

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Kristel Küts

TARBIJATE RAHULOLU VIIPEMAKSE KAARTIDEGA

Lõputöö

Juhendaja:

Maret Güldenkoh, MBA

Tallinn 2018

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2018
<p>Töö pealkiri eesti keeles: „Tarbijate rahulolu viipemakse kaartidega”</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: „User Satisfaction with Contact-Free Cards”</p> <p>Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja koosneb 52 leheküljest. Töös on kasutatud 53 allikat, millele on viidatud. Lõputöö teema valik oli tingitud sellest, et üha enam kajastatakse meedias viipekaartide kasutamise võimalusi.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada tarbijate rahulolu viipemakse kaartidega maksmisel. Eesmärgi saavutamiseks analüüsiti teemakohast teadus- ja erialast kirjandust raha kui maksevahendi kohta sh viipekaartide teket ning raha hoiustamisvõimalusi krediitiasutustes. Eesti tegutsevate krediitiasutuste viipekaartide väljastamise tingimusi ning toodi välja viipekaartide kasutamisest tulenevad riskid. Lisaks analüüsiti viipemaksega pangakaartide kasutajate teadlikkust, kasutamise põhjuseid ja arvamust kehtestatud limiidi mõistlikkuse kohta.</p> <p>Töös selgus, et raha on üldine ametlik maksevahend, mis on müntide ja rahatähtede kujul. Raha on materiaalne asi ehk kaup, seda ei ole võimalik osta ega müüja. Sularaha võeti kasutusele, tasumiseks erinevate toodete ja teenuste eest. Mida rohkem aeg edasi, seda vähem sularaha aga kasutatakse. Sularaha tehingutele eelistatakse kasutada kaardimakse tehinguid, tänu millele saab raha hoiustada krediitiasutustes. Kiire tehnoloogia areng on muutunud pangakaardiga tasumise tarbijate ja ka kaupmeeste jaoks kiiremaks ja mugavamaks tänu kontaktvabade maksete võimaldamisele. Eestis tuntud viipemakse muudab väikeosutud mugavamaks ning hoiab kokku pangakaardiga maksmisel kuluvat aega. Viipekaardi tehnoloogial põhineva pangakaardiga maksmisel ei tule alati sisestada neljanumbri PIN-koodi, piisab ainult pangakaardi asetamisest makseterminali juurde ning maksmisele kuuluv summa läheb pangakontolt maha.</p> <p>Lõputööga selgus, et Eestis väljastavad kontaktvabu pangakaarte viis krediitiasutust. Esimesed kontaktvabad pangakaardid anti Eestis välja 2016. aasta augustis. Küsitlusele viipemakse kohta, mis oli suunatud tudengitele, vastas kokku 390 inimest. Neist 194 kasutab ja ülejäänud ei kasuta viipemakset. Viipemakset kasutatakse kuna see on mugav ning säästab aega. Viipemakset ei kasutata aga põhjusel, kuna see pole tarbijate jaoks piisavalt turvaline ning kardetakse pangakaardi kaotamist. Uudse makseviisi kasutamisel ollakse ebakindlad ning isegi need, kes seda kasutavad, tajuvad uuendusliku makseviisi ohtu.</p>	
<p>Võtmesõnad: kontaktvabad pangakaardid, krediitiasutused, tarbijad, raha, sularaha</p>	
<p>Võõrkeelsed võtmesõnad: contact-free credit cards, credit institutions, consumers, money, cash</p>	
<p>Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu</p>	
<p>Töö autor: Kristel Küts</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p> <p>Allkiri:</p>	
<p>Vastab lõputöö nõuetele</p>	
Juhendaja: Maret Güldenkoh	Allkiri:
<p>Kaitsmisele lubatud</p>	
Kolledži direktor: Kerly Randlane	Allkiri:

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. RAHA HOIUSTAMINE	7
1.1. Raha maksevahendina	7
1.2. Raha kasutamine pangakaardiga	12
2. KONTAKTVABADE PANGAKAARTIDE KASUTAMINE EESTIS	20
2.1. Viipekaarte väljastavate pankade informatsioon viipemaksete kohta.....	20
2.2. Viipekaartide kasutajate rahulolu viipekaartidega	26
KOKKUVÕTE	35
SUMMARY	37
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	39
Lisa 1. Viipekaarte väljastavatele pankadele esitatud küsimused.....	45
Lisa 2. Kirjavahetus AS Prisma Peremarketiga	46
Lisa 3. Pöördumine õppedirektori ja õppekorraldusspetsialistide poole.....	47
Lisa 4. Ankeetküsimustik tarbijatele.....	50

SISSEJUHATUS

Eestis tegevusloa alusel tegutsevad krediidasutused on jõudnud enda arenguga nii kaugemale, et on hakanud väljastama kontaktvabu pangakaarte, millega müügi- või teeninduskohtades pangakaardiga maksta sooviv inimene, ei pea enam tehingu sooritamiseks sisestama neljanumbri- numbrit kombinatsiooni ehk PIN-koodi. Inimesed saavad lihtsalt ja mugavalt teha pangakaardi tehinguid kasutades viipemakset. Viipemakset saavad kasutada inimesed, kellel on vastav pangakaart, millel on viipe tähis, kohtades, kus pangaterminalid viipemakset toetavad. Viipemakse teeb tarbija elu küll lihtsamaks, kuid kas see ikka on piisavalt turvaline igapäevaseks makseviisiks.

Eestis tegutsevad krediidasutused, kes väljastavad viipemaksega pangakaarte, on pangad, kes Eestis tegevusloa alusel tegutsevad krediidasutustena mitte pangalaenu andjatena. Eestis väljastavad viipekaarte järgmised krediidasutused: AS LHV, Swedbank AS, AS SEB, Luminor Bank AS ja Coop Pank aktsiaselts.

Lõputöö teema valik on tingitud sellest, et üha enam kajastatakse meedias viipekaartide kasutamise võimalusi. Lisaks on tingitud lõputöö teema valik ka osaliselt isiklikust kokkupuutest, kuna ka töö kirjutaja kasutab pangakaarti, millel on viipemakse võimalus. Kuid iga kord kasutades viipemakset tekib mõte, et kas see on ikka piisavalt turvaline, mis saab siis kui pangakaart kaob ning ma märkan seda alles mõne päeva pärast. Kuidas saan kindel olla, et mõni kõrvaline isik ei ole ühtegi tehingut minu pangakaardiga teinud. Pangad on küll välja toonud, et aeg-ajalt küsitakse PIN-koodi, kuid millise aja möödudes, kas tuleb teha kindel arv viipemaksega tehinguid või mille põhjal otsustatakse, et näiteks tänase ostu eest küsitakse PIN-koodi.

Teema on aktuaalne, kuna viipemakset võimaldavad pangakaardid on krediidasutuste poolt välja pakutud uus võimalus kiirelt ja mugavalt ostu eest tasumiseks. Samuti on meediast kõlanud see, et Eestis tegutsevad pangad on suurendanud summat, millega saab viipemakset teha seniselt 10 eurolt 25 euroni. Tehingu summat tõsteti, kuna algsest 10-eurosest limiidist nähtus, et nii viipekaartide kasutajad kui ka müügi- ja teeninduskohad, on uuest makseviisist huvitatud.

Lõputöö teema on uudne, kuna Eestis on viipemakset võimaldavad pangakaardid uus pangakaardiga võimaldav makseviis. Uudsusest lähtuvalt, ei ole autorile teadaolevalt varasemalt Eestis keegi uuritaval teemal lõputööd kirjutanud. Lisandväärtusena saadakse teada viipekaartide tarbijate arvamus ja rahulolu või mitte rahuolu viipekaartidega.

Töö uurimisprobleem seisneb selles, et tarbijal puudub ühene ülevaade viipekaardi turvalisusest. Millest tulenevalt puudub tarbijal usaldus arveldada pangakaartidega, millel on viipemakse võimalus, kuna ollakse seisukohal, et viipemaksega kaardid ei ole piisavalt turvalised. Samuti ollakse kinni vanades harjumustes, kasutades makseviisi, mis on vanast harjumusest sisse jäänud. Kas kõik pangakaardi omanikud, kes kasutavad viipemakse võimalust, on teenusega rahul?

Lõputöö eesmärk on välja selgitada tarbijate rahulolu viipemakse kaartidega maksmisel.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida teemakohast teadus- ja erialast kirjandust raha kui maksevahendi kohta sh viipekaartide teket ning raha hoiustamisvõimalusi krediitiasutustes.
2. Analüüsida Eesti tegutsevate krediitiasutuste viipekaartide väljastamise tingimusi ning tuua välja viipekaartide kasutamisest tulenevad riskid.
3. Analüüsida viipemaksega pangakaartide kasutajate teadlikkust, kasutamise põhjuseid ja arvamust kehtestatud limiidi mõistlikkuse kohta.

Eesmärk täidetakse kvalitatiivse ja kvantitatiivse uurimismeetodiga. Kvalitatiivse uurimismeetodina teostatakse teemakohaste allikate analüüs. Analüüsitakse Eestis tegutsevate krediitiasutuste kodulehel olevates andmetes sisalduvat informatsiooni viipekaartide kohta. Selgitatakse välja viipekaartide väljastajad ja nende poolt väljastatava informatsiooni kokkulangevus. Viiakse läbi küsitlus pankade esindajatega selgitamiseks välja viipekaardi kasutajate arvukus ja kaartide kasutamine. Kvantitatiivse uurimismeetodina viiakse läbi küsitlus tarbijate rahuolu teada saamiseks.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, millest mõlemal on kaks alapeatükki. Esimeses peatükis antakse ülevaade raha hoiustamisest. Ülevaade antakse toetudes teoreetilistele teemakohastele allikatele. Esimeses alapeatükis antakse ülevaade rahast kui ametlikust

maksevahendist. Teises alapeatükis antakse ülevaade nii pangakaartide kui ka viipekaartide tekkeloost ning raha kasutamisest viipekaartidega.

Teises peatükis analüüsitakse viipekaartide väljastajate tingimusi ja krediidasutustest saadud infomatsioonist tarbijate rahuolu viipekaartidega. Esimeses alapeatükis analüüsitakse pankade, kes väljastavad viipekaarte, kodulehtedele olevat informatsiooni viipekaartide kohta. Viiakse läbi panga esindajate seas küsitlus viipekaartide väljastamise osas, teada saamiseks, kui palju viipekaarte kasutatakse, mitu viipemakset saab järjest teha ja muud viipemakset sisaldavat informatsiooni. Teises peatükis analüüsitakse tarbijate rahulolu viipekaartide kasutamisest.

1. RAHA HOIUSTAMINE

1.1. Raha maksevahendina

Selleks, et inimesed saaksid osta erinevaid tooteid ning saada erinevaid teenuseid, on vaja midagi, millega nende eest ka maksta. Ammusest ajast on inimeste igapäevaseks maksevahendiks olnud raha. See on maksevahend, mille eest saavad inimesed osta endale eluks vajalikke igapäevaseid asju. Raha all võib mõelda münte, paberraha või pangakontol hoitavat rahasummat, mida kasutatakse korduvalt teenuste ja kaupade nii soetamisel kui ka müümisel.

Raha mõistet võib defineerida erinevalt, igal inimesel on sellest sõnast oma nägemust või arusaam. Eesti Keele Instituut on raha mõistet defineerinud, kui üldist ametlikku maksevahendit, mis on müntide ja rahatähtede kujul (Eesti Keele Instituut, 2009). Eelnevalt välja toodud definitsioonist tulenevalt peetakse raha mõiste all silmas sularaha, mitte krediitiasutuses elektroonselt hoitavat raha (Mullineux, 2002, pp. 119-130).

Raha, millega on võimalik soetada asju, on materiaalne asi ehk kaup, mille omaduseks on olla kõikide teiste väärtuste mõõdupuu (Mark, *et al.* 2003, lk 16). Raha kasutamisele võtmine on lihtsustanud väga paljusid tehinguid. Kaupa ei pea enam ostma ja müüma ühel ja samal ajal, vaid võib osta ka võlgu. Raha kasutamisele võtmisega on võimalikuks saanud erinevad laenutehingud.

Maksevahendit, mida tuntakse kui raha, ei võetud kasutusele selleks et omandada tarbimist, vaid üksnes selleks, et juba alustatud vahetusprotsessi soovitud lõppeesmärgini viia. Makromajanduslikul tasandil oli raha kasutuselevõtu vajaduse põhjuseks turu arengu jõudmine kvantitatiivselt nii kõrgele tasemele, et bartertehingute edasine jätkamine hakkas pidurdama turu arengut. (Sörg, 1997, lk 17) Bartertehing on tehing, mille käigus ühte kaupa vahetatakse teise kauba vastu. Barterteingu puhul, peavad inimeste soovid vastastikku üks-ühele kokku langema (Dalton, 1982, p. 181). Kiiresti arenenud maailmas oleks bartertehing aga väga aeglane ja palju energiat nõudev vahetusviis. Arenenud riikides ei oleks selline kaupade vahetamine lõppkokkuvõttes võimalik, kuna kui inimene soovib osta pagariärist leiba ja oskab ise vaid juukseid lõigata, siis peab ta leiva saamiseks ootama,

kuna pagar tuleb juuksuri juurde. Ja kui pagaril ei ole soovi juukseid lõigata, siis antud näite puhul jääks inimesel leib saamata.

Raha funktsioonid majanduses on järgmised: maksevahend arveldamiseks, arvestusühik ja väärtuse hoidja (Mullineux, 2002, pp. 119-130). Need kolm funktsiooni annavad kõige lihtsama ülevaate raha olemusest. Raha on maksevahendina vajalik selleks, et osta kaupu ja maksta teenuste eest. Raha on universaalne vahendaja, mis kiirendab ja lihtsustab oluliselt tehinguid. Majandus saaks ka toimida ilma rahata, kuid sellisel juhul vahetaksid inimesed oma tööd ja töö tulemusi vahetult üksteisega. (Arrak, *et al.*, 1995, lk 149-150)

Raha, kui arvestusühikut kasutatakse kaupade hindade määramisel ja üldise arvestuse pidamiseks. Selleks, et saaks määrata hindasid ning pidada arvestust raha üle, peab raha olema stabiilne. (Arrak, *et al.*, 1995, lk 149-150) Erinevate kaupade väärtust on võimalik mõõta ka teiste kaupadega. Näiteks saaks poes kirjutada hinnasildile, et üks kilo banaane maksab kaks kilo kurke ja see omakorda maksab viis kilo kartulit (Haridus- ja Teadusministeerium, 2017). Selline väärtuse mõõtmine oleks aga praegu arenenud maailmas palju aega ja energiat nõudev.

