

Det talade ordet gäller

## **Bank och försäkring för alla**

### ***Inlägg av Jan-Erik Nyberg, Sveriges Konsumentråd vid IT-kommissionens hearing "Tjänstedesign för det digitala samhället" 12 maj 2003***

Strax före jul 2001 erbjöd Sveriges Konsumentråd mig att bli projektledare för ett projekt om konsumentperspektiv på finansiella tjänster. Vi kom att bli två som jobbade med det projektet på deltid under ett drygt år.

Ett viktigt skäl till att det blev ett sådant projekt var Konsumentrådets uppfattning att konsumentbevakningen var eftersatt på den ganska nyligen avreglerade och internationaliserade finansiella sektorn, som dessutom sedan en tid var inne i en djup kris.

Våra inledande förutsättningar var en allmänt hållen projektansökan, en begränsad budget och ett tomt papper som skulle fyllas med innehåll.

Den naturliga första frågan var: vad gör vi, hur definierar vi ett hanterbart projekt på detta enorma område. Svaret: vi sitter på en unik informationskälla – Konsumentrådets medlemsorganisationer. Slutsatsen: vi besökte alla konsumentrådets cirka 20 medlemsorganisationer för längre samtal, ibland med organisationsledningen, ibland med handläggare/förtroendevalda med särskilt ansvar för området.

Resultatet av de samtalen blev inte vad den som följer den finansiella sektorn i media och allmän debatt har anledning att förvänta sig. Framtonade andra aspekter som kan sammanfattas under den gemensamma rubriken bristande tillgänglighet.

Tillgänglighetsproblemen har vi beskrivit i delrapporten På samma villkor och i den avslutande programskriften Bank och försäkring för alla. Bristande tillgänglighet tar sig många uttryck, varav inte så få är mer eller mindre IT-relaterade:

- \* Rätt för alla till grundläggande banktjänster
- \* Möjligheten att få lån
- \* Möjlighet att försäkra sig på samma villkor som andra
- \* Möjlighet för alla, även för personer med funktionshinder att kunna använda den snabbt växande floran av serviceautomater.
- \* Tillgång till oberoende information och rådgivning.

Låt mig begränsa mig till de IT-relaterade tillgänglighetsproblemen, som särskilt ofta drabbar personer med något slags funktionshinder. Till dem hör merparten av dem man kallar äldre äldre.

Tänk efter hur bankomater och andra serviceautomater ser ut och var de är placerade, hur de fungerar för dem som ser dåligt har lässvårigheter eller problem med finmotorriken eller hur krångligt vi alla tycker det är med alla komplicerade lösenord och kodnummer.

Hur lätt är det att ta tillvara de nya tekniska möjligheterna för de:

- \* 220 000 som behöver hjälp att förflytta sig
- \* 250 000 som har påtagliga besvär av nedsatt hand- eller armfunktion
- \* 300 000 som är beroende av hörapparat
- \* 175 000 som är synskadade
- \* 300 000 – 500 000 som är vuxna dyslektiker
- \* 400 000 som har nedsättningar i begåvningen

Också för dessa personer ska hela samhället, inklusive den finansiella sektorn med alla dess IT-lösningar vara tillgängligt

Några av problemen:

- \* IT erbjuder försäkringsbolagen alltmer sofistikerade metoder att skilja dåliga risker från bra. Det kan användas på sätt som är både positiva och negativa för konsumenterna.

- allt mer sofistikerade metoder att sortera bort de man inte vill försäkrade, exempelvis i barn- och ungdomsförsäkringar. Som sorteringsmotor är kanske gentekniken ett större etiskt problem än IT
- samtidigt erbjuder den nya teknikens möjligheter till bättre riskbedömning att man undviker schablonmässighet i bedömningarna exempelvis att som nu att utgå från att en funktionsnedsättning ger större riskbenägenhet överlag.
- \* På en avreglerad och konkurrensutsatt finansmarknad behöver den enskilde konsumenten tillgång till oberoende information och rådgivning.
- de allmänna försäkringssystemen urholkas, det samhälleliga skyddsnätet blir mer grovmaskigt. En del klarar sig ändå, andra behöver skaffa sig kompletterande sparande eller försäkringslösningar.
- banker och försäkringsbolag blir alltmer lika i sina utbud, men kostnaderna och innehållet i olika spar- och försäkringslösningar varierar kraftigt.
- vad som är den bästa lösningen varierar inte bara mellan olika individer och hushåll, den varierar också över den enskilda individens livscykel

Det finns i stort sett ingen att vända sig till annat än för den mycket förmögne för att få oberoende råd i dessa svåra och många gånger livsavgörande frågor. De som kallas finansiella rådgivare är praktiskt taget alltid knutna till något finansiellt företag. Rådgivningen är ett led i dessa företags marknadsföring.

