

FINANTSTEENUSED TEADLIKKUS NING KASUTAMINE 2014

Finantsinspeksioon

Pärnu mnt 102 korpus A,
11312 Tallinn
+372 585 29 700
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

SISUKORD

SISUKORD	2
UURINGU TAUST	4
1 Valim	4
2 Küsitlustöö	5
3 Andmetöötlus	5
4 Teostajad	6
UURINGU TULEMUSED	9
1. Finantsteenuste kasutamine	9
1.1. Teenuste kasutajate osakaal 19-65-aastaste elanike seas	9
1.2. Teenuste kasutamine sihtrühmades	13
1.3. Kavatsus finantsteenuseid lähema aasta jooksul kasutada	14
2. Finantsteenuste vahel valimine	17
2.1. Kuidas langetatakse otsus finantsteenuse kasutamise kasuks	17
2.2. Olulisemad tegurid pakujate vahel valiku tegemisel	18
3. Finantsteenuste-alane teave	20
3.1. Teabe hankimise kanalid	20
3.2. Veebilehed	22
3.3. Teenused, mille kohta vajatakse lisateadmisi	24
3.4. Ootused finantsteenuste-alase info osas	28
3.5. Finantsteenuste alased küsimused, mis jäävad tarbijale selgusetuks	30
4. Probleemid finantsteenuste kasutamisel	37
4.1. Teenused, mille kasutamist kahetsetakse	37
4.2. Vaidlused finantsteenuse lepingu tingimuste üle	38
4.3. Tarbija õiguste kaitse	40
4.4. Finantsasutuste järelevalve	41
5. Kindlustusteenused	44
5.1. Kindlustusmaakleri ja kindlustusseltsi erinevus	44
5.2. Kokkupuude kindlustusmaakleri teenusega	46
5.3. Kokkupuude kindlustusagendiga/kindlustusseltsiga	48

5.4.	Mida tuleks aluseks võtta elamu kindlustamisel.....	49
6.	Eluasemelaen	50
7.	Suhtumine säästmisesse	51
7.1.	Milliseks tarbijaks ennast peetakse.....	51
7.2.	Säästude omamine.....	53
7.3.	Säästmise eesmärgid	54
7.4.	Kui suures ulatuses tuleks sääste omada	55
7.5.	Valmidus säästa.....	58
7.6.	Käitumine vabade rahaliste ressursside olemasolu korral.....	59
7.7.	Laenamise/säästmise põhjendatus.....	62
8.	Teadlikkus säästmise ja investeerimisega seotud teemadest	65
8.1.	Säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenused	65
8.2.	Tähtajalisele hoiusele paigutatud raha ennetähtaegne kasutamine	67
8.2.	Tulumaksusoodustused säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenustele.....	68
8.3.	Säästmis- ja investeerimisviisid, mille puhul on kliendi raha riigi poolt kaitstud.....	69
8.4.	Säästmis- ja investeerimisviisid, mille puhul on kasumlikkus garanteeritud	73
8.5.	Pensionifondi tehtud sissemaksete väärtuse langus	76
9.	Kiiralaenud	77
9.1.	Kõige kõrgema intressiga laenuliigid	77
9.2.	Kiiralaenu võtmine	80
9.3.	Kiiralaenu võtmise eesmärgid.....	82
9.4.	Probleemid kiiralaenu tagasimaksmisel.....	82
KOKKUVÕTE		84

Lisa 1. Finantsteenuste kasutajaprofiilid**Lisa 2. Avatud vastused originaalkujul****Lisa 3. Küsitlusankeet**

UURINGU TAUST

Käesolev aruanne on koostatud Turu-uuringute AS-i poolt **26. novembril kuni 17. detsembril 2014. aastal** läbi viidud omnibuss-uuringu vastava ploki tulemuste põhjal. Ajaliste võrdluste tegemiseks on kasutatud ka varasemate samalaadsete uuringute tulemusi (2009. ning 2006. aastal OÜ Faktum & Ariko poolt läbi viidud uuringud). Aruanne esitatakse **Finantsinspeksioonile**.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada välja erinevate finantsteenuste kasutamine ning teenuste-alane teadlikkus 19-65-aastaste elanike seas. Uuringu tulemusena selgus:

- Erinevate finantsteenuste kasutajate osakaal sihtrühmas ning alarühmades (mehed-naised, erinevas vanuses/rahvusest elanikud);
- Kavatsus erinevaid finantsteenuseid lähema aasta jooksul esmakordselt/täiendavalt kasutada;
- Negatiivsed kogemused finantsteenuste kasutamisel;
- Teadlikkus erinevatest finantsteenustest, kasutatavad teabekanalid;
- Säästmine ja investeerimine: võimalused ja hoiakud;
- Kas ise/sõbrad-tuttavad on võtnud kiirlaenu ja millistel põhjustel.

Uuringu aruanne koosneb uuringu taustast, põhitulemustest ja kokkuvõttest nii teksti kui joonistena. Lisas on toodud küsitlusankeet ning avatud vastused originaalkujul.

1 Valim

Turu-uuringute AS-i Omnibuss-uuringu üldkogumi moodustavad Eesti Vabariigi elanikud vanuses 15+ aastat (REL 2011 andmeil 1 094 564 inimest). Planeeritud valimi suurus on 1000 inimest.

Finantsteenuste-teemalisele küsimusteplokile vastasid Omnibuss-uuringus ainult 19-65-aastased inimesed. Elanikke vanuses 19-65 on ESA andmetel 01.01.2013 seisuga 840 291 inimest. Omnibuss-uuringu valimist moodustavad elanikud vanuses 19-65 ca 75%, seega oli finantsteenuste-teemalisele küsimusteplokile vastajate planeeritud arv ca 750 inimest. Tegelik vastajate arv oli 762. Selline valimi suurus võimaldab laiendada küsitluse tulemusi üldkogumile. Maksimaalse valimivea suurus jääb 95%-lisel usaldusnivool 3,6% piiresse (väiksemate gruppide, nt. naised-mehed vaatlemisel võib viga olla suurem).

Omnibussküsitlust viiakse läbi silmast silma küsitlusena. Valimi koostamisel kasutatakse üldkogumi proportsionaalset mudelit maakondade ja asulatüüpide lõikes ning mitmeastmelist tõenäosuslikku juhuvalikut. Valimi mudeli aluseks on Eesti Statistikaameti rahvastikuandmed, mille põhjal määratletakse erinevates asulatüüpides ja piirkondades valimipunktide arv (kokku 100 valimipunkti, igas punktis ca. 10 vastajat vanuses 15+, seega

ca. 7-8 vastajat vanuses 19-65).

Valimipunkti-sisesel leibkonna valikul rakendatakse lähteaadressi meetodit, mille puhul antakse igale küsitlejale ette juhuslikult valitud aadress, kus küsitaja teostab esimese intervjuu. Edasi liigutakse kindla sammu alusel (nt iga teine korter või maja), et tagada valikusse sattunud elupaikade juhuslikkus. Vastaja valikul rakendatakse nn. noorema mehe reeglit, mis näeb ette, et esimesena palutakse intervjuud noorimalt kodusolevalt meesterahvalt, kes on vähemalt 15-aastane. Kui mehi kodus ei ole, eelistatakse noorimat naist. Selline valikumeetod annab neile küsitletavate kategooriatele, keda on vähem tõenäoline kodust eest leida (eelkõige noored inimesed ja mehed), täiendava šansi valimisse sattuda. Samuti rakendatakse vastaja valikul vanuselisi kvoote. See tähendab, et igas valimipunktis küsitletakse maksimaalselt kaks üle 64-aastast inimest. Nii saavutatakse sugude ning erinevate vanusegruppide parem esindatus valimis.

Vastavalt rahvusvahelistele uuringu läbiviimise standarditele teostati peale intervjuude läbiviimist 10% ankeetide puhul juhuslikult valitud küsitluspunktides küsitlustöö järelkontroll, kasutades tagasisidekirju. Kontrolliti küsitluse toimumise fakti, samuti vastaja valiku reeglit, küsitlusreeglite järgimist jms. Reeglite vastu eksinud küsitlejate tööd eemaldatakse valimist.

2 Küsitlustöö

Küsitlusmeetodina kasutatakse silmast-silma personaalintervjuud vastajate kodus standardiseeritud ankeedi abil. Küsitlusankeedi koostas Finantsinspeksioon, võttes aluseks 2009. aastal läbi viidud samalaadse uuringu ankeedi. Uuringufirmal oli küsimuste sõnastuse formuleerimisel ning ankeedi struktuuri parandamisel nõuandev roll. Küsitlusankeet on esitatud aruande [lisas 3](#). Küsitlustöös kasutati tahvelarvuteid, mis võimaldasid ankeeti programmeerida automaatseid suunamisi. Intervjuud viidi läbi eesti ja vene keeles sõltuvalt vastaja suhtluskeelest. Omnibuss-uuringus oli vastajaid kokku 1006, kellest 19-65-aastaseid kokku **762 vastajat**.

Võrreldes 2009. aasta uuringuga lisati käesolevas etapis ankeeti uusi teemasid, täpsustati seniste küsimuste sõnastust ning filtreid/suunamisi. Erinevalt varasematest uuringutest ei selekteeritud seekord valimisse ainult finantsteenuste kasutajaid vaid küsitlusele vastasid kõik valimisse sattunud 19-65-aastased inimesed. Tulenevalt sellest pole tulemuste üksühene võrdlus varasemate (2006 ning 2009) etappide tulemustega iga teema puhul võimalik ning **ajaliste võrdluste puhul on esitatud tulemused ainult nende vastajate kohta, kes on isiklikult viimastel aastatel kasutanud vähemalt kahte finantsteenust** (siinkohal ei võetud finantsteenustena arvesse arveldusarvet pangas ning deebetkaarti). Edasises analüüsis nimetatakse seda sihtrühma **finantsteenuste kasutajateks**. 2014. aastal oli finantsteenuste kasutajate valimi suurus 429 vastajat, 2009. aastal 700 vastajat, ning 2006. aastal 614 vastajat. Selle sihtrühma (finantsteenuste kasutajad) esindatus taustrühmades on esitatud [joonisel 2](#).

3 Andmetöötlus

Uuringutulemuste töötamiseks kasutati andmetöötluspaketti *SPSS for Windows 17.0*. Pärast küsitluse lõppemist võrreldi küsitletute soolist ning vanuselist koosseisu valimis ettenähtuga

ja teostati andmete kaalumise teoreetilise mudeliga vastavaks. Kaalutud valimi profiil on esitatud joonisel 1.

Järgnevas tabelis 1 on toodud valimivea piirid proportsioonihinnangul 95% usaldusnivool.

Tabel 1 Valimivea piirid

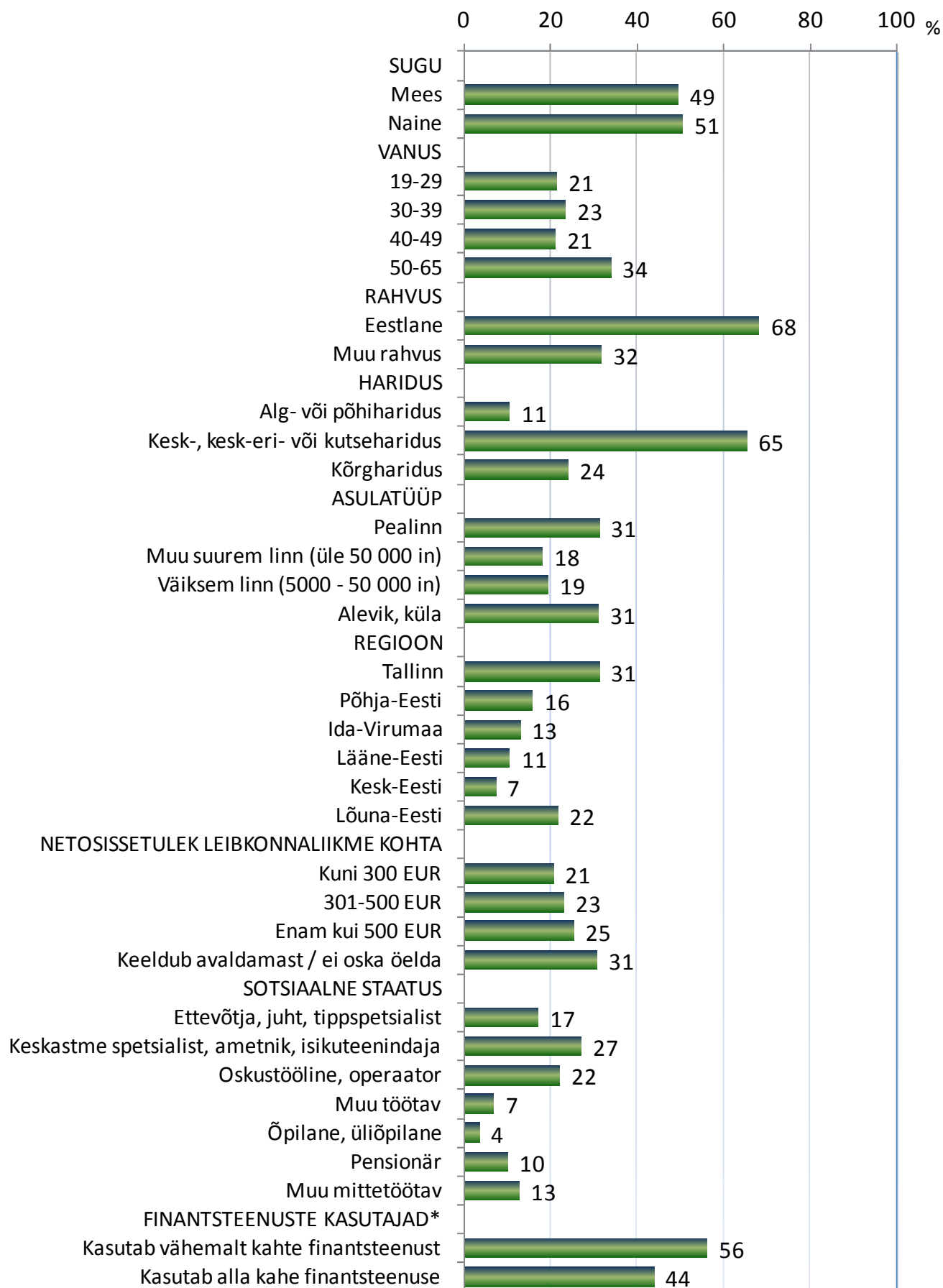
Valimi suurus	Vastuse proportsioon											
	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
10	30,99%	30,83%	30,36%	29,56%	28,40%	26,84%	24,79%	22,13%	18,59%	13,51%	10,57%	8,68%
20	21,91%	21,80%	21,47%	20,90%	20,08%	18,98%	17,53%	15,65%	13,15%	9,55%	7,48%	6,14%
30	17,89%	17,80%	17,53%	17,07%	16,40%	15,49%	14,31%	12,78%	10,74%	7,80%	6,10%	5,01%
40	15,49%	15,42%	15,18%	14,78%	14,20%	13,42%	12,40%	11,07%	9,30%	6,75%	5,29%	4,34%
50	13,86%	13,79%	13,58%	13,22%	12,70%	12,00%	11,09%	9,90%	8,32%	6,04%	4,73%	3,88%
60	12,65%	12,59%	12,40%	12,07%	11,60%	10,96%	10,12%	9,03%	7,59%	5,51%	4,32%	3,54%
70	11,71%	11,65%	11,48%	11,17%	10,74%	10,14%	9,37%	8,36%	7,03%	5,11%	4,00%	3,28%
80	10,96%	10,90%	10,73%	10,45%	10,04%	9,49%	8,77%	7,82%	6,57%	4,78%	3,74%	3,07%
90	10,33%	10,28%	10,12%	9,85%	9,47%	8,95%	8,26%	7,38%	6,20%	4,50%	3,52%	2,89%
100	9,80%	9,75%	9,60%	9,35%	8,98%	8,49%	7,84%	7,00%	5,88%	4,27%	3,34%	2,74%
110	9,34%	9,30%	9,15%	8,91%	8,56%	8,09%	7,47%	6,67%	5,61%	4,07%	3,19%	2,62%
120	8,95%	8,90%	8,76%	8,53%	8,20%	7,75%	7,16%	6,39%	5,37%	3,90%	3,05%	2,50%
130	8,59%	8,55%	8,42%	8,20%	7,88%	7,44%	6,88%	6,14%	5,16%	3,75%	2,93%	2,41%
150	8,00%	7,96%	7,84%	7,63%	7,33%	6,93%	6,40%	5,71%	4,80%	3,49%	2,73%	2,24%
200	6,93%	6,89%	6,79%	6,61%	6,35%	6,00%	5,54%	4,95%	4,16%	3,02%	2,36%	1,94%
300	5,66%	5,63%	5,54%	5,40%	5,18%	4,90%	4,53%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
800	3,46%	3,45%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%
1 000	3,10%	3,08%	3,04%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%

4 Teostajad

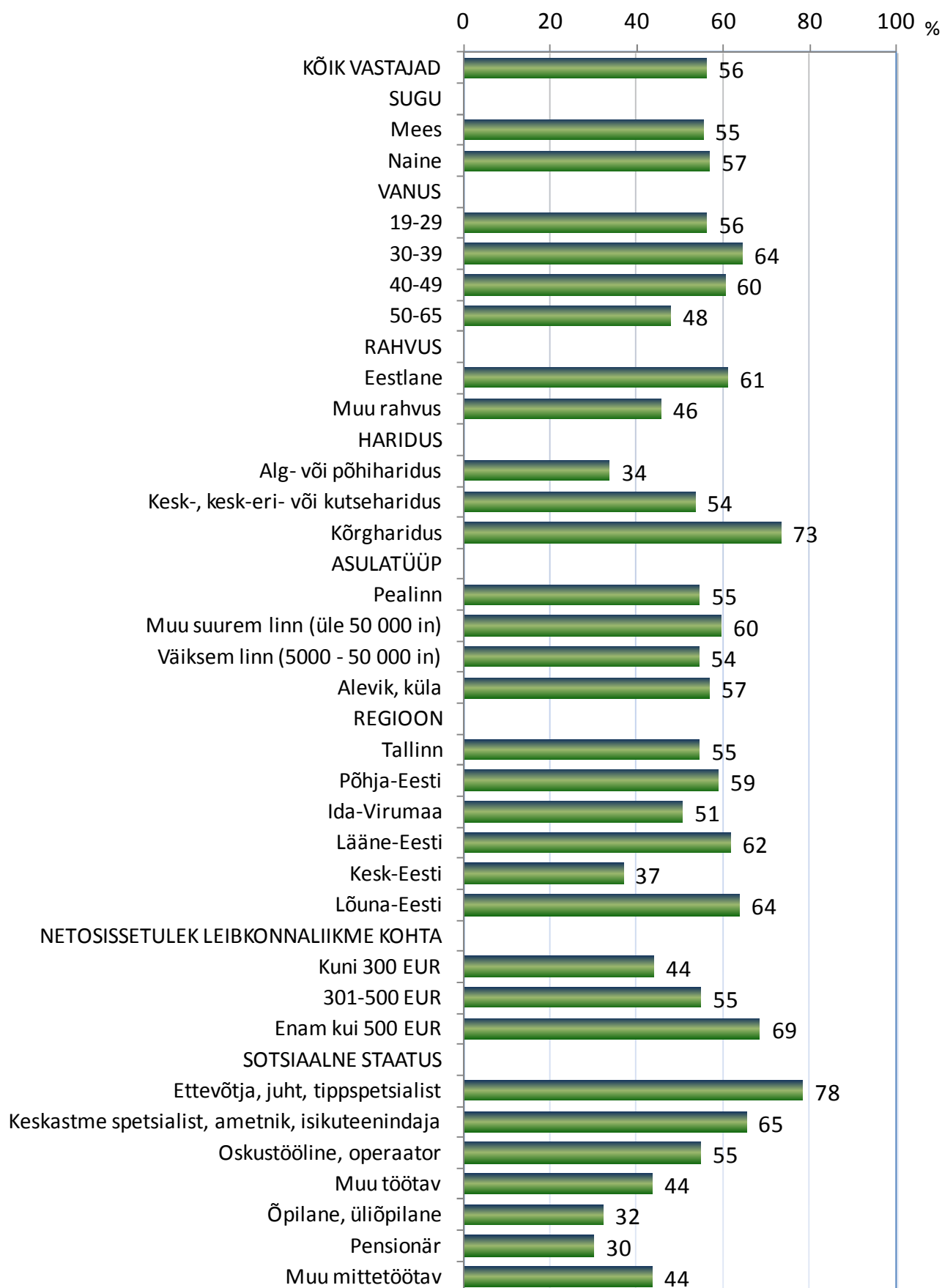
Uuringu erinevates etappides olid vastutavad:

- Projekti juhtimine, kokkuvõtted: Vaike Vainu
- Programmeerimine: Reijo Pohl
- Andnetöötlus: Tõnis Stamberg
- Valim/küsitlustöö: Marina Karpištšenko
- Avatud vastuste tõlge: Hella Kaldaru

- Projekti koordinaator Finantsinspeksioonist: Malle Aleksius

Joonis 1. Valimi profiil (% , n=762 kõik 19-65-aastased vastajad)

Joonis 2. Finantsteenuste kasutajaid sihtrühmades (on viimastel aastatel kasutanud isiklikult vähemalt kahte finantsteenust, arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaart) (% , n=762 kõik 19-65-aastased vastajad)



UURINGU TULEMUSED

1. Finantsteenuste kasutamine

1.1. Teenuste kasutajate osakaal 19-65-aastaste elanike seas

Arveldusarvet pangas kasutab $99\% \pm 0,63\%$ ¹ 19-65-aastastest, **deebetkaarti $88\% \pm 2,29\%$** (Joonis 3). Arvuliselt on arveldusarve omanikke 19-65-aastaste elanike seas 95%-lise tõenäosusega 828 190 – 838 860 inimest, deebetkaardi omanikke aga 722 180 – 760 620 inimest. Ülejäänud finantsteenustest eristub suurema kasutajate arvu poolest **kohustuslik pensionifondil (II sammas)**, mida kasutab **$46\% \pm 3,54\%$** vastavas vanuses elanikest (arvuliselt 95%-lise tõenäosusega 359 880 – 419 370 inimest). Vabatahtliku pensionifondi (III sammas) kasutajaid on märkimisväärselt vähem: $8\% \pm 1,97\%$ sihtrühmast ehk arvuliselt 53 960 – 87 030 inimest.

