

## Høringsvar – prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Mange ekomtjenester er nødvendighetstjenester for folk i dag. Det er en utfordring for alle som ikke er, kan bli eller ikke kommer til å forbli like digitale som gjennomsnittet. Derfor er det viktig at ekombransjen legger til rette for at også disse får mulighet til å ha og bruke ekomtjenester på en hensiktsmessig og trygg måte nå og i fremtiden. Felles prinsipper som skal legges til rette for at hele bransjen har fokus på dette er veldig bra.

En hensiktsmessig implementering av prinsippene vil være avhengig av gode rutiner og forankring på absolutt alle nivå i organisasjonen. Det innebærer at virksomhetens egen definisjon av hva de skal gjøre og hvem som har ansvaret må defineres klart. Dette anses som viktig for å blant annet sikre at bevisstheten om temaet ikke forvitrer. Dermed kan det være svært nyttig å eksplisitt skrive det ut som et eget prinsipp, der det stilles tydelige krav på å ha rutiner for å gjennomføre prinsippene, og hva som kreves for å gjennomføre dette. I bransjenorm finansiell inkludering, har vi dette med som siste punkt: [Bransjenorm finansiell inkludering \(finansnorge.no PDF\)](#).

Vi har sett det nyttig å lage en veileder som sees i sammenheng med vår bransjenorm for finansiell inkludering, tilsvarende disse prinsippene. Denne veilederen forklarer videre hva prinsippene er og hvordan de kan operasjonaliseres. Her kan man også utdype hensiktene og dermed bidra til en forståelse av disse, i tillegg til å presisere at prinsippene angir et minimumskrav, og at man oppfordrer for muligheten til å tilby bedre tjenester enn det som er angitt.

For å sikre at prinsippene følges opp, kan det blant annet gjennomføres regelmessige undersøkelser for å måle bevisstheten og etterlevelsen, og hente inn erfaringer blant tilbydere og andre relevante aktører. Prinsippene bør inkluderes i det meste av kommunikasjon mellom aktører og Nkom, slik at man skaper konkret bevissthet og eierskap rundt temaet. Videre kan jevnlig arrangementer og møteplasser organiseres av Nkom, hvor best praksis og erfaringer deles. Dette kan være nyttige virkemidler for å integrere prinsippene i arbeidet og kommunikasjon mellom partene.

Vi er kjent med at det tidligere har blitt utarbeidet retningslinjer for kundeservice mellom Nkom og Forbrukerombudet. Er dette arbeidet noe som er relevant å ta opp igjen, spesielt sett i sammenheng med inkluderingsarbeidet som disse prinsippene er en viktig del av? Et sett med slike retningslinjer som gir en grunnlinje for hvordan man for eksempel kan legge til rette for kundemøter som «digitale hjelpere» kan være svært nyttig for å sikre god operasjonalisering av prinsippene i alle ledd.

Når det er så viktig at alle, uavhengig av den enkeltes digitale kompetanse, har tilgang til slike tjenester, og de kan oppfattes som kompliserte og vanskelige for mange, er det særlig viktig at det legges til rette for god bistand. Det store behovet for «digitale hjelpere» er noe vi ser tydelig i vårt arbeid, også inn mot offentlige fullmaktsløsninger som kan benyttes på tvers av offentlig og privat. Det er fint at behovet og tilretteleggingen for bruken av «digitale hjelpere» kommer frem. Det er viktig at «digitale hjelpere» har riktig opplæring og at man har kontroll på hvem de er, da det er fare for at en god hjelper kan få tilgang til både personopplysninger og penger dersom hjelperen ikke vet hvor grensene går for hva denne kan gjøre. Riktig og grundig opplæring av disse hjelperne kan også få positive ringvirkninger ved å gjøre hjelperen mer stødig og trygg i sin hverdag. Dersom noe mot formodning likevel går galt, er det også viktig å vite hvem som har bedrevet «hjelpen».