Intressant nog är det ändå så att praktiskt taget all information vi vanliga människor, löntagare, pensionärer eller småföretagare behöver för planeringen av vår privata ekonomi på kort och lång sikt finns på nätet. Men ingen talar om vad man behöver veta och var man finner det.

Vi har försökt visa vad som finns genom att i bägge våra rapporter ge relativt utförliga webbadresslistor, som redovisar

webbplatser av intresse och kort anger vad man hittar där. Men webbadresslistor är färskvaror som är skulld behöva uppdateras redan medan de är under tryckning.

Men för att kunna orientera i denna terräng behövs bättre kartor än så. En bra portal skulle vara värdefullt, men någon form av individinriktad personlig rådgivning som en del av gränssnittet nät/användare är sannolikt nödvändig på detta komplicerade område.

- \* Uttagsautomater, i dagligt tal bankomater har funnits sedan slutet av 60-talet. Under senare tid har vi sett en närmast explosionsartad utveckling av andra serviceautomater, ibland bara enkla knappsatser, ibland komplicerade apparater med vars hjälp vi betalar inköp eller får tillgång till olika tjänster. I de fall säljaren representeras av både människa och maskin som i detaljhandeln kan olika svårigheter att använda maskinen lösas ganska enkelt. Men allt oftare rör det sig om en dialog mellan konsument och maskin, där dessutom den som klarar att på egen hand använda maskinen allt oftare får snabbare betjäning, tillgång till bättre urval och lägre pris än den som utnyttjar manuell betjäning.

Många problem kan uppstå i den här kontakten mellan människa och maskin. Ett problem som drabbar oss alla är bristen på standardisering. Det är inte så att den som lärt sig en sorts serviceautomat också vet hur man använder de övriga. I princip krävs en inlärningsprocess för varje slags automat. Ta Stockholms Central som exempel. Där finns åtminstone bankomater, SJs biljettautomater, Tåg i Mälardalens automater, Arlanda Express biljettautomater och några flygbolags incheckningsautomater. Alla olika uppbyggda.

Om det mest känns krångligt för oss någorlunda välfungerande att – ofta under brådska – få ut vad vi önskar från dessa apparater så är det svårt, ibland omöjligt om man inte rör sig så bra, sitter i rullstol och inte når upp, inte ser så bra, inte

behärskar språket så bra eller har svårt att tillgodogöra sig skriftliga budskap. Den standardisering som för oss skulle innebära att vi slipper ett antal irritationsmoment är för andra en förutsättning för att de överhuvudtaget ska ta sig fram och få ut vad de behöver ur apparatfloran.

Det är ingen illvilja som orsakat den här utvecklingen, men den har varit alltför teknikerstyrd, alltför låst till gamla strukturer och alltför lite utformad med en korrekt bild av avnämarna för ögonen.

En av de viktigaste lärdomarna av vårt projekt har varit insikten om betydelsen av serviceautomaters tillgänglighet, också när det gäller interaktionen mellan nätet och automaten. Allt oftare förutsätts vi beställa exempelvis biljetter över nätet och hämta dem i en automat eller utnyttja biljettlös incheckning.

Det man snabbt inser är att den kunskap som behövs för att göra serviceautomater och andra IT-lösningar tillgängliga för alla redan finns, men att den tillämpas i alltför liten grad. Det beror ibland på okunskap hos dem som utformar systemen, men oftare på att det är dyrt att byta lösningar. Medan den tekniska utvecklingen går vidare har de som svarar för den praktiska tillämpningen byggt in sig i dyra lösningar, i bästa fall baserade på den teknik som var den bästa när besluten om dessa lösningar en gång fattades.

Den övergång till smarta kort som nu är på snabb väg öppnar stora möjligheter till ökad tillgänglighet, men bara om tekniken i övrigt medger att de smarta kortens fördelar kan utnyttjas. Då kan den enskildes behov av individuellt utformat gränssnitt, språkval, talfunktion och mycket annat finnas på kortet.

Problemet är bara att innan de smarta korten kommit i fullt bruk har vi fått tillgång till något som är ännu bättre – de mobila lösningarna. Jämför med mobiltelefonen, som gjort det möjligt att ringa också för dem som de gamla telefonautomaterna var alldeles otillgängliga för.

Insikten om de här sambanden mellan tekniska lösningar som finns men inte tillämpas och om den otillräckliga, ibland nästan obefintliga standardiseringen har lett oss in på en fortsättning av det projekt som jag haft till uppgift att presentera. Kan vi göra något för att få den kunskapen i mer praktiskt bruk? Vad krävs för att avnämarna/konsumenterna ska få kunskap nog att ta till sig de tekniska lösningar som skulle underlätta deras tillvaro.

Som så ofta har detta nya projekt visat sig lite trögt i starten – av de anledningar som ofta brukar inträffa i projektstarter. Vi räknar nu med att vara i full gång efter sommaren.