

# FUTURE PAYMENT METHODS

*How will the non-physical transaction feature of future payment methods affect individuals' spending behavior, given their spending type?*



---

Master thesis by Karen Drabløs Landa and Tonje Sønneland

Supervisor: Jonas Hedman

Date of submission: 10<sup>th</sup> of May, 2017

## **Abstract**

In light of the ongoing digitalization and the increase in electronic payment methods, concerns have been raised that less transparent payments will have a negative impact on individuals' spending behavior. The aim of our study is therefore to examine how the non-physical transaction feature of future payment methods will affect individuals' spending behavior. We conducted 25 interviews with individuals from the age of 19 to 60 years old, as well as three additional interviews with experts within the payment field. We find that the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a higher increase in spending for spendthrifts than for tightwads. This is due to the higher willingness among tightwads to actively seek feedback on their spending behavior, as well as a higher experienced pain of paying.

## Table of contents

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ABSTRACT.....</b>                                 | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUCTION .....</b>                            | <b>5</b>  |
| BACKGROUND .....                                     | 5         |
| MOTIVATION .....                                     | 5         |
| FIGURE 1: THE JOURNEY OF A DIGITAL PAYMENT.....      | 6         |
| PURPOSE OF THESIS .....                              | 7         |
| FIGURE 2: RESEARCH MODEL .....                       | 7         |
| DELIMITATIONS .....                                  | 8         |
| DISPOSITION .....                                    | 8         |
| <b>LITERATURE REVIEW: PAYMENTS .....</b>             | <b>10</b> |
| INTRODUCTION .....                                   | 10        |
| PAYMENTS .....                                       | 10        |
| FIGURE 3: THE LIFE OF A CARD PAYMENT IN DENMARK..... | 11        |
| <i>Payment methods</i> .....                         | 11        |
| FIGURE 4: PAYMENT INFRASTRUCTURE .....               | 12        |
| <i>Mobile payments</i> .....                         | 13        |
| <i>Bitcoin</i> .....                                 | 15        |
| <i>Electronic payment cards</i> .....                | 15        |
| <i>Smart money</i> .....                             | 16        |
| PAYMENT PROCESS.....                                 | 16        |
| <i>Adoption of payment methods</i> .....             | 16        |
| <i>Use of payment methods</i> .....                  | 18        |
| <i>Impact of payment methods</i> .....               | 20        |
| <b>THEORETICAL FRAMEWORK AND PROPOSITIONS .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>METHODOLOGY .....</b>                             | <b>29</b> |
| DELIMITATIONS .....                                  | 29        |
| RESEARCH METHOD.....                                 | 29        |
| RESEARCH STRATEGY.....                               | 30        |
| DATA COLLECTION .....                                | 31        |
| TABLE 1: LENGTH OF INTERVIEWS .....                  | 31        |

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| TABLE 2: DEMOGRAPHICS .....                                                  | 31        |
| DATA ANALYSIS .....                                                          | 33        |
| LIMITATIONS.....                                                             | 34        |
| ADDITIONAL EXPERT INTERVIEWS .....                                           | 35        |
| <b>ANALYSIS .....</b>                                                        | <b>37</b> |
| PROPOSITION 1.....                                                           | 37        |
| <i>Experiencing a pain of paying</i> .....                                   | 37        |
| <i>Future payment methods and spending behavior</i> .....                    | 39        |
| <i>Sub-conclusion</i> .....                                                  | 43        |
| PROPOSITION 2.....                                                           | 44        |
| <i>Sub-conclusion</i> .....                                                  | 45        |
| PROPOSITION 3.....                                                           | 45        |
| <i>Checking bank account and keeping track of inflows and outflows</i> ..... | 47        |
| <i>Making use of feedback mechanisms</i> .....                               | 49        |
| <i>Sub-conclusion</i> .....                                                  | 53        |
| OVERALL CONCLUSIONS RELATED TO OUR PROPOSITIONS .....                        | 53        |
| FIGURE 5: RESEARCH MODEL WITH MAIN FINDINGS .....                            | 53        |
| OTHER FINDINGS.....                                                          | 54        |
| <i>Mental accounting</i> .....                                               | 54        |
| <i>The pain of paying and “the red and the black”</i> .....                  | 57        |
| <i>Security, privacy and trust</i> .....                                     | 58        |
| <i>Convenience</i> .....                                                     | 60        |
| <i>Overall conclusions related to other findings</i> .....                   | 61        |
| <b>DISCUSSION .....</b>                                                      | <b>62</b> |
| PROPOSITION 1.....                                                           | 62        |
| PROPOSITION 2.....                                                           | 65        |
| PROPOSITION 3.....                                                           | 67        |
| FIGURE 6: RESEARCH MODEL MODIFIED BY EXPERT INTERVIEWS .....                 | 70        |
| OTHER FINDINGS.....                                                          | 70        |
| <i>The importance of habits</i> .....                                        | 70        |
| <i>Trade-offs and privacy concerns</i> .....                                 | 72        |
| PRACTICAL IMPLICATIONS.....                                                  | 73        |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| CONCLUDING REMARKS .....               | 74 |
| CONCLUSION .....                       | 76 |
| SUGGESTIONS FOR FURTHER RESEARCH ..... | 77 |
| REFERENCES.....                        | 78 |

## OVERVIEW OF FIGURES

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| FIGURE 1: The journey of a digital payment.....             | 6  |
| FIGURE 2: Research model.....                               | 7  |
| FIGURE 3: The life of a card payment in Denmark.....        | 11 |
| FIGURE 4: Payment infrastructure.....                       | 12 |
| FIGURE 5: Research model with main findings.....            | 53 |
| FIGURE 6: Research model modified by expert interviews..... | 70 |

# Introduction

## Background

In recent years, there has been an increasing trend towards individuals making payments using electronic payment methods. The demand for low friction e-commerce of different kinds has contributed to this development (Meiklejohn, et al., 2013). That is, there is an evolution towards a society in which the global non-cash payments are increasing at a high rate (Capgemini, 2016). Payments have become an important part of a digital innovation in which many actors are taking part. These actors include well-known Internet giants such as Facebook and Apple, and financial institutions such as banks (Hedman & Henningsson, 2015).

More specifically, mobile payments are emerging, both in the form of peer-to-peer payments and in the form of corporate payments. In Denmark and Norway mobile payment apps like MobilePay and Vipps are adopted at an increasing rate. It is predicted that, by 2020, more than half of all payments in these two countries will be carried out using mobile payment methods (Thomas, 2016). Assuming that this trend will continue, we predict that payment methods similar to Amazon Go will emerge in the future. Such payment methods are therefore characterized by a “non-physical transaction feature”, because no physical checkout is required.

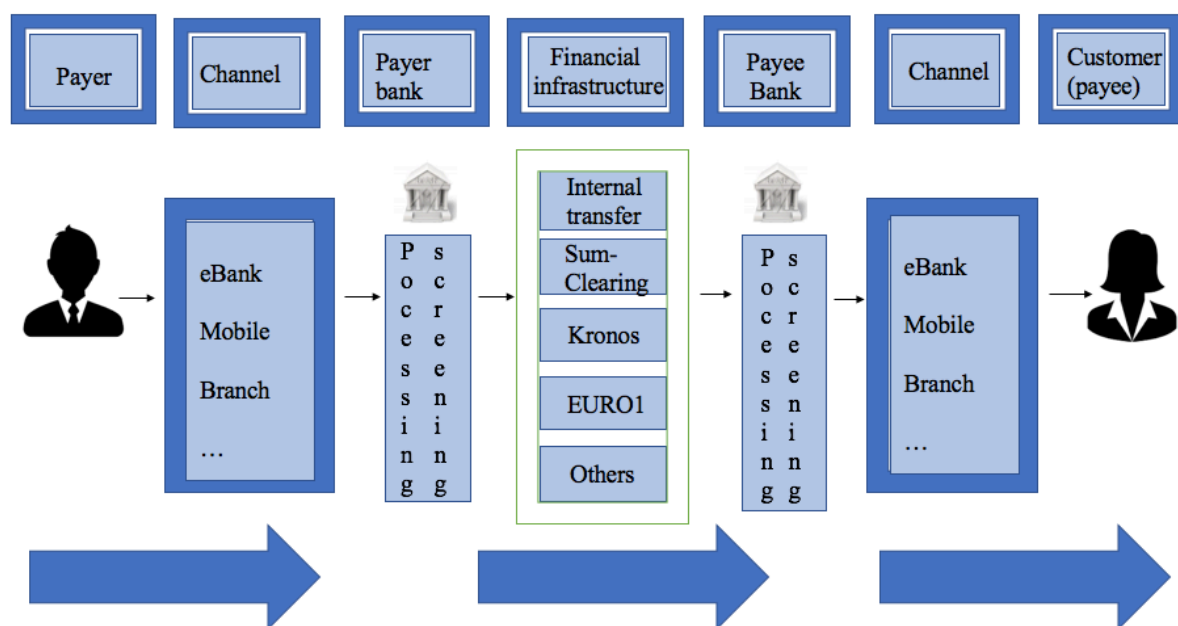
## Motivation

In light of the on-going digital innovation, concerns have been raised that less transparent payment methods will have a negative impact on individuals’ spending behavior (Amundsen, 2017). The reason is that less transparent payment methods make payments more seamless and hence less vivid, decreasing individuals’ experienced *pain of paying*. The literature divides individuals into two categories, depending on the intensity of their experienced pain of paying, which in turn affects their spending behavior. *Spendthrifts* are defined as individuals spending more than ideal because they experience too little pain of paying, whereas *tightwads* spend less than ideal because their experienced pain of paying is too high (Raghubir & Srivastava, 2008).

Along the rise of digital payment methods there has also been an increase of apps and other solutions providing individuals with the opportunity to receive information about their spending behavior. We refer to this as *feedback mechanisms*. Examples of feedback mechanisms include pre-activated push notifications about the individual's balance reaching a certain number, or about inflows and outflows to the individual's account. Other examples include apps such as online banking apps, where individuals can seek their desired information actively. We argue that these feedback mechanisms can help increase individuals' awareness of payments, and therefore contribute to an increased pain of paying. We argue that, since the literature does not take the effects of these feedback mechanisms into account, a research gap exists.

The journey of a digital payment in Denmark is illustrated below. Our area of research is at the first step, the individual customer.

**Figure 1: The journey of a digital payment**



Source: authors' creation, based on Sylvest (2017)

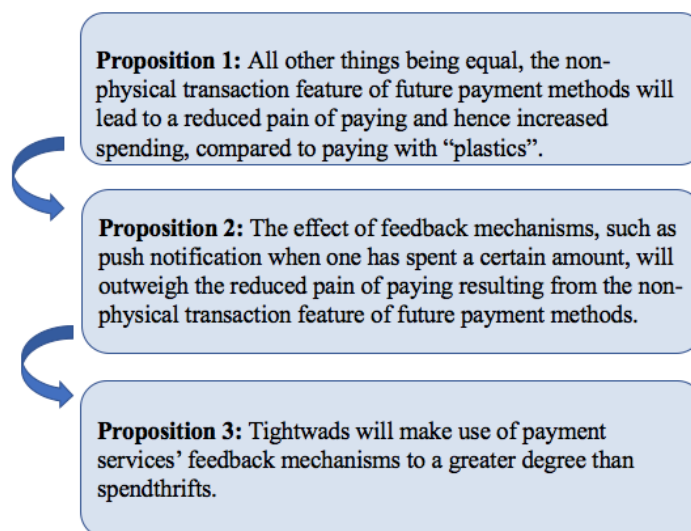
## Purpose of thesis

The literature predicts that the use of non-physical payment methods will decrease individuals' pain of paying, and hence lead to an increase in their spending. However, we argue that this is not necessarily true as the two spending types identified are likely to behave differently. We also believe that feedback mechanisms such as push notifications and budget apps could play an important role. This is due to the belief that these mechanisms will lead to an increased awareness of payments, which in turn will contribute to restrict individuals' spending. We therefore believe that this area needs more research in order to fill the research gap identified. Hence, we choose our research question to be:

*How will the non-physical transaction feature of future payment methods affect individuals' spending behaviour, given their spending type?*

Our research question is examined by answering three propositions. We argue that the effect of the non-physical transaction feature of future payment methods will affect spending behavior differently; depending on the category that the individual belongs to. The propositions are developed based on theories from Behavioral Economics as well as Feedback Theory. Our research model is as follows:

**Figure 2: Research model**



Source: authors' creation



**Proposition 1: All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with “plastics”.**

**Proposition 2: The effect of feedback mechanisms, such as push notifications when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods.**

**Proposition 3: Tightwads will make use of payment services’ feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.**

### **Delimitations**

Payment methods are the main focus of our thesis. However, there are several aspects of payments that we do not explore. Our study takes a behavioral approach, and examines the effect of future payment methods on spending behavior. We therefore limit our focus to the individual consumer, applying theoretical concepts from Behavioral Economics as well as Feedback Theory.

### **Disposition**

The first section of our thesis presents the existing literature on payments, starting with the definition of a payment. We then explain various payment methods, covering traditional payment methods, mobile payments and innovations such as Bitcoin and Smart money. Next, we explain the payment process, and distinguish between adoption, use and impact of various payment methods.

In the second section we present the theory that is relevant in order to develop our three propositions. We present the theory that is relevant for developing the proposition in question, before we move on to the next one. Feedback Theory, as well as various theoretical concepts from Behavioral Economics, is applied. Our three theory-based propositions form the basis for our research.

Our research method is explained in the third section. Here, we account for how we conducted and analyzed interviews in order to examine our research question. We also list the limitations of our chosen approach. In addition, we describe how we conducted additional expert interviews. In the fourth

section, we present and analyze our findings. In addition, we discuss additional findings that are not directly related to our propositions.

The fifth section contains a broader, societal discussion of the topics covered in the previous sections. In order to verify our findings and gain new insights we consult experts from financial institutions such as Nets and DNB, as well as the advertising agency Advice. We find these discussions useful because they form a link between our theory-based findings and the real world.

Our sixth and final section provides our overall conclusions. We find that more seamless and invisible payment methods will lead to more spending, all other things being equal. However, as new payment methods are introduced, the possibilities for consumers to receive feedback on their spending will increase. We find that receiving feedback will lead to an increased awareness of spending behavior among consumers. However, our experts point out that increased awareness will not necessarily lead to a change in spending behavior.

Furthermore, we find that tightwads and spendthrifts differ in their inclination to adopt and make use of feedback mechanisms. Tightwads are more likely to make use of feedback mechanisms for which they have to seek the feedback actively. Spendthrifts however, do not seek feedback as actively. They therefore recognize how they would benefit from feedback in the form of pre-activated push notifications. However, as pointed out by our experts, this is no guarantee that they will in fact make use of them.

## Literature review: Payments

### Introduction

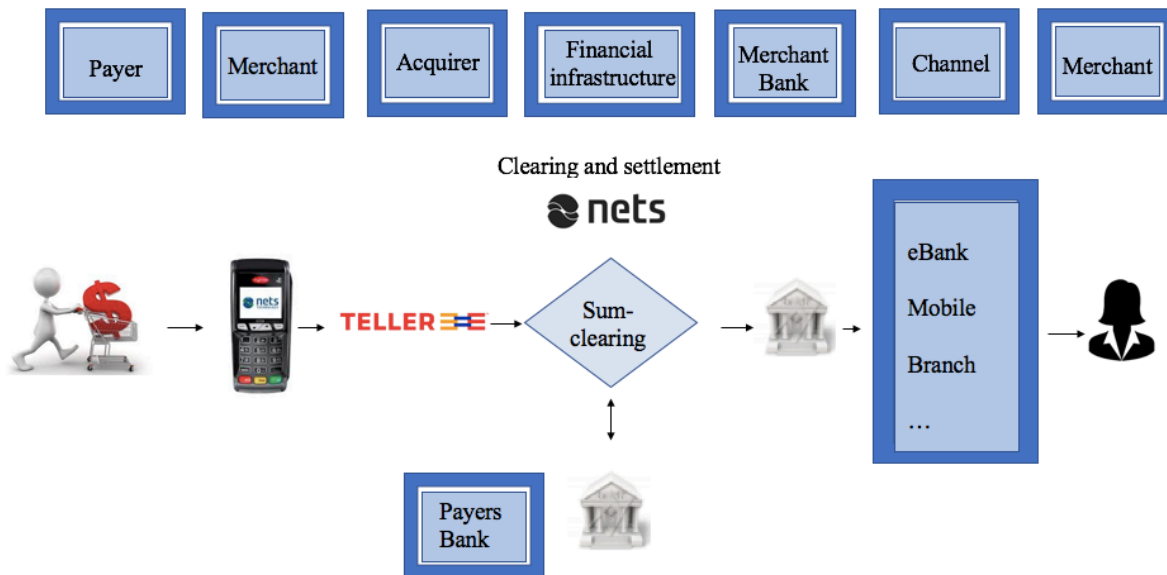
In this section, we review the literature on payments and explain various payment methods and payment processes. We argue that the explanation of these payment methods is necessary for our thesis, as it provides the basis for our analysis and discussion.

### Payments

A payment can be defined as the act of giving money in return for something. The payment process is dependent on the payment method used and involves at least two stakeholders. These stakeholders can be different actors, such as individual payers, banks, telecom operators, payment services, and so on (Kokkola, 2010). The two main types of payment cards are debit cards and credit cards. A *debit card* is directly linked to the bank account of the cardholder and the card is issued by the bank. When a debit card is used, the amount is usually debited to the cardholder's account on the following banking day (Danmarks Nationalbank, 2005).

A *credit card*, on the other hand, gives the cardholder access to a credit facility. The credit limit and duration is subject to an agreement between the issuer and the cardholder. Credit cards are issued by financial institutions as well as other private business enterprises, such as airline companies (Danmarks Nationalbank, 2005). Payments by debit and credit cards can be done by either magnetic stripe, chip, or contactless by holding the card up against the payment terminal. In Scandinavia, payments that are made using magnetic stripe and chip almost always require a pin code. When the contactless feature of the card is used, however, a pin code is not required if the amount paid is small, usually below 200 kroners (Smart Card Alliance, 2017). Below, the steps of a card payment in Denmark are illustrated.

**Figure 3: The life of a card payment in Denmark**



Source: authors' creation, based on Sylvest (2017)

### Payment methods

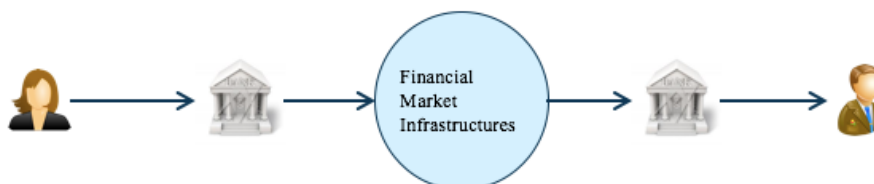
Payments are made possible by underlying instruments that enable the transfer of money from the payer to the payee. Thus, in the literature, payment methods are often referred to as payment instruments. A variety of different payment methods exist; the difference between them depends on the type of relationship and transaction between the payer and the payee (Kokkola, 2010).

The various types of payment methods include cash payments, non-cash payments and electronic money. It is important to distinguish the payment methods from the enabling technology behind it, such as mobile phones or plastic cards. *Cash payments* are payments that are made using coins or banknotes, for which the payer and the payee usually meet for a face-to-face transaction. The payments are anonymous, as long as the parties do not exchange any identity information (Kokkola, 2010).

*Non-cash payments* involve the transfer of non-physical money between accounts. These accounts are usually bank accounts and the transfer is facilitated by the existing *payment infrastructure*, which is the

network of systems that enables parties to exchange payments (Kokkola, 2010). The payment infrastructure is illustrated below.

**Figure 4: Payment infrastructure**



Source: authors' creation, based on Sylvest (2017)

Lastly, *electronic money (e-money)* is a monetary value, which is stored on an electronic device. E-money is accepted as a means of payment by entities other than the e-money issuer. Transactions that are done using e-money do not necessarily involve a bank, and work as a prepaid payment method (Kokkola, 2010).

The most common cashless payment methods are card payments, direct debits, credit transfers and cheques (Kokkola, 2010). Due to the rise of electronic payment methods, the number of cheque transactions has decreased substantially during the past decades (Bank for International Settlements, 2003).

*Direct debit* is a payment method that authorizes the debiting initiated by the payee, of the payer's bank account. The payment is based on authorisation given by the payer. A *credit transfer* happens when a payer sends instructions to his or her bank requesting that a certain amount will be transferred to a payee's account. A *cheque* is a written order from one party (the drawer) to another (the drawee, normally a bank). The drawer instructs the bank to authorize a third party to withdraw the face value of the cheque from his or her account (Kokkola, 2010).

Today, electronic payment methods are emerging at an increasing rate. These include mobile payments, Bitcoin, Amazon Go, ApplePay, Google Wallet, Android Pay, Facebook and mobile wallet (Amazon, 2017; Android, 2017; Apple, 2017; Google, 2017; Hoemsnes, 2017; Meiklejohn, et al., 2013; MobilePay, 2017; Nets, 2017; Ondrus & Pigneur, 2007; Techcrunch, 2015). Furthermore, it is predicted that the new payment environment will give rise to solutions such as smart money (Hedman, Avital, & Albinsson, 2016).

### **Mobile payments**

Mobile payment solutions can be defined as payments carried out by at least one mobile device (Ondrus & Pigneur, 2007). These payments are made using a mobile phone or a tablet, to make a payment in person, online or with an app. Today, mobile payments are used for both customer to business payments and for person-to-person payments, which are further divided into online payments and payments in physical stores. In Scandinavia, digital payment methods, such as mobile payments, are adopted at an increasing rate (Nordea, 2017). The reason is believed to be twofold. First, due partly to the low crime rates in Scandinavia, citizens' level of skepticism is low, and individuals are usually open to new solutions. Second, due to a high standard of living, a large proportion of the people have mobile phones and access to the Internet (Thomas, 2016).

#### ***Denmark – MobilePay***

MobilePay was launched by Danske Bank in 2013 with the aim of easing the transfer of money between individuals. Per 2017, the app has been downloaded by more than 3,7 million Danes and it can now be used for paying in stores as well as for online payments. Jyske Bank, Nordea and other banks from the BOKIS group (an umbrella company for card and payment services) are now distribution partners of MobilePay. Due to its success, the MobilePay model has been renewed, making it possible for other Nordic banks to become distribution partners (MobilePay, 2017).

#### ***Norway – Vipps***

Vipps was launched by DNB as a person-to-person payment method in 2015 and is now also available for corporate customers. It is the most popular mobile payment solution in Norway, with more than 1,5 million downloads from Norwegian users. MobilePay has also entered the Norwegian market, and is now the second most popular mobile payment solution with widespread functions for corporate

customers (Nordea, 2017). It has now been confirmed that 106 banks, comprising almost every Norwegian bank, have agreed to cooperate with DNB in establishing a new company based on the Vipps technology. This is an attempt to outperform MobilePay (Hoemsnes, 2017).

### ***Amazon Go***

Amazon Go was introduced in the US in December 2016, as a new type of store in which no checkout is required. Amazon has created a new and advanced shopping technology, which enables people to scan their smart phones when entering the store. When they have picked up their chosen groceries, they can simply leave the store. It is required that the customers have pre-registered a user account on the Amazon app. The technology detects when products are taken from or returned to a shelf and keeps track of them in a virtual shopping cart. Shortly after the customers leave the store, their Amazon account is charged, and they receive a receipt on their smart phone (Amazon, 2017).

### ***ApplePay***

ApplePay, which was launched in 2014, is an app with which individuals can make payments using their fingerprint on either an iPhone or an Apple Watch (Apple, 2017). ApplePay is available for use in several countries, including the US and the UK. Since many Scandinavians already have an iTunes account, it is predicted that ApplePay will soon become available in the Scandinavian countries as well (Bjørnestad, 2017).

### ***Google Wallet and Android Pay***

Google Wallet was initially released by Google in 2011. It is a peer-to-peer service, which enables individuals to send and receive money from a mobile phone or a computer. Google Wallet can be accessed using the accompanying app or through Gmail when the account is directly linked to the payer's and payee's bank accounts. Previously, Google Wallet had near field communication (NFC) payment capabilities where users could apply a Google Wallet card for point-of-sale purchases (Google, 2017). NFC capabilities are a set of communication technology that enables data communication, such as banking information, across short distances (Ondrus & Pigneur, 2007). However, in June 2016, Google replaced these capabilities with Android Pay. Android Pay solely uses NFC to transfer money from the payer to the payee, replacing plastic cards with chip, PIN and magnetic stripe transactions (Android, 2017).

### ***Facebook***

In 2015, Facebook introduced peer-to-peer payments through Facebook Messenger. This requires the payer and the payee to have their bank accounts connected to Facebook Messenger. In order to send money, the payer press the “\$” button, enters the amount and presses “Send” (Techcrunch, 2015).

### **Bitcoin**

Bitcoin, which was first introduced in 2009, is an independent online monetary system combining features of both existing online payment instruments and cash. Furthermore, it is an online virtual currency, which is not backed by either physical commodities or sovereign obligations. Instead, it relies only on a combination of cryptographic protection and a protocol of peer-to-peer witness settlements. In other words, Bitcoin is backed by a technique of secure communication, for which third parties called miners validate and certify all transactions and make the transactions visible to the rest of the network. Even though the flow of payments is globally visible, the ownership of Bitcoins is implicitly anonymous (Meiklejohn, et al., 2013).

Opinions about Bitcoins differ. In terms of the anonymity that Bitcoins provide, Kjær (2017) argues that using Bitcoins may facilitate crime. Others, on the other hand, believe that identifying the criminal’s IP address can contribute to detect crimes. In the US, the police have been able to successfully solve some criminal cases this way. Furthermore, if the criminal has engaged in several illegal activities this could be detected by the block chain technology facilitating Bitcoin. The reason is that the whole criminal history of the individual in question could potentially be uncovered (Bohannon, 2016; Kjær, 2017; Meiklejohn, et al., 2013).

### **Electronic payment cards**

In the spring of 2017, Nets launched a new Dankort app in Denmark. The app, which serves as a mobile wallet, enables Dankort payments using a mobile phone. According to Nets, this payment method can be used in the same user-friendly way that many Danes know from the contactless Dankort. Furthermore, the mobile wallet is built on an open infrastructure, enabling the payment mechanism of Dankort to be incorporated into other apps. BOKIS banks consisting of 60 local Danish payment institutes as well as Arbejderenes Landsbank, Nykredit Bank, Sydbank and Spar Nord Bank



are cooperating with Nets. Therefore, their customers will be able to use the mobile wallets (Nets, 2017).

### **Smart money**

Resulting from the ubiquity of distribution ledger technology platforms, money transactions are expected to further increase and give the rise to customizable money, so called *smart money*. Smart money can be defined as a payment instrument that is based on computer protocols, which facilitate, enforce, or verify conditions for payment. Customizable money refers to money for which one can choose what type of products and services that can be bought, where and by whom. Furthermore, individuals can restrict their spending by categorizing money. For instance, the category for food can be assigned a certain amount, the category for clothes can be assigned a certain amount, and so on (Hedman, Avital, & Albinsson, 2016).

### **Payment process**

From a payer's perspective, a payment process includes (1) *adoption* of different payment methods used in different situations, (2) *choice and use* of a payment method in a particular situation and (3) the *consequence* of using that particular payment instrument (Kokkola, 2010).

### **Adoption of payment methods**

Throughout history it is found that a condition for adopting a new payment method is trust. Historically, trust in the context of payments refers to whether or not the payment method is a generally accepted means of exchange (Kokkola, 2010). Today, in the developed world, trust instead refers to concerns about the security of new payment methods (Batiz-Lazo & Efthymiou, 2016; Mallat, 2007; Mallat & Tuunainen, 2008).

An emerging topic within the field of payment methods concerns the reason why individuals adopt new payment methods, particularly mobile payment solutions (Mallat, 2007; Mallat & Tuunainen, 2008). Important drivers behind this development are the ongoing technological innovation as well as the emergence of e-commerce (Plouffe, Vandenbosch, & Hulland, 2001).

Researchers have suggested a number of different factors affecting adoption of mobile payment methods. Mallat (2007) finds that the main drivers of adoption for consumers include the possibility of avoiding queues and that payment can be made regardless of time and place. Conversely, the author finds that the most important barrier to adoption is mobile payments being too complex. In other words, the mobile payment method must be convenient in order for payers to adopt it (Mallat, 2007).

Ondrus and Pigneur (2007) find that mobile phones payments were adopted to a greater degree in countries where mobile phones were more technologically advanced. This made it possible for the mobile phone to be used like a contactless card, as opposed to in countries where the payer had to call a number or send an SMS to pay. Hence, similar to Mallat (2007), the reason for the adoption of mobile payment solutions is found to be the matter of convenience (Ondrus & Pigneur, 2007).

From the payee's perspective, it is found that the most important driver behind the adoption of mobile payments is the ubiquity and personal nature of the device and service. Mobile payments are believed to add additional value to merchants. That is, facilitating payments is just another way for the payers to use their mobile phones and they are therefore believed to spend more (Mallat & Tuunainen, 2008). On the other hand, some barriers for merchant adoption of mobile payments are present. These barriers include financial operations and investment costs, lack of critical mass, immaturity of the mobile market as well as concerns regarding trust and security of the payment system (Mallat & Tuunainen, 2008).

Plouffe et al. (2001) did a comparison study of consumers (payers) and merchants (payees) with regards to the adoption of electronic payment methods, namely payment cards. One of the findings highlight the fact that both consumers and merchants need to be willing to adopt to the new electronic payment method for it to gain a competitive advantage over other payment methods (Plouffe, Vandenbosch, & Hulland, 2001).

This is in line with Mallat and Tuunainen's (2008) findings about the importance of a critical mass. The importance of a critical mass refers to how enough stakeholders need to be using an innovation, such as a payment method, for it to become self-sustaining and create further growth. Besides the lack of

critical mass, there could be various reasons for the failure to adopt new payment methods. Holmström and Stalder (2001) find that an important factor is a lack of flexibility from banks. For instance, when payment cards were introduced in Umeå, Sweden, the banks ignored merchants' attempt to negotiate the intended role of this technology. Hence, another important factor for adoption of new payment methods is that the interests of different stakeholders are accounted for (Holmström & Stalder, 2001).

Furthermore, Batiz-Lazo and Efthymion (2016) find that the motivation for adopting new payment methods is somewhat socially related. That is, in order for individuals to adopt the new payment technology it has to add *value* for both users and providers. Furthermore, the specific *contexts* should be taken into account when studying the reasons for adoption. Lastly, a sense of *control* is crucial. That is, the payment method should make the users' lives easier and more manageable in order for them to feel a greater sense of control.

In summary, according to the literature, various factors are important for individuals to adopt different payment methods. These factors include individuals' need to *trust* the payment method. The payment methods must be *convenient* and *value adding* for both users and providers. In addition, achieving a *critical mass* of adopters is crucial. Furthermore, the reason for the adoption of payment methods is somewhat socially related: the payment method has to add *value* for both users and providers, it should provide the individual with a sense of *control*, and the *context* of using payment methods should be considered.

### **Use of payment methods**

In terms of usage of different payment methods, studies are usually conducted on either the macro level regarding the evolution of how some payment methods are used, or the micro level of how different payment methods affect consumers' spending behavior.

#### ***Macro level***

At the macro level, Humphrey (2004) studies the historical use of cash in the US. The author suggests that the use of cash at the time of the study (2004) had fallen by one third compared to 25 years previously (1979). However, the author predicts that the US society will not become cashless any time

soon (Humphrey, 2004). Borzekowski and Kiser (2008), who study payment methods in the US, however predict that contactless debit cards will replace cash, cheques and credit cards.

### ***Micro level***

At the micro level, Borzekowski, Kiser and Ahmed (2008) study customers' use of debit cards in terms of patterns, preferences and price sensitivity. The background for the study was the increased use of debit cards in the US. The authors find that households that have recently experienced financial difficulties are more likely to use credit cards, whereas households with negative expectations about the future are more likely to use debit cards. Hence, according to the authors, these findings show that some consumers may prefer using a payment method that withdraws from a credit account. Debit cards, on the other hand, are suggested to primarily serve as a substitute for cheques and cash. Furthermore, the authors find that a fee reduces the likelihood of consumers using a debit card; in other words, consumers are price sensitive (Borzekowski, et al., 2008).

Other findings at the micro level suggest that transaction costs, opportunity costs and product characteristics affect the choice of payment method and could be linked to the individual's money holdings (Klee, 2008). In terms of opportunity cost, consumers are found more likely to use cash when purchasing items with a smaller value and more likely to use credit cards when purchasing more expensive items (Klee, 2008; Zinman, 2009). Notably, younger consumers and consumers with a higher education are more likely to use payment cards than other groups (Klee, 2008).

Along similar lines, a study based on a sample of Chinese consumers finds that when purchasing items with a relatively high price, consumers are most likely to pay with credit cards. Additionally, credit cards are found to be used in circumstances of entertainment and travel (Worthington, Stewart, & Xiongwen, 2007). Another study finds that US consumers use credit cards to a greater extent than Chinese consumers. The difference in these kinds of spending behaviors are found to be related to personalities and consumers' attitudes towards credit cards, as well as their attitudes towards debt (Wang, Wei, & Malhotra, 2011).

Zinman (2009) studies how consumers' attitudes differ in terms of using either debit or credit cards. Furthermore, the results of the study do not confirm the behavioral expectation that the reasons for using debit cards are deliberately chosen for self-control. In fact, the author suggests that bounded rationality does not drive the use of debit cards, and that consumers do not appear to use debit cards for spending control (Zinman, 2009).

Regarding characteristics of payment methods, a study by Schunh, Shy and Stavits (2010) suggests that consumers are price sensitive and likely to choose the payment that involves the lowest fee. That is, the authors find that payment fees have a greater impact on the choice of payment method compared to personalities and demographics (Schuh, Shy, & Stavits, 2010). In addition to payment fees, Humphrey (2010) finds that convenience is an important characteristic determining the choice of payment method. Convenience is found to have more influence on the choice of payment method than factors such as safety and privacy (Humphrey, 2010).

Furthermore, an experiment of Danish customers from 2011 to 2015 studies consumers' preferred payment methods when purchasing movie tickets. The study finds that simplicity is the key factor when consumers choose which payment method to use. Moreover, the consumers perceived that using their mobile phones to purchase tickets was faster than buying at the ticket office, even though the opposite was true (Batiz-Lazo & Efthymiou, 2016). Hence, similarly to Humphrey (2010) convenience is found to be an important determinant of which payment method is used. Notably, the most preferred payment method is found to be the NFC payment method, even though most testers had never tried it before. The reason is that the NFC technology is perceived to be clear, efficient and trustworthy (Batiz-Lazo & Efthymiou, 2016).

### **Impact of payment methods**

The impact of payment methods can also be divided into the macro and the micro level. The macro level concerns the societal impact of payment choices, as various payment methods entail different costs and benefits for society. For instance, a study conducted by Danmarks Nationalbank (2011) finds that the cost of using cash in Denmark is about 7 DKK per payment, whereas the cost of using a Danish

debit card is only 3 DKK per payment. Furthermore, cash increases the likelihood of crime in terms of tax evasion, trafficking and money laundering (Danmarks Nationalbank, 2011; Rogoff, 2016).

The micro level concerns how different payment methods affect individuals' spending behavior. Since individuals' spending behavior is our area of research, this will be explained and applied to make up our propositions in the theoretical framework section.

## Theoretical framework and propositions

In this section, we present relevant theories from Behavioral Economics, and apply them in our development of three theory-based propositions. We find it appropriate to structure this section so that there is a theory section explaining relevant theory before each proposition is presented. The propositions are related to each other, but we find it natural to separate them because they are built on different aspects of the theories and concepts presented, as well as the previous propositions.

Rick, Cryder and Loewenstein (2008) distinguish between expected and immediate emotions. *Expected* emotions are defined as emotions that individuals anticipate will occur as a future consequence of their actions. If the individual predicts that a certain course of action will lead to a particular outcome, the emotions will result from that outcome. They are, however, not experienced at the moment of choice. Individuals can also anticipate the *immediate* emotions resulting from their decision, but in addition these emotions are experienced at the moment when the decision is made.

The consequentialist perspective of standard economic theory only takes expected emotions into account and assumes that individuals are immune to immediate emotions. Furthermore, it is assumed that consumers make choices about purchases by considering the utility associated with that purchase, compared to the opportunity cost. This cost is defined as the utility associated with the best alternative use of the money, which is often equivalent to the *future* consumption that must be given up in order to consume in the present. However, the vague concept of foregone consumption is difficult to estimate correctly. Individuals often underestimate the future consumption that is given up because immediate benefits from consuming in the present are weighted higher. Hence, thinking about the opportunity cost of a particular purchase may not be sufficient to restrict spending (Prelec & Loewenstein, 1998; Rick, et al., 2008).

Prelec and Loewenstein (1998) find that individuals often experience an immediate *pain of paying* when making purchases. This pain takes the form of an imputed cost, which has to be subtracted from the standard economic theory calculation of utility, in order to obtain the actual *experienced* utility of consumption. Due to the difficulty of correctly assessing the costs and benefits associated with a particular purchase, the pain of paying counteracts the tendency to underestimate opportunity costs by

adding a psychological burden to spending. In addition, the pain of paying is an *immediate* emotion, which makes it easier to compare with the *immediate pleasure* from consumption (Prelec & Loewenstein, 1998; Rick, et al., 2008).

Prelec and Loewenstein also present the concept of *coupling*, which refers to how partial linkages exist between payments and consumption. The degree of coupling is likely to vary across individuals and situations, and it also depends on the payment method used. For instance, when using credit cards, the decision to purchase is temporarily separated from the actual payment. This results in a *decoupling* of payments and consumption. Conversely, when using cash, payments and consumptions are tightly coupled because the decision to purchase happens at the same time as the payment.

Raghubir and Sristava (2008) point out how previous studies have focused primarily on the difference between cash payments and credit cards. However, these two payment modes differ with regards to both their physical appearance (payment *form*) and coupling. The authors therefore examine how consumers' spending differs when both form and coupling differs, as well as when the only difference is the payment form. They find that individuals are willing to spend more when using a credit card, compared to when using cash. These two payment methods differ in both form and coupling. When comparing gift cards and cash, which differ in form but are similar in coupling, individuals tend to spend more with gift cards than with cash.

The explanation for these findings is that, when using credit cards and gift cards, the outflow of money is not as vivid as with cash. This is due to the lower transparency of these payment modes compared to cash. As a result, the pain of paying is weakened and the psychological barrier to spend is reduced (Raghubir & Srivastava, 2008).

Runnermark, Hedman and Xiao (2014) examine how willingness to pay differs between debit cards and cash. This is tested by conducting an experiment, for which factors such as cash availability, consumption habits, spending behavior and price familiarity are controlled for. The participants in the experiment were also asked to rate themselves on a tightwad-spendthrift-scale. The terms *tightwad* and *spendthrift* are explained later in this section. The authors find that willingness to pay is higher when



using debit cards, relative to cash. They therefore suggest that the way money is represented clearly affects consumers' willingness to pay for identical products.

Mazar, Amir and Ariely (2008) find that individuals are less dishonest when given the opportunity, than they should be according to standard economic theory. Hence, they do not only take into account the three factors predicted by an external cost-benefit perspective: the *probability* of getting caught, the *punishment* as a consequence of getting caught, and the *external rewards* that will result from cheating. In addition to these factors, individuals consider their view of themselves as honest people, with high morality and integrity.

A small magnitude of dishonesty allows individuals to maintain a positive view of themselves while at the same time making a profit. Moreover, introducing tokens instead of money leads to a higher magnitude of dishonesty. The reason is that such mediums allow for categorization malleability, which makes it easier for individuals to reinterpret their actions in a self-serving manner. Hence, they can act more dishonest, but avoid negatively updating their self-view. As society moves away from cash, the authors predict that the rise in electronic exchanges will lead to an increasing availability of mediums, providing more opportunities for dishonest actions (Mazar, et al., 2008).

Shah, Eisenkraft, Bettman and Chartrand (2015) examine how the payment method used influences the way individuals value their purchases. Moreover, they look at how the payment method used affects individuals' experienced connection to the brand or organization associated with a particular purchase. The authors find that the former will increase individuals' psychological and behavioral commitment after the transaction.

The use of cash has declined over the past two decades (Shah, et al., 2015). At the same time, the amount of payment methods to choose from and the number of electronic exchanges is increasing (Mazar, et al., 2008; Raghurir & Srivastava, 2008). The focus of our study is how future payment methods will affect individuals' spending behavior. We predict an increasing focus on convenience, which means that future transactions should be even quicker and easier than they are today. An example that illustrates this is Amazon Go, which is described in the literature section. An important

feature of this approach is that there is no physical transaction in which one pays by swiping a debit or credit card, or exchanges cash for groceries. Rather, the transaction happens without stopping by a physical checkout point. Hence, in our propositions, we refer to this as the “non-physical transaction feature” of future payment methods.

Provided that future payment methods will not require a physical transaction, we argue they will have less transparency than debit cards and other payment methods that are used today. Moreover, provided that reduced vividness of the outflow of money reduces the pain of paying (Raghubir & Srivastava, 2008), we argue that future payment methods will reduce individuals’ experiences pain of paying, all other things being equal.

Based on the above reasonings, our first proposition is:

**Proposition 1: All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with “plastics”.**

Proposition 1 is based on research indicating that less painful payment methods will lead to a reduced pain of paying, and hence increased spending (Raghubir & Srivastava, 2008; Rick, et al., 2008; Shah, et al., 2015). However, these authors do not address the increased opportunities for keeping track of one’s finances, such as budget apps and push notifications. According to Hedman and Henningsson (2015), such tools enable correcting and improving individuals’ spending behavior based on the feedback they provide. Hence, we apply *Feedback Theory* for the development of our second proposition.

Hatte and Timperley (2007) define feedback as information about aspects of one’s understanding or performance, provided by an agent. Examples of agents are teachers, peers, book, experiences, and so on. The main purpose of feedback, in a learning perspective, is to reduce the gap between one’s current understanding or performance, and the goal one wants to achieve. According to Oet and Pavlov (2014) feedback can have an amplifying/reinforcing effect, in which existing developments are accelerated and magnified. This is associated with instability and systemic risk in financial markets. Alternatively,

it can have an attenuating/balancing effect on the activity of the system, promoting stability and maintaining the equilibrium. In this context, the former is referred to as *positive* feedback and the latter is referred to as *negative* feedback.

In our case, the purpose of feedback mechanisms is to *control* spending behavior. For instance, if an individual is close to exceeding his budget, receiving feedback such as a push notification is supposed to make him correct his spending behavior accordingly, in order to be able to meet his budget. This therefore corresponds to negative, or self-correcting feedback. However, since negative feedback has a different meaning in other contexts (such as learning), we refer to this as *self-correcting* or *balancing* feedback in order to avoid confusion. Hence, in our thesis, the terms positive and negative feedback will have the straight-forward meaning of everyday language.

Based on the above reasonings, our second proposition is:

**Proposition 2: The effect of feedback mechanisms, such as push notifications when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods.**

At moderate levels, the experienced pain of paying could lead individuals to behave as if they were able to determine the exact amount of future pleasure that would have to be given up in order to finance their immediate consumption. However, it is more likely that the pain of paying one experiences is either too high or too low, resulting in behavior deviating from what is optimal according to standard economic theory (Rick, et al., 2008).

Rick et al. (2008) distinguish between two categories of individuals, based on their experienced pain of paying. Those belonging to the first category experience a very intense pain of paying. This will lead them to behave as if the opportunity cost of consuming in the present is much greater than it actually is. Hence, they will spend less than they would if their decisions were based on the true opportunity cost. These individuals are referred to as *tightwads*. Those belonging to the second category experience a very low pain of paying, leading them to behave as if their opportunity cost is extremely low. As a

result, their spending will be higher than what would be preferred if they knew the true opportunity cost. These individuals are referred to as *spendthrifts*.

The authors predict that, since tightwads experience more pain of paying than spendthrifts, they should be more sensitive to situational factors affecting the pain of paying. By conducting an experiment, they find that the differences in spending between tightwads and spendthrifts are smallest when the pain of paying is mitigated by situational factors. Conversely, the spending differences are greatest when the pain of paying is intensified by situational factors. The authors further predict that the differences between tightwads and spendthrifts will be greater when spending regular money compared to token currencies (Rick, et al., 2008).

Hattie and Timperley (2007) present self-regulation as a way of monitoring, directing and regulating actions towards a certain goal. This requires, among other things, the ability and willingness to seek and deal with feedback information. It also requires characteristics such as self-control, autonomy and self-discipline. Swann and Hill (1982) find that individuals will pay more attention to feedback that confirms their perceptions of themselves, and apply various strategies to undermine self-discrepant feedback.

Swann, Pelham and Chidester (1988) find that feedback about initial success will lead individuals who are highly self-efficacious to handle negative feedback better. The reason is that the initial positive feedback leads these individuals to believe that they could have potential abilities. Hence, they will actively seek negative feedback in order to achieve excellent results. These findings are supported by Trope and Neter (1994), who find that positive experiences and prior success is associated with an enhanced interest in receiving negative feedback.

Trope and Neter argue that positive experiences and prior success increase individuals' ability to accept negative feedback. Conversely, they suggest that negative experiences reduce the ability to cope with negative feedback, due to the emotional costs involved (Trope & Neter, 1994). Swann, et al. (1988) find that individuals who are low on self-efficacy are likely to avoid seeking further feedback following initial positive results. The reason is that they wish to avoid the risk of receiving negative,

disconfirming feedback the next time. Tuckey, Brewer and Williamson (2002) find that seeking feedback is positively associated with a desire to obtain useful information. The wish to protect one's ego, on the other hand, is negatively associated with feedback seeking.

It is natural to assume that individuals who are very strict with respect to how they spend their money, are also highly self-disciplined and able to plan their future spending. We therefore propose that tightwads share many of the characteristics associated with individuals that are high on self-regulation and self-efficacy. This also applies to the way they handle feedback. Consequently, we propose that tightwads are likely to make use of feedback mechanisms that are designed to control one's spending.

Conversely, we argue that spendthrifts share many of the characteristics of individuals that are low on self-regulation and self-efficacy. Hence, we propose that these individuals are likely to avoid making use of feedback mechanisms, fearing negative feedback.

Based on the above reasonings, our third proposition is:

**Proposition 3: Tightwads will make use of payment services' feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.**

In the following sections, we first explain our research method, in which the aim of our research is to examine our three propositions. Next, we present and analyze our findings. We then discuss our findings with the help of experts within the payment field.

## Methodology

In this section, we describe how we conducted our research. Specifically, we explain how we went about answering our research question. Our research question comprises three theoretically developed research propositions. The purpose of our research method has therefore been to gather enough data to arrive at findings for each proposition. We apply methodology theory in order to argue for our choice of research method.

### Delimitations

Most of the studies on the subjects covered in this thesis are conducted in the US. However, some studies are also performed in other countries, such as China and Denmark. The Scandinavian countries, Norway, Denmark and Sweden are leading countries in terms of adopting new payment methods (Thomas, 2016). Since we are both Norwegian, Scandinavia is an obvious area of focus for our study. We therefore conduct our research in Denmark and Norway.

### Research method

Saunders, Lewis and Thornhill (2009) define research *methods* as techniques and procedures that are applied for obtaining and analyzing data. These comprise *data collection* techniques and *data analysis* techniques, and can be both qualitative and quantitative. An advantage of using a *quantitative* method is that the data is easy to generalize and compare. A limitation of using quantitative methods, according to some, is that they tend to obscure the reality of the social phenomena that are being studied. The advantage of using a *qualitative* method is that the data will be more nuanced and in depth, creating the opportunity for respondents to express their full opinions and thoughts. A drawback, however is that it is difficult to generalize the findings, due to small samples that are usually biased and unrepresentative (Saunders, et al., 2009).

In our choice of research method, we emphasized our need for rich and comprehensive data. Qualitative methods aim to examine the effects of events and experiences for those who experience them, and how these can be understood and interpreted by others (Saunders, et al., 2009). Hence, for our thesis, a *qualitative* research method seemed to be the most fitting choice.

## Research strategy

Our study is explanatory in the sense that we seek to explain relationships between variables, by examining our theory-based propositions. However, it contains exploratory elements as well, since we also aim to obtain new insights about individuals' spending behavior. We therefore wanted the opportunity to ask open-ended interview questions in order to let our respondents express their thoughts and opinions. An alternative approach would have been to conduct a questionnaire. However, we feared that we would miss out on information if, for instance, none of the provided alternatives to a question fit a particular respondent.

More importantly, we wished to gain insights through discussions and exchange of ideas with interviewees. We therefore decided not to conduct a questionnaire. We also wanted to be able to ask follow-up questions or additional questions if an interviewee provided an interesting or unexpected response. At the same time, we wished to achieve some structure by preparing a list of questions and the sequence in which we would ask them in advance of the interviews. Hence, *semi-structured interviews* seemed to be the most appropriate choice (Saunders, et al., 2009).

An alternative approach that we considered was to conduct an *experiment*. This form of research aims to study whether a change in an independent variable causes a change in a dependent variable. The traditional approach is to have one experimental group, which is subjected to a planned manipulation; and one control group, which is not subjected to any treatment. The dependent variable is measured for both groups, both before and after the manipulation. If a difference in the dependent variable is measured between the two groups, this is attributed to the change in the independent variable for the experimental group (Saunders, et al., 2009).

The reason why the experiment could have been an appropriate choice for our study is that concepts such as the *pain of paying*, *tightwads* and *spendthrifts* are terms that are theoretically constructed. Hence, it might be difficult for interviewees to understand and answer questions related to these terms truthfully. Instead, we could have performed an experiment with the aim of observing behavior and measuring participants' willingness to spend and thus indirectly measuring their pain of paying. Similar

to Runnermark, Hedman and Xiao (2014), we could have conducted an experiment measuring how willingness to pay differs between “plastics” (debit and/or credit cards) and mobile payment methods.

However, conducting an experiment is costly and would therefore be difficult to carry out. As mentioned, our research also contains exploratory elements, since we wish to gain new insights about individuals’ spending behavior. We are of the opinion that quantitative results from an experiment would not provide us with insights about spending behavior, beyond confirming or disconfirming our propositions. We are therefore of the opinion that interviews, in addition to being less costly, are more suitable for this purpose.

