



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Annika Mänty

SEPA - ur en konsuments synvinkel

Företagsekonomi och turism
2012

VASA YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

ABSTRAKT

Författare	Annika Mänty
Lärdomsprovets titel	SEPA - ur en konsuments synvinkel
År	2012
Språk	Svenska
Sidantal	50 + 2 bilagor
Handledare	Helena Blomqvist

Syftet med detta lärdomsprov är att klargöra vad SEPA (Single European Payment Area) är, varför det har införts samt hur det påverkar en privat konsument.

Lärdomsprovet är uppdelat i en teoretisk del samt en empirisk del. Teorin är uppdelad i 4 huvudgrupper; SEPAs bakgrund, SEPA-gireringar, betalkort samt SEPA-direktdebitering. Den empiriska delen har genomförts med intervjuer av privatpersoner i olika åldrar.

I resultatet av undersökningen framkom att införandet av SEPA har löpt smidigt, men att många har bristfällig kunskap om ämnet samt att de följer med i bankens förändringar utan att ifrågasätta varför eller hur.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

ABSTRACT

Author	Annika Mänty
Title	SEPA – a consumer's point of view
Year	2012
Language	Swedish
Pages	50 + 2 appendices
Name of Supervisor	Helena Blomqvist

The purpose of this thesis is to clarify what SEPA (Single European Payment Area) is, why it has been introduced and how it affects an individual consumer.

The thesis is divided into a theoretical and empirical part. The theoretical part is divided into four main groups; the background of SEPA, SEPA credit transfers, debit/credit card and SEPA-direct debit. The empirical part consists of interviews with people in different ages.

Based on the research results it appears that the introduction of SEPA has run smoothly, but many have insufficient knowledge about the subject and they comply with change that the bank does, without questioning why or how.

Keywords SEPA, credit transfer, debit card, direct debit

FÖRORD

Det här lärdomsprovet är skrivet vid Vasa Yrkeshögskola inom utbildningsprogrammet företagsekonomi med inriktningen internationell handel. Arbetet påbörjades i januari 2012 och avslutades i maj 2012. Helena Blomqvist var min handledare.

Jag vill tacka henne för stödet under skrivandets gång samt alla som ställt upp för intervju till min undersökning.

Vasa den 12.05.2012

Annika Mänty

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

ABSTRAKT.....	1
ABSTRACT.....	2
FÖRORD	3
1 INLEDNING.....	6
1.1 Problemområde och syfte.....	6
1.2 Avgränsningar	7
1.3 Arbetets uppbyggnad och metod.....	7
2 VAD ÄR SEPA?.....	8
2.1 Medlemsländer	9
2.2 Betaltjänstlagen	11
2.3 Tidtabell	12
2.3.1 Utformningsfasen.....	13
2.1.2 Impleteringsfasen	13
2.1.3 Migreringsfasen.....	13
3 European payment council.....	14
4 Europeiska centralbanken	15
5 EU-kommissionen.....	16
6 Hur påverkar sepa privatpersoners betalningar?	17
6.1 Från nationell till internationell kontonummer	18
6.2 BIC-kod.....	19
7 SEPA-girering	20
8 Betalkort.....	23
Mobila kontaktlös SEPA-kortbetalning	24
9 SEPA-direktdebitering	27

E-faktura.....	29
10 Undersökningen	30
Tillvägångssätt och val av informanter	31
11 Resultatredovisning.....	32
12 Resultat och slutsatser	43
12.1 Allmänt kunnandet om SEPA	43
12.2 Betalningar	43
12.3 Kort	44
12.4 Direktdebiteringar	44
12.5 Framtiden	45
12.6 Slutsats	45
13 Avslutning.....	47
14 KÄLLOR	48
FÖRTECKNING ÖVER BILDER	51
BILAGA 1.....	52

1 INLEDNING

Euron togs i bruk för tio år sedan och valutan används idag av långt över 300 miljoner Européer. Införandet av det gemensamma eurobetalningsområdet är ett stort genombrott i den europeiska betalningsrörelsen, också den inhemska. Införandet av det gemensamma eurobetalningsområdet betyder att det blir säkrare att göra betalningar inom området. Det blir också billigare och mycket snabbare, en betalning till Spanien är lika snabbt fram som inom hemlandet.

Detta är ett aktuellt ämne, SEPA-projektet påbörjades redan 2008 och ännu fyra år efter är inte projektet helt utfört. Vi har fått nya betalkort försedda med EMV-chip och vi har också fått en ny, internationell form på våra kontonummer. Den nya internationella kontonummern, IBAN-kontonummer, blev obligatorisk att använda i samband med betalningar till utland och hemland fr.o.m den 1 januari 2012.

Jag har följt med i projektets utveckling, eftersom jag har arbetat inom bankbranschen sedan maj 2009. SEPA och syftet med det är en självklarhet för mig som arbetar med det dagligen. Därför valde jag SEPA som ämne för mitt lärdomsprov och tema för undersökningen, det vill säga hur privatpersoner upplever förändringen och hur mycket de egentligen vet om ämnet.

1.1 Problemområde och syfte

I detta lärdomsprov vill jag ta fram, varför man har infört det gemensamma eurobetalningsområdet, projektets tidtabell och hur det överlag har påverkat privatpersoners betalningar, allt från betalkort till direktdebiteringar.

Genom individuella intervjuer vill jag veta, vad privatpersoner vet om SEPA och vad det innebär. Jag vill också veta hurdana möjligheter och risker de ser, om de vet varför deras nationella kontonummer har ändrats till en internationell form eller varför deras magnetförsedda bankkort ändrades till ett chipförsett debitkort.

1.2 Avgränsningar

Jag har avgränsat min undersökning till privatpersoner, kvinnor och män med olika yrken, i åldern 25 – 80. Motiveringen till mitt val är att flertal undersökningar har gjorts hur införandet av SEPA förändrat företagens betalningsrörelse och –system, därför vill jag lyfta fram ärendet från privatpersoners synvinkel.

1.3 Arbetets uppbyggnad och metod

Lärdomsprovet är uppbyggd på en teoretisk del och en empirisk del. I den teoretiska delen berättar jag om bakgrunden till SEPA, vad det innebär och varför det har införts, samt vem det är som ansvarar för SEPA-projektet.

I den empiriska delen, väljer jag slumpmässigt personer i olika åldrar, som jag intervjuar. Jag vill hellre kalla intervjuerna för diskussioner som jag väglett. I den praktiska delen berättar jag närmare om, varför jag valt intervju som undersökningsmetod samt resultatet efter totalt sex individuella intervjuer.

2 VAD ÄR SEPA?



Figur 1. SEPA-logo. <URL: <http://blog.visma.com/blog/successful-sepa-single-european-payments-area-transition-in-finland/>>

SEPA (Single European Payment Area) är ett gemensamt eurobetalningsområde, som den Europeiska Centralbanken (ECB), EU-kommissionen och Europeiska betalningsrådet (EPC) har upprättat tillsammans.

Projektet fick sin början redan år 2002, då European Payments Council (Europeiska Betalningsrådet) grundades. EPC har utarbetat nya regler och förfaranden för eurobetalningar. I projektet engagerades inte enbart länder som använder euro som valuta, utan även länder med sin egen valuta. Totalt är de 18 länder som har euro som valuta, 10 länder med egen valuta. EES-länderna Liechtenstein, Norge och Island är också med i SEPA-området samt neutrala Schweiz. Länder utanför euroområdet har på detta vis också möjlighet att ta del av SEPA-systemet. <URL:

http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

Avsikten med SEPA är att konsumenter, organisationer och företag inom SEPA-området skall kunna ta emot betalningar och betala i euro med samma villkor, rättigheter och skyldigheter, oberoende om betalningen görs i hemlandet eller till ett annat land. <URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

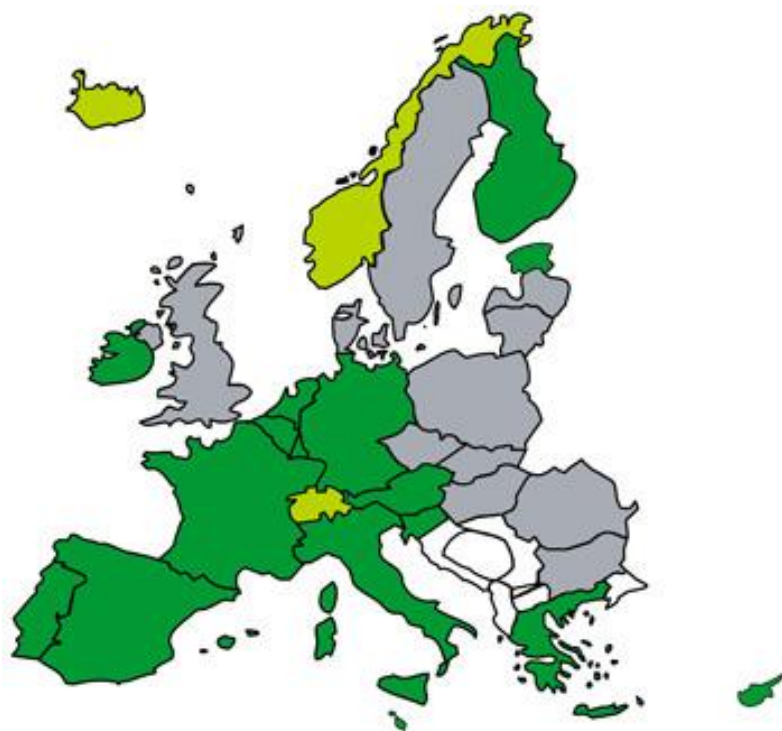
I januari år 2008 infördes SEPA-systemets första bastjänster: SEPA-girering samt SEPA-kortbetalning. Betalkortens övergång till SEPA var färdig 2010. (Finansbranschens Centralförbund: Genomförandet av det gemensamma eurobetalningsområdet i Finland. Finlands nationella SEPA-migrationsplan. Version 4. 2010)

Jag börjar med att berätta om organisationerna som tillsammans grundat det gemensamma eurobetalningsområdet. EPC (European Payment Council), den Europeiska Centralbanken (ECB) samt EU-kommissionen.