Raha säilitab oma väärtuse pikema aja vältel, tänu millele saab osta kaupu ka tulevikus. Sellest tulenevalt on rahal väärtuse hoidmise funktsioon. Raha hulk praegu on tulevase rikkuse kogum, kuna raha väärtus alati tõuseb. (Arrak, *et al.*, 1995, lk 149-150) Inimesed on praegu nõus raha kõrvale panema, selleks säästa enda sissetulekuid hoiustesse ning hiljem kasutama seda hüviste tarbimiseks. Samuti aitab raha kasutamine anda paremat ülevaadet erinevate tuludest ja kuludest.

Rahal on funktsioonidest tulenevalt ka kolm motiivi, mis on: tehing, ettevaatusabinõud ning spekulatiivsus (Mullineux, 2002, pp. 119-130). Seaduslik maksevahend on täies ulatuses vabalt kaubeldav. Seda ei ole võimalik osta ega müüa. Raha saadakse millegi tehtu eest ja vahetatakse maksevahendina kauba või teenuse vastu. Maksevahendit on veel võimalik omandada kingitusena, kasutades seda rahaliste kohustuste täitmiseks ning laenude andmiseks. (Härma, 2013, lk 10)

Sularahaga kui ametliku maksevahendi tehingute tegemise eeliseks on täielik konfidentsiaalsus. Sularaha tehinguid eelistatakse pangakaardi tehingutele, kuna

soovitakse jääda riigi ja panga jaoks anonüümseks. Lisaks on sularaha tehingute tegemisel sularahatehinguid lihtsam tagasi pöörata, kui tarbija ei ole teenuse või ostetud asjaga rahul (Härma, 2013, lk 4). Kaardimaksete puhul pole võimalik aga anonüümseks jääda, kuid siiski vastupidiselt sularaha tehingutele eelistatakse mingil määral ka kaardimaksetehingud, kuna pangakaarditehingutega on lihtne kaupade ja teenuste eest tasuda. (Hansar, 2016, lk 12) Sularahaga makstes on väga väike tõenäosus, et maksmisele kuuluv summa on sentide täpsusega, seda eriti makstes toidukauplustes, millest tulenevalt tekib teenindaja poolt ülejäägi tagastamine, mis võib olla nii paberrahatähtede kui ka müntide ja sentide kujul. Peenraha vältimiseks, eelistataksegi maksta pangakaardiga.

Ainult sularaha tehingute lubamine müügi- ja teeninduskohtades ei nõua kaupmehe jaoks makseterminalist tulenevaid lisakulutusi. Kaardimaksete tegemise huvi on krediitdiasutustel, kuna nende tulu teenimine toimub mingil määral kaardipõhiste tehingute ja väljastatud makseterminalide pealt. Ka krediitdiasutustel kaasnevad kulud sularaha transpordi ja hoiustamisega. Kuid tänu kaardipõhiste tehingutele, on pankadel võimalik kokku hoida ning nende eesmärgiks on teenida lisatulu kaardimaksete pealt. (Pähn, 2017, lk 23) Krediitdiasutuste kasu saamisest tulenevalt, aitavad elektroonilised maksed lisaks koguda efektiivsemalt makse. Nendes riikides, kus on sularaha kasutamine väga populaarne, on ka probleeme maksudest kõrvalehoidumisega (Ivask, 2015).

Uuringuga, kus vaadeldi topp 20 maailmamajanduses olevat riiki, selgusid kõige sularaha vabamad riigid. Näitajaid, mille põhjal riigid osutusid sularaha vabamateks, on kuus. Need näitajad on järgmised (The Telegraph, 2017):

- krediitkaartide arv inimesed kohta;
- deebetkaartide arv inimese kohta;
- nii krediit- kui ka deebetkaardid, millel on kontaktvaba funktsioon;
- sularahata maksete kasv viimase viie aasta jooksul;
- sularahavabade meetoditega tehtud maksetehingud;
- nende inimeste arv, kes on teadlikud, milliseid mobiilimakse võimalusi nad kasutada saavad.

Uuringust selgus, et ollakse arvamusel, et sularahata ühiskond võib realiseeruda aastaks 2022. Kõige sularaha vabamad riigid maailmas on (The Telegraph, 2017):

- Kanada;
- Rootsi;
- Ühendkuningriik;
- Prantsusmaa;
- USA;
- Hiina.

Uuringutulemustest tulenevalt on tänu pangakaartide ja ka muudele makseviiside arengule kõige sularahavabamaks riigiks Kanada, seda põhjusel et riigis on ühe inimese kohta rohkem kui kaks pangakaarti. Rootsi on teisel kohal. Rootsi on ühtlasi ka Euroopa riikidest kõige sularahavabam riik. 59% tehingutest tehakse Rootsis kasutades sularahale alternatiivset maksevahendit. Inimesed Ühendkuningriigis on väga teadlikud sularaha alternatiivsetest meetoditest, millega tasuda toodete- ja teenust eest. 47% inimestest teab, millist mobiilimakset võimaldavat süsteemi nad makse sooritamisel kasutada saavad. Neljandal kohal on Prantsusmaa, kus 39% kasutatavatest pangakaartidest on puutevaba tehnoloogiaga. Prantsusmaale järgneb USA, kus ühe inimese kohta on peaaegu kolm pangakaarti. Hiina on sularahavabamate riikide hulgas, kuna sealses riigis on olnud kõrgeim kasv kontaktvabade pangakaartide tulekuga viimase viie aasta jooksul. (The Telegraph, 2017)

Sularaha vähene kasutamine või järk-järguline kaotamine teeb majandamise küll lihtsamaks, kuid kriitikuid selline areng ei rõõmusta kuna sularaha kadumine suurendab erinevate riskide teket. Sularaha kaotamisest tekib internetikuritegude sagenemine ning samuti tähendab sularaha kadumine inimeste privaatsuse vähenemist. Rootsi riik paistab maailma mastaabis silma sularaha täieliku loobumisega. Praeguseks on Rootsi riigis, mis on ühtlasi ka sularahavabam riik Euroopas, pandud justiitsministeeriumi andmetel 2014. aastal toime 140 000 elektroonilist rahapettust. Rootsi sularaha kaotamise aktivist näeb aga sularaha kaotamisel vastupidiselt positiivseid külgi, kuna tema nägemusel on risk hoopis sularaha kaasas kandmisel, kuna seda on lihtsam varastada ja võltsida. (Ivask, 2015)

Eestis 2017. aastal läbiviidud finantskäitumise uuringust selgus, et Eestis inimesed on harjunud küll pangakaarti kasutama, kuid sularahavaba ühiskonda siiski ei pooldata. Uuringust selgus, et ligikaudu 80% inimestest tasub igapäevaselt enda ostude eest nii

kaardimaksega kui ka sularahas, ülejäänud kas siis ainult sularahas või elektroonselt. Sularaha kasutatakse peamiselt siis, kui puudub võimalus kaardiga tasumiseks. Kui Eestis on kaardimaksete tegemine ja internetis ostlemine populaarne, on siiski uuringu põhjal 79% Eesti elanikest sularahavaba ühiskonna vastu. Uuringust selgus, et maksete tegemisel peavad tarbijad olulisemaks mugavust, hinda ning makse kiirust. Lisaks selgus, et sularahas hoiab sääste üle kolmandiku Eesti elanikest ehk ligikaudu 34%. (Eesti Pank, 2017)

Sularaha kasutamist mõjutab inimeste sissetulekute laekumine. 2000. aastal sai ligikaudu 30% elanikest töötasu sularahas. Pensioni saadi samal aastal sularahas 76%. Eelmise ehk 2017. aasta lõpuks oli töötasu ja pensioni saajate sularaha saamise osakaal vähenenud 4%ni. Inimesed hakkasid pensioni saama elektroonselt, kuna 2009. aastal muudeti pensioni maksmise korda ning sellest tulenevalt hakati pensioni maksuma arvelduskontole. Nende üheteistkümne aasta jooksul on vähenenud ka lisatulu nt üüritulu saamine sularahas. 2009. aastal oli ainult sularaha tehingute osakaal inimeste poolt 21%. 2017. aastaks vähenes see osakaal aga 11%ni. (Eesti Pank, 2018a, lk 35) Sularaha kasutatakse maksevahendina kohtades, kus elektroonilist makseviisi pole võimalik teostada.

Sularaha vähene kasutamine mõjutab krediitiasutussektoreid. Krediitiasutused ei pea sularaha kasutamise vähenemisel mõistlikuks pidada sularahaga pangakontoreid. 2014. aastal muutis Swedbank lisaks kaheksale pangakontorile veel neli sularahavabaks. Kontorite sularahavabaks muutmist soodustas asjaolu, et kõikidest sularahatoimingutest tehakse kontoris kohapeal vaid 2%. Sularahatehinguid tehakse tänapäeval pangaautomaatides ning kui võtta arvesse ka elektroonselt tehtuid maksetehinguid, on kontoris tehtavate tehingute osakaal vaid 0,4%. Sularaha saamise ja sissemaksamise võimalus on endiselt alles, neid on võimalik pangakontorite asemel teha pangaautomaatides. (Lakson, 2014a)

Lisaks Swedbanki poolt sularahavabaks muudetud pangakontoritele, tõstsid 2014. aastal nii Swedbank kui ka SEB sularaha käitlemise teenustasusid. Hinnakirja muutmist soodustas inimesi suunata elektrooniliste maksevõimaluste juurde ning üleminek üle-euroopalisele arveldustasandile. Kui varasemalt said SEB erakliendid kontoris sularaha kontole sisse maksta teenustasuta, siis hinnakirja muutmisest alates tekkis neil sissemakse tasu nii nagu ka äriklientidel. Lisatasuks on 0,3% summast ehk minimaalselt 2 eurot. Sularaha välja maksele kontoris hakkas kehtima juurde maksamise kohustus 0,4% summast

ehk minimaalselt 2 eurot. Swedbankis olid peamised muudatused seotud kontorites tehtavate sularahatehingutega. Swedbanki uuest hinnakirjas tulenevalt tuleb eraisikule raha sissemaksmiseks tasuda 0,25% ehk minimaalselt 2.60 eurot. Varasemalt oli see eraklientidele tasuta. Swedbanki pangakontoris sularaha väljamaksete hindu aga ei muudetud. (Lakson, 2014b)

Kokkuvõtvalt selgub, et rahal kui maksevahendil on mitu erinevat definitsiooni. Raha all peetakse aga silmas maksevahendit, mis on sularaha ja müntide kujul. See on materiaalne asi ehk kaup, millega on võimalik tasuda. Maksevahendit ei võetud kasutusele selleks, et omandada tarbimist, vaid üksnes selleks, et juba alustatud vahetusprotsessi soovitud kiiremalt ja efektiivsemalt lõppeesmärgini viia. Sularaha eeliseks elektroonse rahaga võrreldes, on konfidentsiaalsus. Sularaha tehinguid eelistatakse pangakaardi tehingutele, kuna soovitakse jääda riigi ja panga jaoks anonüümseks. Sularaha kadumine tooks kaasa mitmeid erinevaid interneti kuritegevusi ning inimeste privaatsuse vähenemise. Sularaha kasutamist mõjutab inimeste sissetulekute laekumine.

1.2. Raha kasutamine pangakaardiga

Erinevate põlvkondade jooksul, on läbi aegade olnud kasutusel palju erinevaid makseviise. Kiiresti arenevas maailmas toimub pidev areng eesmärgiga tarbijate jaoks makseteenused kiiremaks ja turvalisemaks muuta. Tehnoloogia areng on tänapäeval toonud kaasa palju uusi võimalusi, kuidas kiiresti ja tarbijasõbralikult toodete ning teenuste eest tasuda. Üheks selliseks tehnoloogiaks on kontaktvabad pangakaardid.

Sularaha võeti kasutusele, tasumiseks erinevate toodete ja teenuste eest. Mida rohkem aeg edasi, seda vähem inimesed sularaha aga kasutavad. Sularaha tehingutele eelistatakse kasutada kaardimakse tehinguid, tänu millele saab raha hoiustada krediitiasutustes. Kaardimaksed saavad teoks tänu pankade olemasolule, kes neid väljastavad. Pank on mitmesuguseid rahaoperatsioone sooritav ja sellega raharinglust korraldav finantsasutus (Eesti Keele Instituut, 2009).

Erinevad finantsasutused väljastavad pangakaarte, millega saab teostada kaardimakseid. Pangakaart on panga poolt konto omanikule või konto omaniku poolt määratud isikule välja antud plastkaart, mis toimib elektroonilise maksevahendina (Eesti Keele Instituut, 2009).

