



Hur kommer PSD2 att påverka konsumenten

Patricia Nykopp

Examensarbete
Företagsekonomi
2018

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	6417
Författare:	Patricia Nykopp
Arbetets namn:	Hur kommer PSD2 att påverka konsumenten
Handledare (Arcada):	Linda Puukko
Uppdragsgivare:	
<p>Payment Service Directive 2 (PSD2) är ett nytt direktiv inom EU, som bankerna och andra aktörer på marknaden bör implementera i januari 2018. Det nya direktivet kommer att leda till mera öppenhet, större konkurrens och mera innovationer av betalningstjänster inom EU. Det centrala som EU vill uppnå med direktivet är att förbättra EU:s regler för elektroniska betalningar. Fördelarna för konsumenten är att gränserna öppnar sig, betalningarna blir mera mångsidiga samt att vissa avgifter tas bort. Syftet med detta arbete är att få en bättre förståelse för vad PSD2 är och hur det påverkar konsumenten och vilken nytta det ger. En kvalitativ metod valdes för studien och fyra djupintervjuer gjordes för att få en bättre helhetsbild och förståelse för hur konsumenten påverkas och tänker om det nya direktivet. Respondenterna är i åldern 23-55 år och från huvudstadsregionen. En av respondenterna är en banktjänsteman och de tre andra är konsumenter utan anknytning till bankbranschen. Genom att intervjua en person från bankbranschen kommer studien att få en bättre förståelse för hur PSD2 påverkar konsumenten. Resultatet visade, att konsumenterna använder tredjepartsföretag, men man skulle inte använda tredjepartsföretag mera än sin egen bank. Respondenterna var av olika åsikter kring vad de anser om att flera tredjepartsföretag tillträder marknaden. Respondenternas åsikt är att det dels känns riskfullt, dels är det en positiv sak men det finns dålig förståelse för varför man skulle behöva ett tredjepartsföretag. Respondenterna konstaterade att stark identifiering är viktigt, för att konsumenten ska kunna känna sig trygg. Genom att marknaden blir mera öppen finns det alltid en större risk för bedrägeri. PSD2 är gjord för att skydda konsumenten. Det är bankernas skyldighet att återbetala beloppen vid bedrägeri. Konsumenten kommer inte att lida av eventuella bedrägerier, utan banken bör bära ansvaret.</p>	
Nyckelord:	PSD2, Betalningsdirektiv, Tredjepartsföretag, Konsument
Sidantal:	41
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	6417
Author:	Patricia Nykopp
Title:	Hur kommer PSD2 att påverka konsumenten
Supervisor (Arcada):	Linda Puukko
Commissioned by:	
<p>Payment Service Directive 2 (PSD2) is a new EU directive that banks and other market players have to implement in January 2018. The new directive will lead to more openness, grater competition and more innovations of payment services in the EU. The main thing that EU wants to achieve with the directive is to improve the EU's electronic payment rules. The benefits for the consumer is that the boundaries are wider, and the payments are more versatile and some fees will be lower. The purpose of this thesis is to get a better understanding of what PSD2 is and how it affects the consumer and what benefits it provides. A qualitative method was chosen for this study and four deep interviews were made to get a better overall picture and understanding of how the consumer is affected and thinking about the new directive. Respondents are between the ages of 23 and 55 and are from the metropolitan area. One of the respondents is a banker and the other three are consumers without affiliation with the banking industry. By interviewing a person from the banking industry the study will get a better understanding of how PSD2 will affect the consumer. The results showed that consumers use third-party companies but they would not use third-party companies more then their own bank. Respondents had different views about what they think about that several third-party companies will enter the market. The respondents' opinion is that it feels risky, it is a positive thing and there is too little of an understanding of why you would need a third-party company. Respondents said that strong identification is important in order for the consumer to feel safe. As the market becomes more open, there is always a bigger risk of frauds. PSD2 is made to protect the consumer. It is the banks obligation to repay the amounts in the event of fraud. The consumer will not suffer from any fraud, but the bank will bear the responsibility.</p>	
Keywords:	PSD2, Payment Directive ,Third-Party Company, Consumer
Number of pages:	41
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING.....	6
1.1	Problemformulering	7
1.2	Syfte	7
1.3	Begreppsdefinitioner.....	8
2	METOD	8
2.1	Metod val	8
2.2	Kvalitativ semistrukturerad intervju	9
2.3	Tillvägagångssätt.....	10
3	PSD2.....	10
3.1	EU regleringar i PSD 2	11
3.2	Bevakning.....	12
3.3	Tredjepartsaktörer inom betalnings systemet.....	12
3.4	Tillgång till kundernas konton	13
3.5	Stark identifiering	14
3.6	Konsumentskydd	15
4	Nyttan för konsumenten	16
4.1	Gränserna öppnar sig.....	17
4.2	Den digitala betalningen blir mångsidigare.....	17
4.3	Beslutsmakten ökar för konsumenten	18
4.4	Övriga fördelar för konsumenten	18
5	Betalningsaktörer i Finland.....	18
5.1	MobilePay.....	19
5.2	Siirto	19
5.3	Apple Pay	19
6	Reslutatet av den empiriska delen	20
6.1	Bakgrundsfrågor	20
6.2	Attityder kring användningen av tredjepartsaktörer	21
6.3	Säkerhet	23
6.4	Bakgrundsfrågor	26
6.5	Attityder kring PSD2	26
6.6	Säkerhet	27
7	Analys	29
7.1	Bakgrundsfrågor Konsument.....	29

7.2	Attityder kring användning av tredjepartsaktörer	29
7.3	Säkerhet	31
7.4	Bakgrundsfrågor Bank.....	32
7.5	Attityder kring PSD2	32
7.6	Säkerhet	33
8	Slutsatser	34
9	Diskussion	35
	Källor	37
10	Bilagor / Appendices	40
10.1	Intervjuguide 1	40
10.2	Intervjuguide 2	41

1 INLEDNING

Arbetet handlar om Payment Service Directive 2 (PSD2) och dess påverkan för konsumenten. PSD2 är ett nytt direktiv inom EU, som banker och andra aktörer på marknaden bör implementera i januari 2018. Genom PSD2 direktivet kommer konsumenten att påverkas på olika sätt, vilket beskrivs mera utförligt senare i arbetet.

PSD2 direktivets implementering inom EU kommer att innebära att tredjepartsföretag kan få tillgång till konsumentens kontoinformation ifall konsumenten tillåter det.

Konsumenten bör vara stark identifierad för att det nya PSD2 direktivet kan implementeras. Kravet på stark identifiering kommer att ha en stor betydelse för att kunden skall känna sig trygg när betalningsmarknaden blir mera digitaliserad och öppen för nya aktörer.

Arbetet kommer att behandla konsumenternas fördelar då marknaden ändrar sig.

Fördelarna är :

- Gränserna öppnar sig
- Betalningarna blir mera mångsidigare
- Vissa avgifter tas bort

Den sista delen i PSD2 kapitlet kommer att handla om vissa betalningsföretag som redan finns i Finland. Applikationerna som jag nämner i arbete är MobilePay, Siirto och Apple Pay. Dessa är några betalningsföretag som redan finns på marknaden.

I den empiriska delen intervjuar jag sammanlagt fyra personer. Tre av personerna har ingen koppling till bankverksamheten och en av personerna är en banktjänsteman. Intervjufrågorna handlar om attityder och tankar kring PSD2 samt säkerhet. Respondenterna har liknande åsikter gällande den öppna marknaden och den nya företagen med dess säkerhet. Intervjun med banktjänstemannen fick jag goda synvinklar gällande säkerhet och möjliga för- och nackdelar för konsumenten.

1.1 Problemformulering

PSD2 är ett EU direktiv, som kommer att påverka företag inom betalnings- och finansieringsmarknaden. Företagen kommer att behöva göra stora ändringar med sina betalningssystem. Direktivet har kommit i kraft redan i januari 2016 och bör implementeras senast i januari 2018.

Direktivet vill ge möjligheten för en mer jämställd marknad och ger möjlighet för flera nya företag att komma in på betalningsmarknaden. Härmed kan nya aktörer tillträda marknaden som tredjepartsföretag och få lov att ta emot även konsumentens uppgifter. I detta examensarbete kommer jag att undersöka PSD2:s påverkan åt konsumenten med vikten på följande problemställningar:

- *Hanteras betalnings- och person informationer på ett säkert sätt?*
- *Kan konsumenten lita på en tredjepartsaktör?*
- *Vilken information kan ges över till tredjepartsaktörer?*
- *Vem övervakar att reglerna följs?*

1.2 Syfte

Syfte med detta arbete är att få en bättre förståelse för vad PSD2 är och hur den påverkar konsumenten och vilken nytta den ger. I den empiriska delen intervjuar jag en banktjänsteman för att få reda på bankens insyn gällande PSD2 och dess säkerhet. Även konsumentens synvinkel undersöks genom intervjuerna.