Jag fortsätter med att berätta om SEPA-gireringar och hur de skiljer från en vanlig girering, hur betalkorten har ändrats och om direktdebiteringen upphör och blir ersatt med SEPA-direktdebitering.

2.1 Medlemsländer

SEPA-området omfattar totalt 32 länder. Euro-länderna är totalt 18 stycken, övriga EU-länder, som fortfarande har sin egna valuta är 10 stycken. Även EES-länderna Norge, Island och Liechtenstein är medlemmar i det gemensamma eurobetalningsområdet, samt neutrala Schweiz.



Figur 2. SEPA-medlemsländer

<URL:http://www.aktia.fi/sv/tilit_ja_maksaminen/maksutavat/sepa/sepamaat>

Euro-länder

Belgien
 Cypern
 Estland
 Finland
 Frankrike
 Grekland
 Irland
 Italien
 Luxemburg
 Malta
 Monaco
 Nederländerna

Övriga EU-länder

Bulgarien
 Danmark
 Lettland
 Litauen
 Polen
 Rumänien
 Storbritannien
 Sverige
 Tjeckien
 Ungern

Portugal	Övriga EES-länder och Schweiz
Österrike	Norge
Slovakien	Island
Slovenien	Liechtenstein
Spanien	
Tyskland	

2.2 Betaltjänstlagen

Den nya betaltjänstlagen trädde i kraft 1 maj 2010. Lagen medför ändringar i alla kundavtalsvillkor som gäller betaltjänster. I lagen föreskrivs avtalsvillkor och informationsskyldighet, som gäller betaltjänster och om genomförande av betaltjänster.

Informationsskyldigheten utvidgas och bankerna måste ge sina kunder mer information än tidigare om de betaltjänster som de tillhandahåller. Kunden har rätt till avgiftsfri information om betalningstransaktioner i minst ett år och kunderna ska ha tillgång till uppgifter om transaktionerna minst en gång i månaden. Detta betyder att kontoutdrag skickas ut varje månad. Banken skall även informera sina kunder minst två månader på förhand, ifall det kommer att ske ändringar i avtalsvillkoren. Banken måste också informera kunden om förkastade betalningar på det sätt som avtalats med kunden. <URL:<http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/betaltj%C3%A4nstlagen/Pages/Detcentralainneh%C3%A5lletibetaltj%C3%A4nstlagen.aspx>>

Betalningarna har för snabbats märkvärdigt. Tidigare har det tagit tre bankdagar för en euro-betalning att förmedlas till mottagaren. Från och med 1 januari 2012 tar det endast en bankdag för en transaktion i euro. Vid betalningar i euro måste betalaren och mottagaren alltid stå för den egna bankens serviceavgifter. Det är inte möjligt att betalaren står för mottagarens bankkostnader eller att mottagaren betalar också betalarens bankavgifter.

Om en betalning inte blivit genomförd eller om den genomförts felaktigt på grund av en orsak som beror på banken, så har betalaren eller betalningsmottagaren rätt att få rättelse eller återbäring. Begäran om rättelse skall göras så snabbt som möjligt, dock senast 13 månader efter betalningsdagen. Vid en felaktig direktdebitering eller kortbetalning har betalaren rätt att av sin egen bank kräva återbetalning inom åtta veckor från debiteringsdagen.

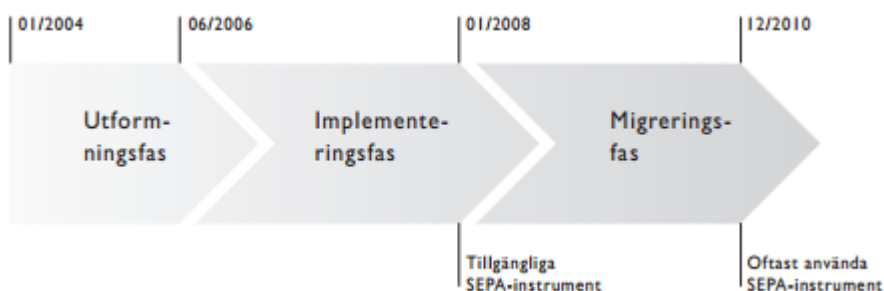
<URL:<http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/betaltj%C3%A4nstlagen/Pages/Detcentralainneh%C3%A5lletibetaltj%C3%A4nstlagen.aspx>>

Kundens omsorgsplikt ökar i samband med den nya lagen. Som tidigare har kunden haft en personlig bankkort samt personligt kort, efter att lagen trätt i kraft får man inte förvara bankkod samt kort på samma ställe. Kunden ansvarar för att kortet inte missbrukas, stjäls eller att kunden själv handlar vårdslöst. Ansvaret kan begränsas i regel till 150 euro, men begränsningen gäller inte om kunden har avsiktligt missbrukat kortet.

<URL:<http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/betaltj%C3%A4nstlagen/Pages/Detcentralainneh%C3%A5lletibetaltj%C3%A4nstlagen.aspx>>

2.3 Tidtabell

SEPA-projektet är indelat i tre huvudfaser, som inleddes år 2004 med utformningsfasen. De två övriga faserna är implementeringsfasen och migreringsfasen.



Figur 3. Tidslinje för SEPA

<URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

2.3.1 Utformningsfasen

Utformningsfasen, som är den första, inleddes 2004. Under fasen utvecklades de nya systemen för gireringar, ramverk för kort och clearing- och avvecklingsinfrastrukturer. Specifikationer för säkerhetskrav och standarder utvecklades också.

<URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

2.1.2 Impleteringsfasen

I mitten på år 2006 inleddes impleteringsfasen, under den tiden förbereddes lanseringen av SEPA:s nya instrument, infrastruktur och standarder. Nationella organ för implementering och migrering hjälpte till att följa de olika intressenternas förberedelser för att lansera SEPA. Intressenterna bestod av banker, infrastrukturleverantörer, företag och offentlig administration. Denna fas avslutades i slutet på år 2007.

<URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

2.1.3 Migreringsfasen

Denna fas är den tredje och sista fasen, då kunderna erbjöds det nationella betalningssystemet och det nya SEPA-systemet. Infrastrukturen för clearing och avveckling blir möjligt att hantera betalningar från bägge typer av instrument.

<URL: http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

3 EUROPEAN PAYMENT COUNCIL

” European Payment Council (EPC) är det är det beslutsfattande och samordnande organet för det europeiska bankeväsendet vad gäller betalningar ”

Det Europeiska betalningsrådet (Svenska definitionen på EPC) upprättades år 2002, då de viktigaste europeiska bankerna deltog i en så kallad workshop, för att fundera kring en samordning av betalningar. Efter workshopen presenterades en bok ”Euroland: our Single Payments Area”, som senare blev SEPA, i boken beskrivs nödvändiga förändringar, som krävdes för att genomföra SEPA. EPC, som då blev ett självreglerande icke-vinstdrivande organ, fick i uppgift att utforma, specificera och övervaka hur SEPA skulle genomföras.

EPC har 74 medlemmar och representerar banker av alla sektorer och storlekar i betalningsbranschen. Det är över 300 betalningsexperter från 32 länder som är engagerade i EPC:s arbetsprogram. <URL: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=what_is_epc>

4 EUROPEISKA CENTRALBANKEN

Den Europeiska Centralbanken (ECB) är centralbanken för euron, den europeiska gemensamma valutan. ECB grundades år 1998. Organisationens huvuduppgift är att ansvara för penningpolitiken i euroområdet, som för övrigt är den andra största ekonomin i världen, efter USA. ECB har ensamrätt till sedelutgivning inom euroområdet. <URL:<http://www.ecb.int/ecb/orga/escb/html/index.sv.html>>

Centralbanken bestämmer räntorna inom euroområdet. Länderna som gått med i EU har sina egna nationella centralbanker, men de måste följa riktlinjerna och anvisningarna enligt Europeiska Centralbankens regler.

EBC-rådet, som är det högsta beslutande organet vid ECB, består av 16 nationella centralbankschefer från euroländerna och ECB:s direktion. Direktionen består av Europeiska centralbankens ordförande, vice ordförande och fyra övriga medlemmar. Direktionens uppgift är att säkerställa att EBC-rådet beslut genomförs, och de ger även nödvändiga anvisningar till de nationella centralbankerna. <URL:

<http://eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?nodeid=37804&contentlan=3&culture=sv-FI>>.

5 EU-KOMMISSIONEN

EU-kommissionen är en institution som är oberoende av de nationella medlemsstaternas regeringar. Kommissionens viktigaste uppgift är att upprätthålla lagstiftningen, att skydda EU:s eller invånarnas intressen, förvalta EU:s budget och fördela pengarna. Kommissionen ser också till att EU-lagstiftningen följs tillsammans med EU-domstolen. Kommissionen företräder EU i internationella sammanhang t.ex. när det förhandlas om avtal mellan EU och ett annat land. Kommissionens högskola Berlaymont finns i Bryssels EU-kvarter.
<URL:<http://www.finland.eu/public/default.aspx?contentid=88067&nodeid=35798&contentlan=3&culture=sv-FI>>

Kommissionen har en viktig roll inom handels-, struktur-, region- och jordbrukspolitiken och den har en ensamrätt att lägga fram nya lagar inom dessa områden. EU-rådet och parlamentet kan därmed fatta beslut enbart utgående ifrån kommissionens förslag. Om en medlemsstat eller ett företag bryter mot unionens lagar, har kommissionen rätt att vidta åtgärder. Ifall ett företag skulle bryta mot konkurrenslagen kan EU-kommissionen bötfälla företaget.
<URL:<http://www.finland.eu/public/default.aspx?contentid=88067&nodeid=35798&contentlan=3&culture=sv-FI>>.

De är totalt 27 kommissionärer, en från varje EU-land, som leder det politiska arbetet. Mandatperioden är fem år och varje kommissionär har ett eget ansvarsområde inom politiken. Kommissionens ordförande är portugisen José Manuel Barroso. Barroso har varit mandat i två perioder. Finlands kommissionär är Olli Rehn, som svarar för ekonomiska och monetära frågor. Rehn har varit kommissionär sedan 2004 och är även sedan år 2011 vice ordförande i EU-kommissionen.