Maailma esimene maksekaart anti välja 1946. aastal, kui pankur John Biggins mõtles välja selle kontseptsiooni ja tutvustas maailmas esimest pangakaarti nimega Charg-it. Pangakaardi said endale soetada vaid valitud inimesed, kuna selle taotlemise eelduseks oli pangakonto olemasolu Bigginsi pangas. Süsteem pangakaartidega toimus aga nii, et kaardi omanikud võisid kohalikes poodides ostelda sularaha välja käimata. Poed väljastasid aga ostuarved Bigginsi pangale, mille alusel pank tasus kontolt võetud raha eest poe omanikele. Uus maksesüsteem oli mugav kuna neil, kellel see võimalus oli, ei pidanud enam ainult sularahaga arveldama. (Hardekopf, 2010, pp. 50-51)

Idee kaardiga tasumisest levis kiiresti. Neli aastat hiljem väljastas kõige esimese pangakaardi mittepangandusasutus Diners Club 1950. aastal. Nüüd ei pidanud pood aga enam arveid pangale väljastama, kuna sellest saigi juba laialdaselt kasutatav pangakaart. Pangakaarte väljastati algselt ainult klubi liikmetele ning sellega sai makseid teostada piiratud arvuga teeninduskohtades. Kokku väljastati algselt 200 pangakaarti, millega oli võimalik maksta 27-s New Yorgi restoranis. (Hardekopf, 2010, pp. 50-51)

Pangakaartide suuremahuline kasutamisele võtmine algas 1966. aastal. Areng sai alguse tänu arvutite laialdasema kasutuselevõtuga panganduses 1960. aastal, pärast Bank of America poolt BankAmericard'i loomist. BankAmericard, mis kannab praeguseks nime Visa International, on tänapäeval üks tunnustatuim organisatsioon maailmas, mis väljastab rahvusvahelisi maksekaarte. Teine tänapäeval tunnustatud rahvusvahelise maksekaardi kaubamärgi omanik on Mastercard International, mis loodi Ameerika Ühendriikide pankade poolt aastal 1966. (Hardekopf, 2010, pp. 50-51)

Eestis hakkasid kommerts pangad esimesi pangakaarte väljastama 1993. aastal. Esimesed kaardid olid ELT-kaardid. Aastal 1994 hakkasid esimesi pangakaarte väljastama ka Ühispank (praegune SEB) ja Hansapank (praegune Swedbank). Kaardid, mida algselt väljastati, olid magnetribaga plastikkaardid. Kiipkaarte hakati Eestis väljastama 2003. aasta alguses. Kiippangakaardiga makstes ei olnud enam vaja esitada isikut tõendavat dokumenti

ega allkirjastada kviitungit, piisas ainult PIN-koodi sisestamisest. (Eesti Panga Muuseum, 2018)

Enne pangakaartide kasutamisele võtmist, pidid inimesed kauplustes maksma sularahas või ülekandes läbi krediitiasutuse. Pangakaartide arengule ja nende väljastamisele sai võimalikuks hoiustada raha krediitiasutustes ning seelselt hoitavat raha elektroonilisel viisil kasutada.

Krediitiasutus, kus on võimalik raha hoiustada, on krediitiasutuste seadusest §3 lõikest 1 tulenevalt äriühing, mille peamiseks ja püsivaks tegevuseks on avalikkuselt rahaliste hoiuste ja muude tagasimakstavate vahendite kaasamine ning oma arvel ja nimel laenude andmine või muu finantseerimine (Krediitiasutuste seadus, 2018). Krediitiasutused tegutsevad enamasti aktiseltsidena, mille võivad asutada üks või mitu füüsilist või juriidilist isikut. (Kilk, 2015, lk 6)

Pangakaarte väljastava panga ülesanne on kaardimakse teostamisel debiteerida kaardiomaniku kontot. Pangakaartide kasutusele võtmisest alates, saab plastikkaardiga teha järgnevaid toiminguid: tasuda müügikohas kaupade ja teenuste eest, võtta pangaautomaadist raha välja, lisada pangakontole raha, teostada pangaautomaadis makseid, vaadata kontoinfot ning teha muid päringud. Praeguseks väljastavad eri pangad, eri riikides rahvusvahelisi pangakaarte, mis tähendab seda, et Eesti krediitiasutusest saadud pangakaardiga, on võimalik teostada makseid ka teistes riikides. (Eesti Panga Muuseum, 2018)

Kaardimaksete võimaldamine erinevate kaupmeeste poolt lihtsustab suurel määral mitte ainult inimeste vaid ka erinevate valdkondade teenindajate tööd. Kontaktvabadest kaardimaksetest tulenevalt puutuvad klienditeenindajad vähem kokku sularahaga, millest vähenevad ka apsakad sularaha tagasiandmisel. Kaardimaksete tegemise mugavus on ka tarbijatel, kuna ostude eest ei pea ainult sularahaga tasuma.

Üle poole Eesti elanikest peab pangakaarti turvalisemaks kui sularaha, selline on järeldus 2011. aastal uuringufirma Saar Polli läbiviidud uuringust. Uuringuga selgus, et üle poole Eesti elanikest peab sularaha ebaturvaliseks maksevahendiks. 55% elanikest peab pangakaardi kasutamist turvalisemaks kui toiminguid sularahaga. Uuringutulemustest

lähtuvalt, peetakse elektroonselt kasutatavat raha turvalisemaks, kuna see kaitseb raha kaotamise või varguse eest. Pangakaardi turvalisust peab oluliseks 96% kõikidest küsitlusele vastajatest. Uuringust selgus, et 12% vastajatest peab siiski sularaha turvalisemaks, kui elektroonset raha, kuna peljatakse eelkõige kaartide kopeerimist, varastamist ning võltsimist. (Sotsiaal- ja turu-uuringud, 2011)

Pangakaartide kasutamisele võtmisega on inimesed hakanud rohkem kasutama elektroonset raha, kuna seda raha ei pea füüsiliselt rahakotis kaasas kandma. Pangakaardi kasutamise eelis tulenes sellest, et selle kadumisel oli võõral inimesel praktiliselt võimatu sellega maksta, kuna see eeldab PIN-koodi teadmist. Praeguseks on tehnoloogia arenenud aga nii kaugemale, et eri riikide pangad on hakanud väljastama kontaktvabu tehinguid võimaldavaid pangakaarte, mille kadumisel või varastamisel on pankade poolt sätestatud piirangute alusel, võimalik siiski teha teatud summas makseid ilma PIN-koodi sisestamata. Kontaktvaba makseviisi kasutamine ei ole aga kohustuslik, seda on vajadusest lähtuvalt võimalik pangas sulgeda. Eestis teatakse sellist kontaktvaba tehingut kui viipemakset.

Kontaktvabade pangakaartide abil on võimalik tasuda toodete ja teenuste eest nii, et makseterminali ja pangakaardi vahel ei ole tarvis füüsilist kontakti. Puutevaba makseviisiga maksmisel ei ole vaja tehingu kinnitamiseks alati PIN-koodi sisestada. Makse sooritamiseks edastavad puutevabad pangakaardid ja makseterminal omavahel teavet raadiosignaali kaudu. Viipemakse kasutamisele võtmise eeliseks ja eesmärgiks on asendada väikseid sularaha makseid ja vähendada nii sularaha ringlust.

Kontaktvaba tehing saab teoks tänu lisafunktsioonile, mida nimetatakse NFC. NFC lühend tuleneb inglisekeelsest sõnakombinatsioonist *Near Field Communication*, eestikeeles lähivälja kommunikatsioon. Lähivälja NFC-tehnoloogiaga saab lähiväljas teha nii kontaktvabu autentimisi kui ka maksetoiminguid. (Nordlund, *et.al.*, 2012, pp. 106-112) Maksmisel kasutades plastikkaarte, millel on lähivälja kommunikatsioonifunktsioon, vahetab kaart ja süsteem omavahel raadiosignaali kaudu infot, millega saab sooritada tehinguid puutevabalt. Kontaktvabad kaardimaksud töötavad raadio sagedustuvastuse kiibi abil, mis on põimitud maksekaardi sisse. (MarketWatch, 2010, pp. 17-18)

Viipemakse funktsiooniga kaardid tunneb ära vastava viipemakse logoga, mis on märgitud kaartidel. Vastav märk peab olema ka terminalidel või kohtades, kus puutevaba

tehnoloogiat võimaldatakse (Financer, 2017). Pangakaardid, millel on viipemakse tähis, võimaldavad maksta kaarti makseterminali panemata ja PIN-koodi sisestamata.

Uuenduslikku makseviisi peetakse turvaliseks, kuna kontaktvabad maksed kaitsevad klientide isikuandmeid. Kontaktvaba makse tasumisel, saadab pangakaart sellega tasumisel informatsiooni raadiosageduste kaudu kaupmeeste makseterminalidele. Kontaktvaba makseviis puhul kasutatakse erinevate pettuste vältimiseks arenenud turbetehnoloogiat nii enda seadmetes, andmete töötlemisvõrgus kui ka süsteemides. Kontaktvaba maksetehingu turvalisus on tagatud viiel moel (Cardline, 2009, p. 20; Cardline, 2007, p. 19):

- standardne krüpteerimine;
- dünaamilised andmed;
- kindel autentimine;
- konfidentsiaalsus;
- ning kontroll.

Igal kontaktvabal pangakaardil, on enda ainulaadne kood, mis kasutab standardseid krüpteerimistehnoloogiaid. Nendeks tehnoloogiateks on kinnitatud tehingu väärtus, krüptogramm või autentimiskood, millega määratakse kindlaks iga turvaline kontaktvaba tehing. Kontaktvaba maksetehing sisaldab dünaamilisi ehk ainult sellele kindlale tehingule iseloomustavaid andmeid, mis muutuvad iga tehinguga. Neid tehinguandmeid ei saa kasutada muude tehingute teostamiseks. (Cardline, 2009, p. 20; Cardline, 2007, p. 19)

Autentsuse kindlakstegemiseks peavad kontaktvabal tehingul olema kehtivad kaardi kontrolliväärtus, autentimiskoodid või krüptogramm enne kontaktvaba tehingu lubamist. Neid kõiki on võimalik tuvastada ning nende puudumisest lähtuvalt makseterminalil maksest keelduda. Kaks korda ei ole võimalik sama tehinguinfot kasutada, iga uue tehinguga tulevad omakorda uued andmed. Lisaks on tagatud kaardiomaniku konfidentsiaalsus, kuna viipemakse töötlemine ei nõua kaardiomaniku andmeid. Kontaktvaba makseviisiga, kontrollivad kaardiomanikud ise nii tehingut kui ka enda pangakaarti, kuna pangakaarti ei ole vaja tehingu tegemiseks anda klienditeenindajale. (Smart Card Alliance, 2018)

Esimesed viipemakset võimaldavad pangakaardid anti välja Suurbritannias septembris 2007. aastal. Kümme aastat hiljem, sellest mil Suurbritannias võeti kasutusel kontaktvaba makseviis, on avaldatud uuring, millest järeldub, et riigil on juhtiv positsioon kontaktvabade maksete tegemisel. Tarbijate uuringust, kus osales 2000 vastajat, nähtub, et kaks kolmandiku ehk 66% kõikidest vastajates, on kasutanud kontaktvaba pangakaarti makse sooritamiseks, ajast mil kontaktvaba maksemeetod sai neile tuttavaks. Suurbritannias on kontaktvabad maksed viimastel aastatel rekordiliselt kasvanud, kõikidest pangakaarditehingutest oli 2017. aasta juuniks tehtud kontaktvabalt 34%. Ühtlasi on Suurbritannia topp 20 maailmamajanduse riigis, mis on kõige sularaha vabamad (vt loendit lõigus 1.1). Tänu kiirele omaksvõtule ning tihedatele kontaktvabadele tehingutele tarbijate poolt, saab kontaktvabast makseviisist Suurbritannias 2018. aasta lõpuks kui kõige sagedamini kasutatav makseviis (Feast, *et al.*, 2017, p. 9).

Üle 2.5 miljoni kaupmehe üle kogu maailma võimaldavad teha kontaktvabu makseid kokku 66 riigis ning see arv on kasvutrendis. Kontaktvabad maksed löövad laineid erinevates riikides üle kogu maailma. Kogu maailma turgu kontaktvabade tehingute tegemisel juhivad eesotsas Austraalia, Kanada, Jaapan, Poola, Singapur, Lõuna-Korea, Rootsi Taiwan, Türgi ning Suurbritannia. (Gomedici, 2015) Lisaks varasemalt väljatoodud Suurbritanniale on kontaktvaba makseviis tihedalt kasutuses Rootsis ja Kanadas. Mõlemad riigid on uuringutulemustest tulenevalt ühtlasi ka sularahavabamate riikide hulgas (vt loendit 1.1).

Kontaktvaba makseviis, on tehnoloogia pangakaartidel, millega on võimalik müügi- või teeninduskohas viibates tasuda. See on uuenduslik tehnoloogia nii tarbijatele kui ka kaupmeestele, mille makseviisi plussid on järgmised (Bussiness Achievers, 2016):

1. Viipemakse on kiire ning mugav.

Kontaktvaba tehing võtab minimaalselt aega, keskmiselt 15 sekundit. Ajakulu võrreldakse PIN-koodiga maksmisel, mis on viimase puhul rohkem kui 30 sekundit. Mugavust pakub see aga nii tarbijatele kui ka kaupmeestele tehingute tegemisel.

2. Turvalisemad tehingud.

Ohutus tagatakse sellega, et kontaktvabad tehingud kasutavad krüpteeritud andmeid ja deebet- või krediitkaardil olev kiip edastab ainulaadseid tehingunumbreid, muuteks peaaegu võimatuks selle, et vargad pääsevad inimeste pangateabele ligi.

3. Hoiab inimeste teavet turvalisena.

Inimeste teavet hoitakse turvalisena sellega, et kontaktvabad pangakaardid ei kasuta maksete tegemisel kaardinumbrit. Mis tähendab, et erinevad viipamist võimaldavad kohad ei kasuta ega salvesta kaardil olevat teavet.

4. Tehingu tegemine on lihtne ja efektiivne.

Lihtsusest ja efektiivsusest tulenevalt vähenevad tehingute ajad.

5. Kontaktvaba makse on lihtne, uuenduslik ja rikkalik.

Viipemakse on lihtne ning seda on võimalik teha paljudes riikides mitmel moel, mobiiltelefoniga vastava rakenduse olemasolul või pangakaardiga. See tähendab tarbija jaoks hulgaliselt hüvesid, kuna nad saavad enda pangakaardi andmeid lisada telefoni ning tänu sellel sooritada makseid või hõlpsasti jälgida enda tehinguid.

Viipemakset saab teostada erinevates maailmariikides, kuna see on rahvusvaheline makseviis. Iga riik või piirkond määrab enda rahvastiku jõukusest või elukallidusest tulenevalt mõistlikud viipemakse piirmäärad. See tähendab ühekordse summa suurust, millega on võimalik viibates tasuda. Eri riikides on viipemakse piirmäärad erinevad (vt tabel 1).