## Data collection

Our data was collected during February and March 2017. In that period, we conducted 25 semi-structured interviews. An overview of our interviews and interviewees is presented below:

**Table 1: Length of interviews**

| <b>Length of interviews</b> | 6-10 minutes | 11-15 minutes | 16-20 minutes | 21-25 minutes | 26-30 minutes | 31-35 minutes |
|-----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Percentage of interviewees  | 0 %          | 32 %          | 32 %          | 24 %          | 8 %           | 4 %           |

**Table 2: Demographics**

| Gender                     | Male      | Female    |          |             |                |          |           |               |               |                  |                     |
|----------------------------|-----------|-----------|----------|-------------|----------------|----------|-----------|---------------|---------------|------------------|---------------------|
| Percentage of interviewees | 44 %      | 56 %      |          |             |                |          |           |               |               |                  |                     |
| Age                        | 16-20     | 21-25     | 26-30    | 31-35       | 36-40          | 41-45    | 46-50     | 51-55         | 56-60         |                  |                     |
| Percentage of interviewees | 4 %       | 32 %      | 20 %     | 12 %        | 0 %            | 0 %      | 12 %      | 4 %           | 16 %          |                  |                     |
| Education                  | Economics | Languages | Politics | Engineering | Marine biology | Teaching | Sociology | Journalistics | Public health | Personal trainer | No higher education |
| Percentage of interviewees | 36 %      | 4 %       | 4 %      | 8 %         | 4 %            | 8 %      | 4 %       | 4 %           | 8 %           | 4 %              | 16 %                |

Except for our first five interviews, we showed our interviewees videos and illustrations of feedback mechanisms such as push notifications and budget apps, as well as a video presenting Amazon Go. The



reason is that, after conducting our first five interviews, we recognized that simply explaining Amazon Go and various feedback mechanisms to our interviewees could lead to misunderstandings and differing perceptions of these concepts among our interviewees. Visual explanations, on the other hand, made it easier for them to understand these solutions well enough to form opinions and thoughts about them. By showing everyone (except for the first five) the same videos and illustrations, we made sure that they had the same basis for forming their opinions.

In order to get hold of interviewees, we reached out to a number of people from our network, asking them if they wanted to be part of our interview sample. We also informed them of the purpose of the interviews, that the interviews would be audio recorded, and that all interviewees would remain anonymous. Those who contacted us and expressed their interest were included in our sample; hence their participation was entirely voluntary.

Our interview sample turned out to be a mix of men and women, ranging from the age of 19 to 60, with different occupational and educational backgrounds. However, since all of our interviewees are found in our network, they do not differ as much as they could have if they were chosen more randomly. For instance, nine out of 25 interviewees have studied and/or work within the field of Economics, making this group more than a third of our sample. In addition, most of our interviewees can be said to be financially comfortable and secure. We discuss the implications of these factors under Limitations later in this section.

In advance of the interviews, we had prepared a list of interview questions, which was not provided to the interviewees beforehand. However, we did not always stick to the list with exactness. Sometimes follow-up questions were needed in order to get the interviewees to elaborate on their responses. At other times the interviewee discussed issues that were not included in the list of questions.

All of our interviews were audio recorded. Based on these recordings, we created transcripts or notes from the interviews. Most of our interviews lasted from 15 to 30 minutes. Since our interviewees were asked largely the same questions, the length of the interviews depended greatly on their ability and willingness to reflect on the questions they were asked. Some of them had very short replies and did

not elaborate much on their answers, even when asked follow-up questions; making their interviews shorter. Others, however, provided us with long and insightful responses, and their interviews therefore lasted longer.

Our dependence of the interviewees' level of reflections could, of course, be seen as a limitation of our choice of asking open-ended questions. However, we believe that this drawback is more than outweighed by the advantage of receiving more interesting and elaborating responses. Some of these responses provided us with new insights about individuals' behavior in purchasing situations, which is an important object of our study. Our opinion is that we would not have been able to obtain the same insights using closed-ended questions.

### **Data analysis**

Our data consisted mainly of spoken words, in addition to non-verbal communication such as body language. As mentioned above, our interviews were audio recorded. Pretty soon after conducting an interview, we created transcriptions or thorough notes, as well as a short summary of the interviewee and his or her characteristics. The summary included a characterization of the interviewee as a tightwad or a spendthrift, based on criteria that are explained in the Analysis section. Furthermore, we highlighted the statements that we felt told us something important in relation to our theory-based propositions.

It is important to note that, since our interviewees speak Norwegian and Danish, we had to translate our chosen quotes into English before using them in the analysis. Due to the differences in language many of the statements could not be translated word by word, since that would not make sense. We have, however, attempted to create translations that are as accurate and true to their original meaning as possible. Based on our highlighted and translated statements, we were able to structure our interviewees and the insights they had provided us with, in regards to our propositions.

We then started placing the quotes that we had highlighted, to the proposition covering the same subject. For instance, statements regarding experienced pain of paying and views about Amazon Go were placed under Proposition 1. Opinions about the general effects of feedback mechanisms were

placed under Proposition 2. Interviewees' views on their personal need for these feedback mechanisms were placed under Proposition 3. This is further explained in the Analysis section. After placing all our chosen quotes where we felt they fit, patterns that could provide the basis for a meaningful discussion started to emerge. Based on these patterns we were able to create broad categories representing the major trends among our interviewees, and arrive at our findings.

## **Limitations**

Our sample is comprised of 25 interviewees. We could have obtained more information with a larger sample; nevertheless we are of the opinion that we have achieved a wide range of viewpoints and opinions with our existing sample. Our sample also contains more women than men, and more than a third of them have a background from Economics. In addition, most of our interviewees, including those that are students are relatively comfortable financially. Hence, our sample is not *representative* of the entire population. Moreover, since we are both female and both study Economics, the likelihood that women as well as individuals with an Economics background will be selected is probably higher compared to other groups. Hence, our sample is also *biased*. Due to these factors, the *external validity* of our findings is probably limited. This means that it could be difficult to *generalize* our findings to other individuals or situations. This is an accompanying limitation of qualitative methods (Saunders, et al., 2009).

Another important limitation of our chosen research method is that our interviewees are mainly introduced to payment methods (such as Amazon Go) and feedback mechanisms (such as push notifications and budget apps) that they have not previously used. The exceptions are those few who have already activated push notifications when their balance is low. Hence, our interviewees are mostly asked about how they would behave in *hypothetical* situations. However, this could easily differ from how they would *actually* behave in real-life situations.

A reason for this could be the presence of the *self-serving bias*. The self-serving bias is characterized by individuals' tendency to perceive and explain their behavior in a way that puts them in a good light. Hence, they often attribute positive events to their internal characteristics, whereas negative events are attributed to external factors (Miller & Ross, 1975). Particularly, the tendency to present themselves in

the best possible light could manifest itself among our interviewees when they describe their spending behavior.

For instance, when asked about how many times a week they buy groceries it is easy to imagine that some interviewees may have stated a lower number than what is actually true. This could be due to the common notion that buying groceries often will lead to additional, unnecessary purchases. Hence, stating a high number will signal that one is an uneconomical consumer. Another example is when our interviewees are asked how they proceed to afford something they wish to purchase. In that case the common norm of saving up for purchases and not borrow too much money, could lead some to embellish the truth a little. In these situations, if some interviewees do not respond entirely truthfully, they are not necessarily doing it consciously. If these are questions they have rarely reflected on, they could be stating what they believe is the truth.

Another reason why behavior in hypothetical situations could differ from real-life situations is of course that it is difficult to know in advance how one will behave in a future situation. This is especially true if one has never been in that situation. For instance, a probable reason for the innovation of Amazon Go is that it increases the convenience and consumer experience. However, such innovations could also be motivated by research on how the reduced vividness of money flowing out reduces the pain of paying and hence the psychological barrier to spend money (Raghubir & Srivastava, 2008). Hence, the spending behavior of some of our interviewees would perhaps be affected more by the non-physical transaction feature, than what they believe to be the case.

For the reasons provided above the *reliability*, which refers to the consistency of our findings as a result of our collection and analysis of data, is probably affected (Saunders, et al., 2009). The reason is the possibility that our interviewees have provided us with the answers that they thought we wanted, or answers that are incorrect for the reasons listed above.

### **Additional expert interviews**

In addition to the data collection and analysis described above we wished to verify our results by consulting experts on the topics of payments and spending behavior. We therefore arranged meetings

with Anja Thrane from the advertising agency Advice, Pernille Lefdal and Lillian Brodahl from the Norwegian bank DNB, and Simon Buchwaldt-Nissen from Nets, the Danish-Norwegian provider of digital payment solutions.

In advance of these meetings, we prepared a short PowerPoint presentation covering our research question, our theory-based propositions and the main findings associated with each proposition. Before beginning the conversation we asked for permission to audio record the discussion as well as using the interviewees' names in our thesis. During our short, introductory presentation we accounted for how we conducted our research, and explained a few theoretical terms such as *pain of paying*, *tightwad* and *spendthrift*. We also encouraged our expert interviewees to interrupt us if something was unclear or if they had immediate inputs. Afterwards we asked them about various topics related to our findings. We made sure to keep the questions at a general level so that our experts would be able to discuss the issues from angles that we had not thought of in advance.

Similar to our main 25 interviews, our expert interviews were conducted in Danish and Norwegian. We therefore had to translate our experts' statements into English, and at times the order of words had to be changed for a sentence to make sense. In such cases, we made sure that the sentence retained its original meaning.

Limitations of these interviews include that, even though these interviewees are experts within the payment field, their statements may be influenced by political considerations. For instance, it could be argued that the representatives for DNB and Nets are concerned with promoting their company's agenda. This could, for instance, affect the statements of DNB's experts by exaggerating consumers' satisfaction with existing payment methods. As far as Nets is concerned, consumers' openness towards new solutions could be overemphasized, whereas privacy concerns could be downplayed. Statements from both companies' representatives could be used, consciously or unconsciously, to show that particular company in the best possible light.

## Analysis

In this section we account for and analyze our findings. We begin the analysis by presenting the findings related to our theory-based propositions, and discussing them in turn. Since the findings are mainly presented as quotes, we find it natural to present and analyze the findings simultaneously. Next, findings that are not related to our propositions are presented and discussed separately.

### Proposition 1

**Proposition 1: All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with “plastics”.**

As explained in the theory section, “the non-physical feature of future payment methods” refers to the lack of a physical checkout point in stores such as Amazon Go. Proposition 1 predicts the effect of such a feature on the experienced pain of paying and thus the effect on spending behavior. We argue that, in the context of Amazon Go, spending behavior is a more tangible concept, and therefore easier to understand and form an opinion about than the pain of paying. We therefore begin by discussing how interviewees experience pain of paying. Next, we discuss how our interviewees believe stores such as Amazon Go will affect their spending behavior.

### Experiencing a pain of paying

Many of our interviewees report that they do not feel pain of paying very often, and if they do, that pain is specific to certain situations. Moreover, these situations vary among the interviewees. Several interviewees report that receiving parking fines and other fines is extremely painful. However, since this is not a transaction but a punishment, and thus designed to be painful, we will not discuss this finding any further.

With regards to transactions, however, some of our interviewees report that they feel pain of paying when buying something that is necessary, such as going to the dentist:

*“You have to go to the dentist if you have tooth decay, but that is painful money, because you do not see it. (...) It’s better to be left with something tangible.”*

Another interviewee shares this view, explaining:

*“It depends on what it is. I feel it more with things that I have to buy than things that I would like to buy. For example, I do not like to deposit money to my ferry card, around 3500 NOK. That is something I have to do and it does not feel good. However, I pay for an expensive holiday with pleasure.”*

Others, on the other hand, report that the pain of paying emerges when the purchase, in retrospect, seems unnecessary and ill conceived. One interviewee explains it in the following way:

*“You can buy things too expensive and feel that: “Was this really necessary? Have you sufficiently thought through that purchase?””*

Another interviewee shares this view, stating:

*“It depends on what it is. With things that I need I do not feel much pain, but when buying things that are unnecessary I get a bad gut feeling.”*

Yet another interview adds that the feeling of not having done thorough research in advance of a purchase is a factor causing a pain of paying:

*“If I know that this was too expensive, and I don’t really need it, it was not thought out ... I like to Google things, for instance watching a review of something. If I haven’t done that, and I’m unsure of the purchase, I may get a bad feeling.”*

The importance of doing research in advance of the purchase is shared by several interviewees. One of them puts it this way:

*“I think it is related to impulsive purchases. One can say that those who make impulsive purchases have little pain of paying. But on the other hand you can say that if you have done a thorough evaluation of the purchase, you have already determined that this gives me more benefits than it costs. In that case there is no pain involved, just pleasure, provided that deep down you believe that this is a good purchase, and you are able to justify it to yourself.”*

This interviewee is of the opinion that, by making a conscious decision to purchase something, one has also established that the purchase is worth its cost. In that case, according to such logic, one should not feel a pain of paying. Another interviewee, when asked about ever feeling a pain of paying, simply puts it this way:

*“No, not really. Because I feel like you have to pay for what you purchase.”*

Yet another interviewee explains feeling a pain of paying in exactly those situations in which the purchase was not worth the money:

*“I think I feel that way because it is disproportionately expensive. (...) What I receive in return is not really worth it.”*

### **Future payment methods and spending behavior**

As explained in the Methodology section, we showed our interviewees (except for the first five) a YouTube video presenting Amazon Go and asked them to express their general thoughts and opinions on that type of stores. We then specifically asked them how they thought their spending behavior would be affected, if the system were introduced to conventional grocery stores.

It turns out that opinions differ among the interviewees. Some believe, in accordance with our predictions that the increased convenience of such stores will lead to more spending:

*“I think it seems a little scary that you might think less of what you put into your shopping cart. (...) I think the likelihood of spending more is perhaps greater, on things we do not need. You can walk right*



*out without even noticing that you pay for it. (...) You don't see the amount you have spent before leaving the store. You can keep track with the app, but that's not the same thing."*

A few of our interviewees believe that the lack of a physical checkout point would most likely make them do more impulsive purchases:

*"I think one would at least not spend less. (...) This is just an easier way of doing things. (...) The less of a hassle it is, the more tempting it becomes to shop. So if you just want to stop by the store quickly and grab some candy, that's very easy."*

Another interviewee explains:

*"I would probably have bought more small, inexpensive things."*

Another one agrees, but believes that spending behavior would normalize after a while:

*"I would have felt differently than now as I would not actively hand over my money (...) I think I would spend more money to start with, but then after a period of checking all my receipts I think I would go back to my usual spending pattern."*

An interviewee who claims to dislike shopping, emphasizes the simplicity of stores such as Amazon Go, and the effect of not having to stand in line:

*"It would probably make me spend more. (...) It's the thing with shopping, standing in line and waiting."*

Another interviewee, who claims being a late adopter with regards to new payment technology, agrees, stating the following:

*“I think I would rather start using such a solution than the contactless card or the MobilePay app, because now I get something in return: I won’t have to stand in line.”*

Consistent with Proposition 1, these statements indicate that future payment methods that lack a physical checkout point will lead to more spending. However, not all the interviewees were in agreement. Some believe that the Amazon Go app keeping track of their purchases will in fact help restrict their spending behavior. One of them states:

*“I think that for my finances it could in fact have a positive effect. Then you probably get a good overview of your spending since there is an app saying how much you have spent today.”*

Another one puts in the following way:

*“My awareness would obviously increase. (...) I feel like I would kind of become my own bank.”*

Others, however, believe that the lack of a physical checkout point will have no effect whatsoever on their spending behavior:

*“It’s not that different from today. You still pick out your groceries as before. It’s just the way of paying that changes.”*

Another interview agrees:

*“It’s just a system for shopping, I don’t think it makes any difference.”*

Yet another interview shares the same view, but worries that it will affect the younger generation more:

*“No. But I do think that the younger generation might lose their relationship with money. I have lived long enough to have built a connection with money, which I don’t think will end.”*

One of our interviewees points out having to make the trip to the grocery store regardless of the payment method used:

*“It depends on the availability. If it’s like today, that I still have to drive to the store, I’ll only be saving two minutes of my time. (...) I have to drive to the store anyway. So when I get there, I’m going to make my purchases. I won’t go home empty-handed just because I have to stand in line.”*

Another interviewee believes that being able to walk out without paying at a checkout point will have the most effect on convenience stores where people often make impulsive purchases, and not at the bigger grocery stores in which people do their weekly shopping:

*“I don’t think it would affect people’s regular purchases that much. I don’t really think this is meant for the large stores where people do their weekly grocery shopping. You spend some time in there anyway, so the time you spend standing in line as a percentage of the time you are in the store is not that long. But for kiosks or small shops I think it would make it a lot easier to just walk in and pick up a sandwich or a yogurt or something.”*

The belief that no-check out payment technology will mainly affect convenience purchases is shared by yet another interviewee, stating:

*“I think it would affect me. It would be even easier to just walk in and fetch a soda, for instance. (...) That would require even more self-control.”*

To summarize, there are mixed feelings among our interviewees about shopping in stores such as Amazon Go. Many of them are worried that the lack of a physical checkout point will encourage more impulsive shopping and increase spending altogether, due to the convenience of being able to just walk out and let the transaction happen automatically. Some predict that such a system will require even more self-control in terms of spending, than what is required of them when using current payment methods. We argue that, even though the interviewees do not refer to pain of paying specifically in this context, the believed increase in impulsive purchases and spending will be a consequence of how

payments are felt less strongly when one's account is charged automatically. Hence, this is an argument supporting Proposition 1.

As mentioned, however, some of our interviewees believe that the lack of a physical checkout point will have no effect on their spending behavior. Still others think that the use of such a payment method will help discipline them in terms of spending, because they can keep track of all their purchases with the app. Hence, it is difficult to arrive at a clear conclusion. However, it is important to isolate the effect of the payment method itself from the effect of using the app. Those in our sample, who believe that their spending and purchasing impulsivity will increase, mainly focus on the effect of not having to actively hand over their money. Currently, even if they do not make payments in cash, this is still a physical act. These interviewees therefore focus on the effect of the payment method in isolation.

Those who think their awareness of how they spend money will increase, however, focus more on the effect of using the Amazon Go app, or the corresponding app for similar stores. We argue, however, that this is in fact a built-in feedback mechanism similar to a budget app or an app providing an overview of one's spending. Hence, we argue that what originally appears to be a contradiction of Proposition 1 in fact supports Proposition 2.

Despite this reasoning, it is still difficult to arrive at a clear conclusion. This is due to our expectation that payment methods similar to Amazon Go will also have similar built-in feedback mechanisms. It could therefore be argued that there is little point in discussing the hypothetical situation of a payment method that is similar to Amazon Go, which does not have the accompanying app. However, as pointed out above, not all our interviewees believe that the app will make up for the lack of a physical checkout point. We therefore argue that this is a valid discussion.

### **Sub-conclusion**

In sum, our conclusion depends on whether payment methods such as Amazon Go are considered in isolation, or in connection with the built-in feedback mechanism of the accompanying app. In isolation, payment methods with a non-physical transaction feature will decrease the pain of paying and hence increase spending and impulsive purchases. When considered in connection with the built-in feedback

mechanism of an accompanying app, such payment methods will likely lead to increased awareness with regards to spending behavior.

## **Proposition 2**

**Proposition 2: The effect of feedback mechanisms, such as push notifications when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods and hence restrict spending.**

In order to uncover the interviewees' thoughts and opinions about feedback mechanisms, we first showed them a YouTube video advertising a banking app. The app gives the users the option of activating their preferred push notifications. We also presented the interviewees (except for the first five) with photos of cell phone screens, showing different types of budget apps or illustrating how receiving push notifications might look like. Many of the interviewees were already familiar with such feedback mechanisms, and some had activated push notifications for when their balance is below a specified amount.

One of the interviewees believe that feedback mechanisms would increase people's awareness of how they spent their money:

*"If you spend a lot of money on little things, (...) you will probably become more aware of how you spend money. I think that's very useful. (...) Then you become even more conscious about not wasting your money on nonsense."*

Another interviewee supports this view, explaining:

*"I think it would make me more aware of what's happening on my bank account, what I spend my money on. Perhaps it would help me save a little more, because I'm more aware of what the money goes to."*

Yet another interviewee agrees, stating:

*“I do see the benefits ... awareness maybe. (...) You don’t need to receive a push notification about everything, but it could be that you need to know when there is a low amount of money on your bank account, right? So that is a positive thing.”*

In summary, our interviewees agree that the feedback mechanisms that we presented to them, such as budget apps and push notifications, can contribute to discipline one’s spending behavior. The key word is increased *awareness*. This refers to how being able to keep track of inflows and outflows and the opportunity to see which products one spends the most money on can have an important effect on spending behavior.

Hence, even though the pain of paying is not discussed directly in this context, we argue that the increased awareness of inflows, outflows and spending, also increases the awareness of payments. Thereby, due to these feedback mechanisms, payments are felt more, i.e. the pain of paying rises as a result of the increased awareness.

It is worth noting, however, that quite a few of our interviewees do not feel the need to adopt these feedback mechanisms themselves. Therefore, these interviewees discuss their thoughts about the effect of such feedback mechanisms on a general basis, i.e. how they believe those mechanisms can influence others people’s behavior. This is further discussed under Proposition 3.

### **Sub-conclusion**

In sum, the use of feedback mechanisms contributes to an increased awareness of spending behavior among our interviewees.

### **Proposition 3**

**Proposition 3: Tightwads will make use of payment services’ feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.**

By definition, whether an individual is a tightwad or a spendthrift depends on the amount of pain of paying he or experiences. However, theory also predicts that the way individuals behave with respect to money is the *visible result* of their experienced pain of paying (Rick, et al., 2008). Hence, it seems natural to also categorize those that are very careful with their money, and/or have complete control

over inflows and outflows from their bank accounts, as tightwads. To account for this, we have chosen the following characteristics for so-called *unmitigated tightwads*:

- They *often* experience a pain of paying.
- They check their bank accounts *often*.
- They feel a *strong* need to keep track of inflows and outflows from their bank accounts.

Conversely, we define so-called *unmitigated spendthrifts* as individuals displaying the following characteristics:

- They *seldom* experience a pain of paying.
- They check their bank accounts *rarely*.
- They do *not* feel a need to keep track of inflows and outflows from their bank accounts.

Another possible characteristic to include could be individuals' level of impulsivity with respect to purchasing situations. However, most of the people we interviewed report to have about the same level of impulsivity. As a rule, most answer that they can be impulsive with regards to small purchases, such as adding something extra to their cart while shopping. However, most interviewees claim to do more thorough research before making larger purchases. Hence, it is difficult to distinguish between tightwads and spendthrifts based on impulsivity. We are therefore left with the three characteristics listed.

A few of our interviewees display all three characteristics, making them either unmitigated tightwads or unmitigated spendthrifts. However, most of our interviewees are not consistent in their behavior. In some situations they display characteristics that are typical of spendthrifts, and in other situations they act more like tightwads. For instance, some of our interviews report that on one hand they rarely feel a pain of paying, but on the other hand they keep frequent track of all their inflows and outflows using Excel spreadsheets. Others report the opposite: they experience a pain of paying regardless of the purchase in question, but have little control over inflows and outflows from their bank account.

Another example is how one of the interviewees reports doing thorough research before making an expensive purchase, but ended up choosing an expensive, lower-quality alternative. Yet another

interviewee reports to be very impulsive with regards to expensive purchases such as airline tickets, but on the other hand always brings lunch from home in order to save money.

We argue that tightwads and spendthrifts could be regarded as two extremes on a scale. Hence, it is not strange that many individuals do not fit perfectly into any of the two *unmitigated* categories. Moreover, even if an individual does not display all three characteristics, we argue that he or she usually leans towards one of the two extremes. The findings related to experienced pain of paying are presented above, in conjunction with the findings regarding Proposition 1. Here, we therefore present and discuss interviewees' reported need to check their bank accounts and keep track of inflows and outflows.

### **Checking bank account and keeping track of inflows and outflows**

When asked about the need to keep track of inflows and outflows, one of the interviewees belonging to the tightwad category responds:

*“Not at all times, but (...) I feel like I have a good overview of it. And I like to keep track of it.”*

Another tightwad agrees:

*“I check my bank account fairly often, almost every day. I like to have control over what is going in and out of my account.”*

Yet another tightwad explains:

*“Yes, after the emergence of mobile banking, I probably check around twice a week. But then I'm not logged onto my online bank because I'm just checking the app.”*

The same interviewee, when asked about the need to keep track of inflows and outflows, answers:

*“Yes, very much so. Especially since you can check it with an app.”*



Another interviewee belonging to the tightwad category states:

*“Yes, I probably check my bank account ... at least three times a week. Three to four times a week. Then I have a very good overview.”*

Whereas tightwads in our interview sample check their bank accounts several times a week, interviewees belonging to the spendthrift category check their accounts around once a week, or less:

*“I probably check it once a week.”*

Another spendthrift explains:

*“I check it a little too rarely maybe. I haven’t bothered to install the app on my phone, so I actually only check it when I’m paying bills. There is not much traffic into my account, and there aren’t many bills that are not automatically deducted, so I let it happen quite automatically.”*

Yet another interviewee belonging to the spendthrift category elaborates:

*“No, I think I check my bank account a little too seldom. And it depends on whether I have little money or a lot of money. If I have a lot of money on my account I check it rarely. If I know that there is a chance that my card will get rejected, then I check it more often. So maybe I check more frequently at the end of the month than at the beginning of the month. But it’s not very often that I check my bank account.”*

When asked about the need to keep track of inflows and outflows, the same interviewee responds:

*“No, I keep very little track of inflows and outflows. I rarely check that my paycheck matches what the bank statement says. And with regards to scheduled transfers, perhaps I check that they have been transferred as they are supposed to. But when it comes to small purchases, I don’t check it.”*

Another spendthrift agrees, stating:

*“I don’t really feel a need to keep track of inflows and outflows.”*

Yet another interviewee belonging to the spendthrift category supports this, explaining:

*“No, I actually just try to let it happen automatically, and it seems like that works well. But I should probably have checked it a little more thoroughly. I have kind of taken it for granted that it’s working the way it should, with the bank, that the scheduled payments are deducted every month and that the money comes in when it’s supposed to. So I haven’t followed it up myself, beyond activating those scheduled payments.”*

To summarize, tightwads by our definition keep frequent track of their finances by checking their online banks as well as inflows and outflows. Spendthrifts, however, by our definition do not keep track of their finances to the same degree.

### **Making use of feedback mechanisms**

Based on our theoretical framework, we predict that individuals falling into the tightwad category will make use of feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts, in order to keep track of their finances. However, the way we define feedback mechanisms in this section determines how we conclude. Most of the interviewees that we categorize as tightwads report checking their bank account frequently, as well as feeling the need to keep track of inflows and outflows. To be able to this, the preferred tool for most of them is their online bank:

*“Actually, I just keep track of it using my online bank.”*

When discussing how to keep track of inflows and outflows if the online bank did not exist, an interviewee has the following reply:

*“If I didn’t have the online bank I would probably have to keep every bill and receipt. (...) But it would have been very cumbersome. That’s a situation that our generation has never experienced. I would have had to collect receipts and paper invoices, keep them in binders and have a proper system of inflows and outflows.”*

Hence, if we define the online bank as a feedback mechanism, Proposition 3 is undoubtedly true. However, since the focus of our thesis is mainly on *future* payment methods and the increasing use of mobile technology, we also wish to examine whether the attitudes of tightwads and spendthrifts towards these types of feedback mechanisms differ.

As opposed to our predictions, most of the interviewees categorized as *tightwads* usually argue that push notifications about inflows and outflows would feel unnecessary. The reason is that they are already keeping track themselves. One of them puts it in the following way:

*“I don’t think I would use it. I’m really nerdy, keeping track of everything in Excel. I kind of have my own overview.”*

Another interviewee agrees, stating:

*“No, because I usually know how much money I have, so I think it would just feel a little unnecessary.”*

One of our interviewees thinks that receiving a push notification about a low balance would just be a painful and unnecessary reminder:

*“No, because I know that already, so I do not need anyone else to tell me that. I’m already painfully aware of it.”*

This is supported by yet another interviewee, explaining:

*“I think it would be a little annoying, because I check my balance often myself. You do have some control of how you spend your money, so you will know when your balance is low. And it’s annoying if it’s like: “Hello! Your balance is low!” Because I already know that.”*

Another interviewee agrees, adding that receiving push notifications all the time would be a little too much:

*“I don’t personally feel a need for it, since I have such a good overview through my online bank. And I also think receiving push notifications for every single thing that happens would be a little annoying.”*

The same interviewee, however, notes that such notifications could be useful for others:

*“Perhaps I would have needed it more when I was younger (...) I think it depends on your life situation and how much money you have.”*

Despite our predictions, interviewees categorized as *spendthrifts* are much more willing to adopt feedback mechanisms. One of them emphasizes how push notifications could help keeping track of one’s finances:

*“I think it would be very nice, because then you automatically have more control. You don’t always bother to log onto your online bank, but now you get the overview right in your hand. (...) Sometimes it’s a surprise that: oh, was it that bad? When you have suddenly spent more money than you thought. Sometimes you get a feeling that you have spent a lot, and you log onto your online bank, and then the balance is a lot lower than you thought it would be. So it would be nice to receive a notification about that.”*

This is supported by another interviewee, who explains:

*“Now you have to log onto your online bank to check everything, so to receive notifications about it would be very nice.”*

Yet another interviewee, who claims to often forget paying the bills in time, thinks a feature reminding one that a bill is due would be a great idea:

*“I think it would be very good for me, because often I receive a bill in the mail and think that I’m going to pay it, and then suddenly the time has passed. (...) So it would be very nice for me to get a pop-up notification saying: today is the deadline for paying this bill.”*

Some, however, are skeptical about receiving push notifications when receiving their salary and want them only when their balance is low:

*“I don’t think the bank should start pushing to increase shopping. Like: “Yes! It’s payday, get out and shop!” So much is happening in the brain. You get a kick from that.”*

To summarize, it seems like our findings, depending on how we define feedback, to some degree contradicts our theory-based predictions. Interviewees that we define as tightwads mostly view push notifications about inflows, outflows or alerts about a low balance as unnecessary and even annoying. Those that we categorize as spendthrifts, however, recognize how these types of tools could benefit them by helping them keep track of their finances. Hence, if feedback is strictly defined as external alerts that are preprogrammed to notify one about specific activities on one’s bank account, Proposition 3 proves *not* be correct.

However, it can be argued that the online bank is a type of feedback as well. The difference is that most people, especially those in our interview sample, are already familiar with this tool and use it in their daily lives. Another important difference is that the online bank is a type of feedback that one has to seek *actively*. This is exactly the difference that manifests itself between the tightwads and spendthrifts in our interview sample. The tightwads consider additional feedback as unnecessary, since they are already actively keeping track of their finances. The spendthrifts are less active in seeking feedback through their online bank, and therefore recognize the need for tools such as programmable push notifications.

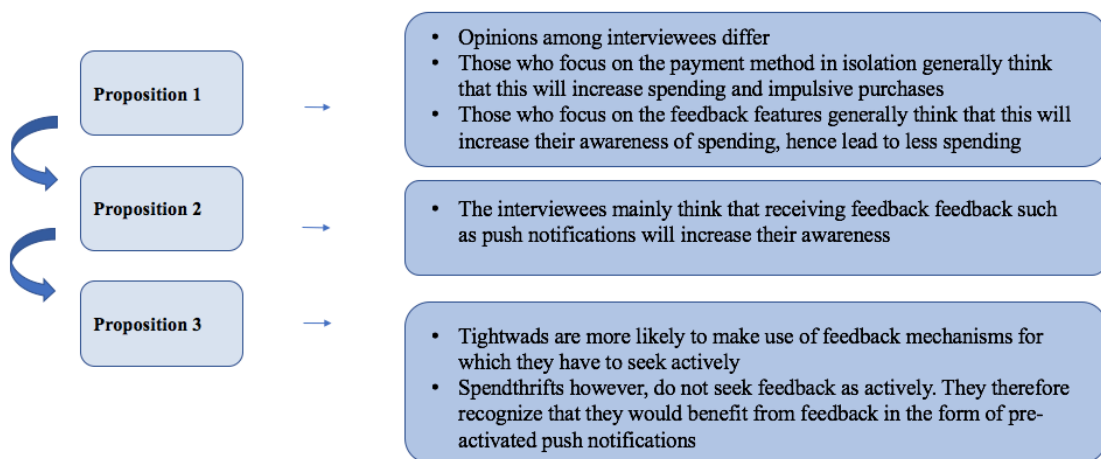
### Sub-conclusion

We find that tightwads are more likely to make use of feedback mechanisms for which they have to seek the feedback actively. Spendthrifts however, do not seek feedback as actively. They therefore recognize how they would benefit from feedback in the form of pre-activated push notifications.

### Overall conclusions related to our propositions

With regards to Proposition 1, payment methods with a non-physical transaction feature will, in isolation, decrease the pain of paying and hence increase spending as well as impulsive purchases. When considered in connection with the built-in feedback mechanism of an accompanying app, such payment methods will likely lead to increased awareness with regards to spending patterns. In relation to Proposition 2, the use of feedback mechanisms will contribute to individuals' increased awareness of their spending behavior. With respect to Proposition 3, tightwads are more likely to make use of feedback mechanisms for which they have to seek the feedback actively. Spendthrifts however, do not seek feedback as actively. They therefore recognize how they would benefit from feedback in the form of pre-activated push notifications.

**Figure 5: Research model with main findings**



Source: authors' creation

## Other findings

In this section we discuss topics that many of our interviewees are concerned about, which are not directly related to our theory-based propositions. We present these findings and, if natural, discuss them using appropriate theories.

### Mental accounting

One of the questions we asked our interviewees was whether the thought of an expensive bill would have the ability to affect their experience of a great restaurant meal. Originally, we asked this question in order to determine if they experienced pain of paying in a concrete case, without asking directly about the concept. However, many of the responses distinguished between two separate cases, for which their answer to the question differed greatly. One of them put it in the following way:

*“It depends on what I have decided beforehand. If you have decided that you are going out to eat a very good dinner at a restaurant and you think that you’ve earned it, then I think it’s fine. (...) I would have tried to enjoy myself.”*

Another interviewee shares this view, elaborating:

*“If I knew in advance that this would be expensive, it would be something I had decided to do. (...) In that case I probably would be fine with it, but if I assumed in advance that it would be cheap, and then it turned out to be expensive because I had wine and so on, I would probably spend some time afterwards thinking: Hm, I probably should have spent that money on something else.”*

Yet another interviewee supports this, explaining:

*“If I know that I’m going to pay a lot of money, it’s easier. (...) And being in Norway is different than being abroad. When you’re on vacation, you’re on vacation. Then it’s easier to spend more.”*

What is interesting about these statements is that they demonstrate how our interviewees’ feelings towards spending money change, depending on their expectations of the situation. If beforehand they

expect to spend a lot of money when eating at a restaurant, they accept that it is expensive. However, if they end up paying a lot more than they expected, spending the same amount of money hurts a lot more. In other words, they engage in *mental accounting*. This is a concept from Behavioral Economics, which we now explain more thoroughly. We start with a short explanation of the life cycle hypothesis.

The life cycle hypothesis (LCH) is a model that seeks to explain how individuals save and consume over their life cycle. The assumption of the LCH is that every individual or household consciously tries to achieve the preferred distribution of consumption over their life cycle, given the constrained resources available to them (Modigliani, 1966). It is therefore assumed that each individual calculates the present value of his own wealth, based on his net assets and current and future income. Next, the individual calculates the level annuity that can be purchased with that money, and consumes the corresponding amount (Thaler, 1990).

Since individuals' income vary over the course of their life-cycle they have to, depending on which stage of the life-cycle they are currently at; borrow, save or dissave in order to maintain the same consumption each year. Typically, the income of young individuals is below their permanent income, hence they have to borrow in order to consume the optimal amount. The income of the middle-aged, however, is greater than their permanent income, hence they are able to save for their retirement. As they reach old age, these savings are used to support consumption through dissaving (Modigliani, 1966; Thaler, 1990).

Another key assumption of the LCH is the *fungibility* of money. The effect of receiving a certain amount of money should be the same no matter the source of the money. Hence, it should not matter whether receiving an amount of \$300 is a result of an increase in the price of shares owned, or a \$300 increase in one's pension value. In other words, no matter the source of the money, the marginal propensity to consume (MPC) should be equal, provided that assumptions such as zero transaction costs are satisfied. Furthermore, it should not matter for the MPC whether monetary gains are large or small. That way, all the components of a person's wealth can be combined into one number (Thaler, 1990).



Thaler (1990) argues that, in reality, individuals behave very differently from the predictions of the LCH. For instance, individuals' MPC differs widely, because they categorize their money into different *mental accounts*. Thaler presents three examples of broad mental accounts: one for current income (C), one for assets (A), and one for future income (F). Here, the MPC for C is very high and the MPC for F is close to zero, whereas the MPC for A is somewhere in between.

Moreover, Thaler (1990) finds that individuals behave as if their discount rate is higher than the interest rate. This makes them impatient, particularly over the short run, resulting in a problem of self-control. In contrast to the perfectly rational individuals of the LCH, who calculate and execute their optimal consumption plan with no problem of self-control, real-world individuals have to take measures to constrain their future behavior. For instance, they can use various rules-of-thumb, such as how much income to keep in the A account, or for which types of purchases one is allowed to borrow. According to Thaler, most individuals are careful to live within their means, which results in consumption tracking current income to a degree that is not consistent with the LCH.

As the quotes provided above demonstrate, several interviewees state that if they expect in advance that a restaurant meal will be expensive, they will enjoy it more than if the meal ends up being a lot more expensive than anticipated. The theoretical explanation is that if they plan to go out and have an expensive meal, they will create a *mental account* for that meal, for which the MPC is higher relative to other accounts. In that case, the pain of paying will be lower and the meal will be easier to enjoy. Conversely, if they do not anticipate the meal to be expensive and it turns out to be much costlier than expected, the pain of paying will be higher, due to lower the MPC of the account by which the meal is paid.

The same thing is true when going on a vacation, which is generally planned in advance. Hence, one will usually assign a certain amount to the vacation account, which will be spent on airline tickets, accommodation, shopping and so on during the vacation. When one is intent on spending a lot of money, the MPC for the vacation account will be higher; hence the pain of paying is lower. In the cases presented above, it is clear that the dinner or the vacation in question has been assigned to a mental

account for which the MPC is higher relative to the mental account they normally use. When that is not the case, the enjoyment of the meal decreases significantly.

### **The pain of paying and “the red and the black”**

When discussing the pain of paying with our interviewees, some of them tried to explain the factors contributing to their feeling of pain of paying. One of them puts it this way:

*“You will always consider cost/benefit. The purchase has to live up to my expectations (...). I can pay a lot if it meets my expectations, but obviously it raises my expectations the more expensive it is.”*

Another interviewee provides an example of a situation in which the pain of paying would emerge:

*“If you go out and buy a Sunday dinner at a fast food restaurant, of course that’s a meal that you would have some regrets about afterwards. It’s tastes good then and there, but it’s very short-lived.”*

Hence, it appears as if this particular interviewee is concerned about the prolonged pleasure of a purchase. When asked whether an expensive bill would affect the experience of a nice restaurant meal, another one of our interviewees explains:

*“Not really, I don’t have a lot of negative emotions associated with that. (...) It’s probably because I’m not out eating at restaurants that often, so when for once I do it I can enjoy it more. In addition, I think it’s an important thing, or, it’s something that I’ve always appreciated being able to do.”*

This interviewee feels very little pain associated with an expensive restaurant meal, because of the high pleasure associated with it. In other words, the interviewee values the meal so highly that it is undoubtedly worth its cost.

Based on these quotes as well as some of the quotes presented in conjunction with the discussion of pain of paying, it seems like our interviewees, consciously or unconsciously, weigh the benefits they receive from a purchase against the cost. In other words, they weigh their utility of consumption against

the disutility of payments. This is in line with Prelec and Loewenstein's (1998) proposition of a "double-entry" mental accounting theory, in which individuals record their net utility derived from consumption in one set and the net disutility of payments in the other set. The net utility of consumption is found by subtracting the disutility of associated payments, whereas the net disutility of payments is found by subtracting the utility of associated consumption. In our case, it seems like the result of this assessment is significant for the individual's experienced pain of paying.

### **Security, privacy and trust**

When asked about feedback mechanisms such as push notifications, quite a few of our interviewees express their concerns about issues such as security, the feeling of being monitored and the importance of being able to trust new technology. Even though they are not asked about this directly, it is clearly something that easily comes to mind. When asked about receiving push notifications, one of them explains:

*"It's fine as long as I choose it myself. But it has to my decision if I want it or not. Nobody else should decide for me, that I wouldn't like. Then it would feel like there was a Big Brother watching you, saying: "You have to watch out. You have bought too much wine lately."(...) A voluntary solution is fine."*

Another interviewee agrees:

*"I would feel like I'm being monitored. Like, sorry, who do you think you are...?"*

Yet another interviewee expresses concerns about how the security of the technology enabling push notifications:

*"What I am skeptical of is security and that no one else can affect what goes in and out, especially out, of my bank account."*

As the statements provided above demonstrate, many of our interviewees are concerned about protecting their privacy with respect to spending habits. Privacy is the main concern pointed out by Kang (1998) with regards to the emergence of cyberspace. As individuals communicate and act through cyberspace at an increasing rate, their activities are recorded and saved. The author compares how activities in the real, physical world differ from activities in the virtual, cyberspace world because the latter make up data that are permanent and detailed.

These data are tied to the specific individual and can be processed by a computer. As data is collected and aggregated, they lay the foundation for detailed, personal profiles based on individuals' cyberspace activities. Kang predicts that, if one does not recognize the rising threats against privacy, it could lead to incremental movements towards what he refers to as "a surveillance marketplace". If that happens, privacy will be very difficult to recover (Kang, 1998). Based on this argument as well as our interviewees' views, we argue that privacy concerns are essential for providers of feedback mechanisms. This is further discussed in the Discussion section.

According to the quotes provided above, it is also important for our interviewees to be able to trust the security of the new technology. This is in line with Tan and Thoen (2000), who study the factors influencing individuals' trust in e-commerce. They find that, in order for individuals to engage in e-commerce transactions, they must be able to trust the virtual trade environment to a sufficient degree. According to the authors, this required trust can be created from either communality or understanding. *Communality* refers to trusting a system because everyone else in the community trusts it, whereas *understanding* refers to how trust results from an understanding of how the system works.

Tan and Thoen (2000) argue that when solutions such as electronic payments systems are introduced, communality is difficult to rely on in the beginning, due to the low number of users. The alternative is understanding, however; the complicated technology enabling such payments is difficult to explain in simple terms. Due to the lack of both communality and understanding, consumers end up not trusting electronic payment systems.

The authors find that, to create trust in electronic payments, establishing communality trust is the best approach. This is achieved by creating a large community of users, so that the members of this community can convince each other that electronic payments are trustworthy (Tan & Thoen, 2000). By the same analogy, we argue that communality trust could be established with regards to feedback mechanisms such as push notifications in the same way.

### **Convenience**

When asked about their general opinion of Amazon Go, a few of our interviewees express their concerns about how the technology would work. Similarly to the case of trust and security in conjunction with feedback mechanisms, this seems like something that comes to mind easily, especially since the interviewees were not asked about it directly. One of them has the following concerns regarding potential issues with the technology:

*“I imagine that there would be something wrong with the technology all the time. Like, “now you can’t buy cheese, there’s something wrong with that sensor.””*

Another interviewee has similar concerns, commenting:

*“My first thought is: What if an error occurs? Who do you contact? (...) Like, whom do you go to, if there are fewer employees and so on? (...) Like, “Oh, God, now there’s something wrong with that one shelf with the cheesecakes, it doesn’t register properly.””*

Yet another interviewee agreed, elaborating:

*“Of course, it requires that the technology actually works. (...) That’s a hygiene factor, it has to function as smoothly as they illustrate. If there are many technical difficulties, for instance if you pay too much and have to apply for a refund and so on, there will be uproar. In that case the expenses will absorb the profits.”*

Many of our interviewees are more concerned about how the technology of Amazon Go would work than its effect on spending behavior. This demonstrates the importance of *convenience*, which, as outlined in the literature section, is an important determinant for consumer choice and adoption of mobile payment solutions (Humphrey, 2010; Ondrus & Pigneur, 2007).

### **Overall conclusions related to other findings**

In summary, many of our interviewees engage in behavior described by Behavioral Economists, more specifically mental accounting with respect to eating expensive restaurant meals or spending money while on vacation. In addition, in accordance with the double-entry mental accounting theory presented above, many of them record their net utility derived from consumption in one set and the net disutility of payments in the other set. The result of this assessment seems crucial for the individual's perception of experienced pain of paying.

Our interviewees are also concerned about issues such as security, privacy and trust. They wish to be ensured that a payment method is safe to use, that their spending habits will not be monitored and that they are free to choose whether or not to adopt a new solution. Moreover, for many of our interviewees, their first concern when asked about Amazon Go was the importance of the technology working the way it is intended. This demonstrates the importance of convenience for consumer choice.

## Discussion

In this section we discuss topics that are related to our propositions and findings, but with a broader and more societal focus. In order to verify our findings and gain new perspectives, we reached out to a number of experts within the field of payments and spending behavior. Our main findings from this section include how increased awareness will not necessarily lead to a change in spending behavior. In addition, the importance of habits is emphasized.

Below we present quotes and summaries of the resulting discussions. The quotes and discussions that are related to each of our theory-based propositions and corresponding findings are presented first. Next, we discuss additional topics that were brought up during our conversations.

### Proposition 1

**Proposition 1: All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with “plastics”.**

Regarding Proposition 1, we find that individuals, who consider the non-physical transaction feature of payment methods such as Amazon Go in isolation, believe that such payment methods will increase their spending and lead to more impulsive purchases. Here, we present our experts' opinions on current and future payment methods.

Pernille Lefdal (DNB) supports our assumption that future payment methods will have a “non-physical transaction feature”:

*“We see that we are heading towards more frictionless, invisible and seamless payments. They will be more integrated into, for instance your car, so that you can pay for gas directly from your car display. Those are things that are supposed to simplify things for us, so that’s what we are heading towards. (...) We see that more and more people use their mobile phone more, for commerce, for e-commerce, for other purposes. So I think, that’s the way we are heading, and then it’s a question of how quickly it will happen.”*

Simon Buchwaldt-Nissen (Nets) agrees with the reasoning that payment methods involving less vividness will increase spending:

*“If I were to speak on behalf of the payment industry, it is a strong hypothesis that if you are able to reduce touch points and friction at the moment of payment, then people will spend more. That is a driver for a lot of things, such as contactless cards.”*

Lillian Brodahl (DNB) points out that individuals have a need to feel in control of their finances:

*“When it comes to banks and money and values, people are very – they have a need for control, a need for safety, to know that you’re not spending more than you should or know that you are paying your bills. (...) You are scared to spend more than you should.”*

Hence, based on Brodahl’s statement, many individuals seem to fit the definition of *tightwad* because they feel the need to be in control of their finances.

Simon Buchwaldt-Nissen points out the challenges of the formulation “all other things being equal” in the context of future payment methods:

*“I believe that “all other things being equal” is a good place to start, because it’s a basis from which it’s easy to form a discussion. There are many things in the future that will change in the sense that if you walk into a store and say that you’re getting this and that, you will not get a price but you will be told that now you will not be able to stick to your budget. Because it knows that this is Simon and my spending is exceeding my allowance, and it will go in the opposite direction of “all other things being equal”. But in a world where “all things are equal”, I agree 100% with what your proposition says. And as you mentioned, there are many psychological tests on how people actually react in the moment of payment and there are a number of companies working on making payments more attractive, such as with contactless payment. So the more you remove the experience of paying, the more often you will pay.”*



According to Lillian Brodahl, individuals find paying with current payment methods as easy:

*“Today, people find it very easy to pay for their purchases, because you pretty much always carry your card in your wallet or your mobile phone. (...) If a new solution is introduced, it has to be even simpler than what it is today.”*

In Brodahl’s view, individuals do not actively seek new and easier payment methods. She elaborates:

*“So the thing is perhaps more simplification, but not necessarily because the customers demand a simplification.”*

Simon Buchwaldt-Nissen points out that, even if customers do not demand new solutions explicitly, it does not prevent them from using them:

*“Do you need an iPad? No, I have my laptop and I have my phone, I’m fine. It’s the thing with not knowing that you have this need.”*

In our view, there does not have to be a contradiction between not seeking new payment methods, and adopting new payment methods when they are introduced. It is natural to assume that the technological development is happening so fast that most regular people are unable to keep track. Hence, most consumers will perhaps not have time to recognize a need for new and improved solutions before they become available. Hence, in our view, Brodahl and Buchwaldt-Nissen do not necessarily disagree on these subjects. Rather, they focus on different aspects. Brodahl focuses on consumers’ demand for new solutions, whereas Buchwaldt-Nissen is concerned with their inclination to adopt them when they become available.

To summarize, our experts mainly share our assumptions regarding future payment methods. However, they also point out the problem of choosing an “all other things being equal” approach. Furthermore, consumers do not necessarily demand new and improved solutions, as most find paying using existing

payment methods to be easy. However, this is not to say that they will not adopt these solutions when they become available.

## **Proposition 2**

**Proposition 2: The effect of feedback mechanisms, such as push notifications when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods.**

With respect to Proposition 2, we find that feedback mechanisms will increase awareness of spending behavior and payments. Here, we discuss our experts' opinions on the design and adoption of feedback mechanisms.