Kommissionärerna måste godkännas av Europaparlamentet innan de börjar sitt arbete.
<URL:http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_sv.htm>.

6 HUR PÅVERKAR SEPA PRIVATPERSONERS BETALNINGAR?

Sedan i slutet på januari 2008 har man kunnat göra SEPA-gireringar. Det förutsätter att betalningen är i euro samt inom SEPA-området. Kunden identifieras med hjälp av IBAN, som är det internationella kontonumret. Banken identifieras med BIC (även kallad SWIFT), som är det internationella bankkoden. I de två följande underrubrikerna berättar jag om IBAN och BIC.

Fördelarna med införandet av SEPA, är att det ger konsumenten möjlighet att utvidga sina betalningsrörelser i hela euroområdet. Se som exempel att en finländsk person har en sommarbostad i Spanien som han betalar hyra till månatligen. Han har tidigare betalat sin hyra via ett spanskt bankkonto för att underlätta betalningen, samt att för att spara pengar. Om han skulle betala hyran från Finland, skulle avgifterna bli stora varje månad. Tack vare införandet av SEPA, räcker det att ha ett konto i sitt hemland. Idag kan finländaren betala sin hyra till Spanien lika snabbt och säkert från sitt finska bankkonto. Till betalningen behöver han mottagarens IBAN-kontonummer samt bankens BIC-kod. Betalningen är fram följande bankdag. Man kan också betala en SEPA-girering smidigt från sin egna internetbank, gratis. Finländaren kan också göra upp ett direktdebiteringsavtal till sin sommarlägenhet i Spanien.

Införandet av SEPA förenklar livet märkvärdigt t.ex. för en person som studerar, lever eller arbetar utanför sitt hemland, de behöver inte ha ett bankkonto i sitt hemland samt i sitt visitland.

Konsumenten har ett konto och från detta konto kan de göra betalningar och ha direktdebiteringar i euro var som helst i euroområdet, lika lätt som de gör sina betalningar i hemlandet. Kortbetalningarna har förenklats och man kan idag göra kortbetalningar smidigt och enkelt, inte enbart inom SEPA-området utan även utanför området. Detta betyder att kontantbetalningarna har minskat märkvärdigt. Det rekommenderas ändå att man ska ha med sig kontanter, när man vistas

utomlands, för det finns alltid risk för tekniska störningar i automater och butiker.
<URL: http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

6.1 Från nationell till internationell kontonummer

I samband med införandet av SEPA ändrades uppläggningsen av kontonumrorna. Den nationella formen på kontonumren BBAN (Basic Bank Account Number) ändrades till den internationella formen IBAN, som står för International Bank Account Number.

Längden på ett IBAN-kontonummer varierar från land till land. I Finland innehåller IBAN-kontonumret 18 tecken. IBAN-kontonumret börjar med en ISO-landskod på två bokstäver. Efter landskoden följer två kontrollssiffror.

Exempel på BBAN-kontonummer:

12345 – 6789

Exempel på IBAN-kontonummer:

FI21 1234 5 600 0007 89

FI är landskoden för Finland och 21 är kontrollssiffror. För att det ska bli ett giltigt IBAN-kontonummer med 18 tecken, kommer kontonumret att få utfyllnadssiffror som alltid är nollor.

1 juli 2011 blev det obligatoriskt för en fakturerare att uppge IBAN-kontonummer på fakturor och gireringsblanketter. Vid årsskiftet 2011 - 2012 blev det obligatoriskt att använda IBAN-kontonummer vid alla gireringar, vilket betyder att kontoformen skall användas vid både nationella och internationella betalningar.

<URL: [http://www.fkl.fi/en/material/publications/Publications/International_Bank_Account_Number_\(IBAN\)_in_payments.pdf](http://www.fkl.fi/en/material/publications/Publications/International_Bank_Account_Number_(IBAN)_in_payments.pdf)>.

6.2 BIC-kod

BIC även kallad SWIFT, är förkortningen av Bank Identification Code. BIC är en individuell kod för varje bank runtom i euroområdet. Även om en bank är verksam i flera länder, såsom t.ex. Nordea, så har de egen BIC-kod beroende på vilket land det är frågan om.

När man uppger BIC-koden vid gireringar behöver man inte uppge mottagarbankens huvudkontors adress och därmed har det varit en större utmaning att få betalningen att gå igenom. Även om banken är verksam i flera länder, så har de egen BIC-kod och den är uppbyggd på 8 tecken. Nedan ses BIC-koder för finländska banker.

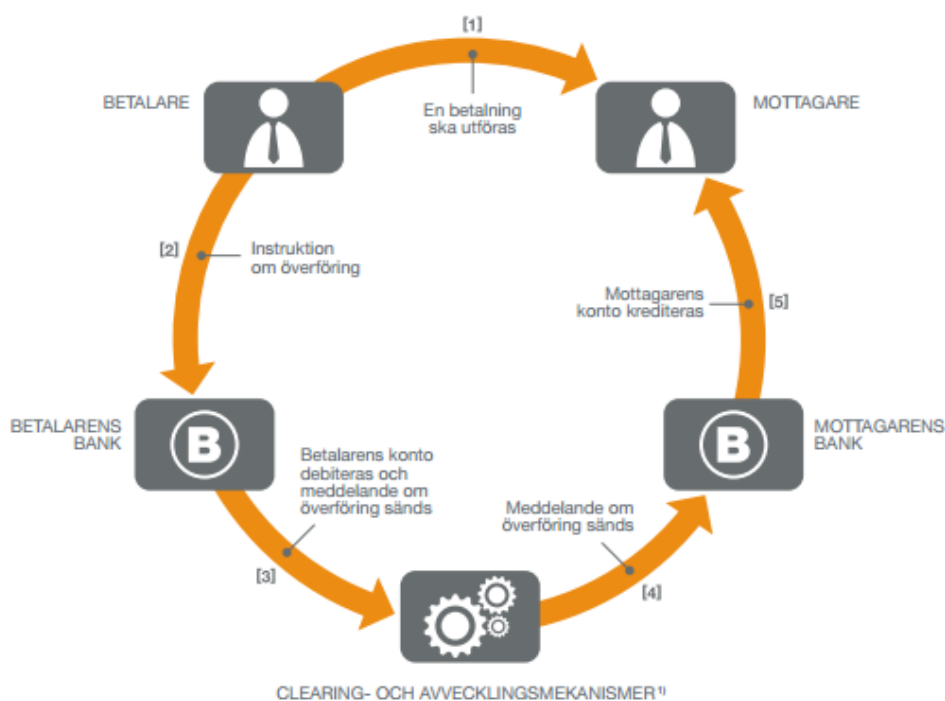
NDEAFIHH	Nordea
HELSEFIHH	Aktia (samt sparbanker)
OKOYFIHH	OP-Pohjola
AABAFI22	Ålandsbanken
DABAFIHH	Sampo Bank
HANDFIHH	Handelsbanken
ESSEFIHX	SEB Skandinaviska Enskilda Banken
DABAFIHX	Danske Bank
DNBAFIHX	DnB NOR Bank
TAPIFI22	Tapiola Pankki
SWEDFIHH	Swedbank
SBANFIHH	S-Pankki

<URL:http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/maksaminen_ja_IBAN-laskurit/Sivut/default.aspx>

7 SEPA-GIRERING

En girering är en betalning som påbörjas av betalaren. När betalaren gör gireringen, skickas en så kallad betalningsinstruktion till betalarens bank, som i sin tur flyttar medlen till betalningens mottagares bank. Mottagarens bank flyttar över medlen till mottagarens bankkonto. <URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>.

1. Betalaren gör en girering till mottagaren
2. En instruktion om överföring skickas till betalarens bank.
3. Betalarens konto debiteras och meddelande om överföring sänds till clearing och avvecklingssystem
4. Clearing och avvecklingssystem sänder meddelande om överföring till mottagarens bank
5. Mottagarens bank krediterar mottagarens konto



Figur 4. SEPA:s system för kontoöverföringar.
 <URL:http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=SEPA%20for%20the%20Public%20Sector%20-%20Swedish.pdf>.

För att gireringen ska vara en SEPA-girering, krävs det att betalningen är i euro och att man använder sig av IBAN-kontonumret samt mottagarbankens BIC-kod. Om man gör en betalning utanför SEPA-området, eller om man gör en betalning i en annan valuta inom SEPA-området är det en vanlig utlandsbetalning, som är vanligtvis dyrare än en SEPA-girering. SEPA-gireringen är i sin tur gratis vid flera banker, om man gör den via internetbanken. Gör man en SEPA-girering över disk på bank är det oftast samma pris oberoende om det är inom hemlandet eller till ett annat land inom SEPA-området.

Nedan är ett exempel på var man kan finna IBAN- och BIC-numrorna på en faktura.

Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	SAMPO PANKKI 800014-50267 NORDEA 200130-1234 OP-POHJOLA 523456-785 AKTIA PANKKI 405500-1535298	IBAN	FI16 8000 1400 0502 67 FI00 2001 3000 0012 34 FI21 5234 5600 0007 85 FI56 4055 0010 5352 98	BIC	DABAFIHH NDEAFIHH OKOYFIHH HELSEFIHH
Saaja Mottagare	OY YRITYS AB YRITYSKUJA 12, 4. KRS 12345 KAUPUNKI	LASKUNUMERO 123456			
Maksajan nimi ja osoite Betalarens näm och adress	MAIJA MAKSAJA VIIVATIE 15 09999 KOODILA				
TILISIIRTO GIRERING	Alle- kirjoitus Underskrift	Viteenro Ref.nr	12 34561		
Tilityt nro Från konto nr		Eräpäivä Förf.dag	1.1.2011	Euro	117,00
Pankki- viivakoodi- alue		Pankkiviivakoodissa ainoastaan kotimainen tilinumero Maximipituus 105 mm, minimi 70 mm. Korkeus 10,0 - 12,7 mm Alapuolella enintään 5 mm:n tyhjä alue. Viivakoodin kummallakin puolella vähintään 20 mm tyhjä alue.			
		Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella. Betalningen förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betalaren angivit.			
		PANKKI BANKEN <small>Tuohokatu 28.9.2007</small>			

Figur 5. Gireringsblankett med IBAN och BIC
 <URL:http://www.aktia.fi/sv/siirryimme_sepa-aikaan_1.1.2011>

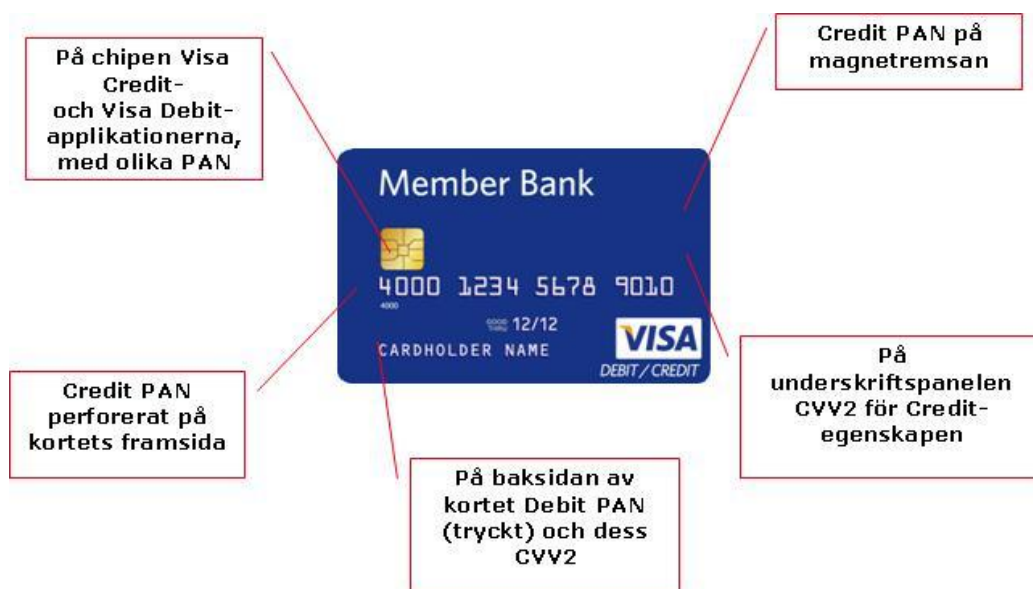
Efter 1 januari 2012 har det varit obligatoriskt att använda sig av IBAN-kontonummer och BIC-kod när man gör en girering. Reglerna gäller så väl i betalningar till utlandet som till hemlandet.

Ännu idag är det möjligt, att mata in BBAN-kontoformen i internetbanken. Internetbanken räknar om kontonumret och förvandlar det till det internationella kontoformatet IBAN. Man behöver inte heller mata in BIC-koden eftersom systemet hämtar det automatiskt med hjälp av kontonumret. Detta förutsätter att betalningen görs inom hemlandet. I övriga fall måste man själv mata in IBAN-kontonumret samt BIC-koden.

Fakturerare och enskilda betalningsmottagare är skyldiga att meddela betalaren sitt kontonummer i IBAN-format, annars kan ej betalningen genomföras. <URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>.

8 BETALKORT

I början av år 2008 började bankerna ersätta kundernas bankkort till SEPA-betalkort. Bankkortet var tidigare endast försedda med en magnetband, men i dagens läge har alla gamla bankkort med magnetband blivit ersatta med SEPA-betalkort, som är nya chipkort enligt EMV-standarden. Bankkortet går under namnet debit-kort. Har man också Visa-egenskap på kortet är det ett credit/debit-betalkort.



Figur 6. Betalkort

T.ex ett Visa Debit/Credit kort är ett såkallat *Dual Pan-kort*, vilket betyder att varje kort har sina egna kortnummer. PAN står för Primary Account Number. Credit kortets nummer har präglats på kortets framsida medan Debit-kortets nummer är tryckt på baksidan av kortet. Debit-kortets CVV2, det vill säga *Card Verification Value*, är en säkerhetskod man använder när man t.ex gör kortbetalningar på internet.

EMV kommer från *Europay, MasterCard och Visa*, vilka är de tre instanser som tillsammans utvecklat kortbetalningsstandarden. Målet med införandet av EMV-

standarden är att hindra förfälskningar och kopiering av betalkorten. Betalningstransaktionerna fungerar bättre och det är lättare att använda kortet internationellt.

<URL:http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Betaltjanster/Betalningsmedel/Betalkort/Pages/EMV.aspx>

Kortinnehavaren kan betala inköp, tjänster och göra automatuttag lika lätt i hela euro-området. Med det gamla bankkortet var det inte möjligt att göra kortköp i utlandet, det var endast möjligt i hemlandet. Den största förändringen i och med SEPA-betalkortet, är att kortbetalningarna verifieras inte längre med underskrift utan genom en personlig PIN-kod. Vilket betyder att kortbetalningarna har blivit mycket säkrare. Det är förstås möjligt att verifiera med underskrift i butiken men då krävs legitimation.

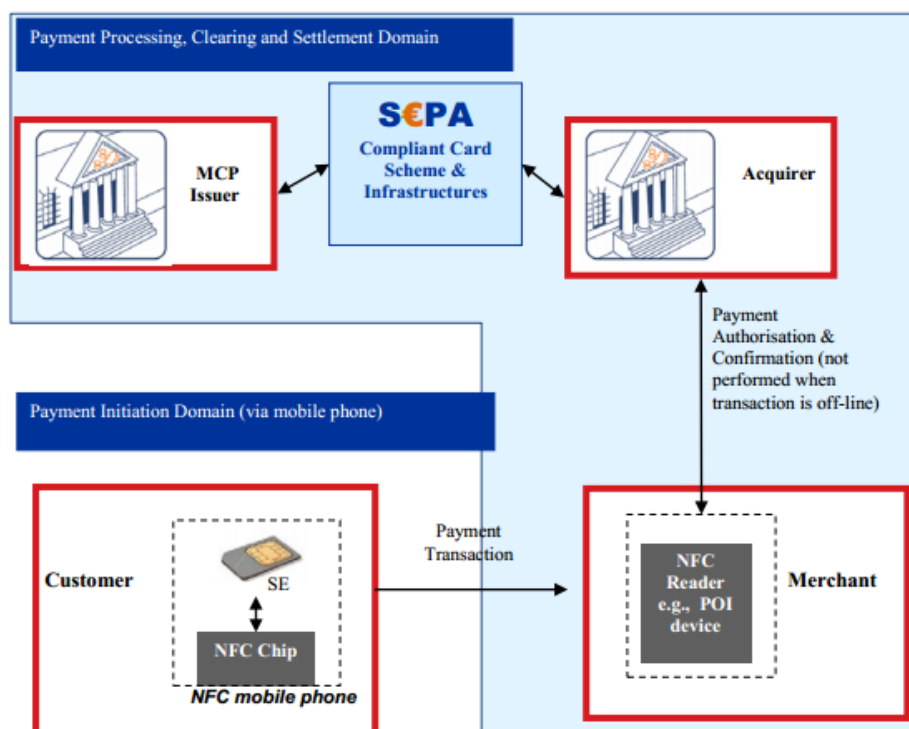
<URL:<http://www.nordea.fi/Privatkunder/Kort+och+betalningar/Råd+om+kort+och+betalningar/Frågor+och+svar/932252.html>>.

Mobila kontaktlös SEPA-kortbetalning

De flesta människor har i dagens läge en egen mobiltelefon i Finland. Smarttelefonerna har också uppnått en stor marknadstäckning i SEPA-områdets alla medlemsstater. EPC publicerade i juli 2010 en vitbok, som innehåller en detaljerad beskrivning av Mobile Contactless SEPA Card Payments (MCP), som översatt betyder mobila kontaktlösa kortbetalningar. Vilket betyder att man skall kunna göra betalningar enbart med sin telefon. EPC ser en stor möjlighet att använda mobilkanaler för att göra betalningar och därmed vill EPC utnyttja dessa för att få ett ”nytt” betalningsinstrument.

Kunden har ett NFC-chip (Near Field Chip) i sin telefon. Betalningsmottagaren har en NFC-läsare. Betalningen skickas för granskning och betalningen blir godkänd.

I bilden på följande sida syns processen hur en m-betalning skulle fungera.



Figur 7. Mobile Contactless Card Payment Transaction <URL: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=EPC178-

10%20v2.0%20Mobile%20Contactless%20SEPA%20Card%20Payments%20Interoperability%20Implementation%20Guidelines.pdf>.

MCP eller m-betalning (mobil betalning) planeras av EPC samt andra branschaktörer. De skapar teoretiska förutsättningar för en stabil grund för m-betalningar. Lanseringen av m-betalningen är fortfarande oklar och projektet är endast under planering.

Utvecklingen av m-betalningar är i ett inledande stadi. Marknadsaktörerna väntar att efterfrågan blir större innan de kan investera i projektet, men användarna kan inte efterfråga en produkt som inte finns.

Eftersom det hittills enbart lanserats en vitbok, finns det inte mycket information.

<URL:<http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea201010sv.pdf>>.