Tabel 1. Viipemakse tegemist võimaldav limiit eri riikides (Liiva, 2017; autori koostatud)

Riik	Viipemakse limiit (€)
Austraalia	70
Suurbritannia	35
Taani	27
Euroala (enamik riike)	25
Norra	22
Rootsi	21
Prantsusmaa, Hispaania, Slovakkia	20
Tšehhi	18
Poola	11
Lätis, Leedu, Eesti	10

Kõige suurema tehinguväärtusega oste saab viibates teha Austraalias, kõige väiksema aga Lätis (vt tabel 1). Valdavalt enamikes Euroopa riikides, on viipemakset võimalik teha kuni 25 euro väärtuses. Tabelist nähtub, et artikli avaldamise hetkel, oli nii Eestis kui ka Leedus

ühikordne viipemakse limiit kuni 10 eurot. Praeguseks on mõlemas riigis viipemakse tehingulimiit 25 eurot nagu ka enamikes teistes Euroopa riikides.

Euroopa areneb jõudsasti kontaktvabade pangakaartide kasutusele võtmisega. Ennustatakse, et 2021. aastaks tehakse iga viies pangakaardiga maksetehing Euroopas kontaktvabalt. 2015. aastal oli iga kahekümnnes tehing viipemaksega. Sama aasta lõpuks, oli Euroopas kokku väljastatud 346 miljonit kontaktvaba pangakaarti, mis on 41% rohkem varasemast aastast. (European Cards Stakeholders Group, 2017) Euroopa riikidest on sularahavabam riik Rootsi (vt loendit 1.1). Rootsis on võimalik teha kontaktvabu makseid 21 euro piires (vt tabel 1). Riigis tegutsevatel kaupmeestel on vabadus enda müügi- või teeninduskohta panna uksele silt „ainult kaardimaksed”. Rootsi riigis tehakse sularahas vähem kui viiendik kõikidest maksetest. (Eesti Pank, 2018b, lk 36)

Kokkuvõtvalt selgus, et kontaktvaba tehnoloogia, mis on eestlastele tuntud kui viipemakse, muudab väikeostud mugavamaks ning hoiab kokku pangakaardiga maksmisel kuluvat aega. Sellest tulenevalt, on viipemaksed kasulikud nii viipemakse kasutajatele kui ka erinevatele müügi- ja teeninduskohtadele. Viipekaardi tehnoloogial põhineva pangakaardiga maksmisel ei tule alati sisestada neljanumbri PIN-koodi, piisab ainult pangakaardi asetamisest makseterminali juurde ning maksmisele kuuluv summa läheb pangakontolt maha. Viipemakse on tarbijatele uus, kiire ja mugav viis tasumiseks. Lisaks on uus tehnoloogia meelepärane ka erinevatele kaupmeestele, kuna tänu uuele tehnoloogiale, on võimalik kiiremini sooritada maksetehinguid ning sellest tulenevalt muutub kiiremaks ka klientide teenindamine.

2. KONTAKTVABADE PANGAKAARTIDE KASUTAMINE EESTIS

2.1. Viipekaarte väljastavate pankade informatsioon viipemaksete kohta

Kontaktvaba makseviis, mida pakutakse Eestis tegutsevate pankade poolt, on paljudes teistes riikides laialt levinud. Viipemakse on uuenduslik makseviis tänu millele saab kiiresti ja mugavalt maksta erinevates kohtades toodete ja teenuste eest pangakaarti pangaterminali sisestamata. Piisab kaardi viipamisest pangaterminali juures ning makse saab teostatud. Selleks, et selline makseviis oleks võimalik, väljastavad Eestis tegutsevad krediitiasutused viipemaksetega pangakaarte.

Erinevate krediitiasutuste peamiseks eesmärgiks ja tegevuseks on pakkuda avalikkusele rahalisi hoiuseid ning muid tagasimakstavaid vahendeid. Lisaks anda oma arvel erinevates suurustes laene või finantseerida muul moel. Selleks, et Eestis tegutsevatel krediitiasutustel oleks õigus väljastada pangakaarte, peavad nad omama Finantsinspeksioonilt saadud krediitiasutuse tegevusluba. (Finantsinspeksioon, 2010) Ilma tegevusloata ei tohi pangad avalikkuse ees tegutseda ja enda nimel erinevaid teenuseid pakkuda.

02.04.2018 seisuga väljastavad Eestis kontaktvabu pangakaarte viis krediitiasutust. Eestis tegutsevad krediitiasutused, kes väljastavad viipemaksetega pangakaarte on pangad, kes Eestis tegevusloa alusel tegutsevad krediitiasutustena mitte pangalaenude andjatena. Nendeks pankadeks on järgmised krediitiasutused: AS LHV Pank, Swedbank AS, AS SEB Pank, Luminor Bank AS ja Coop Pank aktsiaselts. (Finantsinspeksioon, 2010)

Selgitamaks välja viipekaarte väljastavate krediitiasutuste kodulehtedel olevat informatsiooni viipekaartide kohta, teostati kodulehtedel sisalduva informatsiooni analüüs ajavahemikul 08.03.2018 – 17.03.2018. Alljärgnevalt analüüsitakse viie erineva panga kodulehelt saadavat informatsiooni viipemaksete kohta, ilma internetipanka sisse logimata (vt tabel 2). Tabelis esitatud „x” tähendab informatsiooni olemasolu krediitiasutuse kodulehel. Tühjaks jäetud kast tähendab informatsiooni puudumist.

Tabel 2. Pankade kodulehtedel olev informatsioon viipemakse kohta (Coop, 2018a; Coop, 2018b; LHV, 2018a; LHV, 2018b; Luminor, 2018; SEB, 2018; Swedbank, 2018; autori koostatud)

	LHV	Swedbank	SEB	Luminor	Coop
Info, mis on viipemakse/viipekaart	x	x	x	x	x
Viipemakse limiit	x	x	x	x	x
Deebet viipekaart	x	x	x	x	x
Krediit viipekaart	x	x	x	x	x
Viipemakse turvalisus	x	x	x	x	x
Viipemakse aktiveerimine	x	x	x	x	x
Viipemakse deaktiveerimine	x	x	x	x	x
Viipekaardi kasutamine	x	x	x	x	x
Info selle kohta, kus saab viipemakset teha	x	x	x	x	x
Informatsioon kaupmehele	x	x	x		x

Teostatud analüüsist selgus, et kõik pangad kajastavat enda kodulehtedel ühest informatsiooni viipemakse ning viipemakset puudutavate pangakaartide kohta. Tabelis 2 puudub üks märg. Nimelt Luminor pank ei kajasta enda kodulehel informatsiooni kaupmehele seoses viipemaksega, kuna pank ei väljasta maksetermine.

Kodulehel olevast informatsioonist ei selgunud pankade poolt viipemakset võimaldavate pangakaartide kasutamisele võtmise algusajad, väljastatud viipekaartide kogus, mitu ostu saab viipekaardiga järjest teha, viipekaardi kasutusest tulenevad riskid jms. Viipekaartide osakaalu ja muude tähtsust omavate asjaolude välja selgitamiseks koostati küsimustik pankadele (vt lisa 1).

Küsimustik, mis sisaldas 10 küsimust, saadeti interneti vahendusel pankade kodulehtedel olevatele info meilidele märtsis 2018. Küsimustele vastamiseks pakuti võimalust vastata neile kirjalikult või võimalusel intervjuerida viipekaartidega tegelevat krediitiasutuse töötajat. Intervjuerimiseks pankade poolt nõusolekut ei saadud. Kirjalik vastus saadi kahest pangast: LHV ja Luminor. SEB ja Swedbanki vastused küsimustele olid

minimaalsed, vastuseks saadeti erinevaid panga- ja meedialinke. Coop pank ei ole küsimustele vastanud ning seda panka ei analüüsita. Swedbanki ja SEB panga vastused tuuakse välja toetudes vastuseks saadud internetiallikatele ja artiklitele. Lisaks tuuakse välja muud infot internetiallikate põhjal, mida pankade esindajatelt ei küsitud, kuid mis on antud teema osas mainimist väärt. Kokkuvõtte pankade vastustest on esitatud tabelis 3.

Küsimustega, millele tahtis töö autor pankade esindajatelt vastust saada, saab tutvuda töö lisas (vt lisa 1). Küsimused on nummerdatud, igale numbrile tabelis vastab lisas olev küsimus s.t tabelis küsimuse number 1 on lisas küsimus 1 jne.

Tabel 3. Pankade poolt edastatud informatsioon viipemaksetest (autori koostatud, küsitluse alusel)

Küsimuse number Panga vastus	LHV	SEB	Luminor	Swedbank
1	22.08.2016	14.06.2017 ja 14.02.2018	Oktoober 2016	-
2	44 500 tk	-	30 500 tk	-
3	~99%	-	29 000 inimesel	-
4	Eraisikute puhul ~18%	-	8,5%	-
5	2000 POS terminali, kõik võimaldavad viipemakset.	-	Seda teenust ei osuta.	-
6	Kaotatud kaardi mitte sulgemisel, võidakse seda kuritarvitada tehes viipemakseid.	-	Kaardi leidja võib teha ilma PIN koodita 5 järjestikust viipemakset (kogusummas kuni 100 €).	-
7	Limiidi suurendamine ei ole ühe panga teha. Võimalik määrata viipemakse päeva- ja kuulimiit.	-	Ei ole panga ega kaardipõhine, määratud riigi kohasel.	-
8	-	Maksimaalselt 50€ ulatuses	5, kogusummas 100€	-
9	Võimalik määrata viipemakse päeva- ja kuulimiiti ja viipemakse välja lülitada.	-	Ei, seda liimiti ei saa muuta.	-
10	Kaebusi ette tulnud. Vaidlusi/peetusi pole veel olnud.	-	Ei	-

Tabelist 3 nähtub, et LHV pank hakkas viipemaksega pangakaarte väljastama 2016. aasta augustikuust alates. Samal päeval vahetati panga poolt välja ka esimesed makseterminalid ning 2016. aasta septembrikuust alates LHV pank enam ilma viipemaksevõimaluseta pangakaarte ei väljasta (Pau, 2016). Viipemakse võimalusega pangakaarte hakkas pank väljastama nii deebet- kui ka krediitkaartide näol ning neid on väljastatud ligikaudu 44 500 tükki. Viipemakse on aktiveeritud 99% tarbijatel ning viipemakse moodustab eraisikute puhul 18% kõikidest kaarditehingutest. Panga poolt on väljastatud 2000 POS terminali, mis kõik on viipepõhised (vt tabel 3).

Swedbank hakkas internetiartiklite põhjal esimesi kontaktvabu pangakaarte väljastama 2016. aasta augustikuus, kuid seda algselt ainult ISIC tudengikaartidele. Viipemaksega deebet- ja krediitkaarte hakkas Swedbank väljastama 2016. aasta oktoobrist. (Delfi, 2016) 2017. aasta seisuga on pank Eestis väljastanud üle 300 000 viipekaardi (Lips, 2018). Swedbank haldab Eestis ligi 14 000 makseterminali (Sputnik, 2016). Kui paljud makseterminalid on viipepõhiseks vahetatud, kui paljudel inimestel on viipemakse tegemine aktiveeritud ning kui suure osa moodustab kõikidest pangakaardiga tehtavatest tehingutest viipemakse, ei ole teada.

Tabelist 3 nähtub, et Luminor pank hakkas kontaktvabu pangakaarte väljastama alates 2016. aasta oktoobrist ning praeguseks on krediidiasutus väljastanud 30 500 viipemaksega pangakaarti, millest 29 000 kaardil on viipemakse aktiveeritud. Viipemaksed moodustavad kõikidest pangakaardiga tehtavatest tehingutest 8,5%. Luminor panga makseterminali ükski müügi- ja teeninduskoht ei oma, kuna pank sellist teenust ei osuta (vt tabel 2 ja 3)

SEB hakkas viipemaksega deebet- ja krediitkaartide väljastama 2017. aasta juunis ning ISIC viipepõhiseid tudengikaarte 2018. aasta veebruarist (vt tabel 3). Pank hakkas viipemaksega pangakaarte väljastama hiljem kui teised krediidiasutused, kuna taheti, et viipemakset toetaks üle 60% kõikidest SEB terminalidest ajaks mil viipega pangakaarte väljastama hakatakse. (Vasli, 2017) Kui paljud müügi- ja teeninduskohas SEB pangalt teenust osutavad ning kui suur osa neist on enda makseterminalid välja vahetanud ei ole teada. Lisaks ei ole teada kui paljudel inimestel viipemaksete tegemine aktiveeritud on ning kui suure osa see moodustab kõikidest pangakaardiga tehtavatest tehingutest.

Töö autor uuris pankadelt, mitu ostu saab järjest viibates teha. Pankade konfidentsiaalsusest tulenevalt ei olnud LHV panga esindajal antud küsimusele võimalik vastata. Swedbankilt edastatud internetiallikatest informatsioon välja ei tulnud. Luminor pangas on võimalik teha järjestikkuseid viipemakseid 5, kogusummas kuni 100 eurot. SEB panga esindaja kirjutas, et nende pangas on PIN-koodi küsimine sätestatud järgnevalt:

„Järjestikkuseid viipemakseid saab teha kliendi poolt määratud (maksimaalselt 50 euro) ulatuses, kusjuures ühe tehingu maksimaalne summa võib olla kuni 25-eurot. Kliendil on võimalik määrata endale sobiv järjestikuste viipemaksete limiit vahemikus 5-50 eurot. Selle summa täitumisel küsitakse kliendilt tehingu kinnitamiseks PIN-koodi. Pärast iga PIN-koodiga kinnitatud tehingut avaneb viipemaksete limiit uuesti.”

Pankade poolt sätestamata PIN-koodi küsimine, tõi 2017. aasta lõpus olukorra, kus kaks noorukit leidsid Haapsalus viipemakset lubava pangakaardi, millega kõigest viibates pangakaarti makseterminali vastu ning tehes internetis oste, said nad kulutatud 145 euro väärtuses võõrast raha. (Lemmi, 2017) Artiklis ei ole välja toodud, mis summa väärtuses tehti viipemakse tehingud, kuid selge on see, et vargal on kontaktvaba pangakaardi leidmisel võimalik teha viipemakse tehinguid.

SEB ja Luminor panga PIN-koodi sisestamise lahendused on tarbijasõbralikud, kuna tarbijad on ise teadlikud, mis aja möödudes PIN-koodi küsimine rakendub. Swedbanki ja LHV panga viipekaardi omanikud ei pruugi aga teadlikud olla, mitu ostu saab viipekaardiga järjest teha seniks, kuni rakendub PIN-koodi sisestamise kohustus.