When it comes to the effect of feedback, Simon Buchwaldt-Nissen points out the contradictions between how people claim they will behave, and how they actually behave:

*“This is a rational statement and people do not act rationally. (...) You can say, yes, rationally, if you become aware that you should not spend anymore, your spending will decrease. But people are not rational, they are emotional. (...) Even if you know you shouldn't do something, you'll do it anyway.”*

Hence, even though we find that feedback will increase individuals' awareness of payments and spending, it does not necessarily mean that this increased awareness will affect their spending behavior. Anja Thrane (Advice) shares the view that individuals are perhaps not as rational as they appear in an interview setting:

*“You are probably more rational with your spending than you would be in reality. When I go shopping, what I purchase also depends on whether I'm really hungry or if I've had a bad day. There are many factors influencing what I purchase, and if money is not tight, it doesn't really matter that much if I spend 100 kr or 200 kr.”*

In addition to the fact that increased awareness may not lead to changes in spending behavior, creating the feedback leading to increased awareness could prove difficult. Anja Thrane points out the challenges of designing feedback:

*“Some react very strongly to the fact that the bank is a bit parent-like in the sense that it interferes with your finances. Many customers believe, incorrectly, that the bank is sitting there following everything the consumers are spending money on, but you are the only one who can see it. So you have the feeling that the bank can see everything when it happens digitally, and that the bank can also tell you how to do better. But there is also a balance, because you don’t want it to be like a grandmother who tells you how to manage your finances.”*

As the above quote demonstrates, Thrane particularly focuses on how individuals could perceive that their privacy is being invaded. They do not want to feel monitored or that someone is judging them on how they spend their money. As accounted for in the Analysis section above, this is something that some of our interviewees are concerned about as well.

Pernille Lefdal has similar concerns, bringing up Personal Finance Manager (PFM) apps:

*“I read an interesting article recently. There was someone who wrote about push notifications, and he wrote that he was not ready for that. He had tried one of these PFM apps, these apps that help you to save more or spend less, or tell you how you spend your money, so they’re almost like a personal trainer for your finances. And he wrote – he said he was not ready to constantly be told that, “Now you’ve spent too much on that cup of coffee” (...) He thought he had reached that point because he was already using workout apps and such, but this became too much for him. So I think (...) what is it that you want to know? (...) You don’t want a personal trainer who is preachy. Most of us want someone who can encourage and motivate us.”*

Lillian Brodahl points out:

*“You receive so many other notifications on your mobile phone all the time.”*

As the above statements demonstrate, some people are not ready for all the information that these apps provide. One could imagine that many individuals will receive an overload of information on their mobile phones, which could lead them to either ignore the information, or simply refrain from making use of feedback mechanisms.

Yet another concern pointed out by our experts is how feedback mechanisms should be easy to use and require little work in order for individuals to adopt them. Pernille Lefdal explains:

*“It may well be that I’m interested in being notified, but if I have to make a huge effort, my interest will probably decline. But if it happens automatically I could be interested, because we would rather not have to do very much ourselves.”*

To summarize, an important question to ask is whether feedback mechanisms will actually have the desired effect on spending behavior. If that is the case, a few challenges remain. One of these challenges is how to create feedback that does not require too much initial effort for the consumer in order to work properly. Another challenge is how to design feedback that is customized without being invasive, motivating without being preachy, and informative without being annoying.

### **Proposition 3**

**Proposition 3: Tightwads will make use of payment services’ feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.**

With respect to Proposition 3, we find that tightwads are more likely to seek feedback actively; hence they do not feel the need for pre-activated push notifications. Spendthrifts, on the other hand, seek feedback less actively, and they therefore recognize how they would benefit from pre-activated push notifications.

Based on this finding, we asked Anja Thrane about the possibility for banks or other institutions to customize feedback to different individuals based on their spending type. Thrane, however, is concerned about the challenges related to placing customers into different categories, explaining:

*“What we know about feedback is that it’s difficult to create feedback that will be positively received. And if you are a consumer with a certain behavior, it might be wrong for the bank to interfere with and categorize what type of consumer you are. Hence, this is very difficult to examine. The more neutral the feedback is, the better it will be perceived, because it may be a bit of a delicate subject.”*

Simon Buchwaldt-Nissen points out that even though interviewees categorized as spendthrifts claim to recognize how they would benefit from pre-activated push notifications, this is no guarantee that they will in fact make use of them:

*“Again, there is a difference between what I say and what I actually do. I think everyone would recognize that it would be good for me to have it, but would I actually do it? Probably not.”*

Another important point from our expert interviews is that, in addition to tightwads and spendthrifts, there are other categories of consumers. These can, according to our experts, be defined on the basis of the individuals’ age, attitude towards money and/or financial situation. Anja Thrane explains:

*“Young people often have less money and it’s easier to buy more when you have more money. (...) I think it’s about one’s attitude towards money and one’s everyday finances, and I think those are the two most important factors for how to perceive these things.”*

Hence, in Thrane’s opinion, the two main factors determining individuals’ spending behavior is their financial situation and their attitude towards money. According to Pernille Lefdal, differences between younger and older consumers also exist with respect to how people pay their bills, due to differences in habits (we discuss the importance of habits in more detail below):

*“As your financial life gets more complex, you will probably have different habits. Looking at bill payments, we saw a clear difference between the young and the old with regards to when they pay, as a result of how their habits are established.”*

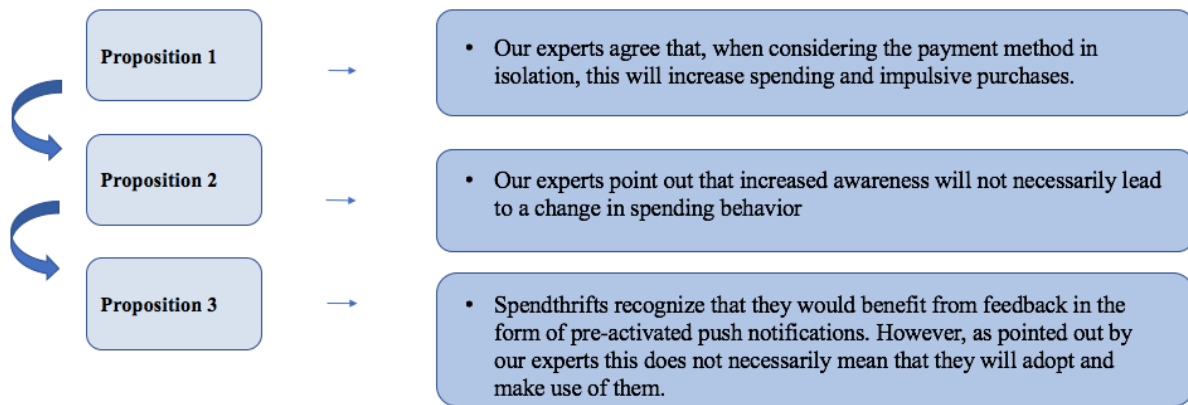
Lefdal elaborates:

*“Age provides a clear impact on the number of bills and your payment habits. When you get older you have more bills, and when you are younger you have fewer bills. (...) We saw very clearly that young people pay their bills right away, because then they know how much they have left to spend, whereas the older people wait until the bill is due. (...) They have no need for push notifications.”*

According to the statements above, younger people pay when they receive their salary, and they pay all their bills at the same time, so that they have whatever money is left over to spend. They might therefore need to be notified about a bill that is due. Older people, on the other hand, have developed the habit of paying each bill when it's due, so they pay the bills as they come along.

To summarize, categorizing consumers into tightwads and spendthrifts is perhaps more difficult than we first anticipated. For instance, the differences in spending behavior that we found in our sample could be a result of our interviewees' age or financial situation. Hence, it is difficult to isolate the effect on spending behavior that stems from whether one is a tightwad or a spendthrift, from the effect that is caused by other factors.

**Figure 6: Research model modified by expert interviews**



Source: authors' creation

### **Other findings**

In this part of the Discussion section we account for findings from our expert interviews that are not directly related to our propositions.

### **The importance of habits**

An important factor with respect to spending behavior and the inclination to adopt new solutions is the role of habits. Pernille Lefdal elaborates:

*"Habits should not be underestimated, even if they are boring to talk about. (...) We are creatures of habit. (...) What we found, when looking at habits, is that there were in fact many young people who responded that: "I prefer paying with my card because it is a habit of mine." When we asked why people prefer different payment methods, they used habits as a way of explaining why they chose the way that they did."*

Lillian Brodahl agrees, explaining:

*“Our habits are extremely deep-rooted. So you need to make it easier or better to do something that is different from what you are already doing. (...) You have to experience that value.”*

Hence, in order to consider changing our habits, new solutions that are offered have to provide the value that makes the cost of switching habits worth it. As Lefdal puts it:

*“In the future, it will be a question of people changing their habits. (...) The technology drives the changes, but it needs to deliver based on an understanding of the current user behavior. Hence, new solutions have to provide some value, otherwise you and I will not adopt them (...) What are you simplifying, and how much does it cost for you and me to change our habits.”*

The importance of consumers' habits is supported by Verplanken and Wood (2006). They find that, as individuals get used to performing certain actions, the level of decision-making involved in these actions decreases. Habits are formed as a result of associations created in the individual's memory, between a recurring action and the stable environment. As a result, using information interventions as the only means to change habits will likely be ineffective. According to Verplanken and Wood, such approaches have to be combined with changes in the individual's environment in order to be successful. That way, the individual's existing habits are disrupted.

In the context of payment methods, it could then be argued that consumers will not adopt new payment solutions simply because they are informed of their existence. According to Verplanken and Wood (2006), individuals need incentives to change their *current* payment habits, as well as incentives to establish *new* payment habits. Moreover, repetitions of new actions, in this case using a new payment method, needs to be facilitated in a stable environment. That way, the individual can form associations in memory between the new, recurring action and the stable environment.

Dahlberg and Öörni (2007) support the assertion that new payment services have to be even easier to use than existing solutions. The authors identify five factors that are regarded as important for new



payment instruments by consumers. In addition to ease of use, these factors include trustworthiness, compatibility (large applicability), compatibility based on skill, and social norm.

### **Trade-offs and privacy concerns**

Lefdal and Brodahl point out that, in order to be able to provide the value that is required for consumers to consider changing their habits, the actors that develop new technology might need more information about their customers. In that case, the individual has to determine whether to give up some privacy in order to receive better, more customized and personalized solutions. Lefdal explains:

*“These major giants and all those who want to enter the market, such as Amazon, they want access to your purchase history. It is the transaction data that they want, in order to provide you with this sort of added value, which is probably necessary for you to adopt new technology or new solutions.”*

Lefdal points out how individuals will perhaps become more and more aware of privacy concerns due to the increasing number of actors that seek information about them:

*“It is probably a barrier for some (...) how much do I need to share in order to get something in return, like, we know that you may be willing to share if you get something in return that you feel provides value. (...) Also, I think that there will be a stronger focus on awareness for you and me, how much do we share? What we see now is something that we have not seen in the past to the same extent, that there are so many actors who want to know so much about me.”*

According to Brodahl, this therefore involves a trade-off between privacy and convenience.

*“But at the same time we would like to make a good deal. (...) So there will be a trade-off there.”*

As the above paragraphs demonstrate, the experts from DNB are of the opinion that consumers will have to weigh their need for privacy against their desire for better and more personalized solutions. Furthermore, they predict an increased focus on privacy among consumers. Simon Buchwaldt-Nissen, however, does not agree:

*“People make a fuss, but they still do it. How many times have you read Facebook’s privacy updates that are 150 pages long? People say that they care, but most of us will use these services anyway. Google also receives information about you when you’re driving your car and, for instance, how many times you switch lanes. This could be interesting information for an insurance company, but nevertheless nobody will give up the convenience of having GPS on their phone. You have a very articulate answer if you are asked about it, but reality just shows that you don’t care.”*

Hence, our experts disagree on the subject of privacy and to which extent individuals make conscious choices about how much information they are willing to share. According to Lefdal and Brodahl, some individuals might refrain from using certain solutions because they are unwilling to give up the privacy that is required to make the solution available to them. Buchwaldt-Nissen, however, believes that privacy concerns are not important enough to affect consumers’ actions. This is related to Kang (1998) and the discussion of privacy in the Analysis section.

### **Practical implications**

As discussed in the Analysis section many of our interviewees believe that, when paying becomes easier, it will lead them to spend more impulsively, especially with respect to convenience goods such as soda or candy. Simon Buchwaldt-Nissen shares the view that less vivid payment methods could lead to a higher number of shopping trips and smaller purchases:

*“We talk a lot about ticket size. For instance, when I go grocery shopping I usually spend between 1000 and 1500 kr. Of course it varies, but I know that is more or less what a full shopping cart costs. What you don’t take into account is frequency. So if it’s super easy for me to shop, will I then increase my frequency? So theoretically, I would think that my ticket size will fall, but my frequency will increase.”*

Furthermore, when discussing how the developments in payment methods and spending behavior will affect Nets, Buchwaldt-Nissen elaborates on this reasoning:

*“We live by creating transactions, so if the hypothesis about decreasing ticket size and increasing frequency is correct, then it’s good for Nets. But of course it is difficult to say, because sometimes you also take a share of the ticket size. So this whole mix is, yes, it’s difficult to answer. But basically, the more transactions, the better.”*

To summarize, provided that future payment methods will increase the number of transactions, and that a higher number of transactions is beneficial, Nets will gain from this development.

### **Concluding remarks**

With respect to Proposition 1, our experts mainly share our assumption that future payment methods will have a “non-physical transaction feature”. However, they also point out that choosing an “all other things being equal” approach could be problematic. Moreover, according to Pernille Lefdal and Lillian Brodahl (DNB) consumers do not necessarily demand new and improved solutions, as most find paying using existing payment methods to be easy. However, Simon Buchwalddt-Nissen (Nets) points out that even if consumers do not demand new solutions explicitly, this does not mean that these solutions will not be adopted when they become available.

Regarding Proposition 2, it is important to ask whether feedback mechanisms will actually have the desired, self-correcting effect on spending behavior. If they do have the desired effect, one of the challenges remaining is how to create feedback that does not require too much initial effort for the consumer, in order to function properly. Another challenge is how to design feedback that is customized without being invasive, motivating without being preachy, and informative without being annoying.

When it comes to Proposition 3, categorizing consumers into tightwads and spendthrifts is perhaps more difficult than we first anticipated. For instance, the differences in spending behavior that we found in our sample could be a result of our interviewees’ age or financial situation. It is therefore difficult to isolate the effect on spending behavior that stems from whether one is a tightwad or a spendthrift, from the effect that is caused by other factors.

In addition to what is directly related to our propositions, we find that habits play an important role in the sense that changing spending habits involves a cost. In order to be willing to take on the cost of changing an existing payment habit and replacing it with a new one, the new habit must provide an additional value. Consumers may then have to determine whether to give up some privacy in order to receive better, more customized and personalized solutions. Hence, this involves a trade-off between privacy and convenience. With regards to practical implications, we find that Nets will likely benefit if more seamless solutions result in a higher number of transactions.

## Conclusion

The aim of this master thesis has been to examine the following research question:

*How will the non-physical transaction feature of future payment methods affect individuals' spending behaviour, given their spending type?*

In order to answer our research question, we have examined three theory-based propositions. We have conducted 25 interviews with people from our network, within the age group of 19 to 60 years old. Furthermore, we have verified our findings by discussing them with experts within the field of payments.

We find that, all other things being equal, more seamless and invisible payment methods will lead to more spending. As new payment methods are introduced, however, the possibilities for consumers to receive feedback on their spending will increase. We find that receiving feedback leads to increased awareness of spending behavior. However, as our experts point out, increased awareness will not necessarily lead to a change in spending behavior.

Furthermore, we find that the two spending types, tightwads and spendthrifts, differ in their inclination to adopt and make use of feedback mechanisms. Tightwads are more likely to make use of feedback mechanisms for which they have to seek the feedback actively. Spendthrifts however, do not seek feedback as actively. They therefore recognize how they would benefit from feedback in the form of pre-activated push notifications. However, as pointed out by our experts, this is no guarantee that they will in fact make use of them.

To summarize, we find that the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a higher increase in spending for spendthrifts than for tightwads.

## **Suggestions for further research**

An important limitation of our research is that, with respect to future payment methods, our interviewees' responses are based on hypothetical situations. A second limitation is that individuals tend to be more rational in an interview setting than they would be in reality. Hence, an experiment could be appropriate for testing our findings because spending behavior could then be measured in a controlled environment.

One option is to create two stores with similar assortments, one regular grocery store and one that is similar to Amazon Go. Participants of the experiment are divided into two groups with similar characteristics. Hence, the composition of the groups in terms of age, financial situation and spending types should be similar. The experiment should take place over a certain period of time. That way, the number of shopping trips (frequency), the amount spent per trip (ticket size) and the total amount spent can be measured over that period, and compared between the two groups.

## References

- Amazon (2017) *amazon.com*. Retrieved 02 15, 2017 from <https://www.amazon.com/b?node=16008589011>
- Amundsen, B. (2017) *forskning.no*. Retrieved 03 23, 2017 from <http://forskning.no/penger-okonomi-samfunnsokonomi/2016/09/verdens-forste-kontantlose-land>
- Android (2017) *andriod.com*. Retrieved 02 28, 2017 from [https://www.android.com/intl/en\\_us/pay/](https://www.android.com/intl/en_us/pay/)
- Apple (2017) *apple.com*. Retrieved 02 16, 2017 from <http://www.apple.com/apple-pay/>
- Bank for International Settlements (2003) *Payment Systems in Sweden*. Retrieved 02 16, 2017 from Bank for International Settlements website: <http://www.bis.org/cpmi/paysys/swedencomp.pdf>
- Batiz-Lazo, B. & Efthymiou, L. (2016) *The Book of Payments* (Vol. 1). *Historical and contemporary views on the cashless society*. Palgrave Macmillan UK.
- Bjørnstad, S. (2017, 02 13) *aftenposten.no*. Retrieved 02 16, 2017 from <http://www.aftenposten.no/okonomi/Norske-banker-samler-kreftene-mot-Apple-og-Facebook-615096b.html>
- Bohannon, J. (2016, 03 09) *sciencemag.org*. Retrieved 02 15, 2017 from <http://www.sciencemag.org/news/2016/03/why-criminals-cant-hide-behind-bitcoin>
- Borzekowski, R. & Kiser, E. K. (2008) The Choice at the Checkout: Quantifying Demand Across Payment Instruments. *International Journal of Industrial Organization*. 26. (4) pp. 889-902.
- Borzekowski, R., Kiser, E. K. & Ahmed, S. (2008) Customers' Use of Debit Cards: Patterns, Preferences, and Price Response. *Journal of Money, Credit and Banking*. 40. (1) pp. 149-172.
- Capgemini (2016) *World Payments Report*. Retrieved from World Payments Report website: <https://www.worldpaymentsreport.com/download>
- Dahlberg, T. & Öörni, A. (2007, January 3-6) Understanding Changes in Consumer Payment Habits - Do Mobile Payments and Electronic Invoices Attract Consumers? In *System Sciences*. Paper presented at the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (USA) Waikiloa, Hawaii (pp. 50-50). IEEE.
- Danmarks Nationalbank (2005) *Payment Systems in Denmark*. Copenhagen K: Danmarks Nationalbank.
- Danmarks Nationalbank. (2011). *Omkostinger ved Betalinger i Danmark*. Copenhagen K: Danmarks Nationalbank.

- Google (2017) *google.com*. Retrieved 02 28, 2017 from <https://www.google.com/wallet/>
- Hattie, J. & Timperley, H. (2007) The Power of Feedback. *Review of Educational Research* 77. (1) pp. 81-112.
- Hedman, J., Avital, M. & Albinsson, L. (2016) Vision 2030: Smart Money In Global Transaction Banking.
- Hedman, J. & Henningsson, S. (2015) The New Normal: Market Cooperation in the Mobile Payment Ecosystem. *Electronic Commerce Research and Applications*. 14. (5) pp. 305-318.
- Hoemsnes, A. (2017, 02 13) *dn.no*. Retrieved 02 14, 2017 from <http://www.dn.no/nyheter/2017/02/13/1106/Finans/mobilepay-det-kom-litt-overraskende>
- Holmström, J. & Stalder, F. (2001) Drifting Technologies and Multi-Purpose Networks: The Case of Swedish Cashcards. *Information and Organization*. 11. (3) pp. 187-206.
- Humphrey, D. B. (2004) Replacement of Cash by Cards in US Customer Payments. *Journal of Economics and Business*. 56. (3) pp. 211-255.
- Humphrey, D. B. (2010) Retail payments: New contributions, empirical results, and unanswered questions. *Journal of Banking & Finance*. 34. (8) pp. 1729-1737.
- Kang, J. (1998) Information Privacy in Cyberspace Transactions. *Stanford Law Review*. 50. (4) pp. 1193-1294.
- Kjær, J. S. (2017, 02 14) Retrieved 02 15, 2017 from [politiken.dk](http://politiken.dk): <http://politiken.dk/indland/art5833257/Nystartet-firma-overfører-løsesummer-til-kriminelle>
- Klee, E. (2008) How People Pay: Evidence from Grocery Store Data. *Journal of Monetary Economics*. 55. (3) pp. 526-542.
- Kokkola, T. (2010) *Payment, Securities and Derivatives, and the role of the Eurosystem*. Retrieved from ECB website: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/paymentsystem201009en.pdf>
- Mallat, M. & Tuunainen, V.K. (2008) Exploring Merchant Adoption of Mobile Payment Systems: An Empirical Study. *e-Service Journal*. 6. (2) pp. 24-57.
- Mallat, N. (2007) Exploring Consumer Adoption of Mobile Payments - A Qualitative Study. *Journal of Strategic Information systems*. 16. (4) pp. 413-432.
- Mazar, N., Amir, O. & Ariely, D. (2008) The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance. *Journal of Marketing Research*. 45. (6) pp. 633-644.



- Meiklejohn, S., Pomarole, M., Jordan, G., Levchemko, K., McCoy, D., Voelker, G.M, Savage, S. (2013, October 23-25) A Fistful of Bitcoins: Characterizing Payments Among Men with No Names. Paper presented at the *Internet measurement conference* (Spain), Barcelona (pp. 127-140).
- Miller, D. T. & Ross, M. (1975) Self-Serving Biases in the Attribution of Causality: Fact or Fiction? *Psychological Bulletin*. 82. (2) pp. 213-225.
- MobilePay (2017) *mobilepay.dk*. Retrieved 02 14, 2017 from <https://www.mobilepay.dk/da-dk/Pages/The-story-in-English.aspx>
- Modigliani, F. (1966) The Life Cycle Hypothesis of Saving, the Demand for Wealth and the Supply of Capital. *Social Research*. 33. (2) pp. 160–217.
- Nets (2017, 02 08) *nets.eu*. Retrieved 02 15, 2017 from <https://www.nets.eu/Media-and-press/news/Pages/New-Dankort-app-to-be-launched.aspx>
- Nordea (2017) *nordea.com*. Retrieved 02 14, 2017 fra <http://www.nordea.com/en/press-and-news/news-and-press-releases/the-digital-hub/2017/2017-01-05-mobile-payments-in-the-nordics.html>
- Oet, M. V. & Pavlov, O. V. (2014, July 20-24). Feedback Mechanisms in the Financial System: A Modern View. Paper presented at the 32nd International Conference of the System Dynamics Society (The Netherlands), Delft University of Technology, Delft.
- Ondrus, J. & Pigneur, Y. (2007, July 9-11) An Assessment of NFC for Future Mobile Payment Systems. In *Management of Mobile Business*. Paper presented at the International Conference on the Management of Mobile Business (Canada), Toronto.
- Plouffe, C. R., Vandenbosch, M. & Hulland, J. (2001) Intermediating Technologies and Multi-group Adoption: A Comparison of Consumer and Merchant Adoption Intentions Towards a New Electronic Payment System. *The Journal of Product Innovation Management*. 18. (2) pp. 65-81.
- Prelec, D. & Loewenstein, G. (1998) The Red and the Black: Mental Accounting of Savings and Debt. *Marketing Science*. 17. (1) pp. 4-28.
- Raghubir, P. & Srivastava, J. (2008) Monopoly Money: The Effect of Payment Coupling and Form on Spending Behavior. *Journal of Experimental Psychology: Applied*. 14. (3) pp. 213-225.
- Rick, S. I., Cryder, C. E. & Loewenstein, G. (2008) Tightwads and Spendthrifts. *Journal of Consumer Research*. 34. (6) pp.767-782.

- Rogoff, K. S. (2016) *The Curse of Cash*. New Jersey. Princeton University Press.
- Runnemark, E., Jonas, H. & Xiao, X. (2014) Do Consumers Pay More Using Debit Cards than Cash? An Experiment. *Working paper*. Lund. Lund University.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009) *Research Methods for Business Students: Fifth edition*. Essex. Pearson Education Limited.
- Schuh, S. D., Shy, O. & Stavins, J. (2010) Who Gains and Who Loses from Credit Card Payments? Theory and Calibrations. *Working Paper*. Boston. Federal Reserve Bank of Boston.
- Shah, A. M., Eisenkraft, N., Bettman, J. & Chartrand, T. (2016) 'Paper Or Plastic': How We Pay Influences Post-Transaction Connection. *Journal of Consumer Research*. 42. (5) pp. 688-708.
- Smart Card Alliance (2017) *smartcardalliance.org*. Contactless Payments: Frequently Asked Questions. Retrieved 02 16, 2017 from <http://www.smartcardalliance.org/smart-cards-faq/>
- Swann, W. B. & Hill, C. A. (1982) When Our Identities Are Mistaken: Reaffirming Self-Conceptions Through Social Interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*. 43. (1) pp. 59-66.
- Swann, W. B., Pelham, B. W. & Chidester, T. R. (1988) Change Through Paradox: Using Self-Verification to Alter Beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*. 54. (2) pp. 268-273.
- Sylvest, K. (2017). *Financial Market Infrastructure and case study: Mobile Pay*. [PowerPoint slides]
- Tan, Y.H. & Thoen, W. (2000) Toward a Generic Model of Trust for Electronic Commerce. *International Journal of Electronic Commerce*. 5. (2) pp. 61-74.
- Techcrunch (2015, 05 17) *techcrunch.com*. Retrieved 02 28, 2017 from <https://techcrunch.com/2015/03/17/facebook-pay/>
- Thaler, R. (1985) Mental Accounting and Consumer Choice. *Marketing Science*. 4. (3) pp. 199-214.
- Thaler, R. (1990) Anomalies: Saving, Fungibility, and Mental Accounts. *Journal of Economic Perspectives*. 4. (1) pp.193-205.
- Trope, Y. & Neter, E. (1994) Reconciling competing motives in self-evaluation: The role of self-control in feedback seeking. *Journal of Personality and Social Psychology*. 66. (4) pp. 646-657.
- Tuckey, M., Brewer, N. & Williamson, P. (2002) The influence of motives and goal orientation on feedback seeking. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75. (2) pp. 195-216.
- Verplanken, B. & Wood, W. (2006) Interventions to Break and Create Consumer Habits. *Journal of Public Policy & Marketing*. 25. (1) pp. 90-103.

- Wang, L., Wei, L. & Malhotra, N. (2011) Demographics, Attitude, Personality and Credit Card Features Correlated with Credit Card Debt: A View for China. 32. (1) pp. 179-193.
- Worthington, S., Stewart, D. & Xiongwen, L. (2007) The Adoption and Usage of Credit Cards by Urban-Affluent Consumers in China. *International Journal of Bank Marketing*. 25. (4) pp. 238-252.
- Zinman, J. (2009). Debit or Credit? *Journal of Banking & Finance*. 33. (2) pp. 358-366.

# Appendices

## Appendix 1

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Proposition 1:</b> All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with “plastics”.</p> | <p><b>Experiencing a pain of paying</b></p> <p><i>“You have to go to the dentist if you have tooth decay, but that is painful money, because you do not see it. (...) It’s better to be left with something tangible.”</i></p> <p><i>“It depends on what it is. I feel it more with things that I have to buy than things that I would like to buy. For example, I do not like to deposit money to my ferry card, around 3500 NOK. That is something I have to do and it does not feel good. However, I pay for an expensive holiday with pleasure.”</i></p> <p><i>“You can buy things too expensive and feel that: “Was this really necessary? Have you sufficiently thought through that purchase?”</i></p> <p><i>“It depends on what it is. With things that I need I do not feel much pain, but when buying things that are unnecessary I get a bad gut feeling.”</i></p> <p><i>“If I know that this was too expensive, and I don’t really need it, it was not thought out ... I like to Google things, for instance watching a review of something. If I haven’t done that, and I’m unsure of the purchase, I may get a bad feeling.”</i></p> <p><i>“I think it is related to impulsive purchases. One can say that those who make impulsive purchases have little pain of paying. But on the other hand you can say that if you have done a thorough evaluation of the purchase, you have already determined that this gives me more benefits than it costs. In that case there is no pain involved, just pleasure, provided that deep down you believe that this is a good purchase, and you are able to justify it to yourself.”</i></p> <p><i>“No, not really. Because I feel like you have to pay for what you purchase.”</i></p> <p><i>“I think I feel that way because it is disproportionately expensive. (...) What I receive in return is not really worth it.”</i></p> <p><b>Future payment methods (such as Amazon Go) and spending behavior</b></p> <p><i>“I think it seems a little scary that you might think less of what you put into your shopping cart. (...) I think the likelihood of spending</i></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*more is perhaps greater, on things we do not need. You can walk right out without even noticing that you pay for it. (...) You don't see the amount you have spent before leaving the store. You can keep track with the app, but that's not the same thing."*

*"I think one would at least not spend less. (...) This is just an easier way of doing things. (...) The less of a hassle it is, the more tempting it becomes to shop. So if you just want to stop by the store quickly and grab some candy, that's very easy."*

*"I would probably have bought more small, inexpensive things."*

*"I would have felt differently than now as I would not actively hand over my money (...) I think I would spend more money to start with, but then after a period of checking all my receipts I think I would go back to my usual spending pattern."*

*"It would probably make me spend more. (...) It's the thing with shopping, standing in line and waiting."*

*"I think I would rather start using such a solution than the contactless card or the MobilePay app, because now I get something in return: I won't have to stand in line."*

*"I think that for my finances it could in fact have a positive effect. Then you probably get a good overview of your spending since there is an app saying how much you have spent today."*

*"My awareness would obviously increase. (...) I feel like I would kind of become my own bank."*

*"It's not that different from today. You still pick out your groceries as before. It's just the way of paying that changes."*

*"It's just a system for shopping, I don't think it makes any difference."*

*"No. But I do think that the younger generation might lose their relationship with money. I have lived long enough to have built a connection with money, which I don't think will end."*

*"It depends on the availability. If it's like today, that I still have to drive to the store, I'll only be saving two minutes of my time. (...) I have to drive to the store anyway. So when I get there, I'm going to make my purchases. I won't go home empty-handed just because I have to stand in line."*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>“I don’t think it would affect people’s regular purchases that much. I don’t really think this is meant for the large stores where people do their weekly grocery shopping. You spend some time in there anyway, so the time you spend standing in line as a percentage of the time you are in the store is not that long. But for kiosks or small shops I think it would make it a lot easier to just walk in and pick up a sandwich or a yogurt or something.”</i></p> <p><i>“I think it would affect me. It would be even easier to just walk in and fetch a soda, for instance. (...) That would require even more self-control.”</i></p>                                                                                         |
| <p><b>Proposition 2:</b> The effect of feedback mechanisms, such as push notifications when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods and hence restrict spending.</p> | <p><i>“If you spend a lot of money on little things, (...) you will probably become more aware of how you spend money. I think that’s very useful. (...) Then you become even more conscious about not wasting your money on nonsense.”</i></p> <p><i>“I think it would make me more aware of what’s happening on my bank account, what I spend my money on. Perhaps it would help me save a little more, because I’m more aware of what the money goes to.”</i></p> <p><i>“I do see the benefits ... awareness maybe. (...) You don’t need to receive a push notification about everything, but it could be that you need to know when there is a small amount of money on your bank account, right? So that is a positive thing.”</i></p> |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Proposition 3:</b> Tightwads will make use of payment services' feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.</p> | <p><b>Checking bank account and keeping track of inflows and outflows</b></p> <p><b><i>Tightwads</i></b></p> <p><i>"Not at all times, but (...) I feel like I have a good overview of it. And I like to keep track of it."</i></p> <p><i>"I check my bank account fairly often, almost every day. I like to have control over what is going in and out of my account."</i></p> <p><i>"Yes, after the emergence of mobile banking, I probably check around twice a week. But then I'm not logged onto my online bank because I'm just checking the app."</i></p> <p><i>"Yes, very much so. Especially since you can check it with an app."</i></p> <p><i>"Yes, I probably check my bank account ... at least three times a week. Three to four times a week. Then I have a very good overview."</i></p> <p><b><i>Spendthrifts</i></b></p> <p><i>"I probably check it once a week."</i></p> <p><i>"I check it a little too rarely maybe. I haven't bothered to install the app on my phone, so I actually only check in connection when I'm paying bills. There is not much traffic into my account, and there aren't many bills that are not automatically deducted, so I let it happen quite automatically."</i></p> <p><i>"No, I think I check my bank account a little too seldom. And it depends on whether I have little money or a lot of money. If I have a lot of money on my account I check it rarely. If I know that there is a chance that my card will get rejected, then I check it more often. So maybe I check more frequently at the end of the month than at the beginning of the month. But it's not very often that I check my bank account."</i></p> <p><i>"No, I keep very little track of inflows and outflows. I rarely check that my paycheck matches what the bank statement says. And with regards to scheduled transfers, perhaps I check that they have been transferred as they are supposed to. But when it comes to small purchases, I don't check it."</i></p> <p><i>"I don't really feel a need to keep track of inflows and outflows."</i></p> <p><i>"No, I actually just try to let it happen automatically, and it seems like that works well. But I should probably have checked it a little</i></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*more thoroughly. I have kind of taken it for granted that it's working the way it should, with the bank, that the scheduled payments are deducted every month and that the money comes in when it's supposed to. So I haven't followed it up myself, beyond activating those scheduled payments."*

### **Making use of feedback mechanisms**

#### ***Tightwads***

*"Actually, I just keep track of it using my online bank."*

*"If I didn't have the online bank I would probably have to keep every bill and receipt. (...) But it would have been very cumbersome. That's a situation that our generation has never experienced. I would have had to collect receipts and paper invoices, keep them in binders and have a proper system of inflows and outflows."*

*"I don't think I would use it. I'm really nerdy, keeping track of everything in Excel. I kind of have my own overview."*

*"No, because I usually know how much money I have, so I think it would just feel a little unnecessary."*

*"No, because I know that already, so I do not need anyone else to tell me that. I'm already painfully aware of it."*

*"I think it would be a little annoying, because I check my balance often myself. You do have some control of how you spend your money, so you will know when your balance is low. And it's annoying if it's like: "Hello! You are low on cash!" Because I already know that."*

*"I don't personally feel a need for it, since I have such a good overview through my online bank. And I also think receiving push notifications for every single thing that happens would be a little annoying."*

*"Perhaps I would have needed it more when I was younger (...) I think it depends on your life situation and how much money you have."*

#### ***Spendthrifts***

*"I think it would be very nice, because then you automatically have more control. You don't always bother to log onto your online bank, but now you get the overview right in your hand. (...) Sometimes it's a surprise that: oh, was it that bad? When you have suddenly spent more money than you thought. Sometimes you get a feeling that you*



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><i>have spent a lot, and you log onto your online bank, and then the balance is a lot lower than you thought it would be. So it would be nice to receive a notification about that."</i></p> <p><i>"Now you have to log onto you online bank to check everything, so to receive notifications about it would be very nice."</i></p> <p><i>"I think it would be very good for me, because often I receive a bill in the mail and think that I'm going to pay it, and then suddenly the time has passed. (...) So it would be very nice for me to get a pop-up notification saying: today is the deadline for paying this bill."</i></p> <p><i>"I don't think the bank should start pushing to increase shopping. Like: "Yes! It's payday, get out and shop!" So much is happening in the brain. You get a kick from that."</i></p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Appendix 2

### Interview guide number 1

Age, Gender, Occupation, Education

*Open questions: What, how, why?*

How do you plan your purchases in a regular week?

How often do you buy groceries?

When you receive your monthly salary, what do you do?

If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

How often do you check your bank account?

*Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?*

How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

How often do you make impulsive purchases?

How do you feel when you pay for something?

*How often?*

*In what situations?*

*Why do you feel it?*

How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

*How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. "negative feedback"?*

Imagine that you are in a store. Instead of paying at the checkout, you will automatically be charged for the items purchased as you leave the store. How would you feel about such a payment system?

*Why would you feel this way?*

*How do you think this would affect your spending behavior?*

*Would you be willing to use such a system?*

*What are your thoughts about security when you make purchases? In terms of PIN code? In terms of finger stamp? In terms of the non-physical feature of future payment methods like for example Amazon Go?*

### Interview 1 GAB

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 11:50

Q: How old are you?

A: 46

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation?

A: Customer Service Manager

Q: Education?

A: Bachelor in Marine Science

Q: In a regular week, how do you plan your purchases?

A: We use Godt Levert, order this online so that I can plan the purchases of food (mainly dinner) for many weeks ahead, but sometimes I do not like the menu I ship a week. Other than that, I usually buy all groceries on Mondays because there is always a sale and then I can plan all the weekday. On Fridays, I buy things for the weekend.

Q: I.e. buy groceries 1-2 times a week?

A: Yes

Q: When you receive your salary, what do you do?

A: Then I check that everything is as it should be. Before I get paid I always save the remaining amount on my bank account.

Q: But you don't go out and spend it all?

A: No, of course – we are very concerned with saving.

Q: If you want to buy anything that is very expensive – what do you do?

A: Then we make a plan. I'm married to a tax planner so everything is planned... For example, we just bought a new bathroom, we knew how much it costed and how much and for how long we needed to save – because I want to pay when the bill arrives and not later.

Q: How often do you check your bank account?

A: 2-3 times a week. And we have a yearly budget so that we always know how much we can spend.

Q: Do you feel that you always need to have control over what is going in and out of your bank account?

A: No, because we always know what we use and never use more than we have. I.e. we have control so do not need to check.

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: Hard question, as it depends on where I am. It happens sometimes. It did not happen so much during the summer of before Christmas but at this time (February) after I have spent a lot of money it happens more often. Think less about it during holidays.

Q: How often do you do impulsive purchases?

A: Sometimes, but not often. I been getting better at asking myself if I really need thing

Q: When you pay for something, how do you feel? Can you feel free?

A: No not really. But if I pay something that I feel is or when paying a parking ticket I can feel it.

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: Would have turned it off not feel the need and I find it annoying

Q: So you would also have turned it off if you only not a push notification when your balance was low?

A: Yes

Q: Imagine that you are in a store. Instead of paying at the checkout, you will automatically be charged for the items purchased as you leave the store. How would you feel about such a payment system?

A: Since I've never tried it, it would probably feel unknown and I would double check that everything was correct – to check if the system worked. When I then would see that it worked it was what we used.

Q: Would such a payment method do something with your purchase behaviour?

A: My awareness would obviously be greater

Q: So, your awareness would increase as you're the one in charge?

A: Yes. As we did in the old days when we had to count the cash in our wallet to know if we had enough money before you came to the cash register, then you would do calculations in your head. Therefore, I think

I would do that while using such a payment method, and then checking it when I came out of the store. So I feel that I would become my own bank in a way

Q: So you would have been willing to use such a system?

A: Yes, I think it is inevitable. The scepticism is only if it works to start with. Those systems are coming. That we did see with Vipps and M Cash when I did not want to use it to start with, but no I do – and it works great!

Q: In terms of security within this payment methods compared to one with for example a PIN code.

A: Not having to remember Pin codes seem great. I do not understand everything about security in terms of new payment method, but I am sure that someone have thought a lot about security.

Q: Payment methods, like a finger stamp – what would you feel about that?

A: It would probably work great as there is only one of each finger print so I don't think it would be possible to copy.

Q: So you would trust such a system?

A: Yes, but as with all the other things, I would check that I worked to start with.

## **Interview 2 BHM**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 12:27

Q: How old are you?

A: 46

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation?

A: Customer Service Consultant

Q: Education?

A: Upper Secondary School

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I do not really plan – buy things from day to day

Q: How often do you buy groceries?

A: About 2 times a week.

Q: What do you do when you receive your salary?

A: I fill up my ferry card, do to the hair dresser and then save

Q: If you plan to buy something expensive, what do you do?

A: The I save.

Q: How do you save?

A: Yes, I have an automatic transfer to my savings account.

Q: How often do you check your bank account?

A: It varies, but a bit more often just before I receive my salary to be sure that I have enough money left.

Q: From where do you check your account?

A: My mobile phone

Q: Do you feel that you always need to have control over what is going in and out of your bank account?

A: No

Q: How often does it happened that you choose not to buy something you want because you would like to save your money?

A: Not really often, because I do not really like to shop

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: Not often.

Q: Do you feel something when you pay of things? Some kind of ace?

A: It depend on what it is, I feel it more with things that I have to my than with things that I would like to buy. For example, I do not like to fill up my ferry card with 3500 NOK, that is something I have to and it does not feel nice. However, I pay an expensive holiday with pleasure.

Q: How would you feel about getting push notifications when money is going in and out of your bank account?

A: I have it when money is coming in but not out.

Q: Do you think that it works?

A: Yes. It feels good to know that the is there, so I do not have to check

Q: What if you would just get a notification when your bank account balance was low – how would you feel?

A: I have the opportunity to get this in my bank. I have not seen the need to get it, but when the kids where small and we did not have lots on money it would probably been helpful

Q: Imagine that you are in a store. Instead of paying at the checkout, you will automatically charged for the items purchased as you leave the store. How would you feel about such a payment system?

A: I have a hard time grasping it, I do not understand how such a system would work. Hmmm, wold I have control?

Q: Yeh, that is sort of the question?

A: If I knew that it was absolutely secure, than it would be okey – but I would probably become a control freak double checking everything. It would be okey to use it if only making a small purchase but it would be worse if I where going to buy lots of things. It would be great to not have to stand in a line.

Q: Do you think this system would affect your purchase behaviour?

A: No, I buy what I buy anyways

Q: I you could have choses if you could use such a system? Would you have done it?

A: Maybe, if I where only going to buy a few things

Q: Fingerprint as a payment method?

A: Yes, I would have used it, we use what is being served to us. I think that would have been secure as there is one of each fingerprint.

### **Interview 3 EH**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 14:36

Q: How old are you?

A: 60

Q: Gender

A: Male

Q: Occupation?

A: Customer Service consultant

Q: Education?

A: Upper Secondary School

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: Very little planning, as the kids do not live home anymore

Q: How many time per week do you buy groceries?

A: Many times per week, maybe 4-5 times

Q: When you receive your salary, what do you do?

A: I do not do anything special. Spending on fixed bills and the necessary groceries and the like

Q: If you plan to buy something expensive, what do you do?

A: Defends on the definition of expensive. If I am going to buy a new car I do not do that on impulse, but if I need a new dishwasher I just buy it.

Q: So if you are going to buy a new car, do you save up money?

A: yes

Q: Of often do you check your bank account?

A: Not often, maybe 1 time at the end of each month

Q: Do you feel that you need to have control over what is going in and out of your bank accout?

A: Yes

Q: But you say that you do not check you bank account often – i.e. you have control over what is going in and out?

A: Yes

Q: How often to you choose not to buy something because to feel that you have to save the money?

A: We spend based on what we have. If I want something that is really expensive one month but do not feel that I have enough, I do sometimes choose to postpone the purchase. However, in our age we have the most things we need.

Q: How do you feel when paying for something?

A: Do usually do not feel much, however it hurts to pay parking tickets.

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I would not mind having it. I like everything that can make our everyday simpler

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low?

A: I have not thought of it, but I do not think that I would have minded it.

Q: Imagine that you are in a store. Instead of paying at the checkout, you will automatically charged for the items purchased as you leave the store. How would you feel about such a payment system?

A: It would had felt different but I would probably have gotten used to it. And I see the pros of if buy saving time

Q: Would you be willing to use such a system?

A: Yes, I am not sceptical to new tings and I think I would have tried quite early. I am quite unafraid

Q: would you trust it?

A: I would not trust it straight away, but after I had seen it working I would have trusted it.

#### **Interview 4 KDL**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 21:16

Q: Age

A: 25

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation

A: Last year, master student

Q: Education

A: Cand.merc FSM

Q: How do you plan your purchases?

A: It depends but I try pan so that I buy many thing so I do not have to go to the many times. But I often have to go to the store more times than planned. And it often depends on if I have forgotten something.

Q: How often do you buy groceries?

A: About 4 times per week

Q: When you receive your monthly salary what do you do?

A: First of all I log in to my net bank and try to remove as the main part away from my checking account. Preferably I move as much as possible to my BSU account and some on my other savings account to have some liquidity. My strategy is indeed to save as much as possible of my savings accounts, that is something that satisfies me.

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: Then I have to save up money. But it really depends on how expensive it is. For example, to buy an apartment I would have to save up a big sum, and then borrow money and that takes time. But, there is not really many other expensive things that I buy or plan to buy. I think that the most expensive thing that I have ever bought is my Mac, that I bought 2,5 years ago and then I had worked all summer. But as I student I do not buy many expensive things.

Q: How often do you check your bank account?

A: I think I check my bank account about 2 times per week. I like to check it as I get stressed if I have not checked in a while as I am afraid that I will not have enough money left.

Q: Do you feel that you need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: Not continuously, I do not save on all receipts and the like. But I check it in the way that I check my bank account balance.

Q: How often do you choose not to buy something you want, because you want to save the money?

A: Pretty often as there is a lot I do not allow myself to want. That is things like for example, expensive holidays, make-up ect. but it feels very distant for me so I do not miss it in my life.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: Not very often. If it happens it is usually cheap thing, and usually never expensive things.

Q: Do you ever feel a "pain" when paying for things?

A: Yes, it happens if I buy something that I feel that I should not have bought. For example I buy a coffee here and that, and I know that I could have saved lots of money if I did not let myself buy things "only today". For example I rented an apartment which was very expensive last year and that was a little painful, even though I had to have a place to live.

Q: How often do you feel this?

A: It happens quite often as I do many small purchases in the cantina, but it depends on how necessary it is.

Q: Why do you feel this?

A: It is because I know that it all adds up, and will become thousands of kroner.

Q: How would you feel about receiving push notification to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: With the inflows, I would somewhat be indifferent, but it would be a bit practical so that I could have moved my money from my checking account to my savings account immediately.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low?

A: I would have liked it, as I would not have to check if I had enough money.

Q: Imagine that you are in a store. Instead of paying at the checkout, you will automatically be charged for the items purchased as you leave the store. How would you feel about such a payment system?

A: In the beginning it would feel a bit strange. But I believe that you would become more accustomed before you pay for things. And I think that I would have gotten used to it and I think that the pros of not having to pay would outweigh that strange feeling.

Q: How do you think this would affect your spending behaviour?

A: Yes, maybe a bit as I would probably have bought more of small inexpensive things. I would be afraid to not have control so I would want to use feedback mechanisms.

Q: Would you be willing to use such a system?

A: Yes, but I think it would be as with Vipps vs. net bank – it is easier but I would be afraid to send the money to the wrong person. But I think it is about getting used to it, and then it would be ok.

Q: What are your thoughts about security when you make purchases?

A: In regards to the payment methods we use today, the only thing I am afraid of is that anyone shall see my pincode. But I actually think more about security in terms of how easy for me to use money, for example I spend a lot of apps to buy bus tickets and the like

Q: Fingerprint?

A: I think it would be secure but I think it would be possible to maybe copy it.

## **Interview 5 TS**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 18:15 (paused when videos are shown).

Q: Ja. Hvor gammel er du?

A: 25.

Q: Og du er jente?

A: Ja.

Q: Hva jobber du som? Eller med?

A: Akkurat nå så har jeg en studentjobb i Nets, og da er jeg det som heter en fraud monitoring consultant. Og jeg studerer på siste semesteret mitt på CBS, Cand.merc. FSM

Q: Ja. Og da har du egentlig svart på hva som er utdannelsen din også.

A: Mhm.

Q: Så ... Ja, da begynner vi på de neste spørsmålene. Hvordan planlegger du innkjøpene dine i en normal uke?

A: Ja, jeg har jo veldig lyst til å planlegge, og veldig lyst til å slippe å gå til butikken hver dag, men det blir nok ofte sånn at jeg bare klarer å planlegge det for et par dager om gangen. Og kanskje ikke det engang. Så da blir det nok litt flere turer til butikken enn jeg egentlig har lyst til da.

Q: Ja. neste spørsmål er hvor ofte går du i matbutikken, har du noe tall på det ca, eller?

A: Ja, det blir nok kanskje sånn ... ja, i alle fall fire ganger i uka. Ca fire.

Q: Ja. ja, du jobber jo, så du får jo litt lønn. Hva gjør du når du får lønn? Hver måned?

A: Ja, da tar jeg øg og går inn på kontoen min og fører over en del penger til sparekonto, fordi jeg liker ikke å ha for mange penger på brukskontoen min. Litt sånn ... fordi jeg jobber jo faktisk med svindel på kort, så jeg vet jo at det skjer ganske ofte at folk er uheldige og at det er kriminelle som får fatt i kortinformasjonen, og da klarer de jo ofte å tømme alt som er tilgjengelig på kontoen. Så jeg liker ikke å ha mer enn maks rundt 1000 kr da, på brukskontoen.

Q: Ja, så det er mest derfor? At du gjør det?

A: Ja. Og også fordi at ... jeg vil jo også egentlig spare, og jeg vil jo kanskje egentlig spare mer enn jeg gjør, så det skjer nok også dessverre at jeg også fører over penger fra sparekontoen til brukskontoen litt oftere enn jeg tenker i hodet mitt at hadde vært ideelt.

Q: Ja. Skjønner. Hvis du planlegger å kjøpe noe som er dyrt, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Ja. Det er litt vanskelig å si, jeg har det jo litt sånn at ... når jeg er student, så ... jeg er jo såpass heldig at jeg har liksom det meste av det materielle jeg trenger, så derfor gjør jeg vel ikke egentlig så mange store kjøp. Men hvis jeg får veldig lyst til noe, sånn som for eksempel i sommer skal jeg på ferie, så da prøver jeg å legge av litt ekstra hver måned, men jeg har egentlig ingen sånn fast prosedyre på hvordan jeg gjør det. Jeg tenker også gjerne litt at det: OK, men da kan jeg jo kanskje ta noen ekstra vakter på jobb, kanskje. Det blir i hvert fall mer motiverende.

