IT

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-05-21

Ärende
SL 2017-0551

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Trafiknämnden
2018-06-19, punkt 9

Krister Dackland
08-686 3269
krister.dackland@sll.se

Genomförandebeslut som avser kontaktlös betalning

Ärendebeskrivning

Detta ärende avser förslag till att införa möjligheten till att betala för sin resa med ett kontaktlöst betalkort i spärrar och ombord på bussar.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag

- Investeringskalkyl
- PM kontaktlösa betalkort, inklusive bilagorna
  - Bilaga 1. Avtalsanalys
  - Bilaga 2. Investeringskostnader
  - Bilaga 3. Sammanställning Mötesanteckningar från möten med kortnätverk och banker
  - Bilaga 4. Förändringsbehov MBS för införande av lösning av kontaktlösa betalkort
  - Bilaga 5. Driftskostnader
  - Bilaga 6. Försäljningskostnader

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att fatta genomförandebeslut avseende införande av kontaktlös betalning för resa inom SL-trafiken till en kostnad om 57 miljoner kronor.

Förslag och motivering

Bakgrund

Utvecklingen inom marknaden för biljett- och betalsystem går mycket fort idag. Nya möjligheter presenteras ständigt i omvärlden, mobiltelefonen får en mer framträdande roll, önskemål om att kunna köpa, hantera och använda sin biljett på nya sätt inkommer ständigt. Många nya lösningar som presenteras på marknaden är dock i initiala skeden och behöver vidareutvecklas och ges tid för etablering.

Kundernas förväntningar, tillsammans med den utveckling som sker inom inte minst betalfunktioner, fysiska som digitala, gör att resenärerna förväntar sig att det ska vara enkelt att köpa och betala för sin biljett. Ett annat sätt att uttrycka det på är att resenären vill att det ska vara enkelt att ha rätt att resa med kollektivtrafiken i Stockholms län. Om fler personer ska välja kollektivtrafiken istället för bilen måste de både kunna och vilja resa kollektivt. Ett framtida biljettsystem ska upplevas och vara enkelt för resenären att förstå och använda. Enkelheten består bland annat i att både upplevda som reella trösklar eliminerats.

Att köpa och betala för sin biljett och att förstå vilken biljett som ska användas får inte vara ett hinder i valet av transportmedel. På så sätt bidrar biljett- och betalsystemet att nå trafikförvaltningens mål. För att en resenär ska kunna resa på det mest kostnadseffektiva sättet krävs idag ett SL-accesskort. För en resenär som inte har ett SL-accesskort innebär det att det första steget är att skaffa ett speciellt kort som endast fungerar för kollektiv resande i Stockholms län till en särskild kostnad eller att ladda ned SL-mobilapp och resa med enkelbiljetter.

Tröskeln för att resa med SL-trafiken är hög för vissa av SL:s resenärer, främst inom behovsgrupperna undantagsåkare och nybörjare. Genom att införa en möjlighet för resenärerna att resa med kontaktlösa betalkort kommer trösklarna att sänkas vilket underlättar för de behovsgrupper som idag upplever störst problem, kopplat till biljettköp, när de vill resa med SL.

Att resa med kontaktlösa betalkort är en lösning som är väl beprövad och har funnits i bl.a. London sedan 2012. Allt fler städer i Europa erbjuder, eller har långt gångna planer på att erbjuda kollektivt resande med kontaktlösa betalkort. Trafikförvaltningens uppfattning är att SL:s resenärer förväntar sig att SL ska kunna erbjuda resenärerna en möjlighet att resa med kontaktlösa betalningar

inom en inte allt för lång framtid då många har kunnat resa med sitt betalkort på andra platser i Europa.

Under första kvartalet 2018 genomfördes en förstudie inom trafikförvaltningen avseende behovet av samt möjlighet till att införa kontaktlös betalning som möjlighet att resa i SL-trafiken.

Trafikförvaltningens samlade bedömning är att nyttorna, för resenärerna i form av sänkta trösklar tillsammans med framtida utvecklingsmöjligheter som tekniken erbjuder, motiverar att kontaktlösa betalkort införs som betalmöjlighet inom SL-trafiken.

En förutsättning för att kunna lansera kontaktlösa betalningar i SL-trafiken är att utvecklingen sker i ett biljettsystem som kan hantera centrala biljetter som kopplas till betalkortet. I Accessystemet läggs all biljettinformation på SL-accesskortet vilket inte fungerar för kontaktlösa betalkort. Därför kan inte utvecklingen göras i Accessystemet.

Under förutsättning att ett investerings- och genomförandebeslut fattas kan ett genomförandeprojekt initieras inom programmet som arbetar med att successivt ersätta SL Access med nästa generations biljettsystem. Nästa generations biljettsystem bygger vidare på det nyligen driftsatta (januari 2018) mobila biljettsystemet som uppfyller Samtrafikens BoB-specifikationer.

Ett införande av kontaktlös betalning innebär investeringar för att anpassa både hård- och mjukvara.