1.3 Begreppsdefinitioner

PSD2 – *PSD2* betyder Payment Service Directive och det är ett EU direktiv från 2015/2366. Den trädde i kraft den 13. januari 2016 och måste senast implementeras den 13. Januari 2018. (EUR-Lex 2016)

Ansvarsförsäkringen – Är en försäkring som skyddar konsumenterna mot ekonomisk skada och gör företagen ersättningsskyldiga. (Folksam 2018)

EBA- Betyder European Banking Authority. EBA är grundat 1 januari 2011 som en del av den Europeiska Systemet för Finansiell Tillsyn (ESFS). EBA tog över de befintliga ansvarsområden och uppgifter från europeiska banktillsynskommittén. (European Banking Authority 2018)

2 METOD

I denna del av arbetet kommer jag att redogöra för läsaren vilken metod jag valt att använda mig av i min undersökning. Efter metod valet kommer jag att redogöra för tillvägagångssättet för undersökningen.

2.1 Metod val

I denna empiriska del kommer jag att göra en kvalitativ undersökning. I den kvalitativa undersökningen vill man få en djupare kunskap än från kvantitativa undersökning.

Utgångspunkten i en kvalitativ undersökning är att få uppfattningarna samt tankarna kring ämnet som undersöks. I fokus står hur respondenterna uppfattar de olika frågeställningarna samt hur de tänker kring ämnet. Det är en viktig del i en kvalitativ forskning. Respondenternas reflektioner och uppfattning är utgångsläget för en kvalitativ forskning. (Bryman & Bell 2011 s. 419–421)

Oftast i kvalitativ undersökning jobbar man med textmaterial, t.ex. när man har gjort en intervju och börjar jobba med den utskrivna texten. Man kan också göra en undersökning genom att läsa böcker samt artiklar eller genom en observation. Den kvalitativa undersökningen är mera tids- och arbetskrävande. (Patel & Davidson 2016 s. 119-120).

När den kvalitativa undersökningen är gjord skriver man ut texten som kommit fram i intervjun i citat eller som observationsanteckningarna. Dessa citat eller observationsanteckningarna beskrivs med egna kommentarer eller tolkningar. (Patel & Davidson 2016 s. 121)

I undersökningen kan man välja att visa frågorna och svaren som man fått från intervjun, på detta sätt kan läsaren tolka påståenden tydligare. Det är bra att redovisa i vilken miljö, stämning eller situation undersökningen samlats. Med att beskriva miljön är det bra att placera den i början av texten eller placera in den var den stöder tolkningen bäst. (Patel & Davidson 2016 s. 121-122)

Kvalitativ forskning leder oftast till mera information än i en kvantitativ forskning. På grund av att intervjuaren och respondenten jobbar djupare tillsammans än om man skulle använda en kvantitativ metod. (Bryman & Bell 2011 s. 419–421)

2.2 Kvalitativ semistrukturerad intervju

I detta examensarbete lämpar sig bäst forskningsmetoden kvalitativ semistrukturerad intervju eftersom den svarar på examensarbetets problemområden. Intervjuguiden och personliga intervjuar fungerar som underlag för analysen.

Intervjuarnas innehåll kommer jag att behandla i olik ordning och på de här sättet kan respondenterna lugnt kunna uttrycka sig vid intervjutillfällena. Syftet med arbetet är att få en bättre förståelse på vad PSD2 är och hur konsumenten påverkas och får nytta av det. Jag intervjuade 4 personer och med det strävar jag att få en bra helhetsbild och förståelse om hur konsumenten påverkas och tänker om det nya direktivet.

2.3 Tillvägagångssätt

I min empiriska del kommer jag att göra en djup intervju med 4 personer. En av personerna är en banktjänsteman och de tre andra konsumenter utan anknytning till bankbranschen.

I intervjutillfällena använde jag en intervjuguide. Intervjuguiden består av bestämda frågor som ger rum för nya frågor eller omformuleringar. Respondenterna väljs var det är bosatta (Huvudstadsregionen) samt ålder (unga vuxna 23 – 55). Ålders skillnaden är stor för att få olika synvinklar gällande ämnet.

Jag har haft 4 intervjutillfällen. Intervjutillfällena har tagits plats i en lugn miljö för att intervjuerna skulle pågå ostört. Intervjuerna har bandats in på en telefon för att få de intervjuade åsikter och tankar skrivna utan förändring. Intervju materialet har transkriberats, sorterats och blivit bearbetat.

Genom att intervjua en person från bankbranschen kommer undersökningen att få en bättre förståelse för hur PSD2 påverkar konsumenten.

3 PSD2

Det nya direktivet kommer att leda till mera öppenhet, större konkurrens och mer innovationer inom EU betalningstjänsterna. Med PSD2 kommer bankerna att vara tvungna att tänka på sina strategier inom betalning, samt vara förbereda för en förändrad miljö, där omedelbara betalningar och en starkare säkerhetsstandard kommer att krävas. Detta direktiv kommer att göra marknaden till en mer konkurrens kraftig marknad. Det kommer finnas nya utmaningar som möjliggör tredjeparts leverantörer att komma in på marknaden. PSD2 kommer att gynna konsumenterna eftersom marknaden expanderar och och det kommer flera aktörer/möjligheter på marknaden. Konkurrens påverkas och priserna mera konkurrens kraftiga. PSD2 innebär även att betalningarna kommer att ske i realtid. (Lloyds bank 2016)

Konsumentskyddet kommer att förbättras genom strängare regleringar av säkerhetskraven för internetbanken och betalningar till tredjeparters tjänster. Konsumentansvarets

ansvarsgränser föreslås att ökas och debiteringsförordning skulle klargöras. (Valtiovarainministeriö 2017)

3.1 EU regleringar i PSD 2

Inom de senaste året har man i EU gått mycket framåt i detaljhandelns betalningar och därför har man implementerat ett nytt direktiv 2015/2366. Med detta direktiv vill EU förbättra rättsliga grunder för att föra vidare utvecklingar av den inre marknaden och för elektroniska betalningar. Till betalningstjänsterna gör man en omfattande reglering med målet att det skall vara mera internationellt inom EU. Betalningarna skall vara mera effektiva, enklare och säkrare inom varje EU land. Detta direktiv öppnar betalningsmarknaden för nya aktörer som gör marknaden mera konkurrens kraftig, bättre möjligheter samt bättre priser för konsumenterna. (EUR-Lex 2016)

Det centrala som EU vill uppnå med direktivet är att förbättra EU:s regler för elektroniska betalningar. Det kommer också att ta i hänsyn nya innovationer inom betalningstjänsterna till exempel betalningar på internet och mobila betalningar. PSD2 direktivet innebär följande: *Strikta säkerhetskrav* för elektronisk betalning och strikt skydd beträffande konsumentens finansiella information och minimera risken för bedrägeri. *Krav om öppenhet* beträffande betaltjänsternas villkor. Konsumenternas och leverantörernas *skyldigheter och rättigheter* beträffande betalningstjänsten. (EUR-Lex 2016)

PSD2 har en stor betydelse för betalningsmarknaden inom EU. Genom detta kommer det en mera tydlig uppfattning av direktivet som gäller befintliga och nya leverantörer inom betalningsmarknaden. Med direktivet vill man säkerställa att alla aktörer kan konkurrera med samma regler. Detta kommer att öka betalningstjänsternas effektivitet, valbarhet och öppenhet mot konsumenten. Dessutom ökar förtroendet för betalningsmarknaden med detta.

Direktivet har också en annan betydelse för EU länderna. Företag som erbjuder tjänster riktade till konsumenten eller övriga affärsinriktade betalningstjänster kommer att ha tillgång till information om betalningskonto särskilt om:

- Det finns kontoinformationstjänster som tillåter en konsument att när som helst få se en översikt över sitt ekonomiska läge. Detta kommer att förbättra användarens planering och hantering av sin egna ekonomi.
- Leverantörerna för betalningstjänster som kommer att tillåta konsumenten att betala snabbare och enklare genom kreditöverföring. Detta kommer att försäkra att betalningen har gjorts och då kan varorna eller tjänsterna levereras utan dröjsmål.