Q: Ja. hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Kanskje sånn .... Tre ganger i uka?

Q: Føler du et behov for å hele tiden holde oversikt over innbetalinger og utbetalinger fra bankkontoen din?

A: Ja. det vil jeg si. Jeg stoler jo på at det som står der er rett. Men enda en gang, i og med at jeg ser en del kortsvindel, så passer jeg på å alltid dobbeltsjekke eller ... ja, ha en oversikt over at det ikke er gått ut noe som jeg ikke kjenner til da.

Q: Ja. hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe som du ønsker å kjøpe, fordi du vil spare penger?

A: Det skjer kanskje ikke ... så veldig ofte. Men det skjer jo noen ganger, og jeg vil jo helst spare penger, men det som kanskje øg jeg tenker veldig mye på er at jeg ikke vil kjøpe ... eller ha så veldig mange unødvendige ting. Så i det siste har jeg blitt flinkere på å spørre om jeg virkelig trenger noe jeg ... for eksempel jeg får lyst på. Som for eksempel noen dyre klær eller noen sanne ting.

Q: Ja. Hvor ofte gjør du impuls kjøp?

A: Ja, det skjer kanskje sånn ... det skjer faktisk kanskje sånn et par ganger i året. Og det skjer gjerne når jeg er på sånn jentetur en eller annen plass, og går på shopping. Og så ser jeg kanskje noen litt for dyre klær eller sko, som er på salg, og da tenker jeg ofte at ... jeg fortjener det, og (ler) siden det er på salg, så er det ikke så ille. Så da unner jeg meg det, som virkelig ikke var planlagt, og som jeg kanskje ikke allikevel trenger.

Q: Hvordan føler du deg når du betaler for noe?

A: Ja. Det kommer jo egentlig litt an på. Men jeg synes nok at det kan være litt anstrengende, hvis jeg kan bruke det ordet, for eksempel hvis jeg har vært ute og spist en dyr middag med kjæresten min, og jeg tenker at ... selv om jeg er den med minst penger, fordi jeg er student, så tenker jeg at det er min tur til å betale, så merker jeg jo for eksempel at jeg prøver å se ut som om jeg synes det er helt OK å betale den dyre regningen. Men det er litt vanskelig å holde maska, for egentlig så gjør det ganske vondt inni meg.

Q: Er det spesifikt til å spise på restaurant, eller kan det skje i andre sammenhenger også?

A: Det kan skje i andre sammenhenger ja, for eksempel med de impulskjøpene med dyre klær, og òg kanskje med sånne mer småting som jeg gjør ... gjerne ... spesielt på 7Eleven, der ting er veldig sårn ... litt for dyrt i forhold til hva man får, så kjenner jeg på det.

Q: Ja. Skjønner. Ja, altså, neste spørsmål er sårn oppfølgingsspørsmål: Hvor ofte du føler på det? Har du noe ca ... ca-tall på det?

A: Ja, kanskje ... kanskje faktisk en gang i uka.

Q: Ja. ja, og hvilke situasjoner, det har du jo på en måte svart på egentlig. Ja, hvorfor føler du det sårn, tror du?

A: Det er vel ... kanskje fordi at ... det er noe som er unødvendig, altså bruker man unødvendig mye penger i forhold til hva man får ... og trenger. Og fordi at det er selvfølgelig andre ting jeg kanskje heller ville ha brukt penger på. Som jeg kanskje burde ha spart til.

Q: Ja. hva ville du syntes om å få pushvarsler for å hjelpe deg å holde styr på innbetalinger og utbetalinger til og fra bankkontoen din?

A: Jeg ville nok egentlig syntes at det var behagelig ... eller kanskje ikke behagelig, det var feil. Jeg ville nok valgt å ha det, fordi jeg er veldig nysgjerrig. Men om det på en måte hadde vært sårn veldig sunt for meg, det vet jeg ikke. For man kan bli litt sliten av å hele veien få sårn informasjon om all slags ting. Men hvis jeg kunne valgt så tror jeg kanskje at jeg bare ville hatt det på innbetalinger. Og ikke utbetalinger, men jeg hadde kanskje valgt å få en sårn pushnotifikasjon når balansen var veldig lav da.

Q: Ja. Ja, for det du sier om ... det er kanskje litt på siden av temaet da, men det med å få sårne varsler, det gjelder kanskje ikke bare betalinger, men mye annet òg. I livet liksom. Det blir ....

A: Ja, det blir liksom enda en ting å få varsler på.

Q: Ja. Så neste spørsmål er jo: Hvordan ville du følt det om å få sårne varsler på – altså negativ feedback, og det svarer du jo på en måte på.

A: Ja, det ville jeg syntes var en fin påminnelse. Men allikevel, hvis man tenker på hvordan jeg hadde følt det, så ville jeg kanskje følt at sårn ... et lite stikk inni meg. Og at det var litt sårn ubehagelig å vite at: Oi, nå har jeg brukt så mye penger, nå har jeg bare for eksempel 200 kr igjen da.

Q: Ja. Så neste spørsmål er: At du ser for deg at du er i en butikk, og istedenfor å betale i kassa som vanlig, så vil du automatisk bli trukket for de varene du har kjøpt, i det du forlater butikken. Hvordan ville du følt det om å bruke et sårnt system, hadde du likt det?

A: Ja. Det tror jeg at jeg hadde likt veldig godt. Jeg liker veldig godt når ting blir lettere, rett og slett. Og jeg er en person som ikke er sårn veldig glad i å stå i kø, for eksempel. Og så er jeg jo også en person som liker å ha kontroll, men av og til så synes det er litt deilig å slippe å bli påminnet hvor mye penger jeg bruker. For eksempel på en bruslignende ting på 7Eleven. Og så ville jeg vel også stolt på at ... i og med at jeg vet hvor mye sikkerhetsrutiner det er bak sårne systemer, så ville jeg jo egentlig i utgangspunktet stolt på systemet. Men jeg ville nok òg dobbeltsjekka ting i begynnelsen da.

Q: Ja. Hvordan tror du at dette ville påvirket dine vaner, altså sårn med tanke på hvordan du bruker penger og sårnt?

A: Jeg tror egentlig ikke at det ville ha forandret så mye. Jeg prøver jo alltid å ikke bruke for mye penger, men pengene jeg bruker, de bruker jeg ... Så jeg tror – og når det er tomt på kontoen, så er det jo tomt på kontoen uansett hvordan man bruker pengene. Så jeg tror rett og slett at jeg ville ha ... ja, brukt penger på akkurat samme måte.

Q: Ja. ja, også neste spørsmål er: Ja, ville du vært villig til å bruke et sårnt system?

A: Ja.

Q: Så neste spørsmål er da: Hva er dine tanker om sikkerhet når du gjør innkjøp?

A: Ja. jeg tenker mye på det, og jeg vet jo at det er mange som står og ser pinkoden til folk og sårne ting, så jeg er nok veldig sårn ... ja, jeg passer veldig på at ingen for eksempel ser pinkoden min, og jeg holder godt fast på lommeboka rett etter jeg har brukt kortet mitt. Og ... ja, egentlig mesteparten av tiden da.

Q: Ja, så du ... tenker du at ... om det kommer noe annet enn pinkode, for eksempel fingeravtrykk ... at det ville forandra hvordan du tenker du sikkerhet, eller ...?

A: Nei, jeg tror egentlig ikke det, jeg tror ... jeg vil jo tro at det sikkert går an å kopiere fingeravtrykk òg, på en eller annen måte, men på den andre siden så tenker jeg jo at det er litt skummelt, fordi ... hvis det skulle være sårn da, at man skulle komme i en situasjon, der noen truer deg da, så kunne man trua hele deg til å fysisk ... hvis man skal gå bort og bruke fingeravtrykket ditt, istedenfor bare å stjele kortet ditt da.



Q: Ja. Ja, da sier jeg takk for dette intervjuet.

### **Appendix 3**

#### **Interview guide number 2**

Age, Gender, Occupation, Education

*Open questions: What, how, why?*

How do you plan your purchases in a regular week?

How often do you buy groceries?

When you receive your monthly salary, what do you do?

If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

How often do you check your bank account?

Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

VIDEO 1: PAYMENT WITH "PLASTICS"

How often do you make impulsive purchases?

How do you feel when you pay for something?

*How often?*

*In what situations?*

*Why do you feel it?*

Do you use the contactless function on your card? (if not, imagine that you do)

*What do you think about that function?*

*How do you think it affects your purchase behavior?*

VIDEO 2: AMAZON GO

How would you feel about such a payments method? (try to incorporate something about pain of paying)

*Why would you feel this way?*

*How do you think this would affect your spending behavior?*

*Would you be willing to use such a system?*

VIDEO 3 + ILLUSTRATIONS: FEEDBACK MECHANISMS

How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. "negative feedback"?

#### **Interview 6 JL**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 18:56 (paused when videos are shown).

Q: Da starter vi. Hvor gammel er du?

A: 57

Q: Du er mann.

A: Ja.

Q: Og hva jobber du med?

A: Konsulent innen økonomisk rådgivning.

Q: Ja. Utdannelse.

A: Siviløkonom faktisk. Det heter visst det.

Q: Ja. Så er det et mer detaljert spørsmål. Hvordan planlegger du innkjøpene dine i en normal uke?

A: Vi får Godt levert på døra.

Q: Ja.

A: Så handler vi inn brød, enten via morgenlevering.no, eller så blir det litt supplering med frokost ... mat ... ting ... altså juice, brød, etc.

Q: Ja. Det er sånn utenom?

A: Det er ukedager. Og så i helga så handles det inn på fredag ettermiddag ... og lørdag. Da er det gjerne frokosthandel lørdag formiddag.

Q: Frokost.

A: Ja, ferskt godt brød, litt godt pålegg til helga, og er man smart da så handler man også middag til lørdag og søndag.

Q: Ja. Så hvor ofte ca handler dere? Eller du.

A: Tre ganger i uka.

Q: Tre ganger i uka.

A: Tre til fire. Varierer.

Q: Ja. Og så ... når du får lønn, hva gjør du?

A: Betaler regninger.

Q: Det gjør du først?

A: Ja, altså det er gjerne sånn ... for da ligger det jo gjerne littegrann som skal vente, men det ... det er ikke noe spesielt når jeg får lønn.

Q: Ikke noe spesielt ellers.

A: Nei.

Q: Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Hva er et dyrt kjøp?

Q: Du kan gjerne definere ... for deg selv og si ... for forskjellige typer kategorier.

A: Ja, da sjekker jeg priser. Sånn som i forrige uke så bestilte vi varmepumpe. Da har jeg fått tre stykker til å komme hjem og se på og gi tilbud på varmepumpe ... og vi valgte den dyreste.

Q: Dere valgte den dyreste? Hvorfor det?

A: Men det var på grunn av design ... for jeg synes ikke de billigste var noe fine. Så derfor så ... og da sjekka jeg priser og var ute og så på hvordan det så ut og henta ut forbrukerrapporten for å se hvordan den kom ut i test. Så vi valgte ikke den som var best i test og ikke den som billigst, men vi valgte den som var ... finest av dem, og dyrest, og dårligst. (ler).

Q: Nei? Hvorfor det da?

A: Nei fordi .... Nei, ja, det var det det endte opp med ... men den var ikke så veldig mye dårligere altså. Og så var den wifi.

Q: Hadde wifi?

A: Ja. Og det var et veldig pre. Altså pluss. Han fikk dobbelt pluss på grunn av det.

Q: Hva med andre typer dyre kjøp da?

A: Bil.

Q: Bil for eksempel.

A: Da regner jeg på det. Bil koster penger. Og da er det mange måter å regne det på ikke sant, enten kan du ha en gammel bil, da veit du ikke hvor mye det koster. Og så kan du ha en ny bil, og det veit du koster litt mye. Så da finner jeg ut at ... hvor viktig er det i forhold til hva den koster? Og da ... akkurat nå så ... valgte jeg å ikke kjøpe ny bil, men heller gå å kjøpe ut den gamle, for det var en leasingbil. Fordi jeg tror den er – det er billigere, for jeg vil bruke penger på andre ting.

Q: OK. Det var billigere.

A: Ja, fordi vi har tenkt å ... neste steg er jo at vi har lyst til å gjøre noe med hytta. Og du kan ikke både bruke mye penger på bil og bruke penger på hytta, så mye penger har jeg ikke. Da må jeg velge.

Q: Da må du prioritere.

A: Da må jeg prioritere.

Q: Ja, men da kan du snakke litt om det med hytta da.

A: Ja. Og da prioriterer jeg å ....

Q: Pusse opp hytta?

A: Pusse opp hytta.

Q: Det prioriteres.

A: Ja. For det koster såpass mye. Jeg tror det er en god investering. Og jeg tror det er en god investering økonomisk, men også i .... i glede. Ikke minst fordi ... dere da. For det er det som er samlingspunktet, har

jeg funne ut, så derfor så synes jeg hytta er viktig for å ... å ha en base. Og da må det være plass til alle, og det blir det da.

Q: Ja. Er det noen andre dyre kjøp du ... tenker på?

A: Nei.

Q: Nei.

A: De er dyre nok. Det er en og en halv million da. Hvis du skal pusse opp den hytta.

Q: Ja. Da er neste spørsmål: Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Tre .... Én gang i uka da.

Q: Én gang i uka. Føler du et behov for å hele tiden holde styr på innbetalinger og utbetalinger fra bankkontoen din?

A: Nei. Jeg er for lite ... jeg er for dårlig på det.

Q: For dårlig på det?

A: Ja, men altså jeg ... jeg har en viss kontroll.

Q: En viss kontroll.

A: Ja jeg har jo det, altså jeg veit jo stort sett hva som kommer inn, jeg veit det at ... noen dager så går det mye penger ut, som når du har ... også, plutselig så går det ikke så mye ut.

Q: Nei. Så du trenger ikke å sjekke så ofte?

A: Nei jeg sjekker sånn nivåsjekk da, én gang i uka. Kanskje oftere, men det er så kjapt ikke sant, med mobilen i dag, det er bare mobilen jeg er innom og så: OK, nå er det så mye.

Q: Ja. Hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe du ønsker deg fordi du vil spare penger?

A: Det er ofte det.

Q: Ofte? Kan du gi noen eksempler?

A: Ja. Det er ofte jeg tenker at ... Ja, det er stadig vekk jeg går inn i en butikk og så tenker jeg at det kunne jeg ha tenkt meg, og så sier jeg: neeeei, trenger jeg det? Nei, jeg trenger ikke det. Jeg kan vente. Det kan ofte være billige ting, egentlig, som jeg sparer på.

Q: Som?

A: Nei, det kan være et par sko, for eksempel. Det er jo bare tull å kjøpe flere sko. Eller en jakke eller et eller annet. Ja, nei så det er sånn ... det er ganske ofte at jeg finner ut at nei, det trenger jeg ikke.

Q: Ja. Så er det et scenario. Da skal du se for deg at du er på en restaurant og spiser et dyrt måltid. Du vet at du må betale en dyr regning når du er ferdig. Vil dette påvirke din opplevelse av måltidet?

A: Ja ... Det vil det nok. Man vil jo alltid vurdere kost/nytte. Det bør da – da må det stå i – da må det være forventning, altså det må innfri forventningene. Da er det greit. Kan betale mye hvis det innfrir forventningene, men det er klart det øker jo forventningene jo dyrere det er.

Q: Ja. Men ... ja, da skal jeg vise deg en video forresten.

(Pause mens video vises).

Q: Sånn. Da er neste spørsmål: hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Nei, det skjer vel sikkert kanskje en gang i uka da. Hva er impulsive kjøp da?

Q: Nei, du kan prøve å definere det ...

A: Nei, men det er sånn at jeg kanskje kjøper en bok, et eller annet du ikke hadde tenkt, kommer ut med noe du ikke hadde tenkt ut fra et kjøpesenter. Som du kanskje ikke trenger. Det skjer nok én gang i uka.

Q: Ja. Altså, du sier det kan være en bok. Er det noen andre ting du kan kjøpe, er det noen større ting du kan kjøpe impulsivt?

A: Ja. Boblebadekar.

Q: (ler). Som brukes mye.

A: Som brukes veldig mye.

Q: Men det er lenge siden.

A: Jaja.

Q: Det er ikke så ofte det skjer.

A: Nei, det er ikke så ofte det skjer. Det er noen ganger jeg kommer ut med noe ... verktøy fra Clas Ohlson. Ja, jeg var jo – i forrige uke så kjøpte for eksempel ... det hadde jeg litt tenkt på da, så det var ikke helt impuls.

Q: Ja, så det er ... det skjer, det hender, men ikke så ofte.

A: Ja.

Q: Hva med mat?

A: Etter at vi fikk den der Godt levert, så er det ... så skjer ikke det så mye. Det skjer jo selvfølgelig sånne små – men det er jo ikke noen store ting. Altså, du velger det ene fremfor det andre.

Q: Så er det – hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du en type smerte? Når du betaler for noe? At det gjør litt vondt?

A: Helt avhengig av hva det er. Det er pris/kvalitet det går på der også. Er det noe som du synes er ålreit, og du trenger, så er det ikke smerte. Og så er det ting som liksom er på grenseland, sånn: .... Det var kanskje ikke nødvendig. Så har jeg tenkt at ... det var kanskje litt dyrere enn jeg tenkte.

Q: Hva med om du får en bot for eksempel?

A: Ja det er ... det synes jeg er ordentlig smertefullt. Det er så dumt. Det gir ingen glede, altså da er det ingen glede forbundet med det.

Q: Nei. Så du tenker på ... du veier gleden du får opp mot ...

A: Ja, kost/nytte.

Q: Kost/nytte. Alltid kost/nytte.

A: Det er ingen nytte. Ikke alltid, ja men altså veldig ofte. Hvis det ikke er kost/nytte så er det mer impulsivt.

Q: Ja. Neste spørsmål er hvor ofte du føler en sånn type smerte?

A: Det er ikke så ofte. Det er nesten ... én gang i måneden da, kanskje. To ganger – to ganger i måneden. Sikkert et eller annet.

Q: En-to ganger i måneden, men det er som regel hvis det er noe ufrivillig, sånn uplanlagt, som en bot?

A: Ja det er sånne ting, altså du kan kjøpe ting for dyrt, og føle at .... Var egentlig dette her nødvendig, altså har du egentlig tenkt nok gjennom det kjøpet der, var det ... var ikke det kanskje unødvendig sånn .... Men jeg sjekker jo mye, men jeg sjekker mye på kanskje ting som ikke betyr noe ... Men ja ... jeg tror ikke det er så mye, ja, nei.

Q: OK. Ja, så da har du egentlig svart på de spørsmålene som er oppfølging. Så er det en sånn type spørsmål som er: Bruker du den kontaktløse funksjonen på kortet ditt, hvis det finnes? At du bare tapper, og så istedenfor å slå pinkode ...

A: Ja det kan du jo. Det finnes jo det i Norge.

Q: Så du har brukt det.

A: Jaja. NFC.

Q: Ja. Og så bruker du MobilePay av og til på Rema?

A: Ja.

Q: Så hvis det er tilgjengelig så bruker du det?

A: Ja, da bruker jeg det. Foretrekker det. Jeg liker egentlig å slippe å trykke pinkoden. Så er det jo ... kortet i kantina er jo det samme.

Q: Ja ... Så hva synes du da om den funksjonen?

A: Jeg synes den er bra. Jeg liker den.

Q: Hvordan tror du det påvirker din kjøpsatferd?

A: Ikke noe spesielt. Det er lettere kanskje, men ... jeg tror ikke det, jeg tror ikke det påvirker meg.

Q: Nei. Så er det en video til ...

(Pause mens video vises).

Q: Ja, da er vi i gang igjen .... Ja, hvordan føler du ... hva tenker du om et sånt type system?

A: Jeg synes det er bra.

Q: Ja, utdyp.

A: (Ier). Utdyp? Ja, men jeg synes det gjør det – forenkler ting, og du kan liksom frigjøre ... for jeg bruker jo stort sett sånne selvbetjente kasser.... Når det finnes, og det funker, så bruker jeg det, synes jeg er veldig greit. For jeg kan gjøre den jobben, og hvis det reduserer køen, så er det det som er viktigst for meg.

Q: Det er det viktigste.

A: Ja. For meg så er det det.

Q: Det er enkelt og greit og tidsbesparende.

A: Ja.

Q: Ja. Hvordan tror du det ville påvirket hvordan du bruker penger?

A: Ikke noe spesielt.

Q: Ikke noe spesielt.

A: Neinei. Fordi det er jo bare ... betalings.... Det er jo bare måten å betale på, jeg er jo ikke noe sånn ... kommer ikke til å kjøpe mer ting for det. Teorien sier sikkert noe annet.

Q: Ja, men det skal du ikke tenke på. Og du ville da vært villig til å bruke det?

A: Jeg ville vært villig til å bruke det ja.

Q: Så ... er det ... neste tema.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Hvordan ville du følt det om å motta sånne pushvarsler for eksempel, for å hjelp deg til å holde styr på dine innbetalinger og utbetalinger?

A: Det er greit så lenge jeg velger det sjøl. Men det vil jeg styre sjøl. Det er jeg som vil bestemme om jeg skal ha det eller ikke. Det er ikke noen andre som skal bestemme over meg, det liker jeg ikke. Da kan jeg føle meg som en sånn storebror som passer på deg og sier at: nå må du ... passe på.

Q: Ingen storebror.

A: Kjøpt ... kjøpt litt mye vin i det siste.

Q: Så det er greit som en frivillig løsning?

A: Ja. Frivillig løsning er greit. Og kan hende andre i en annen situasjon er ... bedre. Hvis du liksom bruker mye penger på småting ... som en student da, ikke sant, eller sånn ... hvor du har lavt budsjett. Så er du kanskje enda mer bevisst på hvordan du bruker penger. Det tror jeg er veldig nyttig. I en sånn fase hvor du tenker at: OK, da er du enda mer bevisst på at du ikke surrer bort penga dine på tull. Så da tror jeg det er veldig nyttig.

Q: Ja. Så du tenker det kommer litt an på ... livssituasjon?

A: Ja det også. Og selvdisiplinen. Jeg mener jeg har ganske bra, men kunne sikkert vært bedre.

Q: Men det er nettopp det det kanskje hjelper til da, å opprettholde ... så det kan være et hjelpemiddel. Så hvordan ville du følt det om å motta pushvarsler hvis din saldo er lav? Som vi kan kalle for negativ feedback.

A: Nei det er ... altså samme som sist, hvis for eksempel hvis du har da ... la oss si 10 000 kr da. Da er det greit å få et varsel og si at: OK, nå er du under 10 000. Da kan det være lurt å ha ... akkurat som ... når du bruker bredbånd ikke sant på mobilen ... da får du beskjed om at nå har du brukt 80%.

Q: Ja data.

A: Da får du beskjed om at nå har du brukt så mye penger. Det tror jeg kan være lurt. Det har liksom med ... nå er parkeringstida snart ute. Nå må du ... skjerpe deg litt med penga dine. Men det må være selvvalgt.

Q: Ja, må være selvvalgt. Selvvalgt er velvalgt.

A: Mhm.

Q: Ja, det var alle spørsmålene.

## **Interview 7 MB**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 13:03 (pause when videos are shown)

Q: Ja. Hvor gammel er du?

A: Jeg er 58.

Q: Du er mann, det skriver jeg bare. Hva jobber du med?

A: Jeg jobber med IT.

Q: IT. Ja. Utdannelse?

A: Sivilingeniør. Elektro.

Q: Hvordan planlegger du innkjøpene dine i en normal uke?

A: Litt spontant. Det er litt når jeg ser noe trengs. Litt feil kanskje.

Q: Ingen ting er feil. Men det er litt spontant altså.

A: I hvert fall hverdagsting.

Q: Ja. Hvor ofte handler du dagligvarer?

A: Ja. Det er vel et par ganger i uka kanskje. I snitt.

Q: Ja. Når du mottar lønn, hva gjør du?

A: Ingen ting.

Q: Ingen ting. Ikke noe spesielt når du får lønn altså?

A: Nei. Ikke fredagspils, ikke lønningspils, ingen ting.

Q: Ikke noe sparing eller regninger eller ... ?

A: Vi sparer fast da, så det trekkes et fast sparebeløp.

Q: Ja. Så det trekkes av seg selv?

A: Mhm. Og lån eller gjeld ... nedbetaling av gjeld og sånt skjer automatisk.

Q: Ja. Hvis du planlegger å kjøpe noe dyrt, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: For å få råd ... Det kommer litt an på hvor dyrt det er. Er det en ... jakke for eksempel, så kan det skje ganske spontant. Er det en dyrere ting, for eksempel 10-15 000 og oppover, så sparer vi. Setter av for eksempel ... vi har en egen båtkonto hvor vi setter inn penger hver måned, for å dekke den type utgifter. Og er det større ting, for eksempel ... kjøpe bil eller ... kjøpe kjøkken, så bruker vi et rammelån på huset i banken.

Q: Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Jeg sjekker en gang kanskje, i måneden, eller sjeldnere, men jeg vet X gjør det oftere.

Q: Ja. Føler du et behov for å hele tiden holde styr på innbetalinger og utbetalinger, til og fra bankkontoen din?

A: Ikke jeg, men X er liksom økonomisjef, ikke jeg.

Q: OK. Bare svar for ...

A: For meg.

Q: For deg.

A: Nei.

Q: Nei. Hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe du ønsker deg fordi du vil spare penger?

A: Ganske ofte.

Q: Har du noen eksempler?

A: Jeg har lyst til å kjøpe – ja, GoPro.

Q: Det har du ikke kjøpt?

A: Nei, det har jeg ikke kjøpt.

Q: Så er det et scenario: Du skal se for deg at du er på en restaurant og spiser et dyrt måltid. Og du vet at etterpå så må du betale den dyr regning, når du er ferdig. Vil dette påvirke din opplevelse av måltidet? Hvorfor eller hvorfor ikke?

A: Det påvirker hvis ... jeg blir overrasket over pris/kvalitet ... er dårlig. Eller høyere prisnivå enn det jeg hadde regnet med. Da påvirker det negativt. Men det kan også være motsatt.

Q: Ja, hvis ... ?

A: Hvis jeg føler at prisen er lavere enn forventet, så får jeg en god følelse så lenge kvaliteten er bra. Eller bedre.

Q: Ja. Så er det bare en kjapp video jeg skal vise deg.

(Pause mens video vises).

Q: Så er det neste spørsmål: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Kanskje ... en til to ganger i uka. Tre ganger i uka, jeg vet ikke, noe sånt.

Q: Har du noen eksempler på hva det kan være?

A: Kopp kaffe.

Q: Sånn på kafé eller noe sånt?

A: Mhm.

Q: Men det er ikke så veldig ofte du kjøper dyre ting på impuls, eller?

A: Nei.

Q: Så er det et spørsmål ... hvordan føler du deg når du betaler for noe, hender det at du føler en form for – at det gjør litt vondt, å betale for noe? At det gjør vondt å liksom gi fra seg pengene sine?

A: Hvis jeg vet at dette ... var for dyrt, jeg ikke trenger det egentlig, ikke gjennomtenkt ... Jeg liker å Google tingene og se ... for eksempel å se en review av noe, altså en test. Hvis jeg ikke har gjort det, og er usikker på sånt, så får jeg kanskje en dårlig følelse.

Q: Ja. Ja, så da har du svart på – ja, vet du ca hvor ofte det skjer?

A: Veldig sjelden egentlig.

Q: Ja, så det er sjelden du føler at det gjør vondt? Når du kjøper noe ...

A: Ja, det er sjelden.

Q: Ja. Så er det et annet spørsmål ... hender det at du bruker en sånn kontaktløs funksjon på kortet ditt, for eksempel at du bare kan tappe istedenfor å skrive pinkode?

A: Aldri.

Q: Aldri. Hva tenker du om den type funksjon?

A: Det kommer. Snart. Og jeg hadde brukt det hvis jeg hadde hatt det.

Q: Ja. Men du har det ikke på kortet ditt?

A: Nei.

Q: Tror du at det ville påvirket din kjøpsatferd, at du ville kjøpt mer eller mindre enn det du gjør nå?

A: Nei.

Q: Så er det en video til ...

(Pause mens video vises).

Q: Så ... da spør jeg: Hvordan ville du følt det om å bruke et sånt type system? Sånn Amazon Go. Eller lignende?

A: Enkelt. Men åpner opp for impulsivitet.

Q: Hvorfor det tror du?

A: Fordi jeg ikke ... Nei det er kanskje feil, fordi at jeg kan hele tiden sjekke hva jeg har tatt, det er ingen forskjell egentlig i forhold til en handlekurv. Jeg vet ikke, jeg legger ikke sammen ... jeg kan kanskje raskere se hva jeg har i handlekurven i Amazon Go, enn i en vanlig handlekurv. Så jeg trekker tilbake det. Det er kanskje bedre.

Q: Bedre?

A: Bedre. Så lenge det addes, hele tiden.

Q: Men tenker du at det har noe å si at du ikke går til en kasse og betaler?

A: Nei.

Q: Ville du vært villig til å bruke det systemet?

A: Ja.

Q: Så er det bare –

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Hvordan ville du følt det om å for eksempel motta pushvarsler som hjelper deg til å holde styr på innbetalinger og utbetalinger?

A: Så lenge ... i utgangspunktet veldig bra. Det jeg er skeptisk til er sikkerhet og at ingen andre kan påvirke hva som går inn og ut av ... særlig ut da, av kontoen.

Q: Ja. Så ... du tenker at det er bra, gitt at det er sikkert?

A: Ja. Veldig bra, jeg tror det gjør at jeg er mer obs på hva som skjer på kontoen, hva jeg bruker penger til, kanskje hjelper meg å spare litt mer, tenker litt mer på hva pengene går til da. Og hjelper meg i sparing.

Q: Ja. Så hvordan – det er litt samme type spørsmål, men hva ville du følt om å få sånne varsler når din saldo er lav? Det vil si at det bare er det vi kaller negativ feedback da, at du får sånn: oi, når var du under det og det beløpet på konto.

A: Jeg ville sett det som fint, særlig hvis jeg kunne sette beløpet.

Q: Ja. Ja, det er egentlig alle spørsmålene.

A: Ja. Bra.

## **Interview 8 ID**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 16:06 (pause when videos are shown).

Q: Ja. Hvor gammel er du?

A: 53 – 54 i år.

Q: Du er kvinne, det kan jeg skrive selv.

A: Ja.

Q: Yrke?

A: Siviløkonom. Jobber i bank.

Q: Utdannelse?

A: Siviløkonom.

Q: OK. Da begynner vi med et åpent spørsmål: Hvordan planlegger du innkjøpene dine i en normal uke?

A: Planlegger ikke så veldig mye, det går litt fra – tenker du på dagligvarer forresten?

Q: Ja.

A: Ja. Nei, det går litt fra dag til dag, det er sånn at vi pleier å kjøpe inn mat på fredag, og litt på lørdag, og da er det litt avhengig av om vi er hjemme på lørdag og om vi skal ha gjester på søndag, og stort sett så har vi da rester, og så gjør vi litt sånn påfyll av mat i løpet av uka. Så det er egentlig mest handling til helgen egentlig.

Q: Ja. Neste spørsmål er hvor ofte dere kjøper mat ca? Eller du?

A: Ja. Tenker vi er innom butikken sånn tre til fire ganger i uka. Men da blir det ofte veldig sånn småhandel da. Nå snakker jeg ut fra den situasjonen hvor det bare er X og jeg som ... bor hjemme da.

Q: Ja. Det er greit.

A: Ja.

Q: Så er det: når du mottar din månedlige lønn, hva gjør du?

A: Ingen ting.

Q: Ingen ting? Ikke noe sparing? Ikke noe -

A: Jojo. Har jo oppdrag på sparing, ikke sant. Og så betaler – altså da går faste oppdrag på sparing, og så går faste oppdrag på lån, eller renter og avdrag, og så går det jo de regningene jeg har satt inn.

Q: Og det er også fast?

A: Ja, men ... det legger jeg inn på forfallsdato. Så enten er det i form av regninger som jeg fysisk legger inn, altså fakturaer, som vi får i papir, eller så er det sanne autogiro – avtalegiro, som bare kommer inn direkte.

Q: Ja. Så det er mest fornuftige ting.

A: Ja, vi går ikke ut og feirer med noe ... spiser middag på lønningsdagen eller ... går bananas på butikken. Gjør ikke det.

Q: Nei. Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Ja, hvor dyrt tenker du?

Q: Du kan gjerne ta forskjellige kategorier og utdype.

A: Ja. Nei, for eksempel da vi skulle pusse opp kjøkkenet, det er jo et dyrt prosjekt. Så ... lagde vi jo en plan i forhold til at da sparte vi liksom opp til det og venta til vi hadde en viss sum på konto, til vi begynte på det da, på det prosjektet. Ja, så tok vi det liksom litt etter hvert. Ikke litt etter hvert, man må jo betale det med en gang egentlig, men ... ja, det var jo sånn vi gjorde det, fordi det som vi gjør da, er at vi sparer penger og har på en konto, sånn at vi har liksom alltid penger i bakhånd. Det er ikke alltid vi har like flinke til det hele livet, men ... det er i alle fall sånn nå da. Og ... men vi prøver liksom å ... ikke kjøpe så mye av det vi ikke trenger. Og så prøver jeg å tenke – altså det blir kanskje ikke så godt svar på spørsmålet da, men ... jeg prøver å tenke litt mer ... det man bruker penger på, er det noe man kommer til å ha glede av, eller er det noe som på en måte bare ... er penger litt sånn ... hvis man skal gå veldig mye ut og spise for eksempel ... så synes ikke jeg man får så veldig mye ut av det da. Men det er klart at hvis man drar til London, så er det jo ... da går det en del penger, for eksempel da.

Q: Ja. Og andre reiser.

A: Og andre reiser. Men andre store ting ... jeg er jo ganske sikker på at vi kanskje må kjøpe ny bil snart da. Da må vi liksom tenke på hvordan vi skal gjøre det. Det blir det sikkert å bruke litt fra sparekontoen, og kanskje må vi låne litt penger.

Q: Ja. Så er det ... hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Ja, det sjekker jeg sikkert ... tre ganger i uka i alle fall. Tre til fire ganger i uka. Da har jeg veldig god oversikt.

Q: God oversikt. Føler du et behov for å hele tiden holde styr på innbetalinger og utbetalinger?

A: Ja. Veldig.

Q: Hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe du har lyst på fordi du vil spare penger?

A: Ja, jeg har jo lyst på ny sofa og sånt noe, men jeg tenker at det gjør jo ingen ting å utsette det ... kanskje .... Littegrann. For av og til tenker jeg at man skal ikke ... det er ikke så nødvendig å bytte ut ting som er bra. Men hvis det er for eksempel noen klær som jeg har veldig lyst på, som jeg synes jeg trenger, så kjøper jeg det.



Q: Ja.

A: Men jeg kjøper ikke dyre, luksuriøse plagg. Altså jeg velger ikke på den derre dyre hylla. Men ikke det billigste heller.

Q: Så er det – du var så vidt innom, men det er altså et scenario du skal se for deg: Hvor du ser for deg at du er på en restaurant og spiser et dyrt måltid, og du vet at du må betale en dyr regning etterpå, når du er ferdig. Vil dette påvirke din opplevelse av måltidet? I så fall hvorfor, eller hvorfor ikke?

A: Det kommer litt an på innstillingen min på forhånd. For hvis man har tenkt at man skal gå å spise en veldig god middag på en restaurant og synes liksom at man har fortjent å spise og sånt noe, så synes jeg jo at det er greit. Men vil ikke like liksom at vi da ... så var det den dyre rødvinen, og så var det det – at man liksom tar det dyreste. Det hadde jeg ikke likt. Men hadde vi liksom først vært enige om at vi skulle gå på en dyr restaurant og spise et veldig flott måltid, så ville jeg jo prøvd å kose meg med det. Men jeg hadde ikke likt liksom – hvis man da liksom pøste på med det dyreste tilbehøret, som liksom .... Ja.

Q: Nei. Skjønner. Så det kommer an på ... hva som er planlagt?

A: Ja.

Q: Så er det en video.

(Pause mens video vises).

Q: Og så kommer spørsmålet: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Hm. Jeg kan jo gjøre impulsive småkjøp, kanskje to-tre ganger i uka. Men det er bare sånt småtteri da. Større ting, det tror jeg ikke jeg kjøper impulsivt.

Q: Hva kan de småkjøpene være da?

A: Det kan være ... for eksempel ... en pakke med M når jeg er på vei hjem fra jobben. Det kan være ... en bok som jeg kjøpte litt på impuls i dag. Ja. Det er vel egentlig det.

Q: Ja. Men ikke store kjøp?

A: Nei, men det er mye sjeldnere da. Det kan jo være at jeg kan kjøpe noen klær på impuls da. Men det er jo mye, mye sjeldnere.

Q: Ja. Hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du noen ganger at det gjør litt vondt? At det føles som at det å gi fra seg penger, eller at ... det forsvinner, at det gjør litt vondt?

A: Ja.

Q: Hvor ofte da?

A: Nei, det er særlig i perioder hvor jeg føler det går litt mye ut. Altså, når jeg egentlig har lyst til å spare og la være å kjøpe noe ... men så går det mye allikevel ... hvor ofte kan det være a? Du vil gjerne ha en sånn ca-angivelse? Kanskje det skjer en tre-fire ganger i året at du synes at ... egentlig ville du ikke brukt penger på det her, men det går allikevel masse, liksom. Tre-fire ganger i året, kanskje. Da kan det være type sånn at bilen er på verksted, samtidig som det er et eller annet annet, og ... masse greier. For eksempel.

Q: Tenker du at det kommer litt an på – altså, for eksempel ... hvis du sier at du får en bot da.

A: Ja. Ja, det er skikkelig dritt. Da blir jeg veldig irritert.

Q: Ja. Så da tenker du at ... kommer det an på ... tenker du noe på hva du får ut av det?

A: Ja. Jeg tenker at det er veldig bortkasta. Og så unødvendig. Ut av vinduet.

Q: Så hvis noe ... nå er jeg kanskje litt ledende her da, men hvis noe gir veldig mye glede, så føler du ikke så mye smerte ved det?

A: Nei. Helt riktig. (ler).

Q: Ja. Så er det et nytt spørsmål: Bruker du den kontaktløse funksjonen på bankkortet ditt? At du kan bare tappe inntil istedenfor å trykke inn pinkode?

A: Nei, det gjør jeg ikke. Jeg vet ikke om jeg har den, for jeg ser at ... når jeg skal for eksempel inn ... bruke det der SATS-kortet mitt for å komme inn på SATS og sånt noe, men ... bruker aldri det der ... jo, i dag brukte jeg det faktisk da jeg skulle betale for flytogbilletten, for da hadde de nye automater på Gardermoen. Så da brukte jeg det. Men da brukte jeg jo .... X corporate kort da, jobbkortet mitt på en måte.

Q: OK. Ja, hva tenker du om en sånn type funksjon?

A: Ja, det synes jeg er helt greit jeg. Såfremt det er sikkert. Men det er jo en bevisst handling å legge kortet sitt ... der da. Det er for at du skal betale for det.

Q: Ja. Så tror du at ... det ville påvirket din atferd, altså i en sånn kjøpsituasjon?

A: Nei.

Q: Så er det bare, nå skal jeg ta en pause, for det –

(Pause mens video vises).

Q: Spørsmålet er altså: Om Amazon Og. Hvordan ville du likt et sånt system?

A: Ja, det hadde jeg ... det hadde vært helt greit.

Q: Helt greit?

A: Mhm.

Q: Ja. Hvorfor?

A: Nei, det er igjen hvis det ... Jeg legger til grunn at det er sikkert, ikke sånt? Det er det grunnleggende. Og da ... for meg så er det ... altså, da har man et system på å handle, det gjør ikke noe forskjell, føler jeg.

Q: Så da er egentlig neste spørsmål om det ville påvirket din atferd da? I en kjøpsituasjon, om du ville kjøpt mer eller mindre?

A: Nei. Tror det er det samme.

Q: Samme. Ja, ville du vært villig til å bruke det?

A: Ja. Da legger jeg til grunn at det er sikkert.

Q: Ja. Så er det en video til ...

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Spørsmålet da: Hva ville du følt om å motta sanne pushvarsler, sann for å hjelpe deg til å holde styr på innbetalinger og utbetalinger, for eksempel?

A: Ja, jeg føler ikke sann veldig behov for det, i og med at jeg har såpass god oversikt gjennom nettbanken da, som jeg er liksom inne på, men det er klart at – og synes jo liksom det hadde vært litt mas å få sanne pushvarsler for hver eneste ting som skjedde. Men jeg ser jo også nytten ... bevisstgjøring kanskje? Men jeg føler ikke personlig noe behov for det. Det er det jo litt individuelt, og jeg så jo på den appen at du kunne jo velge hva du ville ha push på. Du trenger jo ikke å få på alt, men det kan jo være at du trenger – kanskje du trenger å vite når det er lite penger på konto. Ikke sant? Så det er jo positivt. At man kan skreddersy det etter egne behov.

Q: Ja. Det er jo bare et eksempel da, men det ... Ja, så da er det ... ja, det ligner jo litt det spørsmålet, men det er hvordan du ville følt det om å motta varsler når saldoen din er lav? Vi kaller det på en måte negativ feedback. At du får sann: Obs! Du er nå under det og det beløpet?

A: Ja, det kan jo være nyttig i gitte situasjoner, og kanskje hadde jeg trengt det litt mer da jeg var yngre da, og var liksom mye mye mer på ... nedsiden, på en måte. Så det kommer litt an på hvilken livssituasjon og hvor mye oversikt du har da.

Q: Ja. Da er vi egentlig ferdige.

A: Du er ferdig?

Q: Ja.

A: Yes.

## **Interview 9 ES**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 12:33 (Pause when videos are shown).

Q: Hvor gammel er du?

A: 28

Q: Kjønn, det ser jeg selv. (Kvinne). Yrke?

A: Lærer.

Q: Og utdanning?

A: Er det høyskolelærer da? Nei, er det høyskoleutdanning?

Q: Ja, bare si ... det er ikke så viktig.

A: Det er jo lærerutdanning.

Q: Så ... er det litt ... mer åpne spørsmål. OK. Hvordan planlegger du innkjøp i en normal uke?

A: Da starter man sterkt (ler) ... på mandagen med å liksom prøve å handle for hvert fall ... ja, vi øver oss – vi prøver å handle én gang i uka. På matinnkjøp da. Men ... det funker kanskje to av fire uker i måneden da.

Q: OK. Det er jo ... ja, bra det. Ja, så dere prøver å storhandle?

A: Ja.

Q: Så hvor ofte ca blir det i snitt da?

A: At vi er på butikken?

Q: Ja.

A: Ja, i snitt så si ... da blir det jo sikkert tre ganger i uka i snitt da.

Q: Så er det ... når du mottar din månedlige lønn, hva gjør du?

A: Hva jeg gjør?

Q: Hva – liksom, går du i nettbanken og gjør noe med én gang, eller bruker du det med en gang, eller betaler du noen regninger, eller sparer du ...

A: Jeg har faste trekk. Altså, alle regningene – altså ... jeg har egen regningskonto. Så det som står igjen er liksom mine lommepenger.

Q: Ja. Så det er det du gjør.

A: Ja altså alt av regninger og ... mat blir liksom trekt ... til egne kontoer.

Q: Ja. Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp ... hvordan går du frem for å ... få råd til det? Og du kan gjerne kategorisere forskjellige klasser, om du vil.

A: Ja, da bruker man jo enten ... fra sparekonto ... eller så har vi gjerne spart – vi betaler inn litt ekstra hver måned til regningskontoen. Så når vi kjøpte sofa for eksempel, så ble det fra regningskontoen, for da hadde vi penger .... Ekstra der. Eller så er det sann ... eller så bruker vi også – fra sann nedbetaling. Eller betalingsutsettelse.

Q: Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Ja, etter at man fikk bank på mobil .... (ler) så er det vel ... ja, si et par ganger i uka da. Men da er jeg ikke logga inn på nettbanken.

Q: Nei. Du sjekker bare ... appen?

A: Ja.

Q: Føler du behov for å holde styr på innbetalinger og utbetalinger ... hele tiden?

A: Ja. Veldig. Spesielt siden man kan sjekke det på en app da.

Q: Ja. Hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe du ønsker deg fordi du vil spare penger?

A: Veldig ofte. (ler).

Q: Veldig ofte.

A: Veldig ofte. Skal jeg kjøpe ny mascara denne måneden eller skal jeg vente til neste måned?

Q: Det er såpass – det er på det nivået liksom?

A: Ja, men pengene blir borte uansett. Jeg sparer de jo ikke, de blir – forsvinner jo. Så ... ikke spør meg hva jeg bruker de på.

Q: Nei. OK. Så er det et scenario, hvor du skal se for deg at du er på restaurant og spiser et dyrt måltid. Du vet at du må betale en dyr regning når du er ferdig. Vil dette påvirke din opplevelse av måltidet?

A: Det vil det helt sikkert. Jeg tror det.

Q: Tror du det har noe å si ... hvor mye du har bestemt deg på forhånd eller ... hvilke forventninger du har til måltidet?

A: Ja. Hvis jeg vet at jeg skal betale mye penger så er det lettere. Hvis jeg kommer på en restaurant og ser at det er dyrt. Og så er det også annerledes hvis ... hvis det er her i Norge enn hvis det er i utlandet da. Når man først er på ferie ... så er man på ferie. Og da har man en høyere terskel for å betale mer ... nei lavere, selvfølgelig.

Q: Ja.

(Pause mens video vises).

Q: Så er spørsmålet: hvor ofte gjør du impulsive innkjøp? Det kan også kategoriseres ....

A: Hva tenker du med impulsive innkjøp?

Q: Altså, at det ikke er planlagt på forhånd.

A: Vi var jo en tur på Coop Obs i dag for eksempel. Som ikke var planlagt, men da kjøpte jeg noen nye sokker. Ellers så er det ikke så mye på impuls. Det er på en måte ting ... men det er jo forskjell på ting man trenger og ting man vil ha ... men det er veldig sjelden jeg kjøper noe på impuls ... det hender jeg kjøper ting jeg ikke trenger ... men jeg har bestemt meg for å kjøpe det.

Q: Ja. Skjønner. Så er det et ... hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du av og til at det gjør litt vondt å betale for noe?

A: Ja. Ofte.

Q: I hvilke situasjoner?

A: Jeg liker å handle, men jeg liker ikke å bruke penger. Veldig unikt tror jeg.

Q: Men ... men ... kommer det an på hva slags type kjøp det er, altså ... hvis du sammenligner det å ...

A: Jeg tenker sånn for eksempel ... frisør og tannlege ... sånne nødvendige ting, det er veldig vondt, for det er på en måte ting du ikke ... ser da. Altså, du kan se at du har vært hos frisøren, men ikke ... ikke hvis du stusser håret da. Men du må jo gå til frisøren likevel. Eller tannlegen, du må jo ... borre hvis du har hull, men det er vonde penger da, fordi du ser det ikke.

Q: Det gir ingen glede på en måte?

A: Nei. Og da er det lettere å kjøpe kubbelys. (ler). For det blir veldig fint.

Q: Ja, for da blir du glad av å kjøpe det.

A: Jajaja. Masse materialistisk lykke.

Q: Ja ... så du – det har med hva ... altså, om det er mye glede -

A: Hva du sitter igjen med da. Altså, det er bedre å sitte igjen med noe konkret.

Q: Ja. Så ... Ja, neste spørsmål er: bruker du den kontaktløse funksjonen på kortet ditt?

A: Nei. Den bruker jeg ikke.

Q: Nei. Hva tenker du om en sånn type funksjon?

A: Jeg tenker ikke så mye om det, for jeg veit ikke – jeg veit ikke hvordan den funker. Altså hva – altså, jeg kan det ikke.

Q: Sånn som jeg tror det er i Danmark er i hvert fall at du ... bare tapper inntil istedenfor å slå pinkode ...

A: Ja, du holder inntil.

Q: Og så ... er det opp til et visst beløp, jeg lurar på om det er sånn 200 kr.

A: 200 kr ja. Det er ikke så høyt. Men – men må jeg ikke godkjenne – jeg trenger ikke å trykke OK eller noen ting? Det er bare å holde over?

Q: Ja, jeg tror det. Så ... men hvis du hadde brukt det da ... hvordan tror du at det ... tror du at det ville påvirket hvordan du bruker penger?

A: Nei. Det er jo ikke så vanskelig å trykke den koden liksom. Det er ikke det som stopper meg. (ler).

Q: (ler). Nei. Nå skal jeg bare ta pause, for jeg skal vise deg en film.

(Pause mens video vises).

Q: Så er spørsmålet – spørsmålet er da: Hva tenker du om et sånt type ... system? Hvis det var i en vanlig butikk da.

A: Ja. Nei det blir jo det som ... altså ... man blir jo på en måte enda mer overvåka i hva man handler da, det at de automatisk med en gang vi plukker noe i hylla ser hva vi kjøper. Og så tenker jeg litt sånn ... den oversikten da, om hvor mye du handler for ... vil jo ... altså den terskelen for å kjøpe noe blir jo lavere og lavere jo lettere det blir. Så for min del da ville jo det ... men nå handler jeg i butikker som det ikke er så mye kø da, så liksom ... det er ikke noe problem å vente ...

Q: Nei ... Men du tenker at ....

A: Jeg tenker at man mister litt – enda mer kontroll da. Men sånn var det sikkert før – når man begynte med bankkort ikke sant – altså, alt er en overgang. Og så kan man jo si det at man ... at man føler jeg overvåka fordi de vet hva du handler med en gang du tar det fra hylla, men det blir på en måte registrert på Trumf-kortet ditt og ... altså, de vet jo allerede hva jeg kjøper.

Q: Ja. Men tror du det ville påvirket din måte ... altså, din atferd da, hvordan du ... om du ville kjøpt mer eller mindre?

A: Det kommer an på hvor tilgjengelig det er da. Hvis det er sånn som i dag, at jeg fortsatt må kjøre til butikken, så blir det jo på en måte bare at jeg sparer ... to minutter da. Men jeg tror ikke det vil påvirke innkjøpene mine.

Q: Nei. For det er ikke sånn at du – for det er noen ganger man ... kanskje ... ser at køen blir lang, og så bare: nei, nå gidder jeg ikke allikevel.