9 SEPA-DIREKTDEBITERING

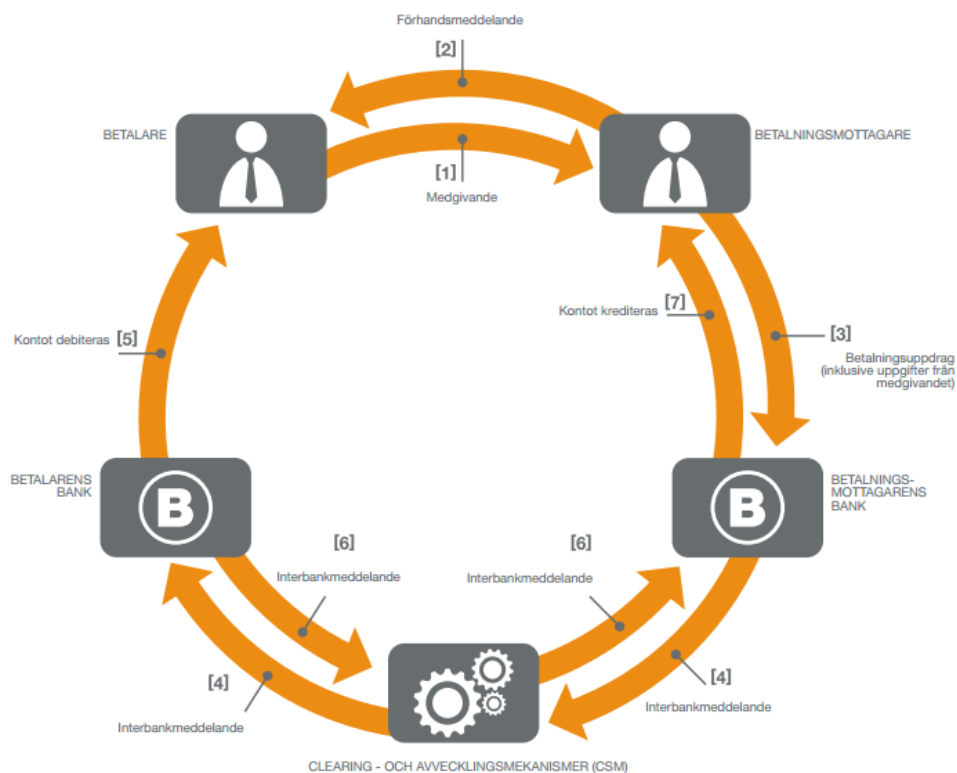
För att underlätta betalningar av fakturor som kommer regelbundet, såsom telefonräkningar, tidningsprenumerationer eller hyror, finns det en möjlighet att göra upp ett direktdebiteringsavtal mellan betalaren och banken.

De vanliga direktdebiteringarna räknas falla bort helt och hållet innan slutet av januari år 2014 i enlighet med EU-förordning. Direktdebiteringen kommer att ersättas med SEPA-direktdebitering. Tjänsten har utarbetats av de europeiska bankerna för både betalare och fakturerare. Basservicen för SEPA-direktdebiteringar har varit tillgänglig för kunder sedan i början på november år 2010. <URL:<http://www.nordea.fi/Privatkunder/Kort+och+betalningar/Råd+om+kort+och+betalningar/Frågor+och+svar/932252.html>>.

Skillnaden mellan SEPA- och den nationella direktdebitering är att kunden ger fullmakt direkt till faktureraren i en SEPA-direktdebitering. I den nationella direktdebiteringen ger betalaren banken fullmakt att debitera kontot på förfallodagen.

Avtalet går ut på att man ger sin egna bank fullmakten att betala räkningar från sitt konto enligt den inkasseringsorder som faktureraren sänder till banken:

1. Betalaren gör upp ett avtal med mottagaren, dvs. Faktureraren
2. Faktureraren sänder ett förhandsmeddelande
3. Faktureraren sänder sin egna bank ett betalningsuppdrag samt avtalet som gjorts med betalaren
4. Fakturerarens bank sänder ett meddelande till CSIM, som i sin tur sänder meddelande till betalarens bank
5. Kontot debiteras
6. Betalarens bank meddelar CSIM, som meddelar fakturerarens bank
7. Fakturerarens bank krediterar fakturerarens konto



Figur 8. SEPA:s direktdebiterings system. <URL: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=SEPA%20for%20the%20Public%20Sector%20-%20Swedish.pdf>.

Faktureraren håller arkiv på fullmakterna och har ett fullmaktsregister. Det är även möjligt att ge en SEPA-direktdebiteringsfullmakt på en engångsdebitering. Om betalaren vill göra ändringar på fullmakten så räcker det med att den kontaktar faktureraren, man behöver alltså inte kontakta egen bank för att göra ändringen.

Trots försök på att få ett fungerande och pålitligt SEPA-direktdebiteringssystem rekommenderar de finländska bankerna att man använder sig av den så kallade elektroniska fakturan. Jag kommer att berätta mera om den elektroniska fakturan i följande underrubrik.

<URL:http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=SEPA%20for%20the%20Public%20Sector%20-%20Swedish.pdf>.

E-faktura

E-faktura är ett nytt, modernt och miljövänligt sätt att betala sina fakturor. Man gör upp ett e-faktura avtal via sin egna bank. Efter avtalet gjorts sänder faktureraren fakturan till betalarens internetbank där betalaren själv kan bekräfta betalningen. (FC Finansbranschens Centralförbund: Genomförandet av det gemensamma eurobetalningsområdet i Finland. Finlands nationella SEPA-migrationsplan. Version 4. 2010.)

Banker rekommenderar att de som har direktdebitering skall ersätta den med e-faktura (Elektronisk faktura). <URL:<http://www.nordea.fi/Privatkunder/Kort+och+betalningar/Råd+om+kort+och+betalningar/Frågor+och+svar/932252.html>>.

10 UNDERSÖKNINGEN

När man gör en undersökning, måste man välja en lämplig datainsamlingsmetod. Metoderna finns det många av och de kan delas upp i två grupper, *kvantitativa* och *kvalitativa* metoder. Kvantitativ metod, baserad i teori där metoden och teorin bestämmer datainsamlingen. Kvalitativ metod är insamlad data som bestämmer teori i fokus.

Det finns flere olika datainsamlingsmetoder i kvalitativa undersökningar. *Intervju, enkät med öppna frågor, uppsatser och dagbok*. Jag väljer intervju, som min datainsamlingsmetod.

Det finns 3 olika intervju former, det är *ostrukturerad, semistrukturerad och strukturerad intervju*. I en ostrukturerad intervju är frågorna formulerade på så sätt att de kan uppfattas på flera olika sätt. I en semistrukturerad intervju ställer man samma frågor till alla som blir intervjuade. De som blir intervjuade har öppna svarsmöjligheter på alla frågor och kan säga sin åsikt. I en strukturerad intervju ställs samma frågor och alla svar kategoriseras i någon svarskategori. Här kanske man använder sig av en enkät. <URL: <http://kvalitativmetod.webs.com/>>.

I en ostrukturerad intervju är det stor risk att den intervjuade missförstår mina frågor och intervjun blir opålitlig. Jag ville inte heller ha en strukturerad intervju eftersom jag anser att en enkät är arbetsam att fylla i och man får inte specifika svar genom en enkät.

Den semistrukturerade intervju-modellen passade mig och mitt lärdomsprov bäst. Jag vill att mina intervjuer ska vara en öppen diskussion, som leds av mig. Jag anser mig själv kunna tillräckligt mycket om SEPA och kan därmed berätta om ämnet åt den som blir intervjuad och således få igång vidare diskussioner. Jag hade färdigt grunden, det vill säga frågor som jag ställer alla, men beroende på diskussionen ställde jag olika följdfrågor. Efter varje intervjutillfälle

sammanfattade jag vår diskussion, för att se om den intervjuade hade något mera att tillägga.

Tillvägagångssätt och val av informanter

Till en början hade jag planerat intervjua tio personer, men under intervjuernas gång insåg jag, att de tar längre tid än vad jag hade tänkt mig. Så det blev totalt sex intervjuer, av personer jag slumpmässigt valt ut, kvinnor och män, i åldern mellan 25 – 80 år och med olika yrken. Intervjuerna skedde via möte och e-post. Intervjuerna gjordes i Vasa under tiden mars – maj 2012.

11 RESULTATREDOVISNING

I det här kapitlet redogör jag resultaten från intervjuerna. Såsom teorin har blivit uppbyggd kommer jag också att fråga av de intervjuade. Frågor berör alltså kännedomen av SEPA, vad det innebär och hur det har påverkat deras betalningar.

Intervjufrågorna finns att läsa i bilaga 1 sidan 52.

Intervju 1: Pensionerad banktjänsteman. 80 år.

Den forna banktjänstemannen har hört talas om SEPA, men hon visste inte vad det betyder eller vad det innebär. Hon visste inte heller att införandet av de nya chip-korten Visa credit/debit hörde till SEPA-projektet. Hon är bekant med IBAN-kontonumrorna och vet, att de har blivit obligatoriska att använda sedan årsskiftet. Men sanningen är att hon inte vet den egentligen orsaken varför hon måste använda den. Hon bara gör som hon blir tillsagd, säger hon.

Hon hade tidigare bank/visa-kortet med magnetband. Det nya chip-kortet orsakade lite problem, för hon hade svårt att skilja på credit och debit. Idag har hon inte så svårt att skilja på dem. Jag frågar henne om hon i framtiden kommer att använda debit-sidan på betalkortet när hon är på resa. Hon svarar att hon hellre använder kontanter när hon reser. Hon är orolig att hennes kort kopieras om hon använder det utomlands, hon har hört så mycket om det.

Hon har ingen dator hemma och därmed ingen internetbank heller. Hon berättar att hon betalar alla räkningar på banken över disk, där använder hon alltid IBAN-kontonumret. Överlag har inte införandet av SEPA påverkat henne. Hon berättar att hon inte har direktdebiteringar i bruk.

Efter en vidare diskussion kommer hon fram till att SEPA har införts för att underlätta betalningar och att hon borde "läsa lite på saken" innan hon säger mer. Hon konstaterar att som gammal banktjänsteman kanske hon borde veta mera.

Hon har svårt att föreställa sig hur det ser ut om fem år, - hon tror att det fungerar på samma vis som idag. Klart systemen utvecklas, men i stort sett fungerar det säkert som idag.

På tal om utvecklingen, så går vårt samtalämne vidare till mobila betalningar. Hon är fundersam ett tag, berättar att det känns rätt så överkligt att kunna betala sina inköp med hjälp av ett chip som är installerat i telefonen. Det är säkert en tjänst som hon själv inte kommer att börja använda. Hon berättar att det känns otryggt att inte behöva identifiera sig varken med pin-kod eller underskrift.

Jag frågar henne hur hon vill bli informerad när det sker förändringar i banken. Den intervjuade önskar att de kunde ha berättat om SEPA när hon har besökt bankkontoret. Hon hade också gärna tagit emot broschyrer som skulle berätta varför SEPA införs och hur det påverkar henne. Hon kan dock inte svara på om hon blivit informerad om detta för några år sen, när det var en riktigt färsk nyhet.