Konsumenten berörs mycket av direktivet. Det kommer inte att regleras hur återbetalningar för direktdebitering i euro skall göras. Avgifterna för användning av kredit- eller debit kort tas bort. Detta betyder att konsumenten behöver inte betala extra kostnader för att använda sitt kredit kort på nätet. Den Europeiska kommission kommer att göra en elektronisk broschyr senast i början av 2018 där det kommer att finnas information om konsumenternas rättigheter och skyldigheter enligt EU-lagstiftningen. (EUR-Lex 2016)

3.2 Bevakning

Finansinspektionen övervakar att PSD2 direktivet följs. De har skapat en uppföljningsgrupp för PSD2. Uppföljningsgruppens uppgift är att informera viktig och aktuell information till berörda parter, diskutera tolkningsfrågor samt svara på aktuella frågor beträffande PSD2 direktivet. Uppföljningsgruppen träffas en gång i månaden och preliminärt ända till sommaren 2019. (Finansinspektionen 2017)

3.3 Tredjepartsaktörer inom betalnings systemet

Tredjeparts leverantörer beträffande betalningsinstitierings-, kontoinformations- och kortbaserades betalningsinstrument tjänster. (Suomen Pankki 2016)

Med betalningsinstitieringstjänst kan konsumenten ge tillåtelse åt leverantörer att göra betalningar från sitt konto. Detta fungerar mellan bankens internetbank och betalningsmottagaren. Betaltjänsteleverantören kan erbjuda åt betalningsmottagaren ett elektronisk bevis om att handel har inletts. Då kunden har fått bekräftelse om att betalningen har gjorts kan betalningsmottagaren utan dröjsmål skicka varan eller tjänsten till kunden. Tjänsten baserar sig på att leverantören har tillgång, antingen direkt eller indirekt, till kundens

konton. Det här betyder att kunden kan göra köp på nätet utan betalkort. Betalningsleverören behöver en betalningslicens. Betalningsleverantörerna utövar endast betalningsordertjänster det betyder att de förvarar inte kundernas pengar. (EUR-lax direktiv 2015/2366 2015; Siikala 2017)

Kontoinformationstjänst ger konsumenten information om deras konto i realtid som kan underhållas av en eller flera betalningsleverantörer. För att ha tillgång till betalningskonto krävs det via tjänsteleverantören en bekräftelse. Konsumenten får själv välja vilka konton som tjänsteleverantören har tillgång till. Om kontoinformationstjänsteleverantören vill tillträda marknaden är den inte skyldig att skaffa betalningsorderlicens utan bara registrera sig. Tjänsteleverantören kommer att ha tillgång till att använda, förvara och behålla konto – och transaktionsinformationen endast för att användas i bokföringen. För att säkerställa leverantörens ansvar, är de skyldiga att ha en ansvarsförsäkring. (EUR-lax direktiv 2015/2366 2015; Siikala 2017)

Den sista delen av regleringen är kortbaserade betalningsmedel. Kort som är beviljade utav betaltjänstleverantören, men inte upprätthåller kundens konton, måste ha rätt till täckningsreservering från kundens konto. Genom detta kommer konkurrensen att öka på grund av att betalkort blir tillgängliga utanför de nuvarande kortsystemen. (EUR-lax direktiv 2015/236 2015; Siikala 2017)

3.4 Tillgång till kundernas konton

PSD2 kommer att möjliggöra tredjepartsföretag att komma åt kundernas konton och därmed få information om kontona. Såklart måste kunden godkänna, att en tredjepartaktör får information om konton. (Finanssivalvonta 2017)

Betalningsordertjänster är baserade på betalningstjänstleverantörens direkta eller indirekta tillgång till kundens konton. Om betalningstjänstleverantör har en mekanism för indirekt tillgång bör den också ge direkt tillgång till betalningstjänstleverantörer.

Med detta direktiv skall alla betalningstjänstleverantörer ha samma regler för att komma åt betalningssystemets infrastruktur tjänst.

EU medlemsstaterna bör säkerställa att reglerna angående PSD2 är de samma för juridiska personer samt för registrerade betalningstjänstleverantörer. De skall vara objektiva,

icke-diskriminerande och proportionella och inte hindra tillgång till mera än vad som behövs för att täcka risker såsom avvecklingsrisk, operativ risk och affärsrisk och också skydda betalningssystemets finansiella och operativa stabilitet. (EUR-lax direktiv 2015/2366 2015)

Alla betalningsleverantörer samt kontoinformations innehavaren som upprätthåller konton bör ha samma säkerhetskrav och ha ett starkt dataskydd. För att säkerställa kommunikationen mellan olika leverantörer måste alla räkenskapskyldiga använda samma uppsättning i sin kommunikationsstandard. (EUR-lax direktiv 2015/2366 2015)

3.5 Stark identifiering

Vad avses med stark identifiering? Stark identifiering används då konsumenten använder sina konton via olika datanätverk, gör en elektronisk betalningstransaktion eller gör handel elektroniskt som kan förekomma med risk för bedrägeri eller annan felbehandling. En elektronisk transaktion är i nätbanken gjord överföring. Med PSD2 direktivet kommer det att möjliggöra för tredjeparts betalningsleverantörer att i sina tjänster använda samma starka identifiering, som konsumenten använder i sin egen bank. (Siikala 2017)

Stark identifiering har bara varit en säkerhetsrekommendation för elektroniska betalningar. Med PSD2 har det gjorts bestämmelser om att tjänsteleverantörer är skyldiga att använda stark identifiering. Enligt förslaget skall tjänsteleverantören använda stark identifiering om konsumenten använder sitt konto via datanätverk, initierar en elektronisk betalningstransaktion eller gör en korrigerings åtgärd som kan innebära risk för missbruk. Direktivet ger ytterligare krav till stark identifiering när konsumenten gör en elektronisk betalningstransaktion via en mobil anordning exempelvis i sin egna nätbank. (Pynnä 2017)

Stark identifiering innebär att elektronisk identifiering av konsumenten är skyddad i den identifieringsinformationens sekretess och ett förfarande som baserar sig på minst tre oberoende alternativ. Alternativerna är information, fysiska lösningen och egenskaper. Med information avses den information som bara konsumenten vet exempelvis lösenord som användaren måste ge i samband med sitt användarnamn. Fysiska lösningen avser sättet med vilket konsumenten bekräftar sin identitet exempelvis ett chipkort, en telefon med

SIM-kort. Den sista alternativet är en unik egenskap hos konsumenten exempelvis använder biometriska funktioner som ansiktsform eller fingeravtryck. (Pynnä 2017)

I Finland har bankerna erbjudit bankkoder för att kunna göra stark identifiering i identifieringsverktyg. I regleringsstandarder kommer man att tillåta att betalningstjänstleverantörer får använda i identifiering sin egen metod som inte uppfyller kraven för elektronisk stark identifiering. Syftet är att uppnå en säker identifiering elektroniskt som uppfyller kraven i lagen om betaltjänster. (Pynnä 2017)

Målet med PSD2 är att ha en stark identifiering som alla betalningstjänstleverantören använder. Man vill också ha en säker kommunikation, detta innebär ett bättre konsument-skydd, främjar innovationer och gör en säkrare betalningstjänst i hela den Europeiska unionen. (European banking authority 2017)

3.6 Konsumentskydd

Konsumentens ansvar för betalningsinstrument kommer att bli mindre. Självrisken kommer också att gå ner från 150 till 50 euro. Självrisken gäller inte om konsumenten har varit avsiktligt eller grovt oaktsam. Stark identifiering är i konsumentens ansvar när identifieringen inte finns. Ansvaret är endast om hen har handlat bedrägligt.

Bankernas ansvar för missbruk kommer också att bli hårdare. Banken måste returnera medlen inom en arbetsdag efter att banken mottagit information om en olaglig betalningstransaktion. Banken kan fortsätta utredningen av den olagliga betalningstransaktionen och kräva beloppet att returneras om det visar sig vara obehörig.

Returansvaret för betalningstjänstleverantörerna kommer att bli strängare beträffande fel- och missbrukssituationer. (Siikala 2017)

Den europeiska bankmyndigheten (EBA) strävar efter en effektiv och likformig reglering som tar hänsyn till den hela europeiska banksektorn. Europeiska bankmyndigheten vill uppnå en stabilitet i det finansiella systemet inom EU samt skydda de olika banksektorers integritet, rätta funktion och effektivitet. (European Banking Authority 2018)

Den Europeiska bankmyndigheten har en viktig roll i EU. EBA vill förändra den inre marknaden till bättre med att säkra ändamålsenlig, lämplig och harmoniserad reglering på EU-nivå. Europeiska bankmyndighetens primära uppgift är att inrätta regelverk för bankverksamheten i Europa. I regelverket redogör man om olika tekniska standarder och riktlinjer. Regelverkets syfte är att uppnå harmoniserade tillsynsregler för de olika finansinstituten inom EU. Med detta vill man uppnå ett rättvist förhållande och ge ett bättre skydd för såväl konsumenter som för investerare.

EBA:s uppgift är också att bedöma olika risker samt sårbarheten inom EU:s banksektor. Dessa kan uppnås med regelbundna riskbedömningsrapporter och olika stresstester. (European Banking Authority 2018)

Europeiska bankmyndigheten främjar konsumentskyddet i de olika finansiella tjänsterna inom hela Europa. Genom att identifiera konsumenten som kan uppleva eller konsumenter som har upplevt risker inom finansiella företag. EBA har viktiga uppgifter och roller för att kunna relatera till konsumentskyddet. Europeiska bankmyndigheten skall samla in uppgifter, analysera och rapportera konsumenttrenden inom EU. EBA skall granska och samordna finansiella kompetenser och utbilda utvecklingen. Om ett finansiellt företag hotar konsumenten, vilket EBA förbjuder i reglerna, kan verksamheten få en varning. Vissa finansiella företag kan få förbud om villkorerna inte uppfylls. (European Banking Authority 2018)

Om konsumenten behöver information om olika länders konsumentskydd samt om konsumenten önskar lägga in ett klagomål om bedrägeri, finns det på EBA:s hemsida information om hur klagomålet bör göras. (European Banking Authority 2018)

4 NYTTAN FÖR KONSUMENTEN

Som tidigare nämnts togs PSD2 i bruk i januari 2018. Det här betyder att banken skall öppna kundernas konton för tredjepartsaktörer. Kunden kan själv välja om hen vill ge

informationen till en tredjepartsaktör men samtidigt får konsumenten även nytta av direktivet. (Marjakangas 2017)

4.1 Gränserna öppnar sig

Genom att bankerna öppnar sina gränser betyder det att konsumenten kan köpa olika varor eller tjänster utan att logga in till sin egen bank. Konsumenten kan till exempel ha ett konto i en bank, men sköter sin ekonomi vid en tredjepartsföretag. För att tredjepartsaktörer skall kunna komma åt bankens information måste banken ge tillstånd till de andra aktörerna.