Överväganden och motivering

En introduktion av kontaktlösa kort som biljett i SL-trafiken skulle innebära att resenärer som har ett kontaktlöst betalkort har allt som behövs för att resa med SL. När betalkortet blippas på bussen eller i en spärr skapas en biljett i biljettsystemet kopplad till kortet som används. Information om transaktionen skickas till bakomliggande system och pengar dras från resenärens kortkonto.

Det skulle påverka SL:s varumärke positivt att på det här sättet förenkla resandet med kollektivtrafiken. Tjänster för att ha betalkortet i mobiltelefonen erbjuds av allt fler telefontillverkare. Kontaktlösa betalningar skulle innebära att resenärer som vill resa med mobiltelefonen på ett smidigt sätt skulle få den möjligheten.

Kortutgivare, teknikleverantörer och kortmottagare har ett gemensamt initiativ att koordinera införandet av kontaktlösa betalningar i Sverige, genom Contactless Forum[1]. Gemensamt har man fastställt målbilden att 50 procent av konsumenterna ska ha möjlighet att genomföra kontaktlösa betalningar under 2017. Idag ger samtliga svenska banker ut kontaktlösa betalkort.

I slutet av 2019 beräknas 99 procent av alla kort, utgivna av MasterCard, Visa och American Express vara av typen kontaktlöst. Vid årsskiftet 2017/2018 har drygt 50 procent av alla kort och korterminaler möjlighet att hantera kontaktlösa betalningar.

Även om många förbättringar som riktar sig mot sällanresenärer gjorts de senaste åren återstår fortfarande en del trösklar för att resa med SL. Att kunna erbjuda resor med kontaktlösa betalkort skulle sänka trösklarna för tillfälliga besökare, som exempelvis kryssningsresenärer, och andra sällanresenärer betydligt.

Ekonomiska konsekvenser
Investeringen för utvecklingen av kontaktlös betalning uppskattas till 57 mkr. Finansiering sker inom befintlig ram för ersättningsinvesteringar enligt beslutad Budget 2018

Trafikförvaltningen bedömer att det finns ett samband mellan enkelhet och ökat resande som ökat antal resenärer. Att kunna betala för sin resa med en kontaktlöst betalkort kommer därför sannolikt medföra att fler reser kollektivt vilket ger ökade intäkter.

En överströmning från mobilappbiljetten antas ske, vilket i sig inte förväntas ge några negativa ekonomiska konsekvenser för resenären då pris för en biljett är densamma oaktat val av försäljningskanalen mobil eller kontaktlöst betalkort.

Riskbedömning
Utebliven betalning
När ett kontaktlöst kort blippas i en spärr kontrolleras att kortet är giltigt, sedan öppnas spärren. Pengarna för resan dras vid ett senare tillfälle. Anledningen till det är att det skulle ta för lång tid att kontrollera att det finns pengar på kortkontot innan spärren öppnas. Det innebär att det finns risk för att betalningen för resan uteblir om det till exempel finns för lite pengar på kontot

[1] Contactless.se

eller om någon använder ett spärrat betalkort innan biljettsystemet fått information om att kortet är spärrat. Den här risken kommer att hanteras genom olika metoder för att dela risken och reglera skulden mellan trafikförvaltningen och de olika kortnätverken (Visa, Mastercard och American express).

Säkerheten med kontaktlösa betalkort

En fråga som ofta uppstår kring kontaktlösa betalkort är hur säkra de är att använda. Trafikförvaltningen vill betona att ett införande av kontaktlösa betalkort inte påverkar säkerheten kring korten och att säkerheten är en fråga för kortutgivarna och kortnätverken att hantera.

Annan prissättning

Kalkylen och prognosen i förstudien baseras på att en resa med kontaktlöst betalkort kommer att ha samma pris som en resa med reskassa. Det finns inga beslut om ett enhetligt pris för enkelbiljetter, oaktat försäljningskanal, varför det finns en risk att färre resenärer väljer kontaktlöst betalkort och förväntad kostnadsminskning inte uppnås.

Konsekvenser för miljön

Trafikförvaltningen bedömer att ett införande av kontaktlös betalning endast medför positiva konsekvenser för miljön.

Genom att kontaktlösa betalningar sänker trösklarna för resenärerna så bedömer trafikförvaltningen att fler resenärer väljer att resa kollektivt istället för att ta bilen eller taxi.

Då färre resenärer behöver skaffa ett accesskort så minskar produktionen av dessa plastkort, vilket är en positiv konsekvens för miljön.

Sociala konsekvenser

Eftersom det första steget innebär att en resa med kontaktlös betalning är en enkelbiljett till vuxenpris finns det en risk att de som har rätt att resa till rabatterat pris tycker att det är dåligt att lösningen som inte är anpassad för dem. Dessa resenärer kommer fortsatt att ha möjligheten till att resa med biljetter och reskassan i access-systemet alternativt köpa mobilbiljetter i SL mobilapp.

Att använda ett betalkort är ett känt betalmedel för många. Att använda möjligheten att betala genom den kontaktlösa funktionen blir mer känd och

används i allt större utsträckning. Att inte behöva skaffa sig ett separat resekort eller att t.ex. gå till ett ombud för att köpa en enkelbiljett bedöms som en positiv social konsekvens.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Krister Dackland
Chef IT-avdelningen