Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

– gynnsamt för samhällets övriga parter, så som konsumenterna och handeln?

Författare: Martinsson Marie
Handledare: Boye Petter
Program: Turismprogrammet med inriktning Ekonomistyrning
Ämne: C-uppsats
Nivå och termin: C-nivå VT-09
Handelshögskolan BBS
Förord


Jag vill i detta inledande stycke passa på att tacka de deltagande respondenterna och intervjuupersonerna för deras vilja till att dela med sig av sin kunskap och sina tankar i ämnet. Utan deras insats hade denna uppsats inte varit genomförbar.

Speciellt tack till uppsatsets uppdragsgivare Lars Strandberg för givande intervjuer samt stort tack för snabba svar vid kompletteringsfrågor över mail.

Tack till min handledare Petter Boye för konkreta tips och råd. Jag vill även tacka min syster Martina Martinsson som varit mitt bollplank under uppsatsets gång - hon har generöst delat med sig av uppmuntran och synpunkter till mitt skrivande.

090610

______________________________
Marie Martinsson
Sammanfattning

Bakgrund

Problem
Problematiken med kontanthantering inryms i hur bankerna skall kunna minska kontanthanteringen och utfall resterande delar av samhället (så som handeln och konsumenter) även vill minska den?

Syfte
Uppsatsens syfte är att analysera bankernas argument för att minska kontanthanteringen utifrån projektet ”Tryggare Kalmar” samt ställa dessa argument mot handelns och konsumentens argument för användning av olika betalningsalternativ.

Resultat
Problematiken innebär ett snurrande ekorrhjul. Bankerna vill minska kontanthanteringen, handeln vill även minska haneringen men anser det vara omöjligt såsom nuläget ser ut och här håller konsumenterna med. Ny problematik dyker upp, vem skall börja med förändringen?

Nyckelord
Kontanter, digitala pengar, bankomater, banker, konsumenter, handel.
Innehållsförteckning

FÖRORD

SAMMANFATTNING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 UPPSATSENS PRESENTATION ................................................................. 5

1.1 BAKGRUND ....................................................................................... 7
  1.1.1 FÖRFÖRSTÅELSE .............................................................. 7

1.2 UPPSATSENS PROBLEMATIK ....................................................... 8
  1.2.1 HUVUDFRÅGA ................................................................. 9
  1.2.2 DELFRÅGOR ................................................................. 9

1.3 UPPSATSENS SYFTE ................................................................. 10
  1.3.1 DELSYFTE ................................................................. 10
  1.3.2 AVGRÄNSNINGAR ....................................................... 10

1.4 DISPOSITION/MODELL .............................................................. 11

2 UPPSATSENS UPPTÄCKTSRESA ..................................................... 12

2.1 VAL AV FÖRETAG OCH BRANSCH ............................................... 12

2.2 UNDERSÖKNINGSDESIGN .......................................................... 13
  2.2.1 KVALITATIV VS KVANTITATIV DATA OCH UNDERSÖKNINGAR ...... 13
  2.2.2 FORSKNINGSPROCESS ................................................ 14

2.3 UNDERSÖKNINGSMETOD .......................................................... 15
  2.3.1 VAL AV TEORI ........................................................... 15
  2.3.2 VAL AV INTERVJUTEKNIK OCH -PERSONER ............................... 15
  2.3.3 VAL VID MARKNADSUNDERSÖKNINGEN ............................. 17

2.4 UPPSATSENS KVALITET .......................................................... 19
  2.4.1 RELIABILITET, REPLIKATION OCH VALIDITET .......................... 19
  2.4.2 TILLFÖRKLÄD LITET V D TEORI ........................................ 20
  2.4.3 TILLFÖRKLÄD LITET V INTERVJUER .................................... 20
  2.4.4 TILLFÖRKLÄD LITET V MARKNADSUNDERSÖKNING .............. 21

3 VETENSKAPENS REFERENSAM .................................................................. 23

3.1 PENGARNAS HISTORIK .............................................................. 23

3.2 DEFINITION AV BEGREPPET PENGAR ........................................ 24

3.3 DIGITALA VS KONTANTA PENGAR ........................................ 25
  3.3.1 NATVERKSEFFEKTER ..................................................... 26

3.4 FRÅN KONTANT- TILL KORTBETALNING ................................... 27
  3.4.1 UTVECKLING AV BETALNINGSALTERNATIV ............................ 28

3.5 BANKOMATER OCH KONTANTUTTAG ....................................... 30

3.6 EFFEKTER AV KONTANTHANTERING ........................................ 32
  3.6.1 OSÄKERT MED PENGAR .................................................. 32
  3.6.2 KOSTNAD FÖR HANTERING AV PENGAR ............................ 34
  3.6.3 KONTANTANVÄNDNINGENS MILJÖPÄVERKAN .......................... 36
Bankernas vilja att minska kontanthantering

3.6.4 SUMMERING ........................................................................................................... 37

4 RESULTAT AV UPPSATSENS UNDERSÖKNINGAR ........................................ 38

4.1 PRESENTATION AV UPPSATSENS UNDERSÖKNINGAR ................................. 38
4.2 DIGITALA VS KONTANTA PENGAR ................................................................. 40
4.3 EFFEKTER AV KONTANTHANTERING ......................................................... 42
4.3.1 OSÄKERT MED PENGAR ........................................................................ 42
4.3.2 KOSTNAD FÖR HANTERING AV PENGAR ........................................... 43
4.3.3 KONTANTANVÄNDNINGENS MILJÖPÅVERKAN .................................... 44
4.4 MÖJLIGT ATT MINSKA KONTANTHANTERINGEN? ................................... 45
4.4.1 ÅTGÄRDER .................................................................................................. 45
4.5 MARKNADSUNDERSÖKNINGEN .................................................................. 49
4.5.1 RESPONDENTERNAS BANKOMATANVÄNDANDE ................................. 49
4.5.2 ATT ALDRIG BESÖKA EN BANKOMAT .................................................. 49
4.5.3 PÅVERKANTE FAKTORER VID BANKOMATANVÄNDNING ..................... 50

5 ANALYS .................................................................................................................... 51

5.1 FRAM OCH TILLBAKA ....................................................................................... 51
5.1.1 BANKENS PERSPEKTIV VS HANDELN OCH KONSUMENTERNA .......... 51
5.1.2 JÄMFÖRSELSE AV UPPSATSENS TRE PERSPEKTIV OCH VETENSKAPENS REFERENSRAM ................................................................. 52

6 AVSLUTANDE DISKUSSION ............................................................................. 56

6.1 SLUTSATS ........................................................................................................... 58

7 KÄLLFÖRTECKNING ......................................................................................... 60

7.1 LITTERATUR .................................................................................................... 60
7.2 ARTIKLAR .......................................................................................................... 62
7.3 INTERVJUER ..................................................................................................... 63
7.4 ÖVRIGA KÄLLOR ............................................................................................... 64

8 BILAGOR .............................................................................................................. 65

8.1 BILAGA NR 1 – MARKNADSUNDERSÖKNINGSENKÄT .............................. 65
8.2 BILAGA NR 2 – RESULTAT AV MARKNADSUNDERSÖKNING ................. 67
1 Uppsatsens presentation

I detta kapitel ges en djupare genomgång av uppsatsens bakgrund, ämne och problematik. Här ges även en sammanfattning om hur uppsatsen är upplagd, det vill säga dess disposition.

"Bankränen ökar igen"
(Artikel "Färre kontanter men fler bankrån", Publicerad i HD 4 november 2008 kl 12:45 av Per Ohlsson)

Denna kommentar är idag ofta förekommande i annonser och publikationer. I många fall hörs hur konsumenter och skribenter anklagar bankkontoren för att de har hand om alldeles för mycket kontanter. Det som inte kommit fram i diskussionen är att allting går i en cirkel, det vill säga att kontanterna snurrar runt i vårt samhälle. Det räcker tyvärr inte med att endast bankerna tar tag i problemet med kontanthanteringen. Lösningen ligger enligt bankerna även hos butikerna och hos oss som konsumenter. (Strandberg, 081204)

"Vi jobbar hårt med att minska kontanthanteringen och det har vi gjort under många år. Det handlar om att våra kunder skall använda kort att betala med i mycket större utsträckning än de gör" (Hedman, chef för Svensk Bankrörelse Swedbank, uttalande 2008).


Att både digitala och kontanta pengar används parallellt innebär dubbla kostnader för banker och butiker räknat både i tid och i pengar. Att kontanter fortfarande används i så pass stor omfattning börjar nu få komplikationer enligt bankerna - det kan bland annat innebära ökad påfrestning på miljön samt ökad rån- och överfallsrisk. (Strandberg, 081204)
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

För att med denna uppsats ge en så tydlig bild av problemet som möjligt kommer en förklaring att göras av vad en kort- respektive en kontantbetalning innebär. Dock för att lyckas med detta kommer först en definition av pengar att diskuteras.

För att gå djupare in i problematiken kommer uppsatsen att inriktas sig på bankens perspektiv på problematiken, dock ändå jämföra med konsumentens och handelns perspektiv för att se olika sidor av historien. Utifrån dessa olika perspektiv belyser uppsatsen de eventuella negativa effekterna av kontantanvändning och bankomatuttag.
1.1 Bakgrund

Som grund till mitt valda ämne ligger en förfrågan från Swedbank i Kalmar. Bankens marknadsansvariga Lars Strandberg frågade mig om jag skulle vara intresserad av att diskutera kontantfrågan i min uppsats, samt genomföra en marknadsundersökning för att styrka konsumentens resomenhopp i deras projekt ”Tryggare Kalmar”. Därav utgår min uppsats främst ifrån bankens perspektiv, dock anser jag att endast studera ett ämne från ett specifikt perspektiv inte visar en rättvisande bild av det verkliga problemet. Bankens perspektiv på kontanthanteringen har därför i denna uppsats satts i kontrast mot handeln och konsumentens perspektiv.

Det finns totalt 18 stycken bankomater i Kalmar stad, var och en av dessa laddar ut i snitt 8-12 miljoner kronor i månaden. Dessa kontanter roterar sedan runt till olika aktörer i Kalmar, de finns bland annat hos konsumenterna, bankerna och i butikerna. (Strandberg, 090420)

Det kostar en bank i snitt 7 kr per uttag som deras kunder gör uttag i en annan banks automat. I en av en banks bankomater görs i genomsnitt runt 15 tusen transaktioner i månaden och ofta görs inte ens hälften av dessa transaktioner med deras egna kunders kort. Det innebär med andra ord en oerhörd kostnad för bankerna att erbjuda sina kunder tjänsten med kontokort. Dock vill bankerna ändå att kunderna betalar allt mer med kort, då kan det anas att hanteringen av kontanter innebär ännu mer kostnader för bankerna än hanteringen med kontokort. Detta är en av de många bakomliggande faktorer till att bankerna vill att konsumenter minskar sina kontantuttag och betalar mer med kort. (Ibid)


1.1.1 Förförståelse

1.2 **Uppsatsens problematik**

Problemen med betalningsmedel är många och i denna uppsats kommer en del av dessa att diskuteras.


Utifrån ett handelsperspektiv finns problematiken först och främst i hur arbetssäkerhet inom handeln kan ökas, skulle färre kontanter i kassan innebära ökad säkerhet? Likaså finns problematiken i att kassapersonal idag måste lägga ner mycket tid på att dels räkna pengar i kassan när de skall ge tillbaka i kontanter men kassan skall även räknas vid slutet av varje arbetsdag (Strandberg, 090420). Skulle färre kontanter innebära ökad tidseffektivitet för butikerna? Vill handeln ha kvar kontanter eller längtar även handeln efter ett på när kontantlöst samhälle?