Suhteliselt arvukalt on ka **liikluskindlustuse** kasutajaid (**$40\% \pm 3,47\%$** , arvuliselt 303 740 – 362 080 inimest), **krediitkaardi** kasutajaid (**$25\% \pm 3,08\%$** , arvuliselt 184 750 – 236 440 inimest) ning **kodukindlustuse** kasutajaid (**$25\% \pm 3,06\%$** , arvuliselt 181 410 – 232 830 inimest). Ülejäänud finantsteenuste puhul moodustavad teenuse kasutajad (iga teenuse puhul eraldivõetuna) kuni 15% sihtrühmast.

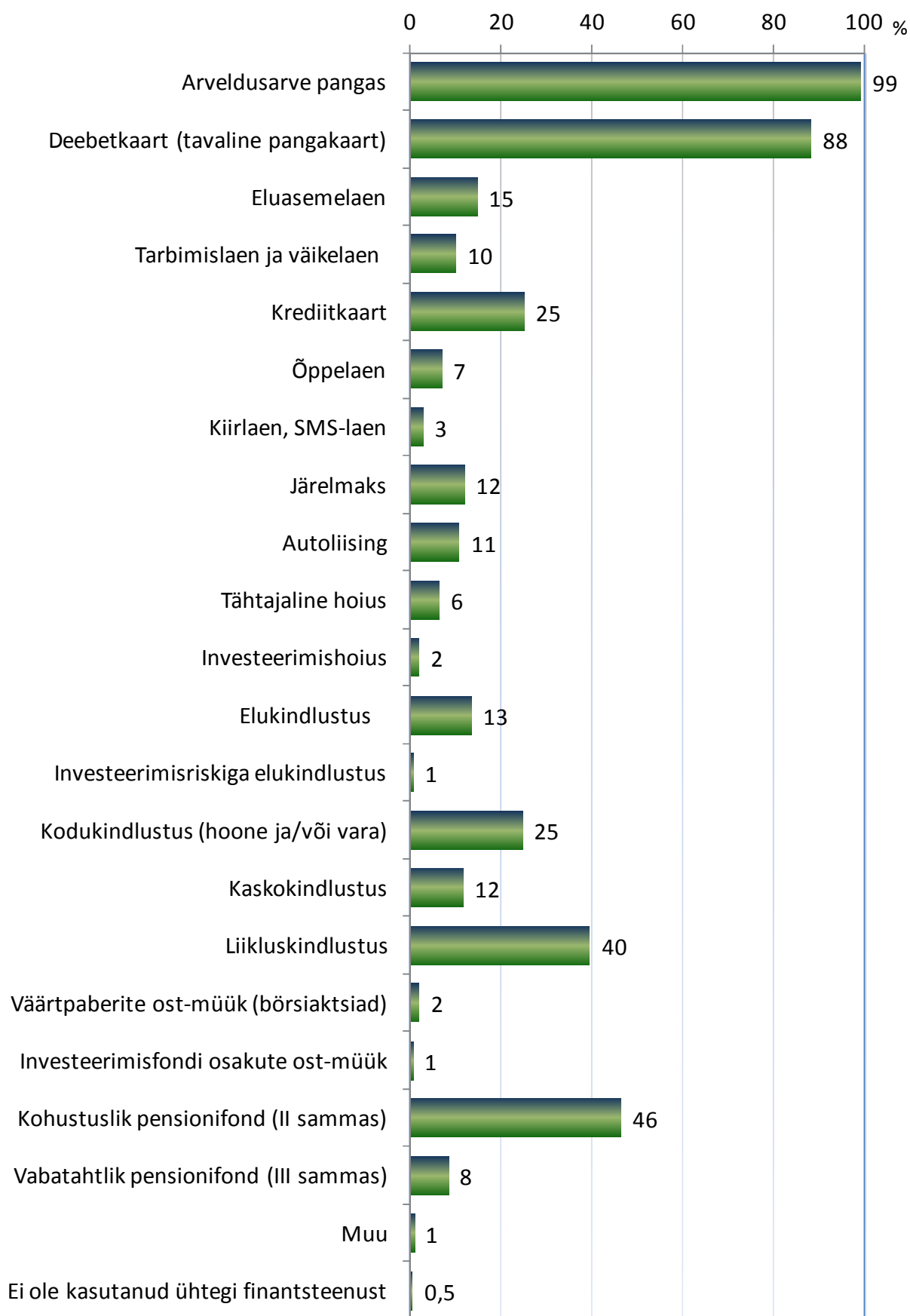
Kuna varasemates etappides olid uuringu sihtrühmaks **ainult need inimesed, kes on ise viimastel aastatel kasutanud vähemalt kahte finantsteenust** (siinkohal ei lähe arvesse arveldusarve või deebetkaardi kasutamine), on tulemuste ajaline võrdlus esitatud ainult selle sihtrühma kohta (Joonis 5). Võrreldes 2009. aastaga on mitmete finantsteenuste puhul kasutajate osakaal vähenenud: **tähtajalise hoiuse** kasutajate osatähtsus on võrreldes viie aasta taguse perioodiga **kahanenud 18%-lt 10%-ni**; **elukindlustuse** kasutajate osatähtsus **29%-lt 23%-ni**; **öppelaenu** kasutajate osatähtsus **15%-lt 9%-ni**.

2014. aasta uuringuankeedis eristati emakordselt finantsteenuste nimekirjas krediitkaarti ja järelmaksu eraldi teenustena, eelnevates uuringuetappides liigitati need teenused tõenäoliselt kokku tarbimislaenu ja väikelaenuga. Seetõttu on tarbimislaenu/väikelaenu kasutajate osatähtsuse langus käesolevas etapis seletatav asjaoluga, et eelmistes uuringuetappides liigitati selle teenuse kasutajateks (tõenäoliselt) ka krediitkaardi ja järelmaksu kasutajad, kes tänavu aga on esitatud eraldi kategooriatena.

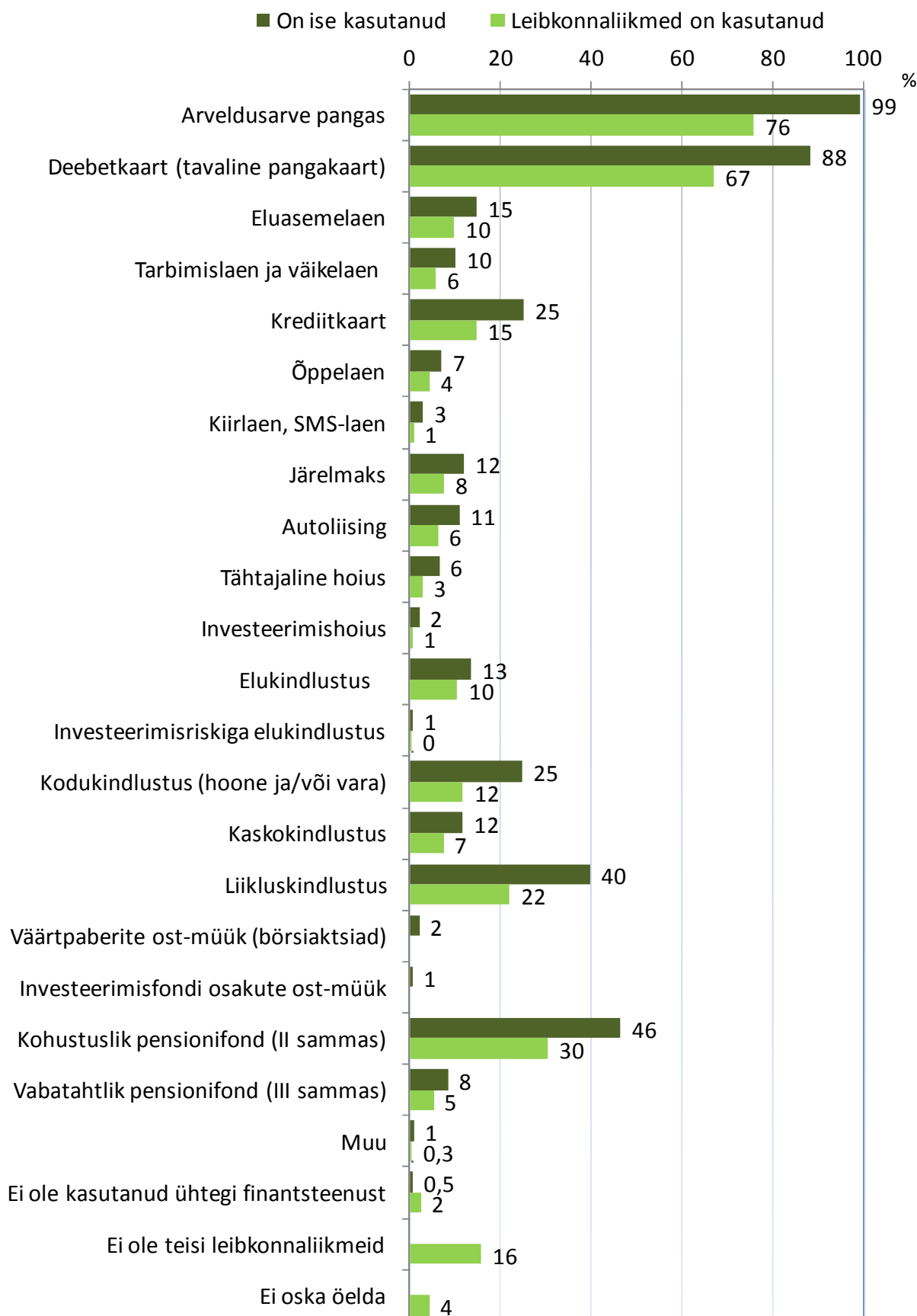
Rääkides teenustest, mida **kasutavad vastaja leibkonnaliikmed**, nimetati taas kõige sagedamini arveldusarvet pangas (76%), deebetkaarti (67%), kohustuslikku pensionifondi (30%), liikluskindlustust (22%) ning krediitkaarti (15%) (Joonis 4). Vastajatest 16%-l polnud teisi leibkonnaliikmeid.

¹ Siin ning edaspidi on veapiirid ning arvulised väärtused üldkogumis esitatud 95%-lisel usaldusnivool.

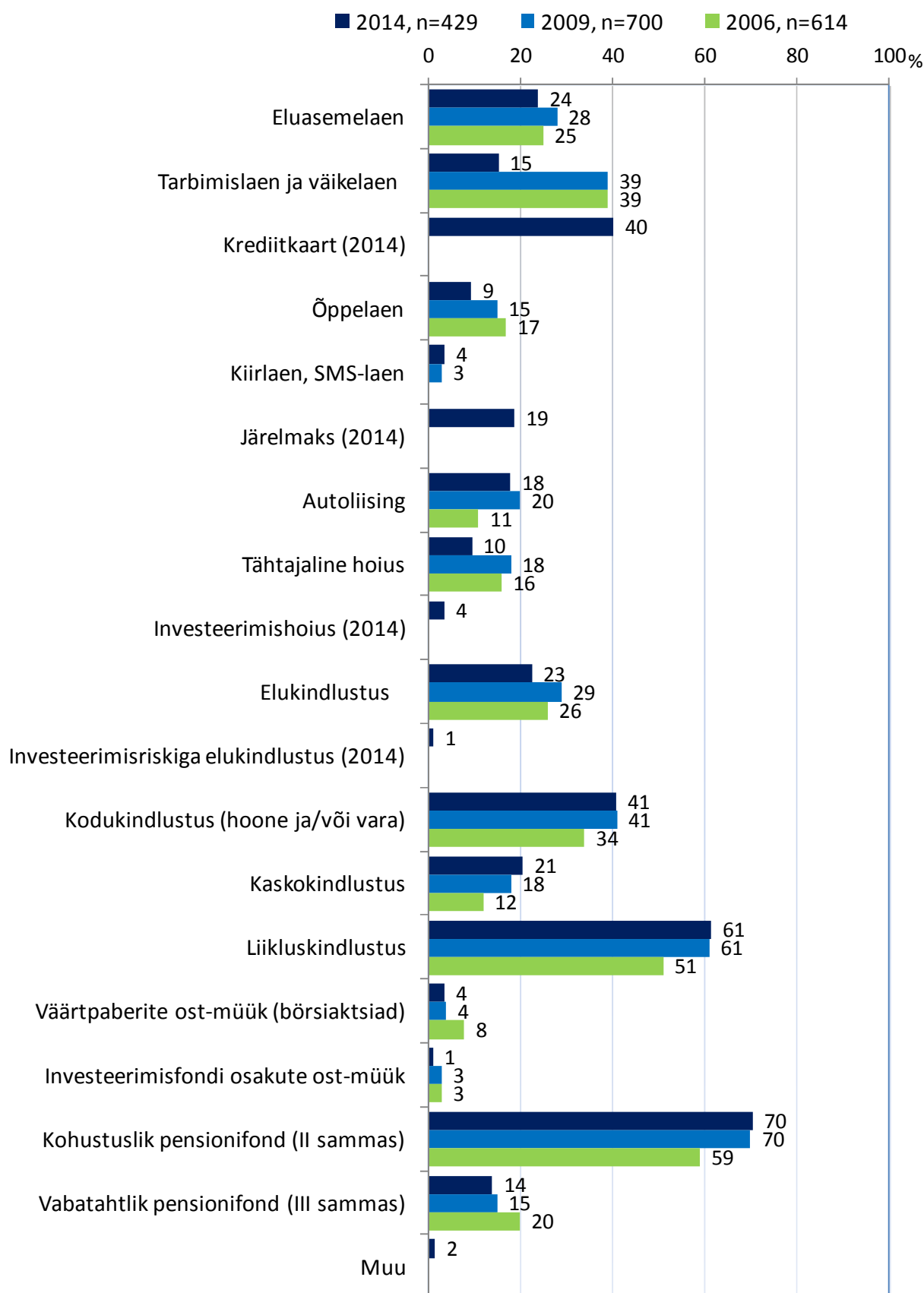
Joonis 3. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel isiklikult kasutanud? (% , n=762 kõik vastajad)



Joonis 4. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel isiklikult kasutanud ning milliseid on kasutanud teised leibkonnaliikmed? (% , n=762 kõik vastajad)



Joonis 5. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel isiklikult kasutanud? Ajaline võrdlus (% , n=finantsteenuste kasutajad)



1.2. Teenuste kasutamine sihtrühmades

Erinevate finantsteenuste kasutajaprofiilid on toodud aruande [lisas 1](#).

Sooline võrdlus

Võrreldes naistega on meeste seas enam liikluskindlustuse (meestest 48%, naistest 32%), kaskokindlustuse (vastavalt 15% ja 8%), autoliisingu (15% ja 7%) ja elukindlustuse (16% ja 11%) kasutajaid. Samuti on meeste seas naistega võrreldes enam inimesi, kes on võtnud eluasemelaenu (17% ja 12%) või ostnud-müünud väärtpabereid (3% ja 1%). Võrreldes meestega on naiste seas seevastu enam kohustusliku pensionifondiga (III samm) liitunud: meestest 40% ja naistest 53%.

Vanuserühmade võrdlus

Vanuserühmas 19-29 on keskmisest enam õppelaenu (22%) ning järelmaksu (20%) kasutajaid, keskmisest vähem aga eluasemelaenu (10%), kodukindlustuse (9%), kaskokindlustuse (7%) ning investeerimishoiuse (1%) omanikke ning väärtpaberite/investeeringufondi osakute ostu-müügiga tegelenud inimesi (0%).

Vanuserühmas 30-39 on keskmisest arvukamalt kohustusliku pensionifondiga liitunud (60%), kodukindlustuse (40%) või eluasemelaenu (32%) kasutajaid ning väärtpaberite ostu-müügiga tegelenud inimesi (7%).

Vanuserühmas 40-49 on keskmisest enam elukindlustuse kasutajaid (21%), keskmisest vähem aga tähtajalise hoiuse (4%), õppelaenu (3%) ja investeerimishoiuse (0%) kasutajaid, keskmisest vähem on ka väärtpaberite või investeerimisfondi osakute ostu-müügiga tegelenud inimesi (0-1%).

Vanuserühmas 50-65 on keskmisest enam tähtajalise hoiuse omanikke (11%), keskmisest vähem aga kohustusliku pensionifondi (31%) või eluasemelaenu (8%) omanikke, järelmaksu (8%), elukindlustust (8%), õppelaenu (1%), kiiralaenu (1%) kasutavaid inimesi või väärtpaberite ostu-müügiga tegelenud (1%).

Rahvuseline võrdlus

Võrreldes mitte-eestlastega on eestlaste seas enam neid, kes kasutavad liikluskindlustust (eestlastest 45%, mitte-eestlastest 29%), järelmaksu (vastavalt 14% ja 8%), tähtajalist hoiust (8% ja 4%), kaskokindlustust (14% ja 7%) või on vormistanud kohustusliku pensionifondi (vastavalt 51% ja 37%).