Vilka som helst aktörer kan inte tillträda marknaden eftersom de måste vara registrerade hos finansinspektionen som bevakar systemet. (Marjakangas 2017)

4.2 Den digitala betalningen blir mångsidigare

I framtiden kommer konsumenten att kunna sköta sina bank ärenden på samma gång som hen är till exempel i Facebook.

Eftersom marknaden öppnas betyder det att många nya aktörer kommer att tillträda marknaden. Det kommer nya tjänster och applikationerna som gör betalningsmarknaden bättre. Som konkurrerande parter kommer olika lokala nya digitala finansiella företag och globala företag såsom Google och Facebook. I framtiden kan konsumenten hantera sina banktjänster i sådana applikationer som används mycket av konsumenter såsom Snapchat, Facebook och WhatsApp. Här eftersträvar man konsumentvänliga och lätt användbara applikationer. (Marjakangas 2017)

4.3 Beslutsmakten ökar för konsumenten

Konsumenten kan i framtiden själv välja till exempel när hen har sin förfallodag på räkningarna eller få rådgivning till sin ekonomi.

I framtiden kommer det att finnas applikationer från tredjepartsaktörer som hjälper konsumenten med hens ekonomi. Det betyder att konsumenten har givit sitt samtycke till företaget att se över kontoinformationen och på det sättet ge rådgivning till konsumenten beträffande sin dagliga ekonomi. Då hjälper applikationen hen att planera den dagliga ekonomin rätt.

Genom att konsumenten själv kan välja när hens förfallodag är beträffande sina lån blir kredittagningen mer effektiv. (Marjakangas 2017)

4.4 Övriga fördelar för konsumenten

Dessa fördelar kommer konsumenten också bli påverkad av :

1. Eventuella extra-avgifter genom betalning via Visa eller Mastercard kreditkort, kommer att tas bort. (OP 2018)
2. Konsumentens ansvar för mild och normal vårdslöshet angående kortbedrägerier kommer att minska från 150 euro till 50 euro. (OP 2018)
3. Betalningstjänstleverantörer bör visa åt konsumenten omräkningskursen som kommer att användas samt avgifter innan betalningen görs. (OP 2018)
4. Bankerna måste hantera konsumentens klagomål inom 15 dagar. (OP 2018)

5 BETALNINGSAKTÖRER I FINLAND

Under de senaste åren har det kommit nya aktörer på betalningsmarkanden. MobilePay har varit en av de första betalningsapplikationerna på den finska marknaden. Andra nya aktörer som kommit till marknaden är Siirto och Apple Pay.

5.1 MobilePay

MobilePay är en applikation som konsumenten laddar ner på sin egen mobiltelefon. Applikationen fungera så att man kan skicka och ta emot pengar från andra konsumenter. Endas motpartens telefonnummer behövs. MobilePay kan användas av alla finska bankers kunder. MobilePay är grundat av Danske Bank. För att kunna börja använda applikationen skall man registrera sig till en serviceanvändare. För att skicka pengar behöver du en PIN-kod och mottagarens mobilnummer. MobilePay är lika säkert som ett betalkort. Applikationen är skyddad med ett 4-siffrig nummer. (MobilePay 2017)

5.2 Siirto

Siirto fungerar på samma sätt som MobilePay. Siirto har kommit till marknaden i mars 2017. Siirto är en applikation som konkurrerar med MobilePay. Man kan skicka pengar till en annan person bara att välja hans kontaktinformation. Överföringen av transaktionen sker i realtid mellan kontona. Siirto är ett inhemsk applikation från Automatia företaget och transaktionen fungerar mellan Nordea, OP och S-banken kunder. (Siirto 2017)

5.3 Apple Pay

Apple Pay är den nyaste aktören som kommit på marknaden i Finland. Apple Pay kan användas endast om man har en Iphone och är Nordeas kund. Med Apple Pay kan kunderna sköta enkelt sina kortbetalningar i butiken med sin mobiltelefon. Man kan också använda Apple Pay på internet om man använder sig av en annan Apple dator såsom Ipad eller IMac. Apple Pays säkerhet baserar sig på att kortnummer aldrig lagras på telefonen, Apple-servern eller hos butiken där man använt applikationen. Apple Pay använder ett enhetsspecifikt nummer och en unik betalningstransaktionskod för varje köp man gör. Varje köp behöver en bekräftelse via Touch ID:en eller koden man använder på telefonen. (Apple Pay 2017)

6 RESLUTATET AV DEN EMPIRISKA DELEN

Syftet med arbetet är att få en bättre förståelse om vad PSD2 är och på vilka sätt konsumenten kommer att påverkas och vilken nytta konsumenten får. I den empiriska delen går jag igenom resultaten från intervjuerna. Jag gör en djup intervju med 4 personer. En av personerna kommer att vara från bankbranschen och de tre andra kommer att vara konsumenter utan anknytning till bankbranschen. Ett intervjutillfälle utfördes hemma hos skribenten, två hos respondenterna och sista på skribentens arbetsplats i ett tyst rum.

Intervjuerna genomfördes semi strukturerat kring en intervjuguide (se bilaga 1 samt 2). Intervjuerna framskred som planerat och i vissa intervjutillfällen uppstod det även andra frågor angående ämnet. Till en börja frågades respondenterna som inte har en anknytning till bankbranschen, om de använder tredjepartsaktörer, varefter respondenterna fick frågor kring säkerhet och åsikter om tredjepartsaktörer. Banktjänstemannen frågades i samma ordning först bakgrundsfrågor om ämnet varefter de frågades om attityder kring PSD2 och till sist om säkerheten kring PSD2.

I det första stycket presenteras resultaten från de olika intervjutillfällena av respondenternas tankar och synpunkter om hur PSD2. Citaten hänvisar till vad respondenterna svarat samt varje respondent har en siffra för att specifikt veta vem som svarat vad. I den första delen hanteras konsumentens synvinkel varefter banktjänstemannen ger svar på frågorna.

6.1 Bakgrundsfrågor

Till en början frågades respondenterna bakgrundsfrågor om ämnet. Först frågades det om personerna använder tredjepartsaktörer och i så fall vilka. Den andra frågan behandlade om hur ofta de använder tredjepartsaktörer och till vilket ändamål.

Mellan respondenterna fanns det inte en stor variation om de använder någon tredjepartsaktör. Två svarade ja, men använder olika företag samt den sista respondenten använder ingen tredjepartsaktör, respondenterna svarade på följandevis:

”Joo jag använder. Använder säkert mera än en gång i veckan och jag använder MobilePay”(Respondent 1)

” Ganska sällan och försiktigt. Använder ApplePay” (Respondent 2)

” Använder inga tredjepartsaktörer.” (Respondent 3)

Större variation förekom när jag frågade om hur ofta använder respondenterna de olika applikationerna. Den första respondenten säger sig använda flera gånger i veckan applikationen, den andra använder en gång varannan vecka. Ändamålet hade också en större skillnad, respondent 1 använder för att överföra pengar till någon annan och respondent 2 för att betala i butiken.

”Åtminstone en gång i veckan men säkert oftare. Använder det till exempel för att betala skulder till kompisar eller just med flickvännen när man delar på kostnaderna. Där är bra om någon betalar hela summan så betalar andra hälften tillbaka med MobilePay”(Respondent 1)

” Använder ApplePay i butiken. Använder applikationen kanske en gång varannan vecka” (Respondent 2)

6.2 Attityder kring användningen av tredjepartsaktörer

Respondenterna förhöll sig av samma åsikt att tredjepartsaktörer inte skulle underlätta dem på ett speciellt sätt i vardagen. Åsikter fanns över att det inte finns så mycket information om hur det kommer att påverka konsumenten, man har inte förstått varför man skulle använda en tredjepartsaktör och om många personer använder samma applikation underlättar de men hemskt mycket mera tror man inte att det skall påverka.