1.2.1 **Huvudfråga**

Med vilka argument menar bankerna att det krävs en minskning av kontanthanteringen och innehar handeln och konsumenterna samma argument och strävan som bankerna?

1.2.2 **Delfrågor**

- Vilka blir effekterna av kontanthantering enligt bankerna?
- Vad kan enligt bankerna göras för att minska kontanthanteringen?
- Vad skulle en minskad kontanthantering innebära för de övriga parterna i samhället (t.ex. handeln och konsumenter)?
1.3 **Uppsatsens syfte**

Uppsatsens syfte är att analysera bankernas argument för att minska kontanthanteringen utifrån projektet "Tryggare Kalmar" samt ställa dessa argument mot handelns och konsumentens argument för användning av olika betalningsalternativ.

1.3.1 **Delsyfte**

För att kunna analysera uppsatsens syfte krävs att vissa begrepp förtydligas och sätts i en kontext. Detta för att läsaren skall få en tydlig bakgrundsbild och på så vis kunna följa med i den avslutande analysen.

1.3.2 **Avgränsningar**

En avgränsning är att jag på grund av forskningsekonomiska skäl endast valt *en* intervjuperson inom vardera perspektiv. Dessutom är den utvalda banken uppsatsens uppdragsgivare vilket kan göra att bankens perspektiv kan ansesfärgat. Jag anser dock att detta inte haft väsentlig inverkan på uppsatsens resultat.
1.4 Disposition/modell

Upplägget av uppsatsen är överskådligt och tydligt. Uppsatsen börjar med ett avsnitt med vetenskapens referensram, här studeras pengarnas historia i syfte att eventuellt se likheter med dagens beteende i samhället. Efter det följer definitioner av begreppen pengar, kontanter och digitala pengar. I samma avsnitt studeras de olika negativa effekterna av de olika begrepp som uppsatsen behandlar.

Därefter kommer ett empiriavsnitt med resonemang kring all den information insamlats från intervjuer och marknadsundersökningen. Här diskuteras bland annat bankens bakomliggande faktorer till viljan att minska kontanthanteringen, likaså diskuteras handeln och konsumentens syn på detta.

Till slut knyts uppsatsen samman med en analysdel där de olika perspektivens argument som tagits fram jämförs med vetenskapens referensram och empiri.

Avslutningsvis förs en diskussion om vad jag tagit lärdom av under uppsatsskrivandet, samt mina egna tankar om uppsatsens ämne i stort.

Nedan finner ni en modell som visar en tydligare bild av uppsatsens olika avsnitt som kommer att diskuteras.
2 Uppsatsens upptäcktsresa

Inledningsvis i detta kapitel ges en bakgrund till valet av det företag och bransch som uppsatsen behandlar, därefter följer en orientering av uppsatsens undersökningsdesign och -metod. Likaså ges här även en genomgång av valen av intervjumarknadsundersökningsobjekt.

2.1 Val av företag och bransch

2.2 Undersökningsdesign


2.2.1 Kvalitativ vs kvantitativ data och undersökningar


I medhåll med ovanstående argument anser jag att min kvalitativa undersökning gör sig bäst med stöd av kvantitativa siffror. Att inte behöva använda begrepp såsom ”många” och ”ofta” i en uppsats blir enligt mig en mer trovärdig studie eftersom det då finns mer underliggande fakta bakom och inte bara ett antagande. Med andra ord gör detta att min uppsats i grund och botten är en kvalitativ studie och som stöd har kvantitativa undersökningar gjorts.
2.2.2 Forskningsprocess

Uppsatssens forskningsprocess bestod av tre intervjuer och en marknadsundersökning. De olika undersökningsmetoderna kompletterar varandra för att belysa uppsatsens problematik, detta kommer att förtydligas här nedan.


Bankens perspektiv diskuterades i en intervju där många olika argument kom på tal för hur de vill minska kontanthanteringen. Likaså diskuterades på vilka sätt de tidigare försökt och har planerat att genomföra förändringen.

I intervjun som behandlade handelns perspektiv diskuterades hur deras kontanthantering såg ut samt hur de såg på säkerhet i samband med det. Likaså diskuterades vilka betalningssätt som deras kunder använde och hur det kommer sig.

Intervjun med konsumenten kompletterar marknadsundersökningen, det finns frågor som behövdes besvaras för uppsatsen men som inte går att få svar på genom en enkätundersökning. Till exempel synpunkter på användning av olika betalningsalternativ.

2.3 **Undersökningsmetod**

Nedan kommer uppsatsens olika val av undersökningsmetoder att diskuteras. Bland annat kommer teorival, val av intervjupersoner samt urvalet vid marknadsundersökningen att tas upp.

2.3.1 **Val av teori**


2.3.2 **Val av intervjuteknik och -personer**

Intervjuerna har alla genomförts med en låg grad av strukturering, det vill säga att det har använts öppna frågor. Detta ger intervjupersonen mycket utrymme att tala fritt, vilket i sin tur gör att jag som intervjuare får en klar bild av intervjupersonen. Likaså kan jag skaffa mig övrig värdefull information som jag kan ha användning av, som strukturerade frågor inte skulle ha gett svar på. Denna slags intervju kan även kallas en kvalitativ

Jag har som sagt genomfört intervjuerna med låg grad av strukturering, dock har jag haft klara frågeställningar framför mig som jag ville få svar på under intervjun. Genom att jag hade dessa frågeställningar framför mig kunde jag enkelt leda in intervjupersonen, med hjälp av följdfrågor, på det ämne som berörde mina frågeställningar. Detta gjorde att jag inte glömde bort att få fram viktig data som behövdes till uppsatsen. Dessutom spelade jag även in varje intervju för att inte missa viktiga argument.


Då uppsatsens syfte är att utgå ifrån en banks perspektiv, var det givet att en av intervjuerna skulle genomföras med en bankman. Dock för att kunna sätta bankens synsätt i kontrast till något så har även intervjuer med en butikschef samt en konsument genomförts. Nedan anger jag varför jag anser att just dessa intervjuobjekt är väsentliga för min uppsats.

*Lars Strandberg, marknadsansvarig för Swedbank i Kalmar*


*Joachim Andersson, butiksägare Intersport i Ängelholm*

Andersson valdes som uppsatsens andra intervjuobjekt då han varit ägare av en Intersportbutik i snart 14 år, samt för att jag haft honom som arbetsgivare under de senaste åren. Andersson gick ett tvåårigt gymnasieprogram för att
sedan inom fyra år bli butiksägare. Han är väl insatt i hur ekonomi fungerar och därför anser jag att en intervju med Andersson har bidragit med väsentlig empirisk data till min uppsats. Han har bland annat delgivit hur deras kontanthantering ser ut i butiken samt hur användningen av betalningsalternativen har förändrats hos deras kunder. Säkerhet var även ett ord som användes frekvent under intervjun.

**Emelie Paulsson, konsument i Kalmar**

Paulsson är en van konsument, hon shoppar ofta och mycket. Hon har inte studerat någon ekonomi överhuvudtaget och dessa argument gör att jag anser Paulsson vara ett perfekt objekt för min tredje intervju som förespråkar konsumenterna och kompletterar marknadsundersöknings. Hon har bland annat utvecklat konsumenternas syn på de kontanta och digitala pengarna, likaså lyfte hon fram olika händelser hon varit med om i samband med användning av de olika betalningsalternativen.

**2.3.3 Val vid marknadsundersökningen**


Utöver urvalsundersökning finns totalundersökning, denna är dock mycket svår att genomföra. Till exempel är det omöjligt att testa alla droppar i havet utan det blir betydligt enklare att göra ett stickprov av dropparna. En urvalsundersökning är både billigare och snabbare än en totalundersökning. (Körner & Wahlgren, 2006)

Vid en marknadsundersökning är det viktigt att noga tänka igenom sina frågeställningar på enkäten. Det spelar ingen roll hur bra en enkät utformas, för utan vetskap om vad frågornas svar skall användas till så kan undersöknings inte användas. (Bryman & Bell, 2005)

Då uppsatsen skrivs vid Högskolan i Kalmar, samt att jag som författare bor i staden, föll det sig naturligt att genomföra marknadsundersökningen i Kalmar. Konsumenter förekommer frekvent i centrum och därav genomfördes undersöknings mitt i Kalmar centrum framför Baronens huvudgång.

Marknadsundersökningen genomfördes av mig och en annan student vid BBS, baserat på en förfrågan ifrån Swedbank. Enkätarna innefattande åtta frågor (enkätns utformning och frågeställningar finns som bilaga nr 1). Undersöknings för denna uppsats empiriska avsnitt fullbordades med en så kallad "enkät under ledning". Detta är när det lämnas ut en enkät med frågor
i samband med personlig kontakt, den personliga kontakten gjorde att vi som enkätställare kunde göra eventuella förtydningar (Patel & Davidson, 2003). En enkätundersökning innebär att respondenten på ett eller annat sätt fyller i enkäten på egen hand (Bryman & Bell, 2005).

Undersökningen skedde under två dagar i Kalmar. Urvalet var enkelt slumpmässigt. Detta innebär att vi som enkätställare inte styrde urvalet i en viss riktning, utan alla individer i populationen hade samma sannolikhet att komma med i undersökningen. (Körner & Wahlgren, 2006)

Enkäterna bestod av slutna frågor vilket gör det enkelt och lättförståeligt för respondenten. Deltagandet var under den första dagen stort, för att under andra dagen avta väsentligt. Detta kan beror på att det under den andra dagen var betydligt mer folk i rörelse och att det så kan vara obekvämt att stanna upp för att svara på en enkätundersökning, miljön runt om kändes helt enkelt stressande. Det blev ändå en givande undersökning som kommit till stor användning i uppsatsens empiriska avsnitt (resultatet och diagram från undersökningen finns som bilaga nr 2).
2.4 Uppsatsens kvalitet

Varje undersökningsmetod som diskuterats i föregående avsnitt har sina för- och nackdelar. Reliabilitet, replikation och validitet är tre begrepp som här först definieras, för att sedan inunder varje undersökningsmetod användas för att avgöra trovärdigheten hos de olika metoderna. Det vill säga de används för att kunna göra en bedömning av vilken kvalitet till exempel en undersökning innehar. (Bryman & Bell, 2005)

2.4.1 Reliabilitet, replikation och validitet

Reliabilitet kan kort beskrivas som tillförlitlighet, det handlar om huruvida svaren från undersökningen skulle bli desamma om undersökningen gjordes på nytt (Bryman & Bell, 2005). Det huvudsakliga syftet med reliabilitet är att minimera alla fel och konstigheter i en undersökning. Forskare bör hantera reliabilitetsproblemet genom att göra många av forskningens steg så operationella som möjligt, det vill säga att de genomför varje steg i forskningen precis som om de skulle bli kontrollerade efteråt. Till exempel så görs inom redovisningen en reliabilitetskontroll av revisorer, de gör då om undersökningen eller beräkningen på exakt samma sätt som den som redovisat tidigare gjort. Kontrollen måste leda till samma resultat som tidigare om samma procedurer följs. Därför är det viktigt att tydligt skriva ner tillvägagångssättet (och visa eventuella beräkningar) när olika undersökningar genomförs. (Yin, 2006)

En kort beskrivning av replikation är upprepning. Detta handlar om att forskare ibland vill upprepa undersökningar som andra forskare gjort, dock måste undersökningen då vara upprepbar. Utifall att replikation inte finns i en undersökning, det vill säga att den inte går att reproducera, skulle undersökningens validitet ifrågasättas. (Bryman & Bell, 2005)