Intervju 2: Socionom. 25 år.

SEPA är inget bekant namn för den 25-åriga socionomen. Hon är bosatt i Sverige sedan 2008. Hon berättar att hon inte följer ekonominyheter och att det inte intresserar henne. Jag förklarar vad SEPA är och syftet med projektet och hon kommer fram till att hon ändå kommit i kontakt med det. Hon har även bott ett tag i Norge, så hon har bankkonton i Sverige, Norge och Finland. Hon kom första gången i kontakt med IBAN-kontonummer år 2008 då hon flyttade till Sverige för att studera. Hon tycker den internationella kontoformen är onödigt lång och mycket svår att komma ihåg.

SEPA:n har underlättat mycket när hon gjort transaktioner mellan kontona hon har i de olika länderna. Det som mest underlättat är att betalningarna är snabbare fram än tidigare. Nu tar det endast en bankdag och det är en stor fördel. Något negativt

har hon inte kommit på med SEPA ännu. Hon sköter sina bankärenden via internetbanken och berättar att det är gratis att göra transaktionerna.

Som tidigare nämnt, har hon tre konton i tre länder. Hon har också betalkort till varje konto, så om hon har varit i Norge har hon använt sitt norska betalkort och likadant med Sverige och Finland. Det har hänt sig att hon använt det finska betalkortet i Sverige och Norge, men väldigt sällan. Hon berättar att arbetsgivarna har krävt att hon haft ett bankkonto i det land hon arbetat för att få lön. Så SEPAn har inte hjälpt henne på den fronten. Men hon funderar att kanske i framtiden räcker det med, att hon har ett konto i ett land och oberoende i vilket SEPA-land hon arbetar så behöver hon inte öppna ett till bankkonto i det landet.

Jag frågar henne om hon hört att det snart är möjligt att betala sina inköp med hjälp av sin telefon. Hon har inte hört nyheten, men hon har faktiskt någong gång diskuterat ämnet med sina vänner, och konstaterat att det säkert kommer att vara möjligt att betala med telefonen inom några år.

Införandet av SEPA har inte påverkat hennes köpbeteende på internet. Hon har alltid betalat t.ex. resor på internet med sitt kreditkort. Hon reser mycket, men det är till länder utanför SEPA-området, därför använder hon mest kontanter på resor. Kreditkortet är för nödsituationer.

Eftersom SEPA inte var bekant för henne, frågar jag hur hon önskar hon skulle ha blivit informerad om införandet av SEPA. Hon berättar att eftersom hon har konton i flera länder är det här något som faktiskt gynnar henne. Hon föreslår att de skulle skicka ut meddelande till internetbanken, hon rättar genast och konstaterar att bankerna säkert har gjort så också. Hon tillägger att banken borde skriva infobladen med uppseendeväckande rubriker som t.ex. ”Du har vunnit fem euro”. Hon vill att det ska snabbt komma fram att det gynnar henne som kund och att hon vinner pengar på införandet av SEPA.

Intervju 3: Resekonsult. 28 år.

” SEPA förenklar livet för den som reser mycket ”. Den 28-årige resekonsulten har hört om SEPA. Han berättar att han snabbläst enstaka infoblad som banken skickat ut. Han visste dock inte att betalningar med IBAN och i euro kallas för SEPA-betalning och att de följer samma villkor som en betalning har gör i hemlandet. Han beställer på en svensk tidning åt sin syster, som han betalar månatligen till Sverige, det skulle han genast kolla upp, ifall han skulle få det billigare. IBAN-kontonumret kan han utantill, den första jag själv stött på som kan den utantill. Han tycker den inte var svår att memorera och var fundersam varför människor har så svårt med sitt IBAN-kontonummer.

Han har tidigare haft ett magnetförsedd bankkort och han kommer ihåg då kortet ändrades till debit-kort. Orsaken var oklar, han trodde det var för att *Visa electron* fungerade så dåligt. Han arbetar som resekonsult, så det är naturligt att han själv också reser en hel del. På resor betalar han nog med kort, men är ganska orolig över kortkopieringar. Han är också orolig över säkerheten i internetbanken. Han berättar att det finns så mycket man kan göra på sin egna internetbank i dagens läge att han är rädd att om någon hackar in på hans internetbank stjäla de alla hans pengar. Införandet av SEPA har inte påverkat hans köpbeteende på internet, han använder sig som tidigare av kreditkortet när han betalar t.ex resor på internet. Han betalar inte med debit. Beroende på vart han reser dvs är landet tryggt så betalar han med sitt kort.

Jag frågar honom om hans åsikt om mobila betalningar, om det är något han kunde tänka sig använda i framtiden. Han berättar att betalningarna kommer att utvecklas så mycket att snart kan man betala med allt man bär med sig dvs. Bilen, nycklarna, telefon etc. Han ser positivt på mobila betalningar, telefonen är ju lika personlig som ett bankkort. Alla har egen mobiltelefon idag och man lånar ju inte ut sina telefoner, man lånar inte heller ut sitt bankkort. Han tror inte att telefonstölderna kommer att öka, det kommer att vara precis likadant som i dagens läge. Han tillägger också att inom fem år kommer vi att ha ett chip i bilen

som man blir identifierad med när man tankar bilen. Bankkortet kommer snart att vara ett minne blott och att allt kommer att automatiseras.

Jag berättade åt honom om den tredje tjänsten som hör till SEPA-projektet dvs. SEPA-direktdebitering. Han har inga direktdebiteringar från tidigare och ville veta hur de fungerade. Vi diskuterade vidare ämnet om avslutade vid e-faktura. Det blev han intresserad av och berättade att han hellre använder e-fakturan än SEPA-direktdebitering.

Intervju 4: Mammaledig kundrådgivare. 26 år.

”Sepa har någonting med med internationella betalningar att göra”. Så mycket vet den 26-årige mammalediga kundrådgivaren som är bosatt i Jyväskylä. Annars kan hon inte berätta mera specifikt vad SEPA står för eller desto mera vad det är.

Eftersom hon inte visste vad SEPA-projektet är berättare jag åt henne vilka syftet med SEPA och vilka tre tjänster som hör till projektet dvs. betalningar, kort och direktdebiteringar. Hon berättar att hon har kommit i kontakt med IBAN via arbetet. Hon arbetar på ett företag där de beviljar stöd åt sina kunder. Hon tillägger att de har ett eget så kallat ”IBAN-uträkningssystem” på kontoret. Införandet av SEPA har orsakat mera arbete, eftersom kunder uppger endast den korta kontoversionen, vilket betyder att kundrådgivarna på företaget måste själva räkna ut IBAN-kontonumret. Hon hoppas på att det kommer att förändras så småningom, då människorna blivit vana med förändringen, hon menar att problemet kan inte pågå förevigt.

Samtalsämnet går vidare till direktdebiteringar. Såna har hon inte, men e-fakturan är flitigt i bruk och den tycker hon är behändig. Hon funderar att e-faktura och direktdebiteringarna hänger ihop. Hon vill inte använda direktdebiteringar, eftersom hon vill själv ha kontroll över när räkningarna betalas.

SEPA överlag har inte påverkat hennes liv desto mera. I början hade hon svårt att skilja på credit och debit och det hände sig ofta att hon valde fel när hon skulle betala sina inköp i butiken. Hon är dock fundersam om hon någonsin kommer att lära sig sin IBAN-kontonummer utantill. Hon tycker det är väldigt svårt och jobbigt att lära sig IBAN-kontonumrena. Om hon skulle förstå hur den internationella kontoformen är uppbyggd, kanske det skulle vara lättare att memorera. Hon tillägger att risken för felbetalningar säkert ökat nu när kontonumrena är så långa. Sen å andra sidan, kanske det känns som om hon aldrig haft någon annan form på kontonumret om fem år, att det helt enkelt är en vanesak.

Jag frågar henne hur hon tror det annars ser ut om fem år, svarar hon att det säkert rullar på fint och att alla människor har då redan blivit vana med IBAN, credit och debit och gör betalningar till utlandet hit och dit. Hon berättar att tröskeln att betala till utlandet har varit stor förut, men tack vare SEPAn är tröskeln inte lika stor mera, det känns säkrare och enklare. Hon funderar att kanske hon själv också kommer att göra mera betalningar inom SEPA-länderna i framtiden.

Mobila betalningar är något hon inte har en positiv inställning till. Hon anser att det är väldigt opålitligt och hon funderar att telefonstölderna kommer att öka drastiskt när de mobila betalningarna införs. Hon berättar att hon inte vet så mycket om mobila betalningar, så kanske det är ovetandet som gör henne osäker. Hon är själv nybliven mamma och har händerna ganska så fulla varje gång hon är i butiken, så visst skulle det kanske underlätta hennes liv. Men ändå kommer hon fram till resultatet att hon inte skulle använda det, inte än, kanske i framtiden då det blivit vanligare. ”Det känns för high-tech för en person som är noll teknisk”, förklarar hon.

Den intervjuade har inte betalat sina inköp med kort på internet mera än vanligt. Hon har haft *Visa credit/debit* kortet i ett års tid nu. Hon har betalat med kreditkortet på internet max två gånger i år. Jag frågar henne om hon vet att hon också kan betala via debit-sidan då hon handlar på internet. Det hade hon ingen

aning om. Hon berättade att hon säkert i framtiden kommer att använda debitsidan i samband med köp via internet, dock inte om köpet överstiger en större summa.

Hon hör till den gruppen av konsumenter, som hellre vill betala sitt köp genast än att få hem en räkning. Hon var fundersam då hennes egna bank inte informerat henne om möjligheterna med det nya Visa credit/debit kortet.

Under diskussionen kommer det också fram att hon också kan betala med debitsidan i utlandet. Jag frågar henne om det här har påverkat henne, väljer hon att betala med sitt kort eller betalar hon med kontanter. Hon svarar att hon hellre betalar med kontanter då hon är på resa, eftersom det känns tryggare på så sätt. Då har hon också bättre kontroll över pengarna. Hon berättar att senast hon var på resa till Spanien hösten 2011 fungerade inte hennes Visa credit/debit kort och som tur hade hon ett Visa eletron kort med sig också, som fungerade.