Viipekaarte väljastavates pankades ei ole võimalik viipemakse ühekordset limiiti suurendada või vastupidiselt vähendada 25 euro ulatuses. Samuti ei ole viipemakse ülempiir panga ega kaardipõhine, see on määratud riigi kohaselt ning seda muuta pole võimalik. Tabelist 3 nähtub, et LHV pangas on võimalik määrata viipemakse päeva- ja kuulimiit ning vajadusest lähtuvalt viipamine hoopis välja lülitada. Viipemakset on võimalik deaktiveerida kõikides pankades.

25 euro väärtuses saab viipemaksega tasuda alates 16. oktoober 2017. Varasemalt oli viipemakse ühekordne limiit 10 eurot. Limiidi suurendamist põhjendatakse sellega, et valdavalt jäävad 75% ostudest Eestis alla 25 euro ning lisaks nähtus, et tarbijad ja

kaupmehed on uuest makseviisist huvitatud. Limiidi tõstmist soodustas ka asjaolu, et viipemakset peetakse turvaliseks ning seda saavad teostada vaid spetsiaalsed seadmed, mille kasutamiseks on vaja kooskõlastatud lepingut pangaga. (Eesti Pangaliit, 2018)

Kahe panga vastuse põhjal (vt tabel 3) tekib viipekaardiga risk siis, kui pangakaart on kadunud ning selle kohesel mitte sulgemisel võidakse seda kuritarvitada tehes viipemakseid. Luminor pangakaardiga saaks pahatahtlik inimene teha ilma PIN-koodita 5 järjestikust viipemakset (kogusummas kuni 100 eurot) ning SEB pangas maksimaalset 50 euro ulatuses. LHV ja Swedbanki panga puhul ei ole see summa teada.

Töö autor tahtis teada saada, kas tarbijad on viipemakse kasutamise kohta esitanud ka kaebusi. Erinevate kaebuste osas SEB ja Swedbank vastust antud küsimusele ei andnud. Luminor pangale pole kaebusi tarbijate poolt tulnud. LHV panga esindaja vastas aga nii: *„Mõned kaebused on ette tulnud stiilis „miks me pakume selliseid ebaturvalisi kaarte”, aga vaidlustusi ehk pettusi pole veel olnud. ”*

Ühegi panga eesmärk ei ole pakkuda ebaturvalisi pangakaarte, sest viipemakse võimaldamist saab tarbija ise sätestada. Viipemakse deaktiveerides, ongi aga tegemist täiesti tavalise pangakaardiga.

Valdavalt kõikides toidupoodides saab viipemakset teostada. Töö autori isiklikust kokkupuutest, ei olnud aga Prisma Peremarketis võimalik ostu eest tasumisel kontaktvaba makseviisi kasutada (vt lisa 2). Prisma Peremarketi sekretär põhjendas, et nende eesmärk on pakkuda klientidele kõiki kaasaegseid lahendusi, kuid hetkel ei ole nende toidupoodides plaanis sellist uuendust läbi viia, mis hõlmab viipemakset võimaldavate makseterminalide vahetust. Põhjuseks tõi ta selle, et see eeldab kogu kassasüsteemi väljavahetamist, mis on väga kulukas uuendus ning et taoline uuendus teostatud saaks, on neil vaja kinnitust enda emafirmalt, kuid seda neil ei ole. Ta lisas, et praegu keskendutakse rohkem Prisma keti laiendamisele seotud teemadele ja ta loodab, et tulevikus saab ka Prisma Peremarket viipemakse oma klientidele võimalikuks teha.

Kindlasti on Eestis peale Prisma Peremarketi veel neid müügi- ja teeninduskohti, kes ei ole töö kirjutamise käigus enda makseterminalide viipepõhiseks vahetatud. Eesti

kommertsbankade hinnangul peaksid aga kõik makseterminalid aastaks 2020 olema viipemakse võimalusega (Eesti Pank, 2018c).

Kontaktvabade kaartide tehnoloogiat kasutatakse Eestis ka mujal, mitte ainult panga- ja kliendikaartidel. Näiteks nii Tallinna kui ka Tartu ühistransportides, tuleb ühissõidukisse astudes viibata ühissõiduki kaart vastava tabloo vastu, mis fikseerib sõidu ning vajadusel võtab kaardilt maha sinna eelnevalt laetud ettenähtud sõidusumma. Tegelikult oli viipamine ise paljudele tarbijatele juba varasemalt tuttav tänu ühissõiduki või läbipääsukaartidele erinevates asutustes, kuna need olid Eestis kasutusele võetud varem kui viipemaksega pangakaardid.

Kokkuvõtvalt selgus Eestis tegutsevate pankade kodulehtedel viipemakset sisalduva informatsiooni analüüsist, et pangad kajastavad enda kodulehtedel ühest informatsiooni viipemaksete ja viipekaartide kohta. Pankade küsitluse aluselt tuleb välja, et pangad on väljastanud rohkem viipemaksega pangakaarte, kui inimestel need aktiveeritud on. Panga esindajad aga ei välista seda, et varas või võõra pangakaardi leidnud inimene seda kuritarvitada ei saa. Leitud või varastatud kaardiga saab teha täpselt nii palju viipemakseid, kuniks rakendub PIN-koodi küsimine. PIN-koodi sisestamise kohustus on pankadel sätestatud erinevalt. Lisaks selgus, et limiit, mille piires saab viipemakset teha ei ole ühe panga põhine või otsus. See on kaardipõhine ning määratud riigi kohaselt kõikide pankade poolt. Pankades ei ole ka võimalik suurendada või vähendada limiiti ühe viipemakse kohta. Analüüsist selgus, et ühele pangale on tarbijad küll kaebust esitanud seoses viipemaksega, aga need on olnud selle kohta, et miks pangad eaturvalisi kaarte väljastavad. Pettusi ega vaidlusi ei olnud aga üheski pangas ette tulnud.

2.2. Viipekaartide kasutajate rahulolu viipekaartidega

Selgitamaks välja viipekaartide kasutamise rahulolu üliõpilaste seas, otsustati läbi viia küsitlus Tartu kahes ülikoolis õppivate tudengite seas. Küsitluse eesmärgiks oli välja selgitada kontaktvabade pangakaartide kasutamine ja kasutajate rahuolu Eestis. Eestis on kokku kakskümmend neli kõrgkooli, millest neli on ülikoolid (Eesti, 2018). Ülikoolid asuvad nii Tartus kui ka Tallinnas. Tartus asuvad Eesti Maaülikool ja Tartu Ülikool ning Tallinnas asuvad Tallinna Ülikool ja Tallinna Tehnikaülikool. Ülikoolideks valiti Tartus

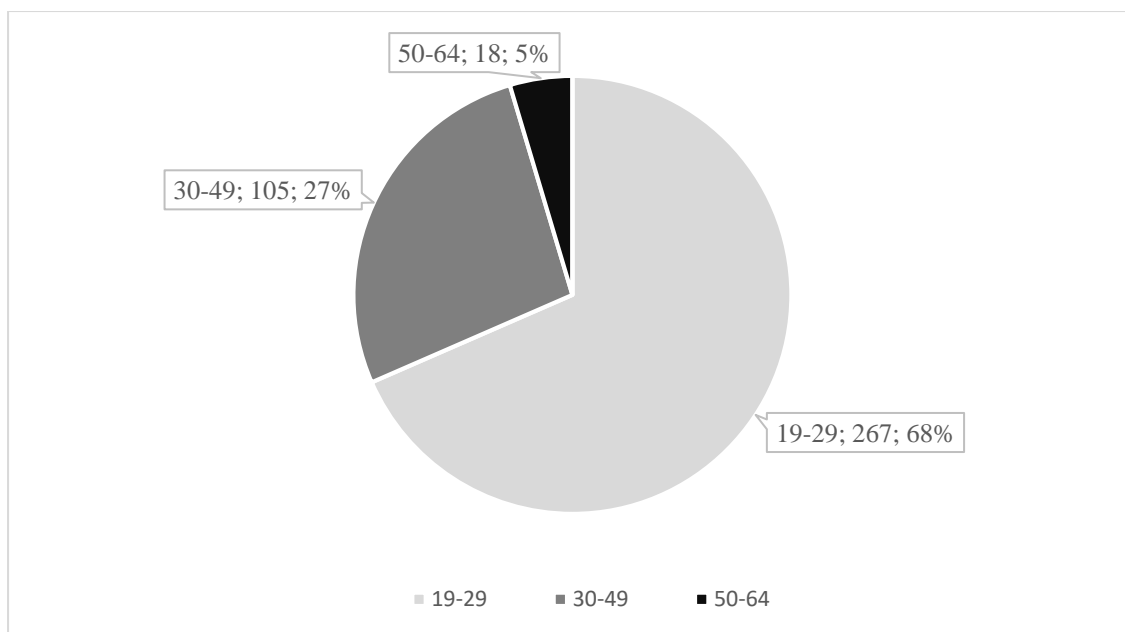
asuvad ülikoolid, kuna töö kirjutaja on ise Tartust pärit, isiklikku kokkupuudet valitud ülikoolidega ei ole. Andmete saamiseks pöörduti Eesti Maaülikooli õppedirektori ja Tartu Ülikooli erinevate õppekorralduse spetsialistide poole, et tänu neile jõuaks küsitlus enda koolis õppivate tudengiteni (vt lisa 4). Enamus inimesi tundmatuid kirju ei ava, seega paluti küsitlus edasi saata tudengitele, et olla kindel et küsitlus nendeni ka jõuaks. Küsitlus otsustati läbi viia tudengite seas, kuna ka töö autor on ise tudeng ning küsitlusega sooviti teada saada, mida just tudengid uuest kaardimakse võimalusest arvavad. Tegemist oli mugavusvalimiga, lähtuti lihtsa leitavuse- ja kättesaadavusega. Nimelt olid õppedirektori ja õppekorralduste spetsialistide, kelle läbi küsitlus ka tudengiteni jõudis, e-posti aadressid kättesaadavad koolide kodulehtedel.

Küsitlus viidi läbi Google docs veebikeskkonnas, kus saab kiiresti ja mugavalt küsitlust vormistada. Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 14.03.–24.03.2018. Küsitlus oli vastamiseks aktiivne kümme päeva. Mida rohkem aega edasi küsitluse välja saatmisest, hakkasid vastused tulema mitme päeva möödudes, sellest tulenevalt otsustas töö autor küsitluse sulgeda.

Tudengite vastuseid saadi kokku 390. Küsitlusele sooviti saada rohkem vastuseid, kuna küsitlusele vastanute arv katab väga väikese osa kõikidest kahes ülikoolis õppivatest tudengitest. Tartu Ülikoolis õpib 01.04.2018 seisuga 12 273 üliõpilast (Tartu Ülikool, 2018). Eesti Maaülikoolis õpib 29.04.2018 seisuga aga 2783 üliõpilast (Eesti Maaülikool, 2018). Välja toodud üliõpilaste seas on nii praeguseid ülikoolis õppijaid, akadeemilisel puhkusel olijaid kui ka välistudengeid.

Küsitlus koosnes kolmest osast: üldinfo (kolm küsimust); viipemakse kasutajad (seitse küsimust) ja mitte kasutajad (neli küsimust) (vt lisa 4). Küsitluse analüüsi tulemused esitatakse osade kaupa.

Esimene osa käsitles üldinformatsiooni vastanute kohta. Küsitlusele vastas 390 inimest, neist 334 olid naised, mis moodustab kõikidest vastajatest 85,6%. Enamus küsitlusele vastajatest, olid 19-29 aastased (vt joonis 1). Valdavalt on Eesti üliõpilaste keskmine vanus 25 eluaastat (Poliitikauuringute keskus, 2016, lk 4). Sellest tulenevalt on ka põhjendatud, miks osutus kõige enam valituks vastusevariandiks 19-29 eluaastat.

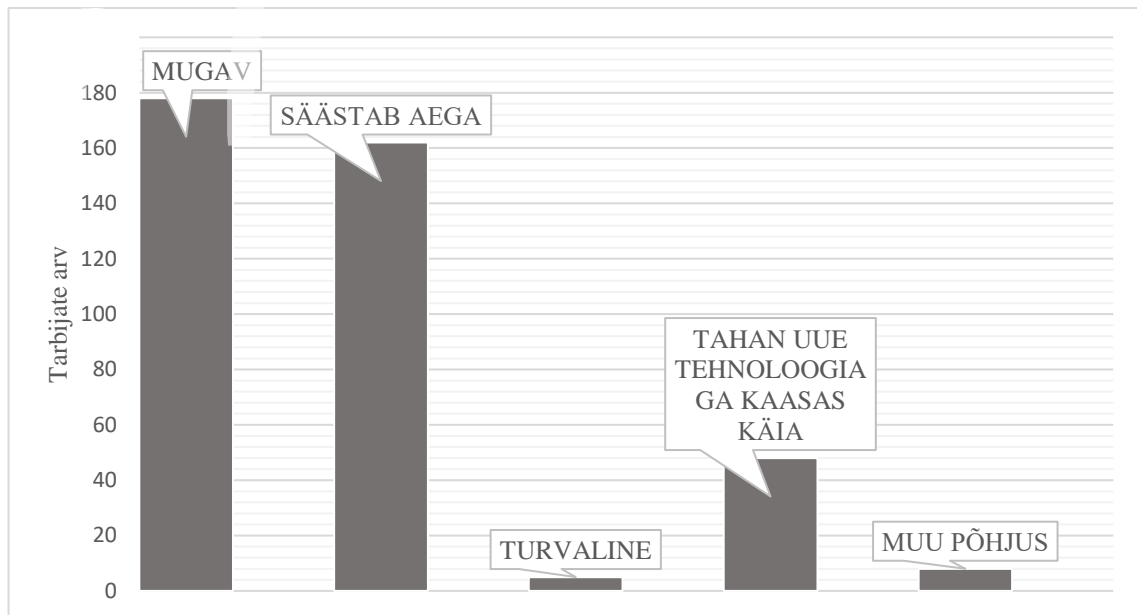


Joonis 1. Küsitluse vastanute vanuseline jaotus (autori koostatud; küsitlusele saadud vastuste põhjal)

Küsitlusega selgus, et 49.7% ehk 194 inimest kasutab viipemakset. Järgnevalt analüüsitakse küsitluse tulemusi kahe sektsiooni kaupa.