Till sist har vi begreppet validitet, detta kan kort förklaras som giltighet. Det finns många kriterier av validitet men i stort så innebär begreppet en bedömning av om de slutsatser som undersökningen gett, hänger ihop eller inte. De tre största kriterierna (testerna) inom validitet är begreppsvägled, internvaliditet och externvaliditet. (Ibid)

Yin (2006) skriver att begreppsvägled inrymmer speciella svårigheter när det gäller fallstudieforskning. Detta innebär att läsaren enkelt kan bli missledd av forskarens egna inträck och tankar, för att inte låta detta hända och uppfylla de krav som begreppsvägled innebär måste forskaren genomföra två steg. Första steget är att välja ut de speciella slag av förändringar som ska studeras och sedan koppla dessa till undersökningens målsättning. Det andra steget är att visa att de valda mätten på förändringarna verkliga speglar de specifika slag av förändring som har valts ut. (Yin, 2006)

Vidare skriver Yin (2006) om den interna validiteten. Denna är bara av intresse vid kausala eller förklarande undersökningar, det vill säga när en forskare försöker avgöra om händelse x leder till händelse y. Om forskaren
Bankernas vilja att minska kontanthantering

drar fel slutsatser, till exempel att det finns en kausal relation mellan x och y, men missar en tredje faktor – z som lika bra kunde ha förorsakat y, kan den interna validiteten diskuteras. Den interna validiteten handlar med andra ord om att forskarna vill kunna dra hållbara slutsatser. (Ibid)

Den externa validiteten innefattar problemet att veta om resultaten från en undersökning kan generaliseras utöver den aktuella fallstudien, det vill säga om det skulle gå att tillämpa resultaten från undersökningen även på ett annat område. (Ibid)

2.4.2 Tillförlitlighet vid teori

Uppsatsens interna validitet styrks av att uppsatsens teori överensstämmer till stor del med Strandberg och bankernas perspektiv. Likaså styrks validiteten av att uppsatsens första steg innefattar att undersöka förändringar som skett i användandet av pengar och som andra steg används bankernas interna statistik och information, samt litteratur och undersökningar för att få fram de verkliga förändringarna. Det vill säga att uppsatsen söker hållbara slutsatser utifrån teorin och empirin.


En del av den litteratur som använts till uppsatsen bör tas lite mer kritisk då de är skrivna för ett antal år sedan. Ekonomi är som ovan nämnt, ständigt förändrande och viss utveckling kan därför inte hunnits skrivas om i litteraturen ännu.

En internetkälla som använts är en kampanjsida och tillförlitligheten i den informationen kan därför ifrågasättas, dock anser jag att den information sidan innehar går i linje med det som litteraturen skriver och endast förtydligar.

2.4.3 Tillförlitlighet vid intervjuer

En kvalitativ intervju gör att en renskrivning kan innebära att intervjupersonens svar kan misstolkas och renskrivas fel, alla tolkar vi saker på olika sätt. Detta gör att det som intervjupersonen säger i en kvalitativ intervju kan komma att tolkas och användas fel i uppsatsen. (Patel & Davidson, 2003)

För att förhindra eventuella tolkningsfel har jag under uppsatsens skrivande lyssnat igenom intervjueran två gånger var för att kontrollera att informationen tolkats på rätt sätt. Vissa saker har i efterhand krövats ett förtydligande över mail och detta har lett till att replikationen i uppsatsen höjts.


2.4.4 Tillförlitlighet vid marknadsundersökning


Tillförlitligheten vid urvalet kan diskuteras. Bland annat kan svarsbortfall förekomma, det menas med att vissa respondenter inte svarar på alla frågor på enkäten och därav blir deras enkäter inte användbara (Körner & Wahlgren, 2006). Detta var tyvärr fallet med en hel del av mina enkäter. Dock trodde jag att det skulle vara fler som missade att svara på de två frågorna som fanns på baksidan än vad det visade sig, istället var det många som missade eller valde bort att svara på de två första frågorna som var kön och ålder. Detta anser jag vara ett konstigt utfall eftersom enkäten enligt mitt tycke var tydlig och överskådlig.
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen


Replikationen har styrkts i och med att jag gått tillbaka och kontrollerat beräkningarna bakom diagrammen, för att säkerställa att diagrammen kan tolkas på rättvisande sätt.
3 Vetenskapens referensram

Kapitlet kommer att behandla tre delar; först kommer väsentliga bakomliggande begrepp att definieras för att förtydliga kontexten av kontanta - och digitala pengar. Därefter kommer utvecklingen av betalningsalternativ att beskrivas och till sist diskuteras effekterna av användning av kontanta pengar.

3.1 Pengarnas historik

Genom historien sägs det att pengar genomgått tre faser. Den första fasen hade pengar sitt eget värde i ädelmetall, andra fasen innefattar sedlar och mynt och den sista innefattar digitala pengar. (Linné & Persson, 2006)

Pengar är en fantastisk och enkel uppfinning och dess ursprung ligger i bytehandeln. Tänk att en bonde hade vete som den ville byta mot kött, då var den tvungen hitta någon som både hade kött och som samtidigt ville ha ditt vete. Med pengar blev ”bytehandeln” enklare, pengarna gjorde att bonden endast behövde hitta en person som hade kött som den kunde köpa och en person som i sin tur ville köpa dess vete. (Ehrenberg & Ljunggren, 2006)

3.2 Definition av begreppet pengar


Om människorna skulle tappa förtroendet för till exempel en hundralapps värde, så skulle det endast vara en värdelös papperslapp. Alla fysiska pengar med samma valör ser likadana ut, en 50-kronorsedel är lika mycket värld som alla andra 50-kronorsedlar oberoende av om den är ny och slät eller gammal och vikt. (Linné, 2008)

Pengar kan manipuleras; säger till exempel medier, banker eller staten att pengarna är värda mindre – ja, då blir pengarna också värda mindre. Kort sagt är pengarnas värde politiskt och ingen matematisk formel. (Ehrenberg & Ljunggren, 2006)

3.3 **Digitala vs kontanta pengar**

Införandet av bankomater, betal- och kreditkort samt möjligheten att utföra bankärenden via telefon och Internet är alla inslag i utvecklingen från det kontanta -samhället till det digitaliserade. (Linné, 2008)

Svenskar visade stort intresse för möjligheten att sköta sina bankärenden via en dator. Det satsades mycket från bankerna på stora reklamkampanjer för de nya självservicetjänsterna och det möttes av gensvar från kunderna. Det totala antalet Internetbanksavtal i de svenska bankerna år 1997 var cirka 200 000 stycken. Antalet avtal ökade snabbt och tre år senare uppgick de till 2 700 000 stycken. Därefter har utvecklingen verklig tagit fart och år 2007 uppgick antalet avtal till cirka 7 000 000 stycken. (Ibid)


De digitala pengarna har lett till minskade sociala kontakter i och med till exempel stor användning av Internetbanker (Linné & Persson, 2006).”Den moderna penningekonomin innebär att människor blir mer opersonliga och mer distanserade i sina relationer till andra” (Linné, 2008:15). Linné skriver likaså om den moderna penningekonomin som en bidragande faktor till skapandet av en värld med helt andra förutsättningar för människors sociala och kulturella liv än tidigare (Linné, 2008).

En positiv effekt av de digitala pengarna är att de kan hanteras i större mängder, snabbare och över större avstånd. ”Dessa pengar är även bättre
Bankernas vilja att minska kontanthantering

värdeförvarare över tid och är lättare att värdera inbördes i relation till varandra” (Linné, 2008;22). Dagens ökade användning av kreditkort gör människors liv mer effektiverat, standardiserat och beräknande. (Ibid)

Här i Sverige är tillgången till och användningen av informationsteknologi väldigt ojämnt fördelat. I en rapport från ”World Internet Institute” som hette ”Svenskarna och Internet 2008” skrivs det att nästan två miljoner svenskar inte har tillgång till Internet, eller att de väldigt sällan använder Internet. Ganska förståeligt är det många äldre som utesluts från den nya tekniken, dock har användandet av till exempel Internetbanken ökat även inom denna grupp. (Ibid)

3.3.1 Nätverkseffekter


Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

3.4 Från kontant- till kortbetalning


En kontantbetalning kräver inga mellanhänder vid själva transaktionen. Betalningen-slutför direkt genom att sedlar och mynt överlämnas. Däremot innebär en kortbetalning inte att betalningen-slutförs direkt när köparen lämnar sitt kort till säljaren. När ett kort dras i kortterminalen överförs information från köparens kort till terminalen och vidare till butikens bank. I och med detta påbörjas en komplicerad process där information och betalningar överförs i många steg och där flera mellanhänder är inblandade. Till slut resulterar informationsöverföringarna i att pengar (siffror) flyttas från den betalande partens bankkonto till butikens konto och betalningen betraktas som slutförd först när bankerna krediterar och debiterar respektive parts konto. (Bergman, Guibourg och Segendorf, 2008)


"Allt fler betalningar sker med plastkort" (Larsson & Hammarlund, 2007; 141). Det kan sägas att plastkortet är släkt med checken, det kan ses som en outsitlig check i plast (Larsson & Hammarlund, 2007). De ekonomiska transaktioner som sker med betalkort innebär en simulerings av den simulerings av ett värde som kontanta papperspengar har (Linné, 2008).


Att handla med ett kreditkort innebär att de pengar som används inte finns att tillgå i nuläget och pengar lånas därför från framtiden. Detta gör att
kreditkorten bryter upp rytmen genom att de tillåter människor att konsumera även när deras inkomster och tillgångar är låga. Det är alltså alltid möjligt att använda pengar med hjälp av kreditkorten, även för den som inte har pengar vid ett visst tillfälle. (Ibid)

3.4.1 Utveckling av betalningsalternativ
Till en början så användes en så kallad kortslip vid betalning med kort, då var kortinformationen präglad i plastkortet och butiken gjorde ett avdrag på kortslipen. Slutligen så bekräftade köparen denna med sin namnteckning. För att kontrollera namnteckningen så jämförde butiken med köparens ID-kort, likaså kontrollerades kortets giltighet mot spärrlistor och en täckningskontroll gjordes via telefon. (Larsson & Hammarlund, 2007)

En magnetremsa som lagrade kortinformationen var nästa fas i utvecklingen. Butikerna försågs med kortterminaler och köparen bekräftade köpet genom att skriva sin namnteckning på det kvitto som terminalen printade ut och kontroll gjordes med ID-kort. Tack vare terminalen automatiserades auktorisationen, det vill säga kontrollen av att kortet var äkta, att kortet inte var spärrat och att det fanns täckning för köpet. (Ibid)

Nästa fas i utvecklingen var när korten kompletterades med en personlig kod, en så kallad PIN-kod (Personal Identification Number). Nu blev kontrollen med ID-kort överflödig och kortköp kunde nu även göras i obemannade miljöer. (Ibid)

Den senaste fasen i utvecklingen innebär ett microchip som ersätter magnetremsan. Chipen har en mer svårforcerad säkerhetslösning och syftet är att bland annat minska förlusterna som uppstår på grund av förfalskade kort. (Ibid)


Vad gäller satsningar på självservicetjänster var svenska banker tidigt ute. Ett år efter lanseringen av den första Internetbanken - närmare bestämt i
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

3.5 Bankomater och kontantuttag

"Kontanterna snurrar bara runt, runt – från bankomaten till kunden, från kunden till affären och från affären till banken igen" (Linné, 2008;89). Det snurrande kontantflödet kan liknas med bilden nedan:


Kontanten är ett svenskt företag och en från bankerna oberoende operatör av uttagsautomater. Dess affärsidé går ut på att sätta upp uttagsautomater på platser där bankerna inte har några men där efterfrågan på kontanter är stor. Deras automater kan till exempel hittas på köpcentrum och på bensinmackar. Sverige har minst antal bankomater per invånare och de är
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen


Siffror och diagram från riksbankens interna statistik visar på att kontanter fortfarande är det mest kostsamma betalningsalternativet, dessutom visas att utgivningen av kontanter har ökat under de senaste åren:

Genomsnitt per år baserat på den sista dagen i varje månad

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sedlar och mynt</th>
<th>2004</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
<th>2007</th>
<th>2008</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Genomsnittligt värde på sedlar och mynt i cirkulation (miljarder kronor)</td>
<td>102,7</td>
<td>105,6</td>
<td>106,5</td>
<td>109,5</td>
<td>107,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittligt värde på sedlar i cirkulation (miljarder kronor)</td>
<td>97,4</td>
<td>100,1</td>
<td>101,1</td>
<td>103,8</td>
<td>101,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittligt värde på mynt i cirkulation (miljarder kronor)</td>
<td>5,3</td>
<td>5,5</td>
<td>5,4</td>
<td>5,7</td>
<td>5,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Antal sedlar i cirkulation (miljoner stycken)</td>
<td>359</td>
<td>366</td>
<td>372</td>
<td>390</td>
<td>392</td>
</tr>
<tr>
<td>Antal mynt i cirkulation (miljoner stycken)</td>
<td>2 174</td>
<td>2 240</td>
<td>2 071</td>
<td>2 047</td>
<td>2 168</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Utelöpande sedelbelopp 1999 – 2008, genomsnitt per år, miljarder kronor

Utelöpande myntbelopp 1999 – 2008, genomsnitt per år, miljarder kronor
3.6 Effekter av kontanthantering

Det är nödvändigt för finansmarknadens aktörer i den digitala penningekonomin att vänja av människor vid att använda kontanta pengar i många sammanhang. Detta på grund av att det dels är kostsamt för både banker och handeln att hantera kontanter. Likaså ökar risken för rån- och överfallsrisk samt ökar den negativa miljöpåverkan. (Linné, 2008)

3.6.1 Osäkert med pengar

Säkerhet är något som ofta diskuteras i samband med pengar, bland annat att kortbetalningar skall kunna genomföras med stor säkerhet. Säkerhet kan även innebära att känna sig säker på stadens gator samt att ha en säker arbetsmiljö. (Ibid). Nedan diskuteras de olika osäkerheterna med kontanter inom respektive perspektiv.

Större säkerhet för banker

Bankrönen i Sverige ökade under 2008 till att bli närmare 100 till antalet, detta att jämföra med resterande år under 2000-talet där antalet låg mellan 30-50 stycken per år. Bankrönen verkar även bli allt brutalare med bevåpnade rånare. (kontantfritt.nu)


### Värdetransportrån i Europa 1998-2004

<table>
<thead>
<tr>
<th>Länder</th>
<th>1998-2004</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Storbritannien</td>
<td>4627</td>
</tr>
<tr>
<td>Frankrike</td>
<td>250</td>
</tr>
<tr>
<td>Polen</td>
<td>267</td>
</tr>
<tr>
<td>Sverige</td>
<td>224</td>
</tr>
<tr>
<td>Italien</td>
<td>120</td>
</tr>
<tr>
<td>Nederländerna</td>
<td>120</td>
</tr>
<tr>
<td>Portugal</td>
<td>119</td>
</tr>
<tr>
<td>Danmark</td>
<td>93</td>
</tr>
<tr>
<td>Tyskland</td>
<td>82</td>
</tr>
<tr>
<td>England</td>
<td>81</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Källa: European Security Transport Association (ESTA) och Svenska bevåpningsföretag (Swingard) (T1)

### Värdetransportrånens värde i miljoner svenska kronor 1998-2004

<table>
<thead>
<tr>
<th>Länder</th>
<th>Värde (miljoner)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Storbritannien</td>
<td>1211</td>
</tr>
<tr>
<td>Frankrike</td>
<td>625</td>
</tr>
<tr>
<td>Polen</td>
<td>317</td>
</tr>
<tr>
<td>Sverige</td>
<td>458</td>
</tr>
<tr>
<td>Italien</td>
<td>213</td>
</tr>
<tr>
<td>Tyskland</td>
<td>161</td>
</tr>
<tr>
<td>Nederländerna</td>
<td>105</td>
</tr>
<tr>
<td>Portugal</td>
<td>104</td>
</tr>
<tr>
<td>Danmark</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td>England</td>
<td>76</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Värdetransportrånens mängd i Nordiska länder 2000-2005

<table>
<thead>
<tr>
<th>Länder</th>
<th>2000</th>
<th>2001</th>
<th>2002</th>
<th>2003</th>
<th>2004</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Storbritannien</td>
<td>3</td>
<td>16</td>
<td>10</td>
<td>42</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Frankrike</td>
<td>70</td>
<td>70</td>
<td>63</td>
<td>38</td>
<td>37</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>Polen</td>
<td>9</td>
<td>9</td>
<td>8</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Sverige</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Nederländerna</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Källa: Finns Förälskingsbolagere Centralrådet
Positivt för bankerna är att under det senaste året har många banker infört helt kontantfria bankkontor och på många bankkontor idag måste kunden avvisa större kontantuttag i förväg. Det kan handla om belopp i storleksordningen 10 000 – 15 000 kr. (kontantfritt.nu)

_Större säkerhet för handeln_

För många kan det kännas som en självklarhet att kunna gå till jobbet och känna sig säker, men för alla som jobbar med kontanter är det inte det. Under 2008 rånades över 2000 butiker i Sverige, alla de som arbetat i dessa butiker dras nu med osäkerheten om att de kan bli hotade på arbetet igen. (Ibid)


_Säkert för konsumenten_

En kontantfri konsument riskerar inte att förlora några pengar om den skulle tappa bort plånboken eller vid ett eventuellt överfall, skulle konsumenten haft kontanter på sig skulle dessa ha försvunnit och aldrig kommit tillbaka. Skulle konsumenten däremot utsättas för ett kortbedrägeri, så får den nästan alltid pengarna tillbaka på kontot några dagar senare. Borttappade kontanter innebär borttappat värde, ett borttappat kort innebär endast ett borttappat kort – för det finns möjlighet att spärra kortet innan någon hinner använda det. (kontantfritt.nu)


Eftersom rädslan inför att betala med kort är stor hos många konsumenter har det arbetats fram en hel del olika säkerhetssystem för att kunna göra kortbetalning så säkert som möjligt. Vid kortbetalningar skall säkerhetskontrollerna garantera att kortet är äkta samt att innehavaren av
Bankernas vilja att minska kontanthantering

Kortet är behörig, detta givetvis för att skydda alla inblandade aktörer i kortaffären från förluster. (Larsson & Hammarlund, 2007)

Helt nytt på marknaden för säkra betalningar är så kallade e-kort, det innebär att det vid varje köptillfälle skapas ett unikt kortnummer, vilket i sin tur skall göra det ointressant att på Internet eller via andra kanaler fånga upp kortnummer i syfte att använda dessa obehörigt. (Ibid)

3.6.2 Kostnad för hantering av pengar

Linné nämner kontanter som ett ”dyrbart otyg att hantera” (Linné, 2008; 89). Många tänker idag att det är gratis med kontanter och att kort kostar pengar i och med alla avgifter etc. Sanningen är tyvärr sådan att samhället betalar stora summor för kontanthanteringen. (kontantfritt.nu)

Bergman, Guibourg och Segendorf (2008) skriver att i Sverige beräknas samhällets kostnader för kort- och kontanthantering till 0,4 % av BNP. De anser att kontantbetalningar tenderar att vara dyrare än kortbetalningar och resultaten på de undersökningar som Bergman, Guibourg och Segendorf gjort visar på att kontanter används i alltför hög utsträckning. Att hantera pengar fysiskt (distribuering och förvaring av sedlar och mynt) är kostsamt och bidrar till att fördyra betalningarna. En elektronisk betalning kräver däremot ingen fysisk hantering men de kräver istället ett innehav av IT-nätverk. (Bergman, Guibourg och Segendorf, 2008)


Här nedan visar tabellen att de samhällsekonomiska kostnaderna för hanteringen av kontanter (blå bakgrund) överstiger kostnaden för kort (röd bakgrund) avsevärt.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Samhällsekonomiska kostnader, totalt och per transaktion, för kort och kontanter 2002</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Totala samhällsekonomiska kostnader SEK miljoner</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Kontanter</td>
</tr>
<tr>
<td>Kort</td>
</tr>
<tr>
<td>av vilket</td>
</tr>
<tr>
<td>Bankkort</td>
</tr>
<tr>
<td>Kreditkort</td>
</tr>
<tr>
<td>Totalt</td>
</tr>
</tbody>
</table>


**Kostnad för banker**

Riksbankens kostnader uppkommer främst i och med sedelutgivning, med andra ord tryckkostnader och lagerkostnader etc. Bankerna i övrigt köper sedan de kontanter de behöver av Riksbanken och dessa kontanter hanteras sedan av en mängd olika privata aktörer. Bankerna lagrar sina kontantöverskott i speciella kontantdepåer och i kostnaden för dessa ingår kostnader för hyra, försäkringar, säkerhet, maskinpark, personal samt IT-kostnader. Utöver kostnaden för kontantdepåerna har bankerna även en stor kostnad för transport av kontanter. I transportföretagets kostnader ingår kostnader för personal, transport, logistik och säkerhet. I längden blir det stora kostnader för bankerna. (Bergman, Guibourg och Segendorf, 2008)


Kontanter rör sig fram och tillbaka mellan många olika parter, de skall till exempel beställas, räknas och köras i värdetransporter. Sedan skall de laddas i bankomater, återigen räknas i butiker och sedan samlas in. Detta skall göra varje gång en konsument använder en sedel eller ett mynt, vilket innebär att varje gång kontanter användes kostar det samhället pengar. Dessa kostnader ligger på runt 10 miljarder om året i Sverige. I dessa 10 miljarder har ändå inte kostanden för kriminaliteten räknats in. Till exempel måste polisen rycka ut vid varje bankrån och den chockade och skadade personalen måste få krishantering och vård, detta är det skattebetalarna som betalar för. (kontantfritt.nu)


Såväl bankernas rörliga och styckkostnader för kontantuttag överstiger deras kostnader för kortbetalningar. Det kan sägas att bankernas kontantdistribution understöds av de vinster som uppstår på kortmarknaden. (Bergman, Guibourg och Segendorf, 2008)
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

**Kostnad för handeln**


En jämförelse av Larsson & Hammarlund (2007) av kortbetalning och kontantbetalning visar att en betalning med kort snabbare blir räntebärande på butikens bankkonto än vad kontankassan blir via en depositionsbox. Larsson & Hammarlund genomförde även en undersökning i samband med jämförelsen som visade att många detaljister inte lämnade in sin dagkassa varje dag till banken. I genomsnitt väntade de i tre dagar innan de satte in pengarna, som orsak på detta angavs tidsbrist och att bankerna tog ut avgifter på dagskasseuppräkningen. (Ibid)

För butiker innebär hanteringen av dagkassor allt större problem bland annat på grund av att riksbanken fräntar sig ansvaret för kontanthanteringen. Likaså vill bankerna inte ta emot dagkassor längre och tillgängligheten till serviceboxarna blir allt sämre. Butiker och kedjor hänvisas idag till några enskilda värdetransportföretag. Att säkerställa sin dagkassa kan innebära en kostnad på 15 000 kr per år för en liten butik. (svenskhandel.se)

Handeln betalar avgifter till bankerna för både kontanter och kortbetalningstjänster men dessa tjänster ökar inte konsumenternas köp direkt. Istället förs kostnaderna vidare till konsumenterna genom allmänna pålägg på varupriserna. (Bergman, Guibourg och Segendorf, 2008)

**Kostnad för konsumenten**

Alla dessa kostnader som kontanter skapar för butiker och banker, hamnar till slut på priserna konsumenter betalar (kontantfritt.nu). Dessutom finns det fortfarande några banker som erbjuder billigare kort och istället tar betalt av kunden då den gör kontantuttag från en annan banks automat (Strandberg, 090420).