”Det kan göra det, men det finns så lite konkret information om hur det kommer att påverka betalandet.” (Respondent 2)

”Känner förtillfället att det inte är ett problem att använda sin egen bank. Har inte riktigt förstått till vad man behöver tredjepartsaktörer.” (Respondent 3)

”Jag tro inte att de kommer och komma en tredjepartsaktör som skulle visa mitt saldo annanstans än min egna bank. ” (Respondent 1)

”[...] Nu har jag till exempel MobilePay och det har lätta min vardag så att jag inte behöver använda fysiska pengar utan att allt går via mobiltelefonen. För att alla har nuförtiden telefoner. Så på det sättet har det hjälpt men hemskt mycket mera ser jag inte själv att det underlättar, men det får man se i framtiden.” (Respondent 1)

Av respondent 1 frågades en extra fråga om hen tror att i framtiden kommer det att finnas en möjlighet att kunna se sitt saldo till exempel från Facebook. Respondenten tyckte att företaget är så stort och därför känner hen att det finns en större risk att information kan hamna i fel händer.

”[...]Kommer aldrig att ge mina information till Facebook. Det är en så stor organisation att dom kan snabbt göra något med din information som du inte själv vill att skall hända.”(Respondent 1)

Sedan frågades respondenterna om det kommer att använda mera tredjeparts aktörer och mindre sin egen bank. Man förhöll sig med ganska liknade åsikter att sin egen bank kommer att vara viktigare än en tredjepartaktör. I vissa ärenden som att överföra pengar till en annan person är det lättare att göra från en tredjepartsföretag än sin egen bank och såklart vet man aldrig hur betalningssättet kommer att se ut i framtiden.

”Det beror lite på. Om jag betalar nå räkningar måste de ske från min egna bank. Men sen om det har något att göra med mina kompisar eller nånting liknade som man snabbare överför pengarna så använder jag MobilePay mera. Men ja tro det är ganska 50/50 de beror helt på räkningen som skall betalas.” (Respondent 1)

”Nej kommer inte använda mera tredjepartsaktör än min egna bank”(Respondent 2)

”Vet inte. De beror på hur teknologin går framåt. Men för tillfället behöver jag inte men man vet aldrig vad framtiden hämtar” (Respondent 3)

Då respondenterna fick frågan angående med vilka kriterier det väljer en tredjepartsföretag hade alla samma åsikt, att det skall vara ett känt företaget, som andra också använder. Om ingen använder samma applikation är de ingen idé att man själv tar den i bruk. Företaget skall också ha fått goda recensioner. De företag som respondenterna skulle helst välja skulle vara ett finskt företag. Applikationen skall också vara lätt att använda för att konsumenter skulle välja den. Respondenterna svarade följande visa till frågan:

”Det är skandinaviskt eller att det är finskt och att jag vet till 100% att man kan lita på företaget. Sen att applikationen är bra och lätt att använda och att alla andra använder det. För om jag är den enda som använder den och kan inte överföra pengar till andra kommer jag inte att använda applikationen” (Respondent 1)

” Kännbarheten på marknaden. Vad man har skrivit om företaget och hört om den. Företaget skall var lokalt mer tryggt om företaget är en finsk aktör.” (Respondent 2)

”Den skall vara pålitlig och andra skall ha använt applikationen och fått rekommendationer samt vad är nyttan jag får från den som en konsument. De har ingen skillnad om de är finskt eller från något annat ställe . Men såklart om man tänker att företaget är finskt skulle man föredra det, men det är inte ett måste.”(Respondent 3)

6.3 Säkerhet

Respondenterna frågades hur de känner till att flera tredjeparts företag tillträder marknaden. Respondent 2 tycker att de är riskfullt, respondent 3 förstår inte varför man skulle behöva en tredjepartsaktör och respondent 1 tycker att det är en bra sak att nya företag tillträder marknaden.

” Det är helt bra. Applikationerna blir bättre och kanske man kan få bättre avtal att det är billigare. Det är bra att i framtiden kommer det bättre applikationer som man kan använda. ” (Respondent 1)

” Det är riskfullt. Risken för att informationen kommer till fel händer. Är mycket större idag än förr ut.” (Respondent 2)

”Förtillfället känns det väldigt konstigt. För man själv har inte använt tjänster som tredjepartaktör och därför förstår jag inte varför man skulle behöva tredjepartsaktörer i framtiden.” (Respondent 3)

Flesta av respondenterna ger inte känslig information till en tredjepartsföretag, det skall finnas bra lagstiftning och ett motiv varför personen skulle ge information till ett nytt företag. Företaget skall vara känt, som till exempel MobilePay vilket ägs av Danske Bank, och då känner personen sig tryggare att ge information till tredjepartsföretag. Respondenterna svarade på följande vis:

” Om jag har gett lov till det tycker jag att det är okej. Det beror lite på vad dom tar för information. Namn, e-post och adress är okej och säkert måste dom ha mitt socialsignum för att exakt veta vem jag är. Inte har jag riktigt någon information som jag behöver gömma från någon” (Respondent 1)

” Veldig känsligt. Ger inte så lätt information till nya företag. Det skall finns bra lagstiftning bakom det och bra övervakning att informationen inte hamnar i fel händer. ” (Respondent 2)

”De beror helt på vilket företag det är och varför jag skulle vill ge information till dem. Det skall vara tydligt varför jag vill ge information till dem, före jag godkänner. Skulle inte ge så där bara till vem som helst.” (Respondent 3)

”[...]Inte ger jag ju information till någon som jag inte litar på. Till exempel MobilePay ägs av Danske Bank och då kan jag lite på MobilePay 100%. Men sen om det kommer ett företag som är ett ”pikavippi” företag kommer jag faktiskt inte ge nå information, för då vet man inte vad företaget gör med informationen. Speciellt om de är finskt företag då ger jag gärna mina information till dem. ”(Respondent 1)

Av respondenterna frågades om, hur de litar på banken och tredjepartsföretag att deras personlig information hålls mellan dem. Respondenterna svarade att om företaget är från Finland kan man lita att informationen hålls mellan företagen. Om bevakningen är bra så kan konsumenten lita på företaget. Sista respondenten viste så lite om tredjepartsföretag därför kunde hen inte riktigt svara på frågan.

”Jag tro att det hålls mellan dem helt bra om företaget är från Finland. Men om företaget kommer från t.ex. Estland eller Ryssland ger jag inte mina information till företaget. Men om företaget kommer från Scandinavian kan jag nog ge information och litar på dem. ” (Respondent 1)

”Om bevakningen är bra gjord så kan konsumenten lita på det” (Respondent 2)

”De beror helt på om man kan lita på tredjepartsföretag men mera än så vet jag inte.” (Respondent 3)

Av respondent 1 frågade man om ”hackers” kan bli mer aktuellt för det nya företagen. Personen tycker inte att de kommer att vara så för hen tror att företagen kommer att satsa mycket på sin säkerhet.

” [...]Nää ja tro inte. Jag tro att företaget satsar i tidigt skede i säkerhet och därför tro jag inte att nya företag bli känsliga för hackers” (Respondent 1)

Respondenterna var alla av samma åsikt att stark identifiering är en viktig del av att det skulle känna sig tryggare med en tredjepart. Med att ha stark identifiering kände en av respondenterna att då är hen skyddad av lagen. En av respondenterna nämnde att hen har börjat använda mera när-betalning och de känns konstigt att man inte behöver bevis i butiken, att man är den rätta personen att använda kortet.

”Absolut då är det styrt av lagar hur informationen hålls och hur informationen skall hanteras i företaget.”(Respondent 2)

”Joo det känns nog tryggare med stark identifiering. Det är bra att dom kollar vem jag är före jag gör betalningen. Lite är det jobbigt att sätta sina bank information för att identifiera sig men om det gör betalningarna tryggare är det en bra grej. ” (Respondent 1)

”Joo på ett sätt. Jag själv har börja använda lite när-betalning, men ändå känns de konstigt. För man är van att sätta sin kod så att företaget vet att det är rätt person som betalar.” (Respondent 3)

6.4 Bakgrundsfrågor

Intervjun med banktjänstemannen började med bakgrundsfrågor. Första frågan var om respondenten kan berätta vad är PSD2. Respondenten svarade på följande vis:

”En betalnings direktiv. Veldig få kommer att ha en inverkan på informationen från betalnings kontona och den kommer bli öppen för andra aktörer” (Respondent 4)

Efter detta gick vi mera in på att varifrån har PSD2 fått sin början samt varför man har implementerat ett nytt direktiv.

”Direktiv kommer från europeiska kommissionen som läger upp i lagstiftningen. Alla direktiven går på att skydd konsumenten och ge den bästa möjliga servicen. Därför har man gjort PSD1 som implementerades ett bra tag sen, PSD2 kommit nu och säkert snart kommer PSD3.” (Respondent 4)

6.5 Attityder kring PSD2

Efter bakgrundsfrågorna frågar jag mera kring vad det finns för, för- och nackdelar, hur framtiden kommer och se ut samt hur påverkar PSD2 bankverksamheten från kundens synvinkeln. Respondent svarade till för – och nackdelar, att fördelarna är att det kommer nya aktörer till marknaden och nackdelarna är att man känner inte till bakgrunden till de nya aktörerna och ifall man kan lita på dem.

