

Digitala kvitton

Bättre för konsumenten, handlaren och miljön

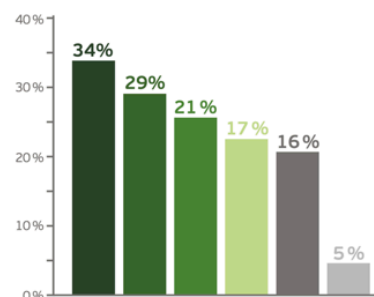


Den analoga verkligheten i en digital värld

I en tid då 80% av alla betalningar sker helt digitalt utan kontanter avslutas majoriteten av alla köp med ett fysiskt papperskvitto. Handeln har länge längtat efter en ny standard som kan möjliggöra digitala kvitton, inte minst då 8 av 10 konsumenter önskar att få sina kvitton digitalt. Idag erbjuder vissa butikskedjor egna digitala lösningar vilket har resulterat i att konsumenten tvingas hantera sina kvitton i flertalet kanaler såsom email, sms, appar eller medlemssidor.

Trots konsumenternas efterfrågan och företagens önskan att komma bort från papperskvitton ställs fortfarande frågan "Vill du ha kvittot?".

Vilka av följande digitala lösningar/innovationer skulle du vilja se för en bättre shoppingupplevelse i framtiden?¹



- Digitala kvitton
- Större användning av mobilen när jag handlar
- Personligt anpassade butikserbjudanden (utifrån kundprofil)
- Personligt anpassade priser (utifrån kundprofil)
- Interaktiva provrum/VR-provrum (virtual reality)
- Digital personal shopper

Kvittot, en miljö- och hälsobov

Årligen skrivs det ut ca 4 miljarder papperskvitton i Sverige, en mängd papper som motsvarar ungefär 50 000 träd. En stor andel av dagens papperskvitton kommer från dagligvaruhandeln som enligt Svensk Handel står för 30% av den totala handeln. Utifrån en SIFO-undersökning kan det utläsas att 3% sparar sitt kvitto efter ett matinköp. Givet detta kan det konstateras att en stor majoritet konsumenter väljer att slänga sina papperskvitton vilket innebär ett resursslöseri. De flesta butiker som ger ut papperskvitton använder sig av en papperstyp av termisk karaktär, ett material som inte kan återvinnas.

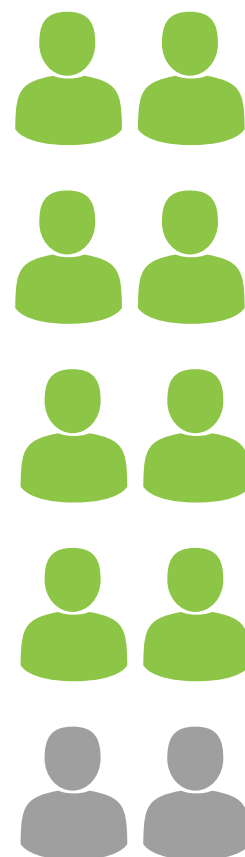
Det som färre känner till är att papperskvittot också kan påverka vår hälsa. För att trycka text på termiskt kvittopapper används idag ämnet bisfenol A. Från och med i januari 2020 kommer bisfenol A inte längre vara tillåtet att använda i kvitton inom EU då det har visat sig ha hormonstörande egenskaper. Några av alternativen som håller på att ersätta bisfenol A kan också medföra risker, däribland det snarlika ämnet bisfenol S som används i en allt större utsträckning. EU-kommissionen har tillsatt en ny utredning för att undersöka om även bisfenol S bör begränsas.



Att möta kundens behov

I en undersökning utförd av Findity AB uppger 8 av 10 personer att de vill slippa papperskvitton. Anledningarna är många, exempelvis att det är svårt att hålla reda på viktiga kvitton då de enkelt blandas med oviktiga papper i plånboken eller skolådan. En annan anledning är att texten snabbt bleknar bort på dagens papperskvitton vilket eliminerar kvittots verkan som köpbevis. Detta behov är starkast för kvitton på sällanköpsvaror som ofta omfattas av diverse garantier och för företagsköp som ska utläggsredovisas.