*3.6.3 Kontantanvändningens miljöpåverkan*

En stor effekt av all kontanthantering är miljöproblem (Pihl, 2007). Förorening av luft och vatten, global uppvärmning och utrotning av arter är några exempel på miljöförstöring till följd av ekonomisk tillväxt (Friedman, 2005).

Miljöförstöring är en följd av industrialiseringen som i sin tur är en följd av den enorma ekonomiska tillväxt som ägt rum de senaste tiotals åren. Sambandet mellan ekonomisk tillväxt och ökade halter av koldioxid och andra växthusgaser är ett faktum. (Friedman, 2005)
Bankernas vilja att minska kontanhantering


Inom politiken har på senare år miljöaspekter hamnat i fokus, där diskuteras bland annat det ökade koldioxidutsläppet som påverkar växthuseffekten. Dock finns det forskare som diskuterar att koldioxide inte har med växthuseffekten att göra, utan de säger att växthuseffekten är en naturlig variation. (Friedman, 2005)

Den ökade medvetenheten om miljöproblemen har lett till ökade politiska åtgärder och en ännu längre rad av förslag till sådana. (Ibid)

3.6.4 Summering

Kapitlet har behandlat hur teorin ser på kontanter och dess utveckling till digitala pengar i form av siffror i cyberspace samt vilka effekter den fortsatta användningen av kontanter skapar. I nästkommande kapitel kommer samma rubriker; "digitala vs. kontanta pengar" och "effekter av kontanhantering" att diskuteras, dock utifrån resultaten från uppsatsens empiriska undersökningar.
4 Resultat av uppsatsens undersökningar

I nedan kapitel presenteras resultaten från uppsatsens intervjuer och marknadsundersökning. För att förtydliga att respektive undersökning varit väsentlig för uppsatsens ämne hänvisar jag till första kapitlet där dispositionsmodellen klargör huvudaktörerna och problemen. Först diskuteras de olika intervjuerna och blandas med väsentliga kommentarer ifrån Swedbanks interna informationsfilm om en säkrare handel och sedan redovisas resultaten från marknadsundersökningen med hjälp av diagram.

4.1 Presentation av uppsatsens undersökningar

Uppsatsens första intervjuobjekt var Lars Strandberg, han har varit marknadsansvarig för Swedbanks kontor i Kalmar till och från under de senaste 20 åren. Strandberg förespråkar bankens perspektiv. År 2008 startade Strandberg ett projekt som han lät kalla ”Tryggare Kalmar”, denna idé kom ifrån stiftelsen ”Tryggare Sverige” som startades i Uppsala något år tidigare. (Strandberg, 081204)


Strandbergs Tryggare Kalmar hade en annan vinkel, projektet innebar att minska antalet kontanttag. Att konsumenter inte skulle göra kontanttag från bankomat eller över kassa på banken, utan kontanter fick endast tas ut genom att runda av i butik. Bakom Strandbergs projekt stod bland annat polisen, kommunen, köpcentrum och alla banker i Kalmar utom Danske Bank. Projekt bestod av tre steg:
1. Förändring måste komma inifrån, det vill säga först var Strandberg själv tvungen att ta sig an tankarna och leva därefter.
2. Därefter fick han med sig större delen av sin personal i projektet, att även de skulle sluta att ta ut kontanter ur bankomat.
3. Till sist återstod frågan hur alla konsumenter skulle informeras, detta gjordes genom att alla bankomater i Kalmar ”bemannades” under fyra dagar. Konsumenterna informerades där om vad deras kontantuttag hade för negativa effekter på samhället och att de enkelt kunde ändra sitt beteende utan att behöva vara utan kontanter – genom att runda av i butik istället. (Strandberg, 081204)

Mitt andra intervjuobjekt var Joachim Andersson och han förespråkar handels perspektiv. Andersson är 36 år och har varit butiksägare i snart 14 år. Andersson äger en Intersportbutik på Storgatan i Ängelholm och butiken är bland de åtta största till ytan i Ängelholms centrum. Innan han blev butikschef gick han en tvåårig gymnasieutbildning på Handel och Kontor i Ängelholm, utöver det har han inte någon direkt ekonomiutbildning utan har fått mycket praktisk lärdom under sina år som butikschef. (Andersson, 090430)

Mitt tredje intervjuobjekt var Emelie Paulsson, hon är en arbetande tjugofemåring och är en van konsument. Som många andra tjugofemårige tjejer älskar Paulsson att shoppa och hon shoppar ofta och mycket. Hon har inte studerat någon som helst ekonomi vilket gör att hon har en allmän syn på min problematik. (Paulsson, 090502)

Dessa tre intervjuer kommer nedan att diskuteras och be blandas med kommentarer ifrån en av Swedbanks informationsfilmer som handlar om att skapa en tryggare och säkrare handel.
4.2 Digitala vs kontanta pengar

Strandberg talade om att bankerna nu vill åstadkomma en sedelförändring, i Sverige har vi nu använt kort sedan början av 80-talet men använder fortfarande en stor mängd kontanter. Strandberg hade hoppats på att utvecklingen från kontanter till kort hade gått snabbare. Han inser samtidigt att kontanter behövs, det går inte att leva utan dem. (Strandberg, 081204)


Andersson berättar att i hans butik sker flertalet kortbetalningar än kontantbetalningar, ca 80 % uppskattar han är kortbetalningar. I motsats till Strandberg så menar Andersson att utvecklingen har gått fort och att situationen idag är bra. När Andersson först blev butikschef var situationen helt omvänd, då hade de en väldigt stor kontantkassa att räkna och banka in, idag ligger denna endast runt ett tusentals kronor. Dock är deras låga dagskassa beroende av hur många reklamationer som gjorts under dagen, eftersom de hellre lämnar tillbaka kontanter till kunden än att sätta in pengarna på kundens konto. Det första alternativet gör att deras kontanter i kassan minskar. Detta kan liknas med ”runda av” som kunderna gör i andra butiker. Andersson menar att deras kunder inte runder av på Intersport eftersom deras priser redan är 00-priser och 90-priser. (Andersson, 090430)

Det tar Andersson endast 2-5 minuter att räkna dagskassan efter stängning och anser inte det vara en börda, så som bankerna menar att det skulle vara. Andersson berättar vidare om att han anser att det inte finns något säkert sätt att hantera kontanter på, därav skulle han självklart vilja få bort all kontanthantering men inser att detta aldrig kan bli möjligt. (Ibid)

För att banka in sin dagskassa använder Andersson många olika alternativ, de gör aldrig på samma sätt eller efter något slags system. De använder sig
Bankernas vilja att minska kontanthantering

dels av depositionsbox men även mycket utav kassainsättning under bankernas öppettider. Andersson nämner här att deras bank har sagt till dem ett antal gånger att de inte vill få så stor summa contourer över kassa eftersom det innebär en risk för banken. Dock anser Andersson att det är säkrare för honom och hans personal att sätta in dagskassan på olika sätt, det vill säga att både sätta in över kassa och i depositionsbox. (Ibid)

Paulsson är en van kortanvändare, hon tar endast ut kontanter från bankomat i snitt två gånger i månaden. Dessa uttag på några hundra kronor gör hon endast eftersom hon behöver kontanter just då för att en viss butik inte tar kort. Att runda av i butik är något Paulsson inte gör, detta eftersom hon inte tycker om att ha kontanter på sig utan hon tar endast ut kontanter precis då hon behöver dem. ”Kontanter är ett nödvändigt ont för mig”, Paulsson menar att hon har mer kontroll på sin ekonomi om hon använder kortet. På sitt kontoutdrag ser hon då exakt var hon har gjort av med sina pengar på, hon anser sig vara alldeles för lat för att själv skriva ner vad hon lagt ut pengarna på. (Paulsson, 090502)

Enligt Kjell Hedman, chef för Svensk Bankrörelse Swedbank, innefattas Paulsson i de konsumenter som redan kommer långt fram i sitt kortanvändande. Han menar ändå att konsumenter behöver bli ännu bättre på att använda sina kort. Hedman berättar vidare om att bankerna ständigt arbetar hårt för att minska kontanthantering men medger att konsumenterna har varit duktiga under de senaste sex åren, då har kortbetalningarna ökat med 20-25%. (Swedbanks interna informationsfilm, 2008)
4.3 **Effekter av kontanthantering**

4.3.1 **Osäkert med pengar**

Strandberg tror att om kontantanvändning en minskar i samhället minskar även rånrisken, den kommer dock inte att försvinna helt. Vet rånarna till exempel att värde transporterarna inte transporterar stora summor pengar skulle rånarna möjligtvis inse att det vore olönt att räna den. Vidare talar Strandberg om osäkerheten för taxiförare. Det fördes en diskussion för några år sedan om att taxiförare inte ville använda säkerhetsbälte. Denna för att de inte visste vem som satt bakom dem, kunden kunde enkelt ta tag i bälten och hålla fast föraren och dess kompanjon kunde sen ta kontantkassan och springa iväg. Strandberg menar att det därför hade varit mycket säkrare med endast kortbetalning i taxibil, precis som det idag är på vissa bussar och tåg. Strandberg berättar att bankerna arbetar mycket med att göra kortanvändningen mer säker för konsumenten. Till exempel befinner vi oss just nu i en övergångsprocess från magnetremsa till chip, tyvärr kan magnetremserna inte tas bort helt eftersom vissa delar av världen fortfarande bara använder magnetremser. (Strandberg, 081204)

Andersson tycker att rånrisken har blivit större och den kryper allt närmre. Vid intervjun berättade Andersson att veckan innan hade ett bankkontor som ligger mitt emot hans butik varit utsatt för rån. Han menar att han aldrig tidigare varit direkt rädd för rån. Han menar att han aldrig tidigare varit direkt rädd för att hans butik ska bli utsatt för rån och de har heller aldrig blivit utsatta för det. Rån har varit något som han har läst om i tidningar och att det då främst skett i större städer. Nu blir det mer verkligt, nu när det händer så nära in på hans egen butik. (Andersson, 090430)

Det kan även anses osäkert för konsumenter att använda kort och detta håller Paulsson med om. Hon har haft mycket problem med sitt kort, oftast är det magnetremsan som inte fungerar. I de flesta butiker kan de numera slå in kortnumret istället och köpet kan då genomföras. I några av fallen då Paulssons kort inte fungerat har det varit problem med teknologin på banken som gjort att kommunikationen mellan butikens kortterminal och bankens mottagare inte fungerat. I dessa fall har Paulsson varit tvungen att gå och lämna sina varor på hyllorna igen, vilket skapar en väldigt pinsam situation. (Paulsson, 090502)