Teine osa: kasutajate vastuste analüüs. Nendest, kes viipemakset kasutavad, neist 82 vastajat ehk kõikidest viipemakse kasutajatest 42.3% teadis ka varasemalt, mis on pangakaardil olev viipemakse, enne kui see Eestisse jõudis. Analüüsist selgus, et nendest tarbijatest, kes olid varasemalt viipemakset võimaldavast pangakaardist teadlikud, neist 75 vastajat ootas, et kontaktvaba makseviisiga maksmine tuleks ka Eestisse.

Küsitlusele saadud vastuste analüüsist selgus, mis põhjusel viipemakse kasutajad viipemakset kasutavad (vt joonist 2).



Joonis 2. Küsitlusele vastanute viipemakse kasutamise põhjus (autori koostatud; küsitlusele saadud vastuste põhjal)

Kõige enam valiti vastusevairandiks mugav ning see, et viipemakse tegemine säästab aega. Mugavust hindab viipemakse tegemisel ligikaudu 90% ja aja säästmist 83% viipemakse kasutajatest. Seda, et tahetakse uue tehnoloogiaga kaasas käia valis vastusevariandiks 24% tarbijatest. Turvalisuse protsent jääb küsitluses alla 5%.

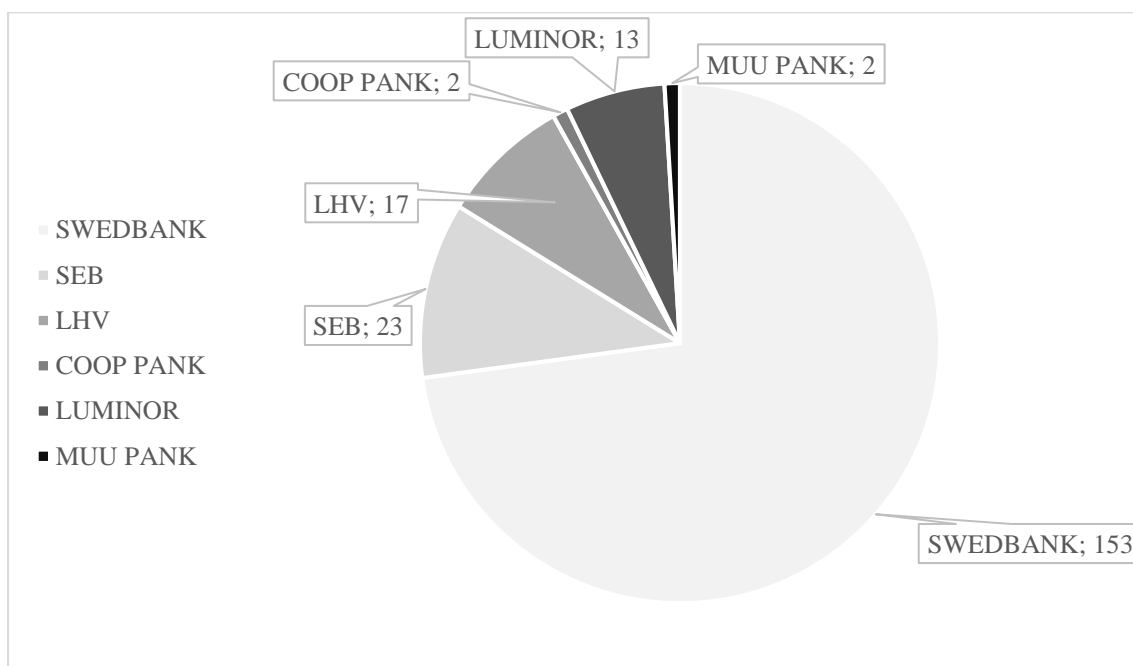
Sellest, et viipemakse kasutajatest valisid turvalisuse nii vähesed vastajad, võib järeldada, et viipemakse kasutajad ei pea seda siiski piisavalt turvaliseks ning nad ei kasuta viipemakset turvalisuse eesmärgil. Vastajad on viipemaksega rahul, kuid siiski esineb väiksed hirme uue tehnoloogia vastu.

Muu viipemakse kasutamise põhjusteks olid:

- „Ei pea puudutama makseterminali nuppe, mida on puutunud juba väga paljud inimesed (pisikud).”
- „Põnev lihtsalt, kaks kaarti on, viipemakse oma läheb enamasti küll meelest.”
- „Ei pea pin koodi meeles pidama.”
- „Ei pea kogu aeg pinkoodi sisestama.”
- „Otseselt ei "taha" uue tehnoloogiaga kaasas käia, aga olen avatud ja kui pean asjalikuks arenduseks, siis ka ise võtan kasutusele.”

- „Pin kood ei tule alati meelde.”
- „Poekassas abiks.”
- „Metroo välismaal.”

Küsimusega, mis oli suunatud viipemakse kasutajatele, taheti teada saada, mis krediitiasutuse viipemaksega pangakaarti nad kasutavad. Välja oli toodud vastusevariantidena viis panka, kes Eestis viipemaksega pangakaarte väljastavad. Analüüsist selgus, et kaks küsitlusele vastanut kasutab muu panga viipemaksega pangakaarti. Üks neist kasutab Lloyds Bank ning teine Ceska sporitelna panga poolt väljastatud viipekaarti.



Joonis 3. Viipemakse võimalusega pangakaardi kasutamine (autori koostatud; küsitlusele saadud vastuste põhjal)

Jooniselt 3 nähtub, et saadud vastuste põhjal osutus populaarsemaks pangaks Swedbank. Swedbanki viipemaksega pangakaarti kasutab 73% kõikidest viipemakse kasutajatest. Protsentide järjekorras järgnesid Swedbankile SEB, LHV, Luminor ja Coop pank.

Kontaktvaba makseviisi kasutajatelt sooviti teada saada, kas nende arvates on hetkel Eestis kehtiv viipemakse ühekordne tehingu limiit piisav, mille piires viipemakset teha saab. Viipemakse limiit on töö kirjutamise ajal 25 eurot ühe ostu kohta. Analüüsist selgus, et 168

vastajat ehk 86,6% viipemakse kasutajatest on viipemakse limiidiga rahul ning 26 vastajat ehk 13,4% ei ole. Nendest, kes viipemakse limiidiga rahul ei ole, neist 12 arvab, et limiit võiks olla madalam ja 13 arvab, et kõrgem. Üks inimene selle küsimuse osas enda arvamust ei avaldanud.

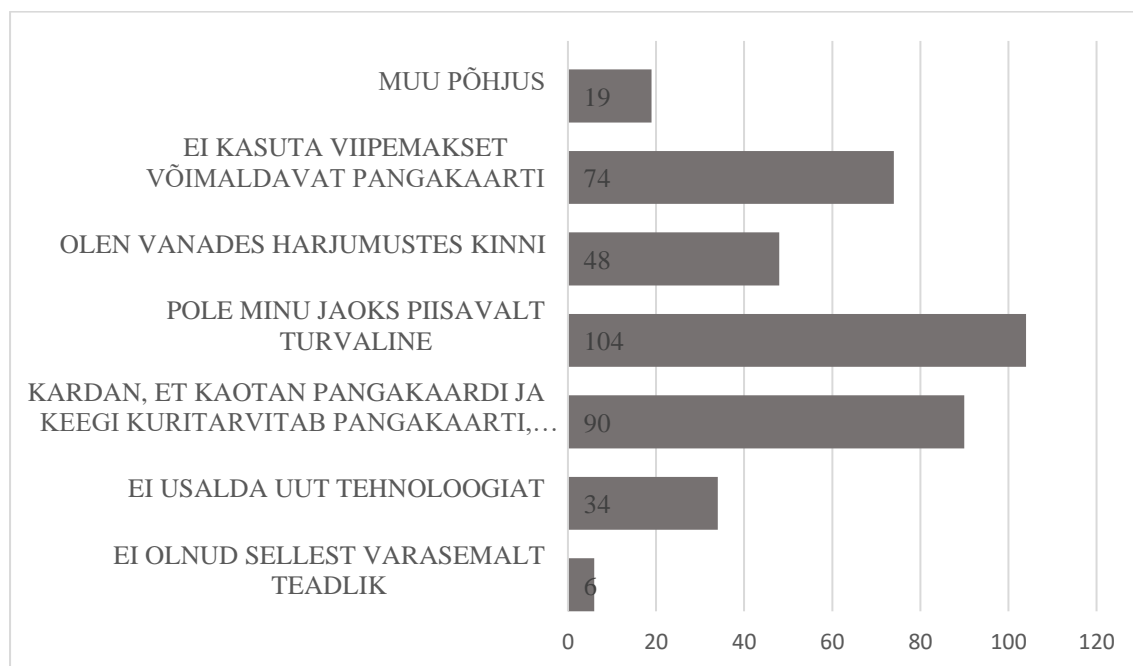
Vastajatel oli võimalus kirjutada enda mõtteid antud teema kohta. Kirjutati valdavalt muret tekitavatest probleemidest, enda kogemustest, kartusest pangakaardi kadumiselt ning sellest, mida nad viipemaksest arvavad. Tähelepanuväärsemad mõtted viipemakse kasutajate poolt olid järgmised:

- *„Natuke ebakindlust tekitab - mis siis kui keegi varastab ära, lapsel on ka viipekaart ja ta kipub asju kaotama, sellega on väga lihtne võõral maksta.”*
- *„Tajun ohtu, mis viipemaksega kaasneb. See tähendab, et igaüks, kes mu kaardi varastab, saab sellega maksta.”*
- *„Näide elust. Olin ootamatult unustanud enda PIN-koodi (ilmselt üks põhjus tihe viipemakse kasutamine). Kolm korda proovides blokeerisin kaardi, kuid viipemakse toimis edasi. Kuigi turvalisuse mõttes pole see ilmselt kõige parem, siis vähemalt minul oli võimalus viipemakset sooritades teha ära hädavajalikud ostud ka pärast kaardi blokeerimist.”*
- *„Olen mõelnud viipemakse kinni panemise peale, kuid mugavus ja kiirus käib tänapäeval ikka kaasas. Samas muretsen kaardi kaotamise pärast rohkem, kui varem.”*
- *„Minu jaoks on suurim mure nt kohvikutes käies kui teenindajad haaravad kaardi ja viipavad sellega ise, näitamata mulle summat kaarditerminalil. Üldiselt usaldan, aga kena oleks ikkagi ka kliendile näidata, mis summat ta maksab.”*
- *„Leian, et viipemaksega kaardi turvariskid vajavad tähelepanu ja mõningaid lahendusi.”*
- *„Kaotad kaardi ära ja teine inimene saab maksta erinevates poodides alla 25€ vabalt.”*

Välja toodud lisamõtete põhjal nende puhul, kes kasutavad viipemakset, võib järeldada, et inimesed tajuvad siiski ohtu mis kaasneb viipamisega maksmisel. Ollakse viipemakse kasutamises murelikud, kardetakse pangakaardi kaotamist või seda, et aktiveeritud viipevõimalusega kaardi leidmisel saab sellega maksta igaüks.

Kolmas osa: tarbijad, kes viipemakset ei kasuta. Tarbijaid, kes viipemakset ei kasuta, oli küsitluse põhjal 196. See on kahe inimese võrra rohkem viipemakse kasutajatest. Nendest kes viipemakset ei kasuta neist 122 vastajat ehk 62.2% ei olnud sellest ka varasemalt teadlikud.

Töö autor tahtis viipemakse mitte kasutajatelt teada saada, mis põhjusel nad viipemakset ei kasuta (vt joonis 4).



Joonis 4. Küsitlusele vastanute viipemakse mitte kasutamise põhjus (autori koostatud; küsitlusele saadud vastuste põhjal)

Jooniselt 4 nähtub, et kõige rohkem valiti viipemakse mitte kasutamise põhjuseks seda, et see pole küsitlusele vastajate jaoks piisavalt turvaline. Vastusevariant moodustab 53% viipemakse mittekasutajatest. Valikuvariant: kardan, et kaotan pangakaardi ja keegi kuritarvitab pangakaarti, tehes viipemakseid osutus valikuks 46% vastajatel. Kõik ülejäänud vastusevariandid jäid alla 45%.

Vastusevariandi „muu põhjus” juurde said vastajad ise kirjutada, miks nad viipemakset ei kasuta. Toodi välja mitmeid erinevaid põhjused, millest mainimist väärt on neist järgmised:

- „Mu isal oli juba kord selline probleem, et kui tema parkla eest viipemaksega tasus, võeti tema arvelt raha ka ühe teise parkija eest, sest see oli samal ajal ka automaadi juures.”

- *„Viipemaksel on kaardihooldustasud minu pangas.”*
- *„Pank ei võimalda viipemakset.”*
- *„Kasutan küll viipemakset võimaldavat pangakaarti, aga olen selle iseteeninduses keelanud, selle võimaluse.”*
- *„Mul oli viipemaksega kaart, kaotasin kaardi, olin paanikas, et keegi kasutab (õnneks ei kasutanud) ja nüüd tänu sellisele kogemusele ei aktiveeri enam viipemakse võimalust.”*
- *„Ei pea vajalikuks kasutada, kuigi mul on see kaart olemas. Olen pangast teinud muudatuse, et minu kaardiga ei saa viibata, isegi kui see ära kaob, siis ma ei muretse.”*
- *„Võin midagi valesti teha, kuna kõik toimub kiirelt.”*
- *„Kui kotiga makseterminalist mööda lähen, siis äkki läheb raha maha.”*

Nendelt, kes viipemakse ei kasuta, taheti teada saada kas nad plaanivad viipemakset kasutama hakata. Analüüsisist selgus, et 42 inimest ehk 21.4% vastajatest plaanib viipemaksega pangakaarti kasutama hakata. Aga see, et nad seda plaanivad kasutama hakata, ei tähenda seda, et nad seda kindlasti ka teevad. 154 inimest olid endas kindlad ning nemad ei plaani puutevaba makseviisi kasutama hakata.