Haridusrühmade võrdlus

Võrreldes ülejäänud haridusrühmadega on pea kõigi finantsteenuste puhul nende kasutajate osatähtsus suurim kõrgharidusega inimeste seas. Erandiks on tarbimislaen/väikelaen, järelmaks ning kiiralaen/SMS-laen. Kiiralaenu võtnud inimesi on keskmisest enam alg- või põhiharidusega inimeste seas (11%).

Sissetulekurühmade ja staatus-rühmade võrdlus

Üldjuhul on erinevate finantsteenuste kasutajaid enam kõrgema sissetulekuga rühmades, vähem aga madalama sissetulekuga rühmades (siin ning edaspidi peetakse sissetulekust rääkides silmas leibkonna keskmist netosissetulekut ühe leibkonnaliikme kohta). Erandiks on õppelaen, kiiralaen/SMS-laen ning järelmaks, mille kasutajaid on sissetulekurühmade võrdluses kas enam-vähem samapalju või väiksema sissetulekuga rühmades isegi enam. Erinevate finantsteenuste kasutajaid on arvukamalt ettevõtjate/juhtide/tippspetsialiste ning keskastme spetsialistide/ametnike/isikuteenindajate seas.

1.3. Kavatsus finantsteenuseid lähema aasta jooksul kasutada

Järgnevalt loetleti vastajaile kaheksa finantsteenust ning paluti iga teenuse puhul hinnata, kuivõrd tõenäoliselt ta seda teenust lähema aasta jooksul kasutada plaanib, täpsustades, et silmas peetakse teenuse esmakordset või täiendavat kasutamist, st uue lepingu sõlmimist, mitte juba kehtiva lepingu jätkumist/muutmist.

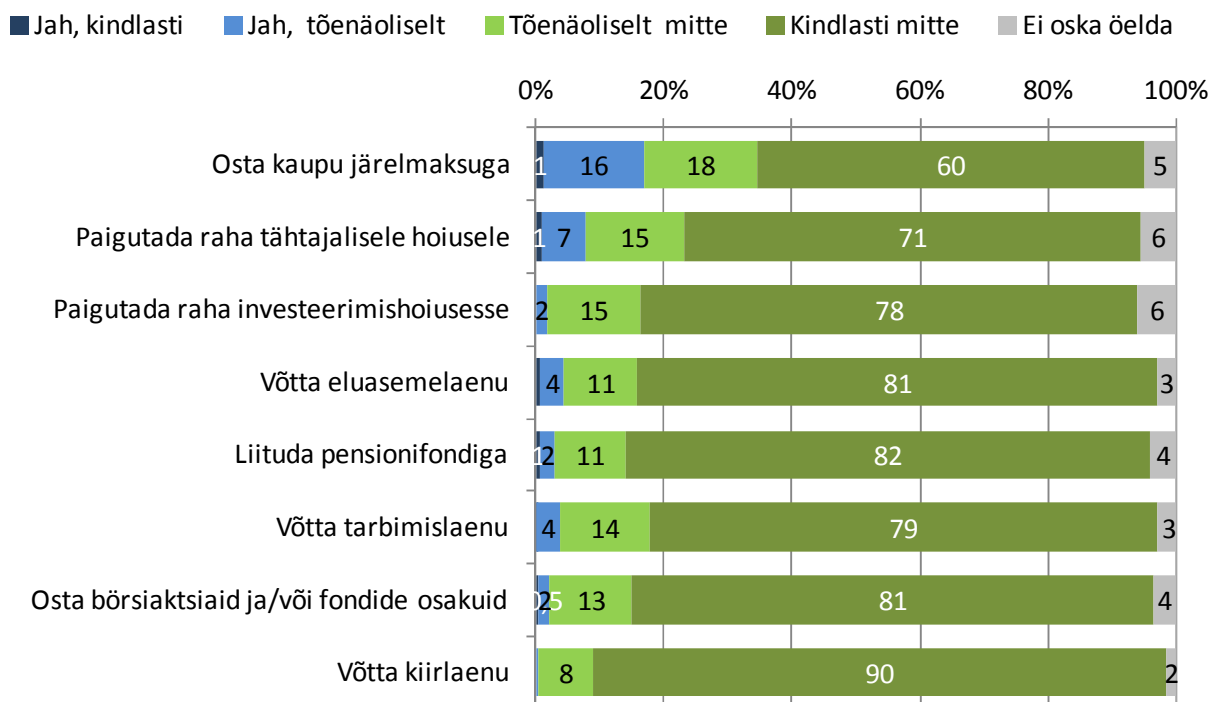
Elanikest vanuses 19-65 plaanib 28% lähema aasta jooksul mõne finantsteenuse kasutamist alustada. Vanuserühmade võrdluses on mõne teenuse kasutamist plaanivaid inimesi kõige enam **19-34-aastaste seas (38%)**, mõnevõrra vähem 35-54-aastaste seas (25%) ning kõige vähem 55-65-aastaste seas (19%). Kavatsust finantsteenuseid kasutada mõjutab ka majanduslik heaolu: kuni 300-eurose sissetulekuga rühmas on finantsteenuste kasutamist alustada plaanivaid inimesi 20%, 301-500-eurose sissetulekuga rühmas 29%, ning **üle 500-eurose sissetulekuga rühmas 37%**. Keskmisest enam on mõne teenuse kasutamist plaanivaid inimesi **suuremates linnades (v.a Tallinn): 40%**, keskmisest vähem aga maa-asulates (21%). Töölase staatuse lõikes on finantsteenuste potentsiaalseid tulevasi kasutajaid kõige enam **keskastme spetsialistide/ametnike/isikuteenindajate rühmas (38%)**, kõige vähem aga pensionäride (13%) ja töötute/töotsijate/heitunute seas (18%).

Kõige enam on 19-65-aastaste inimeste seas neid, kes plaanivad lähema aasta jooksul **osta kaupu järelmaksuga** (kindlasti/tõenäoliselt plaanib teenust lähema aasta jooksul kasutada 17%) või paigutada raha **tähtajalisele hoiusele** (vastavalt 8%) (Joonis 6). Iga ülejäänud teenuse puhul on teenust lähiaasta jooksul kasutada plaanivaid inimesi vähem kui 5%. Ankeedis loetletud teenustest on potentsiaalseid kasutajaid kõige vähem kiirlaenudel: selle teenuse kasutamist peab lähiaasta jooksul tõenäoliseks 0,5% elanikest.

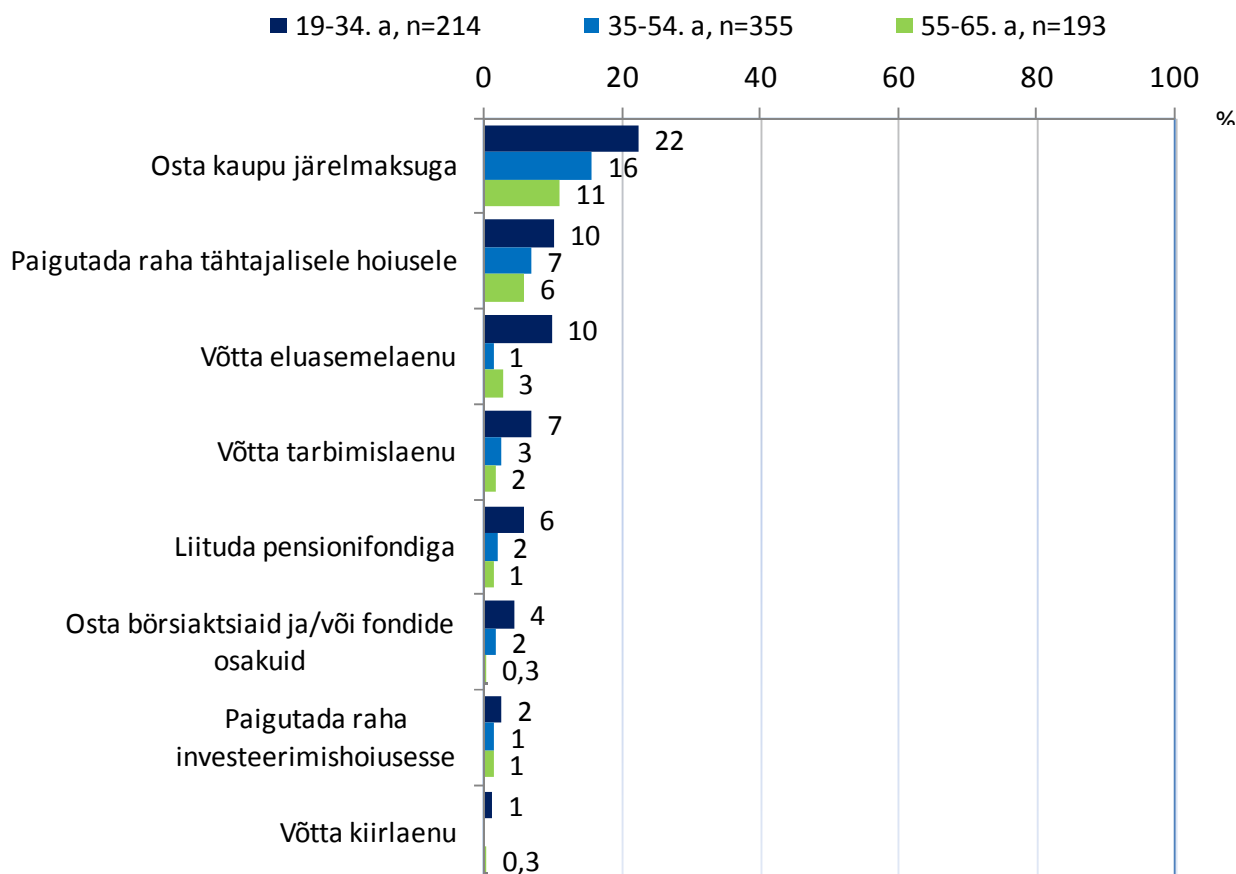
Valdav osa sihtrühmast lähema aasta jooksul nimetatud finantsteenuseid kasutada ei plaani, sealjuures **72% ei plaani lähema aasta jooksul kasutada mitte ühtegi ankeedis loetletud finantsteenustest**. Erinevate teenuste puhul küündib nende vastajate osakaal, kes teenuse kasutamise kindlalt välistavad, 60-90%-ni. Liites siia juurde ka need vastajad, kes arvavad, et nad teenuseid tõenäoliselt ei kasuta, on erinevate teenuste puhul inimesi, kes nende kasutamise lähiaasta jooksul välistavad, 78-98%.

Vanuserühmade võrdluses on vastajaid, kes plaanivad (kas kindlasti või tõenäoliselt) lähema aasta jooksul osta kaupu järelmaksuga, liituda pensionifondiga, võtta eluasemelaenu või tarbimislaenu, kõige enam noorimas vanuserühmas ehk 19-34-aastaste seas (Joonis 7). Võrreldes tulemusi lähtuvalt leibkonna netosissetulekust leibkonnaliikme kohta, selgub, et inimesi, kes kavatsevad lähema aasta jooksul raha tähtajalisele hoiusele paigutada või eluasemelaenu võtta, on keskmisest enam leibkondades, kus sissetulek ühe leibkonnaliikme kohta ületab 500 eurot kuus (Joonis 8). Meeste ning naiste seas ning erinevates haridusrühmades on vastajaid, kes plaanisid erinevaid teenuseid kas kindlasti või tõenäoliselt lähema aasta jooksul kasutama hakata, praktiliselt võrdselt. Võrreldes muudest rahvustest inimestega väljendavad eestlased sagedamini kavatsust osta börsiaktseid ja/või fondide osakuid (0% vs 3%) või paigutada raha tähtajalisele hoiusele (3% vs 10%). Eluasemelaenu võtmist plaanivaid inimesi on võrreldes ülejäänud rühmadega enam palgatöötajate seas (6%), võrreldes maa-asulate elanikega linnalistes asulates (0% vs 6%), pensionifondiga liitumist plaanivaid inimesi on keskmisest enam õpilaste/üliõpilaste seas (22%). Kaupade järelmaksuga ostmist peavad maa-asulate elanikega võrreldes sagedamini tõenäoliseks linnaliste asulate elanikud (11% vs 19%).

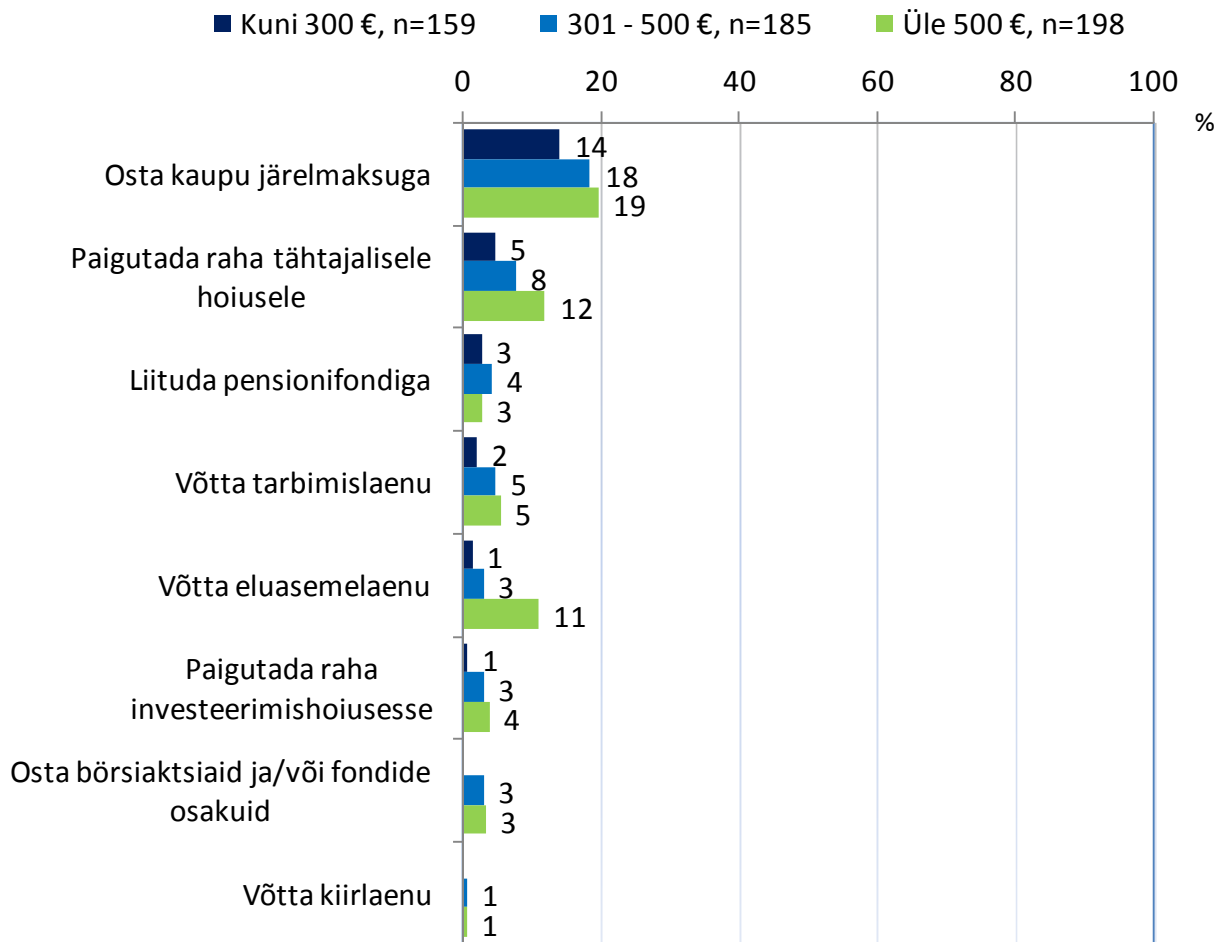
Joonis 6. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? (% , n=762 kõik vastajad)



Joonis 7. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? Vanuserühmade võrdlus (hinnangu „kindlasti jah“ ja „tõenäoliselt jah“ andnud vastajate %, n=kõik vastajad)

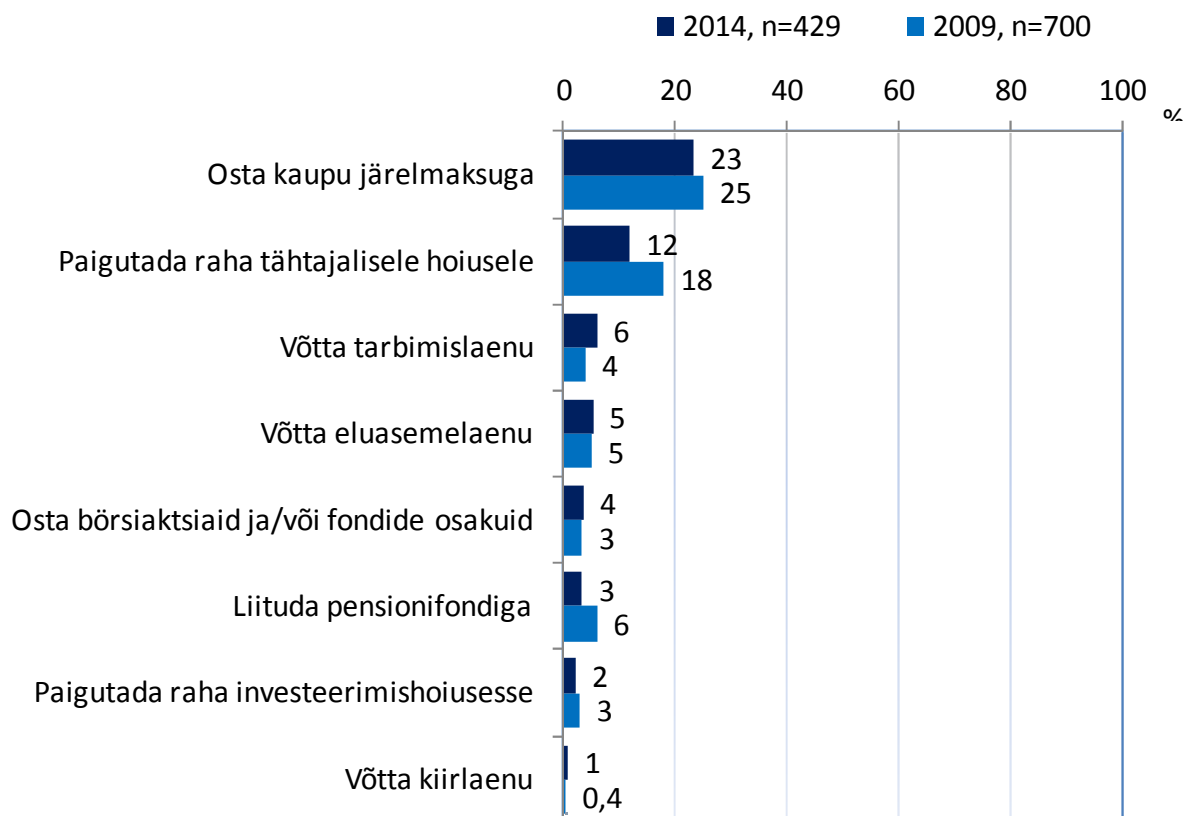


Joonis 8. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? Sissetulekurühmade võrdlus (hinnangu „kindlasti jah“ ja „tõenäoliselt jah“ andnud vastajate %, n=kõik vastajad)



2009. aastal esitati küsimus kavatsuse kohta erinevaid finantsteenuseid kasutama hakata vaid nendele vastajatele, kes ise olid viimastel aastatel kasutanud vähemalt kahte finantsteenust. Finantsteenuste kasutajate hinnangute ajaline võrdlus näitab, et nende inimeste oskaal, kes lähiaastal plaanivad mõnda teenust kas kindlasti või tõenäoliselt kasutama hakata, on kahe uuringuetapi võrdluses erinevate teenuste lõikes sarnane, v.a **raha paigutamine tähtajalisele hoiusele**, mida 2009. aastal plaanis teha 18% finantsteenuste kasutajatest; 2014. aastal aga 12% (Joonis 9).