Säkerhetschefen på Svensk Handel, Dick Malmlund, berättar att han inte anser det vara konstigt att rånen ökar i Sverige. Idag börjar fler unga ett kriminalt liv så oerhört tidigt, det finns aktiva brottslingar som är endast 12-13 år. (Swedbanks interna informationsfilm, 2008)
4.3.2 Kostnad för hantering av pengar

Strandberg nämner många gånger under intervjun att kontanter kostar pengar. Han berättar att kontanter som en butik i Kalmar får in skall räknas noga och flera gånger, för att sedan lämnas i en depositionsbox. Bankerna räknar därefter de inlämnade kontanterna och sedan körs de till Växjö eller Malmö för att räknas ännu en gång för att sedan återigen transporterar tillbaka till Kalmars banker. Bankerna får sedan lägga ner mycket tid och pengar på att få ut kontanterna till bland annat sina olika bankomater. (Strandberg, 081204)

Värdetransporter är något som mer och mer uppmärksammas. Dessa medför en oerhörd kostnad för bankerna, på grund av alla rån som skett mot dessa under de senaste åren skall det nu vara allt mer säkrare bilar, kläder m.m. Skulle kostnaden slås ut på varje sedel som transporteras så skulle varje sedel kosta i snitt 50 öre att transportera. Då skapas en liten tankeställare – tänk hur många sedlar som transporterats varje dag i hela Sverige. (Ibid)

Strandberg har förståelse för butikerna, han inser att det är osäkert för dem att lämna dagskassan i depositionsbox, dels tar bankerna även ut en depositionsavgift. Han menar även att det kostar butikerna tid och pengar att varje dag behöva räkna och lämna in sin dagskassa. (Ibid)

Han hör ofta konsumenter som klagar på att vissa (ofta mindre) butiker tar ut en avgift för kortköp. Detta är olagligt att göra på VISA-kort men däremot lagligt på andra. Strandberg menar att denna avgift inte välkomnar konsumenterna till att handla mer med kort, bankerna jobbar därför effektivt med att få dessa butiker att ej behöva ta avgift för kortköp. Bland annat så har Swedbank nu arbetat fram ett ”småköpsavtal” för mindre butiker, detta innebär att butiken istället för att betala mellan 68 öre upp till 2 kr för varje transaktion till banken, endast behöver betala 0,9 % av köpesumman. Detta gör att om konsumenten betalar 10 kr med kortet så kostar det butiken endast 9 öre, likaså blir en summa på 300kr endast en kostnad för butiken med 2,70 kr till banken. (Ibid)

Andersson berättade att deras korttransaktioner har ökat drastiskt under de senaste 14 åren, detta tycker han har synts tydligt på kontot för deras bankkostnader. I och med att deras kortbetalningar ökade så ökade även summan på kontot för bankkostnader. Han berättar vidare att de precis har arbetat fram ett nytt avtal med banken, där deras nya transaktionskostnad är under 1 kr per transaktion, från att ha varit över 2 kr, detta nya avtal innebär att butiken kan spara in många tusentals kronor. (Andersson, 090430)
Under intervjun berättade jag för Andersson om det nya ”småköpsavtalet” som Swedbank tagit fram för mindre butiker. Andersson anser att det skall vara samma villkor för alla butiker oavsett storlek, han menar att detta avtal talar emot hans åsikt. (Ibid)

Konsumenter känner att de har pengar när de använder kontanter, de vill inte ha ett kontantlöst samhälle enligt Andersson. Han tror att det är främst bankerna som vill ha färre kontanter i omlopp för att minska deras kostnader och tid, dock även för att minska rånen. Andersson talar vidare om att han anser det vara färre kontanter i omlopp nu men ändå blir avgifterna från bankerna dyrade. Han har förståelse för att det tar mycket tid för bankerna att räkna dagskassorna och att det ofta dyker upp problem i samband med detta. (Ibid)


4.3.3 Kontantanvändningens miljöpåverkan

I mina intervjuer var det endast Strandberg som först själv nämnde den negativa effekten kontanter har på miljön. Han menar att alla transporter som diskuteras tidigare under kostnaderna leder till en negativ miljöpåverkan. (Strandberg, 081204)

Paulsson och Andersson nämnde inget om denna effekt men höll dock med mig då jag mot slutet av intervjun nämnde att även miljön kan påverkas. Paulsson berättade att som konsument tänker hon inte så långt tillbaka, men även att det nuftiden är många diskussioner om att allt vi konsumerar gör är negativt för miljön. Därför menar Paulsson att konsumenter nog inte bry sig mycket om just den effekten eftersom de är lata och att det inte rör dem direkt såsom en kostnad gör. (Paulsson, 090502)
4.4 Möjligt att minska kontantanvändningen?

Strandberg tror att tekniken är på plats för att lyckas med färre kontanter i samhället, dock tror han inte på ett helt kontantlöst samhälle (Strandberg, 081204). Andersson tycker att det vore skönt att bli av med alla kontanter, men han tror aldrig att det kommer att fungera i praktiken (Andersson, 090430).

Likaså anser Paulsson heller inte att det är en omöjligitet att minska kontantanvändningen. Dock anser hon att det kommer att ta några år, eftersom många äldre idag tycker att kort är konstigt och vill helst inte använda det. Paulsson syftar här på sin egen mormor som är helt emot kortanvändning. (Paulsson, 090502)


4.4.1 Åtgärder

Enligt Strandberg är avrundning i butik en bra första åtgärd. Han menar att om butikerna skulle förespråka avrundning så skulle även kunderna börja avrunda. Genom att runda av i butik istället för att ta ut kontanter ur bankomat minskas inte kontantanvändningen, utan det gör att kontanterna hålls kvar inom regionen vilket gör att kostnaden för företag och banker minskar. Dessutom minskar den negativa miljöpåverkan samt rånrisken eftersom värde transporter minskar i antal. (Strandberg, 081204)

Skulle konsumenterna runda av mer i butik skulle butikerna endast behöva göra depositioner en gång varje månad. De resterande kontanterna skulle kunna ligga i butikens kassaskåp eftersom det är en så pass liten summa att försäkringen skulle täcka den eventuella förlusten. (Ibid)
Strandberg visade med ett exempel:
I Kalmar finns ca 50 000 invånare som innehar kort och skulle var och en av dessa i genomsnitt minska sina kontantuttag med 1 000 kr i månaden så blir uträkningen följande:

- 1 000 kr i månaden = 12 000 kr om året
- 12 000 kr * 50 000 individer = 600 000 000 kr om året

Dessa 600 miljoner kronor behöver då inte transporteras fram och tillbaka genom Sverige. Sätts detta i ett ännu större perspektiv så är Kalmars befolkning endast 0,6 % av hela Sveriges befolkning, tänk vilka otroliga summor det skulle bli om bara hälften av Sveriges kortanvändare skulle minska sina kontantuttag från bankomat. (Ibid)

Dock medger Strandberg att avrundning i butik inte är det enklaste, många butiker kan tyvärr inte lägga på extra i sina kortterminaler, likaså missuppfattar konsumenter ofta vad avrundning innebär. Ibland kan konsumenten säga att de vill ha summan på ”hundra jämt”, detta gör att kassapersonalen ändå måste sitta och räkna kantanter i kassa och kortköpet blir då inte lika effektivt som det hade kunnat vara. Konsumenten skall istället säga att de gärna vill ha några hundralappar över beloppet. Tyvärr så är avrundning endast möjligt ”här ute på landet” som vi i Kalmar kallas, i Stockholm är avrundning i butik hopplöst bland annat på grund av den mer stressade miljön. (Ibid)

Riksbanken diskuterar om att sätta en avgift för konsumenten att göra kontantuttag i bankomat, som affärsdrivande företag gillar Strandberg inte detta. Han liknar det med ”piska” och han gillar mer ”morot”. Strandbergs ”morötter” är bland annat att de på Swedbank nu har börjat med att om deras kunder rundar av i butik så får de 50 öre av banken. Likaså funderar de på att skaffa något slags bonuskort såsom ICA har. Det kan till exempel vara att när du loggar in på din Internetbank kommer det upp en ruta där det står: ”Grattis Lisa! Du får här 200 kr för att du använt ditt kort si och så mycket”. (Ibid)

Andersson tror att rånrisken hos butikerna kommer att öka om bankerna minska sin kontanthantering på de lokala kontoren. Han menar att rånarna alltid kommer att vilja ha kantanter, finns det inga att råna på bankkontoren så kommer de att gå till nästa led – det vill säga handeln. I nästa led kommer rånarna att gå på konsumenterna. Med detta anser
Andersson att lösningen inte ligger i att minska kontanthanteringen utan någonting måste göras åt rånarna direkt. (Andersson, 090430)

Paulsson är inne på samma spår som Strandberg, hon anser att konsumenterna behöver mer information om vad kontantanvändningen innebär för samhället. Hon skulle även se en lösning på säkerheten med kortbetalning om varje nytt företag som startas måste innehålla en kortterminal som tar chip. Människan är lat så bankerna och handeln måste göra det svårt för konsumenten att handla med kontanter, därför anser Paulsson i motsats till Strandberg att en avgift för kontantuttag skulle vara att föredra. Då blir det inte lika enkelt och smärtfritt för konsumenten att få tag på kontanter och kommer därav använda mer kort. (Paulsson, 090502)


Malmlund tror inte att rånen beror på att butikerna har öppet sent på kvällarna eller för få anställda på plats i butiken, utan han tror att det handlar om att rånarna får så pass bra byten som de får. Han menar att det som måste göras är att se till att rånarna inte kan få tag på mycket pengar. Finns det inga kontanter, finns det heller inga för rånarna att ta. Skulle kortanvändningen komma upp i en nivå på 80 % skulle bytena minska radikalt, det är 100 miljarder per år mindre kontanter i Sverige menar Malmlund. Det gör en enorm skillnad. Klackenberg nämner i informationsfilmen några förslag på hur butikerna kan hantera sina kontanter så att det inte blir lika enkelt för rånarna att se hur mycket som finns på plats. Till exempel menar han att butikerna inte skall räkna pengarna så att det syns i kassan, de bör banka in ofta och ryktet får inte gå att butikschefen tar med sig pengarna hem efter arbetsdagen. De bör helt enkelt vara mer vaksamma över sin kontanthantering. (Swedbanks interna informationsfilm, 2008)

I informationsfilmen finns en intervju med mobiltelefonoperatören Tre, de är ett företag som har övergivit kontanter helt och tar endast kortbetalning. Magnus Tillmann är Security Manager på Tre och berättar att de kom fram till att kontanthantering var dyrt jämfört med kortbetalningar. De hade inte enbart direkta kostnader för säkerhetsbolagen utan även kostnad i tid som gick åt för att räkna samt stämma av att pengarna verkliga kom in på kontot. Tillmann uppskattar att de tjänar in ett par hundratusen kronor på årsbasis på sitt beslut.
4.5 Marknadsundersökningen

Marknadsundersökningens könsuppdelning var så när på jämnt fördelad, 55 % kvinnor och 45 % män. Dock är uppdelenisen mellan åldrarna inte lika jämn, detta kan ses här nedan:

![Diagram av ålder och antal personer](image)

Här ser vi att hela 19 % var mellan 15-20 år och 27 % av respondenterna var i åldern 21-25, medan endast 4 % var över 61 år gamla. Här kan förklaringen ligga att resultatet av undersökningen inte blev så förvånande. Hela 55 % av respondenterna var arbetande och 34 % studerande.

