

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Annelie Mogensen, (annas14), Finanschef

Granskad av: Anna Maria Koutsikouri Bergström, (annko5), Analytiker

Godkänd av: Regionstyrelsen, (RS),

Giltig från: 2025-04-04

Giltig till: 2029-04-04

Betaltjänster i Västra Götalandsregionen

Riktlinje

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Syfte med riktlinjen.....	3
Ansvarsfördelning.....	4
Etik och hållbarhet.....	4
Val av betalningssätt	5
Anskaffning, utveckling och ändring av betaltjänster.....	5
Inbetalningar	6
Kontanter	6
Kortterminaler och kortbetalningar	7
Digitala betalningsplattformar	8
Fakturering	8
Betalningsmiljörelaterad säkerhet	10
Ordlista.....	11

Sammanfattning

- Riktlinjen är framtagen till följd av regionfullmäktiges beslut om Finanspolicy för Västra Götalandsregionen.
- Riktlinjen gäller för Västra Götalandsregionens nämnder, förvaltningar samt majoritetsägda bolag. För bolagen gäller tillämpliga delar av riktlinjen. Tillämpliga delar avgörs i dialog med finansverksamheten på koncernkontoret.
- Riktlinjen förtydligar och ger vägledning kring hur betaltjänster i Västra Götalandsregionen ska hanteras.
- Till riktlinjen kommer rutiner inom området att skrivas fram och beslutas av ekonomidirektören.
- Betaltjänster omfattar samtliga betallosningar och betalningsätt som används inom Västra Götalandsregionen. Detta inkluderar både traditionella och digitala betalningslösningar såsom kassasystem, kortbetalningar, Swish, fakturering, mobilbetalningar och andra tjänster som möjliggör betalning av Västra Götalandsregionens tjänster eller produkter.
- Riktlinje för betaltjänster är ett nytt styrande dokument och den ersätter vissa delar (betsätt och hantering av fordringar) i den tidigare riktlinjen för in- och utbetalningar, som beslutades av regionstyrelsen 24 september 2019, §233.

Syfte med riktlinjen

Syftet med riktlinjen är att, i linje med finanspolicyn, tydliggöra och ge vägledning för hantering av betaltjänster och betalningsmetoder inom Västra Götalandsregionen. Riktlinjen ska säkerställa en enhetlig, effektiv, hållbar och säker hantering av betaltjänster i hela organisationen.

Målsättningen är att skapa en stabil och hållbar struktur för att hantera betalflöden, integrera nya betallosningar och möta framtida behov och förändringar inom området. Riktlinjen bidrar också till att uppnå hög säkerhet, tillgänglighet och användarvänlighet för invånare, samtidigt som den säkerställer att betalningstransaktioner följer aktuella säkerhets- och regulatoriska krav.

Ansvarsfördelning

Politisk nivå

Regionfullmäktige fastställer finanspolicyn som anger de ramar och regler som riktlinjen ska följa. Regionstyrelsen har det övergripande ansvaret och säkerställer att riktlinjen för betaltjänster efterlevs.

Tjänstepersonnivå

På uppdrag av regiondirektören ansvarar ekonomidirektören för att leda, utveckla och samordna en samlad, effektiv och ändamålsenlig organisation inom ekonomiområdet. Ekonomidirektören ansvarar för att besluta om rutiner kopplade till riktlinjen.

Finanschefen har det övergripande ansvaret för tillämpningen av denna riktlinje enligt regiondirektörens verkställighetsbeslut: Regiondirektörens fördelning av ansvar inom Koncernkontoret (RS 2023-05437).

Det är respektive förvaltningsdirektör eller VD som bär det yttersta ansvaret för att riktlinjer och rutiner efterlevs i verksamheten.

Etik och hållbarhet

Västra Götalandsregionens hantering av betaltjänster ska präglas av hållbarhet och god etik. Valet av betalmetoder ska baseras på principen att minimera miljöpåverkan, där elektroniska betalningar prioriteras framför kontanter, vilka har ett större klimatavtryck.

Hållbarhetsarbetet inom betaltjänster inkluderar också att förebygga och motverka välfärdsbrott, korruption, penningtvätt och annan otillbörlig påverkan på verksamheten.

Detta uppnås genom att kvalitetssäkra interna arbetsprocesser och samarbeta med finansiella institutioner och leverantörer av betaltjänster som följer höga etiska standarder och gällande regelverk.

Val av betalningsätt

Västra Götalandsregionen prioriterar digitala betalningslösningar, följt av kortbetalningar. Faktura och kontanter ska endast användas i undantagsfall. Denna prioritering grundas på ekonomiska, administrativa och säkerhetsmässiga skäl samt gällande lagstiftning.