Joonis 9. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? Ajaline võrdlus (hinnangu „kindlasti jah“ ja „tõenäoliselt jah“ andnud vastajate %, n=finantsteenuste kasutajad)



2. Finantsteenuste vahel valimine

Järgnevalt uuriti, millest lähtutakse finantsteenuste ning teenusepakkujate valikul.

2.1. Kuidas langetatakse otsus finantsteenuse kasutamise kasuks

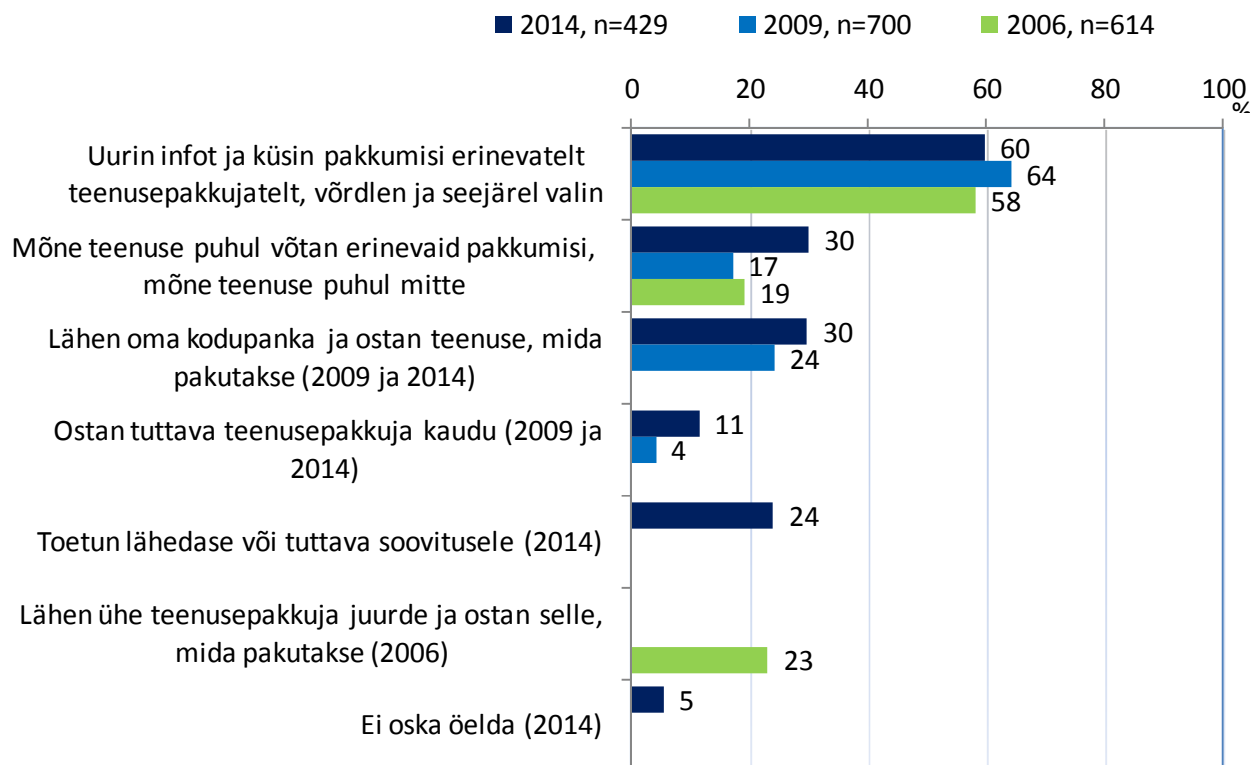
Järgnevalt küsiti vastajailt, kes on viimastel aastatel ise kasutanud vähemalt kahte finantsteenust (arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaart), kuidas nad langetavad otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks. Vastajale esitati viis vastusvarianti ning paluti märkida kõik sobivad variandid.

Enam kui pool (**60%**) finantsteenuste kasutajatest ütleb, et **uurib enne otsuse langetamist infot ning küsib pakkumisi erinevalt teenusepakkujalt, võrdleb ja seejärel valib**; 30% võtab teenuseid valides mõne teenuse puhul erinevaid pakkumisi, mõne teenuse puhul aga mitte; 30% läheb oma kodupanka ja ostab teenuse, mida pakutakse; 11% ostab teenuse tuttava teenusepakkuja kaudu ning 24% toetub lähedase või tuttava soovitusel (Joonis 10).

Soolises lõikes antud küsimuses olulisi erinevusi ei ilmne. Mida noorema vanuserühmaga on tegu, seda suurem on nende vastajate osakaal, kes enne teenuse kasuks otsustamist uurivad infot ja küsivad pakkumisi erinevatelt teenusepakkujalt. Võrreldes muudest rahvustest inimestega on eestlaste seas enam neid, kes uurivad infot ja küsivad pakkumisi erinevatelt

teenusepakkujalt (eestlastest 66%, mitte-eestlastest 42%) või ostavad teenuse tuttavalt teenusepakkujalt (vastavalt 14% ja 4%); vähem aga neid, kes ostavad pakutava teenuse kodupangast (eestlastest 25%, mitte-eestlastest 43%).

Joonis 10. Kuidas Te langetate otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)

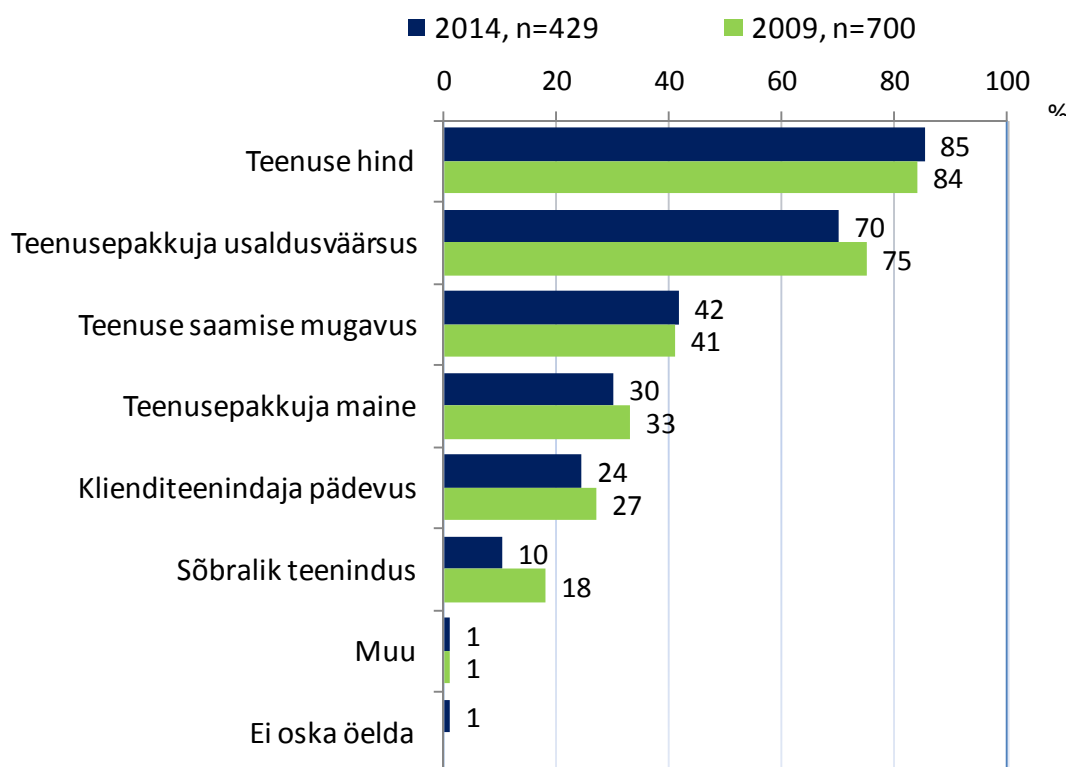


Eelmistes etappides oli vastusevariantide loetelu erinev käesoleva etapi omast. 2009. aastal ei sisaldanud ankeedis vastusevarianti „toetun lähedase või tuttava soovitusetele“, toona ütles 64% finantsteenuste kasutajatest, et uurib enne otsuse langetamist infot/küsib pakkumisi erinevatelt teenusepakkujalt, 17% võttis mõne teenuse puhul erinevaid pakkumisi ja mõne puhul mitte, 24% läks kodupanka ja ostis seal pakutava teenuse ning 4% ostis tuttava teenusepakkuja kaudu. 2006. aastal sisaldus ankeedis vaid kolm vastusevarianti: toona ütles 58%, et uurib infot/küsib pakkumisi erinevatelt teenusepakkujalt, 19% võttis mõnede teenuste puhul erinevaid pakkumisi, mõnede puhul aga mitte; ning 23% läks ühe teenusepakkuja juurde ja ostis selle, mida pakutakse.

Võrreldes eelmiste etappidega pole ühegi variandi osatähtsus vähenenud; pigem on erinevate variantide kasutajate osakaal ajalisel lõikes kasvanud.

2.2. Olulisemad tegurid pakkujate vahel valiku tegemisel

Pakkujate vahel valimisel peavad finantsteenuste kasutajad kõige sagedamini oluliseks **teenuse hinda** (85% nimetas ühena kolmest olulisemast tegurist) ning **teenusepakkuja usaldusväärsus** (vastavalt 70%) (Joonis 11). Teenuse saamise mugavust hindas üheks olulisemaks teguriks 42% finantsteenuste kasutajatest, teenusepakkuja mainet 30%, klienditeenindaja pädevust 24% ning sõbralikku teenindust 10%.

Joonis 11. Kui Te valite mitme pakkuja vahel, siis mis on Teie jaoks kõige olulisem?**Ajaline võrdlus** (kuni 3 olulisemat tegurit %, n=finantsteenuste kasutajad)

Teenuse hinda peavad keskmisest sagedamini teenusepakkuja valikul üheks olulisemaks teguriks kõrgharidusega inimesed (oluliseks pidas 93%), keskmisest harvemini aga 55-65-aastased (71%).

Teenusepakkuja usaldusväärst tähtsustavad sagedamini 19-34-aastased (77%) ja 55-65-aastased (77%), harvemini aga 35-54-aastased (63%).

Teenuse saamise mugavust peavad keskmisest sagedamini oluliseks üle 500-eurose sissetulekuga inimesed (52%) Ida-Virumaa (57%) ja Lõuna-Eesti (51%) elanikud ning suuremate linnade (v.a pealinn) elanikud (53%).

Klienditeenindaja pädevust tähtsustavad keskmisest enam mitte-eestlased (36%), pealinlased (38%), keskmisest vähem aga Põhja-Eesti elanikud (12%) ning maa-asulate elanikud (17%). Võrreldes meestega tähtsuatavad seda tegurid sagedamini naised (naistest 28% ja meestest 21%).

Teeninduse sõbralikkust peavad keskmisest sagedamini üheks olulisemaks teguriks väikelinnade elanikud (20%), keskmisest harvemini aga kõrgharidusega inimesed (2%) ning suuremate linnade (v.a Tallinn) elanikud (2%).

Võrreldes 2009. aastaga pole tulemused üldjuhul muutunud, st tegurid, mida peeti mitme pakkuja vahel valiku tegemisel olulisemateks 2009. aastal, on oma olulisuse säilitanud ka viis aastat hiljem. Ainus erand siinkohal on tegur „**sõbralik teenindus**“, mida 2014. aastal nimetas ühena kolmest kõige olulisemast tegurist 8% võrra vähem vastajaid kui 2009. aastal.

3. Finantsteenuste-alane teave

Küsimused infokanalite kohta esitati vastajaile, kes ise on viimastel aastatel isiklikult vähemalt kahte finantsteenust kasutanud (arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaardi kasutamine). Selleks, et selgitada, milline on finantsteenuste kasutajate informeeritus finantsteenustest ning millest allikatest nende teenuste kohta teavet saadakse, paluti vastajail esmalt etteantud vastusevariantide seast nimetada olulisemad kanalid, millest ta peamiselt hangib finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni. Seejärel uuriti, millistelt veebilehtedelt on vastaja finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud (veebilehe www.minuraha.ee kasutajatele esitati lisaküsimus selle kohta, millist teavet sellelt veebilehelt soovitakse täiendavat leida).

Küsimused infovajaduse kohta esitati vastajaile, kes on viimastel aastatel vähemalt kahte finantsteenust isiklikult kasutanud või kes plaanivad lähema aasta jooksul mõnda teenust kas kindlasti või tõenäoliselt kasutada. Infovajaduse hindamiseks esitati vastajaile küsimus selle kohta, milliste finantsteenuste kohta vajaks ta lisateadmisi, milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info, ning millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad talle kõige sagedamini selgusetuks (kolme teenusvaldkonna lõikes).

3.1. Teabe hankimise kanalid

Selgitavat ja abistavat informatsiooni finantsteenuste kohta hangitakse peamiselt **finantsasutuste veebilehtedelt** (58% nimetas ühena kõige olulisematest kanalitest) või **finantsasutuste klienditeenindajatelt** (vastavalt 51%) (Joonis 12). Ligi kolmandik finantsteenuste kasutajatest nimetas ühena peamistest kanalitest ka asjatundlikke tuttavaid, lähedasi või sõpru, kes ei tööta finantsasutuses, 27% finantsasutustes töötavaid tuttavaid/lähedasi/sõpru, 22% meediat (artiklid, saated). Harvem nimetati finantsteenuste kohta teabe hankimise peamiste kanalitena sotsiaalmeediat (12%), muid veebilehti (13%), infobrošüüre jm trükiseid (12%) või loenguid ja seminare (2%). Finantsteenuste kasutajatest 6% ütles, et pole finantsteenuste kohta informatsiooni otsinud.

Soolises võrdluses ilmnevad erinevused vaid ühe kanali kasutamise osas: võrreldes naistega nimetavad mehed veidi sagedamini olulisema teabekanalina muid (mitte finantsasutuste) veebilehekülgi (naistest 9%, meestest 17%). Vanuserühmade võrdluses nimetavad olulise teabekanalina finantsasutuste veebilehekülgi kõige sagedamini 19-34-aastased (70%), mõnevõrra harvemini 35-54-aastased (57%) ning kõige harvemini 55-65-aastased (33%). Samuti nimetatakse vanuserühmas 55-65 keskmisest harvemini olulisemate teabeallikatena muid veebilehti (7%), infobrošüüre ja trükiseid (7%) ning loenguid ja seminare (0%).

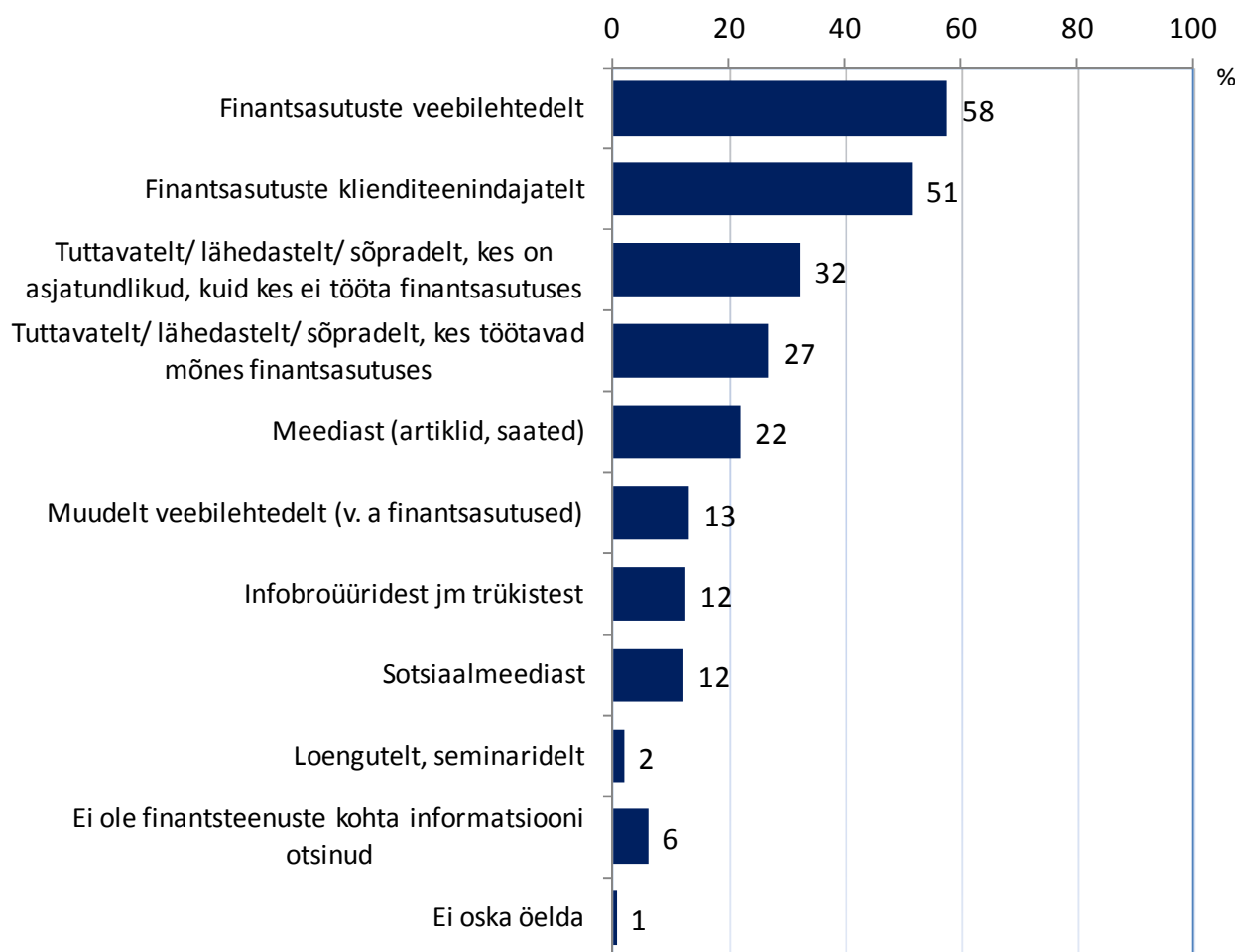
Võrreldes mitte-eestlastega on eesti rahvusest inimeste seas enam neid, kes nimetavad olulise teabeallikana asjatundlikke tuttavaid/lähedasi/sõpru, kes ei tööta finantsasutuses (mitte-eestlastest 23% ja eestlastest 35%).

Kõrgharidusega inimeste seas on keskmisest enam neid, kes peavad oluliseks teabekanaliks finantsasutuste veebilehti (68%). Sissetulekurühmade võrdluses on finantsasutuste klienditeenindajatelt teavet hankinud inimesi keskmisest vähem kuni 300-eurose sissetulekuga inimeste seas (39%), samas kui sotsiaalmeediast ja muudelt veebilehtedelt (v.a finantsasutuste omad) teabe hankijaid on keskmisest vähem 301-500-eurose sissetulekuga rühmas (vastavalt 5% ja 7%). Asulatüübi lõikes on inimesi, kes hangivad

teavet finantsasutuste klienditeenindajatelt või finantsasutuste veebilehtedelt, keskmisest enam suuremates linnades, v.a Tallinn (vastavalt 63% ja 69%).

Inimesi, kes pole finantsteenuste kohta teavet otsinud, on keskmisest enam naisterahvaste seas (9%) ning vanuserühmas 55-65 (16%), keskmisest vähem aga meeste seas (3%), vanuserühmas 19-34 (2%), kõrgharidusega inimeste seas (1%) ning linnaliste asulate (v.a Tallinn) elanike seas (2%).