4.5.1 Respondenternas bankomatanvändande

På frågan angående hur många gånger respondenterna besöker en bankomat blev utfallet att 65 % besöker en bankomat mellan 1-5 gånger i månaden, även alternativet 5-10 gånger i månaden fick en procentssats på hela 20 %. När vi sedan tittar på procentssatsen för alternativet ”10 gånger eller fler” i månaden så uppnar den 11 %. Här framkommer det tydligt att bankomatanvändningen är extrem. Tio gånger i månaden blir flera uttag i veckan. På frågan om hur mycket respondenterna tar ut i snitt vid varje uttag säger hela 51 % att de tar ut mellan 300-1000 kronor per uttag. Dock är procentssatsen för uttag av 100-300 kronor per gång på 38 %, här kan förklaringen ligga i att respondenterna måste ta ut för att betala något just i den stunden för att butiken inte tar kort. Procentssatsen på 7 % för uttag på ”1500 eller mer” kan anses stor, dock fick jag då förklarat av många respondenter att det var när de skulle på kalas eller skulle ge bort till barnbarnen m.m. Hela 36 % av respondenterna använder sina uttagna kontanter inom 24 timmar, likaså använde 24 % kontanterna inom 1-2 dagar.

4.5.2 Att aldrig besöka en bankomat

På sista frågan om respondenterna skulle klara av att endast använda kortet att betala med och endast runda av i butik om de någon gång skulle behöva kontanter, svarade hela 72 % ett rungande ja. Dock ansåg jag det intressant att på denna fråga se om det var någon skillnad mellan åldrarna och därför gjordes korsdiagram. På dessa framkom det en likhet mellan åldersintervallen 15-30 och 30-50, här svarade ca en fjärdedel att de inte skulle klara av att använda enbart kortet och resterande skulle klara av det.
Det intressanta här var i åldern ”50 och upåt”, här visade procentsatsen att 41 % inte skulle klara av att använda enbart kort och endast 59 % skulle klara av det.

4.5.3 Påverkande faktorer vid bankomatanvändning

På fråga nummer 7, angående vilket alternativ som främst skulle få respondenten att inte vilja göra kontantuttag, var resultatet inte övertygande. Det var endast diagrammen för alternativen ”kostnad att använda bankomat” och ”kostnadsfritt kort” som gav ett utmärkande resultat. Hela 40 % av respondenterna ansåg att en kostnad för att ta ut ur bankomat skulle få dem att minska sina kontantuttag. Nedan visas ett cirkeldiagram för de alternativ som valdes som nummer ett eller två, med andra ord de alternativ som respondenterna valde som det viktigaste och näst viktigaste.

Här syns att det är jämnt fördelat mellan de olika alternativen men att kostnaden för att ta ut ur bankomat ändå utmärker sig. Likaså att få ett kostnadsfritt kort eller få en bättre miljö är något som respondenterna inte tycker är lika viktigt.

Resterande diagram från undersökningen finner ni som bilaga nummer 2.
5 Analys

I detta kapitel ställs uppsatsens undersökningar mot teori och empiri, det vill säga en analysering görs av undersökningarnas olika resultat och teorins argument.

5.1 Fram och tillbaka

Dagens konsument lever kvar i byteshandeln, de vill känna pengarna i handen annars känns det inte som om de har några pengar. En förvånande stor del av konsumenterna anser fortfarande att de digitala pengarna är "låtsas pengar" och känner sig inte helt bekväma med att betala med kort. Kontanternas värde innebär en simulering, de digitala pengarnas värde innebär i sin tur då en simulering av en simulering. Detta är ännu ett steg längre bort och de digitala pengarnas värde blir då väldigt abstrakt.

Osäkerhet som uppkommit i samband med de digitala pengarna är något som även spelar in. Paulsson nämnde i intervjun att kortbetalningar ofta inte fungerar eller ofta blir fel på något vis. Dock anser bankerna här att de har kommit med bra säkerhetsåtgärder de senaste åren, till exempel sker nu övergången från magnetremsa till chip. Denna säkerhetsåtgärd leder i sin tur till en ökad kostnad för handeln då butikerna måste införskaffa sig nya terminaler som tar chip. Bankernas motargument är att det endast blir en engångssumma för handeln. För mindre butiker blir denna engångssumma aldeles för hög och de kan därför inte införskaffa de senaste säkerhetsåtgärderna.

Med andra ord så gungar alla argument fram och tillbaka i frågan angående minskad kontanthantering. Framöver följer en djupare analysering av uppsatsen där bankens perspektiv diskuteras med de övriga perspektiven.

5.1.1 Bankens perspektiv vs handeln och konsumenterna

Strandberg anser utifrån bankens perspektiv med andra ord att färre kontanter skulle vara gynnande för alla samhällets parter men vad anser egentligen handeln och konsumenterna själva?

I intervjun med butikschefen Joachim Andersson hördes en viss aggression mot bankernas förenklade synsätt och höga bankkostnader. Andersson tror inte på ett kontantlöst samhälle, han tror inte heller på att en minskning av dagens kontanthantering skulle vara behövlig. Han menar på att konsumenter idag vill ”känna sina pengar i handen”, annars känns det som om de inte har några pengar. Andersson skulle dock bli glad om kontanthantering blev mindre, han tror att rånrisken skulle minska betydligt om kontanterna blev färre i omlopp. Han menar att rånen blir bara fler och större nuftörtiden, samt kryper de närmre och närmre.

Andersson uppskattade att 20% av deras kunder betalade med kontanter och resterande med kort. Detta kan dock bero på att det är en sportbutik och att de säljer mer exklusiva föremål än en tidning för 12 kr. Andelen kontantköp anser Andersson vara på en bra nivå, när han övertog butiken 1995 så var det omvänt ordning. Han har ägt butiken under den stora övergången från merparten kontantbetalningar till merparten kortbetalningar och anser att det gått relativt snabbt. Andersson anser att det är fel att välja betalningssätt åt kunden, han menar att kunden har rätt att själv få bestämma.


Paulsson går i samma spår som resultatet av marknadsundersökningen, hon tar ut kontanter i snitt två gånger i månaden och har oftast inte kvar dem längre än 24 timmar. Paulsson tror att meralet konsumenter egentligen vill få bort kontanterna lika mycket som bankerna och handeln men att konsumenterna inte känner sig så pass säkra på teknologin ännu för att en sådan hår förändring skulle vara möjlig. Det är detta som Strandberg talar för, att teknologin nu är på plats för att lyckas med en övergång från kontanta till digitala pengar.

5.1.2 Jämförelse av uppsatsens tre perspektiv och vetenskapens referensram

Strandberg talade mycket i intervjun om att Sverige ligger långt efter övriga Norden när det gäller övergången från kontanter till digitala pengar. Detta påstående kan konstateras av Vice riksbankschef Nyberg. Till exempel säger


Bankernas vilja att minska kontanthantering

skriver om, de menar att det inte var förrän år 2001 som antalet kortköp i butik översteg antalet kontantuttag i uttagsautomater.

Andersson talade mycket om att hans butik varit förskonade från rån men inser att det innebär ett stort trauma för de anställda som varit utsatta för rån. Han tror att de varit förskonade eftersom de inte har en stor kontantkassa, rånarna kanske inser att Anderssons butik är en butik som kunderna mestadels betalar med kort i. Larsson & Hammarlund (2007) skriver att en minska kontantkassa minskar risken för rån och detta överensstämmer med informationen från Andersson.


Andersson nämnde under intervjun att deras bank nämnt för dem att de helst inte vill ha dagskassan under öppettider utan att de endast skall använda depositionsboxen istället. Om detta skriver svenskhandel.se och de skriver även att depositionsavgifterna kan uppgå till 15 000 kr per år för en liten butik.


Kontantfritt.nu skriver om att konsumenter förlorar ett värde om de tappar bort kontanter, men att de kan spärra sitt kort ifall det skulle komma bort och de förlorar då inget direkt värde. Paulsson samtycker och säger att hon aldrig har kontanter på sig, kontanter är endast ett nödvändigt ont för henne. Även undersökningen visade på att mestalet av respondenterna helst inte har kontanterna på sig mer än 24 timmar.

6 Avslutande diskussion

I kapitlet följer en avslutande diskussion där mina egna resonemang kring problematiken blandas in, vad anser jag om problematiken nu efter att ha gjort mina undersökningar? Har mina tankar och synsätt förändrats eller förstärkts?

Uppsatsens syfte var att analysera bankernas argument för att minska kontanthanteringen utifrån projektet ”Tryggar Kalmar” samt ställa dessa argument mot handels och konsumentens argument för användning av olika betalningsalternativ. Detta har utforskats utifrån litteratur och undersökningar och för att komma fram till svaret på uppsatsens syfte har jag arbetat utefter en huvudfråga och tre delfrågor:

Med vilka argument menar bankerna att det krävs en minskning av kontanthanteringen och innehar handeln och konsumenterna samma argument och strävan som bankerna?
    ص Vilka blir effekterna av kontanthantering enligt bankerna?
    ص Vad kan enligt bankerna göras för att minska kontanthanteringen?
    ص Vad skulle en minskad kontanthantering innebära för de övriga parterna i samhället (t.ex. handeln och konsumenter)?

Värdet på både kontanta och digitala pengar är abstrakt, det är något som någon bestämt och som användarna tror på. Pengar finns i och med att människan tror på dess värde. Skillnaden mellan de två olika typerna av pengar är att kontanter är fysiska och de digitala pengarna endast är siffror ute i cyberspace. De digitala pengarna kan därför känna overkliga för konsumenterna och används kanske därför inte lika mycket som bankerna hade hoppats på.

Bankernas vilja att minska kontanthantering

De senaste tiotals åren i och med att färre kontanter innebär färre transporter. Genom att få konsumenter att inte göra kontantuttag från bankomater eller över kassa inne på bankkontoren, vill bankerna som ett första steg gå mot en minskad kontanthantering.


Paulsson förespråkade konsumenterna och hon skulle gärna se en minskad användning av kontanter eftersom de endast ”är ett nödvändigt ont” för henne. Hon känner att hon har mer kontroll på var hon gör av med sina pengar när hon kan se transaktionerna på sitt kontoutdrag. Till skillnad från Strandberg anser Paulsson att en transaktionsavgift är att föredra vid kontantuttag.

Teknologin var något som Paulsson pratade mycket om. Hon anser att teknologin behöver bli mycket säkrare innan en eventuell övergång kan ske från kontanter till digitala pengar. Även en minsning av kontantanvändningen kräver mycket bättre teknologi för att konsumenterna skall känna sig säkra med att använda mer digitala pengar. Här säger Strandberg tvärtom att teknologin är på sin plats för en eventuell övergång. Dock måste jag här hålla med Paulsson, det händer många gånger att kontakten mellan bank och kortterminal inte fungerar och detta gör att konsumenten blir mer och mer osäker för att använda sitt kort.
6.1 **Slutsats**


Uppsatssens arbete har resulterat i att bankernas argument för att minska kontanthanteringen, att det kostar, är osäkert och påverkar miljön negativt, inte innebär samma sak för handeln och konsumenterna. Handeln menar att transaktionskostnaderna från bankerna först måste sänkas innan handeln kan bli helt positiv till kortanvändning. Likaså menar konsumenterna att teknologin först måste bli mer säker än den är för att även de skall bli helt positiva till kortanvändning.

Allt snurrande fram och tillbaka resulterar i nya frågeställningar som jag inte hade tänkt på innan: vad kan då göras för att lösa problematiken och vem skall börja?