Nii nagu ka viipemakse kasutajate puhul, said ka mittekasutaja kirjutada enda lisamõtteid antud teema kohta. Mõningad mõtted, mida viipemakse mittekasutajad jagasid olid järgmised:

- *„Pangad sunnivad viipemaksega kaarte peale ja on olemas, kuid põhimõtteliselt seda ei kasuta turvalisuse eesmärgi põhimõttel ja ei hakka nii pea kasutama, vähemalt mitte lähitulevikus.”*
- *„Varasemalt kasutasin viipemakset, kuid kaardi kadumisel tehtigi väikeseid makseid minu teadmata.”*
- *„Panga poolt pealesunnitud teenus. Ei soovi oma elektroonilist raha piiksuga ära anda. Pin koodi sisestamine ei võta aega, samas kaitseb minu raha.”*
- *„Oleksin viipemakset kasutanud, kui ma oleksin saanud summat vähendada näiteks kümme eurot mitte kakskümmend viis nagu praegu on. Kuid süsteemis on võimalik kas viipemakse on kakskümmend viis eurot või paned viipesüsteemi lihtsalt kinni. Mina valisin viimase.”*

- *„Ei mõista üldse viipemakse vajalikkust. Kaardiga maksmisel nelja numbri sisestamine ei nõua kuigi palju aega ja vaeva. Tundub pigem just ajuvaba mõte, et annan kõigile inimestele võimaluse minu kaardiga makseid teostada.”*
- *„Kõige olulisem ongi turvalisuse moment- seetõttu olen oma kaartidel viipemaksed blokeerinud.”*
- *„Ma arvan, et riskide vähendamiseks tuleks tarbija teadlikkust viipemaksetest tõsta, et nad oskaksid kaitsta end ohtude eest.”*

Lähtuvalt läbiviivud analüüsist (vt alapeatükk 2.1), tehakse ettepanek krediidasutustele suurendada teavitustööd, mis tõstab inimeste usaldust arveldada kontaktvabade pangakaartidega.

Kokkuvõtvalt selgus küsitluse analüüsist, et küsitletutest pooled olid teadlikud viipemakset võimaldavast pangakaardist ning ka kasutasid seda. Viipemakset võimaldava pangakaardi kasutamise põhjuseks oli mugavus ning aja säästmine. Pankade poolt kehtestatud limiidiga jäid küsitletud rahule. Limiidi suurendamist ei pooldatud. Küsitlusega selgus, et kõige enam kasutavad küsitlusele vastanud tarbijad Swedbanki viipemaksega pangakaarti. Need küsitlusele vastajad, kes viipemakset ei kasuta, ei tee seda valdavalt sellepärast, kuna see pole nende jaoks piisavalt turvaline, kardetakse pangakaardi kaotamist ning selle kuritarvitamist võõra inimese poolt. Lisaks ollakse uudse makseviisi kasutamisel ebakindlad ning tajutakse makseviisi ohtu. Kuid isegi nende puhul, kes vastasid, et nad kasutavad viipemakset, tekitab uudne makseviis ebakindlust ning tajutakse siiski ka ohtu.

KOKKUVÕTE

Viipemakset võimaldavad kontaktvabad pangakaardid on plastikkaardid, millega on võimalik kaupade ja teenuste eest maksta nii, et pangakaarti ei ole alati vaja makseterminali panna ja PIN-koodi sisestada.

Teema aktuaalsus seisnes selles, et viipemakset võimaldavad pangakaardid on krediitiasutuste poolt välja pakutud uus võimalus kiirelt ja mugavalt ostu eest tasumiseks. Uudsus seisnes selles, viipemakset võimaldava pangakaardiga maksmine on Eestis uus makseviis.

Töö probleem seisnes selles, et tarbijal puudub ühene ülevaade viipekaardi turvalisuses. Millest tulenevalt puudub tarbijal usaldus arveldada pangakaartidega, millel on viipemakse võimalus, kuna ollakse seisukohal, et viipemaksega kaardid ei ole piisavalt turvalised. Samuti ollakse kinni vanades harjumustes, kasutades makseviisi, mis on vanast harjumusest sisse jäänud. Töö uurimisprobleem oli järgmine: Kas kõik pangakaardi omanikud, kes kasutavad viipemakse võimalust, on teenusega rahul? Uurimisprobleem sai lahendatud läbiviidud analüüsiga. Kõik viipemakset kasutavad tarbijad ei ole teenusega rahul, kuna ollakse ebakindlad viipemaksega pangakaardi turvalisuses.

Lõputöö eesmärk oli välja selgitada tarbijate rahulolu viipemakse kaartidega maksmisel. Eesmärk täideti läbi uurimisülesannete. Analüüsist selgus, et kõik pangakaardi omanikud ei ole viipemakse teenusega rahul.

Esimeseks uurimisülesandeks oli analüüsida teemakohast teadus- ja erialast kirjandust raha kui maksevahendi kohta sh viipekaartide teke ning raha hoiustamisvõimalusi krediitiasutuses. Raha mõistet on defineeritud kui üldist ametlikku maksevahendit, mis on müntide ja rahatähtede kujul. Raha on materiaalne kaup, millega on võimalik soetada asju ning mille omaduseks on olla kõikide teiste väärtuste mõõdupuu. Pangakaartide kasutamisele võtmisega on inimesed hakanud rohkem kasutama elektroonset raha, kuna seda raha ei pea füüsiliselt rahakotis kaasas kandma. Pangakaartide arengule ja nende väljastamisele sai võimalikuks hoiustada raha krediitiasutustes ning seelselt hoitavat raha elektroonilisel viisil kasutada. Kontaktvabade pangakaartide kasutamisele võtmisega on

võimalik tasuta toodete ja teenuste eest nii, et makseterminali ja pangakaardi vahel ei ole tarvis füüsilist kontakti. Puutevaba makseviisiga maksmisel ei ole vaja tehingu kinnitamiseks alati PIN-koodi sisestada.

Teiseks uurimisülesandeks oli analüüsida Eestis tegutsevate krediitiasutuste viipekaartide väljastamise tingimusi ning välja tuua viipekaartide kasutamisest tulenevad riskid. Kontaktvabu pangakaarte väljastavad Eestis viis krediitiasutust. Analüüsisist selgus, et kõik pangad kajastavat enda kodulehtedel ühest informatsiooni viipemakse ning viipemakset puudutavate pangakaartide kohta. Viipemakse kohta lisainformatsiooni saamiseks, viidi läbi täiendav küsitlus pankade esindajatega. Küsitlusega selgus, et viipekaardi kasutamisest tuleneb risk siis, kui inimene peaks pangakaardi ära kaotama ja selle leidnud võõras inimene võib seda kuritarvitada.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli välja selgitada viipekaardi kasutajate rahulolu viipekaartide osas. Küsitlus, millega tahtis autor teada saada tarbijate rahulolu viipekaartidega, vastas kokku 390 inimest. Neist üle poole tarbijatest ei kasuta viipemakset. Seda aga valdavalt põhjusel, kuna kardetakse pangakaardi kadumist millega on võõral lihtne maksta. Viipemakse tegemisel tajutakse ohtu ning see tekitab isegi nendes tarbijates kes, märkisid, et nad kasutavad viipemakse võimalust, ebakindlust.

Analüüsisist selgus, et tarbijad on ebakindlad viipemakset kasutama, sellest tulenevalt tehakse ettepanek krediitiasutustele suurendada teavitustööd, mis tõstab inimeste usaldust arveldada kontaktvabade pangakaartidega.

Järgmistele uurijatele soovitatakse uurida, kas pangad on midagi ette võtnud selleks, et inimesed rohkem viipemaksega pangakaarte kasutada julgeksid.

SUMMARY

Contact-free credit cards are plastic cards that can be used to pay for goods and services in such a way that a bank card is not always required to be placed on a payment terminal and enter a PIN code.

The topicality of the issue was that contact-free credit cards payment are a new opportunity offered by credit institutions to quickly and conveniently pay for a purchase. The novelty was that a payment card with a contact-free credit cards payment is a new payment method in Estonia.

The problem with the work was that the consumer do not have a single overview of the contact-free credit card security. As a result, the consumer do not have the confidence to settle with bank cards that have a payback opportunity, since it is believed that pay-as-you-go cards are not sufficiently secure. They also stick to their old habits, using a form of payment that has fallen into the old habit. The research problem was as follows: Are all bank card holders using the pay-as-you-go payment facility satisfied with the service? The research problem was confirmed by the analysis carried out, namely, that all consumers using a pay-as-you-go payment are not satisfied with the service because of insecure security with the pay-as-you-go payment card.

The aim of the thesis was to identify consumer satisfaction with payment of pay-as-you-go cards. The objective was carried out through research tasks. The analysis revealed that all bank card holders are not satisfied with the pay-as-you-go service.

The first research task was to analyze scientific and specialized literature on money and payment instruments in the subject, including the generation of cards and the possibility of depositing funds in a credit institution. The concept of money is defined as the general legal tender, in the form of coins and banknotes. Money is a tangible commodity that is able to acquire things and has the characteristic of being the measure of all other values. With the use of bank cards, people have started to make more use of electronic money because they do not have to physically carry this money in their wallets. The development and issuance of bank cards made it possible to deposit funds in credit institutions and use cash-in-handed

funds electronically. Using non-touch-sensitive bank cards can be paid for products and services so that no physical contact is required between the payment terminal and the card. There is no need to enter a PIN code at all times to pay for a touch-free payment method.

The second research task was to analyze the conditions for the issuance of contact-free credit cards of credit institutions operating in Estonia and to indicate the risks arising from the use of contact-free credit cards. Contactless credit cards are issued by five credit institutions in Estonia.

The analysis revealed that all banks reported on one's information about pay-as-you-go payment cards and pay-per-view cards. For additional information on the payment of contact-free credit cards, an additional inquiry was made with representatives of the banks. The survey revealed that the use of a card is a risk when a person should lose his/her bank card and a stranger finding it may use it for personal interests.

The third task of the research was to find out the satisfaction of the users of the contact-free credit cards. A total of 390 people responded to the survey by which the author wanted to know about consumer satisfaction with contact-free credit cards. Of these, more than half of consumers do not use a pay-as-you-go payment. However, this is mainly due to the fear that a bank card may be lost and easy for strangers to use it in a criminal way. Contact-free credit card payments are perceived as a threat, and it even creates uncertainty for those consumers who have indicated that they are using the opportunity to pay contact-free. The analysis revealed that consumers are uncertain about the use of the pay-as-you-go payment; therefore, it is proposed that credit institutions increase their awareness-raising work, which will increase the confidence of people to settle with contactless bank cards.

The following researchers are advised to investigate whether banks have taken action to make people use more pay-as-you-go bankcards.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Arrak, A., Alakivi, U., Eamets, R., Kuddo, A., Lamp, A., Leimann, J., Sepp, J., Tamm, Jaan., Trasber, V., Vadi, M., Varblane, U. & Viiol, A. 1995. *Majanduse algkursus. Õpik keskkoolile*. Tartu

Business Achievers, 2016. *The Advantages of Contactless Payments for Small Businesses and Their Customers*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.business-achievers.com/general/advantages-contactless-payments-small-businesses-customers> [Kasutatud 27.02.2018].

Cardline, 2007. *Envelope company markets protective lining for contactless cards*, p. 20.

Cardline, 2009. Smart card group sees chip cards as encryption option, p. 19.

Coop, 2018a. *Coop Mastercard deebetkaart*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.coopbank.ee/deebetkaart> [Kasutatud 02.04.2018].

Coop, 2018b. *Krediitkaart*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.coopbank.ee/krediitkaart> [Kasutatud 02.04.2018].

Dalton, G. 1982, 'Barter', *Journal Of Economic Issues* (Association For Evolutionary Economics), 16, 1, p. 181.

Delfi, 2016. *Swedbank hakkas väljastama viipemakse võimalusega deebet- ja krediitkaarte*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://kasulik.delfi.ee/news/uudised/swedbank-hakkas-valjastama-viipemakse-voimalusega-deebet-ja-krediitkaarte?id=75940101> [Kasutatud 16.02.2018].

Eesti, 2018. *Haridusasutused. Kõrgkoolid*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.eesti.ee/est/kontaktid/korgkoolid_1 [Kasutatud 30.04.2018].

Eesti Keele Instituut, 2009. Eesti keele seletav sõnaraamat. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.eki.ee/dict/ekss/> [Kasutatud 18.02.2018].

Eesti Maaülikool, 2018. *Õppijad 01.05.2018 seisuga (üliõpilane+välisüliõpilane)*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://stats.emu.ee/> [Kasutatud 30.04.2018].

Eesti Pangaliit, 2018. *Pressiteade: Alates 16 oktoobrist on viipemakse limiit 25 eurot*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.pangaliit.ee/et/uudised-list/418-pressiteade-alates-16-oktoobrist-on-viipemakse-limiit-25-eurot> [Kasutatud 17.02.2018].

Eesti Panga Muuseum, 2018. *Meie igapäevane pangakaart*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.nvtc.ee/e-oppe/Malkus/finvah/kaart.pdf> [Kasutatud 17.02.2018].

Eesti Pank, 2017. *Inimesed on harjunud pangakaarti kasutama, kuid sularahavaba ühiskonda siiski ei poolda*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.eestipank.ee/press/inimesed-harjunud-pangakaarti-kasutama-kuid-sularahavaba-uhiskonda-siiski-ei-poolda-11122017> [Kasutatud 03.04.2018].

Eesti Pank, 2018a. *Aastaks 2020 on pankade hinnangul kõik makseterminalid viipemakse võimalusega*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.eestipank.ee/press/aastaks-2020-pankade-hinnangul-koik-makseterminalid-viipemakse-voimalusega-22032018> [Kasutatud 19.02.2018].

Eesti Pank, 2018b. *Aastaks 2020 on pankade hinnangul kõik makseterminalid viipemakse võimalusega*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.eestipank.ee/press/aastaks-2020-pankade-hinnangul-koik-makseterminalid-viipemakse-voimalusega-22032018> [Kasutatud 17.02.2018].

Eesti Pank, 2018c. *Maksukeskkonna ülevaade 2018*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.eestipank.ee/publikatsioon/varia/2018/maksekeskkonna-ulevaade-marts-2018> [Kasutatud 02.04.2018].

European Cards Stakeholders Group, 2017. *Feasibility Study on the development of open specifications for a card and mobile contactless payment application*. [Võrgumaterjal]

Leitav:https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/8th-ERPMeeting/ECSG_contactless_feasibility_study.pdf?b2a34b67803f804ad75386db584b5bb3
[Kasutatud 27.02.2018].