Joonis 12. Kust Te peamiselt hangite finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni? Palun nimetage olulisemad kanalid (mitu vastust %, n=429 finantsteenuste kasutajad)



Kuna eelmiste etappide ankeetides oli vastusevariantide loetelu mõnevõrra erinev, pole tulemuste üks-ühene võrdlus siinkohal asjakohane. Üldistavalt võib siiski öelda, et nii 2006., 2009. kui ka 2014. aastal nimetati kõige sagedamini peamiste teabe hankimise kanalitena **erinevaid internetikülgi** (2014: 64%, 2009: 59% ja 2006: 56%)² ning **finantsasutuste klienditeenindajaid** (2014: 51%, 2009: 52% ja 2006: 68%) (Tabel 2).

Võrreldes 2006. aastaga on vähenenud nende inimeste osakaal, kes nimetavad olulisemate teabe saamise kanalite seas finantsasutuste klienditeenindajaid, meediat ning infobrošüüre jm trükiseid. Ajalises võrdluses omavad finantsteenuste kasutajate jaoks teabekanalina

² Eelmistest etappides sisaldas ankeedis vastusevariant „internetikülgedelt“, samas kui 2014. aasta ankeedis on eristatud finantsasutuste veebilehekülgi, muid veebilehekülgi ja sotsiaalmeediat.

tänavu veidi enam tähtsust interneti veebilehed ning finantsasutustes töötavad tuttavad/lähedased/sõbrad.

Tabel 2. Kust Te peamiselt hangite finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n= finantsteenuste kasutajad)

	2014, n=429	2009, n=700	2006, n=614
Interneti veebilehtedelt (2014: finantsasutuste veebilehed+muud veebilehed+sotsiaalmeedia)	64	59	56
Finantsasutuste klienditeenindajatelt (2006, 2009, 2014)	51	52	68
Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes on asjatundlikud, kuid kes ei tööta finantsasutuses (2009, 2014); 2006: "kes ei tööta rahanduses"	32	25	30
Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes töötavad mõnes finantsasutuses (2009, 2014); 2006: "kes ei tööta rahanduses"	27	18	20
Meediast (artiklid, saated) (2006, 2009, 2014)	22	15	33
Infobrošüüridest jm trükistest (2009 ja 2014); 2006: voldikud, bukletid	12	9	35
Loengutelt, seminaridelt (2009 ja 2014)	2	1	
Ei ole finantsteenuste kohta informatsiooni otsinud (2006 ja 2014)	6		1
Ei oska öelda (2014)	1		

3.2. Veebilehed

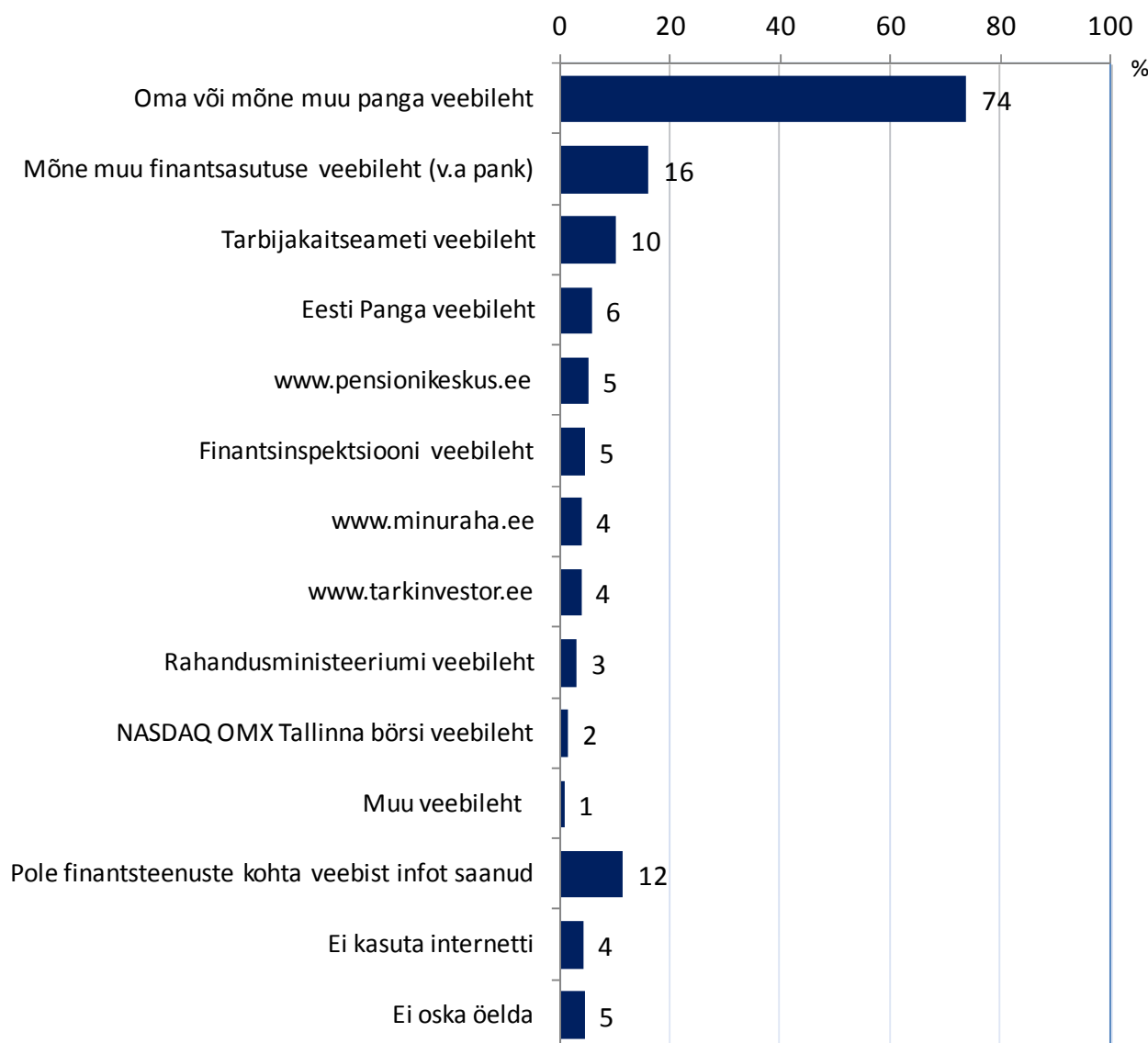
Veebilehtedena, millelt ollakse **finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saadud**, nimetatakse ülekaalukalt kõige sagedamini **oma või mõne muu panga veebilehte** (74%) (Joonis 13). Mõne muu finantsasutuse (v.a pankade) veebilehelt on finantsteenuste kohta teavet saanud 16% ning Tarbijakaitseameti veebilehelt 10% finantsteenuste kasutajatest. Ülejäänud veebilehtede puhul jäi neilt teavet saanud vastajate osakaal iga veebilehe kohta eraldivõetuna 2-6% piiresse. Finantsinspeksiooni veebilehelt on finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat infot saanud 5% finantsteenuste kasutajatest. Finantsteenuste kasutajatest 5% ütles siinkohal, et ei kasuta internetti ning 12% pole finantsteenuste kohta veebist infot saanud.

Soolises võrdluses siinkohal tulemuste osas märkimisväärsed erinevusi ei ilmnenud. Vanuserühmade võrdluses on 19-34-aastaste seas oma/muu panga veebilehelt teavet saanud vastajaid kõige enam (86%); kuid neid, kes finantsteenuste kohta veebist teavet saanud pole (7%) või kes internetti ei kasuta (0%), kõige vähem. Inimesi, kes siinkohal ütlesid, et nad internetti ei kasuta, on keskmisest enam vanimas vanuserühmas ehk 55-65-aastaste seas (23%) ning mitte-eestlaste seas (12%).

Võrreldes ülejäänud haridusrühmadega on kõrgharidusega rühmas suurem nende vastajate osakaal, kes on teavet saanud oma/muu panga veebilehelt (88%) või Finantsinspeksiooni veebilehelt (10%); samas kui neid, kes selle valdkonna kohta veebist teavet pole saanud või internetti ei kasuta, on selles rühmas keskmisest vähem (vastavalt 4% ja 0%).

Finantsinspektsiooni veebilehelt teavet saanud inimesi on keskmisest vähem kuni 500-eurose sissetulekuga inimeste seas (1%), Ida-Virumaal (0%)³ ning suuremates linnades (v.a Tallinn): 1%.

Joonis 13. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud? (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



Võrreldes eelmiste etappidega on antud küsimuse puhul taas vastusevariantide loetelu muutunud, mistõttu tulemuste üks-ühene võrdlus varasemate etappidega pole võimalik. Siiski viitavad tulemused sellele, et võrreldes 2009. aastaga on tänavu mõnevõrra enam neid, kes on teavet saanud oma või mõne muu panga veebilehelt, mõne muu finantsasutuse veebilehelt või Tarbijakaitseameti veebilehelt (Tabel 3).

³ Ülejäänud veebilehtede puhul pole tulemuste võrdlust sissetulekurühmade, regioonide ja asulatüüpide lõikes siinkohal esitatud.

Tabel 3. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)

	2014, n=429	2009, n=700	2006, n=614
Oma või mõne muu panga veebileht (2009 ja 2014)	74	66	
Mõne muu finantsasutuse veebileht (v.a pank) (2009 ja 2014)	16	11	
Tarbijakaitseameti veebileht (2006, 2009 ja 2014)	10	6	5
Eesti Panga veebileht (2014)	6		
www.pensionikeskus.ee (2009 ja 2014)	5	4	
Finantsinspektsiooni veebileht (2006, 2009 ja 2014)	5	2	5
www.minuraha.ee (2009 ja 2014)	4	3	
www.tarkinvestor.ee (2009 ja 2014)	4	3	
Rahandusministeeriumi veebileht (2009 ja 2014)	3	4	
NASDAQ OMX Tallinna börsi veebileht (2009 ja 2014)	2	2	
Mõne rahandusasutuse veebileht (2006)			68
E-kindlustus Delfis (2006)			14
Muu veebileht (2006, 2009 ja 2014); sh. 2009. aastal ankeedis eraldi välja toodud veebilehed intress.ee, laenuvaatlus.ee, dolceta.ee	1	9	5
Pole finantsteenuste kohta veebist infot saanud (2014)	12		
Ei kasuta internetti (2014)	4		
Ei oska öelda (2006 ja 2014)	5		16

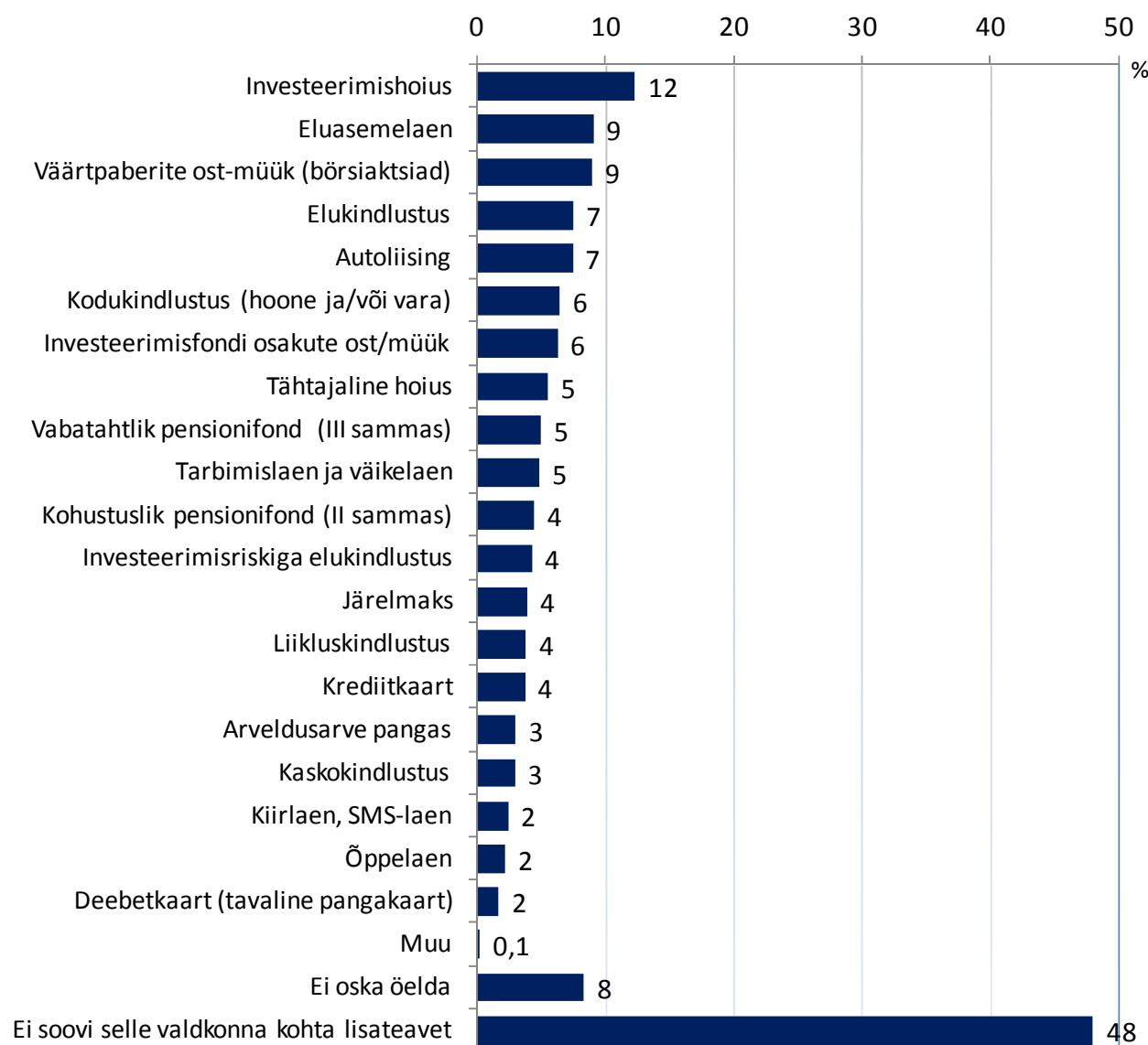
Inimestel, kes nimetasid veebilehena, millelt nad on finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud, veebilehte www.minuraha.ee (kokku 19 vastajat), paluti vabas vormis täpsustada, millist informatsiooni nad sooviksid sellelt veebilehelt täiendavalt leida. Valdav osa vastajatest ei osanud selle kohta ettepanekuid teha. Inimesed, kes oskasid mõnda konkreetset teemat nimetada, mainisid lastega seotud teenuseid, kindlustusi, protsente (intressid?) ning nõuandeid oma raha paremaks paigutamiseks. Kõik vabad vastused originaalkujul on esitatud aruande [lisas 2](#).

3.3. Teenused, mille kohta vajatakse lisateadmisi

Järgnevalt esitati vastajaile, kes on ise kasutanud vähemalt kahte finantsteenust (v.a arveldusarve ja deebetkaart) või kes plaanivad lähema aasta jooksul vähemalt ühte teenust kas kindlasti või tõenäoliselt kasutada, küsimus selle kohta, milliste finantsteenuste kohta nad vajaksid lisateadmisi.

Erinevate finantsteenuste seast ei kerkinud esile ühtegi teenust, mida oleks nimetatud teistest oluliselt sagedamini (Joonis 14). Teenustena, mille kohta vajatakse lisateadmisi, nimetatakse veidi sagedamini investeerimishoiust (12%), eluasemelaenu (9%) ning väärtpaberite ostu-müüki (börsiaksiidid) (9%). Sihtrühmast 8% ei oska nimetada ühtegi konkreetset teenust, mille kohta ta lisateadmisi vajaks; 48% aga ei soovi selle valdkonna kohta lisateavet.

Joonis 14. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi? (mitu vastust %, n=479 finantsteenuste kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad)



Võrreldes naistega nimetavad mehed sagedamini teenusena, mille kohta nad lisateadmisi vajaksid, investeerimisfondi osakute ostu-müüki (meestest 11% ja naistest 2%), autoliisingut (vastavalt 10% ja 5%) või kiirlaenu/SMS-laenu (vastavalt 4% ja 1%). Naised mainivad teenustena, mille kohta nad lisateadmisi vajaks, meestest sagedamini krediitkaarti (meestest 2%, naistest 5%) või tähtajalist hoiust (vastavalt 2% ja 9%).

Võrreldes ülejäänud vanuserühmadega nimetavad 19-34-aastased teemadena, mille kohta nad lisateadmisi vajaksid, sagedamini eluasemelaenu (16%), kiirlaenu/SMS-laenu (5%) ning õppelaenu (5%). Inimesi, kes arvavad end vajavat lisateadmisi õppelaenu, kiirlaenu, autoliisingu või väärtpaberite ostu-müügi kohta, on keskmisest vähem vanimas vanuserühmas ehk 55-65-aastaste seas.

Võrreldes muudest rahvustest inimestega on eestlaste seas enam neid, kes arvavad end vajavat lisateavet autoliisingu, elukindlustuse või investeerimisriskiga elukindlustuse kohta.

Inimesi, kes arvavad end vajavat täiendavat teavet investeerimishoiuse kohta, on keskmisest enam kõrgharidusega inimeste seas (20%). Eluasemelaenu kohta lisateavet vajavaid inimesi on keskmisest enam pealinnas (16%).

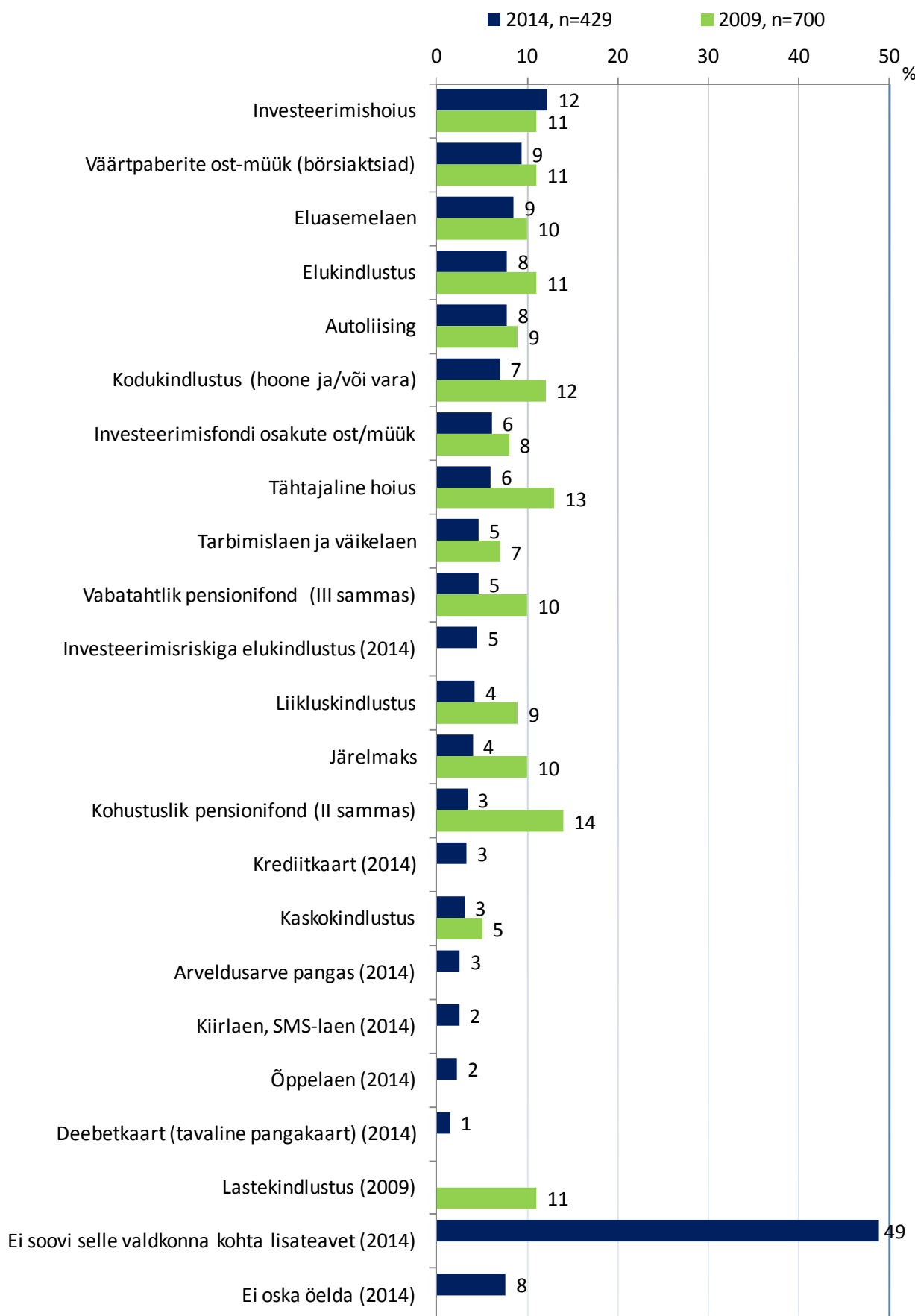
Võrreldes finantsteenuste potentsiaalsete kasutajatega nimetavad praegused finantsteenuste kasutajad veidi sagedamini teenustena, mille kohta nad lisateadmisi vajaks, tähtajalist hoiust (finantsteenuste kasutajatest 6% ja potentsiaalsetest kasutajatest 1%), kodukindlustust (vastavalt 7% ja 2%) ja liikluskindlustust (4% ja 1%). Ülejäänud teenuste mainimise osas nende rühmade vastused omavahel oluliselt ei erinenud.