A: Nei, for jeg må kjøre til butikken. Så når jeg først har kommet meg dit, så ... så skal jeg jo ha det. Det er ikke så kult å dra hjem igjen.

Q: Ja. Tenker du at du ... er villig til å bruke det systemet, hvis det hadde kommet?

A: Ja. Jeg hadde nok det. Jeg hadde kanskje brukt et år lenger enn de andre ikke sant, og så hadde jeg jo blitt med. (ler).

Q: Så er det bare en video til ...

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Ja, hvordan ville du tenkt om å få sånne pushvarsler for å hjelpe deg å holde styr på innbetalinger og utbetalinger?

A: Men det er jo ikke så fryktelig langt unna det som er.

Q: Nei, altså det eksisterer jo ...

A: Du får jo beskjed om ... når du får regninger, og så legger du inn de, og så ...

Q: Mhm. Så det eksisterer jo ... men så – sannsynligvis blir det mer og mer av det da.

A: Ja. Nei, altså ... jeg veit ikke hvor mye jeg ville benytta meg av det, fordi ... altså, man har ganske god oversikt ... allerede da, at det blir kanskje litt ... masete, når man på en måte har ... for vi har jo ikke så – altså, vi har jo de faste, men det er ikke så mange som ... som er ... (uhørlig) nå liksom.

Q: Nei. Så tenker du at du ... eller hva tenker du om å ...

A: Jeg tror kanskje ikke jeg ville skrudd på så mange av de varslene.

Q: Nei. Tenker du at du ville ... likt å få et sånt varsel hvis du plutselig var under et bestemt beløp på kontoen, at det var sånn: oi, saldoen din er lav, eller ...

A: Nei. Fordi det veit jeg, så da trenger jeg ikke – da trenger jeg ikke at flere skal fortelle meg det. (ler). Det er man skrekkelig klar over.

Q: Nei, men da er vi egentlig ferdige. Det gikk jo ganske kjapt.

A: Ja.

## **Interview 10 LES**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 16:37 (pause when videos are shown).

Q: Ja, da begynner vi. Alder?

A: 32, snart 33. Født i 84.

Q: Ja. Du er mann, det kan jeg skrive selv.

A: Helt riktig.

Q: Yrke?

A: Jobber med juniorlandslaget i styrkeløft, og litt med personlig trening.

Q: Og utdanning?

A: Det er mastergrad i idrettsfysiologi og biomekanikk.

Q: Ja. Og så er spørsmålet: Hvordan planlegger du innkjøp i en normal uke?

A: Vi samarbeider om det. Hovedsakelig er det min samboer som står for innkjøp av mat, vi prøver å planlegge ett stort innkjøp i løpet av en uke. Og vi har en felles konto, hvor penger til mat og slike ting går inn, og en regningskonto som er felles.

Q: Ja, hvor ofte ... da er det ca én gang i uka?

A: Ja, ca én gang i uka med det aller viktigste, middagene og det som hører til der, og så må vi gjerne fylle på med litt brød og litt pålegg og litt melk, innimellom.

Q: Ja. Det blir kanskje ...

A: Vi er nok innom butikken kanskje ... ja, vi prøver å holde til det to ganger i uka, maks, med ett storkjøp, men det kan nok hende at det er ... at vi er innom butikken tre ganger i uka. Sånn matvarer.

Q: Ja. Når du får lønn, hva gjør du? Hva er det første du gjør?

A: Nei, da er det automatiske trekk da, på studielån og ... ja, faste regninger. Og så trekkes det også penger til den felleskontoen på mat og regninger. Og det som står igjen da, det administrerer jeg litt sjøl. Da har jeg mulighet for å gjøre litt sosiale ting, konserter, kino, sånne ting, men regningene blir trukket ganske kjapt, de fleste automatisk. Telefonregningen går utenom. Den betaler jeg på egenhånd.

Q: Ja. Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Nei, da må jeg jobbe litt ekstra og sette de pengene til side. Ellers så har jeg et lite firma ved siden av som jeg kan bruke til ... altså, de innkjøpene jeg gjør er ofte yrkesrelaterte, og det er sånn type online kursing og bøker, faglitteratur. Det prøver jeg å kjøpe inn via det firmaet jeg har ved siden av den 75%-stillinga da.

Q: Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Litt sjelden kanskje, jeg har ikke giddet å legge den inn på telefonen, så jeg sjekker det egentlig bare i forbindelse med betaling av regninger da. Det er ikke så mye trafikk inn, så da ... og det er heller ikke så mange regninger jeg har som er utenom det som automatisk trekkes, så jeg lar det gå litt automatisk.

Q: Så ja, du har jo på en måte svart på det, men føler du behov for å holde styr på innbetalinger og utbetalinger sånn ... hele tiden?

A: Nei, jeg prøver jo egentlig å ... la det gå sin vante gang ... og det virker som det fungerer bra. Men jeg burde kanskje undersøkt det litt nærmere. For jeg har tatt det litt for gitt at det fungerer som det skal, med banken, at de automatiske trekkene går hver måned, og at pengene alltid kommer inn i rett tid, så jeg har ikke fulgt opp selv, utover det å legge inn automattrekk da.

Q: Nei. Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du har lyst på fordi du vil spare penger?

A: Ja, det er vel ... det skjer sikkert et par ganger i løpet av en måned, at jeg har lyst til å gjøre noen sanne innkjøp, som jeg vet at jeg egentlig ikke har råd til der og da. Men det er litt sånn impuls kjøp, for det er ikke noe – det er veldig lite jeg har spart til de siste årene, som jeg har sett meg ut at jeg *må* ha. Men det dukker stadig opp ting som jeg gjerne skulle hatt, men det forsvinner like fort igjen, så det er jo bare et sånt ... ja ... det er jo ikke et primærbehov. Jeg klarer meg fint uten alle disse tingene. Men sanne teknologiske ting man gjerne skulle hatt, som et godt kamera og en skikkelig ny, fresh PC og sånn, det er litt sanne ting som man må spare litt til da. Og strengt tatt så klarer jeg meg med det jeg har.

Q: Ja. Hvis du ser for deg at du er på restaurant og spiser et flott og fint måltid, så vet du at du etterpå må betale en stor regning for det, vil det påvirke hvordan du opplever måltidet?

A: Ja, det tror jeg faktisk. De siste par ganger jeg har vært på restaurant nå, så har det vært fordi vi har fått gavekort som vi har benytta. Da er det jo ikke noe problem, men ... vi spiser jo sjelden ute. Og det har selvfølgelig også mye med økonomi å gjøre. Men det er heller ikke noe jeg savner, jeg er veldig heldig, har en samboer som lager mye god mat.

Q: Ja. Så er det bare ...

(Pause mens video vises).

Q: Så er spørsmålet: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Det skjer sikkert et par sanne småkjøp i løpet av uka. Men det er gjerne sånn ... i matbutikk da. Jeg kjøper jo ikke klær ... når jeg ute og reiser så hender det at jeg kjøper bøker. Det er på impuls, for jeg har egentlig masse bøker hjemme jeg ikke har lest ferdig, så det er sanne impuls kjøp som jeg ikke trenger å gjøre. Men det er ofte åleiret å reise med en ny bok. Og da har du på en måte god tid til å lese. Så det er vel det jeg har gjort mest av. Altså, sanne småkjøp.

Q: Ja. Så ... hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du av og til at det gjør litt vondt å gi fra seg penger?

A: Ja. Hver gang.

Q: Hver gang.

A: Ja (ler). Nei, men gjør ofte det.

Q: Hvilke situasjoner, er det noen forskjell på hvilken situasjon det er eller hvilket kjøp det dreier seg om?

A: Nei, det er vel egentlig ikke det. Det er klart har man fått parkeringsbøter så svir det mer.

Q: Ja. Sanne sure penger, på en måte.

A: Ja. Det er sanne sure penger. Det er veldig unødvendig da.

Q: Så har det noe å si hva – tenker du noe på hva slags glede du får av det kjøpet, om det ... sånn som med parkeringsbøter, så får du sikkert ikke noen særlig glede av det du betaler for, ikke sant.

A: Nei, du merker jo ikke noen glede da. Og så er det sånn, kjøper du en sjokolade, kjøper du boller, så vet du at ... hvis du drar og kjøper en søndagsmiddag ute på en fastfoodrestaurant da, så er jo det selvfølgelig et måltid du gjerne angrer litt på etterpå. Det er godt der og da, men det er veldig kortvarig. Og det er ganske mye dyrere enn å lage seg en søndagsmiddag.

Q: Ja. Så er det et spørsmål ... har du prøvd, eller bruker du en sånn kontaktløs funksjon på bankkortet ditt? Hvis du betaler, at du bare kan tappe inntil istedenfor å –

A: Jeg har vel prøvd det én gang tror jeg, men jeg har vært litt usikker på om alle tilbyr det. Jeg kunne like gjerne brukt det jeg, for min del. Men det er klart, da må man jo passe enda litt bedre på kortene sine, men de som vil svindle deg, de klarer nok å få ut nok informasjon om kortet ditt uansett. Om den gjør det bittelitt enklere for dem å svindle deg, så klarer de det uansett. De kortene må du passe på like godt, om du må taste en pinkode eller ikke.

Q: Tenker du at det ville påvirket hvordan du bruker penger, om du hadde brukt den?

A: Nei, jeg tror egentlig ikke det. Håper det ikke gjør det.

Q: Så er det en video –

(Pause mens video vises).

Q: Så er ... spørsmålet er: Hva ville du syntes om et sånt type system, hvis det fantes i vanlige butikker?

A: Nei, det er jo selvfølgelig noe grunn til å tenke at mange av de virkelig store selskapene samarbeider litt på tvers og samler jo inn mye informasjon. Og så er det veldig enkelt å plukke det opp og markedsføre direkte og overvåke deg i ganske stor grad, men hvis du ikke gjør noe galt og alle er med på det, så bør du jo på en måte kunne klare å gå klar. Så valget er jo enten å gå helt analog, eller å bli med på den digitale utviklingen da, for det er jo en form for utvikling det her, alt går jo litt raskere, og det er jo veldig enkelt, så du vil jo merke at det gjør jo all handel mye enklere. Men problematikken er jo det at alt blir samla inn og det selges informasjon om deg på nettet eller ... trenger ikke engang å selge det, alle de store selskapene er jo ganske interconnecta, virker det som. Så man skal jo selvfølgelig ha noen betenkeligheter, men det er veldig vanskelig å snu den utviklingen da, nå er det slik at stort sett alle mennesker lever under eksakt det samme regimet, og det systemet. Og det er klart at det å ... få sånn skreddersydd reklame sendt, det er jo ikke det verste som du kan bli utsatt for. Og det gjelder å ... er du kriminell, så får de tak i deg uansett og er du ikke kriminell så bør det ikke påvirke livet ditt i noen vesentlig grad.

Q: Nei. Tenker du at det ville påvirket hvordan du bruker penger?

A: Det kunne nok fort gjort det, og jeg tenker at det kan være at man ... Ja, hva skal man si? Jeg tenker at det vil sikkert være vanskeligst for tenåringer det her da, som begynner å få seg et eget kredittkort og ... Nå er det jo slik at du kan bare koble opp mobilen på en app. Så det er nok sikkert en del som ville kunne klare å koble seg på sine foreldres konto, og bruke mye penger uten at de nødvendigvis merka det sånn helt i første omgang. Så det er ... føler jo litt sånt brukeransvar her. Og jeg kan se for meg en del bekymrede tenåringsforeldre, som får mye å henge fingrene i.

Q: Ja. Tenker du at du ville brukt det systemet, hvis det kom?

A: Jeg hadde nok helt sikkert gjort det. Ja, det ville nok kanskje ført til at det var lettere å plukke med seg noen ting ekstra. Men det er vanskelig å si. Men det kommer jo helt sikkert her også, i ganske utstrakt grad, og da er jo det det kjappeste og kanskje mest tiltalende tilbudet da. Veldig enkelt.

(Pause mens video vises).

Q: Så spørsmålene er da: Ja, hvordan ville du følt det om å for eksempel motta sånne pushvarsler da, sånn ...

A: Nei, jeg prøver å ... så legge det går da, så lenge jeg har én hovedarbeidsgiver, så vet jeg når lønna mi kommer inn. Og da prøver jeg jo å samle regninger opp ... og hvis jeg må betale noe utenom, så prøver jeg å gjøre det på én dag. Altså, jeg ønsker egentlig ikke å ... spekulere for mye med økonomien, altså den ... penger for meg, det er ikke så viktig, og ... prøver jo bare å få inn litt mer. Men jeg har ikke noen sånne store planer om å bruke så mye penger, og har ikke sånne ekstreme budsjetter egentlig. Sånn foreløpig, så jeg tror det ville vært litt sånn forstyrrende bare. Men det kommer jo litt an på hva slags situasjon man er i, driver man et firma så sitter man jo og betaler regninger og følger med på den slags, og det er klart, da må man jo bruke et system. Så hvis jobbsituasjonen endrer seg, at man blir sånn klientbasert og styrer butikken online, så er det klart at man vil jo ende opp med å bruke den type applikasjoner og ... og da er man avhengig av å følge det opp og ... så da er man selvfølgelig nødt til å ta mye mer tak i det og jobbe kontinuerlig med den økonomiske driften da, inn og ut, hele tiden, midler inn og ut. Så jeg ser jo at det er et kjempeverktøy, og det er en grunn til at det kommer på hvermanns sin telefon. Det er mer og mer normalt å ha en inntekt som kanskje er litt mer variabel og at man jobber i flere forskjellige typer jobber samtidig. Det kan være litt lettere da å holde oversikt med en sånn type app da. Jeg ser jo absolutt bruksverdien av det.

Q: Tenker du at du ville hatt en sånn som gav deg et varsel når du for eksempel hadde lite på konto?

A: Ja, jeg har jo brukt det, egentlig i en veldig enkel form da, at det er satt et sånt minimumsbeløp, sånn at jeg vet at med en gang det går under en viss grense, så må jeg selvfølgelig regulere litt, så det er jo en fin funksjon. Og det er jo også med på å begrense litt hva man bruker pengene på. Så det fungerer jo som en sånn ... nesten en sparing i seg selv. At man i hvert fall kutter ut en del ting.

Q: Ja, det var egentlig siste spørsmål.

A: Ja.

## Interview 11 MLW

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 11:32 (pause when videos are shown).

Q: OK, det starter med litt sånne spørsmål, sånn ... Hvor gammel er du?

A: 35.

Q: Ja, jeg bare skriver at du er kvinne, for det ser jeg. Og yrke?

A: Økonom, eller business controller heter det kanskje.

Q: Ja. Utdannelse?

A: Siviløkonom.

Q: Så er det ... Hvordan planlegger du innkjøp i en normal uke?

A: Dagligvareinnkjøp?

Q: Ja. Dagligvarer.

A: Vi ... jeg er dårlig på å planlegge egentlig, det er litt ... jeg prøver å handle et par i uka, men det skjer nesten aldri, men jeg har faktisk klart det de siste par ukene kan jeg si. Men da ... hos oss er det litt sånn ... vi ser an hvordan uka blir og ... litt fra dag til dag egentlig.

Q: Ja. Skal vi se. Så da er det sånn ca gjennomsnittlig et par ganger i uka?

A: At vi handler liksom?

Q: Ja.

A: Som man er ute og handler, er det det ... ?

Q: Ja, sånn i snitt sånn, hvor mange ganger du er på butikken?

A: Ja, det kan nok fort bli tre-fire ganger.

Q: Ja. Så er det sånn ... Hvis du mottar lønn, gjør du spesielt da?

A: Ikke når jeg mottar lønn, men vi har sånn ... Jeg og min mann, som han er nå da, vi har sånn ... selv om vi er gift og har egentlig sånn felles økonomi, så har vi litt sånn der månedsoppgjør, sikkert fordi jeg er glad i Excel-skjemaer og sånt, men ... hvor vi fører opp bare alt som vi skal betale av regninger og alt vi får av sånn faste regninger, sånn strøm og barnehage og huslån og banklån og alt sånne ting. Og så skyfler vi en del penger inn på et sånt felleskort som vi har.

Q: Ja.

A: Det er ikke sikkert det er akkurat den dagen, men det har vel med å få lønn liksom, det er sånn vi gjør én gang i måneden.

Q: Ja. Hvis du planlegger et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

(Noen tekniske problemer)

Q: Altså om du sparer eller låner eller ...

A: Vi har egentlig hatt, på en måte ... vi sparer.

Q: Ja. Så ... Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: En gang i måneden.

Q: Føler du behov for å holde styr på innbetalinger og utbetalinger til og fra bankkontoen din til enhver tid?

A: Nei ikke til enhver tid, men jeg er ganske ... eller jeg føler jeg har veldig – ganske kontroll på det. Og jeg liker å ha kontroll på det.

Q: Ja. Hvor ofte velger du å la være å kjøpe noe har lyst på fordi du vil spare penger?

A: Jeg lar egentlig ikke være så mye fordi jeg vil spare penger, jeg tenker mer – jeg er blitt litt mer sånn der at jeg ikke kjøper klær fordi jeg synes det er – at jeg har så himla stort forbruk og sånt, jeg tenker litt mer på sånne ting nå. Men også egentlig hater jeg å handle. Det er ikke bare fordi at jeg vil spare penger, men jeg bare hater å være i butikk.

Q: Og shoppe liksom?

A: Ja, det er noe av det verste jeg veit. Så da blir det jo naturlig at man ikke kjøper så mye egentlig. Jeg føler egentlig jeg burde vært ute og handla litt mer.

Q: (Ler). Jeg kjenner meg skikkelig igjen.

A: Ja, bare, hver morgen bare: jeg har ingen klær, men orker ikke å handle.

Q: Ja, men ... det er ikke det største problemet man kan ha.

A: Nei... Men det er jo ikke sånn, jeg har jo aldri vært sånn der at jeg bruker masse penger heller. Jeg føler meg ikke sånn gnien, men jeg er jo sikkert sparsommelig, tenker jeg.



Q: Ja. Hvis du ser for deg at du er på restaurant og spiser et godt og fint måltid, og så vet du at du må betale en stor regning etterpå, vil dette påvirke din opplevelse av måltidet?

A: Nei. For mat kan jeg gjerne bruke penger på. Eller sånn opplevelser og sånn, det bruker jeg gjerne penger på.

Q: Ja.

A: Det, ja sånne ting, det bruker jeg ... Drar ut i lunsjen i blant når jeg er lei på jobb og kan kjøpe mat, da blir dagen mye bedre.

Q: Ja.

A: Og så er det sikkert sånn, så er jo ikke vi kjempemye ute og spiser siden vi har barn og ikke er så ... så når vi først er ute så bruker jeg gjerne penger på det

Q: Ja. Skal vi se.

(Pause mens video vises).

Q: Så neste spørsmål er: hvor ofte gjør du impulsive kjøp? Som ikke er planlagt?

A: Det blir jo egentlig ikke så ofte da, siden jeg ikke er så mye ute i butikker ... det er veldig sjelden egentlig.

Q: Veldig sjelden. Ja.

A: Så blir det alltid feil når jeg gjør det liksom, for da blir det veldig overilt.

Q: Ja. Hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du av og til at det gjør litt vondt? Å gi fra seg penger på en måte.

A: Nei, men jeg kjenner at jeg er litt sånn, kanskje litt sånn gnien på ... barne- ... når jeg skal kjøpe klær til barna – ikke fordi at jeg ikke vil at de skal ha bra klær, men det er så sykt at barne- ... vinterstøvler som kanskje du må kjøpe to par av en vinter fordi de vokser så fort koster jo like mye som voksenstøvler. Akkurat når jeg kjøper sånne barneting som jeg veit kanskje varer i to måneder, da kjenner jeg at ... jeg blir litt sånn tullete gnien. Men ellers gjør det ikke vondt å kjøpe noe.

Q: Nei. Så det er sjelden egentlig da. Bortsett fra da. Ja, så er det et annet spørsmål. Har du noen gang brukt den funksjonen på bankkortet ditt som gjør at du kan betale uten å bruke pinkode? Sånn kontaktløs?

A: Ja. Sånn der at du bare kan legge den ned liksom?

Q: Ja.

A: Ja jeg har gjort det et par ganger, og så har jeg bare glemt det bort ... og nå veit jeg ikke om det funker på det nye kortet mitt engang. Så ikke ofte, hvis det er det ...

Q: Nei. Men hva tenker du sånn generelt om den funksjonen?

A: Om jeg veit noe om det?

Q: Eller hva tenker du om den, har du noen meninger om den på en måte?

A: Nei det kjennes litt sånn derre ... for meg så føles det ikke så veldig mye enklere å gjøre det, men det er jo bare ... men jeg er litt sånn lat på å begynne med nye ting da.

Q: Ja. Men tror du at hvis du hadde brukt den, tror du at det ville påvirket hvordan du bruker penger, om du ville brukt mer eller mindre?

A: Nei.

Q: Sånn, nå skal jeg vise deg en video.

(Pause mens video vises).

Q: Ja ...

A: Det hadde fått meg til å shoppe mer sikkert.

Q: Ja du tror det?

A: Ja. For det er liksom det der med å handle, det er kø, og å vente og ...

Q: Ja, for det er liksom ... det spiller en stor rolle for deg at det er enkelt?

A: Ja.

Q: Ja, ville du vært villig til å bruke det systemet?

A: Ja. Jeg skjønner ikke hvordan det funker da men.

Q: Nei. Det ... det ... vet ikke jeg heller. Men ja, da svarte du jo egentlig på de ... men da er det bare én video til da.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Spørsmålet er da ... Hva tenker du om det .. om å få for eksempel sånne varsler om at: oi, nå er det kommet en innbetaling eller oi, nå brukte du så og så mye penger.

A: Jeg tror ikke jeg ... eller, jeg hadde ikke kommet til å brukt det tror jeg. Men jeg er jo skikkelig nerdete som har Excel-ark og ... alle fakturaene våre i måneden da så ...

Q: Åja. Så du trenger ikke noe ekstra da, for å si det sånn.

A: Jeg har jo på en måte min egen sånn oversikt. Det virker sånn der ... å få all sånn informasjon hele tida, jeg har på en måte så kontroll på det sjøl da. Store ting som går ut og inn og sånn ...

Q: Ja. Så du har ikke noe behov for det egentlig?

A: Nei.

Q: Så neste spørsmål ligner jo veldig da, men det er bare sånn hvis du får varsel bare hvis du for eksempel er under en bestemt saldo da, på konto ...

A: Men nei, jeg tror ikke jeg hadde ...

Q: Nei. Men det er egentlig alle spørsmålene jeg har.

## **Interview 12 MTH**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 15:35 (pause when videos are shown).

Q: Er du klar?

A: Ja!

Q: Ja, hvor gammel er du?

A: 24.

Q: Kjønn, kvinne. Den skriver jeg selv.

A: Ja.

Q: Yrke?

A: Student.

Q: Utdannelse?

A: Bachelorgrad i sosiologi.

Q: Yes. Så er det litt mer sånn åpne spørsmål, og det er: Hvordan planlegger du innkjøp i en normal uke, altså dagligvarer?

A: Hvor mye jeg bruker på det?

Q: Nei, hvordan planlegger du?

A: Åja. Det planlegger jeg nesten ikke i det hele tatt, det bare skjer. Planlegger det kanskje sånn en time i forveien at nå skal jeg på butikken snart.

Q: Ja. Ganske spontant.

A: Ja.

Q: Hvor ofte da ca er du på butikken?

A: Dette er snakk om dagligvarer, sant?

Q: Ja. Stemmer.

A: Fire ganger i uken.

Q: Ja. Så nå er du student da, så du får kanskje ikke så mye lønn, men hvis du jobber fullt, når du har gjort det, og får lønn, er det noe spesielt du gjør, når du får lønn?

A: Om det er noe jeg gjør da?

Q: Er det noe spesielt du gjør, for eksempel om du går i nettbanken eller om du ....

A: Ja, da går jeg kanskje ut og spiser litt mer.

Q: Ja. Koser deg litt for lønningspenga.

A: Ja (ler). Akkurat.

Q: Hvis du planlegger å kjøpe noe veldig dyrt, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Jeg sparer. Prøver å spare. Og ofte så er det også sånn at ... Jeg tror jeg får lyst på eller kjøper dyre ting når jeg vet at jeg har penger til det i utgangspunktet på en måte. Det er ikke sånn ... det kan hende jeg vil på en ferie, og da kan det hende at jeg sparer lenge, men ofte så er det heller sånn at: oi, nå har jeg penger til å kjøpe noe, da kjøper jeg det! Sånn at det kanskje heller ikke er så planlagt det heller da, på en måte.

Q: Så det kommer ... behovet kommer etter .... etter at midlene er tilgjengelige?

A: Ja.

Q: Ca hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Inn på nettbanken liksom?

Q: Ja.

A: Det gjør jeg nok en gang i uken.

Q: Ja. Føler du behov for å holde styr på penger som kommer inn og ut av bankkontoen din?

A: Ja.

Q: Ca ... Ja hvordan gjør du det, er det sånn at du ser på kvitteringer eller at du ... sjekker banken?

A: Jeg har egentlig bare kontroll på det i nettbanken jeg.

Q: Ja. Hvor ofte lar du være å kjøpe noe som du har lyst på, fordi du vil spare penger?

A: Å det er jo ... flere ganger i uken.

Q: Ja. Har du noen eksempler?

A: For eksempel i går hadde jeg lyst på nøtter på flyet, men det kostet 40 spenn. (ler).

Q: (ler).

A: Så jeg kjøpte det ikke. Ofte har jeg også – det er egentlig mat det går mest i altså.

Q: Mest mat du dropper å kjøpe?

A: I kantina på skolen for eksempel, men da har jeg jo heller med matpakke. Altså, med tanke på sånn... frisøren for eksempel, det dropper jeg å gjøre, fordi det er dyrt.

Q: Ja. Så det er både litt store og små kjøp – eller mest små kjøp kanskje?

A: Ja, og så kunne jeg jo – egentlig, ja mest små kjøp, også sånn som for eksempel en skikkelig god skinke eller Brie-ost og sånt. Det dropper jeg jo også å kjøpe.

Q: Ja. Så er det et sånt scenario da, du skal se for deg at du er på en restaurant og spiser et skikkelig fancy måltid. Og så vet du at etter at du er ferdig så må du betale en dyr regning. Vil det påvirke opplevelsen din, av måltidet?

A: Visste jeg på forhånd at det kom til å bli dyrt?

Q: Du kan godt, på en måte ta sånn, hvis det så vil jeg det, hvis det så vil jeg det.

A: OK. Hvis jeg visste på forhånd at det kom til å bli dyrt, så tror jeg at – da hadde det nok vært noe jeg hadde bestemt meg for, så da var det bare sånn: dette skal jeg bruke penger på, nå skal jeg kose meg. Så da hadde jeg nok syntes det var greit, men hvis jeg antok på forhånd at det var billig, og så bare ble det litt dyrt fordi man hadde drukket litt vin og forskjellig, så hadde jeg nok brukt tid etterpå på å tenke: hm, jeg burde kanskje brukt de pengene på noe annet.

Q: Ja. Så det kommer litt an på forventningene?

A: Ja. Men jeg har faktisk en opplevelse med det der, når X og jeg var på ferie i Spania, og så endte vi opp på en Michelin-restaurant. Og så tenkte vi at det kom til å bli dyrt, og så ble det dyrt, men det var liksom bare en opplevelse i seg selv da.

Q: Ja. Ja det er jeg enig i, da er det jo litt mer sånn ... at man føler at man ... opplever noe litt spesielt kanskje... som er worth it.

A: Ja.

Q: Eh.. Ja.

(Pause mens video vises).

Q: Så er neste spørsmål: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: (Ler). Det skjer flere og flere ganger for tiden. Jeg tipper jeg faktisk gjør impulsive kjøp tre ganger i uken.

Q: Tre ganger i uken. Hva slags situasjoner kan det være, eller hva slags type kjøp kan det være?

A: Det kan være ... Ja det blir jo litt sånn småkjøp det og egentlig da, men for eksempel god kaffe i kantinen. Her i forrige uke så brukte jeg plutselig dritmye penger på å innramme noen bilder, som jeg ikke hadde tenkt å gjøre. Og så kan jeg ... skal vi se ... hva slags andre impulsive kjøp. Ja, i går kjøpte jeg sminke helt på impuls på flyplassen. Så det er nok kanskje mest sånne småting da, det er ikke sånn at jeg impulskjøper en bil.

Q: Nei. Nei, ikke sant.

A: Reiser kan jeg impulskjøpe.

Q: Reiser ja. Ferie liksom?

A: Ja, sånn flytur til ... vet ikke jeg, et eller annet sted.

Q: Ja. Så er det ... hvordan føler du deg når du betaler for noe, hender det at du føler at det gjør litt vondt, å liksom gi fra seg så mye penger?

A: Ja. Det føler jeg. Hvert fall når jeg betaler bensin på bilen.

Q: Ja. Er det andre typer kjøp som du liksom føler det mer eller mindre på?

A: Bussbillett, liksom sånn enkeltbilletter hvis jeg er i en by hvor jeg ikke har busskort, som det er helt sjukt å betale 40 kr for, eller 50 eller hva det er. Men ellers synes jeg ikke det er sånn ... nei, jeg tror det egentlig er mest det. Bensin og ... ja, transport.

Q: Ja. Ca hvor ofte tror du at du føler det?

A: Det er faktisk ikke så ofte altså. Det er sikkert ikke mer enn ... én gang i uka kanskje?

Q: Ja. Hvorfor tror du at du føler det sånn?

A: Jeg tror kanskje jeg føler det sånn – eller, det ligger jo en nytte i det, men ... Eller, jeg tror jeg føler det sånn fordi jeg synes det er uforholdsmessig dyrt.

Q: Ja. Så du føler at du må liksom ligge ... altså, det du får igjen for det må stå i forhold til ...

A: Ja, det jeg får igjen er ikke verdt det egentlig, liksom. Da kunne jeg jo like gjerne bare gått ... den busslengden.

Q: Ja. Skjønner. Jeg vet ikke om du har sett at det finnes en sånn kontaktløs funksjon, altså betalingsfunksjon på kortet ditt, at du kan bare tappe inntil istedenfor å....

A: Jo.

Q: Bruker du det?

A: Ja. Jeg brukte det i går faktisk.

Q: Ja. Hva synes du om den typen funksjon?

A: Jeg synes egentlig det er veldig digg. Men jeg bare er ikke – det er ikke automatisk, det ligger ikke i meg å bruke det på en måte. Så jeg tror jeg kunne brukt det mange ganger, bare at det er så naturlig for meg å stikke inn kortet istedenfor. Og så synes jeg det er litt sånn skummelt med tanke på stjeling da, fordi noen kan jo bare ta kortet mitt og så bruke det sånn.

Q: Ja.

A: Så det ... siden det ikke er noen kodetrykking liksom så synes jeg det kanskje er litt – eller, jeg har tenkt på det da. Men det er jo sikkert en ordning på det, jeg vet ikke.

Q: Tenker du at det å bruke en sånn type funksjon, at det ville påvirket hvordan du bruker penger, at du ville brukt mer eller mindre enn til vanlig?

A: Nei, det tror jeg ikke. Det kan jo hende hvis det hadde blitt veldig automatisert for meg bare å sveipe, nei jeg tror ikke – det vil ikke påvirke meg, håper jeg ikke ass.

Q: Da skal jeg bare vise deg en video.

(Pause mens video vises).

Q: Ja. Så da er spørsmålet: Hva tenker du om – hvis den typen system hadde vært i vanlige butikker?

A: Jeg ... tenker umiddelbart – eller, det virker jo veldig sånn effektivt og greit da, men jeg tenker umiddelbart at det ikke er egentlig noe problem at vi har det som vi har det, og dessuten ville jo veldig mange jobber forsvunnet. Og så synes jeg litt sånn når jeg er i butikken så er det på en måte en del av ... opplevelsen å kanskje møte noen du kjenner i køen og ... nei jeg vet ikke, jeg tenkte mest på det der, vi så nemlig et program på skolen om liksom arbeidsmangel og folk som ikke hadde jobb og sånt, og jeg tenker at det er jo helt vilt mange jobber som ville forsvunnet hvis alle butikker i verden var sånn. Så jeg tror ikke jeg ... er noe særlig for det. Og så ser jeg for meg at det ville vært noe gærent med teknologien hele tiden.

Q: Ja, at det er sånn ...

A: Ja, nå går det ikke an å ta ost, det er noe feil med den sensoren.

Q: Ja. (ler). Eller at du legger tilbake, så bare: nei, men dette ble registrert likevel.

A: Ja, det ble med likevel ja, OK.

Q: Ja den cheesecake-en må du betale for.

A: Ja jeg skjønner ikke hvorfor – altså, det er greit nok at man sparer tid og det kan være effektivt og sånt, men såå jævla effektivt trenger ikke samfunnet å være ass. Tenker jeg.

Q: Nei det er det. Så neste spørsmål er sånn, ja hvorfor ville du følt det sånn, men da har du på en måte svart på det da.

A: Ja.

Q: Men hvis det hadde vært, tror du at det ville påvirket – eller hvordan tror du det ville påvirket hvordan du handler? Om du ville kjøpt mer eller mindre eller oftere eller sjeldnere eller ... noe sånt?

A: Det kan hende at jeg faktisk hadde kjøpt mindre, fordi jeg har blitt en sånn der ... kassetilbudskjøper. Ting som er ved kassen tar jeg med.

Q: Ja sånn ja.

A: Så da hadde det jo ikke – da hadde jeg gått ut og bare tatt det jeg skulle ha sikkert. Så jeg tror faktisk at det ... for min økonomi kunne det sikkert vært positivt altså. Da får man sikkert veldig kontroll på hva man bruker i og med at det er en app hvor det står sånn: i dag har du brukt – eller alt er samlet på ett sted, så man får sikkert mer kontroll over egen matøkonomi da.

Q: Ja. Ville du vært villig til å bruke det systemet?

A: Hvis det hadde vært – hvis det systemet hadde fantes, og vanlig system hadde fantes på likt, så hadde jeg brukt det vanlige systemet. Men hvis det var sånn Norge ble så hadde jeg jo brukt det da.

Q: Ja. Skjønner. Hvis du måtte liksom.

A: Jeg er ikke positiv til det merker jeg.

Q: Nei.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Spørsmålet er egentlig om .... Hva tenker du om å få sånne varsler hvis du for eksempel ... ja, for å holde styr på hva som går inn og ut da.

A: Jeg tror egentlig at det kunne vært veldig bra for meg, for ofte er det sånn at jeg får en regning i posten og så tenker jeg at jeg skal betale den, og så plutselig er det gått tid, sant, og så ... jeg surrer jo rett og slett litt. Så egentlig så kunne det vært veldig greit for meg å bare få en sånn pop-up: nå er det betalingsfrist på den regningen.

Q: Ja du tenker at det ... at det er best å få det på ting som er sånn: oi, dette må du betale, ikke at ....

A: Ja, jeg tror det er best å få det på der hvor det er liksom frister, som jeg ikke får med meg eller roter bort da. Der hadde det vært nyttig, men jeg tror ikke jeg hadde trengt å ha en sånn ... Jeg på en måte liker nettbanken så godt, så der har jeg egentlig kontroll på hva som går inn og ut. Jeg hadde ikke trengt å ha noen app for det egentlig, men bare sånn at jeg fikk et sånt pop-up-vindu med: i morgen er det betalingsfrist på strømregningen din. Det hadde jeg likt.

Q: Ja. Tenker du at du ville likt å få varsel bare om hadde lav balanse, for eksempel under et bestemt beløp. Sånn: oi, du har under 1000 kr, eller ...?

A: Om jeg hadde likt det bedre enn å få hvis jeg hadde mye penger, eller bare om jeg hadde likt det i det hele tatt?

Q: Nei, om du bare hadde – om du hadde villet ha det? Eller hva du hadde syntes om det?

A: Nei, det hadde jeg – fordi jeg har egentlig veldig ofte kontroll på hvor mye penger jeg har på kortene mine, så det tror jeg egentlig bare hadde vært litt sånn unødvendig.

Q: Ja. I see. Ja det var egentlig alle spørsmålene mine.

### **Interview 13 TAG**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 17:36 (pause when videos are shown).

Q: Hvor gammel er du?

A: 24

Q: Du er kvinne, det skriver jeg selv. Yrke?

A: Sykepleier

Q: Utdannelse?

A: Hvor? Type?

Q: Ja.

A: Sykepleier

Q: Hvordan planlegger du innkjøp, altså dagligvarer, i en normal uke?

A: Da – mat og sånt?

Q: Ja.

A: Da pleier jeg alltid å sitte litt på søndagen og tenke over at jeg skal helst kjøpe inn alle matvarene på én eller to dager. Så jeg kjøper liksom inn masse én dag. Skriver en liten liste, kjøper.

Q: Så da er du ca gjennomsnittlig hvor ofte på butikken?

A: Jeg er kanskje gjennomsnittlig på butikken to til tre ganger for å kjøpe mat.

Q: Ja. Når du får lønn, hva gjør du da?

A: Uff a meg. Da... overfører jeg alltid, liksom, de pengene jeg veit – eller, da betaler jeg ofte regninger først, overfører husleie, litt sånn andre regninger jeg veit kommer etter hvert, strøm for eksempel, til en annen konto sånn at jeg har det liksom, ikke på brukskonto da.

Q: Ja.

A: Sånn at jeg veit jeg alltid har penger til husleia kommer i slutten av måneden. Og så ... Ja, det er vel det jeg gjør. Med lønna mi. Setter av litt til sparing, prøver å gjøre det i hvert fall, hver måned.

Q: Ja. Er det noe spesielt du liksom unner deg, eller om du gjør noe sånn, går ut og spiser eller kjøper deg noe ekstra?

A: Ja. Jeg har jo gått ut og spist. Er det sånn generelt? Nå i det siste har jeg vært mye ute og spist da.

Q: Ja, altså i forbindelse med at du får lønn eller bare sånn .. generelt?

A: Nei.. Bare generelt. Men ofte så, for eksempel ... det kommer veldig an på da. Jeg må bare tenke litt.

Q: Ja.

A: Nå i det siste så har jeg liksom satt av ganske mye penger fordi jeg veit at det kommer en stor utgift når jeg skal flytte.

Q: Ja.

A: Og så, liksom, på starten av vinteren, så satte jeg av penger fordi jeg visste at jeg ville ha en jakke.

Q: Ja.

A: Så jeg setter jo ofte av litt penger til å unne meg noe, eller fordi jeg veit det kommer en større utgift.

Q: Ja.

A: Men det er så forskjellig fra måned til måned, og så er jeg jo altfor mye ute og spiser eller ... du kan skrive ned alt jeg sa først.

Q: Ute og spiser og sånt?

A: Nå har jeg vært det ofte i det siste, og så har det kanskje blitt litt for mange sånne småturer på butikken for å kjøpe ... fordi jeg var sulten da jeg var i byen liksom, kjøpte meg en salat, unødvendig, men fordi jeg hadde lyst på.

Q: Ja. Hvis du planlegger å – du svarte litt på det, men du kan jo si det en gang til – hvis du planlegger å kjøpe noe dyrt, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Da ... setter jeg av ... hvis, sånn som nå, når jeg veit det kommer en litt dyr utgift med husleie og flytting og sånt i april/mai, så setter jeg av penger til det, og er ... tenker på at jeg ikke skal ... jeg kan være fæl til å kjøpe meg en genser her, en ny sminketing der, unner meg litt for mye småting, men nå har jeg ikke gjort det.

Q: Ja. Kutter ut småting.

A: Ja. Små unødvendige ting. Da er jeg veldig streng på sånne ting da.

Q: Ja.

A: Setter av mer penger enn jeg vanligvis gjør.

Q: Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Saldo? Eller inne -?

Q: Sånn at du går inn i nettbanken eller på – hvis du har appen.

A: Ja. Åh... Kanskje ... Hvert fall fem ganger i måneden.

Q: Ja.

A: Ja.

Q: Så rundt en gang i uka kanskje?

A: Ja. Det tror jeg.

Q: Føler du behov for å holde styr på innbetalinger og utbetalinger, hele tiden?

A: Nei, egentlig ikke.

Q: Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du har lyst på fordi du vil spare penger?

A: Jeg lar være når jeg veit at det ... nå i det siste har jeg i hvert fall skjerpa meg fordi jeg er altfor mye – eller jeg kjøper altfor mye unødvendige småting. Så nå i det siste har jeg blitt flinkere på det.

Q: Ja.

A: Og fordi jeg veit at det kommer en stor utgift.

Q: Ja. (Ier)

A: (Ier). Så da er ... Og så er det det at man tenker liksom på, OK, nå er jeg 24 år, vil snart ha leilighet, nå er det på tide å skjerpe seg.

Q: Ja. Hvis du ser for deg at du er på en restaurant og spiser et dyrt og fancy måltid, og så vet du at etterpå så må du betale en stor regning, vil det påvirke hvordan du opplever det måltidet?

A: Ja.

Q: Hvordan da tror du?

A: At jeg kanskje prøver å finne de billigste tingene, at jeg for eksempel ikke hadde kjøpt alkohol. Kanskje valgt den billigste retten da, eller en av de billigste rettene på en måte.

Q: Ja. Tenker du at det har noe å si om det er planlagt på forhånd, at du skal unne deg noe, eller om det plutselig blir mye dyrere enn du trodde?

A: Hvis maten bare blir dyrere?

Q: Ja, si at du – altså du kan for eksempel bestemme deg på forhånd: oi, i dag skal jeg ut og spise på en skikkelig fancy restaurant, det skal jeg unne meg. Eller om du drar på restaurant og bare: oi, shit, dette ble mye dyrere enn jeg trodde. Tror du det er forskjell på de to?

A: Ja. Jeg tror at hvis jeg hadde bestemt meg på forhånd, for å unne meg et restaurantbesøk, så ... har jeg på en måte bestemt meg for å unne meg det, og da kanskje jeg bruker mer penger enn jeg gjør hvis det blir litt sånn spontant.

Q: Ja. Ja, og så skal jeg vise deg en video.

(Pause mens video vises).

Q: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Oi ... hvis jeg skal tenke på en uke, kanskje ... men i det siste så har jeg vært så flink med å tenke på sånne ting. Så nå må jeg bare – og så ... Men det er fordi den store utgiften som jeg snakker om tusen ganger.

Q: Ja.

A: Men skal jeg bare ta ... for nå er det litt spesielt.

Q: I ditt normale liv da.

A: Uff ... det er altfor ofte. Hvis jeg er på matbutikken eller er liksom ute så blir det jo fort ... nei, jeg bare stikker innom butikken. Man vil jo være flink ... Men ... Jeg tenker kanskje ... hva har de andre svart? Neida. (ler)

Q: (ler) Det er hemmelig.

A: Jeg er på butikken to til tre ganger i uka. Da blir det litt sånn ... Ja, i hvert fall tre ganger i uka.

Q: Ja. Har det noe å si, altså, hvis du sammenligner store og små kjøp da, er det sånn at du gjør impulsive kjøp på små kjøp mer enn store?

A: Ja. Absolutt.

Q: Ja. Hvordan føler du deg når du betaler for noe? Føler du av og til at det gjør litt vondt, at det er en slags smerte ved å liksom, når du gir fra deg penger så er det sånn: åh, dette gjør litt vondt?

A: Det kommer litt an på hva det er da. Ikke hvis jeg handler mat i butikken eller hvis jeg handler klær, så ... eller-

Q: Ikke hvis det er mat eller klær?

A: Nei. Eller, en ting til meg sjøl. Det er litt egoistisk, da tenker jeg bare at, jeg tenker rett og slett for lite over det.

Q: Men ... hvis du for eksempel får en bot da?

A: Ja, da er det kjipt. Da er det skikkelig dritt.

Q: Ja. Tenker du at det har noe å si hva du ... virker kanskje litt ledende når jeg spør sånn, men ... Hvis du ... om det har noe å si hva du føler at du får igjen for pengene? Om du får mye glede av det eller ikke?

A: Ja. Det har nok mye å si for meg.

Q: Ja.

A: Men sånn som hvis jeg betaler regninger...

Q: Ja?

A: Det er ikke på en måte kjipt. Jeg tenker at det er jo, at det er digg, for man vil betale regningene sine. Ikke sitte bakpå med det. Men en bot er litt ... kjipe penger.

Q: Ja. Ca hvor ofte tror du at du kjenner på det?

A: Ikke så ofte.

Q: Nei.

A: Kanskje en gang i måneden eller ... Ja. Nå prøver jeg å tenke på sist jeg gang jeg syntes noe var kjipt. Men det husker jeg ikke.

Q: Nei. Hvorfor tror du at du føler det sånn de gangene du gjør det?

A: Fordi da tenker jeg på hva annet jeg kunne brukt de pengene på.

Q: Ja.

A: Hvis jeg får en bot ... og betaler den ... så tenker jeg: søren, de pengene der kunne jeg brukt på noe annet.

Q: Ja.

A: Til meg sjøl. (ler)

Q: (ler) Ja. Har du brukt den kontaktløse funksjonen på kortet ditt, at du kan bare ... droppe å skrive pinkoden og bare tappe inntil?

A: Ja.

Q: Ja du har brukt det?

A: Ja, i Danmark.

Q: Hva synes du om det?

A: Jeg syntes det var kult. Første gang... Jeg fikk litt sånn sjokk, når jeg ikke trengte å taste pinkode. Men .. ja det er jo digg.

Q: Ja. Tror du at hvis det var vanlig da, i Norge og sånt, tror du at det ville påvirke hvordan du bruker penger? At du ville brukt mer eller mindre, eller ... kjøpt mer eller mindre?

A: Jeg tror ikke jeg ville kjøpt noe mer. Jeg føler, det er jo veldig lettvent å bruke kort sånn ... uansett, fra før om man må trykke pinkode eller ikke. Så jeg tror nok ikke jeg hadde brukt noe mer penger hvis det hadde vært bare sånn tappe eller hva det heter.

Q: Så er det en video jeg skal vise deg.

(Pause mens video vises).

Q: Da er spørsmålet, ja, hva tenker du om et sånt type system?

A: Det første jeg tenkte var sånn ... at det er fort gjort å plukke med seg altfor mye. Fordi man går liksom ikke til kassa. Og så – ser man hva prisen er?

Q: Ja det kan du sikkert, altså ...

A: Kan man det? På mobilen ... at du følger med?

Q: Ja, det vil jeg tro at du kan. At du har en app da, og så du velger om du ... hvis du har den i lomma, du må kanskje åpne og se da.

A: Ja. Nei da tenker jeg at det er veldig lettvent. Og greit. Hvis man kan følge med på .. altså, man klarer jo å legge sammen, det står jo sikkert pris da. Så da klarer man jo å legge sammen som man gjør kanskje nå ... Men kanskje litt fort gjort å plukke med seg litt ekstra. Når det er så lett.

Q: Ja.

A: Da går man i hvert fall innom og bare: oi, nå var jeg litt sulten, jeg tar meg en ... kjøper meg en liten ting, jeg. Det er jo sykt lettvent.

Q: Ja. Så da, ja spørsmålet er da, tror du det ville påvirke hvor mye du kjøper?

A: Ja. Jeg tror det ville påvirke meg. Da hadde det blitt enda lettere å gå inn og ... ta med seg en brus, for eksempel.

Q: Ja.

A: Da må man ha enda bedre selvkontroll.

Q: Ja. Skal vi se... Ja, ville du vært villig til å bruke det systemet hvis det ble vanlig, i Norge for eksempel, i vanlige butikker?

A: Ja, det tro jeg.

Q: Så neste ... Da skal jeg også vise deg en video.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Ja, spørsmålet er da, hva tenker du om å få sånne type pushvarsler da, for eksempel at: oi, nå har du fått en innbetaling eller oi, nå har du betalt det og det og det.

A: Ja. Tenker at det kan jo være greit. Men ... vet ikke om det er nødvendig ... egentlig. Jeg er litt sånn blanda... det kan jo være kjekt å få liksom varsel på at regningene snart skal betales ... litt sånn, det er jo en fin oversikt sikkert. Men samtidig så husker man jo på ... man vet jo sånn ca når regningene skal betales. Og har jo kanskje ... trekk på det og ... nå høres jeg ut som en gammel dame ... trekk! Ja, at det bare går automatisk.



Q: Ja.

A: Så da er det jo ... Når man har en fast inntekt og automatisk trekk så ... føler jeg at ting bare går av seg sjøl.

Q: Ja. Hva tenker du om å få pushvarsler når du har lav saldo, for eksempel: oi, nå har du under 1000 kr eller under ... et eller annet beløp da, du har bestemt.

A: Jeg vet ikke om ... jeg tror ikke jeg – eller ... jeg hadde syntes det hadde vært litt irriterende, fordi jeg sjekker jo såpass ofte saldoen min sjøl. Man har jo litt styring på hva man bruker penger på. Så man skjønner jo når saldoen er lav... kanskje? Og så irriterende at det bare: hei! Nå har du lite penger! For det vet jeg.

Q: Ja, så du ser kanskje ikke helt behovet for din egen del?

A: Nei. Egentlig ikke.

Q: Ja, da er vi egentlig ferdig.

## **Interview 14 TBH**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 30:16 (pause when videos are shown).

Q: OK. Hvor gammel er du?

A: Jeg er 26 år gammel.

Q: Kjønn?

A: Mann.

Q: Yrke?

A: Konsulent.

Q: Konsulent. Utdannelse?

A: Siviløkonom.

Q: Hvordan planlegger du innkjøpene dine i en normal uke?

A: Det er ikke så mye direkte planlegging kanskje, matinnkjøp går vel relativt på rutine, det er vel innkjøp for noen dager frem i tid, tre-fire dager kanskje på matbutikken i løpet av en uke, og det er ikke noe systematisk planlegging av det, det er jo mye faste matvarer som det går i. Og ... ja, utover andre typer kjøp som ikke er på en måte regelmessig ... det er kanskje ikke det som inngår i det spørsmålet?

Q: Bare svar det du føler for. Det du tenker på.

A: Ja, nei ... det vil jo planlegges i så fall, ved at jeg gjør undersøkelser da, på om det er noe jeg ønsker å kjøpe, om jeg føler at det er riktig ting å kjøpe, og så videre. Ja.