Betaltjänsterna ska vara användarvänliga och anpassade till invånarnas behov för att säkerställa enkel, säker och tillgänglig betalning. Förvaltningarna ansvarar för att tydligt informera invånarna om tillgängliga betalningsalternativ och vid behov erbjuda stöd för att underlätta betalningar.

Förvaltningarna ska i första hand följa den fastställda prioriteringen av betalningsätt. Om verksamhetsspecifika behov kräver en annan ordning ska avsteg diskuteras och motiveras i samråd med finansverksamheten på koncernkontoret samt formaliseras i en rekommendation till verksamheten. Större förändringar eller tillägg av betalningsätt ska godkännas av finanschefen för att säkerställa att de överensstämmer med Västra Götalandsregionens ekonomiska, säkerhetsmässiga och strategiska mål.

Anskaffning, utveckling och ändring av betaltjänster

Anskaffning, utveckling och ändring av betaltjänster inom Västra Götalandsregionen ska genomföras med en strukturerad analys, tydlig kravställning mot leverantörer och en helhetssyn på livscykelkostnader, inklusive förvaltning. Processen ska säkerställa att betaltjänster uppfyller krav på säkerhet, användarvänlighet, effektivitet och efterlevnad av gällande regelverk.

Vid upphandling och implementering ska betaltjänster anpassas till verksamhetens behov och regionens strategiska mål för betaltjänster. Säkerhetskrav ska tydligt specificeras och utvärderas i upphandlingsprocessen.

Implementeringen ska ske i nära samverkan med berörda verksamheter och finansverksamheten. För att säkerställa en

effektiv och säker användning krävs utbildning av personal samt tydlig kommunikation till invånare.

Västra Götalandsregionens betaltjänster omfattas av den inlösande bankens krav på PCI DSS-certifiering. Genom certifieringen säkerställer Västra Götalandsregionen ett tillräckligt skydd av betalkortsinformation och minimerar risken för dataintrång samt obehörig åtkomst eller manipulation. Efterlevnaden verifieras årligen genom externa revisioner.

Västtrafik ansvarar självständigt för sin PCI DSS-efterlevnad, separat från övriga delar av Västra Götalandsregionen.

Inbetalningar

Västra Götalandsregionen tar ut avgifter för bland annat vård, tandvård, kultur och kollektivtrafik. För att säkerställa en effektiv och tillgänglig betalningshantering erbjuder Västra Götalandsregionen flera olika betalsätt. Dessa ska regleras och anpassas utifrån verksamhetens behov för att möjliggöra smidiga, säkra och kostnadseffektiva betalningsflöden.

Kontanter

Västra Götalandsregionen ska säkerställa att patienter har en praktisk och rimlig möjlighet att betala vårdavgifter kontant. Enligt lag (2022:1568) om Sveriges riksbank är sedlar och mynt utgivna av Riksbanken lagliga betalningsmedel och offentligt reglerad verksamhet, särskilt inom hälso- och sjukvården, har en skyldighet att acceptera kontanter.

Samtidigt strävar Västra Götalandsregionen efter att minska kontanthanteringens för att öka säkerheten och förbättra kostnadseffektiviteten. Antalet kassor som erbjuder kontantbetalning kan därför reduceras under förutsättning att patienter inte möter orimliga hinder när de vill betala kontant. Kassafunktioner ska placeras strategiskt för att balansera patienternas behov med verksamhetens krav på effektivitet.

Vid centralisering av kontantkassor ska geografiska och praktiska faktorer beaktas. Förvaltningar inom hälso- och sjukvården ansvarar för att anvisa till platser där patienter och kunder kan betala kontant.

Undantag från skyldigheten att acceptera kontanter kan göras för vissa verksamheter, som till exempel restauranger,

kulturverksamhet och kollektivtrafik. Sådana undantag ska bedömas individuellt utifrån verksamhetens karaktär.

Förvaltningarna ska i ett tidigt skede samråda med finansverksamheten vid förändringar i kontanthantering. Förvaltningarna ansvarar för att utreda och föreslå vilka kassor som ska hantera kontanter. Förslaget diskuteras och motiveras i samråd med finansverksamheten samt formaliseras i en rekommendation till verksamheten.

En väsentlig minskning av antalet kontantkassor ska godkännas av finanschefen och vid större förändringar kan ekonomidirektörens godkännande krävas beroende på omfattning och påverkan.

Kortterminaler och kortbetalningar

Kortterminaler är en central del av Västra Götalandsregionens betaltjänster och används oftast i receptioner, självbetjäningsskiosker, varuautomater, fordon, restauranger, skolor och parkeringsautomater. Kortterminaler ska uppfylla tekniska, regulatoriska och verksamhetsmässiga krav för att säkerställa en säker och effektiv hantering av kortbetalningar. Endast av Västra Götalandsregionen godkända och upphandlade terminalmodeller får användas och dessa ska följa gällande lagkrav, säkerhetsstandarder samt vara anpassade till verksamhetens behov.