Inimesi, kes finantsteenuste valdkonna kohta üldse lisateavet ei soovi, on keskmisest enam maa-asulates (57%), Põhja-Eestis (62%) ja Ida-Virumaal (64%).

Joonisel 15 on esititud tulemuste ajaline võrdlus finantsteenuste kasutajate lõikes. Võrreldes 2009. aastaga on vastusevariantide loetelu ankeedis taas kord veidi erinev: variantide seas ei sisaldunud tänavu „lastekindlustust“, kuid lisandunud oli „arveldusarve pangas“, „deebetkaart“, „krediitkaart“, „investeerimiskirjeldusega elukindlustus“, „õppelaen“ ning „kiirlaen, SMS-laen“. Samuti oli vastajal seekord võimalik märkida ka variant „ei soovi selle valdkonna kohta lisateavet“ või „ei oska öelda“.

Üldistavalt võib öelda, et võrreldes 2009. aastaga on nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et vajaksid finantsteenuste kohta lisateadmisi, erinevate teenuste lõikes jäänud samaks või veidi vähenenud. Kõige enam on lisateadmisi vajavate inimeste osatähtsus kahanenud kohustusliku pensionifondi puhul: 2009. aastal arvas 14% finantsteenuste kasutajatest, et vajaks selle teenuse kohta lisateadmisi, 2014. aastal vastavalt 3%.

Joonis 15. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi? Ajaline võrdlus
(mitu vastust %, n= finantsteenuste kasutajad)

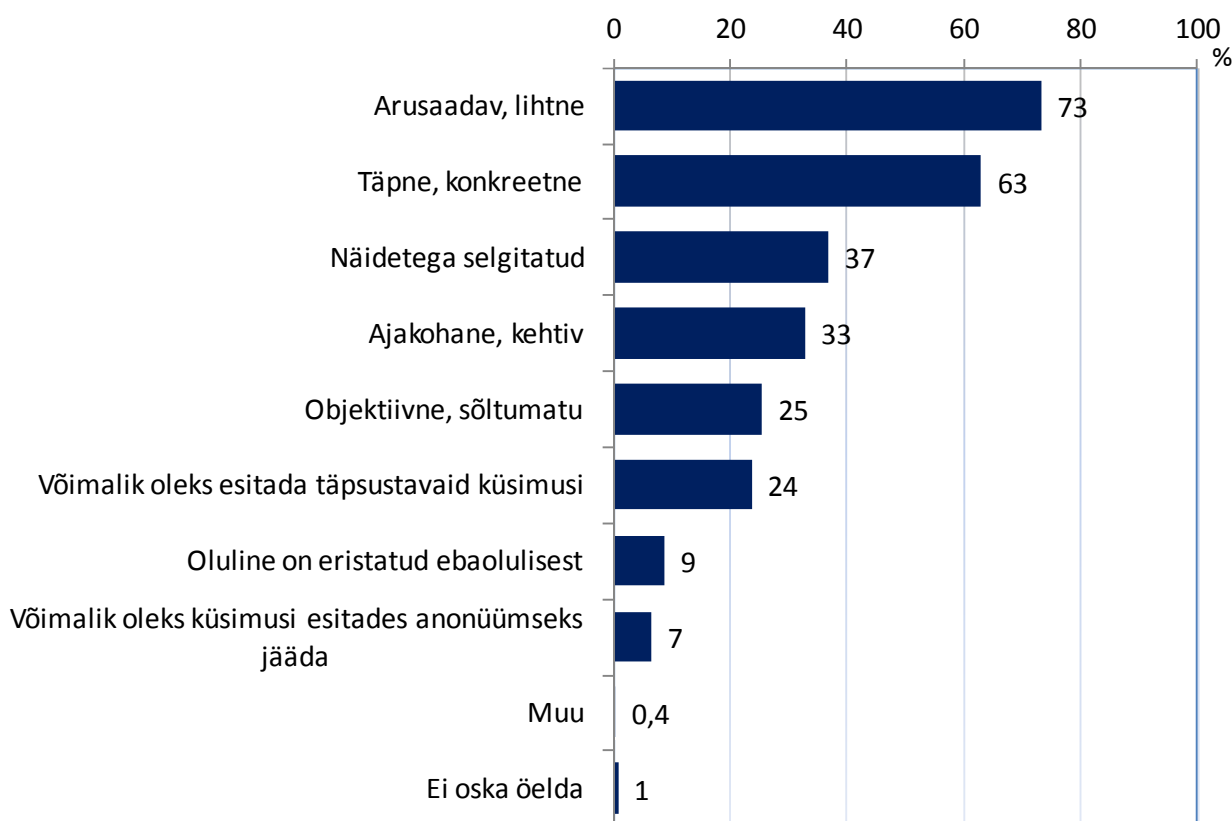


3.4. Ootused finantsteenuste-alase info osas

Järgnevalt paluti finantsteenuste kasutajatel ning potentsiaalsetel kasutajatel hinnata, milline peaks olema üht või teist finantsteenust selgitav info. Etteantud loetelust sai valida kuni olulisemat tunnust ning loetelu oli võimalik ka omalt poolt täiendada.

Kõige sagedamini peetakse finantsteenuseid selgitava info puhul oluliseks teabe arusaadavust/lihtsust (ühena kolmest olulisemast omadusest nimetas 73%) ning täpsust/konkreetsust (63%). Järgmisteks sagedamini nimetatud omadusteks oli, et info oleks näidetega selgitatud (37%) ning ajakohane/kehtiv (33%). Harvemini peetakse oluliseks seda, et info oleks objektiivne/sõltumatu (25%), et oleks võimalik esitada täpsustavaid küsimusi (24%), et oluline oleks eristatud ebaolulisest (9%) ning et oleks võimalik küsimusi esitades anonüümseks jääda (7%).

Joonis 16. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? (kuni 3 olulisemat %, n=479 finantsteenuste kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad)



Info ajakohasust/kehtivust hindavad meestega võrreldes sagedamini oluliseks naised (meestest 29%, naistest 37%), mitte-eestlastega võrreldes hindavad seda omadust sagedamini oluliseks eestlased (eestlastest 37%, mitte-eestlastest 20%). Keskmisest harvemini hindavad seda omadust oluliseks 55-65-aastased (23%).

Teabe täpsust/konkreetsust peavad keskmisest sagedamini oluliseks 35-54-aastased (69%), harvemini aga 55-65-aastased (49%). Võrreldes eestlastega peavad seda omadust sagedamini oluliseks mitte-eestlased (eestlastest 60%, mitte-eestlastest 71%).

Võimalust esitada täpsustavaid küsimusi nimetavad võrreldes eestlastega sagedamini mitte-eestlased (eestlastest 21%, mitte-eestlastest 31%).

Võrreldes madalama haridusega inimestega peavad kõrgharidusega inimesed harvemini oluliseks **võimalust küsimusi esitades anonüümseks jääda** (2%).

Võrreldes finantsteenuste kasutajatega peavad potentsiaalsed kasutajad sagedamini oluliseks seda, et teave oleks ajakohane/kehtiv (potentsiaalsetest kasutajatest 49%, praegustest kasutajatest 32%); finantsteenuste kasutajatega võrreldes aga harvemini oluliseks teabe täpsust/konkreetsust (potentsiaalsetest kasutajatest 41%, praegustest kasutajatest 64%) ning et teave oleks näidetega selgitatud (vastavalt 19% ja 38%). Erinevalt finantsteenuste kasutajatest ei pidanud valimisse sattunud potentsiaalsetest kasutajatest keegi oluliseks võimalust küsimusi esitades anonüümseks jääda. Ülejäänud omaduste puhul kahe rühma vahelised hinnangud oluliselt ei erine.

Finantsteenuste kasutajatelt küsiti vastav küsimus ka 2006. ning 2009. aasta uuringuetappides. Võrreldes 2009. aastaga lisati tänavu ankeeti „muu“ ning „ei oska öelda“ variant, muus osas pole vastusevariandid eelmise etapiga võrreldes muutunud. 2006. aasta uuringu ankeedis oli vastusevariantide sõnastus veidi erinev hilisemate etappide ankeedist, kuid variantide sisuline tähendus on üldjoontes sama mis hilisemates uuringutes; samuti oli toona ankeedis kaks sisulist vastusevarianti rohkem (vt Tabel 4).

Võrreldes 2009. aastaga nimetati tänavu finantsteenuseid selgitava info puhul veidi harvemini oluliste omadustena teabe ajakohasust/kehtivust ning seda, et oluline oleks eristatud ebaolulisest. Ülejäänud omaduste mainimissagedus pole võrreldes viie aasta taguse perioodiga olulisel määral muutunud.

Tabel 4. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? Ajaline võrdlus (kuni 3 olulisemat %, n=finantsteenuste kasutajad)

	2014, n=429	2009, n=700	2006, n=614
Arusaadav, lihtne (2006: arusaadav, pole keeruline ega mitmeti mõistetav)	74	76	62
Täpne, konkreetne (2006: täpne, pole laialivalgus)	64	62	50
Näidetega selgitatud	38	35	33
Ajakohane, kehtiv (2006: info kehtib, pole aegunud)	32	39	30
Objektiivne, sõltumatu (2006: objektiivne, ei püüa müüa)	25	23	20
Võimalik oleks esitada täpsustavaid küsimusi	24	20	29
Oluline on eristatud ebaolulisest (2006: oluline on esile toodud, pole üleliigset)	8	16	17
Võimalik oleks küsimusi esitades anonüümseks jääda	7	6	9
Asjakohasus, pole tarbetut (2006)			20
Kättesaadavus, ei jää otsides ekslema (2006)			15
Muu (2014)	0		
Ei oska öelda (2014)	1		

3.5. Finantsteenuste alased küsimused, mis jäävad tarbijale selgusetuks

Järgnevalt uuriti, millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad vastajaile sagedamini selgusetuks. Küsimused olid jaotatud kolme teemavaldkonda: pangateenused, kindlustusteenused ning säästmist ja investeerimist puudutavad küsimused.

3.5.1. Pangateenused

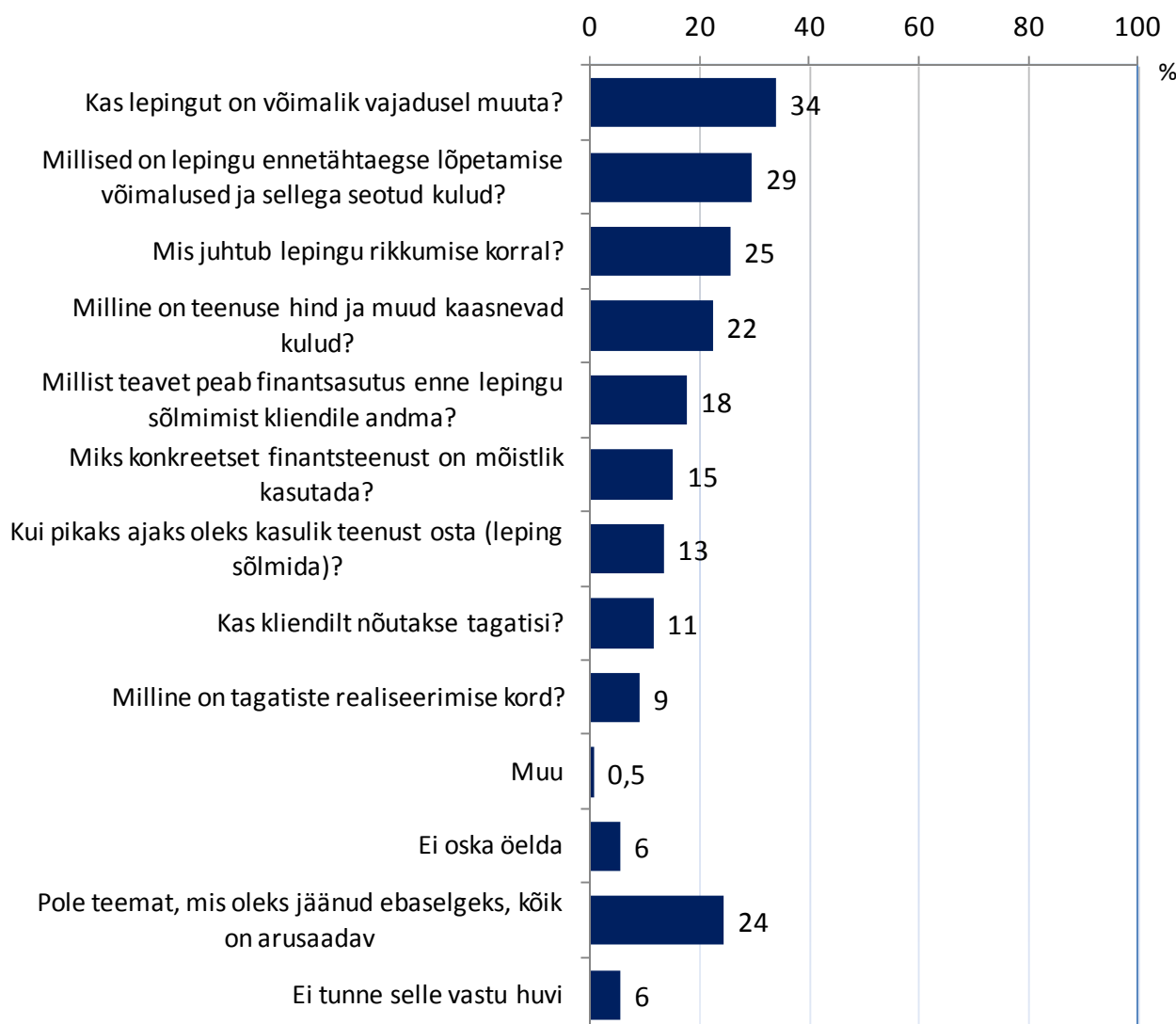
Erinevatest pangateenustega seotud küsimustest, mis sagedamini selgusetuks jäävad, nimetatakse kõige sagedamini **lepingu muutmise ning ennetähtaegse lõpetamisega seonduvaid küsimusi** (Joonis 17). Erinevate pangateenuseid puudutavate küsimuste puhul on vastajate osakaal, kes ütlesid, et need küsimused neile kõige sagedamini selgusetuks jäävad, järgnev:

- Kas lepingut on võimalik vajadusel muuta? (34%);
- Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud? (29%);
- Mis juhtub lepingu rikkumise korral? (25%);
- Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud? (22%);
- Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma? (18%);
- Miks konkreetset finantsteenust on mõistlik kasutada? (15%);
- Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)? (13%);
- Kas kliendilt nõutakse tagatist? (11%);
- Milline on tagatiste realiseerimise kord? (9%).

Muid teemasid mainis 0,5% vastajatest. Ühtegi konkreetset teemat, mis oleks jäänud ebaselgeks, ei osanud nimetada 6% vastajatest.

Vastajatest 24% ütles, et kõik pangateenuseid puudutavad küsimused on arusaadavad, midagi pole jäänud ebaselgeks. Teema vastu ei tunne huvi 6% vastajatest.

Joonis 17. Millised pangateenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? (mitu vastust %, n=479 finantsteenuste kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad)



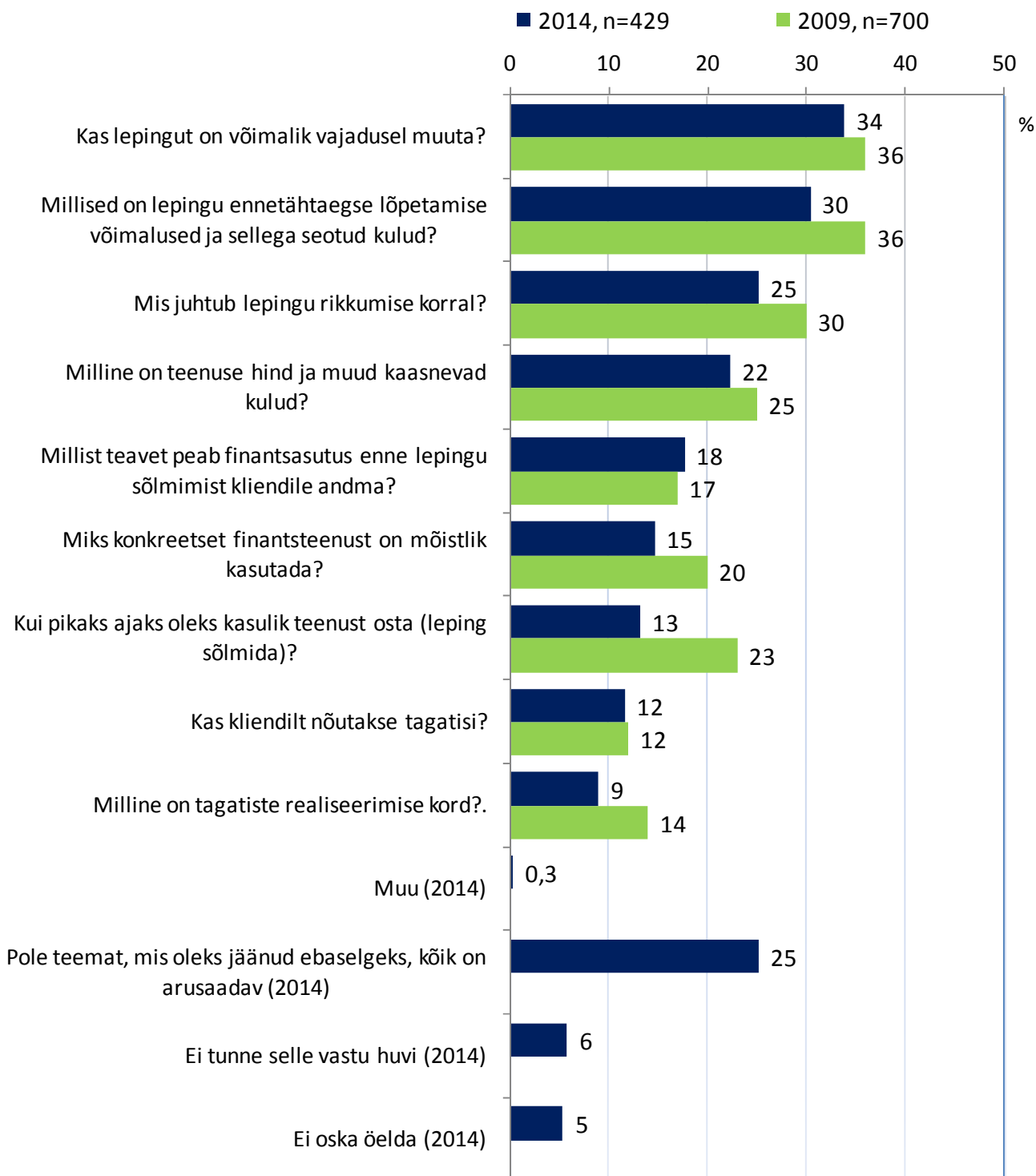
Tulemuste ajaline võrdlus on võimalik ainult nende kasutajate osas, kes on viimastel aastatel kasutanud vähemalt kahte finantsteenust (arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaardi kasutamine). Sagedamini selgusetuks jäävate küsimustena nimetati 2014. aastal võrrelduna 2009. aastaga harvemini järgnevaid teemasid (Joonis 18):

- Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud? (2009: 36%; 2014: 30%);
- Mis juhtub lepingu rikkumise korral? (2009: 30%; 2014: 25%);
- Miks konkreetset finantsteenust on mõistlik kasutada? (2009: 20%; 2014: 15%);
- Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)? (2009: 23%; 2014: 13%);
- Milline on tagatiste realiseerimise kord? (2009: 14%; 2014: 9%).