”Fördelarna är förstås att det kommer nya aktörer på marknaden och flera tjänster till konsumenterna. ” (Respondent 4)

"[...]Nackdelarna om man tänker på PSD2 är kanske de att man vet inte alla aktörer och vilka det är inom Europa . Det är lite öppet ännu var och vem som skall , bankerna skall följa upp vem som har en licens att vara en PSD2 aktör. Hur bankerna följer upp det, vilka det är och vad kunden ger godkännande till när den laddar ner en app. Det kan vara för kunden mera riskfullt för man vet kanske inte alltid vad man gör." (Respondent 4)

I framtiden tror respondenten att det kommer att finnas flera företag på marknaden som konsumenten kan välja mellan. Men banken kommer att ha rollen av att upprätthålla system som följer lagstiftningar. Respondenten svarade på följande vis:

"I framtiden kommer det andra aktörer än banker och övriga betalnings tjänster till marknaden. I dagens läge om man tänker på bankernas roll (om det inte finns någon strategi) kommer bankerna vara en upprätthållare av systemen och när det finns lagstiftningar som bankerna har på sig till exempel sanctions screening och finansiering av terrorism som måste tas hand om" (Respondent 4)

Kundens synvinkel av bankverksamhet tror inte respondenten, att kunden kommer att märka så mycket på grund av att bankerna kommer mera att vara i bakgrunden.

"Kunden tro jag inte märker så mycket. Bankerna kommer mera vara i bakgrunden. Det kommer nya service layers på bankens tjänster och det kan vara vem som helst som har bank licens som måste ta i bruk nya service layers" (Respondent 4)

6.6 Säkerhet

Av respondenten frågade jag hur betalnings – och personinformationen kommer att hanteras på ett säkert sätt. I denna frågan svarade respondenten följande vis:

" Det är mera informations hanteringen och GDPR, men såklart har banken en egen strategi men kanske inte hörs helt till PSD2. Men mellan tredjeparts och banken bygger man nätverk som man kallar API ett system var man kopplar tredjeparten och banken men tekniskt sätt vet jag inte ännu hur de fungera. " (Respondent 4)

Följande fråga var om det kommer att bli strängare med den starka identifieringen så att konsumenten inte skulle hamna som offer till bedrägeri. Det är den internationella lagstiftningen som påverkar att man inte får göra bedrägeri med bank koder till exempel använda bank koder i pappersformat för då är det lättare att kopiera dem.

”Det är den nationella lagstiftningen som också har en inverkan. Men det görs nu mycket screen scraping som man ger information med bank koder och lösenord till tredjeparts och det är sånt som FIVA internationella lagstiftningen säger att man inte skulle få hålla på med.

Sen har det också lite och göra med TUPAS identifieringen där finns och olika tjänster. Men om man tänker på bank koder, borde man inte mera ha i pappersform för det är lättare att kopiera ”(Respondent 4)

Nästa fråga var om det kommer att vara större risk för bedrägeri för konsumenten när nya aktörer kommer till marknaden. Respondenten tyckte att det kan finnas en möjlighet för större risk. Men att lagen skyddar konsumenten och bankerna har ansvar för att betala om det har skett något fel. Där var det kan uppstå problem är när banken skall få pengarna tillbaka från tredjepartsföretagen.

”Det finns en möjlighet. Men lagen skyddar också konsumenten från den synvinkeln att banken har ansvar att betala tillbaka om det har skett någon slags fel. Banken måste kreditera summan till kunden. Kunden får tillbaka sitt, men sen är de på bankens ansvar att börja söka från tredjeparten tillbaka det som banken hamnat betala. Där kan det komma svårigheter. Kunden kommer inte att lida men bankerna kommer.” (Respondent 4)

Den sista fråga som frågades respondenten var om konsumenten kan lita på en tredjepartsaktör och hur känner konsumenten till att företaget är pålitligt. Respondenten var av denna åsikt att det kommer att finnas offentliga listor på vilka företag som har en licens att vara en tredjepartsföretag. Men såklart är lite svårt och veta vilka är pålitliga och vilka inte.

”Det kommer att finnas ett register av tredjepartsaktörer. Vet inte helt hur det kommer att se ut men kunderna borde också få se vilka är listade och vilka har en licens att få

jobb som en tredjepartsaktör. Nu är det svårt för konsumenten att veta vilka är pålitliga och vilka som inte är” (Respondent 4)

7 ANALYS

I denna del analyseras och granskas respondenternas kommentarer och svar. Analysen sker med anknytning till teorin som presenteras i arbetet. Svaren redogörs och tolkas, för att kunna göra slutsatser.

7.1 Bakgrundsfrågor Konsument

Mellan respondenterna konstaterades att användning av en tredjepartsaktör hör till vardagen. Vissa använder tredjepartsaktörer dagligen och vissa cirka en gång på två veckor. Genom att det har blivit mera allmänt att använda en tredjepartsaktör, kan man konstatera att det i framtiden kommer att bli mera vanligt att använda tredjepartsföretag i vardagen.

Baserat på respondenternas svar kan det konstateras att konsumenter använder tredjepartsaktörer för olika ändamål. Unga vuxna använder applikationer för att betala små skulder till sina vänner eller i butiken då man betalar sina varor. Enligt Maksuturva (2018), kommer PSD2 direktivet att göra det lättare och smidigare att utföra betalningar. Detta kommer att underlätta konsumenten i sin vardag.

Man kan konstatera att tredjepartsföretag bör ha applikationer som är säkra för konsumenten samt att den bör ge en nytta för konsumenten. Konsumenten väljer oftast applikationer som är lätt användbara.

7.2 Attityder kring användning av tredjepartsaktörer

Respondenterna förhöll sig till samma åsikt, att tredjepartsaktörer inte skulle underlätta dem på ett speciellt sätt i vardagen. Som jag nämnde tidigare, kommer tredjepartsaktörer att underlätta konsumenten i vardagen enligt Maksuturva (2018) eftersom det kommer att bli smidigare och lättare att göra betalningar. Enligt Maksuturva (2018) behöver inte konsumenten använda sitt kreditkort eller logga in i nätbanken för att godkänna en betalning.

Detta betyder att konsumenten kan med ett klick göra betalningen och på detta sätt blir processen enklare. Respondenterna ansåg att tredjepartsaktörer inte skulle underlätta dem i vardagen. Man kan konstatera att tredjepartsföretag måste göra en bättre marknadsföring kring sin applikation för att konsumenten skall förstå hur den kommer att fungera och underlätta dem.

En av respondenterna tror att om många använder samma applikation, kommer det att underlätta betalningarna, men om det är en applikation ingen annan använder kommer man själv inte heller använda den.

Respondenten förhöll sig negativt till att i framtiden till exempel se saldot från exempelvis Facebook. Respondenten var av den åsikten, att företaget är så stort att det kan finnas en risk för att informationen hamnar i fel händer.

Respondenterna ansåg att de inte kommer att använda mer än en tredjepartsaktör än sin egen bank. Man var av den åsikten, att det i vissa sammanhang kan vara lättare att använda en tredjepartsföretag, exempelvis när man betalar till sina kompisar, men om det handlar om fakturor använder man sig av sin egen bank. Om teknologin utvecklas kan man eventuellt använda flera än en tredjepartsaktör. Härmed kan vi konstatera att unga och vuxna har lite information om hur en tredjepartsaktör påverkar dem positivt. Företagen måste på ett tydligt sätt marknadsföra nyttan för konsumenten.

Respondenterna var av samma åsikt, att tredjepartsföretag måste vara känt på marknaden. Om ingen annan använder företaget skulle man själv inte heller använda det. Respondenterna sade även att företaget bör ha fått goda recessioner och att företagets applikation skall vara lätt att använda. Om företaget är finskt finns det än större chans för att respondenterna skulle välja det.

Här med kan man konstatera att konsumenterna är osäkra för marknads rykte. Beslutet för vilket företag man väljer görs på basis av en noggrann analys av företagen på marknaden.

7.3 Säkerhet

Respondenterna var av olika åsikter kring hur de känner till, att flera tredjepartsföretag tillträder marknaden:

- Det känns riskfullt
- Det finns dålig förståelse för varför man skulle behöva ett tredjepartsföretag
- Det uppfattas positivt, att det tillträder flera företag på marknaden.

Enligt Maksuturva (2018) kommer konkurrensen att öka genom att det tillträder flera företag på marknaden och det är bra för konsumenten, eftersom konsumenten får ett större utbud att välja mellan. Man kan konstatera att vissa konsumenter förhåller sig ännu väldigt försiktiga till att nya tredjepartsföretag tillträder marknaden och vissa förhåller sig positiva till förändringen på marknaden. Företagen måste tänka mycket på deras säkerhet för att få konsumentens tillit.

Utgående från respondenternas svar kan det konstateras, att konsumenten ogärna ger känslig information till ett tredjepartsföretag. Det bör finnas en bra lagstiftning samt bra övervakning, så att information inte hamnar i fel händer. Konsumenterna känner sig tryggare att ge information, om applikationen administreras av en bank. Respondenterna tyckte också som tidigare, att om företaget är lokalt är det tryggare att ge information än om företaget är ett utländskt bolag.