Upphandling och beställning av kortterminaler ska ske i samråd med finansverksamheten för att säkerställa att lösningarna överensstämmer med Västra Götalandsregionens strategi för betaltjänster och övriga relevanta regelverk. Västra Götalandsregionen strävar efter att standardisera terminalanvändningen för att förenkla hantering, drift och support samt skapa en enhetlig betalningsinfrastruktur.

En omnikanalstrategi rekommenderas för att integrera olika betalningssätt och kanaler. Målet är att erbjuda en smidig och användarvänlig betalningssupplevelse oavsett om betalningen sker fysiskt, digitalt eller via självbetjäning.

För att säkerställa driftsäkerhet ska rutiner finnas för att hantera betalningar vid tekniska problem eller avbrott i terminalernas funktion. Detta inkluderar reservrutiner och stödåtgärder för att betalningar ska kunna genomföras även vid systemstörningar eller krissituationer.

Digitala betalningsplattformar

Västra Götalandsregionen ska främja användningen av digitala betalningsplattformar för att säkerställa en modern, effektiv och säker betalningsmiljö.

Alla digitala betalningslösningar ska vara kopplade till den regiongemensamt upphandlade PSP-tjänsten (Payment Service Provider) för att möjliggöra samordning, kostnadseffektivitet och hög säkerhet i betalningsflödena. Om verksamhets-specifika behov eller andra omständigheter kräver en annan lösning ska orsaken diskuteras och motiveras i samråd med finansverksamheten som formaliserar en rekommendation eller ett beslut till verksamheten.

Genom en enhetlig hantering av digitala betalningsplattformar skapas bättre översikt, lägre transaktionskostnader och högre säkerhet. Samtidigt ska lösningarna vara användarvänliga och anpassade till invånarnas behov av enkelhet och tillgänglighet.

Fakturerering

Västra Götalandsregionen prioriterar användningen av flexibla och digitala faktureringslösningar för att minska antal pappersfakturer. Digitala fakturalösningar ska prioriteras då de erbjuder snabbare leverans, lägre hanteringskostnader och minskad miljöpåverkan. Pappersfakturer är avsevärt dyrare och bör begränsas till situationer där digitala alternativ inte är möjliga.

Fordringar

Fordringar ska faktureras i nära anslutning till prestationen om inte annat har avtalats. Faktureringsavgift ska inte tas ut på fakturer inom hälso- och sjukvården. I övrig verksamhet är det tillåtet att ta ut faktureringsavgift enligt branschpraxis.

Fakturer ska utformas i enlighet med gällande lagkrav, inklusive annan nödvändig information för att säkerställa korrekta betalningar.

Betalningsvillkor

Västra Götalandsregionen ska tillämpa affärsmässiga betalningsvillkor vid fakturering, det vill säga 30 dagar från fakturadatum, om inte annat har avtalats.

Vid fakturering utomlands är betalningsvillkor på 60 dagar tillåtna på grund av längre handläggningstider. Betalningsvillkor ska vara tydligt angivna på fakturan.

Om det ökar möjligheten att få betalt är huvudregeln att anstånd med betalning beviljas för högst en månad. En längre avbetalningsplan kan upprättas om bedömningen är att sannolikheten att få betalt ökar.

En avbetalningsplan bör inte överstiga 12 månader och lagstadgad ersättning samt ränta för upprättande av avbetalningsplan ska tas ut. Undantag från denna regel framgår av rutin kring hantering av löneskuld.

Inom Folktandvården finns det möjlighet att betala via tandvårdslån, där särskilda betalningsvillkor gäller. Dessa ska dock anges separat och tydligt presenteras för patienter och kunder.

Factoring - överlåtelse av fordran

Västra Götalandsregionen godkänner att kunder tillämpar factoringlösningar under förutsättning att vissa fastställda kriterier uppfylls. Dessa kriterier specificeras i rutindokument. Om en leverantör avser att använda ett factoringbolag ska kriterierna uppfyllas.

Västra Götalandsregionen tillämpar inte factoringlösningar för egna kundfordringar. Ett undantag görs för tandvårdslån, vilka upprättas i patientens intresse snarare än för att säkra Västra Götalandsregionens likviditet.

Återbetalning

Västra Götalandsregionen ska hantera återbetalning av överstigande eller felaktig inbetalning i enlighet med fastställd rutin.

Påminnelsehantering

Om fakturan inte har betalats senast på förfallodagen ska betalningspåminnelse skickas ut. Lagstadgad avgift för betalningspåminnelse ska normalt tas ut. Av betalningspåminnelsen ska framgå att inkassoåtgärder kan komma att vidtas om betalning inte sker och att ytterligare kostnader kan komma att följa av detta.