Q: Ja, så du handler ca tre til fire ganger i uka, sa du?

A: På matbutikken, ja, tror jeg. Ja, det mener jeg, ja. Sikkert fire. (1er).

Q: Ja. Når du mottar lønn, hva gjør du? Hva er det første du gjør? Eller er det noe spesielt du gjør i forbindelse med det?

A: Ja, ganske raskt etter jeg får lønn så gjør jeg overføringer mellom interne konti. Det er overføring til husleiekonto og overføring til sparekonto. Og først og fremst boligsparing da. Så det er enten BSU-konto inntil de fylles opp, og så over til en annen sparekonto, og noe sparing i aksjefond da, så det er på en måte et fast beløp som settes av der, som ikke er satt av som fast avtale, med unntak av trekket til aksjefond da, men selve overføringene mellom kontoene i nettbanken ... ja, det er på en måte bare en sånn fast rutine jeg har i det jeg mottar lønn, eller noen dager etter. Og ... ja, prøver å ikke ha for mye penger på brukskonto da, av gangen. Egentlig mest av sikkerhetsmessige hensyn, ikke så mye fordi jeg frykter mitt eget forbruk så veldig mye, men da ... ja, har jeg typisk litt under – ønsker å ha under 10 000 da, på brukskonto, og så har jeg en annen såkalt pengekonto som er likvid, som jeg enkelt kan overføre da, til og fra brukskonto på.

Q: Ja. hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Det ... ja, for det første så ... skjer dyre kjøp veldig sjelden spontant. Som regel så er det ganske mye undersøkelser og googling og reviews og anmeldelser fra min side som jeg leser. Men det kommer jo litt an på hva det er da, men typisk dyre kjøp for min del ville jo vært noe jeg interesserer meg for. Mer type tekniske utstyr eller sportsutstyr, og så videre. Og da vil jeg jo typisk spare til det, men nå har jeg nå også en brukbar reserve på en sparekonto som er relativt likvid, så dersom jeg ønsker å gjøre uttak fra den kontoen så kan jo det la seg gjøre. Så altså, uten at jeg må bruke kreditt av den grunn da. Men da hender det faktisk at jeg selv faller grep for litt mental accounting, at jeg velger å ikke trekke beløp fra sparekonto selv om jeg har

reserver der, og heller velger å betale med kredittkort. Men det er jo ... ja, egentlig så kan du vel se på det som rasjonelt, fordi jeg uansett får renter på det jeg får på sparekontoen, og har rentefrie dager på MasterCardet, så ... ja, det er vel egentlig ikke noe å ... noe problem.

Q: Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Det ... er vel sikkert noen ganger i måneden, jeg er ikke så veldig ofte inne på nettbanken. I hovedsak så er det rett etter jeg får lønn, for da gjør jeg de omfordelingene jeg må, legger inn de betalingene jeg må – for eksempel til husleie, godkjenne e-faktura som jeg har, ellers så er det jo avtalegiro på en del ting. Men så har jeg jo mobilbank som jeg sjekker saldoen på da, til tider, dersom jeg trenger det. Og også sms-bank da, slik at jeg kan overføre penger mellom de ulike brukskontoene mine da. Men det er ... ja, sikkert, jeg tipper to ganger i nettbanken i løpet av måneden, og kanskje ... ja, fem ganger totalt da, at jeg sjekker saldoen. Det er derfor jeg heller ikke ønsker å – ser noe poeng i å ikke – det er derfor jeg vil ha litt reserve på brukskontoen etter at jeg gjør disse overføringene etter lønn, slik at jeg slipper å sjekke så mye, og gjøre masse unødvendige overføringer underveis da. Bare fordi kortet skulle gå tomt, akkurat på selve kortkontoen.

Q: Ja. Føler du behov for å hele tiden holde styr på innbetalinger og utbetalinger fra bankkontoen din?

A: Nei, jeg gjør vel egentlig ikke det, jeg prøvde å gjøre det litt i starten da jeg aktivt gikk inn for boligsparing, da begynte jeg å sette opp en sånn Min økonomi-oversikt i nettbanken da, hvor jeg drev og kunne kategorisere ulike utgifter. Men det har jeg ikke brukt så veldig aktivt siste året egentlig. Men jeg tror jo egentlig at jeg har en relativt grei oversikt, at det er ikke så altfor stor variasjon, i hvert fall ikke i det hverdagslige. Og de innkjøpene jeg gjør av høyere beløp, har jeg jo kontroll over når det skjer da.

Q: Ja. Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du har lyst på fordi du vil spare penger?

A: Tja, det er vel stort sett hver dag det. (ler). Hvis man skal være helt ærlig. Men ...

Q: Hva slags type kjøp kan det være da? Altså hva – ?

A: Nei, det er jo stort sett masse forbruksvarer eller andre ting man kunne ønske seg å kjøpe, men som man ikke kan rettferdiggjøre.

Q: Som?

A: Som – nei, det er jo type elektronikk som er morsomt å ha, TV, PC, etc. Sportsutstyr, ny sykkel, ski, reiser. Kunne dratt på reiser hele tiden, eller ofte, dersom man ønsket å prioritere det.

Q: Ja. Så er det et scenario: Du skal se for deg at du er på en restaurant og spiser et fint og flott måltid, og så vet du at når du er ferdig så må du betale en ganske stor regning. Vil det påvirke din opplevelse av måltidet?

A: Ja. Det ... Jeg vet ikke om det påvirker selve måltidet, i det jeg spiser så tenker jeg sjelden egentlig på regningen. Men jeg tenker på det i det jeg bestiller maten, selvfølgelig. Og kanskje underveis også – litt underveis da, at man tenker selvfølgelig: nei, jeg gidder ikke å bestille en ekstra øl eller hva enn det skulle være. For da må jeg jo naturligvis betale for det etterpå.

Q: Ja. Så skal jeg vise deg en –

(Pause mens video vises).

Q: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Av større verdi?

Q: Du kan si – du kan definere, eller altså – hvor ofte gjør du impulsive kjøp av liten verdi eller stor verdi? Begge deler.

A: Det er ganske sjelden, vil jeg si. Jeg vil jo ikke si at å handle mat er så veldig impulsivt selv om man på en måte velger et nytt produkt, det er jo kanskje det eneste som ville gått i den kategorien. Men så er det litt sånn, dersom man trenger et eller annet til huset, så vil jo det på en måte være relativt impulsivt, men – nei, nå begynte jeg liksom å tenke på type at jeg er på Clas Ohlson eller noe sånt, men da er det jo som regel med en hensikt, det er ikke så ... Ja, generelt så shopper jeg jo lite, jeg er lite ute og titter i butikker og kommer over ting som: det fikk jeg lyst til å kjøpe nå. Det er relativt sjelden.

Q: Ja.

A: (ler). Kan finne ting på Clas Ohlson da. Du finner alltid noe du kan kjøpe der.

Q: Ja. Hvordan føler du deg når du betaler for noe, hender det at du føler at det gjør litt vondt, å liksom gi fra seg penger, selv om det ikke er fysisk? At du har mindre etter at du har betalt for noe.

A: Jeg tenker ikke ... altså, selve transaksjonsprosessen tenker jeg ikke så veldig mye på, det å taste inn en kode på en bankterminal ... jeg føler jeg på en måte har gjort nok tanker egentlig i hodet om hva prisene er, og da vil naturligvis saldo på bankkonto reduseres tilsvarende da. Så jeg føler ... hvis det var svar?

Q: Ja, så du føler vel ikke så mye, egentlig?

A: Nei altså, jeg kan jo ikke si at det er et direkte ubehag ved å bruke penger.

Q: Nei. Men ca hvor ofte ...?

A: Det kommer an på hva det er igjen da, ikke sant. Det tror jeg har sammenheng med dette med ... Ja, kanskje litt med impuls kjøp også. Kanskje – man kan si at: ja, mange som gjør impuls kjøp har lite pain of paying, men på en annen side så kan du også si at de som ikke gjør så mye impuls kjøp – altså hvis du gjør en grundig vurdering av en ting da, så har du jo allerede vurdert at: ja, dette gir meg mer nytte enn noe koster. Derfor går du jo inn i den transaksjonen helt frivillig. Og dermed så er det ikke noe smerte, i så tilfelle så er det jo ... ja, mest glede. Gitt at du innerst inne mener at det er et godt kjøp da, og kan rettferdiggjøre det overfor deg selv. Det kan det jo være at man ikke gjør da, at det er fristelsen som tar overhånd. Det kan jo skje da.

Q: Hvis du noen gang føler på det, hvor ofte tror du at du gjør det?

A: Det er litt vanskelig å si basert på det svaret jeg nettopp gav. (ler). Da er det litt vanskelig å gi en frekvens på det.

Q: I hvilke situasjoner da?

A: Nei, det må jo i så fall være ... ja, alkohol på byen for eksempel. Da føler jeg pain of paying. (ler). For det er jo gøy der og da, og det er jo en helt frivillig prosess det også, men det er på en måte en del av meg som sier at dette ikke er verdt pengene også. Men jeg gjør det jo, så det må jo være verdt pengene.

Q: Ja altså, hvorfor føler du det, er det da fordi du føler at det egentlig ikke var verdt det?

A: Ja, det er jo det. Det er ikke fordi det å bruke penger i seg selv gjør noe ubehag, men det er jo alltid fordi du mener at det ikke gir deg så mye konsumentoverskudd.

Q: Bruker du noen gang den kontaktløse funksjonen på kortet ditt, at du bare kan tappe inntil istedenfor å skrive pinkode?

A: Nei, det glemmer jeg egentlig at jeg har. Men når du sier det nå, så har jeg lyst til å bruke det. Jeg så for eksempel i Polen, så var det veldig vanlig å bruke det, på mindre innkjøp. Når de gikk og kjøpte lunsj så brukte stort sett alle en sånn NFC-funksjonalitet da, på kortet sitt, og det var jo veldig praktisk, naturligvis.

Q: Ja, så hva tenker du om – hva synes du om den funksjonen da?

A: Nei, det ser jeg stort sett på som bare positivt. Det er vel noen som stiller noen sikkerhetsmessige spørsmål til det da, rundt det. Der har jeg ikke noe spesielt grunnlag egentlig, for å komme med noen kommentarer selv, men jeg ser jo stort sett bare praktiske fordeler med det, jeg da, hvis du ser bort fra den sikkerhetsmessige biten. Så dersom det hadde vært ... jeg vet ikke hvor utbredt det er heller? Rundt om i butikker, det er jo på en måte – det er vel sånn automatisk sperre på dette her, at du kan kun bruke det på – så vidt jeg vet da – bare på mindre innkjøp, sånn maks 200 kr av ganger og sånt, som ikke er så veldig ofte jeg egentlig handler for. Under 200 kr, dette er jo for de som driver og flyr på kafé hele tiden og sånt, og gjør den type innkjøp, det gjør jeg jo sjelden. På jobben i kantina så fyller jeg jo opp et eget kort, så det er ikke noe bruk for det. Så kanskje det rett og slett er derfor jeg ikke bruker funksjonaliteten eller har hatt så mange anledninger til å gjøre det.

Q: Men hvis du hadde brukt det da, hvordan tror du at det ville påvirket din atferd, når du handler?

A: Nei, sikkert på sånne småinnkjøp og sånt, jeg ... det blir bare sånn hypotetisk, men jeg ser for meg: hadde jeg vært en type som gikk innom en kafé på vei til jobb hver morgen eller i løpet av jobben eller noe sånt, dersom hele den derre betalingsprosessen hadde vært raskere, dersom du vet at: å, jeg trenger ikke å stå i kø, jeg trenger ikke å finne frem kortet, putte det i terminalen, vente, blablabla, taste inn kode – dersom du vet at det bare hadde vært å touche det da, foran den scanneren, så hadde du sikkert også blitt mer tilbøyelig til å gå inn i kaféen der i det hele tatt da, fordi betalingsprosessen er enklere. Det er jo tross alt det som er grunnen til at dette systemet innføres og, Visa gjør jo ikke dette for bare å være snille, det er jo fordi de har en teori om at dette vil øke forbruket. Sikkert basert på noe av den tankegangen der da.

Q: Ja. Da er det en video til ...

(Pause mens video vises).

Q: Ja, hva tenker du om den typen betalingssystem?

A: Ja, får være mer spesifikt? Hva jeg tenker om det?

Q: Ja?

A: Nei, generelt så stiller jeg meg positiv til det, det er jo spennende teknologi. Men sikkert et lite stykke frem, det er vel egentlig bare på tegnebordet dette her, men jeg tenker at ... dersom dette kan automatiseres, som jeg tror det kan med litt utvikling og finjustering, så for forbrukeren så ser jeg dette som stort sett bare

fordelaktig, fordi å stå i kø for å betale for varer er jo ikke ... jeg ser ikke på det som noe positivt. Det er jo på en måte bare et must. Men selvfølgelig, det fordrer jo at den teknologien faktisk fungerer da, det kommer sikkert til å være masse prøving og feiling på det systemet, vil jeg tro, så det er jo på en måte en sånn hygienefaktor da, at det må jo funke såpass smertefritt som de illustrerer. Dersom det begynner å bli masse tekniske problemer, at de har overdratt og du må drive å søke for refusjon og så videre, så blir det jo et voldsomt styr. Og da går jo vinninga opp i spinninga.

Q: Ja. Hvordan tror du det ville påvirket din atferd, hvis det hadde vært vanlig, og du hadde brukt det?

A: Jeg tror ikke det ville påvirket de faste innkjøpene så mye, jeg tror egentlig ikke dette er for de store butikkene hvor folk gjør storinnkjøp da, til ukeshandelen sin. Fordi der er du på en måte inne, du bruker litt tid uansett, så på en måte den tiden du står i kø sånn rent prosentvis av tiden du er inne i butikken blir ikke så stor da, men for type kiosker eller mindre butikker, så tror jeg det ville gjort terskelen mye mindre for å bare gå inn og plukke med seg en bagett eller yoghurt eller hva enn da, for den type hvor du bare tar det med deg i hånda, ikke bærer med deg masse poser og så videre da. Og ... ja, du kan dra en parallell til det jeg sa i stad om NFC og kaffekjøp og sånt, det er på en måte – jeg tror det er på de der småkjøpene, hvor disse forenklingsmetodene da, vil kunne påvirke handlemønsteret egentlig.

Q: Ville du vært villig til å bruke det?

A: Ja. Ja, det kom vel frem egentlig.

Q: Ja.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Ja, hva ville du tenkt om å få sånne pushvarsler til å hjelpe deg å holde styr på det som går inn og ut av bankkontoen?

A: Jeg ville ikke vært interessert i å ha pushvarsler hele tiden. For jeg føler det egentlig bare blir litt unødvendig. Selv om jeg nå begynte å tenke litt sånn: ja, kanskje egentlig etter hver gang jeg gjør enkelte innkjøp, kunne vært litt kjekt å ha en sånn: å, nå handlet du nettopp for 500 kr, nå har du så mye igjen på brukskonto. Kanskje det kunne vært interessant til tider. Men ikke sånn flere ganger daglig. Det føler jeg ikke, og kanskje bare sånn hvis du gjorde noe innkjøp over en større grense, det er ikke noe poeng – nå brukte du 20 kr, nå brukte du 20 kr. Det ser jeg ikke på som nødvendig. Men av og til så – kunne på en måte, ja av og til kunne det vært kjekt bare for å – for da slipper du å oppsøke saldoen aktivt selv da. Dersom det hadde vært den typen, men sånn som det ble illustrert på ett bilde, sånn: ja, du brukte nettopp \$8 på Starbucks, det er sånn: det vet jeg. Det trenger jeg ikke å bli varslet om igjen da. Med mindre du på en måte ønsker å straffe deg selv etterpå da, fordi du selv følte at \$8 ikke var lurt å bruke. Så kanskje (uhørlig) bruke for den type mekanismer. Men selv så har jeg jo egentlig den her type varsler, om ikke like elegant i én enkelt app da, så har jeg nå faktisk sms-varler fra DNB, som sier når jeg får lønn, og så får jeg også mail automatisk dersom det er kommet inn en avtalegiro, så står det jo ... da blir den trukket med det beløpet den dagen. Men jeg får ikke noe mer varsel da etterpå: nå ble du nettopp trukket de pengene for den avtalegiroen da. Det kunne på en måte ... ja, kanskje det kunne vært greit, på en annen side så er det litt sånn: kanskje det er litt deilig å bare vite at det bare skjedde av seg selv uten å bli minnet på: nå forsvant nettopp 1600 kr til Lånekassen, selv om ... Jeg føler det ikke er så mye behov for det heller, men det er fordi jeg vet at det er en fast utgift, så da lar jeg det være igjen en liten buffer på brukskontoen hver gang da, når jeg gjør den overføringen til sparekonto og så videre, så tenker jeg: OK, nå må jeg ha 1600 kr der, som jeg vet at blir trukket til Lånekassen allerede. Så ... det vet jeg at skjer, så jeg føler ikke at det er så viktig at jeg blir varslet om det egentlig. Og så har man jo overføringer mellom venner og familie som i stor grad gjøres på Vipps nå da, så blir du jo også varslet, dersom man har overført penger, så den biten også er jo ... det har jeg jo faktisk litt allerede da.

Q: Ja, hva tenker du om å få sånne pushvarsler når saldoen din er lav?

A: Ja, det har jeg òg. Det har jeg også satt opp i DNB, da har jeg sagt at dersom brukskontoen min er under 200 kr så får jeg en sms, for da er det jo litt kritisk, da kan det være greit å fylle på fra en litt annen konto, for da er det jo fort ikke mulig å kjøpe vanlige ting lenger. Så det ser jeg på som positivt, det har jeg jo aktivt gått inn og aktivert i nettpanken.

Q: Ja. Det var siste spørsmål det.

A: OK.

## Interview 15 HB

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 23:30 (pause when videos are shown).

Q: Ja. Hvor gammel er du?

A: Jeg er 25.

Q: Yrke?

A: Hva skal det være da? Student? Nei, jeg er ikke student lenger. Yrke? Skadebehandler da.

Q: Skadebehandler. Det er ikke så viktig altså. Utdannelse?

A: Master i økonomi og administrasjon. Økonomisk styring.

Q: Ja. Hvordan planlegger du innkjøp i en normal uke?

A: Oi. Dagligvarer da?

Q: Ja, dagligvarer.

A: Det er veldig varierende. Enten ... planlegger vi og har storhandel på en mandag og handler alt vi trenger da, eller så er det sånn der sporadisk handling hver dag etter jobb. Så det er ikke noen jevn struktur på det. Det kommer veldig an på fra uke til uke.

Q: Men det hender at dere storhandler?

A: Ja, det gjør det. Da handler vi for hele uken. Eller, si mandag til torsdag da. Og så tar vi helgen for seg selv på fredag.

Q: Ja, ca i snitt, hvor ofte tror du at dere handler dagligvarer?

A: I snitt, det må være ... sikkert fire ganger i uken, tre til fire ganger i uken.

Q: Ja. Det blir litt sånn bra overganger her, men ... Når du mottar lønn, hva er det første du gjør?

A: Det første jeg gjør er å overføre penger sånn at lånet kan betales. (ler). Lån og felleskostnader. Og ... ja, egentlig betale faste utgifter. Eller kjøpe meg noe jeg ønsker meg, som jeg ikke har hatt penger til å kjøpe på en stund. Så denne måneden gikk jeg amok og kjøpte masse sko og masse bukser og ... for jeg hadde ikke hatt penger på en måned.

Q: Så fast så overfører du til sånne må-ting ...

A: Ja, overfører til felleskonto for lån, felleskostnader, forsikring, ja, alle faste trekk da.

Q: Ja. hvis du planlegger å gjøre et veldig dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Det ... varierer. Spørs hvilken situasjon jeg er i. Hvis jeg har overskudd der og da, så kjøper jeg det der og da, men stort sett er det jo å spare over flere måneder hvis det er noe – jeg har ikke kjøpt noe sånn kjempestort som jeg ikke har hatt penger til. Og hvis det er noe som er veldig dyrt så har jeg ofte tatt fra sparekonto da. Hvis det er noe som jeg må ha der og da. Men hvis det er noe jeg ønsker meg, og som ikke er sånne nødvendige ting, så sparer jeg gjerne en periode for å få råd til det.

Q: Ja. Sjekker du bankkontoen din ofte?

A: Nei, jeg tror jeg sjekker den litt for sjelden. Og det spørs litt om jeg har lite penger eller mye penger, hvis jeg vet jeg har en del penger på konto så sjekker jeg sjelden. Hvis jeg vet at det er sånn i grenseland for å bli stoppet i butikken, at det blir avvist, så sjekker jeg ofte. Så kanskje jeg sjekker den mer på slutten av måneden enn i starten av måneden da. Men det er ikke veldig ofte jeg sjekker kontoen.

Q: Vet du sånn ca ... Har du noe tall på det tror du? Sånn i snitt?

A: Ja, i snitt, si ... to ganger i uken. (uhørlig).

Q: Føler du behov for å hele tiden holde oversikt over innbetalinger og utbetalinger fra bankkontoen din?

A: Nei, jeg har veldig lite oversikt over innbetalinger og utbetalinger. Det er sjelden jeg sjekker at det stemmer det som står på lønsslippen og det som står i banken. Og trekk ... ja, det er kanskje faste trekk da, eller kanskje sjekker at ... at det er gått det som skal gå. Men vanlige småbetalinger og andre typer ting, det sjekker jeg ikke.

Q: Nei. Hvis du ikke hadde hatt nettbank, hvordan tror du at du hadde holdt styr på økonomien?

A: Åh, hvis jeg ikke hadde hatt nettbank... Kan jeg fortsatt gå i minibanken og sjekke saldoen liksom?

Q: Ja, kanskje ... Ja, du kan kanskje sjekke saldo, det er bare litt sånn – det var et nytt spørsmål vi kom på i dag. (ler).

A: Åja. Nei, hvis jeg ikke hadde hatt nettbank, så måtte jeg sikkert ... tatt vare på alle regninger og kvitteringer og ... det må være noe sånt for å få oversikt da. Men veldig tungvint. Det er en sånn situasjon som vi aldri er i, som vi har vært utsatt for, vår generasjon. Men ... ja, det må være mer å samle på

kvitteringer og papirfakturaer og ha permer og ha et ordentlig system på hva som går inn og ut da. Hvis alt bare manglet elektronisk.

Q: Men vi tenker liksom ... vi betaler jo alt med kort eller mobil, ikke sant, så ... før så ville man kanskje bare hatt cash, og så bare visste man hvor mye man hadde igjen, men ... nå er det bare sånn at – man sjekker nettbanken da.

A: Ja, (uhørlig), jeg tenker at jeg kunne brukt kort selv om jeg ikke hadde nettbank.

Q: Jaja, ja det er liksom, det er på et måte en sånt ... tenkt scenario da.

A: Ja.

Q: Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du har lyst på, fordi du vil spare penger?

A: Å, det er ganske ofte, jeg er alltid sånn som ... jeg handler ikke hva som helst når som helst. Det er til spesielle anledninger jeg unner meg noe. Det er i hvert fall sånn det har vært veldig lenge, at jeg er ikke sånn som går bananas og shopper mye hver måned. Det er jeg ikke. Så ja ... jeg er ingen storshopper, så det skal mye til før jeg unner meg ... kjøper noe til meg selv da.

Q: Ja. Hvis du ser for deg at du er på en restaurant og spiser et veldig flott måltid, og så vet du at når du er ferdig å spise så må du betale en stor regning for det, hvordan vil det påvirke din opplevelse av måltidet?

A: Oi ... Jeg tenker ... når man ikke har ubegrenset med penger så begynner man å tenke: Å Gud, hvor mye penger har jeg brukt nå? Det er alltid sånn når jeg går på restauranter, i hvert fall hvis du handler mye. Hvis du bare har en hovedrett og noe å drikke så tenker du ikke så mye på det, men hvis du handler forrett, hovedrett, dessert, øl, vin, hvis du handler mye da, så får du litt sånn angst og litt dårlig samvittighet kanskje. At da blir det jo et måltid med en liten bismak, fordi du har ikke ubegrenset med penger. Ja. Det er det jeg tenker. Det er to scenarier, hvis handler mye og lite. Ja.

Q: Men tror du at hvis du – tror du at det har noe å si hva du har planlagt på forhånd? Om du har tenkt at: oi, i dag så skal jeg virkelig slå på stortromma? Eller om det plutselig blir: oi, dette ble mye dyrere enn jeg hadde tenkt.

A: Jeg får samme følelsen uansett.

Q: Ja du får det?

A: Ja, selv om jeg tenker: Gud, nå skal vi ... av og til så tenker jeg, når vi drar på den ferien, så skal vi kose oss ordentlig mye, men når du er på den ferien, så klarer du ikke å kose deg ordentlig mye allikevel, fordi du har sånn: Å Gud, det er jo så mye penger, vi kan ikke gjøre det. Å spise på den fine restauranten eller ... ja, det blir en bismak uansett da. Særlig når man ikke har veldig mye penger. Så det er sikkert litt annerledes når man er voksen og har solid inntekt, men ja, akkurat nå er alltid litt kjipt å bruke mye penger på det.

Q: Ja.

(Pause mens video vises).

Q: Skal vi se. Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Nei, jeg tror ikke det er så veldig ofte, kanskje ... nei, kanskje en fire-fem ganger i måneden. Men da er det gjerne litt sånne interørting som er på tilbud og ofte har Til bords og Kitchen sånne fine ting på 50%. Så det er ikke sånne dyre impuls kjøp, det er mer sånne ... kjekt-å-ha-interiørting som det er en fin pris på der og da. Ja. Så fire-fem ganger i måneden da, at jeg kjøper noe sånt til 200 kr.

Q: Hvis det plutselig er på salg liksom, og det er noe interiør kanskje?

A: Ja, hvis det er tilbud, det må være på tilbud, jeg vil ikke kjøpe en dyr ting.

Q: Nei.

A: Nei, det må være sånn der 50% som bare flasher i fjeset på deg. (ler). (uhørlig).

Q: Ja, skjønner. Så er det et spørsmål – hvordan – du var kanskje litt innpå det vi snakka om ferie da, men: Hvordan føler du deg når du betaler for noe, hender det at det gjør litt vondt, å bruke penger?

A: Ja, det gjør alltid vondt å bruke penger.

Q: Alltid?

A: Ja. Jeg synes det. Jeg er rar sånn, men jeg får alltid sånn der: å nei, nå har jeg brukt penger. Forrige uke så kjøpte vi sko, og så var jeg egentlig på salg og så på sko, og så fant jeg noen dødsfine sko, og det var Ecco-sko, og så kostet de 1500 kr. Og det var sånn: De er dødsfine, jeg har nettopp fått lønn, greit, jeg kjøper dem, men det er litt sånn der: jeg må vite at det er åpent kjøp sånn i tilfelle jeg kan bytte dem, hvis jeg angrer for mye. Men det er egentlig uansett hva jeg kjøper meg, så er det sånn ... Gud, trenger jeg denne? Jeg burde spare. Alltid sånn, det er så irriterende.

Q: Ja. Så gjelder det uansett hva du kjøper, er det noen ganger du føler det mer enn andre ganger?

A: Ja, det er kanskje hvis det er større beløp. Hvis det er et par hundre kr så er det ikke så viktig, men med en gang jeg passerer kanskje 200 kr så .... Så er det jo en del penger da, for oss. Så da merker du det. Ja, så det var gjør alltid litt vondt, hver gang jeg kjøper matvarer på butikken og så koster det 500 kr, det er ikke så gøy. (ler). Man vil helst ha det liggende på sparekonto, men må jo leve òg.

Q: Ja, det er noe med det. Ja, hvorfor tror du at du føler det liksom? At du kjenner at det gjør litt vondt?

A: Jeg vet ikke, det kan hende det er at du ikke har helt ... helt oversikten. Og at ... penger forsvinner så lett i dag, du ser de ikke fysisk, de bare forsvinner fra kortet når du trekker det. Og så vet du alltid at ... du skulle jo spart til noe annet kanskje. Nei, det er vanskelig spørsmål, jeg vet liksom ikke hvorfor det er så ubehagelig. Det må jo være at jeg egentlig kunne brukt dem på noe bedre.

Q: Ja.

A: Nei, det er vanskelig. Men jeg tror det er det beste svaret jeg har. (ler).

Q: Ja, skjønner. Har du noen gang prøvd en sånn kontaktløs funksjon på kortet ditt? At du ikke trenger å trykke inn pinkoden, at du bare kan tappe det inntil, og så bare beeper det, og så har du betalt?

A: Nei, men jeg fikk et nytt kort før jul som har den funksjonen. Jeg vet ikke om jeg må aktivere den engang.

Q: Åja. Nei.

A: Nei, så jeg har ikke prøvd det, jeg bare betaler med vanlig chip ... ja, og kode.

Q: Ja. Men hva tenker du om å bruke det?

A: Egentlig så er jeg sånn som ikke skjønner vitsen med sånne nye betalingsløsninger, fordi kortet er jo så greit, at jeg skjønner ikke ... hvordan man kan gjøre det enklere, for meg er det bare stress om jeg skal installere noe på mobilen for eksempel, og betale via mobilen, da synes jeg det er enklere å bare ta med kortet og taste inn den koden og bli ferdig. Jeg er sikkert gammeldags da. Men jeg synes det er enklest å bare bruke kortet. Jeg har liksom aldri hatt behov for å aktivere den trådløse saken, for kortet må jo være der allikevel, så da kan jeg like gjerne stappe det oppi og taste inn pinkoden, og det føles kanskje litt sikrere òg. Men jeg vet ikke hvordan det fungerer hvis man bruker trådløst, må man likevel ha en kode?

Q: Nei, jeg tror ikke det, altså ... sånn som jeg har forstått det så er det opp til et visst beløp da, sånn rundt 200 kr, at du ikke kan bruke så veldig høyt beløp. Så hvis noen stjeler kortet ditt, så er det liksom et beløp per dag da, eller noe sånt noe.

A: Ja. Nei, så da føler jeg at det kanskje er litt tryggere å bare bruke kortet på vanlig måte, og så synes jeg det er stress å installere sånn der MobilePay på telefonen. Det er liksom bare ekstra ... et ekstra ork. (ler).

Q: Ja, så du tenker egentlig ganske mye på hva som er enkelt og greit og ... at noe bare er stress å starte med, på en måte?

A: Ja. Ja, for jeg synes det er litt sånn tiltak å installere noe på mobilen, mobilen går tregt, og så ... ja, da er det enklere å bare bruke ... det gode gamle kortet.

Q: Ja.

A: Ja.

Q: Men hvis du hadde hatt det, tror du at det ville påvirke hvordan du bruker penger?

A: Vanskelig å si, men jeg tror kanskje ikke det ... spørsmålet er om det kanskje blir enklere å bruke penger. Men du tar jo mobilen med deg overalt da ... mens lommeboken tar du kun med når du regner med at du skal bruke penger på en måte. Hvis du er med en venninne på butikken på jobb, eller det er alltid en som drar på butikken i pausen da, og så spør hun alltid om jeg vil være med, og så sier jeg ja, av og til tar jeg med lommebok, av og til ikke, men kanskje hvis jeg hadde hatt en app da, som jeg kunne betale med, så hadde det vært enklere å bruke penger. (uhørlig), siden de hadde alltid vært med deg, kanskje.

Q: Ja. Men hvis du hadde bare hatt sånn kontaktløst kort da, tror du det hadde gjort ... hvis du likevel hadde lommeboka di og sånt, at du hadde kortet sånn som før, men at du bare ikke bruke pinkode, tror du at det hadde gjort det annerledes?

A: Nei, ikke med kortet tror jeg.

Q: Nei.

(Pause mens video vises).

A: Hm, fancy da.

Q: Ja. Ja, hva tenker du om det systemet der? Hvis det hadde vært i butikker?

A: Jeg tenker at: oi, det er sikkert litt skummelt, siden ... jeg synes det virker litt skummelt at du kanskje ikke tenker – at du kanskje tenker litt mindre over hva du putter i handlekurven da. Men samtidig så ... står vi jo mye i kø i dagligvarebutikker, så det er jo både det at du bare kan ... svosje igjennom uten å bli stående

i betalingskø ... så det er jo en fordel, at du sparer tid. Men ... jeg tror sannsynligheten for at vi handler mer kanskje er større. Kanskje ting vi ikke trenger, når det er så enkelt, på en måte. At det virker sånn at du bare kan gå og plukke med deg alt, og så gå rett ut uten å merke at du må betale for det. At det blir en drøyere versjon av kort, på en måte. At man ser ikke pengene, nå ser vi ikke pengene ... du ser ikke summen før du går ut av kassen da. Du kan sikkert følge med på appen, men det blir sikkert ikke det samme.

Q: Nei. Så du tror at det kanskje ville påvirke hvordan du hadde brukt penger?

A: Ja, det (uhørlig). Jeg hadde tenkt kanskje mye på hva jeg hadde kjøpt. Kanskje ikke på det, men ja, jeg tenker at det virker som en så enkel løsning at risikoen er stor for at du bare plukker med deg ting uten å tenke deg om.

Q: Ja. tror du at du hadde brukt det hvis det hadde kommet?

A: Ja. Jeg tror heller jeg hadde brukt en sånn løsning enn kontaktløst kort eller en sånn MobilePay-app, det tror jeg. For nå tjener jeg noe på det på en måte. Jeg slipper å stå i kø.

Q: Ja, jeg skjønner.

A: Men å bare bruke kontaktløst kort eller å bruke mobilen, det har liksom ingen hensikt for meg. Det er det samme. Om jeg bruker det ene eller det andre, og da velger jeg kort, for det er det jeg allerede har. Så i og med at det er så enkelt og tidsbesparende, så ja, så tror jeg at jeg ville brukt det.

Q: Ja. Skjønner.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Ja. Så det første spørsmålet er: Hva ville du følt om å få sånne pushvarsler da, som den videoen viste? For å hjelpe deg til å holde styr på det som går inn og ut?

A: Tror faktisk det hadde vært veldig greit, for da har du automatisk litt mer oversikten. Det er ikke alltid du gidder å gå inn på nettbanken, men nå får du oversikten rett i hånden. Så det virker veldig greit da, for å gjøre deg mer bevisst kanskje, på hva du har brukt penger på og hvordan status er da. Så for min del så tror jeg det hadde vært veldig greit. Jeg er veldig sløv med å gå inn i nettbanken og sjekke og holde meg oppdatert. Så det er veldig – da får du i hvert fall litt mer oversikt over hva som går inn og ut. Så .. ja, hvordan saldo er og alt sånn, så ja, jeg tror det hadde vært nyttig.

Q: Ja. Tror du at du hadde likt å få sånn ... varsler hvor det stod sånn at nå har du under et bestemt beløp på konto. Oi, under 1000 eller under 500 eller et eller annet sånt?

A: Ja. For da hadde jeg visst det, av og til er det plutselig en overraskelse at: oi, var det så ille? Når du plutselig har brukt mer penger enn det du hadde trodd at du hadde gjort da. At du føler på deg at nå ligger jeg kanskje litt dårlig an, så tipper du et beløp, så går du inn i nettbanken, og så er det mye lavere enn det du tenkte at det skulle være. Så det er jo litt greit, da får du et varsel på det. Så det hjelper deg til å holde oversikt. Men det kan sikkert bli litt mye òg. Mye fokus på det, men det er absolutt ... jeg som er litt sløv på det fra før av tror kanskje jeg hadde hatt litt godt av å holde oversikt. Og (uhørlig) jeg er ikke så flink til å ta i bruk sånne nye apper og sånt, egentlig. Så jeg har ikke hørt om noen av disse.

Q: Nei. Men det er fordi du synes det er litt stress å begynne med det liksom? Å installere det, det er det som er bøygen?

A: Ja, også det å sette seg inn i det og installere det og bare ... ja, komme i gang med bruken av det da. Det er absolutt ... nå ser jeg jo at jeg kan ... at det kan være en nyttig ting da, å ta i bruk. Men jeg vet ikke om jeg ville gjort det, men det er jo en nyttig ting ja, absolutt.

Q: Ja. det var egentlig alle spørsmålene jeg hadde.

A: Det var det?

Q: Ja.

## **Interview 16 SLW**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 19:12 (pause when videos are shown).

Q: OK, da bare starter jeg.

A: Ja.

Q: Ja, hvor gammel er du?

A: Jeg er 32 til sommeren, altså 31 nå.

Q: Ja. Og yrke?



A: Jeg er lektor på Åskollen skole.

Q: Utdannelse?

A: Jeg har allmennlærerutdanning, fire år, og så har jeg to år med master i norsk didaktikk.

Q: Ja. Så er det noen mer åpne spørsmål, og det er ... det første er: Hvordan planlegger du innkjøp – altså dagligvarer – i en normal uke?

A: Oi, ja ... hvordan jeg planlegger ... vi prøver å gjøre sånn storhandel, men det blir litt lett sånn at vi ikke får til det, så det blir litt sånn: Ugh ... handling hver tredje dag ... annenhver til hver tredje dag.

Q: Ja. Så da er dere på butikken sånn tre-fire ...?

A: Tre til fire ganger i uka, men målet er jo å ikke være det.

Q: Ja.

A: Ja. (ler). Men det blir sånn. I en sånn hektisk hverdag.

Q: Plutselig så er det noe man trenger som man ikke hadde, så ...

A: Ja.

Q: Ja, jeg kjenner jo til den sjæl. Særlig med barn må det ... være sånn.

A: Veldig.

Q: Og så ... når du får lønn, er det noe du gjør med én gang? Er det noe spesielt?

A: Om jeg ...? Hva mener du?

Q: Altså, går du inn og sparer noe eller gjør du noe spesielt, kjøper du deg noe spesielt eller et eller annet sånt? I forbindelse med det?

A: Ja, vi har felles konto, X og jeg. Så når vi får lønn, så overfører vi omtrent ... skal vi se ... halve lønna til den felleskontoen vår. Og den har begge tilgang til, så det er regningskontoen. Så det er der huslån og alt mulig sanne fellesutgifter går da. Og så handler vi jo ... Og hvis jeg, når jeg får lønn, hva bruker jeg penger til? Det er jo litt sånn: Å, yes, endelig! Da kan jeg handle litt sånn ekstra. Det merker jeg jo.

Q: Har du sånn – hvis du planlegger å gjøre noe – et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Ja, det er litt sånn ... Da må jeg prate med X, vi er ganske enige om det, om vi har penger til det, for vi er litt opptatt av å ha en sånn buffer på sånn 30 til 40 000 på felleskontoen. Så det ... så liksom, så ser vi om vi har mulighet til det. Eller så må jeg ta fra min eller X ta fra sin.

Q: Ja. Sjekker du bankkontoen din ofte?

A: Ja, det gjør jeg.

Q: Hvor ofte ca?

A: Det er kanskje ... det var litt spennende, for det prata jeg med en på butikken om her om dagen. Jeg tror jeg sjekker mobilbanken min to ganger i uka.

Q: Ja. For da har du appen, og så ... sjekker du der?

A: Ja, jeg har mobilappen. Til Søre Sunnmøre ... Sparebank 1. Men mot slutten når det nærmer seg lønning så sjekker jeg tre til fire ganger i uka.

Q: Ja. Føler du behov for å hele tiden holde styr på det som går inn og ut av bankkontoen?

A: Nei ... egentlig ikke, men samtidig så ... det som er, er at jeg har jo en ... det er jo jeg som tar mesteparten av sånn dagligvarehandel. Det diskuterer vi ganske mye, fordi X handler liksom veldig – i og med at vi har felles konto – men samtidig er jeg den som gjør alle innkjøpene av sanne ... rare ting man ikke tenker man trenger. Som søppelsekker og alt sånn derre dusjting og – som ikke går på regningskontoen ... så jeg føler at pengene forsvinner ganske fort. Og derfor føler jeg sånn behov for å bare ... ja, se gjennom av og til.

Q: Ja, skjønner.

A: (ler).

Q: Ja. Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du har lyst til å kjøpe, fordi du vil spare penger?

A: Ja. Det er ... oftere nære lønning, de siste to ukene i måneden. Før lønning.

Q: Så det varierer på en måte hvor nærme det er ... lønn da?

A: Ja, veldig, etter hva jeg har.

Q: Ja. Hvis du ser for deg da, det er et sånt scenario, at du skal se for deg at du er på restaurant og spiser et litt sånt fint måltid, og så vet du at på slutten – eller når du er ferdig, så må du betale en dyr regning. Vil det påvirke hvordan du opplever måltidet?

A: Nei, det er jeg egentlig forberedt på da. Så jeg har ikke sanne ... jeg har ikke så kjipe følelser til det.

Q: Nei. Så du tenker at hvis du har bestemt deg på forhånd for å nyte det liksom, så gjør du det?

A: Ja, da klarer jeg det. For det tenkte jeg på her om dagen, for vi skal på en restaurant i Oslo i april, og da tenkte jeg at den kommer sikkert til å være litt sånn dyr, da må vi bare tenke litt på forhånd ... liksom at vi bare regner med det.

Q: Ja, skjønner. For hvis du hadde vært der og så plutselig så bare baller det på seg, og så blir det dyrt, føler du da at det er annerledes?

A: Ja, eller ... egentlig ikke, jeg har ikke så veldig kjipe følelser knytta til det.

Q: Nei. Skjønner.

A: Sikkert fordi jeg ikke er så mye ute og spiser heller, at jeg klarer å nyte det mer når man først er det. Og så synes jeg det er en viktig ting, eller, det er noe jeg alltid har satt pris på da, å kunne gjøre.

Q: Ja. Så da er det OK liksom.

A: Ja, det vil seg si.

(Pause mens video vises).

Q: Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Åh, det er ... det er ganske ofte. Ja, egentlig, og det er det jeg mener med sånne ... Men jeg tenker ofte – det er ofte ting man trenger. Det er ikke sånn at jeg sitter igjen med så mye crap, hvis du skjønner, av klær – på sånne klærting og sånt. Det er mer sånn praktiske ting som vi faktisk liksom ...

Q: Trenger.

A: Får nytte av, ja. Jeg kunne ønske vi hadde delt litt mer på de tinga. Men X ser ikke sånne ting, hvis du skjønner, han er litt mer sånn: har vi skrevet ost og brød, så er det –

Q: Da har vi alt vi trenger.

A: Ja, da har vi det, liksom.

Q: Ja, jeg skjønner.

A: Ja, nei, men jeg kjenner at det er ofte sånn impulsive ting når man er i butikken, selv om jeg har en handleliste, så kommer jeg på flere ting der og da, at jeg er dårlig til å holde meg bare til den.

Q: Ja, skjønner. Når du betaler for noe, hender det av og til at du føler at det gjør litt vondt, å bruke penger, at det gjør litt vondt?

A: Nei, egentlig ikke. For jeg føler liksom at man må betale for det man kjøper.

Q: Ja, så du føler at det er en byttehandel på en måte, eller ... ?

A: Ja, litt. Jo, akkurat, at ... jeg tror jeg har mindre forhold til penger nå enn jeg hadde før, for jeg har tenkt litt over det.

Q: Hvordan da?

A: Det var vondere før, når man var student.

Q: Ja, for da har man jo litt mindre penger, kanskje.

A: Ja, og så må man klare seg på en ... annen måte.

Q: Ja, skjønner. Har du noen gang brukt en sånn kontaktløs funksjon på kortet ditt?

A: Nei, hva er det?

Q: Det er sånn at du kan – at du bare – at du slipper å skrive pinkode og så kan du bare holde kortet inntil, og så piper det, og så har du betalt da, for mindre beløp – jeg tror det er sånn opp til 200 kr eller noe sånt.

A: Nei, det har jeg ikke brukt.

Q: Nei. Men hvis du hadde brukt det, eller har du noen mening om – tenker du noe spesielt om det?

A: Jeg hadde lurt på om det var sikkert. Og tenkt sånn: Oi, her er det lett å gjøre svindel. Hva hvis noen tar kortet ditt eller får kopiert det, nå er det bare å vise ...

Q: Mhm. Skjønner.

A: Jeg tror ... ja, jeg hadde vært litt skeptisk. Men sikkert begynt å bruke det, for det er litt sånn ... jaja, men alle sier det er sikkert. (Ier).

Q: Ja, så da er det sikkert ... Ja, men tror du at det ville påvirket hvordan du bruker penger, om du ville kjøpt mer eller mindre?

A: Det vet jeg ikke, hvis det er opp til 200 kr?

Q: Ja, det er noe sånt. Det er en grense for hvor mye du kan bruke på en dag eller et eller annet sånt. Er jeg ganske sikkert på. Eller per kjøp, er ikke helt sikker.

A: Sikkert hvis det var en grense på det. Da hadde jeg sikkert tenkt mye mer sånn: oi, nå skal jeg holde meg – for jeg merker jo at når man har mindre på kortet, så holder man seg mye mer til handlelista. Og tenker: trenger man dette nå, eller liksom dette kan vente og ... ja.

Q: Ja. Skjønner. Ja, så du tenker egentlig at det ville ... på grunn av den grensa så ville du brukt mindre?

A: Ja, det tror jeg kanskje.

Q: Men hvis det ikke hadde vært grense, tror du at du hadde ...?

A: Hvis det ikke hadde vært grense så hadde det vært likt som nå, bare at man hadde slutta å bruke pinkode. Også venner man seg jo til alt. Ikke sant, eller sånn ... så blir sikkert det dagligdags.

Q: Ja. Skjønner. Da er det første videoen –

(Pause mens video vises).

Q: Ja, da har du sett videoen?

A: Ja.

Q: Hva tenker du om ... hvis det fantes i vanlige butikker da?

A: Ja, jeg tenkte: oi, at det var en veldig stor utvikling. Men at det ikke forundrer meg om det kommer, for utviklinga skjer så raskt nå, og ... så det må jo skje noe utvikling der også. Og så tenkte jeg sånn – men ... her kommer det til å bli mye surr. Men så så jeg at man får sånn kvittering på (uhørlig) når man kommer ut. Men så tenkte jeg: men hva hvis det er noe feil? Hvem kontakter man da?

Q: Ja, det er jo ganske ... stress hvis det blir sånn. At det ikke funker.

A: Ja. Liksom, hvem går man til, hvis det skal være færre ansatte og sånne ting, men ... ja.

Q: Ja, det tenker jeg òg, at hvis man må drive å bruke tid – hvis du har tatt med deg noe, og så lagt det tilbake, og så kommer det med for eksempel, at man må drive å ...

A: Ja. Jeg tenkte: Her blir det sikkert masse surr på starten. På de bånd. (ler). Å Gud, ja, nå er det noe feil med den ene hylla som ikke registrerer riktig på ostekaka liksom.

Q: (ler). Ja, kan ikke kjøpe ost i dag, det er ikke ...

A: Nei, det er noe feil med den hylla ... Nei, men samtidig så blir jeg litt sånn: Det er ikke sånn ... så mange ting som overrasker lenger. Fordi vi vet at det er mulig. Og så er det jo for å gjøre ting enklere. Jeg er litt sånn at man griper de mulighetene man kan få.

Q: Ja, så gitt at det funker liksom, så er det bra?

A: Ja, absolutt.

Q: Men tenker du at du ville kjøpt mer eller mindre?

A: Ja! Det jeg tenkte med én gang han tok bare mobilen og scanna den, så tenkte jeg: oi, er det bare sånn at man kan bare ta mobilen inntil alle varer, så er det jækli sånn ... ubra for impulsivitetkjøpet. Men det er jo likevel ikke så ulikt som i dag. Man tar jo fortsatt varer og setter opp, liksom. Det er bare endringer av betalinga.

Q: Du bare slipper den fysiske transaksjonen på en måte.

A: Ja.

Q: Ja. Men ville du brukt det hvis det kom? Det systemet?

A: Ja, jeg hadde sikkert gjort det, hvis ... ja.

Q: Ja.

A: Men jeg vet ikke om jeg hadde vært sånn: oi, jeg tar heller den ”gå inn og gå ut”, hvis det er én butikk i Sande som er sånn.

Q: Åja, så du – sånn at du kan velge mellom det som er nå og den?

A: Ja, så vet jeg ikke om jeg liksom hadde higa etter det. Men hvis det er en skikkelig sånn: oi, a-ha-opplevelse, ”dette var digg”, da hjalp det jo.

Q: Ja, ikke sant. Skjønner. Ja, så skal jeg vise deg en video til

(Pause mens video og bilder vises).

A: Ja, det var reklame for den appen?

Q: Ja. Det er bare et eksempel på hvordan det kan fungere da.

A: Ja, jeg må spørre: månedlig fee, hva er fee igjen?

Q: Det er vel en sånn regning, eller en sånn betaling.

A: OK, ja. Men det er jo sikkert ... altså. Ja, det er jo bare en reklamevideo, men det er litt sånn, for å vise da, hva vi tenker. Så det som er spørsmålet er jo om du hadde likt å få sånne pushvarsler da? Det finnes jo i dag, men kanskje at det blir enda mer av det da.

A: Ja, jeg tenkte at det hadde vært veldig greit. Men at det trenger jo ikke å være vanskelig å få til. For det er jo bare at man må gå inn på nettbanken sin nå, for å på en måte sjekke alle de tinga, så å få varsler på det hadde vært greit. For å få bedre oversikt.

Q: Ja. Men tenker du at du hadde likt å få varsler både når noe kom inn og når noe gikk ut, eller om du bare hadde likt å få når du har lav saldo for eksempel?

A: Ja, heller når jeg har lav saldo.

Q: Ja. Sånn under et visst beløp som du har bestemt?

A: Ja, for jeg føler at banken trenger ikke å begynne å ... liksom pushe på å handle mer. "Yes! Nå har du fått lønning, ut å shoppe!" Det kjenner jeg sånn: "Nei, for det er jo mye sånt som skjer i hjernen – det er jo litt sånn kick-greier.

Q: Ja. Men hva med sånn, hadde du likt det hvis det var sånn: oi, nå brukte du så mye. Hvis det kom så mange ganger.

A: Nei! (uhørlig). Det er sånn ... jeg føler meg litt overvåka. Beklager, hvem er det som sitter ...? Men samtidig kanskje ... få en litt påminnelse om når det er mindre.

Q: Ja. Sånn at du hadde kanskje brukt det ... ja, sånn som den var da, så kunne du jo skru på de varslene som du følte at du trengte.