Respondenterna kände att om ett företag är finskt samt, om bevakningen är bra kan konsumenten lita på att personlig information hanteras rätt. Man kan konstatera att respondenterna i många fall litar bättre på företag som kommer från Finland än företag som är utländska. Med en av respondenterna diskuterades åsikter kring ”hackers”. Respondentens åsikt var, att hen tror att företag i ett tidigt skede förbereder för olika hackers och cyber attacker. Från detta kan man konstatera att respondenten har en tillit att företag sköter bra hoten mot företaget. Företagen måste också i ett tidigt skede ha en bra säkerhet eftersom marknaden blir mera öppen hela tiden.

Respondenterna var alla av samma åsikt, att stark identifiering är viktigt. Om företaget har stark identifiering styrs det av regelverket dessutom hanteras informationen rätt bland företagen. Tredjepartsföretag som har online-tjänster, som till exempelvis betalningar

som sker i samband med internet, är enligt Maksuturva (2018) skyldiga att införa stark identifiering. Man kan konstatera, att när man implementerar PSD2 bör företagen noga tänka på hur man skall skydda konsumenten på det bästa möjliga sättet. Genom att företagen använder sig av strak identifiering visar man för konsumenterna att de kan lita på företaget.

7.4 Bakgrundsfrågor Bank

PSD2 har implementeras i januari 2018 och direktivet är ett betalningsdirektiv i Europa. Direktivet öppnar marknaden för nya företag och detta innebär att konsumenten har ett bättre utbud av aktörer. Genom att det tillträder flera tredjepartsaktörer på marknaden kommer konsumenten att bli mera bekant med olika företag och vågar börja använda tredjepartsaktörer.

PSD2 har fått sin början från den europeiska kommissionen. Med detta direktiv stävar man efter att skydda konsumenten samt att ge bästa möjliga service. Först har man implementerat PSD1 (2007), nu har PSD2 kommit på marknaden och i framtiden kommer säkert PSD3 att implementeras. Man kan konstatera att den europeiska kommissionen vill att konsumenten får den bästa nyttan samt att marknaden blir mera öppen, så att konsumenterna kan få ett bättre utbud av tredjepartsföretag.

7.5 Attityder kring PSD2

Respondenten ansåg att fördelarna för konsumenten är, att det blir flera tredjepartsföretag på marknaden. Här kan man konstatera att konsumenten kommer att få en större nytta genom att det finns flera företag att välja mellan och då det tillträder flera företag kommer konsument att använda flera än ett tredjepartsföretag än sin egna bank. Nackdelarna är konsumenten inte känner till alla aktörer samt att säkerheten kring tredjepartsföretagen är något okänt. Genom ett större utbud av företag kan man konstatera att det kommer att finnas risker för konsumenten att kunna lita på företaget och därmed måste nya aktörer ha en mycket bra säkerhet kring sina tjänster.

I framtiden kommer det att finnas flera betalningsaktörer som konsumenten kan välja mellan. Bankernas roll i framtiden kommer att vara upprätthållaren av systemen på grund av att lagstiftningen som banken bör tillämpa, exempelvis finansiering av terrorism eller sanctions screening som banken måste hantera. Man kan konstatera att banken har ett stort ansvar beträffande tillämpning av lagstiftningen. Detta innebär att konsumenten kan bättre lita på en tredjepartsaktör samt att företagen följer lagen.

Respondenten tyckte att bank verksamheten från kundens synvinkel inte kommer att förändras märkbart. Bankerna kommer att vara i bakgrunden. Bankerna kommer också att få nya service nivåer på sina tjänster och detta innebär också att vem som helst som har bank licens kan få dessa service nivåerna.

7.6 Säkerhet

Respondentens synvinkel på hur betalnings – och personinformationen kommer att hanteras. Enligt respondenten kommer PSD2 att höra till informations hanteringen. Bankerna kommer att lägga upp en egen strategi angående hanteringen av PSD2. Bankerna kommer också att bygga ett nätverk (API) där man kopplar tredjepartsföretag och banken ihop. Hur detta kommer att göras i praktiken viste inte respondenten.

Det kommer att vara den internationella lagstiftningen som övervakar att det inte sker bedrägeri av nätbanks koder som konsumenten använder sig av. TUPAS har också olika tjänster angående stark identifiering. Enligt Pynnä (2017) har stark identifiering bara varit en säkerhetsrekommendation för elektroniska betalningar. Med PSD2 har det gjorts regler beträffande tjänsteleverantörer angående stark identifiering. Man kan konstatera att nya företag som tillträder marknaden bör använda sig av stark identifiering och detta betyder att konsumenten kommer att känna sig tryggare med tredjepartsföretaget.

I och med att marknaden blir öppen för nya aktörer ansåg respondenten att det kan finnas större risk för bedrägeri. PSD2 direktivet finns till för att skydda konsumenten. Vid bedrägeri mot kunden, är det banken som bör betala summan genast på kundens konto.

Problem uppstår då banken skall få tillbaka summan ifråga från tredjepartsföretaget. Man kan konstatera att konsumenten inte bär risken för bedrägeri. Banken ansvarar för att reda ut bedrägeri fallen.

Hur kan konsumenten veta vilka företag är pålitliga i och med att marknaden blir öppen för nya aktörer inom betalningsmarknaden? Enligt respondenten kommer det att finnas ett register på tredjepartsföretag. Konsumenten kan då få mera information om vilka företag som har rätt att arbeta som ett tredjepartsföretag. För tillfället är det svårt för konsumenten att veta vilka företag som är pålitliga. Enligt respondenterna väljer man nya företag försiktigt. Ett på marknaden känt och etablerat företag känns som ett säkert val för konsumenten.

8 SLUTSATSER

Syftet med arbetet är att få en bättre förståelse på vad PSD2 är och på vilka sätt konsumenten kommer att påverkas och vilken nytta konsumenten får av det nya direktivet.

På basis av vad respondenterna svarade kan man konstatera att för tillfället använder konsumenter mera sin egen bank än en tredjepartsaktör. Orsaken är att konsumenterna inte ännu är så bekanta med tredjepartsföretag. Respondenterna var alla av samma åsikt om att ifall företaget är känt samt är lokalt känner sig respondenterna tryggare med att använda sig av en tredje part.

Utgående från respondenternas svar kan man konstatera, att för att välja en tredjepartsaktör bör företaget ha fått en god kännbarhet på marknaden, vara lokalt och bör ha många användare. Om ingen annan använder samma applikation känner inte respondenten att hen får någon nytta av att använda applikationen.

Eftersom många nya företag kommer att tillträda marknaden anser alla respondenter att stark identifiering är en viktig del, för att konsumenten skall kunna lita på företaget. Även en bra lagstiftning är viktigt för respondenterna.

Nyttan för konsumenten är att det finns ett större utbud att välja mellan på hur man gör sina betalningar i framtiden. Risken för konsumenten är att hitta ett pålitligt företag. Bankerna kommer att ha ett register över vilka företag som har en licens för att vara verksam

som en tredjepartsaktör. I framtiden kan konsumenten också se registret och därmed blir det lättare för konsumenten att få information om vilka de pålitliga företagen är.

Bankernas roll är att vara upprätthållaren av systemet på grund av lagstiftningen som banken måste tillämpa. Man konstatera, att banken har en viktig roll som systemupprätthållare.

Alla tredjepartsaktörer skall använda i sina tjänster en stark identifiering. Enligt respondenterna är det bra eftersom, då litar konsumenten mera på företagen.

Genom att marknaden blir mera öppen finns det alltid en större risk för bedrägeri. PSD2 är gjord för att skydda konsumenten. Det är bankens skyldighet att återbetala beloppen vid bedrägeri. Konsumenten kommer inte att lida av detta, utan banken bör bära ansvaret.

9 DISKUSSION

Den utförda arbetes syfte var att få en bättre förståelse på vad PSD2 är och på vilka sätt konsumenten kommer att påverkas och vilken nytta konsumenten får. Studien var i min åsikt lyckad då det visade sig att en tredjepartsaktör inte är så riskfull som respondenterna först trodde. Arbetet gav en djupare inblick i hur konsumenter tänker, vilka företag de väljer, hur de känner sig med säkerheten samt bankens synvinkel.

Resultatet jag fick från empiriska delen var i enlighet med det jag hade som uppfattning före studien. Respondenterna använder sig av tredjepartsaktörer, men förhöll sig försiktiga till att marknaden blir mera öppen. Resultatet från bank synvinkeln var också så som jag hade som förhandsuppfattning, direktivet är gjort för att skydda konsumenten, samt för att konsumenten skall få ett större utbud med nya företag och tjänster.