Feast, S., & Simmons, A. 2017. 'CASH IS (NEARLY) NO LONGER KING', *Credit Management*, p. 9.

Financer, 2017. Viipemaksed – kõik, mida pead sellest teadma. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://financer.com/ee/krediitkaart/viipemaksed-puutevabad-pangakaardid/> [Kasutatud 27.02.2018].

Finantsinspektsioon, 2010. *Krediidiasutused*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.fi.ee/index.php?id=286> [Kasutatud 16.02.2018].

Gomedici, 2015. *10 Countries Riding The Contactless Payments Wave*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://gomedici.com/10-countries-riding-contactless-payments-wave/> [Kasutatud 29.01.2018].

Hansar, L., 2016. *Raharingluse kajastuse Eesti maksuvõlglaste majandusaasta aruannetes*. Lõputöö, Tallinn: Sisekaitseakadeemia

Hardekopf, B. 2010, 'The History of Credit Cards', *Business Credit*, 112, 5, pp. 50-51.

Haridus- ja Teadusministeerium, 2017. *Ettevõtluse alused. Õppematerjal*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://haridusinfo.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Ettev%C3%B5tlus%C3%B5pe/Ettev%C3%B5tluse%20alused%20%C3%B5pilasele.pdf> [Kasutatud 02.02.2018].

Härma, H., 2013. *Seadusliku maksevahendi kasutamise õigus praktikas*. Magistritöö, Tartu: Tartu Ülikool Õigusteaduskond.

Ivask, P., 2015 Rootsia suretab sularaha välja. *Äripäev*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.aripaev.ee/uudised/2015/12/27/rootsi-on-loobumas-sularahast> [Kasutatud 06.04.2018].

Kilk, K., 2015. *Hoiu-laenuühistu jätkusuutlikkus eesti hoiulaenuühistute näitel*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia

*Krediitiasutuste seadus*¹ (1999) RT I, 30.12.2017, 31.

Lakson, P., 2014a. Pangad tõstavad sularaha käitlemise teenustasusid. *Postimees Tarbija*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://tarbija24.postimees.ee/2658416/pangad-tostavad-sularaha-kaitlemise-teenustasusid> [Kasutatud 06.04.2018].

Lakson, P., 2014b. Suvel muutuvad sularahavabaks neli Swedbanki kontorit. *Postimees Tarbija*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://tarbija24.postimees.ee/2800240/suvel-muutuvad-sularahavabaks-neli-swedbanki-kontorit> [Kasutatud 06.04.2018].

Lemmi, K., 2017. Alaealised leidsid võõra viipekaardi ja löid laiaks 145 eurot. *Lääne Elu*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://online.le.ee/2017/12/29/alaealised-leidsid-voora-viipekaardi-ja-loid-laiaks-145-eurot/> [Kasutatud 17.02.2018].

LHV, 2018a. *Viipemaksevõimalusega pangakaardid*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.lhv.ee/et/viipekaardid> [Kasutatud 02.04.2018].

LHV, 2018b. *LHV Pangakaardi uuenedid*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.lhv.ee/en/viipekaardid> [Kasutatud 02.04.2018].

Liiva, S., 2017. Eesti Pank: viipekaardid moodustavad juba neli protsenti kõigist pangakaartidest. *Postimees Tehnika*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://tehnika.postimees.ee/3991633/eesti-pank-viipekaardid-moodustavad-juba-neli-protsenti-koigist-pangakaartidest> [Kasutatud 31.03.2018].

Lips, T., 2018. Peagi avame uue viipemakseid pakkuva mobiiliäpi. *Kukkur Swedbanki blogi*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://kukkur.swedbank.ee/rahakott/peagi-avame-ue-viipemakseid-pakkuva-mobiiliapi> [Kasutatud 16.02.2018].

Luminor, 2018. *Viipemakse*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.luminor.ee/ee/viipemakse>, [Kasutatud 02.04.2018].

MarketWatch, 2010, Contactless payment technology: at service stations in France and Germany'. Financial Services, 9, 6, pp. 17-18.

Mark, M., Raa, R., Siibak, K., Tupits., A., 2003. *Eesti pangandusõiguse alused. Õpik õigus- ja majandusteaduskonna üliõpilastele*. Juura

Mullineux, A. 2002, 'Chapter 7: A world without money and banking?', Monetary Policy, Capital Flows & Exchange Rates pp. 119-130 n.p.

Nordlund, S., Bentsen, B. & Guaus, J., 2012. 'Defining business models for near-field communication payments', Journal Of Payments Strategy & Systems, 6, 2, pp. 106-112.

Pau, A., 2016. Ajalooline päev: tänasest saab Eestis maksta kontaktivaba pangakaardiga. Postimees, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://tehnika.postimees.ee/3808445/ajalooline-paev-tanasest-saab-eestis-maksta-kontaktivaba-pangakaardiga> [Kasutatud 16.02.2018].

Poliitikauuringute keskus, 2016. *Eesti üliõpilaste eluolu 2016: rahvusvahelise üliõpilaste uuringu EUROSTUDENT VI Eesti analüüs*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.hm.ee/sites/default/files/uuringud/eurostudent_vi_eesti_aruanne_2017.pdf [Kasutatud 02.05.2018].

Pähn, S., 2017. *Viipemakse kasutus ja omaksvõtmine*. Lõputöö. Pärnu, Tartu Ülikool Pärnu kolledž

SEB, 2018. *Deebet-viipekaardiga saab maksta kiirelt ja mugavalt*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.seb.ee/viipekaart> [Kasutatud 02.04.2018].

Smart Card Alliance, 2018. *Contactless Payment Security Questions & Answers*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.securetechalliance.org/wp-content/uploads/Contactless-Payments-Security-QA-FINAL-Dec-2016.pdf> [Kasutatud 29.01.2018].

Sotsiaal- ja turu-uuringud, 2011. Üle poole Eesti elanikest peab pangakaarti turvalisemaks kui sularaha. Leitav: <http://www.saarpoll.ee/?lang=est&m1=18&news=36> [Kasutatud 31.01.2018].

Sputnik, 2016. *Swedbank alustas puutevabade makseterminalide paigaldamist.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://sputnik-news.ee/technologies/20160516/1698729.html> [Kasutatud 16.02.2018].

Swedbank, 2018. *Piiks ja makstud.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.swedbank.ee/viipemakse/> [Kasutatud 02.04.2018].

Sõrg, M., 1997. *Raha.* Tartu: Tartu Ülikool.

Tartu Ülikool, 2018. *Tartu Ülikooli üliõpilaste arv.* [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.ut.ee/oppijate-arv/> [Kasutatud 30.04.2018].

The Telegraph, 2017. The 10 most cashless countries in the world - where does the UK rank? [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.telegraph.co.uk/money/future-of-money/10-cashless-countries-world-does-uk-rank/> [Kasutatud 03.04.2018].

Vasli, K., 2017. Teiste pankade tuules hakkab ka SEB viimaks viipekaarte pakkuma. *Delfi*, [Võrgumaterjal] Leitav: <http://kasulik.delfi.ee/news/uudised/teiste-pankade-tuules-hakkab-ka-seb-viimaks-viipekaarte-pakkuma?id=78556075> [Kasutatud 17.02.2018].

Lisa 1. Viipekaarte väljastavatele pankadele esitatud küsimused

1. Mis kuupäevast alates hakkas Teie pank viipemaksega pangakaarte väljastama?
2. Kui palju viipemaksega pangakaarte on tänase päeva seisuga väljastatud?
3. Kui paljudel inimestel on viipemaksete tegemine aktiveeritud?
4. Kui suure osa moodustavad viipemaksed pangakaardiga maksmisel?
5. Kui paljud müügi- ja teeninduskohad Teie pangalt teenust ostavad ning kui suur osa neist on enda makseterminalid välja vahetanud?
6. Teile teadaolevalt, millised riskid võivad tarbijatele kaasneda pangakaardiga, millel on viipemakse aktiveeritud?
7. Kas Teie pangal on plaanis ka viipemakse limiiti tulevikus suurendada?
8. Mitu ostu saab järjest viipemaksega teha?
9. Kas Teie pangas on võimalik viipemakse ühekordset limiiti suurendada/vähendada 25 euro ulatuses?
10. Kas tarbijad on Teile viipemakse kasutamise kohta esitanud ka kaebusi?

Lisa 2. Kirjavahetus AS Prisma Peremarketiga

Tere

Sooviksin saada infot selle kohta, et miks pole Prisma poodides võimalik maksta enda toidukorvi eest viipemaksega? Tartus ei saa kummaski Prismas viipemakset kasutada, kuid vastavad makseterminalid on poodides olemas.

Lugupidamise

Kristel Küts

Prisma poolt saadud vastus:

Tere

Täname pöördumise eest!

Kahjuks ei ole Prisma kauplustes veel võimalik Prisma viipemakset kasutada. Loomulikult on meie eesmärk pakkuda klientidele kõiki kaasaegseid lahendusi, kuid hetkel ei ole selline uuendus Prisma Peremarketil plaanis, sest eeldab kogu kassasüsteemi väljavahetamist. Nii kuluka uuenduse jaoks vajame kinnitust oma emafirmalt- SOK kontsernilt, kuid seda meil täna ei ole.

Keskendumine praegu Prisma keti laienemisega seotud teemadele, aga loodame tulevikus kindlasti ka viipemakse oma klientidele võimalikuks teha.

Heade soovidega

Monika Romot | sekretär | Prisma Peremarket AS

tel. [+372 5680 9600](tel:+37256809600)

[A.H. Tammsaare tee 118D, 2 korpus, IV korrus](#)

12918 Tallinn | Estonia

www.prismamarket.ee

Lisa 3. Pöördumine õppedirektori ja õppekorraldusspetsialistide poole

Eesti Maaülikooli õppedirektori ja Tartu Ülikooli erinevate teaduskondade õppekorraldusspetsialistide pöördumine e-posti teel.

Adressaat: jaana.orin@emu.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Eesti Maaülikooli tudengitega.

Ette tänades

Kristel Küts

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Adressaat: helen.viik@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaalteaduste valdkonna tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: sirje.saarmann@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna majandusteaduskonna tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: ranet.roomussaar@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna Haridusteaduste instituudi tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: maarja.mai.lookene@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna Narva kolledži tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: marju.tammiste@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna Psühholoogia instituudi tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: sirli.soomlais@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna õigusteaduskonna tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: nele.nemvalts@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonna ühiskonnateaduste instituudidengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: liina.parnamae@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli meditsiiniteaduste valdkonna tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Adressaat: tiu.kaart@ut.ee

Tere!

Kas oleks palun võimalik jagada alljärgnevat küsitlust Tartu Ülikooli loodus- ja täppisteaduste valdkonna tudengitega.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfdz5_v-vQF366TEcPFnCYiXe3M5BLpGxaNogVePUeryW31cw/viewform?c=0&w=1

Ette tänades

Kristel Küts

Lisa 4. Ankeetküsimustik tarbijatele

Tere, olen Sisekaitseakadeemia kolmanda kursuse kadett ning teen enda lõputööd teemal „Viipemakse riskid tarbijale”, sellega seoses paluksin vastata alljärgnevale küsitlusele.

Kõigepealt, et asi veidikene selgem oleks, selgitan, mis on viipemaksega pangakaart. Viipemakse on inimestele kõige rohkem tuttav tänu uutele pangakaartidele, mis võimaldavad viipemakset. Viipemaksega pangakaardid on kontaktvabad pangakaardid, millega teenuse või toodete eest tasumisel ei ole vaja alati sisestada PIN-koodi, piisab vaid pangakaardi viipamisest makseterminali vastu.

1. Sugu

- Naine
- Mees

2. Vanus

- ...-18
- 19-29
- 30-49
- 50-64
- 65+

3. Kas Te kasutate viipemakset?

- JAH
- EI

Kui vastas kolmandale küsimusele JAH

4. Kas Te varasemalt teadiste, mis on pangakaartidel olev viipemakse, ennem kui see Eestisse jõudis?

- JAH

- EI
5. Kui olite varasemalt teadlik viipemakset võimaldavast pangakaardist, siis kas ootasite, et võimaluks tekiks ka Eestisse?
- JAH
 - EI
6. Mis põhjusel Te viipemakset kasutate?
- MUGAV
 - SÄÄSTAB AEGA
 - TURVALINE
 - TAHAN UUE TEHNOLOOGIAGA KAASAS KÄIA
 - VEEL MÕNI MUU PÕHJUS(kui valisid selle vastusevariandi, siis lisa kommentaari lahtrisse, mis on muu põhjus)
7. Millise krediitiasutuse viipemaksega pangakaarti Te kasutate?
- SWEDBANK
 - SEB
 - LHV
 - LUMINOR
 - COOP PANK
 - DANSKE PANK
 - Other...
8. Kas Teie arvates on viipemakse ühekordne tehingu limiit piisav? Viipemakse limiit on 25€ ühe ostu kohta.
- JAH
 - EI
9. Kui vastasite eelmisele küsimusele EI, siis kas Teie arvates võiks limiit olla kõrgem või madalam?
- KÕRGEM
 - MADALAM

Veel mõtteid antud teema kohta

.....

Kui vatsas kolmandale küsimusele EI

1. Kas Te varasemalt teadsite, mis on pangakaartidel olev viipemakse, enne kui see Eestisse jõudis?

- JAH
- EI

2. Mis põhjusel Te viipemakset ei kasuta?

- EI OLNUD SELLEST VARASEMALT TEADLIK
- EI USALDA UUT TEHNOLOOGIAT
- KARDAN, ET KAOTAN PANGAKAARDI JA KEEGI KURITARVITAB PANGAKAARTI, TEHES VIIPEMAKSEID
- POLE MINU JAOKS PIISAVALT TURVALINE
- OLEN VANADES HARJUMUSTES KINNI (nt. PIN-koodi sisestamine)
- EI KASUTA VIIPEMAKSET VÕIMALDAVAT PANGAKAARTI
- VEEL MÕNI MUU PÕHJUS (kui valisid selle vastusevariandi, siis lisa kommentaari lahtrisse, mis on muu põhjus)
- Other...

3. Kas Te plaanite viipemaksega pangakaarti kasutama hakata?

- JAH
- EI

Veel mõtteid antud teema kohta

.....