A: Ja! Det hadde vært veldig greit. Og så særlig sånn: varsel om den og den regninga. Men samtidig så føler jeg at jeg varsler meg sjøl òg, jeg har jo oversikt. Ved at jeg ofte er inne og sjekker, og passer på. Jeg veit ikke om det hadde hatt så mye å si. Jeg tenkte egentlig ... den andre var veldig sånn revolusjonerende. Men den her var sånn: Ja, men er det ...

Q: OK liksom. Men ja, det finnes jo masse sånt i dag tydeligvis, men at det kanskje ... jeg vet ikke jeg, at folk begynner å bruke det i enda større grad kanskje, fordi ... plutselig så er det jo stress å gå inn på nettbanken, eller ...

A: Ja, og det er jo det, og det er jo kjipt å gå inn på nettbanken hvis ... sånn, i kassa på matbutikken. Det er derfor jeg gjør det så ofte, for ... at jeg aldri vil være i en sånn setting hvor det er bare: ikke godkjent.

Q: Sant, det er ikke så gøy.

A: Nei.

Q: Nei, men ... det var egentlig alle spørsmålene.

A: Fy flate!

Q: Ja.

## **Interview 17 ML**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 24:52

Q: Age

A: 29

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation

A: Online Marketing

Q: Education

A: Bachelor in Journalism plus a post grad degree

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I do not plan a lot, but I am indeed a planner. If I know that I need something I write what I am going to buy in my calendar. When I have bought food, I plan what I am going to cook to use it all so I am economical in that sense.

Q: How often do you buy groceries?

A: I do not buy a lot, but maybe 2-3 times per week

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I pay the most important things first. If I am going to buy something expensive that month I do that first so that I know that I will afford it.

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

I try to save a little. I am in my first two years, having a fulltime job so I do probably spoil myself – I buy holidays and other expensive things. The most expensive thing I buy is plane tickets, but I usually buy them when they are on sale and when I have bought them I save money for the holiday.

Q: How often do you check your bank account?

A: Fairly often, almost every day. I like to have control over what is going in and out of my account. It probably has to do with that I have been defrauded. It is very easy to check my bank account as I check it on my phone using my fingerprint.

Q: So, you feel a need to keep track of inflow and outflow from your bank account?

A: Yes, probably more than what is common.

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: Not very often as I am in a fulltime job.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I do not reflect that much over it. But if I buy something expensive like a plane ticket I think about it. And, especially when using a contactless card I do not think much about it.

Q: Do you use the contactless function on your card?

A: Yes, especially when I buy groceries

Q: What do you think about that function?

A: I think it is great as it is very convenient, but I think it is good that I have to use the pincode if I buy something over 200 kroner.

Q: Do you think it affects your purchase behaviour?

A: No, I think it is because I already use by card to pay for everything.

Q: Amazoe Go example: how would you feel about such a payment method?

A: I do not really understand it, but I tend to trust new technology. In the beginning, I would however double check if it worked. I am open to new technology and I would be great not having to stand in a line.

Q: Why would you feel this?

A: It would have felt different. In the beginning it would have felt strange but I think that I would have adapted quickly and if I had tried it and had seen that it worked the first time, I would not have thought much more about it.

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: It would be okay to receive a push notification when money is coming in and going out, and I already use push notifications on many things. I feel that I have control anyways, but I see the value in it.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. “negative feedback”?

A: I would probably not have the need for the reminder when my bank account balance is low, but could probably be practical. I do not think that I would have felt anything about it.

## **Interview 18 ES**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 18:11

Q: Age

A: 22

Q: Gender

A: Male

Q: Occupation

A: Student

Q: Education

A: 3<sup>rd</sup> year, engineering degree in energy and environmental physics

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I do not have to plan as I am next door neighbour with many supermarkets

Q: How often do you buy groceries?

A: 3-4 times per week

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I do not much, but I do maybe buy one “luxurious” thing in the form of food or beverage

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: Firstly, I see if I can afford it so that my bank account balance never is zero. If I plan to buy something relatively expensive I have it in the back of my head when I buy thing, for example buyer cheap groceries

Q: How often do you check your bank account?

A: 1-2 times per week via my mobile bank app

Q: Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: yes, I mostly feel the need to have to keep track of inflows and outflows from my bank account

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money

A: Fairly often, almost every time I shop and everyday as I pass the kebab and sushi store.

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: Yes, if I know that it will get very expensive I get stressed and think about all the other things I could have spent my money one.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: About 2 times a week, mainly food.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I do not think a lot about the small purchases I do. If doing bigger purchases I think more about it that was actually the right thing to do. If very expensive, it strongly "feel it".

Q: Do you use to contactless function on your card?

A: Not very often

Q: What do you think about the function?

A: Ok function, but it makes me more afraid of losing my card but I trust the system in itself

Q: Do you think it will/would affect your purchases behaviour?

A: No

Q: Amazon Go example: how would you feel about such a payment method?

A: I think it would feel strange in the beginning but I would be fairly okay with using it.

Q: Do you think it would affect you purchase behaviour?

A: Yes, I think that impulsive purchases would have been easier and I think that I would have felt it less

Q: Would you be willing to use such a payment method?

A: Yes, as it would be more convenient and I does anyway feel that it is inevitable as I think those systems as coming

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I have liked to have something like that but maybe not as notifications on my phone as that can be annoying. I would rather like to receive information about that by email or something.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. "negative feedback"?

A: I would have like to get a reminder if I had spent lot of money but it would be depressing if my balance was low all of the time...

## **Interview 19 MØN**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 30:32

Q: Age

A: 25

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation

A: Master student

Q: Education

A: Last semester, Master in Nordic Language Science

Q: How often do you buy groceries?

A: About 3-4 times per week

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I pay what I have to and then I move as much as possible to my savings account

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: I do not buy expensive things very often. But I do plan to buy a new music player and I think that I will set up a new savings account where the money that I save there is only to buy that.

Q: How often do you check your bank account?

A: At least 1 time per week, but usually I check it 1-3 times per week. I check it from my net bank and my mobile bank app

Q: Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I do not feel that I have control but I do really want to have control. So I have started a personal project where the goal is to have perfect control over the money on my bank account.

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: Not very often as I feel that I have enough money to buy what I want.

Q: Do you often want expensive things then?

A: No not really, my spending level is probably not really high as I am used to not having much money as I am a student. Even though I have two part time jobs next to it.

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: Yes, I think that would worsen my experience. At least now, as I am a student and I do not feel that I can spend that much money on food.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: I feel that most purchases I do on a regular basis is impulsive. But when it comes to for example buying clothes, that is usually never impulsive as I think a lot about what I need.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I usually feel ok, as I usually only buy things that I need. It is worse when I do not need it, then I can feel bad. However, I have not felt bad when buying things in a while, I felt it more before when I had less control over my economy and now as I have more control I do not feel like that so often.

Q: Do you use the contactless function on your card?

A: I do not use it but I have seen it. I would have used it if I were sure that it were absolutely secure. But if there is a lot of work to set it up I will not bother.

Q: What do you think about the function?

A: I appreciate when the people that are in front of me in the line are using it because then it goes faster.

Q: How do you think it would affect your purchase behaviour?

A: Maybe I would spend money more easily, but I am not sure. Maybe I would have bought more inexpensive things as it is easier.

Q: Amazon Go example: How would you feel about such a payment method?

A: I think it looks easy but I feel a bit old fashioned because I do not like to be dependent on my smart phone. A couple of months ago I did for example decide to delete my bus ticket app and did instead buy a physical bus card.

Q: If you were to use it, how would you feel?

A: I would have felt different than now as I would not actively hand over my money

Q: If you were to use it, how do you think this would affect your spending behaviour?

A: I think since I am used to using my bank card, using chip and pin I think I would still try to have everything under control. But I think I would spend more money to start with but then after I would check all the receipt I think I would go back to my usual spending pattern

Q: Would you be willing to use such a system?

A: I would rather not use it, I think I would prefer to continue using by payment card

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I think it would be okay to receive push notifications. I think that it is a bit too easy to spend way too much money on food, so it could probably have helped me reducing this. But, on second thought it would probably also be a bit disturbing with all the interruptions.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. “negative feedback”?

A: It could have helped me the same way as the previous Q. But I would have preferred the message/notification of having a low balance to be friendly i.e. a “friendly reminder”. And I have a suggestion: I would like an app to keep track of my spending like on page 7 of the power point.

## **Interview 20 MBW**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 14:35

Q: Age

A: 30

Q: Gender

A: Male

Q: Occupation

A: Business Development and Inside Manager

Q: Education

A: Cand.merc. SOL

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I do not plan a lot

Q: How often do you buy groceries?

A: About 5 times per week

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: Nothing special

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: I have a savings account and I take the money from that account, I do rarely buy anything that is more expensive than I can afford from that money.

Q: How often do you check your bank account?

A: Almost every day, via my mobile bank app

Q: Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: Yes, and it is very practical that I can do it via the mobile bank app

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: Rarely, I cannot remember last time that happened

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: No, because I usually know how expensive it will be – it helps to be prepared.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: Almost every time I shop, so quite often.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I enjoy buying things so I feel more joy than pain when buying things. I can however feel a slight pain if the purchase became a lot more expensive than I expected.

Q: Do you use the contactless function on your card?

A: Yes, as often as possible

Q: What do you think about the function?

A: I really like it as I often do not have to use my pincode. I like everything that makes my life more convenient.

Q: Do you think it affects your purchase behaviour?

A: Nope

Q: Amazon Go example: How would you feel about such a payments method?

A: I would really have liked it, as I would save time and it would be convenient.

Q: Do you think it would affect your purchase behaviour?

A: Nope

Q: Would you be willing to use such a payment method?



A: Yes, definitely

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: As I check my bank account every day it would not make a difference and I think that push notifications is annoying

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. “negative feedback”?

A: It would not have made a difference and again I think that push notifications is annoying

## **Interview 21 AV**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 16:53

Q: Age

A: 28

Q: Gender

A: Female

Q: Occupation

A: Clinical research associate

Q: Education

A: Nurse with a master degree in public health

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I do not plan that much, because we use much of the same groceries. So we know what to buy unless it is something special that we want to cook

Q: How often do you buy groceries?

A: We do one large purchase every week and sometimes we do a couple of small ones if there is something that we have forgotten or something extra we need. But since we travel a lot we do not need that many groceries and one time per week is usually enough

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I pay bills as I feel that is something that I should do as quickly as possible. Then I transfer money to an account where money to my student loan is automatically withdrawal. But all in all, I do not make a big deal out of receiving my salary

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: To be honest, I usually just buy it and then I take the consequences of it afterwards. Or no, if there is an expensive thing that I need I don't think that I buy it straight away but I think a little over it. But, I do mostly not have any saving plans.

Q: How often do you check your bank account?

A: I just got a new bank so atm I do not have the app. But when I have the app, which I am planning to get again today I usually check it like two times a day because I think it is so exiting, haha. But now when I have been on holiday without the app it has been quick relaxing, not having the opportunity to check my bank account.

Q: Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: Yes and no. I am a person who likes to have control but when I lose the control over my bank account I do not really care that much. But all I all I want to have control.

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: It depends on what it is and how much I need it. I am pretty good at not buying things that I do not need, because I would rather use it on something that I find more important. But in regards to for example holidays, I just buy them as that is something I value highly.

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: Yes, I think so. That is because I do not want to spend a big portion of my money there. I think there is so much good food that is not that expensive, so I do not see the point. The reason is that I feel that it is not

worth it and then I can get a really bad feeling and that happens when I buy other thing that I feel is not worth the money.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: I tend to do it quite often but I avoid going into shops. And when I manage that, I do not do as many impulsive purchases. The thing is that I know that everytime I go into a shop I know there is a quite large possibility of me doing an impulsive buy, therefore I avoid it.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I depend on what it is. With think that I need I do not feel much but when buying things that is unnecessary I get a bad gut feeling.

Q: Do you use the contactless function on your card?

A: Yes, I got it on my new card 2 months ago

Q: What do you think about the function?

A: I think it is great! It goes faster and is more convenient, but I find it annoying when it all of a sudden do not work

Q: Do you think it affects your purchase behaviour?

A: No, not at all

Q: Amazon Go example - How would you feel about such a payments method?

A: The first thing I think is hmmm, it will take away many work places... But in terms of the method, it sounds great if it works! But if it would not work sometimes and I would have to spend a lot of time complaining to for example get money back from thing I did not bring out of the store I would find it really annoying. But, yeh, if I would work I would really like it as it would involve less time and less stress

Q: Do you think this would affect your spending behavior?

A: No, not really. But I would probably have used less plastic bags, which is a good thing.

Q: Would you be willing to use such a system?

A: Yes, definitely

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I think I would have found it okay. But I do not really think that I would have bothers setting it up. But, if it was installed on my phone I do not think it would have bothered me.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. "negative feedback"?

A: The same as with the answer above. It would not have bothered me.

## **Interview 22 HS**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 21:31

Q: Age

A: 56

Q: Gender

A: Male

Q: Occupation

A: Storage Manager

Q: Education

A: Yrkesfaglig vgs

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: We have certain day where we do bigger purchases and then buy things that we know that we need from a shopping list. But there are also days were we do not have anything to eat for dinner, then we buy groceries on impulse.

Q: How often do you buy groceries?

A: About 2 times a week

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I divided it between my different bank accounts, like some on the account I use for shopping and some on the savings account. I also check if there is some abnormally expensive bills that we have not paid, and in case there are I pay these.

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: What is something that is very expensive?

Q: What do you define as expensive?

A: Hmm, I see if we can afford it and if it is worth the money and then I do a cost-benefit analysis in my head

Q: Do you ever save money to buy something?

A: yes, sometimes

Q: Do you have some savings routines?

A: Yes, I have a fixed amount of my salary which is put on a savings account with a high interest rate at my work. I used the money from this account to buy a new car recently

Q: How often do you check your bank account?

A: I check it about 2 times a week, using my bank app on either my phone or ipad

Q: How often do you check your bank account?

A: I like to have control, so yes

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: I do not know, but it is not often. It all depend on if I really need it or not.

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: I would affect my experience in a negative sense before, when our economy were tighter. But now I do not feel it, as I think the food is worth the money.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: I do it often when I buy groceries

Q: What about with bigger things?

A: No, that I usually do not do on impulse, as there is a big difference on buying a new TV (something I would plan) and buying a can of soda water that was not planned

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I think it feels good to pay and get done with it

Q: Do you ever feel any discomfort?

A: Sometimes, when I do impulsive purchases which got a lot more expensive than expected. Like for example I recently bought a cheese which I expected to cost around 50 kr, but when I came out of the store and looked at my receipt I realized that it did actually cost 300 kr.

Q: Why is this discomforting?

A: Because it feels like a waste of money

Q: Amazon go example: How would you feel about such a payment method?

A: I think it looks genius!

Q: Why?

A: It seems simple and you get a nice overview of what you have paid for

Q: do you think this would affect your spending behaviour?

A: No. But I do think about that the younger generation might lose their relationship to money. I have lived long enough to have built up a relationship which I do not think will end

Q: Would you be willing to use such a system?

A: Yes, for sure. But I do think about the smaller cities of Norway, where they do not have that many customers, i.e. less potential of scaling the costs of setting up systems like that – then I think that they would have an even harder time surviving which I think is sad

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: It is not something I miss, but it would be okay to have it. And in my net bank I see a pie chart of how much I spend on different categories, these are often not correct and then I sort of loses its point. But I do believe think that things like that will improve along with the technology improving.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. “negative feedback”?

A: It would be positive to get a reminder if I had spent too much money on unnecessary things. If that was the case and I would have gotten a reminder, I think I would have changed my purchase behaviour.

### **Interview 23 SBW**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 15:31

Q: Age

A: 22

Q: Gender

A: Male

Q: Occupation

A: Student

Q: Education

A: Political Science, third year

Q: How do you plan your purchases in a regular week?

A: I look in the fridge to see what kind of meat I have, then I think what to buy. Other than that, I take a look in offers newspapers to see what is on sale and the like. Since, I do not buy much clothes and the like my purchase planning does mainly have to do with groceries.

Q: How often do you buy groceries?

A: About 3-4 times a week. I often just need some more bread or milk so I end up going a few more times than when I do my main grocery buy for a week.

Q: When you receive your monthly salary, what do you do?

A: I do not do anything special. But I do typically purchase a bigger amount of food that day or the day after.

Q: If you plan to make an expensive purchase, how do you proceed to afford it?

A: I usually do that purchase in those months where I do not pay the electricity bill or the internet bill. Other than that, I try to save a bit more.

Q: How often do you check your bank account?

A: Almost daily. It is especially because my girlfriend and I have a common account for food, so we do not have to save the receipt and the like. Therefore I check it to know if I need to keep track of how much money is left there and I need to transfer some money that account. And I check it through my mobile bank.

Q: Do you feel a need to always keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: Yes, I am always in control so I do never get surprised.

Q: How often do you choose not to do or buy something that you want, because you want to save money?

A: It happens, and since I am a student I often think that things are too expensive for me to buy.

Q: Scenario: Imagine that you are at a restaurant eating an expensive meal. You know that you must pay an expensive bill when you're done eating. Will this affect your experience of the meal? Why/why not?

A: I would be more critical to if the food tasted good, so yes it would affect my experience. Also, I would be less capable of enjoying the food, as I do not have a lot of money. But I do remember when I worked for a year and had more money, I did not care. So how much money I have determines this a lot.

Q: How often do you make impulsive purchases?

A: Not often.

Q: How do you feel when you pay for something?

A: I am fine with it, I do not feel any discomfort. But if it makes sense, if I turn the question I feel really good (better) when I do not spend any money.

Q: Do you use the contactless function on your card?

A: yes

Q: What do you think about the function?

A: It is really nice, as it is a lot more simple than the "normal" way

Q: Amazon Go example: How would you feel about such a payments method?

A: It seems really smart

Q: How do you think this would affect your spending behaviour?

A: As I mentioned, I do not do lots of impulsive purchases. But with this method I think I would become more tempted to do impulsive purchases and you just take what you want. But I do not think it would have changed my entire consumption, just with maybe small things.

Q: How would you feel about receiving push notifications to help you keep track of inflows and outflows from your bank account?

A: I do not see the need as I have control, and therefore I think I would find it annoying and invading. It could however be useful to have a reminder when there are bills that I will automatically be paid, this would make it easier for me to make sure that there are sufficient funds on my account where the money is withdrawn.

Q: How would you feel about getting push notifications when your bank account balance is low, i.e. “negative feedback”?

A: No, I do not see the need. But it could be okay when I am abroad, because then I do not always have control on what I spend because of the different currency.

## **Interview 24 FOL**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 07:31 (pause when videos are shown).

Q: Da bare starter jeg. Hvor gammel er du?

A: 48.

Q: Ja. Kjønn, mann. Yrke?

A: Ja. Rådgiver.

Q: Rådgiver. Utdannelse?

A: Siviløkonom.

Q: Ja. Så er det ... Hvordan planlegger du innkjøp – av dagligvarer – i en normal uke?

A: Det er ... familien setter opp en handleliste, og så kjøper vi alt på én gang.

Q: Ja. Så dere – ca hvor ofte er dere på butikken da?

A: Nei, vi får det tilkjørt hjem.

Q: Ja, OK. Er det sånn kolonial.no eller noe sånt?

A: Nei, det er en spesialavtale vi har med den lokale kjøpmannen.

Q: Åja. Så det er én gang i uka ... ?

A: Vi sender en epost vi, og bare: det skal vi ha, og så kommer han og leverer varene på døra.

Q: Oi. Ja, så greit.

A: Ja, det er veldig praktisk.

Q: Ja. Da er det jo ikke noe problem.

A: Ja, altså vi må etterfylle litt da, ikke sant, kanskje hvis vi skal ha en litt sånn fin fredagsmiddag eller lørdagsmiddag.

Q: Ja, så dere drar et par ganger til eller noe.

A: Ja.

Q: Når du mottar lønn, er det noe spesielt du gjør i forbindelse med det?

A: Nei.

Q: Ikke noe i nettbanken eller noe sparing eller noe sånt?

A: Nei, egentlig ikke, jeg tar jo ut lønn når jeg trenger det liksom. Det er jo litt spesielt sånn som min jobb er da.

Q: Ja. Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få til det?

A: Da er det å sjekke priser her og der.

Q: Ja. Hvis du på en måte ikke har råd til det der og da, er det noen spesiell måte du går frem på for å få råd til det?

A: Nei, da venter jeg vel til jeg har råd.

Q: Ja, så du sparer, eller ... ?

A: Ja.

Q: Ja. Ca hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: To ganger i uken kanskje.

Q: Ja. Føler du behov for å hele tiden holde oversikt over innbetalinger og utbetalinger?

A: Nei, jeg gjør egentlig ikke det, jeg burde nok vært flinkere til det.

Q: Ja.

A: Men det ... det er når jeg er inne og sjekker saldoen, så – et kjapt blick på hva som har skjedd.

Q: Ja. Hvor ofte lar du være å kjøpe noe du ønsker deg, fordi du vil spare penger?

A: Vanskelig spørsmål. (ler). Nei, det ... hva skal jeg si til det da? Da utsetter jeg det da, sånn til ... Men ... Nei, akkurat nå så prøver jeg å ikke kjøpe noen ting. Vi driver og kvitter oss med ting. Selger ting vi ikke bruker og kaster og gir bort. Så jeg prøver egentlig å *ikke* kjøpe noe. Jeg har alt jeg trenger.

Q: Ja. Men er det en spesiell situasjon eller er det sånn ... ?

A: Nei det er sånn ...

Q: Det er bare en ny ... ?

A: Kona er opptatt av at vi skal ha ... det er god karma å bli kvitt ting vi ikke trenger.

Q: Ja. Hvis du ser for deg at du er på en restaurant og spiser et flott måltid, og så vet du at når du er ferdig så må du betale en dyr regning, hvordan vil det påvirke opplevelsen din, av måltidet?

A: Nei, det ... Det påvirker egentlig ikke, for hvis man går på en dyr restaurant så vet man at det er dyrt, da har du liksom tatt valget allerede.

Q: Ja, men tenker du at det er noen forskjell på om du har sett for deg det på forhånd eller om det plutselig blir dyrere enn du hadde tenkt?

A: Njaaa ... Jeg har vel stort sett sett det for meg på forhånd, men av og til så kanskje det blir enda dyrere, så nei det ...

Q: Det har ikke så mye å si?

A: Det har ikke så mye å si, nei.

Q: Da er det den første videoen.

(Pause mens video vises).

Q: Ja, hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Det er ikke så ofte altså.

Q: Nei. Du pleier å vurdere nøye?

A: Ja, nei ... det er sjelden.

Q: Ja. Hva føler du når du betaler for noe, føler du av og til at det gjør litt vondt å på en måte bruke penger?

A: Ja det gjør det alltid.

Q: Alltid? Uansett hva det er ... ?

A: Ja, neida, det ... altså, det gjør jo vondt, men det gjør ikke sånn veldig vondt. Det kommer også an på hva det er, ikke sant. Sånn som da vi bygde hus så gjorde veldig vondt, for da var regningene så fryktelig store.

Q: Ja. Så det har med størrelsen på beløpet å gjøre?

A: Ja, det kan du si.

Q: Men hvorfor gjør det vondt da?

A: Nei, det er jo ... det er bedre å ha penger tilgjengelig enn å ikke ha det. Du reduserer friheten og fleksibiliteten din når du har mindre penger på konto.

Q: Ja.

(Pause mens video vises).

Q: Så spørsmålet er: Ja, hva tenker du om et sånt type system, hvis det hadde vært i normale butikker da?

A: Ja, kult det. Jeg liker sånt jeg.

Q: Ja. Tror du at det ville påvirke hvordan du bruker penger?

A: Nei.

Q: Så det har ikke noe å si på en måte at ... du ikke står i kø eller ... ?

A: Nei. Jeg kjøper det jeg trenger uansett.

Q: Ja. Så du ville ... Ja, spørsmålet er om du ville brukt det, og det virker jo sånn.

A: Ja, det tror jeg nok, ja.

Q: Ja.

(Pause mens video vises).

Q: Så du har hvis du har lav ... under et bestemt beløp?

A: Mhm.

Q: Ja. Og så er det den typen budsjettapper da, som du kan ... hvor du ser liksom fordeling av hva du bruker penger på ... hvor mye du har spart. Og her er sånn – ja, dette er Sparebank1, den ser litt gammel ut men. Ja, du ser at det er sånn kakediagram. Så det finnes jo sikkert mange flere varianter av dem, men det er noen illustrasjoner da.

A: Ja.

Q: Så ... Ja, du hadde noe av det fra før, men tenker du at du ville likt å få mange sånne typer varsler ... om ... innbetalinger og utbetalinger?

A: Trenger egentlig ikke det.

Q: Nei. Er det fordi du holder oversikt selv?

A: Ja.

Q: Ja. Så tenker du at det ville irriterende på en måte, eller?

A: Ja, men jeg ville i hvert fall ønske å bestemme selv, om jeg vil ha det eller ikke.

Q: Ja. Det er liksom ... det er viktig.

A: Ja.

Q: Ja. Og så det siste spørsmålet er egentlig da om du ville likt å få det bare når det er negativt – altså bare når du har lav saldo, og det har du allerede.

A: Ja. Jeg trenger egentlig ikke noe mer enn det.

Q: Nei. Det er egentlig alle spørsmålene.

A: Ja, men det ... Ja.

## **Interview 25 ODL**

Q: Interviewer

A: Interviewee

Duration: 10:45 (pause when videos are shown).

Q: OK. Hvor gammel er du?

A: 19.

Q: Yrke?

A: Student.

Q: Ja. Utdannelse?

A: Videregående.

Q: Ja, nå går jo du på folkehøyskole, men hvis du skulle – frem til i dag, hvordan har du planlagt å kjøpe inn matvarer? Hvordan tror du at du ville gjort det? I løpet av en uke.

A: Dumpsterdiva.

Q: Er det det du har gjort hittil? Tror du at du ville gjort det mer?

A: Nei, jeg har ikke penger til å kjøpe matvarer. Det hadde vært den eneste muligheten min. Eller levd av andre folk.

Q: Ja, altså det er jo liksom spørsmål som ... ikke passer det helt da, for det er liksom: hvor ofte kjøper du matvarer og sånt.

A: Sjelden.

Q: Sjelden.

A: Noen ganger. Sist gang på mandag forrige uke måtte jeg kjøpe inn middag til de som skulle være med på hytte til hytte. Så nå skylder skolen min meg masse penger.

Q: Ja, da må du ta vare på kvitteringa.

A: Ja, jeg har levert den.

Q: Hvis du får en eller annen form for betaling for at du har gjort litt jobb ... hva gjør du med de pengene?

A: Jeg legger de inn på brukskontoen, og så er de der til de blir borte.

Q: Så du sparer de ikke eller noe sånt?

A: Nei, jeg har jo spart litt.

Q: Ja. Men du har ikke noe rutine på det liksom?

A: Nei.

Q: Hvis du planlegger å gjøre et dyrt kjøp, hvordan går du frem for å få råd til det?

A: Jeg spør mamma og pappa.

Q: (ler). Om å få penger?

A: Ja, det eneste dyre kjøpet jeg har gjort i livet mitt er jo ski. Men det var jo en spleising mellom mamma og pappa og meg.

Q: Ja. Så det er sann du går frem nå foreløpig? Hvis du hadde fått lønn hver måned, hvordan hadde du gjort det da?

A: Med store kjøp?

Q: Ja.

A: Da hadde jeg jo spart litt til det store kjøpet. Og så ... prioritert. Satt av litt hver måned da.

Q: Ja. Hvor ofte sjekker du bankkontoen din?

A: Ganske ofte faktisk.

Q: Hva betyr det da?

A: Sikkert ... to ganger i måneden. Eller i hvert fall i nettbanken to ganger i måneden. Brukskontoen min kanskje oftere.

Q: For du har det på mobilen òg, eller?

A: Ja, jeg sender melding til 04800.

Q: Ja. Så hvor ofte gjør du det tror du?

A: Kanskje fem ganger.

Q: I måneden?

A: Ja.

Q: Så én gang i uka ca?

A: Ja.

Q: Føler du noe behov for å holde styr på det som går inn og ut av kontoen din?

A: Ja.

Q: Hvordan holder du styr på det da?

A: Må passe på at det ikke går for mye ut. Så ... da må jeg være sparsom. Jeg liker å ha orden på pengene mine.

Q: Ja. Men sjekker du transaksjoner og sann, eller?

A: Hva mener du?

Q: Sann at du går inn i nettbanken og kontrollerer ting, eller ...? Hvordan holder du styr på det på en måte?

A: Altså, jeg ser oversikten på nettbanken. Over hva jeg har brukt penger på.

Q: Og da ser du at det stemmer liksom?

A: Ja – om jeg ser at det stemmer? Det gjør jeg ikke. Jeg tar jo ikke vare på alle kvitteringene mine og dobbeltsjekker ...

Q: Nei, men kanskje du husker – åja, den dagen så var jeg på Rema, eller ...

A: Ja. Jeg husker alt jeg bruker penger på.

Q: Ja. Hvor ofte lar du være å kjøpe deg noe du har lyst på, fordi du vil spare penger?

A: Ganske ofte.

Q: Ja. Hva betyr det?

A: Ofte. Hvor ofte? Ganske ofte.

Q: Ja. Se for deg at du er på restaurant og spiser et dyrt måltid. Eller et *fint* måltid. Og så vet du at etterpå så må du betale en dyr regning, når du er ferdig. Hvordan vil det påvirke deg, tror du at det vil påvirke hvordan du opplever måltidet?

A: Ja.

Q: Hvordan da?

A: Jeg tror jeg ville ... jeg hadde følt at det var sløsing av penger, å bruke mye penger på å spise ute på restaurant. Jeg hadde ikke likt det, da hadde jeg heller likt å lage den maten selv.

Q: Men tror du at det har noe å si om du har bestemt deg på forhånd at du skal på restaurant, og at du vet du kommer til å bruke mye penger, eller om det plutselig blir mye dyrere enn du hadde sett for deg?

A: Jeg tror jeg uansett kommer til å føle på det, men hvis det er dyrere enn det jeg hadde sett for meg så blir det bare verre.

Q: Ja. Hvor ofte gjør du impulsive kjøp?

A: Det eneste impulsive jeg bruker penger på er godteri.

Q: Hvor ofte gjør du det da?

A: Annenhver uke kanskje.



Q: Annenhver uke?

A: Ja.

Q: Men det er bare godteri, så det er ikke noen store ting, det er bare småting?

A: Bare småting, det er ingen store ting.

Q: Nei.

A: Hører du på sønnen din mamma?

(Ja, jeg hører. Jeg tenker at: du har jo ikke noen penger heller, så ...).

A: Nei, ikke sant. Så du spør jo en fattig student som går i minus, for å si det sånn.

Q: (Ier). Ja. Men hvordan føler du deg når du betaler for noe, føler du at det gjør litt vondt, å bruke penger?

A: Jeg kan beskrive følelsen med en lyd da.

Q: Ja?

A: (lyd).

Q: Hva betyr det?

A: (lyd).

Q: (lyd). Hva betyr det? "Stress", liksom?

A: Nei, ikke stress, men det er sånn ...

Q: "Kjipt".

A: Ja.

Q: Så du synes det er kjipt?

A: Men noen ganger må man bruke penger. Altså, du må jo bruke penger noen ganger. Liksom unne deg selv noe.

Q: Ja.

A: Så det går jo greit. Mesteparten av gangene, hvis du vet du kjøper noe unødvendig, så er det ...

Q: Er det da det gjør vondt? Hvis du vet at det er unødvendig?

A: Ja.

Q: For eksempel ... hvis det er ...

A: For eksempel godteri. Godteri er alltid unødvendig, det er aldri nødvendig. Men noen ganger kan man unne seg selv det.

Q: Ja.

A: Eller hvis du ... Nei, vet ikke jeg.

Q: Men hvor ofte tror du at du føler deg sånn da?

A: Vet ikke jeg. Opp til flere ganger i måneden.

Q: Ja. Opp til flere ganger i måneden.

A: Jeg holder ikke statistikken. Skriver det ikke på Excel.

Q: Neinei, det er sånn ca. Har du noen gang brukt den kontaktløse funksjonen på kortet ditt?

A: Hva er det?

Q: At du bare kan holde kortet inntil istedenfor å putte det inn og trykke pinkoden.

A: Nei.

Q: Hva tenker du om å bruke det? Kunne du brukt det?

A: Ja. Hvis det er raskere og mer effektivt.

Q: Ja. Tror du at det ville påvirke hvordan du bruker penger? Om du ville brukt mer eller mindre?

A: Jeg tror i hvert fall ikke man ville brukt mindre.

Q: Nei.

A: Det er en lettere løsning.

Q: Ja.

A: Det kan hende man bruker mer, men det vet jeg jo ikke. Men sikkert .... siden det blir mindre tiltak å betale, så kan det hende man kjøper mer småting.

Q: : Ja. Da er det første videoen.

(Pause mens video vises).

Q: Hva tenker du om å bruke et sånt system? Hvis det var i vanlige butikker når du handla på Rema eller ... et eller annet?

A: Kult.

Q: Kult?

A: Så lenge det funker.

Q: Ja. Tenker du at det kunne vært problemer med det liksom?

A: Ja sikkert i starten. Men de finner sikkert en løsning og gjør det bra. Men jeg tror det er bra. Altså ... hvis folk bruker mer penger så er det deres problem. Dette er bare en lettere løsning å gjøre ting på.

Q: Tror du at du ville kommet til å bruke mer penger på grunn av det?

A: Det vet jeg ikke. Kanskje.

Q: Men du ville vært villig til å bruke det?

A: Ja.

Q: Men tror du at det har noe å si for deg at det ikke er noe kø og at du slipper å gå og fysisk betale for noe liksom?

A: Ja litt. Jo mindre tiltak, jo mer fristende blir det jo å handle. Så hvis du bare vil innom butikken kjapt, hente litt godteri, så går det jo veldig fort.

Q: For da føles det på en måte bare som du henter det nesten, og ikke ... det er ikke noe hassle med å kjøpe det liksom.

A: Ja, mhm.

Q: Ja. Så er det en video til.

(Pause mens video og bilder vises).

Q: Ja, spørsmålet er: hva tenker du om å få for eksempel pushvarsler da, hvis du for eksempel er i Sogndal og så bare: ah! X, nå har du under 500 kr, eller 200 kr, på kortet ditt. Hadde du likt det?

A: Ja. Liker å ha kontroll på hvor mye penger jeg har på bankkontoen. Det er jo en mer lettvint løsning enn 04800, som ikke er så effektivt. Men hvis du har mobilbank så kan du jo bare sjekke det på DNB-appen, men det har jo ikke jeg.

Q: Men hvis du hadde hatt mobilbank da, tenker du at du ...

A: Jeg tenker at jeg trenger jo egentlig ikke pushvarsler, men hvis jeg har en app der jeg har oversikten så kan jeg bare gå inn på den.

Q: Ja, så du synes ... du tenker at det kanskje bare er nødvendig hvis du ikke har appen liksom?

A: Men det går greit å ha en advarsel hvis du for eksempel går under 200 kr da, sånn at du får en liten heads up.

Q: Hva om du får noe inn på konto da, ville du likt å få varsel om det?

A: Ja.

Q: Hvorfor det?

A: For å vite at, hvis folk skylder meg penger, vite om de har betalt meg tilbake.

Q: Ja, sånn ja. Men hvis du har Vipps så får du varsel om det.

A: Ja. Og jeg liker å få de varslene.

Q: Ja. Jeg tror vi er ferdige jeg.

A: Ja.

Q: Takk for at du ville være med.

A: Jo.

## Appendix 4

### Discussion points for interviews with experts within the payment industry

#### Research question:

*How will the non-physical transaction feature of future payment methods affect individuals' spending behaviour, given their spending type?*

**Proposition 1: All other things being equal, the non-physical transaction feature of future payment methods will lead to a reduced pain of paying and hence increased spending, compared to paying with "plastics".**

### **Main findings:**

- Opinions among our interviewees differ.
- Those who focus on the payment method in isolation think that this will increase their spending and impulsive purchases.
- Those who focus on the feedback features (the Amazon Go app) think that this will increase their awareness of their spending behaviour, and hence lead to less spending.

**Proposition 2: The effect of feedback mechanisms, such as push notification when one has spent a certain amount, will outweigh the reduced pain of paying resulting from the non-physical transaction feature of future payment methods.**

### **Main findings:**

- The interviewees mainly think that receiving feedback such as push notifications will increase awareness on a general basis.
- It can be argued that pain of paying also rises, as a result of the increased awareness of payments.

**Proposition 3: Tightwads will make use of payment services' feedback mechanisms to a greater degree than spendthrifts.**

### **Main finding:**

- Tightwads are more likely to make use of feedback mechanisms for which they have to seek the feedback actively. Spendthrifts however, do not seek feedback as actively. They therefore recognize how they would benefit from feedback in the form of pre-activated push notifications.

### **Interview with Anja Thrane, Advise**

----- Karen og Tonje presenterer seg selv -----

Anja: Jeg heter Anja og er partner i Advice, jeg laver riktig mange prosjekter hvor vi undersøker hva som skjer når forbrukeren eller brukeren møter digitale grense flater og nå der jo veldig stor utvikling i nye måter å betale på og nye måter å håndtere sin økonomi på. Så jeg arbeider mye med banker men og får pensjonsselskaper.

----- Karen og Tonje presenterer research question, master oppgave, intervjuer og propositions -----

Tonje: Har du noen tanker til det vi nettopp har presentert?

Anja: Ja, danske bank har nettopp kommet ut med en app som de kaller Rundoppsparing som jeg har vært med å utvikle. Den handler om at hver eneste gang du bruker noe så lager du automatisk en liten oppsparing. Så hvis du bruker 17 kr legger den 3 kr til side, hvis du bruker for 108 kr legger den 2 kr til side. Så dette her beløpet kan du ikke riktig se så det står og akkumulerer og så får du bare noen push beskjeder om at det går godt med din oppsparing og hvor lang tid du har vært i gang med sparingen. Du kan alltid flytte de oppstarte pengene til en konto hvor du kan bruke dem men det er liksom en måte å lære litt oppsparing og litt på samme måte som da man brukte kontanter og hvis man brukte 100 kr og fikk noen mynter tilbake kunne man legge de i sin sparegris og på et tidspunkt hadde man faktisk riktig mange penger. Så der er jo andre digitale start-ups som vil lage digitale lommebøker til barn. Og det er sånne ting som gjør at man faktisk begynne å arbeide mye med økonomisk adferd og betalinger sammen og prøver å gi råd om hva bruker du egentlig dine penger til og er det en ide å hjelpe folk med å spare opp. Og når jeg har intervjuet forbrukere så synst jeg at det faktisk ikke er alderen som avgjør så mye men mye mer ens mindset også tror jeg at ens økonomi er. De unger går mer opp i det med har jeg penger nok da de ofte har en mye mindre økonomi men det er lettere å kjøpe litt ekstra om du har en større økonomi har ikke så mye å si for budsjettet men det har det gjerne om du er på SU. Så jeg tenker at der er noe omkring ens økonomiske mindset og noe omkring ens hverdagsøkonomi og de to tror jeg at er de to viktigste faktorer til hvordan man oppfatter det her. Og så tenker jo at det er det her scenarioet som noen unge nevner som er det her med hvor mye de bruker når de er i byen og der kan jo også være dette her med livsstil som også kan henge litt sammen med alderen. Hvor mye styr har jeg egentlig på økonomien når jeg blir full og bare fortsetter med å kjøpe drinker og sånn og da kan man si at den gang man hadde kontanter så var der de pengene som var og da kunne du aldri bruke mer og da etterspør

noen unge en begrensning og beskjed om at nå kan du faktisk ikke bruke mer eller at man kunne låse deres konto over helgen eller noe sånn slik at de blir hjulpet til å kontrollere deres forbruk.

Tonje: Det er vel noe av det som Jonas har forsket på. Der det kanskje etterspørsel etter noe som de kaller Smartmoney hvor man kan bestemme hvor mye penger man kan bruke på hva, altså customizable money.

Anja: Men det som faktisk også er en hårfin balanse er jo at noen reagerer mye på at banken er litt foreldreaktig det der med at de går inn å blander seg og mange forbrukere tror feilaktig banken sitter å følger med på alt forbrukere bruker penger på men det kan de faktisk ikke, det er kun deg selv som kan se. Så man har en følelse av at banken kan se alt når det skjer digitalt også kan banken også fortelle seg hvordan du kan gjøre det bedre men der er også en balanse mellom at man ikke ønsker å ha en farmor som kommer å sier hvordan man skal styre sin økonomi.

Karen: Det var faktisk mange av våre intervju objekter som var opptatt at å ikke ha noe sånn "big brother"

Tonje: Du arbeider med å analysere og observere forbrukere, har du noen tanker om disse forbrukerne ift våre funn?

Anja: Jo, men jeg har ikke arbeidet med kontaktløs betalinger i samme forstand som Amazon Go men jeg tenker egentlig at det ift sånn contactless pay ikke er så stor forskjell

Tonje: Vi tenker jo også ift. Banker om dette er en business opportunity for dem eller om de vil skreddersy feedback løsninger til personer med forskjellig betalingsadferd det var kanskje det du nevnet litt tidligere

Anja: Det vi også vet med feedback er at det er vanskelig å lage noe feedback som blir mottatt positivt. Og man balanserer mellom hvis du er en forbruker med en bestemt adferd blir man så gald hvis banken skal blande seg i hvilken type forbruker du er. Altså, det er veldig vanskelig å undersøke. Feedback kan man få på tingene og jo mer nøytral og rolig den er jo bedre blir den egentlig oppfattet. Fordi at det gjerne kan være et litt ømtålig emne

Tonje: Så jeg vil jo tror at bankene til ha interesse av å følge det forbrukerne vil ha men også...

Anja: og ja, det arbeider det jo mye på. Hvordan kan de være tilstede i det nye finansielle økosystemet som oppstår også så man velger en wallet som ligger hos dem og ikke hos Google eller Apple

Karen: Vi har tenkt at vår oppgave skal være og Jonas har foreslått at den kan være et slags pre-studie til et eksperiment og så tenkte vi å spørre deg om hvis du skulle gjort et sånn eksperiment hvor du forsket på noe med adferd og betalingsløsninger er der noe spesielt du ville fokusert på?

Anja: Ehhhh. Jeg tror nesten jeg ville prøve å, eeeh. Det er jo litt vanskelig å lage det studiet. Du kan godt lage en butikk hvor folk går inn å tar noen varer men hvordan vet du at de ville ha tatt de varene og hva de ellers ville ha. Det er vanskelig når folk vet at det er et studie. Jeg må egentlig tenke over om jeg egentlig ville ha gjort det. Får vi har gjort noen andre ting hvor vi også har snakket om å nærmest lage en liten butikk for å teste nye måter å betale på for eksempel ansikts scanning eller skulle det være andre ting, men vi ente egentlig bare opp med å intervju folk om hva de ville synst om det. Jeg tror det er vanskelig å lage et eksperiment fordi det er vanskelig å vite hva man ellers ville ha gjort.

Tonje: Det er jo det som også er det problem med intervju iom at man ikke kan vite om folk faktisk gjør det de sier at de gjør.

Anja: Ja, man blir nok litt mer rasjonell om sitt forbruk enn man faktisk er i virkeligheten. For selv når jeg går ut å handler kommer det jo mye an på om jeg er sulten, har hatt en dum dag der er mange ting som spiller inn på hva jeg egentlig kjøper og når jeg ikke har en trang økonomi så har det ikke så mye å si om jeg bruker 100 kr eller 200 kr og det er nok ikke det som avgjør hvor mye penger jeg har. Så ja, jeg vet ikke hvordan man skulle undersøke det. Har dere selv hatt noen ideer om det?

Karen: Ja, vi har jo tenkt på det men vet ikke om det er korrekt sånn forskningsmessig. Kommer jo mye an på hvor store varene er. Men vi kunne jo hatt to grupper som bruker forskjellige typer betalingsmidler.

Anja: Alternativt kunne man jo laget det som et forsøk der man skulle spurt om man kunne få se en kontoutskrift fra det seneste år for å se hva er gjennomsnittsbetøpet når du kjøper ting i denne type butikk og så sammenligne. Men det jeg også tenker er at det først er når jeg er på vei ut at jeg er oppmerksom på at jeg ikke skal betale med kort eller holde min telefon opp, ikke imens jeg velger mine varer

Karen: men det vi tenker er mer hvis man er i byen og tenker at man fikk lyst på noe så kan man bare omtrent gå å hente deg det, så det blir mer impulsive kjøp. Men på storhandel så har det nok mye mindre å si for da er du kanskje i butikken lenge osv.

Tonje: Og men de mindre kjøpene så har det at men ikke må stå i kø noe å si

Anja: Det er kanskje ikke helt det sammen, men jeg vet at Google har laget en hel rekke restauranter med kafeer og restauranter hvor hvor man bare går inn å tar og går igjen. Og der er noen anekdoter også fordi de arbeider så mye, at når de kommer utenfor sitt reservat så glemmer de å betale fordi at de er så vant med at de ikke trenger det. Så der kommer jo det med adferd inn, at man liksom lærer seg at jeg ikke trenger å stå i kø og betale.

Tonje: Ja, og det viser kanskje også hvor adaptable mennesker er, at i begynnelese føles nye ting litt merkelig men så blir man liksom vant men det.

Anja: Men har dere også tenkt på det aspektet hvis digitale betalingsløsninger ikke virker. Hvis nå en alarm gå igang har de nå stjålet noe og det jeg selv ville være bekymret for er om det nå er registrert riktig for jeg vil ikke være en butikktyv, og har jeg en eller annen kvittering på at jeg faktisk har kjøpt det her. Så det jeg ville tenke er at nå går jeg inn i butikk A og kjøper noe og så skal jeg inn i butikk B som har ca det samme type sortiment så vil jeg ha et bevis på at jeg har betalt dette her

Karen: Man får nok en kvittering på appen.

Anja: Ja, men jeg ville allikevel sjekke om det er riktig når jeg går ut. For når man bruker disse her self-scanning tingene så er det jo ikke alltid at de fungerer like bra

Tonje: Ja, om men Amazon Go så skanner man jo ikke varene en gang. Ogd a sa mange av vår intervju objekter at de ville føler seg mye mer accountable og alltid passe på. Og jeg leste en artikkel om reise kort og at folk synst at det er veldig ubehagelig at der kommer en høy lyd når man ikke har nok penger igjen slik at alle får det med seg. Og jeg vil jo også se for meg at hvis man går ut av butikken og ikke har nok penger og hvis man ikke har nok penger på den kontoen

Anja: eller så har det skjedd en teknisk feil slik at man ikke får adgang. Jeg ville hate det.

Karen: Det var også noen av intervjuobjektene som tenkte på at hvis du tok en vare å la den fra deg så ville det ikke bli registrert og så må du kanskje søke om å få refusjon og da blir det masse ekstra jobb når det egentlig skal være enklere

Anja: Ja, det er jo det som skjer på noen hoteller hvor det registreres når man tar noe ut av minibaren og så kommer det direkte på regningen. Og jeg reiste med en venninne som ikke kjente dette systemet, hun åpnet minibaren og ville bare se på de tingene som var i den så hun fikk en kjemperegning iom a det ikke var registrert at hun hadde lagt alt tilbake igjen. Så det resulterte i en kjempe diskusjon og mye arbeid.

Tonje: ja, da er man kanskje inne på det med convenience hvor mange av våre intervjuobjekter sa at hvis det fungerer er det genialt men hvis man skulle måtte vende tilbake å klage på en masse som ikke var riktig ville det ikke vært noe hensikt i å bruke det. Den nye løsningen må liksom skape en verdi kontra det gamle alternativet.

Anja: Har dere prøv self-scanning hvis man feks er på IKEA, men så blir man utvalgt til random kontroll, det er faktisk rimelig ubehagelig

Karen: Der er jo også sann på CBS. Hvor man blir utnevnt til random kontroll og der kommer en høy lyd.

Anja: Ja, ikke sant. Også skal jeg liksom vente på det kommer noen og det er ikke en særlig god følelse når man står der

Karen: Ja, man blir liksom redd for at man har gjort en feil eller noe

Anja: Ja, og hvis det var i en butikk inne i byen ville jeg syntes at det var riktig ubehagelig.

Karen: Man føler seg mistenkeliggjort på en måte

Tonje: Så det er nok en ting som de som lager disse betalingsløsningene virkelig må tenke på. Men det er kanskje vanskelig å finne en annen måte å gjøre det på.

Anja: Men det dere fokuserer på er jo mer om betalingsadferd påvirkes og vil jeg ta mer fordi jeg bare tar tingene og går ut eller ikke. Det kan godt være at det med at man ikke skal stå i kø betyr at det blir bare mer convenient å kjøpe inn og derfor skipper man det men at ”åh jeg orker ikke å kjøpe inn fordi jeg må stå i kø” så at man faktisk får et høyere forbruk fordi det er lettere å komme til.

Tonje: og det blir jo også lettere når man har så mye tilgang til kredittlån og sånne ting og når ser man jo en trend der mange har høy kreditt gjeld.

Anja: Ja, og nå er der jo mange måte å få kreditt på når butikkene selv også ofte kan gi kreditt. Man kan få kassekreditt, quick lån og så videre der er kanskje 4-5 måter for en alminnelig borger å få kreditt på. Men nå er det kommet en ny lov som sier at der må gå 24 eller 48 timer fra man søker om quicklån til man faktisk får pengene iom at det blir får lett å få penger hurtig og får impulsivt. Men likevel der jo likevel mange andre måte å få kreditt på. Så hvis man er impulsiv og ønsker hurtig behovs oppfyllelse så er der jo mange

muligheter og de her typene finnes jo på tross av alder. Det er jo en ny måte å bruke penger på som skal lærer og det blir kanskje ekstra utfordrerne for den spontane type.

