförhållanden är förutsättningarna desamma för alla aktörer om direktivet införs. Hur stor påverkan direktivets krav kommer att få för företagen kommer att bero på i vilken utsträckning företagen har arbetat med tillgänglighetsanpassning. De företag som möjligtvis kan påverkas mer kan vara startupbolag inom exempelvis Fintech-området, eftersom tröskeln för att nå marknaden höjs. Möjligen kan de åberopa oproportionerlig börda, för att åtgärda och komplettera tillgängligheten efter hand som deras omsättning och kundkrets ökar. Samtidigt bör inte krav på tillgänglighet vara så kostnadsdrivande om företagen ”gör rätt” från början. Det är dock viktigt, om direktivet går igenom, att kraven är tydliga och transparenta för att underlätta tillämpning, både för små och stora företag, samt för företag som har olika lång erfarenhet av att ha arbetat med tillgänglighetsfrågor.

Implementering av direktivets krav

Enligt företrädare från branschen byts bankautomater i regel ut vart tionde år, men mjukvaran uppdateras oftare än så. I intervjuer med företrädare från branschen framkommer en oro kring vilka krav som ska tillämpas och att kraven kan innebära en stor omställning, alternativt att vissa tjänster eller automater kommer att försvinna till följd av ökade krav. Samtidigt anges också att det pågår ett kontinuerligt arbete för att uppdatera de digitala kanalerna. MFD:s bedömning är att det är svårt att avgöra konsekvenserna för banktjänstbranschen av en anpassning till direktivets krav. Det beror på i vilken utsträckning befintliga tjänster och produkter redan är tillgängligt utformade, i vilken utsträckning oproportionerlig börda tillämpas samt beroende på vilken produkt och tjänst som avses. För vissa produkter, exempelvis bankautomater, kan det möjligtvis behövas en utökad tidsgräns utöver direktivets införandetid om sex år, för att undvika att bankerna väljer att ta bort automater snarare än att ersätta dem med nya tillgängliga versioner.

MFD bedömer i övrigt att stat, kommun och landsting inte berörs av direktivets förslag avseende banktjänster, utöver att det kommer att krävas arbetet med implementeringen av direktivet i svensk lag.

Referenser

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG.

Lag (2010:751) om betaltjänster.

SS-EN 301 549 (2015). Tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa. European Telecommunication Standards Institute (ETSI).

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0, Svensk auktoriserad översättning. W3C Recommendation 11 December 2008. World Wide Web Consortium (W3C).

SS-EN 301 549. Standard om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa.

ISO 21542. Building construction – Accessibility and usability of the built environment.

Konkurrensverket (2016), Storbankskoncernernas olika verksamheter – en översiktlig beskrivning av olika delmarknader, rapport 2016:2.

SOU 2014:61, Kontanthantering och dess aktörer.

Svenska Bankföreningen, remissyttrande 2016-10-04.

Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i uttagsautomater för personer med funktionsnedsättning och äldre*. November 2014.

Stelacon. *Utvärdering av tillgängligheten i bankers internettjänster för personer med funktionsnedsättning*. December 2015.

Stelacon. *Utvärdering av mobila applikationer för betalning*. April 2015.

Banktjänster

– Bilaga 5 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

Finansinspektionen. Tillstånd för bank- eller finansieringsrörelse.

<http://www.fi.se/Tillstand/Soka-tillstand/Bank--eller-finansieringstillstand/>. Hämtad 2016-10-25.

Bankomat AB. Om Bankomat AB. <https://bankomat.se/om-bankomat-ab/>. Hämtad 2016-10-25.

Kontanten. Om oss. <http://www.kontanten.se/om-oss/>. Hämtad 2016-10-25.

Svenska Bankföreningen. Om oss.

http://www.swedishbankers.se/Sidor/8_Om%20oss/default.aspx. Hämtad 2016-10-25.

Konsumenternas Bank och Finansbyrå och Konsumenternas

Försäkringsbyrå. Om oss. <http://www.konsumenternas.se/om-oss>.

Hämtad 2016-10-25.