Kontanter och kort som betalningsalternativ används idag i lika stor utsträckning i samhället, detta anser jag vara negativt. Jag håller med bankens perspektiv om att kontanthanteringen måste minska, utöver mer information till konsumenterna anser jag att det behövs arbetas fram ännu säkrare teknologi. Säkrare teknologi skulle innebära att fler konsumenter använder sina kort och det gör att både handeln och bankerna minskar sin kontanthantering. Detta gör att bankerna kan sänka sina transaktionskostnader till handeln i och med att bankernas kostnader för kontanthanteringen minskar.

I dag får bankernas kunder ofta ut utskick med information och detta tror jag inte är en fungerande marknadsföring av just kontantproblematiken, det måste göras ett större projekt av det. Ett roligt reklaminslag på TV med en fastnande jingle skulle få konsumenterna att börja diskutera problematiken med varandra och möjligtvis börja använda sina kort mer.

Jag håller med Paulsson och marknadsundersökningen om att en lösning för bankerna att minska kontanthanteringen skulle vara att sätta en avgift på kontantuttagen. Skulle bankerna erbjuda bonusar (såsom Strandberg föreslog) för att få konsumenterna att inte ta ut kontanter, då skulle dessa bonusar behöva vara så pass höga för att vara effektiva att det inte skulle vara ekonomiskt möjligt för bankerna att erbjuda.
Bankernas vilja att minska kontanthantering

Med andra ord borde bankerna enligt mig sikta på en förbättrad säkerhetsteknologi när det gäller korttransaktioner, att alltid ligga steget före i utvecklingen är att föredra. Dock måste bankerna fortfarande låta konsumenterna förstå att det kostar pengar att hantera kontanter genom att delge dem information samt skulle de kunna börja ta avgift för kontantuttag.

Nedan har jag försökt förtydliga min slutsats genom en modell, det kan då ses att det är bankerna som jag anser måste ta första steget för att en lösning skall vara möjlig.
7 Källförteckning

7.1 Litteratur

Barney, D

*The Network Society*
Darin Barney 2004

Bryman, A & Bell, E

*Företagsekonomiska forskningsmetoder*
Författarna och Liber AB 2005

Ehrenberg, J & Ljunggren, S

*Ekonomihandboken*
Johan Ehrenberg/Sten Ljunggren 2006

Fowler, F. J. Jr

*Survey Research Methods*

Friedman, B M.

*The Moral Consequences of Economic Growth*
Benjamin M. Friedman 2005
(Den ekonomiska tillväxtens moraliska konsekvenser
Översättning av Claes-Göran Jönsson
SNS Förlag 2007)

Hellstadius, S

*Ekonomi på ren svenska*
Svante Hellstadius och Studentlitteratur 2004

Jackson, N & Carter, P

*Organisationsbeteende i nytt perspektiv*
Liber, 2002

Körner, S & Wahlgren, L

*Statistisk dataanalys*
Svante Körner, Lars Wahlgren och Studentlitteratur 2006

Larsson, C-G & Hammarlund, L F.

*Cash Management för företag*
Studentlitteratur Lund 2007
Linné, T

*Digitala pengar – nya villkor i det sociala livet*
Media - Tryck, Sociologen 2008

Linné, T & Persson, M

*Pengar – människan och hennes betalningsmedel*
Författarna och Studentlitteratur 2006

Svenning, C

*Metodboken*
Conny Svenning och Lorentz Förlag 2003, femte upplagan

Patel, R & Davidson, B

*Forskningsmetodikens grunder – att planera, genomföra och rapportera en undersökning*
Studentlitteratur, Lund 2003

Pihl, H

*Ekonomi från början – en samhällsekonomisk introduktion*
Författarna och Studentlitteratur 2007

Wall, G & Mathieson, A

*Tourism – change, impacts and opportunities*
Pearson Education Limited 2006

Yin, Robert K

*Fallstudier: design och genomförande*
Malmö: Liber AB 2006
7.2 Artikel

Bergman, M; Guibourg, G & Segendorf, B

*Kort- och kontantbetalningar – ett samhällesekonomiskt perspektiv*
Riksbanksstudier 2008
090408, kl.17.00

Guibourg, G

*Elektroniska pengar och elektroniska betalningar*
Riksbanksstudier 1997
090408, kl.17.00

Ohlsson, P

*Färre kontanter men fler bankrån*
Artikel från Helsingborgs Dagblad, publicerad 081104
090408, kl.18.00
7.3 Intervjuer

**Strandberg, L. Marknadsansvarig Swedbank Kalmar**
081204 (13.00-14.30)
Kompletteringsintervju
090420 (16.00-17.00)

**Andersson, J. Butikschef Intersport Ängelholm**
090430 (16.00-16.45)

**Paulsson, E. Konsument i Kalmar**
090502 (07.00-07.45)
7.4 Övriga källor

**Kontantfritt.nu**
090421, kl. 13.00
Sida skapad av Finansförbundet under 2009
www.kontantfritt.nu

**Ifnews**
090421, kl. 14.00

**Transport.se**
090421, kl. 14.00
"Samhället måste ta sitt ansvar för värdetransporterna", artikel ur Svenska Transportarbetareförbundets Medlemstidning
http://www.transport.se/HOME/trp2/tidn/home.nsf/unid/7B4C3BD611B058B0C125708B004588B3

**Nyberg, L. pressmeddelande (2003)**
090408, kl.18.00
Uttalande av vice riksbanks chefen

**Bättre affärer, tryggare handel**
Swedbanks interna informationsfilm, april 2008
Fick låna den under uppsatstiden utav Swedbank i Kalmars marknadsansvarige Lars Strandberg

**Rimliga avtal för kort- och kontanthantering**
Fakta från Svensk Handel
090421, kl.16.00
http://www.svenskhandel.se/web/Svensk_Handels_stammar_2004_kraver_Rimliga_avtal_for_kort-_och_kontanthantering.aspx)
8 **Bilagor**

8.1 **Bilaga nr 1 – Marknadsundersökningsenkät**

Svara på frågorna genom att ringa in det svarsalternativ som bäst stämmer in på dig, endast ett svar per fråga om inget annat anges.

1. **Kön:**
   - Man
   - Kvinna

2. **Ålder:**
   - 15-20
   - 21-25
   - 26-30
   - 31-40
   - 41-50
   - 51-60
   - 61 -

3. **Nuvarande sysselsättning:**
   - Studerande
   - Arbetande
   - Arbetslös
   - Pensionär

4. **Hur många gånger besöker du i genomsnitt en bankomat i månaden?**
   - Aldrig
   - 1-3
   - 3-5
   - 5-10
   - 10 eller fler

5. **Hur mycket är ditt genomsnittliga uttag på?**
   - 100-300
   - 300-500
   - 500-1000
   - 1000-1500
   - 1500 eller mer

6. **När du tar ut kontanter i en bankomat, hur länge har du då pengarna innan du gör av med dem?**
   - mindre än en timme
   - En timme eller mer
   - ungefär en halv dag
   - ungefär en dag
   - 1-2 dagar
   - En halv vecka
   - En vecka
   - Mer än en vecka
7. Rangordna följande alternativ, vad skulle få dig att göra färre uttag ur en bankomat: (numrera 1-6, där 1 är det viktigaste)

Du skulle göra färre uttag ur bankomat om du visste att:

___ Det skulle innebära en minskad rånrisk för butiker och banker
___ Det skulle ge större trygghet för dig själv som konsument
___ Det skulle bidra till en bättre miljö
___ Det skulle ge en högre ränta på dina sparkonton hos din bank
___ Det innebar en kostnad att ta ut pengar ur bankomat
___ Du får ditt kort kostnadsfritt från banken

8. Skulle du klara av att alltid betala med kort och enbart runda av i butik = att aldrig ta ut pengar i automat.
(Med runda av menas: dra kortet på ett högre belopp än den faktiska kostnaden och få resterande belopp i kontanter)

Ja  Nej

Tack för din medverkan!
8.2 Bilaga nr 2 – Resultat av marknadsundersökning

**Fråga 1. Kön**
- Man: 45%
- Kvinna: 55%

**Fråga 2. Ålder**
- 15-20: 4%
- 21-25: 27%
- 26-30: 17%
- 31-40: 15%
- 41-50: 11%
- 51-60: 19%
- 61+: 0%

**Fråga 3. Nuvarande sysselsättning**
- Studerande: 4%
- Arbetande: 34%
- Arbetslösh: 7%
- Pensionär: 55%

**Fråga 4. Hur många gånger besöker du i genomsnitt en bankomat i månaden?**
- Aldrig: 11%
- 1-3 ggr: 31%
- 3-5 ggr: 20%
- 5-10 ggr: 4%
- 10 el fler: 34%
Fråga 7 innebar att de skulle rangordna alternativen 1-6. Det viktigaste som 1 när det gäller vad som skulle få dem att göra färre uttag i en bankomat. På nästkommande sidor följer de olika alternativens fördelning av viktighetsgrad.
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

Minskad ränrisk för butiker och banker

Större trygghet för dig

Bättre Miljö

Högre ränta på sparkonto
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

Viktigaste alternativen (andel 1 och 2)

- Minskad ränrisk för butiker och banker: 19%
- Större trygghet för dig: 26%
- Bättre miljö: 16%
- Högre ränta på sparkonto: 15%
- Kostnad att ta ut ur bankomat: 14%
- Kostnadsfritt kort: 10%
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

Jämförelser gjordes på fråga 4 och 8, uppdelat på yngre och äldre.

**Antal uttag i månaden i åldern 15 - 30**

- Aldrig: 6%
- 1-3 ggr: 29%
- 3-5 ggr: 34%
- 5-10 ggr: 22%
- 10 el fler: 10%

**Antal uttag i månaden i åldern 30-50**

- Aldrig: 3%
- 1-3 ggr: 39%
- 3-5 ggr: 27%
- 5-10 ggr: 15%
- 10 el fler: 15%

**Antal uttag i månaden i åldern 50 -->**

- Aldrig: 4%
- 1-3 ggr: 30%
- 3-5 ggr: 37%
- 5-10 ggr: 22%
- 10 el fler: 7%
Bankernas vilja att minska kontanthanteringen

Antal i åldern 15 - 30 som tror att de skulle klara av eller inte klara av att besöka en bankomat

- 25% skulle klara av det
- 75% klarar inte av det

Antal i åldern 30-50 som tror att de skulle klara av/inte klara av att aldrig besöka en bankomat

- 24% skulle klara av det
- 76% klarar inte av det

Antal i åldern 50 --> som tror att de skulle klara av eller inte klara av att besöka en bankomat

- 41% skulle klara av det
- 59% klarar inte av det
Högskolan i Kalmar

Högskolan i Kalmar har mer än 9000 studenter. Här finns utbildning och forskning inom naturvetenskap, teknik, sjöfart, samhällsvetenskap, ekonomi, turism, informatik, pedagogik och metodik, medie-vetenskap, språk och humaniora, lärarutbildning, vårdvetenskap och socialt arbete.

Forskningens profilområden är biomedicin/bioteknik, miljövetenskap, marin ekologi, automation, företagsekonomi och informatik, men forskning pågår inom de flesta av Högskolans ämnen. Högskolan har sedan 1999 vetenskapsområde naturvetenskap, vilket ger Högskolan rätt att anta studenter i forskarutbildning och examinera doktorer inom ämnesområdet naturvetenskap.

Handelshögskolan BBS,
vid Högskolan i Kalmar
Besöksadress: Kalmar Nyckel,
Gröndalsvägen 19
391 82 Kalmar,
Tel: +46 (0)480 - 49 71 00
www.bbs.hik.se