Metoden som jag valde var en kvalitativ med semi strukturerade intervjuer. Metoden fungerade bra, eftersom den möjliggjorde en mera naturlig diskussion med respondenterna samt gav mig möjlighet att ställa följdfrågor. Jag intervjuade 3 konsumenter som inte hade en koppling till bankverksamheten och en banktjänsteman. Antalet respondenter var bra på grund av att det uppkom tillräckligt med varierande åsikter och jag fick bankverksamhetens synvinkeln i ärendet. Jag fick även tydliga samband med åsikterna från olika synvinklar för att på bästa möjliga sätt kunna analysera det insamlade materialet.

Överraskande var, att respondenterna inte tror att de kommer att använda sig mera av tredjepartsaktör än av sin egen bank. Jag tror att respondenterna inte ännu förstår hur mycket betalnings marknaden kommer att ändras i framtiden. Genom att det tillträder nya företag kommer konsumenten i framtiden använda mera en tredjepartsaktör och sin egen bank som ett så kallat stöd.

Tidigare forskning inom det specifika området var begränsat till speciellt akademiska texter. Det flesta forskningarna var generellt om PSD2. Det har inte forskats kring hur PSD2 kommer att påverka konsumenten.

Hur konsumenten tänker, angående tredjepartsföretag, skulle kunna vidare utforskas. På det sättet skulle man få en bredare förståelse för hur konsumenter tänker då de väljer vilken aktör det ämnar använda.

KÄLLOR

Bryman, Alan. & Bell, Emma. 2011, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 2:3 uppl. Stockholm: Liber AB. 757 s.

Danske Bank. 2017, MobilePay [www].

Tillgänglig: <https://www.danskebank.fi/fi-fi/henkiloasiakkaat/verkko-pankki/documents/mobilepay.html>

Hämtad 1.12.2017

EUR-Lex. 2016, Revised rules for payment services in the EU [www].

Tillgänglig: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/LSU/?uri=CELEX:32015L2366>

Hämtad 1.11.2017

EUR-Lex. 2015, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) [www].

Tillgänglig 2015/2366 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366>

Hämtad 1.11.2017

European Banking Authority. 2017, Regulatory technical standards on strong customer authentication and secure communication under PSD2 [www].

Tillgänglig: <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/regulatory-technical-standards-on-strong-customer-authentication-and-secure-communication-under-psd2/-/regulatory-activity/press-release>

Hämtad 3.11.2017

Europeiska bankmyndigheten. 2018 [www].

Tillgänglig: https://www.eba.europa.eu/languages/home_sv

Hämtad 26.3.2018

European Banking Authority. 2018, Consumer protection and financial innovation [www].

Tillgänglig: <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation>

Hämtad 26.3.2018

Finansinspektionen. 2017, Uppföljningsgrupp [www].

Tillgänglig: <http://www.finanssivalvonta.fi/se/Regelverk/Regleringsprojekt/psd2/Uppfoljningsgrupp/Pages/Default.aspx>

Hämtad: 3.1.2018

Finansinspektionen. 2017, Uusi maksupalveludirektiivi –Payment services directive, PSD2 [www].

Tillgänglig: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx>

Hämtad 1.11.2017

- Folksam*. 2018, Ansvarsförsäkring för företag [www].
Tillgänglig: <https://www.folksam.fi/sv/ansvarsforsakring-foretag>
Hämtad 5.1.2018
- Investigo*. 2017, Metod [www].
Tillgänglig: <http://www.investigo.se/arbetssatt/metodval/>
Hämtad 20.11.2017
- Maksaturva*. 2018, Mahdollisuuksia ja innovaatioita, mutta myös hämmennystä aiheuttava uusi maksupalveludirektiivi PSD2 – mistä on kyse? [www].
Tillgänglig: <https://www.maksaturva.fi/blogi/mahdollisuuksia-ja-innovaatioita-mutta-myos-hammennysta-aiheuttava-uusi-maksupalveludirektiivi-psd2-mista-on-kyse>
Hämtad 26.3.2018
- Marjakangas, Terhi*. 2017, ”Pankin tiedosta tulee asiakkaan omaa tietoa” – 5 pointtia, miten uusi maksupalveludirektiivi vaikuttaa sinua, *Yle uutiset* [www].
Tillgänglig: <https://yle.fi/uutiset/3-9715788>
Hämtad 1.1.2018
- Nordea Bank*. 2017, Apple Pay [www].
Tillgänglig: <https://www.nordea.fi/henkiliasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/kortit/apple-pay.html#tab=Ota-Apple-Pay-kayttoosi>
Hämtad: 1.12.2017
- OP*. 2018, PSD2 – parempaa palvelua, enemmän mahdollisuuksia [www].
Tillgänglig: <https://uusi.op.fi/henkiliasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2>
Hämtad 27.3.2018
- Pia Pynnä*. 2017, PSD2 tuomassa muutoksia verkko – ja mobiilimaksamiseen, *Asml* [www].
Tillgänglig: <https://www.asml.fi/blogi/psd2-tuomassa-muutoksia-verkko-ja-mobiili-maksamiseen/>
Hämtad 26.3.2018
- Runa, Patel & Bo, Davidson*. 2016, Att planera genomföra och rapportera en undersökning, *Forskningsmetodikens grunder*, art nr 3095, s.111-120.
- Suomen Pankki*. 2016, Finanssivalvonta, Lainsäädännön keitys maksamisen alueella [www].
Tillgänglig: https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksu-jarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/mn07_lainsaadannon_keitus_maksamisen_alueella.pdf
Hämtad 1.11.2017
- Siikala, Kristiina*. 2017, Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2), *Finanssiala* [www].
Tillgänglig: <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-Toinen-maksupalveludirektiivi.aspx>

Hämtad 1.11.2017

Siirto. 2017, Miten Siirto toimii [www].

Tillgänglig <https://siirto.fi>

Hämtad 1.12.2017

The Banker. 2016, Masterclass: Lloyds bank cCmmercial banking. PSD2 and technology: Changing the european payments landscape [www].

Tillgänglig: <https://search.proquest.com/docview/1817574708?accountid=27294>

Hämtad: 20.10.2017

Valtiovarainministeriö. 2017, Maksujärjestelmät [www].

Tillgänglig: <http://vm.fi/maksujarjestelmat>

Hämtad: 10.10.2017

10 BILAGOR / APPENDICES

10.1 Intervjuguide 1

Intervjuguide

En kvalitativ undersökning om hur konsumenten blir påverkad av PSD2. I intervjun finns det bestämda frågor, men ger möjlighet för omformulering. Intervjufrågorna frågas i en rationell ordning men kan organiseras på nytt om de behövs. Genom dessa vill jag få en smidig diskussion om ämnet. Det finns två olika intervjufrågor till banktjänstemannen och utan anknytning till bankbranschen.

Backrundsfrågor:

- Använder du någon tredjepartsaktör? Om ja vilka företag?
- Hur ofta använder du tredjepartsaktörer? Till vilka ändamål?

Attityder kring användningen av tredjepartsaktörer:

- Känner du dig att med PSD2 kommer att underlätta dig som konsument på olika sätt att tex. Betala, kolla på sina konton etc. i din vardag? Motivera
- Tro du att du kommer att använda mindre din egna banks tjänster och bara tredjeparts tjänst företag ?Motivera
- När ni väljer en tredjepartsaktör, med vilka kriterier väljer ni företaget?

Säkerheten:

- Hur känner ni er med att det inträder fler tredjeparts företag till marknaden? Motivera.
- Hur känner du dig med att tredjepartsaktörer får information om dina konton om du ger lov för det?
- Hur upplever ni att ni kan lita på banken och tredjepartsföretagen att personlig information hålls mellan dem?
- Kommer stark identifiering gör att ni känner er tryggare med tredjepartsföretag? Motivera

10.2 Intervjuguide 2

Intervjuguide

En kvalitativ undersökning om hur konsumenten blir påverkad av PSD2. I intervjun finns det bestämda frågor, men ger möjlighet för omformulering. Intervjufrågorna frågas i en rationell ordning men kan organiseras på nytt om de behövs. Genom dessa vill jag få en smidig diskussion om ämnet. Det finns två olika intervjufrågor till banktjänstemannen och utan anknytning till bankbranschen.

Bakgrundsfrågor:

- Kort berätta vad är PSD2?
- Varifrån har PSD2 fått sin börja? Varför har man gjort ett nytt direktiv?

Attityder kring PSD2

- Vilka för/nackdelar finns det för konsumenten av PSD2?
- Hur tror ni att betalnings marknaden kommer att se ut i framtiden?
- Hur kommer PSD2 påverka bank verksamheten från kundens synvinkel?

Säkerhet

- Med att PSD2 möjliggör tredjepartsaktörer till marknaden, hur kommer betalnings- och person informationen hanteras på ett säkert sätt?
- Kommer det bli strängare t.ex. med stark identifiering eller något annat liknade så att man kan vara säker på att man som konsument inte hamnar för bedrägeri?
- Kommer det att vara större risk för bedrägeri för konsumenten med att betalnings marknaden blir så öppen? Motivera
- Hur kan konsumenten lita på tredjepartsaktörer? Hur känner konsumenten till att ett företag är pålitligt?