### **Interview with Pernille Lefdal and Lillian Brodahl, DNB**

KL: Karen Drabløs Landa

PL: Pernille Lefdal

LB: Lillian Brodahl

Varighet: 45:01

KL: (Presenterer oss og oppgaven kort)

PL: Ja, Pernille Lefdal. Jeg er ... har jobbet med analyse. (uhørlig)-analytiker. Akkurat nå er vi i en endring som gjør at jeg har blitt avdelingsleder for en ny enhet som heter markeds(uhørlig) og innsikt i digital innovasjon. Men jeg har jobbet med analyser også da innenfor det området som dere skriver om, altså spesielt innen payments. Jeg har jobbet med Vipps og betaling i DNB og det nye betalingslandskapet da. Så det er vel egentlig det viktigste.

LB: Ja. Jeg heter Lillian Brodahl. Jeg jobber også i analyse, i personmarkedet. Jeg har jobbet også med analyser i mange år, også jobbet i et institutt som heter IPS og (uhørlig). Så jeg jobber veldig mye mer med selve metoden da, når vi gjør undersøkelser og sånn, mens Pernille er veldig på forretningsinnsikten da, og dra det videre. Derfor så jobber vi egentlig veldig mye sammen. Ja, det er spennende.

KL: (Presenterer research question, begreper, intervjuer, propositions, Proposition 1, pain of paying, funn under Proposition 1).

LB: Det er gjerne sånn, i hvert fall det vi ser i veldig mange ting, når det gjelder bank og penger og verdier, så er jo folk veldig – har sånn kontrollbehov da, trygghetsbehov, vite at du ikke bruker mer enn du skal eller vite at du får betalt regningene dine, sant, sånn at det kontrollbehovet, det kan man jo, den ene retningen her som du sier, at man er redd for at man bruker mer enn man bør da. Det er det kontrollbehovet som tikker inn. Så det er kanskje appens svar på det, ikke sant, at den besvarer noe. Men det som vi ser i våre målinger om blant annet Vipps da, er jo at folk synes jo at det er veldig enkelt å betale i dag, for du har jo stort sett med deg enten kortet i lommeboka eller her (viser til mobiltelefonen). Så folk synes jo ikke at det er noe ”pain” å bruke kortet i dag. Ikke sant, men kanskje skal det komme noe annet, så må det være enda enklere enn det vi har i dag da.

KL: Altså enda mindre stress å ....

LB: Men det er ikke noe stress. Det er mer en vane som du på en måte har så innarbeida da, sant.

KL: Ja, og vi mener jo også det at ...

LB: Så greia er kanskje mer forenkling, men ikke nødvendigvis for at kundene forlanger en forenkling. Ikke sant. Folk opplever det å betale i dag som enkelt.

KL: Ja, skjønner. Ja, vi også mener jo at litteraturen overser litt det med at du har stadig flere muligheter for å sjekke økonomien også da. Både selvfølgelig med nettbanken, men også at du kan gjøre det på mobilen, mobilbank eller at du kan få sånne pushvarsler. Så vår andre Proposition da, vi kaller dette for feedback mechanisms da, at (leser opp og forklarer Proposition 2).

LB: Men sånn som jeg – jeg hørte på, det var en gang han derre Reitan fra Rema var her, han ene sønnen, ikke han faren, men en av sønnene. Og da sa han det at han så for seg at i fremtiden så ville det bli sånn for Rema og da, at du går inn i butikken, plukker med deg varene dine og går ut, fordi at du har mobilen i lomma, så vet vi hvem du er, og det registreres hva du tar med deg, og så har det på en måte ikke flytta (?) noe penger. Men da så han det fra butikken sitt ståsted, at butikken slapp å behandle penger. Ikke sant, de slipper å ha folk i kassa, de slipper å ha kontanter som skal leveres eller veksles, altså det var butikken som slapp det. Og så er det jo enklere for kunden, men han var mye mer opptatt av at det var en mye mer verdi for dem da, enn nødvendigvis ... For det at, vi opplever ikke så veldig painful da, å betale i dag. Så det er jo selvfølgelig litt kø og sånn også, som du slipper i tillegg da.

KL: Ja, det ... Men det som var litt interessant med tanke på det du sier, at vi ... mange av de vi intervjuer da, de så på en måte for seg veldig mye sånn at det kom til å bli mye *surr*, i starten med en sånn ting da, for eksempel hva skjer hvis du for eksempel plukker med deg noe og så legger du det tilbake igjen, så blir det registrert, og så må du drive å gjøre masse i ettertid da.

LB: Følge med. Men det så jeg på den derre Amazon Go, så var det en som gjorde det og satt den tilbake, og da var det helt greit. Det var sikkert tatt med i den videoen for å ...

PL: Trygge.

LB: Ja, for å vise at det er ikke noe farlig. Sånn bordet fanger liksom.

KL: Ja, vi viste faktisk de vi intervjuer den videoen, men jeg tror bare folk kanskje bekymrer seg likevel da, for at sånne ting ofte ...

LB: Blir litt for skummelt.

KL: ... er litt sånn i starten, at det kanskje ikke funker eller ... Hvis du for eksempel har for lite penger på kortet, og så kanskje kommer det en alarm eller ... at man er litt redd for sånne ting da. Men ja. Men på den her da, så fant vi i hvert fall omtrent det vi forventet da (forklarer funn).

LB: Du kan nesten sammenligne det litt med å bruke kredittkort da. Når du betaler med kredittkort, sant, så er det noen som er redd for at de kan bruke for mye, for at det er jo en kreditt, så du betaler jo den senere. Mens hvis du stoler på deg selv og ikke overforbruker, så kan det mange ganger være gunstig. Det er litt det samme egentlig, i forhold til selve kontrollen på pengene da.

KL: Ja, man må bare ha litt disiplin.

LB: Ja.

KL: Men må den siste da, så har vi prøvd å se om det er noe forskjell på i hvilken grad folk vil bruke sånne typer feedback mechanisms da, og da er det (leser og forklarer Proposition 3, sant tightwads og spendthrifts).

LB: Nei, fordi folk er jo forskjellige og, det er jo ikke liksom én ting som passer for alle, ikke sant.

KL: Nei, så vi fant jo egentlig da at (forklarer funn).

LB: Vi gjorde noen fokusgrupper rundt sånn bruk av mobilbank og dagligbank, og da var det utrolig mange som sjekker saldoen veldig ofte. Og det handler om den kontrollen, som noen til og med sjekker før de går inn i butikken, for å ikke stå i kassa og ikke ha penger, og også etterpå! For å sjekke at –

KL: At det er riktig?

LB: Det er *veldig* mange!

KL: Da er de jo veldig nøye da.

LB: Så ... saldo og ... det er veldig mange som ringer også inn til kundesenteret vårt, og spør om saldo, som har saldoforespørsler. Ikke nødvendigvis tallet sitt, men har den regningen gått, eller har det kommet inn det som skal ... Så folk er *veldig* opptatt av saldo.

KL: Ja, det er sikkert mange som er veldig nøye da.

LB: Men det handler mye om den kontrollen, føle at du på en måte vet at det går greit. Og så er det ikke nødvendigvis på detaljnivå, men det er liksom å vite at ...

KL: Og så er det liksom, når pengene ikke er synlige sikkert, at du vet liksom ikke helt, det er liksom litt i lufta.

LB: Ja.

KL: Så nå tenkte jeg egentlig at hvis det dere har noen umiddelbare tanker, så kan dere gjerne dele dem, hvis ikke så har jeg noen spørsmål også etter hvert.

LB: Hva tenker du?

PL: Nei, jeg tenker: gå på spørsmålene, så er det kanskje lettere å se, for jeg tenker den ... er det Amazon Go dere har lagt som grunn for det dere har spurt om, altså de sømløse og usynligheten som kommer i det, eller har dere liksom også sett på overgangen til mobilbetalinger da, som ... ?

KL: Ja, vi har spurt litt om sånn NFC og sånn, men vi har ikke brukt det så veldig mye – altså, vi har spurt om det i intervjuene, men vi har ikke brukt det så mye etterpå, men bare litt for å se hvor tilbøyelige folk er kanskje, til å bruke nye ting da. Men det omfattes ikke helt av de påstandene våre, så det er på en måte litt på siden kanskje, men vi har brukt Amazon Go bare for å illustrere hvordan det *kan* bli da, ikke nødvendigvis at det er akkurat den butikken, men spurt liksom: hva ville du syntes om – hvis det var vanlig da, i dagligvarebutikker.

LB: Har dere intervjuet i Norge eller Danmark?

KL: Litt begge steder.

LB: Men har dere snakket om MobilePay og Vipps og sånn, eller?

KL: Nei ikke så veldig mye egentlig, men – eller noen har jo på en måte kommet inn på det sånn naturlig da, for eksempel at det kan være en feedback da, fordi du for eksempel får beskjed hvis noen har betalt deg noe

de skylder deg, på Vipps for eksempel. Så det er mange som bruker det da. Og i Danmark er det jo ganske vanlig å betale med MobilePay i butikken og sånt.

PL: Nei, men bare ta noen spørsmål, jeg tenker at det er jo litt det vi ser på atferd er jo – altså, vi har jo gjort en del hvordan er dagens mønster, altså vi tenker at det det handler om fremover er også å endre vaner. Men vi har jo også sett på ... altså jeg tenker det er veldig mange som har en innebygd, sånn som Lillian sier, altså en kontrollmekanisme, for vi ser jo noen – hvordan man bruker kredittkort i dag, for eksempel, som egentlig er en tilgang på penger, litt sånn som den usynligheten da, og hvordan det også er langt fra det ble et hverdagskort, hvordan man ser liksom ... har en slags innebygd ... de aller fleste da, kontrollmekanismer uten pushvarsling da, også det som å regne på dette med smerten ved det å betale, altså den forståelsen av penger da. Den er jo også noe som kanskje man har lært seg litt mer over tid som man har brukt fysiske – for man hadde jo samme diskusjon når man gikk fra mer fra kontanter og – ikke sant – sånn sjekkhefter og, altså, man har vært gjennom en evolusjon i betaling da, og innad payments, e-faktura, altså de er jo allerede usynlige betalingsmekanismer da, som du egentlig bare trekkes, og så må du passe på der igjen denne saldo ... Har den gått ut? Har det skjedd?

KL: Ja, skjønner. Ja, nei, skal vi se ...

LB: Men altså det er veldig mange henvendelser altså, jeg tror ikke jeg har tall på det, på kundesenteret, hvor saldo er utgangspunktet. Ikke sant, man har jo en saldo i appen for eksempel også, veldig mange som sjekker saldoen altså, hele tiden.

KL: Ja, det ... jeg tror veldig mange tilhører den kategorien, at de ønsker å sjekke mye, men så var det noen i utvalget som også er sånn: å, jeg sjekker altfor sjelden ... ofte så vet jeg ikke hva jeg har, så går jeg inn og så er det mye mindre enn jeg trodde ... og da ser jo de veldig behovet for å kanskje bare få det utenfra da.

PL: Men når dere ser nå på atferd, ser dere også på andre ... altså jeg tenkte akkurat nå på selvangivelsen, ikke sant, den leverer jo snart nå alle i Norge da, elektronisk. Og når det kom så var det jo det samme, da –

LB: Skattemeldingen.

PL: Ja, skattemeldingen.

(ler)

PL: Da mister du jo kontroll over din – altså hvordan skal du da holde oversikt over økonomien din?

LB: Når den er automatisk.

PL: Nå er det jo sånn 91% eller – altså, det er liksom snart alle som leverer den elektronisk, og hvordan da visse atferdsmekanismer –

LB: Bevisstheten egentlig.

PL: Jeg tenker, gjør dere sånne paralleller mot ... ?

KL: Nei, vi har egentlig ikke det. Men det er jo interessant.

PL: Det er et innspill. Neida! (ler).

KL: Jaja!

PL: Nei, men det kan ofte være sånn, for man har jo noen områder som du og jeg som liksom driver digitaliseringen på andre områder da, og så er du litt skeptisk her, og så: åja, ja men *det* funker jo. Og liksom det samme med hva slags endringer vi har ellers rundt oss da.

LB: Men det med selvangivelsen, det har jo vært et hærk for veldig mange, og plutselig nå, så går den automatisk. Må bare sjekke ikke sant, og hvis du har noen endringer så sier du fra, hvis du ikke har endringer så er alt greit. Og da er det veldig mange som mister den oversikten. Sant?

KL: Ja, jeg har jo nesten aldri ... jeg har jo nesten alltid bare ført opp hva jeg skal tjene – jeg har jo ikke gjort noe mer enn det, så for meg er det litt sånn, jeg kjenner ikke helt til det. Men jeg kan jo skjønne at for andre så er det ... annerledes.

LB: Foreldrene dine for eksempel.

KL: Ja sikkert.

PL: Før så var det jo en jobb i januar som alle gjorde, og så kjørte man ned siste frist og leverte på rådhuset, altså det var virkelig ... altså, jeg husker de første gangene jeg gikk hjem så var det ordentlig post-på-post (?). Og full kontroll over økonomien, så det er noe med når det blir enkelt da, og forenkler som dere er inne på, så søker man det da. Hvis det er en sterk (uhørlig) som kan løses.

KL: Ja, det er det. Det er liksom den avveiningen kanskje. Men jo, skal vi se. Jeg kan jo begynne med å spørre dere, jeg vet ikke hvor mye dere ser på det, men ... om dere har noen tanker om hvordan fremtidige betalingsmetoder vil være, hvordan utviklingen vil være kanskje?



PL: Jeg tenker at det er det som man er inne på, at vi ser jo en stadig endring – altså, teknologien driver jo endringer, men den må levere basert på forståelsen av den brukeratferden som er i dag. Altså, det må være en verdi, ellers så tar ikke du og jeg de i bruk. Men det er som du sier, altså vi ser jo at det går på vei mot mer friksjonsfrie og usynlige og sømløse betalinger da, det kommer til å bli mer integrert i sånn som ... vi ser jo det testes ut i ulike – altså si bil, at du kan betale direkte fra bildisplayet for bensin, altså ikke sant, det er slike ting som skal forenkles for oss, så man er jo på vei mot det. Og så er det jo da den andre siden: hva ... hvor oppleves den forenklingen for deg og meg da? I forhold til hvordan man adopterer de nye løsningene, men Amazon Go er jo bare et eksempel på hvor man er på vei, og det at vi ser jo at flere og flere benytter mobilen sin mye mer, til handel, til netthandel, til andre områder. Så jeg tenker at det er jo, det er jo den veien vi går, og så er det jo spørsmål da, hvor raskt det går. Og det er jo igjen hva forenkler du, og hvor mye koster det for deg og meg å skifte vaner.

LB: Vanene våre er jo veldig inngrodd. Så du må på en måte gjøre det enklere eller bedre å gjøre noe annet enn det du allerede gjør.

KL: Ja, det var faktisk ... jeg snakket med en i det utvalget vårt da, som sa selv da, at hun var veldig treg på å bytte – altså, hun hadde ikke hørt om noe av det vi snakka om for eksempel, og hun var ikke interessert i å begynne å bruke noe annet enn kortet for eksempel, fordi hun følte ikke at hun fikk noe igjen for det da. Mens med Amazon Go for eksempel, så mente hun at det var annerledes, for da fikk hun noe igjen for det, for da slapp hun å stå i kø, og det var liksom det hun fikk igjen, mens for andre så var det på en måte det samme. Så det virker jo som det er ganske viktig da, både at det fungerer og ....

LB: Du må oppleve den verdien da. For det er det jeg også tror, at det er kanskje ikke selve betalingen, men det er den køen da, å slippe å legge opp varene, slippe å stå i kø, altså alt det der. Mer enn selve det å dra kortet på en måte.

KL: Ja, sikkert en kombinasjon av mye. Du snakket littegrann om sånn forskning og metode og sånn, så da lurte jeg litt på om hvordan dere forsker eller hva dere undersøker når dere ser på atferd eller ...?

LB: Vi gjør litt forskjellig. Vi gjør enten ... vi gjør jo en del kvalitative studier, og så gjør vi noe kvantitativt. Da spør vi folk. Og forklarer, på en måte, som en del av det. Så vi gjør på en måte ... ja, begge typene, men så ... og vi gjør også sånn for eksempel prissensitivitet, vi gjorde blant annet, vi testa pris – betalingsvilligheten på Vipps for eksempel før den ble lansert. Så vi har modeller for det og ... litt sånn forskjellig. Men da, stort sett så spør vi enten kunder eller befolkningen, uavhengig av hvor de har bank, hvilken bankforbindelse de har da. Men vi ser at sånn som, DNB er så stort da, så vi har gjerne et snitt av folk i Norge, sant, som kunder, sant, vi er ganske ofte veldig ... det skal mye til for at DNB-kunden skiller seg ut fra andre bankers kunder da. Men noen ganger så gjør vi undersøkelser – vi har egne spørreundersøkellesverktøy her i huset også. Så noen ganger sender vi ut undersøkelser selv og andre ganger så bruker vi instituttet.

KL: Ja, fordi vi – eller vår veileder da – han mener at, eller foreslår at vi skal bruke vår studie som et slags pre-studium for videre forskning, og da gjerne et eksperiment. Og så lurer – vi tenker jo litt på hvordan – hvis vi skal ha det som et sånt forslag da, på slutten av oppgaven, så lurer vi litt på hvordan vi skulle gjort et eksperiment, men dere gjør kanskje mer spørreundersøkelser og intervjuer.

LB: Ja.

KL: Fordi ... for meg så fremstår det litt sånn utfordrende å skulle teste det i en sånn veldig kontrollert setting da, fordi det er så mange faktorer som kanskje spiller inn og ...

LB: Mhm. Og så er det ulikt for ulike folk. Og det vi også så på Vipps for eksempel, var jo at det var de unge som tok det i bruk først, sant. Og det vil det kanskje også være her. Så forskjell på alder for eksempel.

KL: Ja, sannsynligvis.

LB: Og igjen så, på Vipps for eksempel, så var det veldig mye drevet av anbefalinger.

KL: Ja, sånn mellom folk?

LB: Ja, så det på en måte fikk en helt vill spredningseffekt på grunn av det (uhørlig) vi har sett noen gang. Sant? Så det er mange sånn faktorer ikke sant? Så plutselig hvis det slår veldig an så er det, så går det nesten av seg selv.

KL: Ja, og særlig hvis det blir sånn ... at alle har det, så må du på en måte ha det for å få penger nesten.

LB: Ja ja ja. Og det er derfor det er viktig for Vipps å være størst også. At det er flest som har Vipps.

KL: Ja, er det ikke mange – blitt sånt stort samarbeid nå nettopp – ja?

LB: Jo, med mange – 107 sparebanker. Mhm.

KL: Ja.

LB: Vi signerte i går.

KL: Åja!

LB: Så det kommer nå snart da.

KL: Ja.

LB: Og da blir det jo enda større. Det er jo på en måte det som er.

KL: Så er det vel ...

LB: Vi har jo folk som sier at, eller kunder, brukere av Vipps som sier at de er blitt bedre mennesker på grunn av Vipps. Fordi at da slipper de å skylde folk penger, på en måte.

KL: Jaja. Det er jo veldig greit, for da kan du også be folk om penger på en måte, uten at det blir sånn ... ekkelt.

LB: Men det spurte vi om i forkant, for vi gjorde noen målinger i forkant av Vipps. Og da sa folk: "Nei, da skal jeg kjenne de godt., før jeg gjør det." Men nå gjør jo folk det. For nå er det blitt greit.

KL: Ja. Hvis alle gjør det så er det for så vidt ...

LB: Og det er en fin påminnelse også.

KL: Ja, det er jo litt mer ... det er litt mindre ubehagelig kanskje, enn å gå og spørre noen sånn face to face.

LB: Ja. "Husker du at du skyldte meg penger for det og det", ikke sant.

KL: Ja.

LB: Men det er jo også sånn at ... en del av de tingene vi jobber med, og dere spør om også, det finnes ikke nødvendigvis ennå. Og da er det også litt vanskelig å ta stilling til det.

KL: Ja, det er veldig hypotetisk.

LB: Ja, så sånn sett er det veldig bra at dere har den videoen med Amazon Go, for da får folk i hvert fall en forståelse av det. Så er det ikke sikkert det blir akkurat sånn, men likevel, man får en sånn – i hvert fall en felles forståelse, for hvis du skal forklare det, så kan det fort bli til at én hører én ting og én hører noe annet, og så svarer de ut fra hva de selv har hørt da, ikke nødvendigvis hva som er ment at de skal høre.

KL: Ja. Så det ... det er litt viktig. Og vi har også vist litt sånn med de pushvarslene og sånn, at vi har vist noen sånne YouTube-videoer og noen sånne illustrasjoner da, for at de skal liksom få et bilde av hvordan det kan være. Selv om det er på en måte noe som ...

LB: Hvordan stiller de seg til det da?

KL: Nei, det er litt forskjellig, jeg føler at de som – hvis det gjelder bare sånn push – altså "nå fikk du den innbetalingen" eller ... hvis det er sånn hele tiden, så er det veldig mange som tenker at det er irriterende, unødvendig fordi de allerede har kontroll da. Fordi de allerede sjekker. Så hvis de allerede sjekker det aktivt så blir det på en måte overflødig, men hvis de ikke sjekker og ikke gidder å liksom ... da er det mye mer sånn, da ser de mye mer behovet for det da. Så det er også – mener vi da – at det er litt sånn forskjell på de to typene mennesker.

LB: Ja. For det handler ofte om mennesketypene på en måte. Og vi ser også det, når vi ser på hvordan man betaler regninger for eksempel i dag, så er det sånn at unge mennesker, de betaler ofte regningen når de får lønn eller studielån da, at du betaler regningene du har, for da har du gjort det unna, så har du på en måte resten av pengene dine til å bruke. Mens ... sånne som meg, vi legger det til forfall. Så bare går det litt løpende. Sant, så det er to forskjellige måter å betale regninger på.

KL: Ja, det er jo sikkert ... ja, det må jo selvfølgelig være påvirket av økonomien din òg.

LB: Ja, det er derfor. Det er økonomien din som styrer, men alder har ganske mye å si i forhold til økonomi òg. Ikke sant.

KL: Ja. Det var noen av de som ønska seg sånn varsler hvis – fordi noen av de var sånn at de fikk regning for eksempel i posten da, og så tenker de: "Å, den skal jeg betale", men så glemmer de det. Så skulle de gjerne hatt noe som minnet dem på at: "Oi, i dag eller i morgen er det forfall på den regningen", for eksempel da. Så det er litt forskjellig behov folk ser.

LB: Ja. Og det er jo en del selskaper som kommer med sånne typer løsninger også. Eller sånne som holder kontroll over økonomien din, sånn PFM-verktøy. Personal Finance Management.

KL: Ja, det er nok lurt.

LB: Sånn at de kommer jo veldig mye sånt fremover også.

PL: Ja, det er jo mange som har, som vi var inne på ....

LB: Sann som vi har en Min Økonomi i nettbanken, og den er ikke så – eller, det er en del som bruker den da. Men ikke så aktivt, den kunne vært mye mer ...

KL: Ja, det er kanskje litt rart egentlig, at folk ikke bruker den mer.

LB: Ja, men den er ikke så god, det er det.

KL: Ånei.

PL: Og så vil du ikke gjøre – altså igjen denne smerten da, hvis du må gjøre veldig mye selv, og du ikke føler at verdien er så stor, fordi de fleste sier at jeg egentlig har ganske god oversikt over økonomien min og ...

LB: Fordi at de kjenner (uhørlig).

PL: Ja, ikke sant, og har laget vanene mine da, og det jeg gjør med økonomien min, og det funker for meg. Så hvis jeg må gjøre masse så kan det godt være at jeg synes det er interessant å bli varslet, men hvis jeg må begynne å legge inn ting og ... gjøre mye, så er ... det ikke sikkert at interessen er så stor. Men hvis det går automatisk så kan det hende, for vi vil helst slippe å gjøre veldig mye selv. Og det ser jo vi, på det vi har gjort. Men er det sann, jeg tenker, trenger dere noe sann – for vi har jo en del kvantitative data på det som – altså dette med hvor mange som ... som sier at de glemmer å betale regninger for eksempel, og at de gjør det bare for at de ... ikke fordi at de *vil* glemme det, men for at de rett og slett ikke husket forfallsdatoen, ikke sant, sann som du sier, altså her ... Trenger dere noen støtte i kvantitative data, så har jo vi noe som kan støtte opp, hvis dere trenger resonnementer på at vi ser også at denne ... Men det kan dere jo tenke på, så har vi jo noe, det er jo offisielle tall, for det er befolkningsmålinger, det er jo ikke ting vi har gjort spesifikt for utvikling.

KL: Ja, det kunne jo vært veldig interessant å se det, i hvert fall, så får vi se om vi hadde fått det til å passe inn der hvor vi skriver om det da. Så jeg er absolutt interessert i det.

PL: For jeg tenker, det er jo stor del (?) hvis man bare skal se på regningsbetalingen, dette her med atferden vår, hvordan man etter hvert som man får et mer ... ikke komplisert da, men mer komplekst økonomisk liv, så har du kanskje andre vaner, så vi så liksom forskjell på de unge og de eldre. Veldig tydelig, på regningsbetaling da, på hvordan vanene dine er innarbeidet og hvor mange du betaler og hva du har lagt, og det tenker jeg er jo litt sann ... Men så så vi igjen da, på når vi spurte om noen andre spørsmål, så så vi på dette med vaner, at da var det faktisk mange unge som svarte at: "Jeg foretrekker bankkort, for det er vanen min." Når vi spurte om rett og slett liksom hvorfor man foretrakk ulike måter å betale på, så var det liksom noen som brukte vane som en måte å definere hvorfor de valgte som de gjorde da.

KL: Ja, det er jo sikkert ...

PL: Så vaner skal man ikke undervurdere, selv om det er kjedelig å snakke om ...

LB: Nei, men de sitter veldig hardt.

PL: ... så er vi vanedyr.

LB: Og så er det at man finner de løsningene som passer for seg, ikke sant. Og samme i forhold til, si hvis du skal *spare* penger, så er det veldig stor forskjell på hvordan folk sparer penger. Men man finner det som passer for seg, ikke sant.

KL: Ja. Ja, noen setter kanskje av helt i starten av måneden, mens andre tar det som er igjen, eller ...

LB: Og så sparer man – noen har konkrete, kvantitative (uhørlig) til ulike ting, mens andre har alt i én pott og ... ja, veldig forskjellig.

PL: For vi gjorde også de der når vi spurte om de ... hvordan man hadde budsjett i dag, om man var interessert i den type verktøy og ... og da var det liksom alt fra om man (uhørlig), tok regningen i en boks til å ville bruke budsjettapper da. Så vi har en del sanne ... som er mer kvantitativt da, hvis dere trenger noe støtte i det i forhold til å diskutere ...

KL: Det er jo veldig

PL: ... atferd og bruk da, innenfor andre områder og innenfor ditt økonomiske liv da.

KL: Det er kjempeinteressant det.

PL: Så bare diskuter det litt i gruppen deres, og så kan dere bare sende en melding, og så spørre hva dere – ønskeliste, neida! (ler). Eller så kan vi komme med noen forslag om at dette ville jeg sett på som et ... altså, dette kan være interessant for dere da. Så velger dere hva dere ...

KL: Det skal jeg absolutt ta opp med hun jeg skriver med.

PL: Ja. Gjør det.

KL: Ja. Nei, jeg ... vet ikke om det er noe mer ... det eneste er ... jeg tenkte på litt sånn med at det er forskjellige typer mennesker igjen, og at ... folk har forskjellige preferanser på grunn av det, og da ... sånn med tanke på sånn feedback eller det vi kaller pushvarsler, og så videre ... om dere har tenkt noe på om banken kan liksom designe eller tilpasse sånn til forskjellige typer mennesker da, eller kunder? Hvordan man ville gjort det i så fall? Eller om man bare skal la folk bruke det de vil på en måte, eller velge det de liker av ...

LB: Hva tenker du?

PL: Jeg tenker at det vi vet, at vi tenker, det er sånn ... helt sånn overordnet, så gjorde vi en sånn undersøkelse på hvor digital du var, hvor mange som hadde på pushvarsler i det hele tatt, på mobilen sin i forhold til hvordan de ønsket å bli varslet om ting da, så det har vi jo tall på, og det var ikke ... det var noe, men det var ikke sånn supermange, var det det?

LB: Nei, jeg husker ikke helt tallene på det, men jeg husker at veldig mange opplever at de er digitale i dag, ikke sant. Og særlig de unge da. Og det er sikkert der man først (uhørlig), på samme måte som Vipps, ikke sant.

PL: Ja, (uhørlig).

LB: Men det vi så, de som sa at de opplevde seg som digitale, de hadde på pushvarsler. Og der var det jo flere unge på en måte. Og de hadde på Bluetooth, og de hadde på på en måte steds ... lokasjon og ... alle de tingene der.

PL: Og så leste jeg en interessant artikkel også i en ... hvor var det igjen da? (uhørlig). Det var en som skrev om nettopp dette med pushvarsling da, og han skrev at han var ikke klar ... han hadde prøvd en sånn – disse PFM-appene da, altså disse som gir deg denne ... som hjelper deg enten til å spare eller bruke mindre eller fortelle deg hvordan forbruket ditt er, altså det er nesten som en sånn personlig trener for forbruket ditt da. Og han skrev – han sa det at han var ikke klar for å hele tiden få beskjed: ”Nå har du brukt for mye på den kaffen” og ... så han var sånn, han trodde han var der, for han brukte sånne typer treningsapper og sånn, men han var liksom ... dette ble for mye for ham. Så jeg tenker at det er jo også en sånn indikasjon, sånn som dere er inne på, disse typene, hvem er det som vil ... og hva vil du vite da? For det er jo noe med at en del ... en del ting av forbruket ditt vil du kanskje ikke – altså, du ønsker ikke en belærende personlig trener. Du ønsker en som kan oppmuntre og motivere deg, de fleste av oss. Det er ikke sånn ”Nå .. nå har du”...

KL: ”Dette var dårlig”.

PL: Ja, ikke sant.

LB: Men hvordan er det i sånn Amazon Go, er det ... finnes det en sånn derre ... app ... for det er bare en tanke at det burde finnes.

KL: Ja, det er en app hvor du går liksom inn, og så skanner du telefonen da, i det du går inn i butikken. Og så ... skjer alt på telefonen.

LB: Det skjer via appen?

KL: Ja.

LB: Ja, OK.

KL: Så ... men har ikke jeg sett hvordan – altså, jeg har ikke brukt det selv ennå, men da ser jeg på en måte for meg at du får en oversikt da, sikkert en kvittering og så ... kanskje du får mer sånn statistikk over hva du har brukt penger på, hvis ...

PL: Tanken er vel at det skal kobles, sånn at du får nettopp ikke sant ...

LB: Det blir som en ...

PL: ... at etter hvert så får du hvordan er forbruket ditt, og så skal de komme til oss med anbefalinger, ikke sant, om at du kan ... for de vil jo vite hvem du er.

LB: Det blir litt sånn som med Æ-appen til Rema.

PL: Ja, ikke sant, og så kan du liksom bli styrt til frukt og grønt da, hvis du handler mye av det, eller hvis ikke du handler noe frukt og grønt så kanskje – neida.

KL: Ja, til godteriet.

PL: Gå dit istedenfor til chips ikke sant.

KL: Ja.

PL: Jeg vet ikke. Men de ønsker jo ... altså, de store gigantene og alle de som vil inn, sånn som Amazon, de ønsker jo tilgang til kjøpshistorikken din. Ikke sant, det er jo transaksjonsdataene de ønsker, for da igjen å gi

deg denne ... liksom tilleggsverdien da. Som nok må til for at du skal ta i bruk en del nye ting, ny teknologi eller nye løsninger da.

KL: Ja, det er jo litt sånn interessant da, med sånn privatliv og sånn egentlig òg, at ... man blir nesten litt overvåka i alt man gjør da. Så det er jo egentlig en ganske sånn interessant diskusjon, sånn samfunnsmessig.

PL: Og jeg tror at det er ... altså kanskje sånn viktig, for det er nok en barriere for en del, å kunne ... hvor mye må jeg dele for å få noe igjen, altså vi vet jo at du kan være villig til å dele hvis du får noe du føler som er verdi igjen. Men så er jo spørsmålet: hvor mye føles dette som en verdi? For den enkelte kunde. Og jeg tror at det blir bare sterkere og sterkere fokus på også bevissthet hos deg og meg, hvor mye vil vi dele? For det, du har ikke sett på en måte, det vi ser nå har vi liksom ikke sett på samme omfang tidligere, at det er så mange som vil vite så mye om meg da.

LB: Men samtidig så vil vi jo gjerne gjøre en god deal. Vi vil ha gode ...

PL: Ja, det er den òg da.

LB: Ja, ikke sant, så det blir en avveining der.

PL: Ja, balansen der da, er hvor mye vi vil gi for å få den gode dealen og ...

KL: Ja, jeg har for eksempel ikke lasta ned Æ ennå, fordi jeg tenker mye det, og så ... men så vet jeg jo også at jeg taper penger hver gang jeg handler, så det er litt sånn ...

LB: Hva er det som trumfer, er det ... å få rabatten eller er det å ...?

KL: Nei, det er det som er vanskelig ...

LB: ... beholde personvernet? Ja.

KL: ... det gjør litt sånn vondt uansett tror jeg. Men jeg føler liksom at jeg er ikke klar ...

LB: Men det som stod, det som du sa (uhørlig) forsikring ... Rema har jo forsikring òg, ikke sant. Hvis de skal legge en sånn der boks i bilen din. Og hvordan du kjører, og så kan du få pris på forsikringa ut fra om du har kjørt godt eller ikke. Men de *hadde* de lov til. Men de har ikke lov å koble den infoen der, med Æ-appen da. Det var *ikke* lov.

KL: For da blir det mye?

LB: Ja, eller det var forskjellig på en måte bransje da. Mat og forsikring. Det kan man ikke blande da. Så det også er jo ... det er jo en del retningslinjer der, som gjør at selv om du gir fra deg noe *her*, så er det ikke sikkert – så kobles ikke det med deg *der*, på en måte, det er bare innenfor samme sjanger da.

KL: Det er jo egentlig bra synes jeg da.

LB: Ja.

KL: Det er min personlige mening, men ... ja. Det er uansett spennende tider.

PL: Ja, det er jo det. Mye som skjer. Ja. Følte du at du fikk noe ut av dette da?

KL: Ja, jeg synes det har vært kjempebra. Så veldig fint at *begge* ville stille. Og også at ... du ville flytte på datoen siden jeg var syk forrige gang. Så var det kjempebra at det gikk an å få det til likevel.

LB: Er det ... hvilken oppgave er det, er det master eller bachelor ...?

KL: Det er master ja.

KL: Ja, så ...

PL: (uhørlig). Jeg snakket om regningsbetaling, i forhold til bare dette med det vi snakket om, dette med litt sånn, som kan være litt bakgrunn i forhold til å si noe om hva man gjør og ... hva som ... hva man sier og hva man gjør da. For der er jo ... skal vi se ... for der gjorde vi jo en ... skal vi se ... altså det vi så var jo at alder gir tydelig utslag på antall regninger og betalingsvanene dine. At når du blir eldre så har du mange regninger, og så når du er ung så har du få regninger. Og så så vi jo her at når vi gikk da litt videre ned i det med regninger, så spurte vi da blant annet dette som var ... om du noen gang har opplevd å ikke ... og så så vi veldig tydelig at de unge betaler med én gang, for da vet de hva de har igjen, mens de eldre, de venter til forfall. De har liksom fått seg vanen med at da legger vi det til forfall, og de hadde ikke noe behov for å da få liksom en pushvarsel om at nå er det kommet regning, nå kan du betale den, og sånt noe. Og så var dette her som du var inne på, dette med ... altså, at ren forglemmelse ... er det som oppgis av flest som årsak til at man ikke har betalt en regning. Ikke sant, så da var det faktisk 7 ... 8 av 10 nesten, som sa at det var det som var hovedårsaken ... og så var det 6 av 10 som sier at de har det har hendt at de ikke har betalt på forfall. Ikke sant, så det er ganske mange som ... men det betyr ikke at du har en dårlig økonomisk atferd. Så det er dette igjen med forglemmelse, som lå ikke sant, sånn at det var liksom – så der igjen kan vi jo komme inn ikke sant, (uhørlig) noen da har levert liksom et varsel om at nå er regningen din her eller nå forfaller regningen din. At det kan være et pluss, men så er det jo veldig mange som bruker avtale og e-faktura. Men

allikevel så vet vi jo ikke om dette er nok til å få fått deg over hvis noen hadde tilbudt det. Ikke sant, vi vet jo ikke om de vanene dine er så sterke allikevel at det ... hvorfor skal jeg endre meg? Ikke sant, så det er ikke så igjen som satte inkassovarsler eller (?) ...

LB: Du får så mye annet inn på mobilen hele tiden.

PL: ... ikke sant, så det er jo noe med den .... Så vi har litt sånne ... vi har litt sånne bakgrunnsvariabler hvis det er interessant for dere.

KL: Ja, det er kjempe ... å ha litt sånn tall å støtte seg på, det er jo veldig ...

PL: ... eller om dere bare er å helst bare vil skrive ... skrive, eller om dere vil ha litt sånne bakgrunn, så kan dere få tilgang på dette, for dette er jo befolkningsundersøkelser.

KL: Det er jo ... jeg vil gjerne ha det altså. Vi har på en måte skrevet liksom det meste da, så vi må liksom bare få det til å passe et sted, men ... jeg synes det er veldig fint å ha noe litt sånn ordentlig da, noe tall på ting.

PL: Ja, som sier litt om atferden i dag da, og sånn at vi ser at det er noen som ... noen mønster da. Sånn som på en måte kanskje understøtter dette med at vi er ikke nødvendigvis økonomisk dårlig, men kanskje litt sløve noen ganger. Men at det er ikke nødvendigvis at det ... det vi ikke har undersøkt her er jo om det er noe potensial for at du ville endret atferden din, forsterket vanene dine. Og da var det jo 9 av 10 eller noe sånt av de eldre som sa at de ... at det her funket bra, allikevel. Ikke sant, så var sånn: ja men det funker allikevel selv om jeg har glemt. Så det var ikke noe sånn smerte med at de glemte det da. Så det er tydeligvis ikke alt som er gått til inkasso (ler) av sånne ting. Men det jeg kan gjøre er jo bare å samle et par av de som vi tenker kan være OK. Og så kan vi sende ...

KL: Ja, det hadde vært helt supert.

PL: ... sende det over til deg, og så kan dere se om det kan puttes inn, eller så kan det jo være fint å ha det i bakhodet for egen del også.

KL: Jaja. Kjempefint. Det er supert. Men da bare avslutter jeg den her.

### **Intervju with Simon Buchwaldt-Nissen - Nets**

Simon Buchwaldt-Nissen, Senior Manager Digital Practices, Corporate strategy

Duration: 41:56

--- Karen og Tonje presenterer masteroppgaven ---

SBN: ok, så da skriver dere om e-commerce. Grunnen til jeg spør er at i gamledager sa man card present eller card not present, altså fysisk butikk versus e-commerce. Men idag snakker man mye om card holder present eller card holder not present. Så det går nok på det samme som dere taler om. Og dette er jo den transaksjonen men er på vei til, ikke sant.

TS: Ok, men der er kanskje noe vi kan se nøyere på for å spesifisere det bedre.

SBN: Nja, det er også bare litt... Grunnen til at man gjør det er at der er noen lovgivningsmessige ting omkring er du der som eier eller er du ikke tilstedet. Hvis du ikke er tilstede så er du beskyttet på en annen måte så hvis ditt kredittkort blir misbrukt så bare du mange flere rettigheter enn hvis du selv har vært tilstede. Hvis du for eksempel betaler med din hjerterytme er det jo veldig tydelig at det er deg.

--- Karen og Tonje presenterer proposition 1 ---

SBN: Ja, jeg tror jo at "all other things being equal" er jo et godt sted å starte. Fordi det er lett å diskutere ut ifra. Der er jo mange ting i fremtiden som kanskje kommer til å endre seg i det forstand at hvis du går inn og sier at du skal ha hummer og kaviar og det ene og det andre så får du kanskje ikke vite en pris men du får vite at nå kan du ikke holde ditt budsjett for eksempel. Fordi den vet at der er Simon og mitt spending er over min allowance, og det vil gå den andre vei enn "all other things being equal" men i en verden hvor "all things are equal" så vil jeg jo si at jeg er 100 prosent enig i det som står her. Og som du også selv nevner, så er det jo mange psykologiske tester om hvordan folk faktisk reagerer på betalingsøeblikket og masser av nye selskaper som arbeider med å gjøre det mye mer attraktivt ift kontaktløs betaling. Så jo mer man kan fjerne opplevelsen av å betale, så vil det bety at du vil betale oftere.

--- Karen og Tonje presenterer funn fra intervjuer ift proposition 1 ---

SBN: men man kan jo si at Amazon go er jo ikke "all things being equal", men ja, det tror jeg er helt riktig (at feedback mekanismen øker bevisstheten) og der er en hel sånn gren av fintech virksomheter som enegtlig kommer til å leve av å gi informasjon og fortelle meg hva er mitt spend versus mitt saving target. Og

det kommer til å øke oppmerksomheten omkring spending riktig mye, tror jeg. Og derfor kan man lett få vite at man ikke skal ta den siste drink og det kan også være sunnhetsbaster, du vet, alle disse tingene.

--- Karen og Tonje presenterer proposition 2 ---

SBN: Ja, måske men dette er jo et rasjonelt utsagn og folk agerer jo ikke rasjonelt og du kan si hvis man er på SU og har en fet MacBook og den nyeste iPhone er det måske ikke et rationelt ift din inntekt men det er noe du veldig gjerne vil ha så på en måte så tror jeg ikke at det er et korrekt utsagn. Men på den annen side så kan man jo si, emm, det er jo både ja og nei vil jeg si.

KDL: Ja, men hvis det er noe du veldig gjerne vil ha så ville du jo kanskje også kjøpte de med cash. Det kommer kanskje ikke så mye an på betalingsmetoden.

SBN: Jo, men cash bruker man jo ikke riktig. Emm, jeg tror jo at cash er korrekt. Men når dere sier det men non-physical så tenker jeg på at jeg er Simon så nå tar jeg det. Men man kan si, ja, at rasjonelt hvis man blir gjort oppmerksom på at du bør ikke bruke mer så bør du jo la vær og ditt spend burde falle. Men folk er ikke rasjonelle, de er emosjonelle. Det er nok derfor der er så mange quick-lån osv.

TS: Utfra de vi har intervjuet så tror de generelt at bevisstheten vil øke. Men det er jo kanskje litt off track, men det er jo også mange som vil synst at det er irriterende og innvaderende men beskjed om forbruk.

SBN: Nå har jo vi også gjort en undersøkelse om Millennials og andre ift disse tingene. Og da kan man si at generelt er der ikke så stor forskjell om du er Millennial eller non-Millennial, men, hmm, ja jeg henger meg nok mye opp i det her med at selv om man vet at man ikke brude gjøre det, så gjør man det likevel. Iallfall på sånne special items, men så kan det være at på groceries at du kan styre ditt spend. Så jeg tror det vil være en korrelasjon mellom hva et sånn unit cost er.

--- Karen og Tonje presenterer proposition 3 ---

SBN: Ja, that makes sence, for hvis du by nature er careful så ønsker du å ha supermye kontroll og jo mer informasjon du har jo mer kontroll har du.

--- Karen og Tonje presenerer funn fra intervjuer ift proposition 3 ---

SBN: ja, og igjen men er der en forskjell på hva sier jeg og hva vil jeg rent faktisk gjøre. Fordi jeg tror jo at alle kunne jo "recognize" at det ville være godt for meg å gjøre det, men ville jeg faktisk gjøre det? Probably not. Er nok en grad av dette rationelle, hva gjøre du rent faktisk.

TS: ja, men det er jo også en svekhet med disse intervjuene, for folk blir jo mye mer rasjonelle overnfor pengebruken sin når de sitter å blir intervjuet og faktisk kan reflektere over det.

KDL: Ja, og vi føler jo også litt at mange svarer det de tror at vi vil høre. Og de har sakt mye sånn, at "jeg burde kanskje gjort mer av det ene eller det andre". Så de pynter jo kanskje litt på sannheten.

SBN: Ja, det er jo vanskelig å svare på for "who knows" hvordan dette er kommer til å fungere. Hvordan man faktisk har det real time når man nærmer seg kasse aparate og din telefon allerede vet hva du har puttet i kurven din.

KDL: ja og de er jo veldig hypotetisk sånn som med Amazon go, det vet jo ikke egentlig hvordan det ville påvirket dem i virkeligheten, og det er jo også en svakhet da.

SBN: Ja, dere kan jo sjekke ut, jeg tror det er testo uk, som har laget noen tester. Det er ikke som Amazon go, men det går mye på billedgjenkjennelse på hva tar du fra hyllen i kurven og da tar du bare hva du vil ha og så går du, butikken scanner din hjerterytme. Så da vil man ikke ha noe pain of paying. Og der er det ikke noen finding som har sakt at, du vet, folk har ikke begynt å spende helt vilt mye mer enn de gjorde tidligere, men i gjengjeld så er dette her omkring convenience og semalessness, men der er kanskje en smue upward trend ift spending, eller det brude det iallfall være.

KDL: Og vi tenker jo at der er en forskjell ift hav man handler. For eksempel ift om man storhandler eller er innom 7/11 da kan du gå å hente deg en cola omtrent. Så det er kanskje enklere å kjøpe ting fra sånne conevenience stores, sånne varer som man kanskje kjøper enklere, kanskje.

TS: Ja, før vi gikk inn i dette her så nektet jeg å tro at betalingsmetode vil påvirke spending. Altså, ja i begynnelsen ville man kanskje kjøpt mer men etter som man ser at kontoen blir tom så vil man jo se at jeg må bruke mindre neste mnd. Men så er det jo som du sier at der er mange av disse quick-lånene og en økene trend hvor folk har kredittgjeld.

SBN: Jo, ift dette snakker man mye om ticket size. For eksempel når jeg kjøper inn så bruker jeg som regel mellom 1000 og 1500 kr, det er selvfølgelig relativt hvor mye spread det er men jeg vet at det er noenlunde det en full kurv koster. Det som man da ikke tar i betraktning er ofte er frequency. Så hvis det er superlett for

meg å handle, vil jeg da øke min frequency? Så rent teoretisk så vil jeg nesten tro at min ticket size vil falle men min frequency vil øke.

TS: For vi har jo også tenkt litt sånn ift feedback, hvis det blir en ting som folk føler er nødvendig så har vi tenkt at om vi kanskje burde designe forskjellig type feedback til forskjellige typer personer, men igjen så kan det kanskje føles invaderende for hvem skal får fortelle meg hvilken type person jeg er og hvem skal bestemme.

SBN: Nå vet jeg ikke hvor mye dere har satt dere inn i payments ift PSD2 hvor man endre hele rammebetingelser for betaling. Men sånn superkort fortalt så går PSD2 ut på at man frigjør hvem som er eier og hvem som er service provider og iom at men gjør det nå her så vil det oppstå masse innovative servicer som sier at vi forstår din type spending og vi forstår at du vil gjerne kjøpe en leilighet om 1,5 år så da må du spare så og så mye. Så det oppstår da sånn nye type bank services som er mye mer taylored of tilrettelagt ift hva man har og hvor mye man vil ha. Og det vet man at folk responderer godt på, nå vet jeg at denne services er taylored til meg istenden for den er generic, nå ja du kan spare 30 kr hvis du heller handlet i Fakta, men det er kanskje ikke superrelevant for meg. Men alle disse her ting blir sånn helt anderledes i fremtiden og det er da fra 1. Januar 2018, renger man men at dette vil gp i kraft. Men så vil der jo gå en face-inn periode før man vil begynne å se. Men for eksempel MyBanker hvor man kan se hvor man kan se hvor man kan få lån osv., der kan man godt forestille seg at man kan bygge en hel masse ovenpå, som saving tragets, spending patterns eller hva det nå enn er.

TS: det er jo riktig interessant, for jeg tenker litt på det du sa ang hvis man for eksempel vil kjøpe en leilighet og må endre på ting, det er kanskje en mye bedre motivasjon enn at man får en varslings om at ”nei, nå har du brukt for mye penger” – så det er nok veldig positivt å liksom ha en gulrot.

SBN: og man kan si at den måten man gjør det på idag, der er det mye reaktivt.

TS: Men ja, hvor tenker dere at Nets er i fremtiden?

SBN: vi lever jo av å lage transaksjoner, så hvis hypotesen omkring synkende ticket size og økende frequency er riktig, så er det jo fint for Nets. Men det er jo selvfølgelig vanskelig å svare på, for noen ganger tar man jo også en del av ticket size. Så hele denne her mixen er jo, ja det er vanskelig å svare på. Men jo grunnleggende, jo flere transaksjoner jo bedre. Også vil jo vi gjerne, iom at vi ser mange transaksjoner løpe gjennom Nets, så vil vi jo gjerne hjelpe bankene med å lage enda bedre produkter og muliggjør at de for eksempel kan lage de her analysene på toppen derfor arbeider jo mye med hvordan man kan plugge dette inn.

KDL: jeg tenkte litt på det med Æ appen til Rema 1000, Norge hvor man gir informasjon om seg selv mot å få rabatt når man handler. Der er det jo mange som har reagert og føler seg overvåket.

SBN: Jo, folk bråker seg jo men man gjør det jo likevel. Hvor mange ganger har du lest privacy updatene til Facebook på 150 sider? Folk sier at de bryr seg, men det fleste vi bruke tjenestene likevel. Google får jo også informasjon om deg når du for eksempel kjører bil og hvor mange ganger du skifter veibane ect. Dette kunne jo for eksempel være interessant informasjon for et forsikringsselskap men allikevel er det jo ingen som vil give up the convenience av å ha GPS på telefonen. Man har kanskje et velig artikulert svar hvis man blir spurt om det, men praksis viser bare at you don't care.

TS: Vi har tenkt litt på at oppgaven vår kanskje kunne vært et forstadie til et experiment, hva tenker dere om det?

SBN: Jo det tror jeg ville gitt mening, da kan man ta bort bias som at folk ikke tenker seg nøye nok om eller svarer contradicting på spørreskjemaer og at folk kanskje er mer rasjonelle over sin sending når de snakker. Kan kunne man sett, hva gjør du faktisk i denne situasjonen.