Kuna võrreldes 2009. aastaga on ankeeti lisatud vastusevariandid „pole teemat, mis oleks jäänud ebaselgeks“, „ei tunne selle vastu huvi“ ning „ei oska öelda“, siis võib tulemuste ajaline erinevus osaliselt olla tingitud ka muututest ankeedis. Üldistavalt võib siiski öelda, et **üldine pingerida on mõlemal aastal sarnane**, st. selgusetuks jäävate teemadena

nimetati nii 2009. kui ka 2014. aastal sagedamini samu teemasid: lepingu muutmise ning ennetähtaegse lõpetamisega seonduvat. Ajalises võrdluses on inimeste teadlikkus kõige enam kasvanud selles osas, kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida).

Joonis 18. Millised pangateenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



3.5.2. Kindlustusteenused

Erinevatest sagedamini selgusetuks jäävatest kindlustusteenuseid puudutavatest küsimustest nimetati kõige sagedamini järgnevaid teemasid:

- (1) **missugused on välistused, mida varakindlustus ei korva** (31%);
- (2) **missuguste riskide vastu varakindlustus kehtib** (27%) (Joonis 19).

Viiendikule vastajatest jääb sageli selgusetuks ka küsimus, millised on elukindlustuslepingu ennetähtaegse lõpetamisega seotud kulud; 17% nimetas arusaamatuks jääva küsimusena seda, kas elukindlustuslepingut on võimalik ennetähtaegselt lõpetada ja raha osaliselt tagasi saada. Muid, ankeedis esitamata teemasid, nimetas 2% vastajatest. Kümnendik vastajatest ei oska esile tuua ühtegi konkreetset kindlustusteenustega seotud teemat, mis on selgusetuks jäänud.

Neljandik vastajaist ütles, et ükski kindlustusteenustega seotud teema pole jäänud ebaselgeks. Kindlustusteenuseid puudutavate teemade vastu ei tunne huvi 13% vastajatest.

Kindlustusteenuste kasutajate hinnangud koguvalimi omadest oluliselt ei erine.

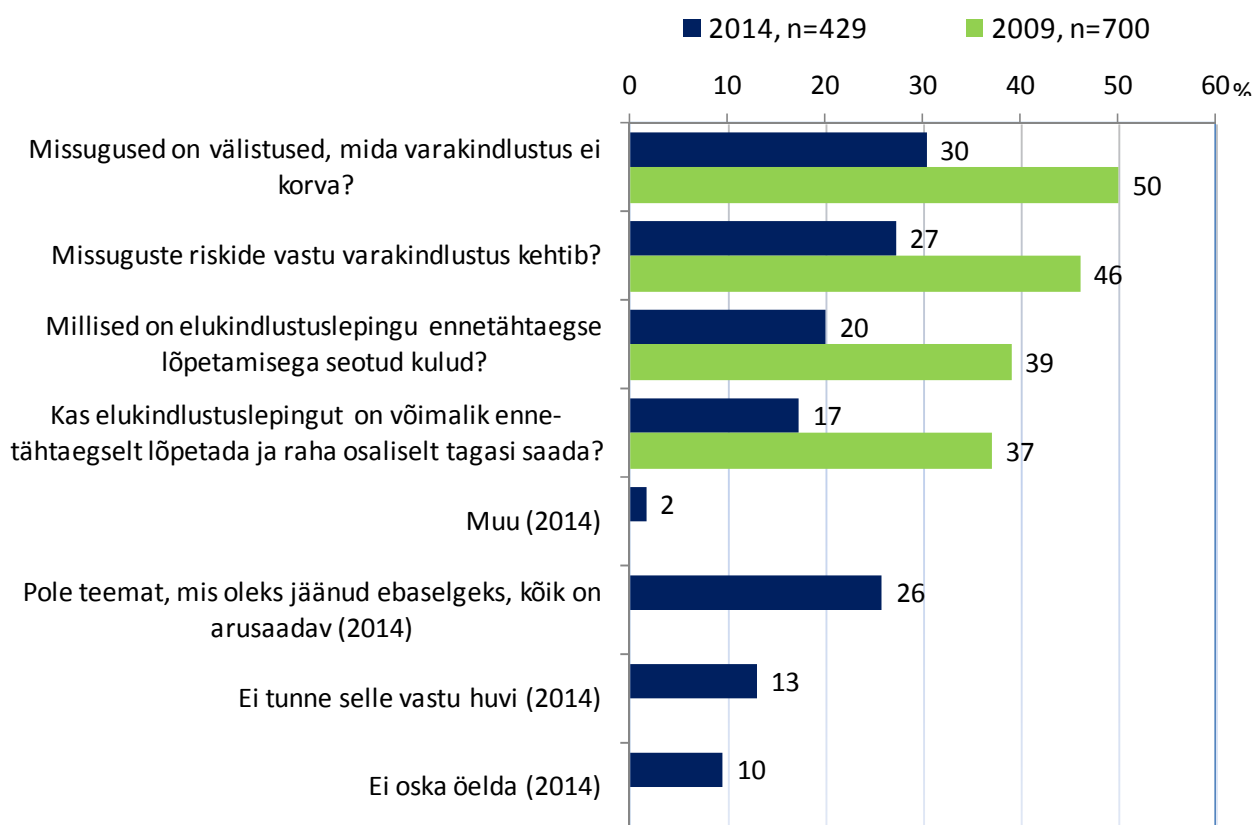
Joonis 19. Millised kindlustusteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? (mitu vastust %, n=479 finantsteenuste kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad)



Finantsteenuste kasutajate hinnangute ajaline võrdlus näitab ka siin, et võrreldes 2009. aastaga on nende inimeste osakaal, kelle jaoks erinevad kindlustusteenuseid puudutavad küsimused on selgusetuks jäänud, tänavu madalam (vastav osakaal on erinevate teenuste

puhul vähenenud suhteliselt ühtlaselt: 19-20% võrra). Ka siin võib tulemusi mõjutada täiendavate vastusevariantide lisamine ankeeti, kuid kuna muutused on olnud suhteliselt suured, võib oletada, et ka **inimeste teadlikkus antud teemadest on võrreldes viie aasta taguse perioodiga suurenenud** (või siis huvi nende teemade vastu vähenenud). Taaskord võib tõdeda, et **nn üldine pingerida on jäänud samaks**, st teemad, mis jäid finantsteenuste kasutajatele sagedamini selgusetuks 2009. aastal, jäid sellele sihtrühmale sagedamini selgusetuks ka 2014. aastal.

Joonis 20. Millised kindlustusteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



3.5.3. Säästmine ja investeerimine

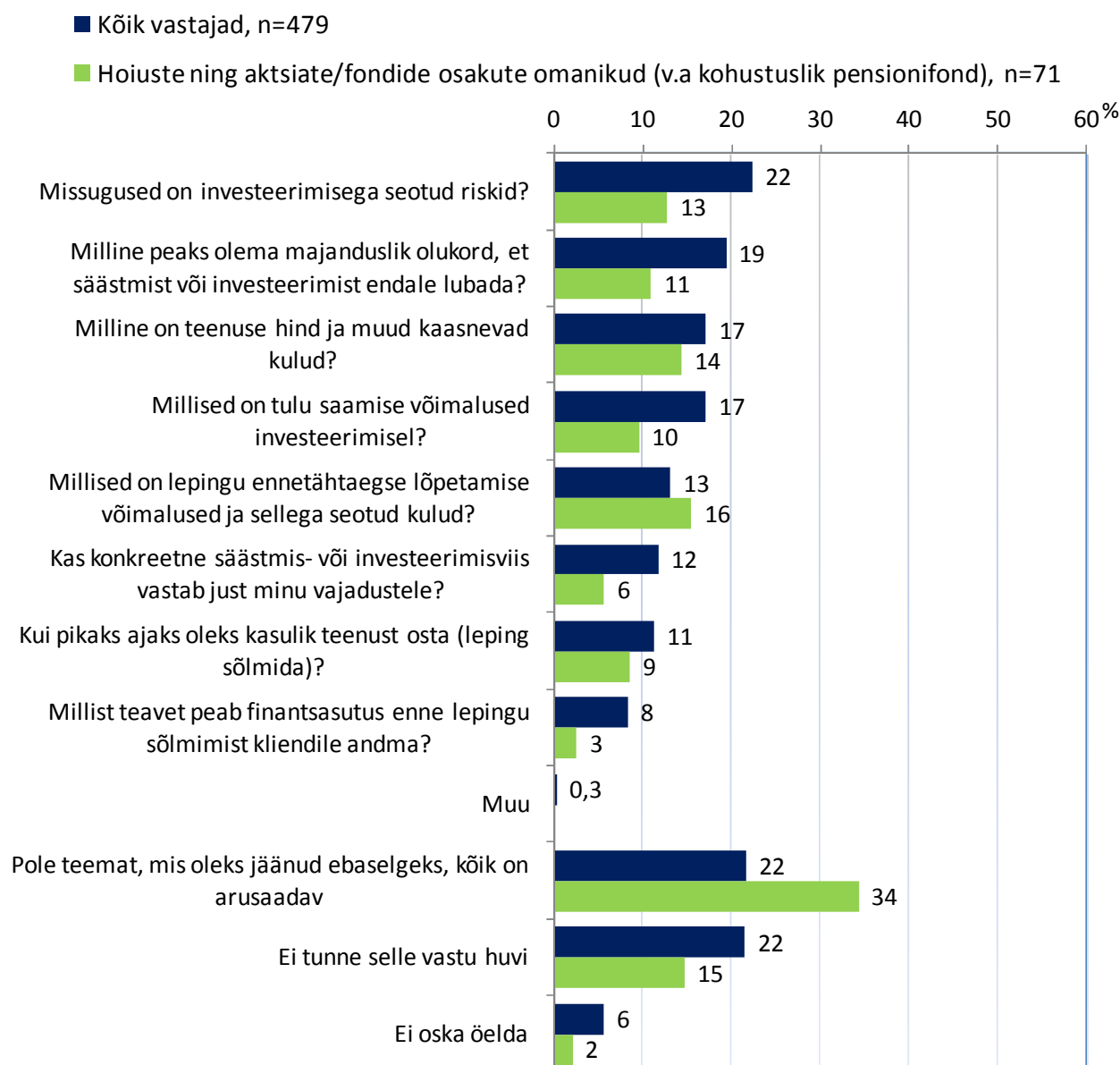
Säästmist ja investeerimist puudutavate küsimuste puhul **ei kerkinud esile ühtegi teemat, mida oleks märgitud teistest oluliselt sagedamini** (kui teemat, mis jääb kõige sagedamini selgusetuks) (Joonis 21). Tulemused olid järgnevad:

- Missugused on investeerimisega seotud riskid? (22% märkis teemana, mis jääb kõige sagedamini selgusetuks);
- Milline peaks olema majanduslik olukord, et säästmist või investeerimist endale lubada? (19%);
- Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud? (17%);
- Millised on tulu saamise võimalused investeerimisel? (17%);
- Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud? (13%);

- Kas konkreetne säästmis- või investeerimisviis vastab just minu vajadustele? (12%);
- Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)? (11%);
- Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma? (9%).

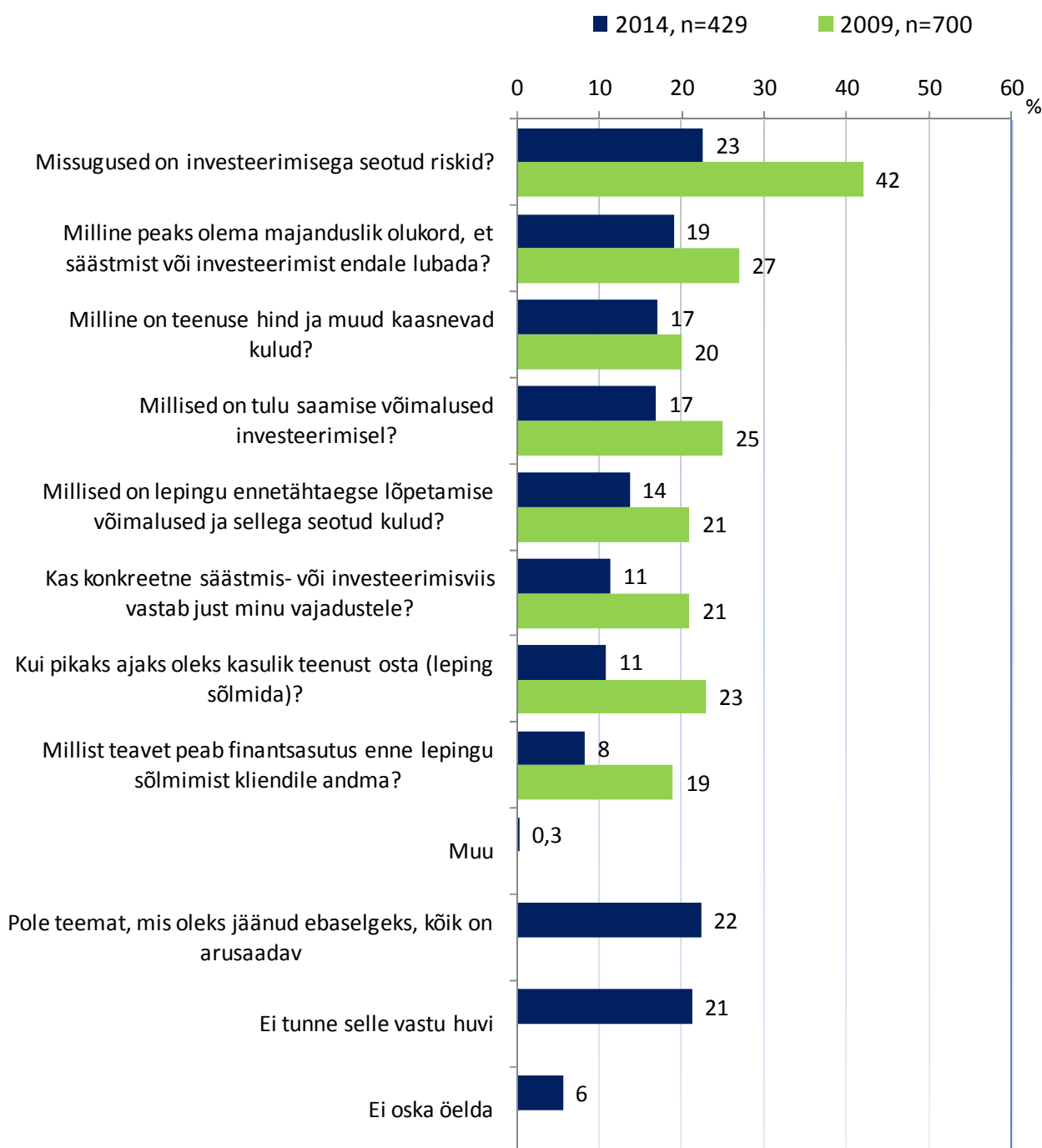
Joonisel 21 on tulemused esitatud ka nende inimeste kohta, kes kasutavad säästmise ja investeerimisega seotud finantsteenuseid (kohustusliku pensionifondiga liitunud vastajad jäeti välja põhjusel, et tegu oli paljude inimeste jaoks kohustusliku teenusega, mitte nende endi teadliku valikuga). Kuna inimesi, kes omasid hoiuseid/aktsiaid/fondide osakuid (v.a kohustuslik pensionifond), oli koguvalimis vaid 71 vastajat, on veapiir antud rühma kohta üldistuste tegemisel suur, ning seega jäävad näiliselt suured erinevused nimetatud rühma ning koguvalimi vastuste vahel siiski antud juhul statistilise vea piiridesse.

Joonis 21. Millised säästmist ja investeerimist puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Kõigi vastajate ning hoiuste/aktsiate/fondide osakute omanike võrdlus (mitu vastust %, n=479 finantsteenuste kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad)



Ka säästmise ja investeerimise puhul oli finantsteenuste kasutajaid, kelle jaoks on vastavad teemad selgusetuks jäänud, tänavu vähem kui 2009. aastal (Joonis 22). Kõige enam on kahanenud nende vastajate hulk, kelle jaoks jäävad selgusetuks investeerimisega seotud riskid (2009. aastal 42%, 2014. aastal 23%). Ka siin võib tulemusi mõjutada vastusevariantide loetelu muutmine ankeedis.

Joonis 22. Millised säästmist ja investeerimist puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



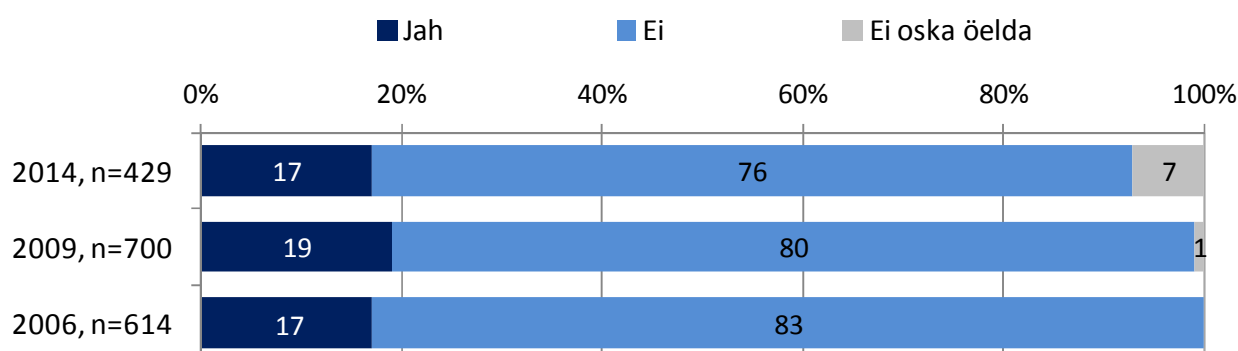
4. Probleemid finantsteenuste kasutamisel

Alljärgnevas teemaplokis käsitletakse järgnevaid teemasid: (1) kas mõne finantsteenuse kasutamist ollakse hiljem kahetsenud või veaks pidanud ning kuidas seejärel käituti; (2) kas on olnud vaidlusi mõne finantsteenuse lepingu tingimuste üle ning kas kliendi seisukoht võeti vaidluses arvesse; (3) teadlikkus sellest, kuhu saaks lahkeli või arusaamatuse korral finantsasutustega oma õiguste kaitseks pöörduda. Teemaplokile vastasid ainult finantsteenuste kasutajad (inimesed, kes olid viimastel aastatel isiklikuot kasutanud vähemalt kahte finantsteenust, sealjuures arvesse ei lähe arveldusarve ja deebetkaardi kasutamine)

4.1. Teenused, mille kasutamist kahetsetakse

Finantsteenuste kasutajatest on 17% mõne finantsteenuse kasutamist hiljem kahetsenud või veaks pidanud (Joonis 23). Varasemates uuringuetappides oli vastav näitaja sarnane: 2009. aastal 19% ja 2006. aastal 17%.