Dröjsmålsränta tas ut enligt räntelagen på fordringar som inte har betalats i rätt tid i den mån det är administrativt möjligt.

Inkassohantering

De patientfakturor som inte har betalats inom 10 dagar efter att påminnelse har skickats ut ska skickas till upphandlat inkassobolag för fortsatt indrivning.

Övriga fakturor skickas till inkassobolag för påminnelse och inkassohantering efter utebliven betalning.

Av- och nedskrivning av kundfordringar

Oreglerade fordringar äldre än ett år ska betraktas som osäkra och skrivas ned. Det innebär inte att fordran skrivs av mot betalningsskyldig. Avskrivning av kundfordring ska göras när kundförlusten är konstaterad. Avskrivning av ej konstaterad kundförlust kan ske om sannolikheten att få betalt är låg enligt rutindokument.

Beloppsmässigt större fordringar i förhållande till verksamheten som är yngre än ett år och bedöms vara osäkra ska skrivas ned.

Mindre restbelopp som är äldre än ett år skrivs av, beloppsnivå bestäms i rutindokument.

Betalningsmiljörelaterad säkerhet

All betalutrustning och känslig transaktionsinformation ska skyddas enligt fastställda säkerhetskrav, oavsett om de hanteras inom eller utanför Västra Götalandsregionens lokaler och/eller IT-miljö. Lokaler och fordon där betalningar sker samt utrustning som används för betalningar ska ha ett fysiskt skydd och säkerhetskontroller enligt krav i Västra Götalandsregionens ledningssystem för informationssäkerhet (LIS).

Betalutrustning med lagringsmedier ska noggrant granskas innan den avvecklas eller återanvänds. All känslig information ska raderas på ett säkert sätt för att förhindra informationsläckage.

Endast godkända kortterminaler får aktiveras och användas i Västra Götalandsregionens IT-miljö. Känslig konfigurationsinformation i betallösningar ska enbart vara tillgänglig för behörig personal.

Betalutrustning som inte används ska förvaras säkert och endast behöriga ska ha tillgång till förvaringsutrymmen där sådan utrustning förvaras.

Ordlista

Betaltjänst

En betaltjänst är en tjänst som hanterar betalningar mellan en betalare och en mottagare. Betaltjänster hanterar processer som initiering, bearbetning och slutförande av betalningstransaktioner.

Betallösning

En betallösning är ett mer omfattande begrepp som avser de tekniska och administrativa system som möjliggör olika betalningssätt. Det inkluderar både hårdvara (som kortterminaler) och mjukvara (som betalväxlar och e-handelssystem) som krävs för att hantera betalningar.

Betalningssätt

Ett betalningssätt är ett alternativ för hur en betalning kan genomföras. Det beskriver sättet en betalning initieras och genomförs, exempelvis: kort, swish, faktura, kontanter, etc.

Betalmetod

Betalmetoden beskriver tekniken eller det praktiska tillvägagångssättet för att genomföra betalningen. En betalmetod är ett mer specifikt sätt att genomföra en betalning inom ett betalningssätt. Till exempel för kortbetalningar kan betalmetoder vara chip och PIN, kontaktlös betalning (NFC) eller magnetremsa.

Omnikanal

Omnikanal innebär att alla kanaler, som t.ex. bemannade kassor, självcheckningskiosker och webbplatser är integrerade för att möjliggöra hantering av betalningar över flera kanaler. Det innebär exempelvis att en återbetalning kan göras i en annan kanal än den där betalningen ursprungligen skedde.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)

En internationell säkerhetsstandard som används för att skydda kortuppgifter vid betalningar. Den ställer krav på hur betalningssystem ska hanteras för att förhindra bedrägerier och säkerställa att kortdata lagras, hanteras och överförs på ett säkert sätt.

Offentligrättsligt reglerad verksamhet

Verksamhet som regleras av offentligrättsliga lagar och regler, vilka styr hur myndigheter och offentliga organisationer ska bedriva sin verksamhet.

Digitala betalningsplattformar

Digitala betalningsplattformar är tekniska system och tjänster som möjliggör elektroniska betalningar. Dessa omfattar betalningar via internet, mobilappar, digitala plånböcker och andra integrerade lösningar som hanterar transaktioner digitalt.

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Annelie Mogensen, (annas14), Finanschef

Granskad av: Anna Maria Koutsikouri Bergström, (annko5),
Analytiker

Godkänd av: Regionstyrelsen, (RS),

Dokument-ID: RS8631-1454170937-71

Version: 2.0

Giltig från: 2025-04-04

Giltig till: 2029-04-04