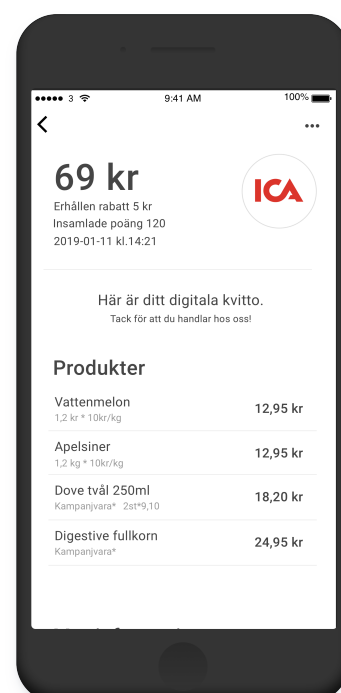
Med tiden har det utvecklats olika lösningar för att lösa problematiken kring papperskvitton. Idag erbjuder olika butiker och kedjor kvitton elektroniskt via exempelvis mail, sms, egna appar eller medlemssidor. Antingen som komplement till ett papperskvitto eller som substitut. De elektroniska kvittona som idag går att få i Sverige följer inget standardiserat format vilket innebär att de innehåller olika typer av data, i olika typer av format. För konsumenten bidrar detta till en ökad oreda i vardagen då det blir upp till konsumenten att hålla reda på vilka kanaler de olika kvittona hamnat i för att orientera sig i sin kvittohantering. Trots att många handlare gör stora strategiska satsningar på omnichannel med målet att knyta ihop den fysiska och digitala kundupplevelsen är kvittona en del av kundresan som få handlare fokuserat på. Det digitala kvittot har ännu inte utnyttjats till sin fulla potential.



Kvitton i Kivra

Kivra brinner för att skapa tjänster som förenklar vardagsadministrationen för privatpersoner och samtidigt skapar nya kommunikationsmöjligheter för företag. Kivras kvittotjänst möjliggör för privatpersoner att spara kvitton på samma ställe som den viktiga posten och därmed bidrar den till en enklare vardag. Kvitton som ska utläggsredovisas kan dessutom enkelt skickas till en av konsumenten vald utläggshanteringstjänst, vilket sparar tid för företaget och minskar risken för felaktig bokföring.

För handlare skapar Kivras kvittotjänst möjligheter till ett personligt kundmöte genom nya kommunikationsytor som kan användas till att rikta erbjudanden. Tjänsten skapar också förutsättningar att förenkla och effektivisera processer som reklamering av varor och tjänster.





Att få sitt kvitto digitalt är inte bara ett enkelt sätt att få ordning på sina kvittohögar, det är också en helt klar fördel ur ett miljöperspektiv.

Vi räknar med att antalet utskrivna kvitton kommer att halveras under en femårsperiod. Det innebär många ton mindre papper.



Peter Muld, Digitaliseringsansvarig ICA

Om Kivra

Kivra är en tjänst för säker digital kommunikation. Över 3 miljoner privatpersoner och fler än 30 000 företag får idag sin post digitalt från snart 15 000 anslutna företag och myndigheter. Namnet Kivra är ett anagram på ordet arkiv (kastar du om bokstäverna i Kivra kan du bilda ordet arkiv). Kivra ägs av 41an Invest (Karl-Johan Persson och Stefan Krook), FAM (Wallenbergstiftelserna), styrelse och personal. Kivra är delägare i Findity.



Källförteckning:

Europeiska unionens officiella tidning. 2016. Kommissionens förordning EU 2016/2235. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R2235&from=EN> (Läst 2019-09-25).

Axfood. 2019. Hemköp inför digitala kvitton. <https://www.axfood.se/media-och-opinion/pressmeddelanden/2018/05/hemkop-infor-digitala-kvitton/> (Läst 2019-09-26).

Svensk Handel. 2018. Det stora detaljhandelsskiftet 2018. https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/pressmeddelande/rapport_det-stora-detaljhandelsskiftet_2018-digital-version.pdf (Läst 2019-09-22).

MyNewsDesk. 2012. Åtta av tio konsumenter vill ha digitala kvitton i butik. <http://www.mynewsdesk.com/se/pressreleases/aatta-av-tio-konsumenter-vill-ha-digitala-kvitton-i-butik-955708> (Läst 2019-09-19).
Kemikalieinspektionen. 2016.

Förbud mot bisfenol A i kvitton och biljetter. <https://www.kemi.se/nyheter-fran-kemikalieinspektionen/2016/forbud-mot-bisfenol-a-i-kvitton-och-biljetter/> (Läst 2019-09-20).

Visma. 2017. Det digitala samhället. https://www.visma.se/globalassets/global/se/det-digitala-samhallet/ladda-ner-rapporten/visma-det-digitala-samhallet_web.pdf (Läst 2019-09-17).