Eftersom SEPA var obekant för den intervjuade, frågar jag henne hur hon önskar att hon blivit informerad om saken. Hon svarar att en kort och informativ broschyr om ändringen och hur det påverkar mig som kund skulle ha varit ett bra vis att informera mig. Hon vill absolut inte ha något 10-sidors infoblad. Broschyren skall vara iögonfallande med en text som skulle få henne att förstå att hon sparar pengar tack vare SEPA.

Intervju 5: IT-specialist. 31 år.

IT-specialisten har kommit i kontakt med SEPA via arbetet, där han har varit med och uppgraderat företaget till SEPA-systemet. De införde systemet redan 2008, det var billigare att införa det tidigare, berättar han. Uppfattningen han har om SEPA är, att det gäller endast betalningar, han visste inte att det också gällde nya

betalkort och direktdebiteringar. Jag frågar om han vet varför SEPA har införts och han berättar att det är för att ”harmonisera betalningar inom Europa”, att det helt enkelt är smidigare och enklare än tidigare.

Vi diskuterar direktdebiteringar och e-fakturor. Han har en direktdebitering i bruk, men hellre vill han nog ha räkningen hem. Orsaken till varför han har en direktdebitering är att företaget kräver att han har ett direktdebiteringsavtal. Han frågar om inte alla länder har e-faktura som tjänst och varför måste man ens införa SEPA-direktdebiteringen? Intervjun med IT-specialisten ändras snabbt till en debatt vad som är bättre och vad som är sämre. IT-specialisten är av naturen mycket intresserad av tekniken. Han berättar att han stött på en intressant sak i en bensinstation. Betalstationerna har uppgraderats till SEPA-systemet, men i samband med förändringen tar inte den nya betalautomaten emot kontanter mera, nu fungerar endast kortbetalningar. Det är förstås tråkigt för de som inte vill använda sitt kort.

Införandet av SEPA har inte påverkat honom, han hade Visa electron kort innan han skaffade Visa credit/debit. Han upplever att betalningar med debit är snabbare än Visa electron. Något han ser framemot är NFC-betalningarna, som en finsk bank kommer att lansera under hösten 2012. Han berättar att han kommer att vara den första i kön att ta det i bruk. Han kommer också att köpa en ny telefon ska han ett inbyggt NFC-chip, men han är fundersam hur det fungerar i praktiken, hur han får sitt konto kopplat till det. NFC alltså mobila betalningarna. Han berättar att han vet om åtminstone en butik i Vasa som har NFC-läsare som möjliggör mobila betalningar. Han ser ingen risk i mobila betalningar, om hans telefon blir stulen och någon betalar sina inköp med hans telefon så ”gråter” han inte över små summor. Eftersom den finska banken som kommer att införa dessa mobila betalningar har satt 25 euro som betalningsgräns. Han berättar att betalningarna kommer att bli lättare och lättare att göra, han själv betalar också alla sina inköp med kortet. Han haft en fem-euros sedel i sin plånbok i flera månader, den har han som nödfall, ifall det skulle vara tekniska störningar när han skulle göra en

betalning. Jag hatar kontanter, det skulle inte störa mig om kontanterna togs ur bruk helt och hållet, tillägger han.

Jag frågar honom om hans åsikter om fördelar och nackdelar i införandet av SEPA. IT-specialisten är väldigt insatt i NFC-betalningarna och pratar endast om det. Han har studerat radioteknik och vet hur de fungerar. NFC-chipen kan inte kopieras, tack vare detta kommer kortkopieringarna att minska drastiskt. Det är också hälsosamt, med detta menar han att ingen kommer att röra om samma maskin för att slå in sin PIN-kod, dvs inga sjukdomar sprids. Fördelar är också att det förenklar och försnabbar betalningarna och användningen av kontanter minskar. Han konstaterar att utvecklingen sker absolut åt rätt håll och att han inte har något negativt att säga om SEPA.

När vi diskuterar framtiden, så tror han att konsumenterna betalar allt med mobilen. Han tror att han inte kommer att ha något annat än telefon och bilnycklar i sina fickor för att NFC-betalningarna har utvecklats så pass mycket under de kommande fem åren. Han fantiserar vidare och säger att kanske han enbart har sin telefon i fickan, och att då han sätter sig i bilen så kommer bilen att läsa av chipet och starta bilen. Hon hoppas verkligen på att han i framtiden kan betala alla sina inköp med mobiltelefonen, men att han ändå har sin fem-euros sedel som nödfall.

Jag frågar honom om hans köpbeteende har ändrats på internet, då det blivit möjligt att göra betalningar med debitkortet. Han berättar att han aldrig använt sig av sitt Visa credit/debit kort då han inhandlat varor via internet. Han ser en stor risk i att uppge sina kortuppgifter på nätet för att det finns skickliga hackers som tränger sig in på olika företags kundregister som i sin tur leder till att hela kundregistret läcker ut på internet. Han använder sig av PayPal-konto eller postförskott. Han undviker att uppge kortuppgifterna in till det sista och han berättar att han faktiskt skulle betala mera för en vara bara för att inte behöva betala med kort. Han uppmanar alla att använda sunt förnuft när man gör inköp på internet.

Vi diskuterar vidare köpbeteendet i utlandet, och om han betalar sina inköp med kort. Han berättar att han lyfter alla sina pengar i Finland och förbrukar det som han har med sig. Han använder inte kortet i utlandet på grund av kopieringsrisken.

Intervju 6: Husmor. 50 år.

Den intervjuade har tidigare hört något om SEPA, vet att det har att göra med det nya kontonumret IBAN. Hon använder BBAN-kontonumret, dvs. den korta versionen när hon betalar räkningar i internetbanken. Hon tycker IBAN-kontonumret är för långt. Hon berättar att hon sett en streckkods-läsare i butiken, många kommer säkert att köpa den så de slipper mata in IBAN-kontonumret varje gång de betala räkningar. ”Människan är av naturen lat ”, säger hon.

Hon hade tidigare det magnetförsedda bank- och visakort och hon kommer också ihåg då hon fick det nya Visa credit/debit kortet. Hon hade problem till en början, men det var på grund av att butikerna hade olika kortläsare och credit och debit var på olika ställen. Det hände sig i början att hon valde fel. Nu har hon förstått att ta sig tid när hon skall bekräfta sina betalningar, nu sker inga misstag mera. När hon är på resa betalar hon med kontanter, kortet är alltid en nödlösning. Hon vet om att det är stora avgifter om hon använder kortet utomlands i en annan valuta.

Införandet av SEPA har inte påverkat henne som konsument. Hon konstaterar att det påverkat mest företag och personer som reser mycket. Hon säger att hon är en liten, liten kund, med liten betalningsrörelse och lite räkningar.

Den intervjuade är ganska negativt inställd med utvecklingen av betalningarna. Hon vill inte betala en kaffe för 1,50 euro med kort, för att det känns onödigt och att hon hellre använder kortet till större köp. Hon erkänner att hon kanske är gammalmodig och att inställningen sitter i från gamla tider, då man gjorde kortbetalningar med s.k korthyvlar och det var mycket omständigt. Hon tycker annars också att det tar länge att betala med kort i dagens läge, då kunderna måste

identifiera sin med PIN-kod. Hon tycker det skulle gå smidigare med kontanter. ”Jag är nog säkert ett kontrollfreak”, säger hon. Hon vill ha koll på systemet, för tekniken är så sårbar och det kan hända sig att en kortbetalning debiterar kontot dubbelt eller till och med tio gånger. Mobila betalningar är hon inte heller så positivt inställd på, eftersom det låter mycket opålitligt. Hon lyfter också fram att många kommer att få betalningsstörningar på grund av att tekniken går framåt, ”det är så lätt att betala hit och dit”, säger hon. Men enligt henne så kommer nog hennes uppfattning säkert att förändras i takt med utvecklingen.

Jag frågar henne hur hon ser på kortbetalningar över internet, om hon någon gång betalat inköp på internet med Visa credit/debit kortet. Hon berättar att hon har tänkt tanken och faktiskt varit på väg att betala en beställning med kreditkortet, men hon har ångrat sig tillslut och tänkt att hon kanske inte behöver varorna heller. Hon påstår att tröskeln är för stor för att köpa via nätet, dels beror det på att hon är orolig över riskerna. Samma gäller betalningar till utlandet, det vill hon inte heller helst göra. Förstås är det en helt annan sak om hennes barn bor utomlands och behöver pengar, då skulle hon utan tvekan betala till utlandet.

12 RESULTAT OCH SLUTSATSER

I detta kapitel kommer jag att redogöra för resultatet av intervjuerna. Eftersom jag valt intervju som undersökningsmetod, kan jag inte visa mitt resultat i statistik. Teoridelen är uppbyggd i olika huvudgrupper, därför väljer jag också att dela upp resultatet i fyra huvudgrupper; Kunnandet om SEPA, betalningar, kort och direktdebitering.

12.1 Allmänt kunnandet om SEPA

Jag är överraskad över antalet, som faktiskt visste vad SEPA är. IT-specialisten, som annars också är mycket intresserad av tekniken och utvecklingen, var den enda som visste vad SEPA var, men han hade också ganska bristfällig information. Efter att jag berättade vad SEPA var och vilka tjänster som hörde till projektet fick många en så kallad “aha-upplevelse”, alla hade sist och slutligen kommit i kontakt med åtminstone IBAN-kontonummer.

IT-specialisten hade på klart syftet med SEPA och det var att förenkla och försnabba betalningar och att betalningar följde samma villkor.

12.2 Betalningar

Det är ett klart fall att alla upplever det som lite arbetsamt att lära sig sin IBAN-kontonummer, men alla tycks vara av samma åsikt att det är en vanesak. Om några år kommer de inte att ha några problem alls med att mata in IBAN-kontonumror när de betalar räkningar.

Den pensionerade banktjänstemannen är den enda som använder sig av IBAN-kontonummer. De övriga sköter sina betalningar via internetbanken och därmed matar in BBAN-kontonumret, internetbanken räknar ut IBAN-kontonumret automatiskt.

Fördelen med införandet av SEPA är att det har försnabbats och blivit billigare. Många visste inte att tack var införandet av SEPA är betalningarna fram följande

bankdag. Tidigare tog den upp till tre bankdagar innan betalningen syntes på mottagarens konto.

12.3 Kort

Alla som jag intervjuade har ett Visa credit/debit kort i bruk. Några hade tidigare haft magnetförest bank/visa-kort. Deras upplevelser med ibruktagandet av det chipförsedda kortet var likadana. Alla tyckte det var svårt att skilja på credit och debit och att de ofta valde fel när de betalade sina inköp i butiken. I dagens läge har de inte problem med att skilja på credit och debit.

Resekonsulten trodde Visa credit/debit korten infördes för att Visa electron inte fungerade så bra. IT-specialisten upplevde att Visa debit var snabbare än Visa electron. Det kan ligga lite fakta i IT-specialistens upplevelse av orsaken att Visa electron är i direkt kontakt med korthavarens konto. När en betalning görs, kollas kontot genast och om kontot saknar täckning kan inte betalningen genomföras. Om man betalar med Visa debit, kollas kontot slumpmässigt, dvs inte alla gånger.

Angående mobila betalningar var det tudelade åsikter. De som är genuint intresserade av tekniken och dess utveckling välkomnade det nya sättet med öppna armar. De som inte är så tekniska av sig, var tveksamma och ville inte ta det genast i bruk. Mobila betalningar är ändå i planeringsstadiet och det finns inte mycket information om det ännu och det betyder att det kan upplevas som otryggt.

12.4 Direktdebiteringar

IT-specialisten var den enda som hade direktdebiteringstjänsten, men skulle han själv få välja skulle han inte ha det. Orsaken till varför han har direktdebiteringstjänsten är, att han är kund på ett gym som kräver det av sina kunder.

Ingen annan av de intervjuade hade direktdebitering och många ville inte ens ha den tjänsten. De vill ha sina räkningar svart på vitt och bestämma själv när betalningen skall göras

Många förknippade direktdebitering med e-faktura, som i sin tur var bekant för alla som hade internetbank. Flera hade i e-fakturan i bruk och de var nöjda med tjänsten.

12.5 Framtiden

Det var intressant att höra de intervjuades åsikter om hur framtiden kommer att se ut då det kommer till banktjänster. En del trodde att det rullar på som vanligt, andra trodde att det kommer att ske en stor utveckling inom de kommande fem åren och att man kommer att kunna bekräfta betalningar även på andra vis än mobila betalningar. Kundrådgivaren konstaterade att telefonstölderna kommer att öka inom åren.

Några nämnde också att det kommer att komma ett chip i bilen som blir registrerad då man kör in på en parkeringsplats, och då man kör bort från parkeringsplatsen så debiteras kontot automatiskt.

12.6 Slutsats

Svaren jag fick under intervjuerna var väldigt lika och jag tycker man kan konstatera att privatpersoner inte vet så mycket om syftet med SEPA. Många följer bara med i utveckling och följer bankens förändringar utan att ta reda på varför. Man kan också konstatera att i alla fall de intervjuade litar på deras egna bank.

Många vet om att IBAN-kontonummer är obligatoriskt idag men inte varför. Man kan ju fråga sig om bankerna gett för lite information eller är det egentligen personerna själva som inte varit tillräckligt uppmärksamma i meddelanden de fått från sina egna bank? Alla banker har gett information om SEPA, men de flesta

reagerar inte på meddelanden de har i sin nätbank utan reagerar först när förändringen skett i praktiken.

Mobila betalningarna var ett ämne, som skapade många åsikter och frågor. Orsaken är väl att kontoformen, betalkortet och direktdebiteringar är ändå vardagliga saker som de redan är vana med. Den enda förändringen som skett är att kononumret har blivit längre och att man idag kan betala med debit-kort utomlands eller på internet. Direktdebiteringen ändras enbart på det sätt att banken inte kommer att vara mellanhand mera när man gör en direktdebiteringsfullmakt, utan det är med företaget i fråga som kunden gör upp avtalet med.

Mobila betalningar är det enda som är helt nytt för konsumenten och jag även jag själv väntar på mera information samt införandet av mobila betalningar.

13 AVSLUTNING

Jag vill sammanfatta detta lärdomsprov med mina egna kommentarer och funderingar kring SEPAn. Eftersom jag själv är bekant med SEPA och följt med i utvecklingen av projektet blev jag mycket överraskad över hur lite de intervjuade personerna visste om SEPA. Jag måste ändå erkänna att jag själv är dålig på att läsa meddelanden jag får i min egen internetbank, så skulle jag inte arbeta inom bankbranschen så skulle jag säkert också veta lika lite om SEPA som de jag intervjuade gör.

Jag vill avslutningsvis ännu en gång tacka min handledare Helena Blomqvist för vägledning samt min bror Kenneth för de peppande orden jag fått när skrivarglödet slocknat.

14 KÄLLOR

1. Tryckta arbeten

FC Finansbranschens Centralförbund: Genomförandet av det gemensamma eurobetalningsområdet i Finland. Finlands nationella SEPA-migrationsplan. Version 4. 17.02.2010.

2. Elektroniska publikationer

Europeiska Centralbanken. Det gemensamma eurobetalningsområdet (SEPA) - En integrerad betalningsmarknad för massbetalningar. 2006. Hänvisat 01.02.2012. Tillgänglig i form av pdf-dokument: <URL:http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006sv.pdf>

Sampo Bank Abp. Det centrala innehållet i betaltjänst. Hänvisat 08.04.2012. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.sampopankki.fi/sv-fi/Sivut/betaltj%C3%A4nstlagen/Pages/Detcentralainneh%C3%A5lletibetaltj%C3%A4nstlagen.aspx>>

Europeiska Betalningsrådet. Om EPC. 2012. Hänvisat 07.02.2012. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=what_is_epc>

Europeisk Centralbanken. ECB, ECBS och Eurosystemet. Hänvisat 07.02.2012. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.ecb.int/ecb/orga/escb/html/index.sv.html>>

Europa informationen. Europeiska Centralbanken. 2010. Hänvisat 07.02.2012. Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:<http://eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?nodeid=37804&contentlan=3&culture=sv-FI>>

Finlands Utrikesministerium. Europeiska Kommissionen. 2011. Hänvisat 11.02.2012. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.finland.eu/public/default.aspx?contentid=88067&nodeid=35798&contentlan=3&culture=sv-FI>>

Europeiska Unionen. Europeiska Kommissionen. Hänvisat 11.02.2012 Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_sv.htm>

International Bank Account Number (IBAN) in payments - Guide for software producers v. 2.0 (1 November 2009). Hänvisat 02.05.2012. Tillgänglig i pdf-dokument: <URL:[http://www.fkl.fi/en/material/publications/Publications/International_Bank_Account_Number_\(IBAN\)_in_payments.pdf](http://www.fkl.fi/en/material/publications/Publications/International_Bank_Account_Number_(IBAN)_in_payments.pdf)>

Ta ledningen! SEPA är här. Information för den offentliga sektorn. Version 2.0. September 2009. Hänvisat 03.03.2012. Tillgänglig i pdf-dokument: <URL:http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=SEPA%20for%20the%20Public%20Sector%20-%20Swedish.pdf>

Finansinspektionen. Betalkort med chip (s.k EMV-kort). 2011. Hänvisat 03.03.2012. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Betaltjanster/Betalningsmedel/Betalkort/Pages/EMV.aspx>

Nordea. Frågor och svar. 2012. Hänvisat 03.03.2012. Tillgänglig i form av www-dokument:

<URL:<http://www.nordea.fi/Privatkunder/Kort+och+betalningar/Råd+om+kort+och+betalningar/Frågor+och+svar/932252.html>>

Mobile Contactless SEPA Card Payments Interoperability Implementation Guideline. Version 2.0. November 16th 2011. Hänvisat 23.04.2012. Tillgänglig i pdf-dokument:

<URL:http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=EPC178-10%20v2.0%20Mobile%20Contactless%20SEPA%20Card%20Payments%20Interoperability%20Implementation%20Guidelines.pdf>

Det gemensamma eurobetalningsområdet (SEPA). Oktober 2010. Sjunde lägesrapporten - Från teori till praktik. Hänvisat 23.04.2012 Tillgänglig i pdf-dokument:

<URL:<http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea201010sv.pdf>>

Kvalitativ metod. Hänvisat 23.04.2012. Tillgänglig i www-dokument:
<URL:<http://kvalitativmetod.webs.com/>>

3. Intervjuer

Kvinna. 80 år. Pensionerad banktjänsteman. Tidpunkt: 26.03.2012

Kvinna 24 år. Socionom. Tidpunkt: 09.04.2012

Man. 28 år. Resekonsult. Tidpunkt: 03.05.2012

Kvinna 26 år. Mammaledig sjukskötare. Tidpunkt: 08.05.2012

Man. 31 år. IT-specialist. Tidpunkt: 08.05.2012

Kvinna. 50 år. Husmor. Tidpunkt: 10.05.2012

FÖRTECKNING ÖVER BILDER

Figur 1. SEPA-logo.

Figur 2. SEPA-medlemsländer.

Figur 3. Tidlinje för SEPA.

Figur 4. SEPA:s system för kontoöverföringar.

Figur 5. Gireringsblankett med IBAN och BIC.

Figur 6. Betalkort

Figur 7. Mobile Contactless Card Payment Transaction.

Figur 8. SEPA:s direktdebiterings system.

BILAGA 1

Intervjufrågor

1. Har du hört talas om SEPA, om, vad är det?
2. Varför tror du det har införts?
3. Hur har det påverkat dig?
4. Fördelar och nackdelar med införandet av SEPA?
5. Om du inte har hört om SEPA, hur önskar du att din egna bank skulle informera dig om saken?
6. Hur tror du det ser ut om 5 år?
7. Mobila betalningar? Åsikter om det?
8. Påverkat köpbeteendet?
 - Bättre möjligheter till näthandel?
 - Transaktioner inom SEPA-länder?
 - Kortbetalningar eller kontaktbetalningar på resa?