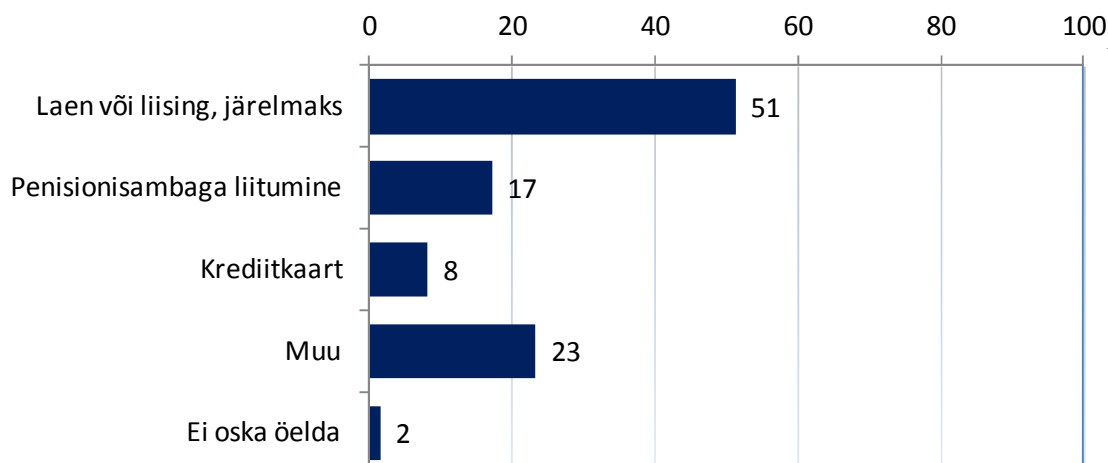
Joonis 23. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud? (% , n=finantsteenuste kasutajad)



Tulemused viitavad sellele, et inimesi, kes mõne finantsteenuse kasutamist on kahetsenud, on keskmisest enam alg- või põhiharidusega rühmas, kuid kuna selle haridustasemega vastajaid sattus valimisse vaid 26 inimest, ei saa siinkohal selle rühma kohta teha kindlaid järeldusi. Keskmisest enam on finantsteenuste kasutamist kahetsenud inimesi **kuni 300-eurose sissetulekuga inimeste seas (41%)**.

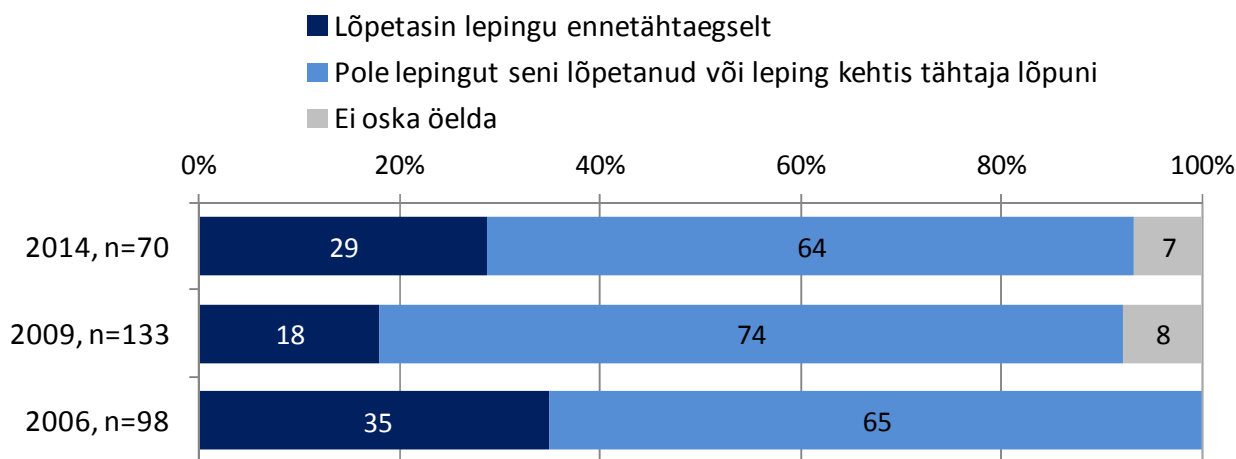
Kokku sattus käesolevas etapis valimisse 70 vastajat, kes mõne finantsteenuse kasutamist hiljem kahetsesid või veaks pidasid. Neist ligi pooled nimetasid selle teenusena **laenu, liisingut või järelmaksu**; viiendik kahetses pensionisambaga liitumist ning kümnendik krediitkaardi võtmist (Joonis 24). Muid teenuseid (elukindlustus, aktsiate ost, varakindlustus, raha üleviimine ühest pensionifondist teise vms) nimetas neljandik vastajaist. Kõik vabad vastused originaalkujul on esitatud aruande [lisas 2](#).

Joonis 24. Milline teenus see oli? (Mille kasutamist Te hiljem kahetsesite või veaks pidasite) (% , n=70 vastajad, kes olid mõne finantsteenuse kasutamist kahetsenud või veaks pidanud)



Inimestest, kes on mõne finantsteenuse kasutamist kahetsenud või veaks pidanud, **lõpetas 29% selle teenuse lepingu ennetähtaegselt** (2009: 18%; 2006: 35%) ning **64% ei lõpetanud lepingut** (2009: 74%; 2006: 65%). Kuna antud küsimuse puhul oli vastajate arv väike, küünib veapiir tulemuste üldistamisel 11-12%-ni ning seega jäävad erinevate uuringuetappide tulemustevahelised erinevused 95%-lisel usaldusnivool statistilise vea piiridesse.

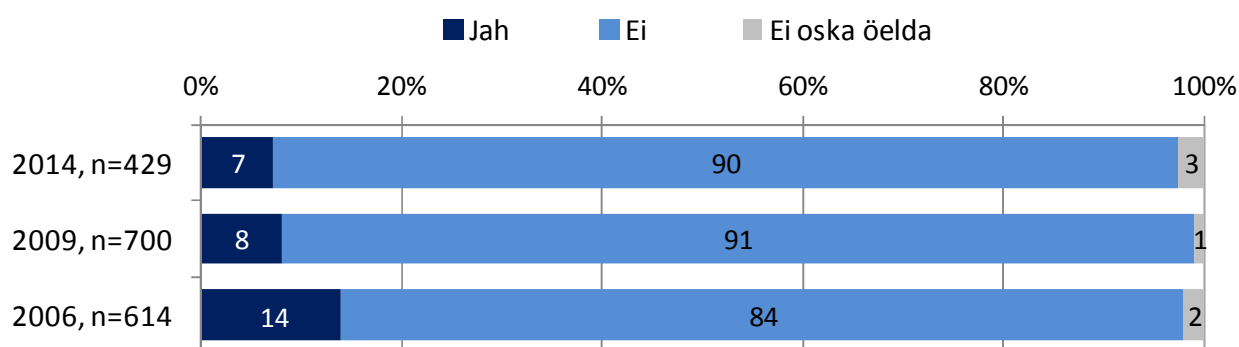
Joonis 25. Kuidas Te siis käitusite. Ajaline võrdlus (% , n=vastajad, kes on mõne finantsteenuse kasutamist hiljem kahetsenud või veaks pidanud)



4.2. Vaidlused finantsteenuse lepingu tingimuste üle

Mõne finantsteenuse lepingu tingimuste üle on vaidlusi olnud 7%-l finantsteenuste kasutajatest (Joonis 26). Võrreldes viie aasta taguse perioodiga pole vastav näitaja praktiliselt muutunud (toona 8%). 2006. aastal läbi viidud uuringus oli vastav näitaja kaks korda kõrgem (14%), mis on seletatav asjaoluga, et toona küsiti vastajatelt, kas nad on kunagi teinud ettepaneku finantsteenuse tingimusi muuta (ei mainitud otseselt vaidlusi). Võrreldes viie aasta taguse perioodiga pole finantsteenuste kasutajate seas nende inimeste osakaal, kel mõne teenuse lepingu tingimuste üle vaidlusi on olnud, seega oluliselt muutunud.

Joonis 26. Kas Teil on olnud vaidlusi mõne finantsteenuste lepingu tingimuste üle?
(%, n=finantsteenuste kasutajad)

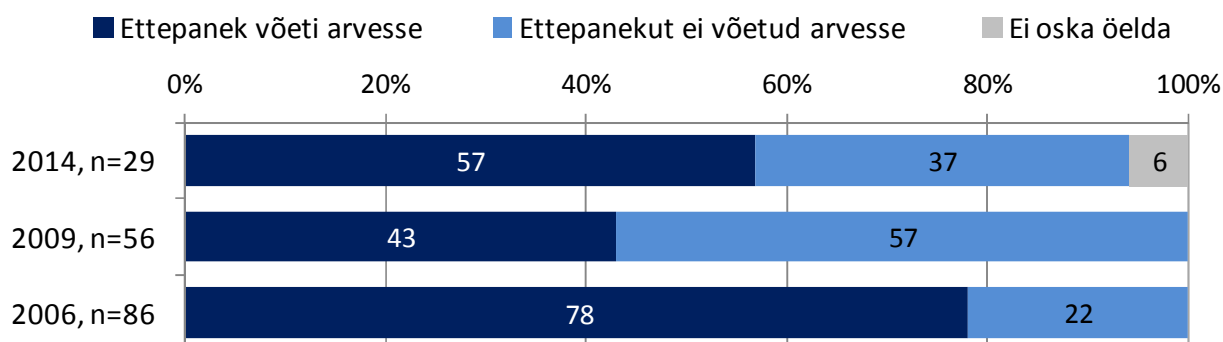


Mitte-eestlastega võrreldes on eestlaste seas inimesi, kel finantsteenuse lepingu tingimuste üle vaidlusi ette tulnud on, veidi enam (eestlastest 8%, mitte-eestlastest 3%). Keskmisest madalam on vastav näitaja kutse-, kesk- ja kesk-eriharidusega rühmas (4%), Ida-Virumaal (2%), Lääne-Eestis (2%), Kesk-Eestis (0% - kuid antud küsimuse puhul oli valimis vaid 21 vastajat sellest piirkonnast) ning oskustöölise/seadme- või masinaoperaatorite seas (3%).

Finantsteenuste kasutajaid, kel on olnud vaidlusi mõne finantsteenuse kasutamise tingimuste üle, sattus seekordses etapis valimisse 29 vastajat. Kuna järgneva küsimuse puhul on vastajate koguarv väike, on tulemuste laiendamisel üldkogumile eksimisvõimalused suhteliselt suured. **Inimestest, kel on olnud vaidlusi mõne finantsteenuse lepingu tingimuste üle, ütles 57%, et vaidluses lepingutingimuste üle võeti tema ettepanek või seisukoht arvesse** (sealjuures 36% ütles, et ettepanek võeti täielikult arvesse ning 21% ütles, et ettepanek võeti arvesse osaliselt) (Joonis 27). Vastajatest 37% ütles, et tema ettepanekut või seisukohta finantsteenuse lepingu tingimuste üle peetud vaidluses arvesse ei võetud.

Vastajaid, kelle ettepanek arvesse võeti, oli kõige enam 2006. aastal (78%), mis on seletatav sihtrühma erinevusega: toona vastasid sellele küsimusele need inimesed, kes olid teinud ettepaneku finantsteenuse tingimuste muutmiseks (mitte otseselt selle üle vaieldud). Võrreldes 2009. aastaga pole vastav näitaja tänavu statistiliselt olulisel määral muutunud (veapiir 95%-lisel usaldusnivool ca. 18%, seega jäävad näiliselt suured erinevused kahe uuringuetapi võrdluses statistilise vea piiresse).

Joonis 27. Kas Teie ettepanek või seisukoht võeti vaidluses arvesse? (%, n=vastajad, kel on olnud vaidlusi (2006: kes on teinud ettepaneku) mõne finantsteenuse lepingu tingimuste üle)

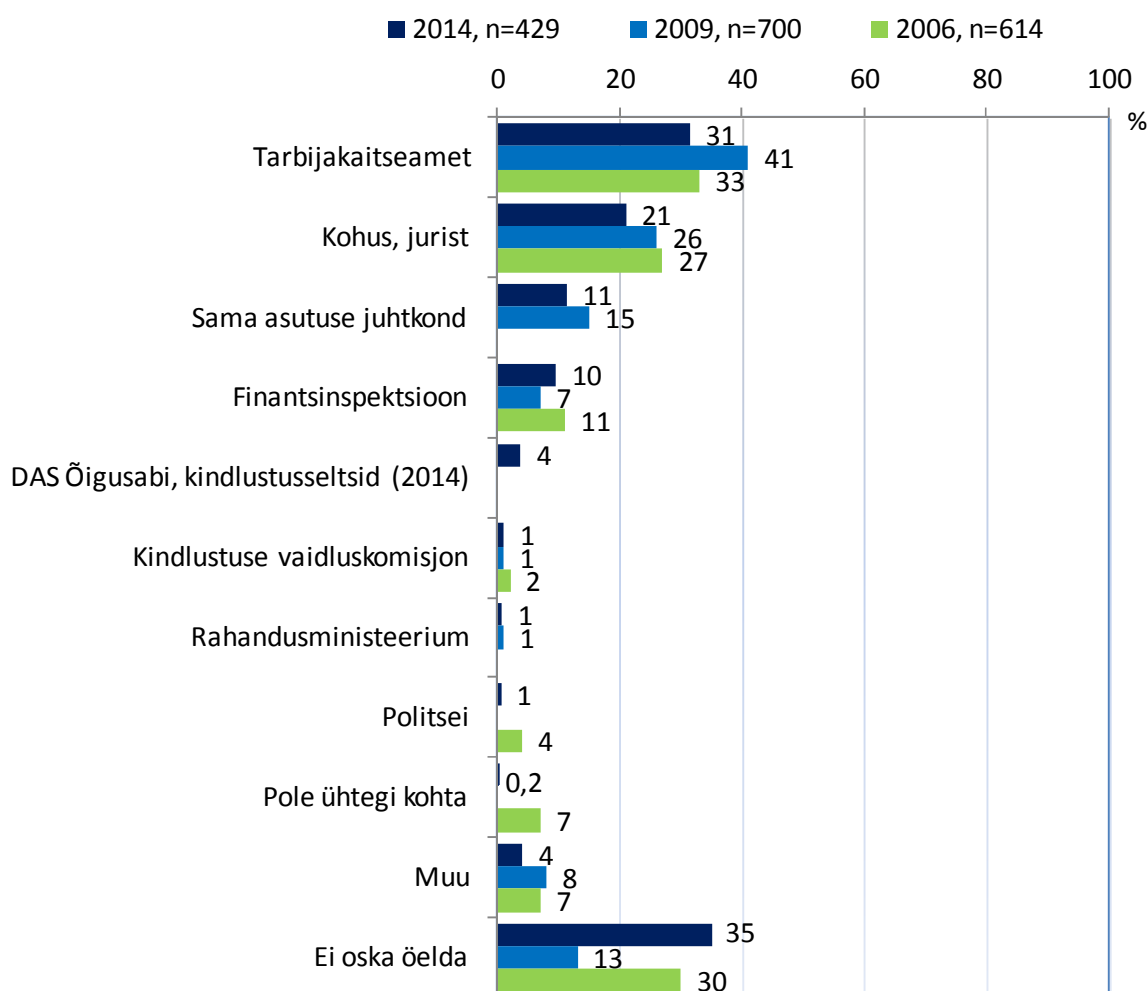


Vastajad, kelle ettepanek vaidluses arvesse võeti, nimetasid vaidluskohana tarbija vähest informeerimist, põhjendamatult suurte summade tagasinõudmist laenukulude katteks kohtutäituri poolt, maksegraafiku tingimusi, laenu intressimäära muutumist, teise samba osakute läbipaistvust ja pärandamist ning vaidlust turuväärtuse üle. Kõik vabad vastused on originaalkujul toodud ka aruande [lisas 2](#).

4.3. Tarbija õiguste kaitse

Järgnevalt paluti kõigil vastajail, kes on kasutanud vähemalt kahte finantsteenust, nimetada asutused, kuhu nad endale teadaolevalt saaksid oma õiguste kaitseks pöörduda, kui tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne). Vastuseid koguti vabas vormis, [joonisel 28](#) on need esitatud kategoriseeritud kujul.

Joonis 28. Kuhu Te saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda, kui Teil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne)? Spontaanne vastus. Ajaline võrdlus (%) (n=finantsteenuste kasutajad)



Kõige sagedamini nimetatakse vastava asutusena spontaanselt **Tarbijakaitseametit (31%)**, **kohtuid/juriste (21%)**, **sama asutuse juhtkonda (11%)** ning **Finantsinspeksiooni (10%)**. Harvemini mainitakse erinevaid kindlustusseltse (konkreetsetest nt DAS Õigusabi) (4%), kindlustuse vaidluskomisjoni (1%), politseid (1%), Rahandusministeeriumi (1%) või muid asutusi (4%). Vastajatest 0,2% ütles, et neile

teadaolevalt pole sellises olukorras kuhugi pöörduda ning 35% ei oska ühtegi konkreetset asutust nimetada.

Tarbijakaitseametit mainivad keskmisest sagedamini 30-39-aastased (46%) ning kõrgharidusega inimesed (42%), keskmisest harvemini aga 55-65-aastased (14%). **Finantsinspektsiooni** nimetavad asutusena, kuhu oma õiguste kaitseks pöörduda saaks, keskmisest sagedamini kõrgharidusega inimesed (20%), keskmisest harvemini aga 301-500-eurose sissetulekuga inimesed (4%) ning suuremate linnade (v.a Tallinn) elanikud (5%).

Kohtuid/juriste nimetavad siinkohal sagedamini Ida-Virumaa elanikud (36%). **Sama asutuse juhtkonna** poole pöördumist nimetavad ühe võimalusena sagedamini mehed (16%⁹, harvemini aga naised (7%). Inimesi, kes **ühtegi asutust nimetada ei oska**, on keskmisest enam 55-65-aastaste seas (48%), pealinnas (49%), keskmisest vähem aga Ida-Virumaal (24%) ning muudes suuremates linnades (26%).

Võrreldes teiste uuringuetappidega nimetati asutusena, kuhu oma õiguste kaitseks pöörduda saaks, **2009. aastal sagedamini Tarbijakaitseametit (41%)**. Kuigi ka 2006. ning 2014. aastal oli Tarbijakaitseamet asutuseks, mida nimetati spontaanselt kõige sagedamini, oli selle mainimise sagedus siiski madalam kui 2009. aastal (2006. aastal 33%, 2014. aastal 31%). Samuti oli 2009. aastal võrreldes ülejäänud uuringuetappidega oluliselt madalam nende vastajate osatähtsus, kes ühtegi konkreetset asutust nimetada ei osanud.

Kohtuid/juriste mainiti tänavu spontaanselt veidi harvemini kui 2009. ning 2006. aastal. **Finantsinspektsiooni spontaanse mainimise sagedus pole võrreldes varasemate etappidega oluliselt muutunud.**

4.4. Finantsasutuste järelevalve

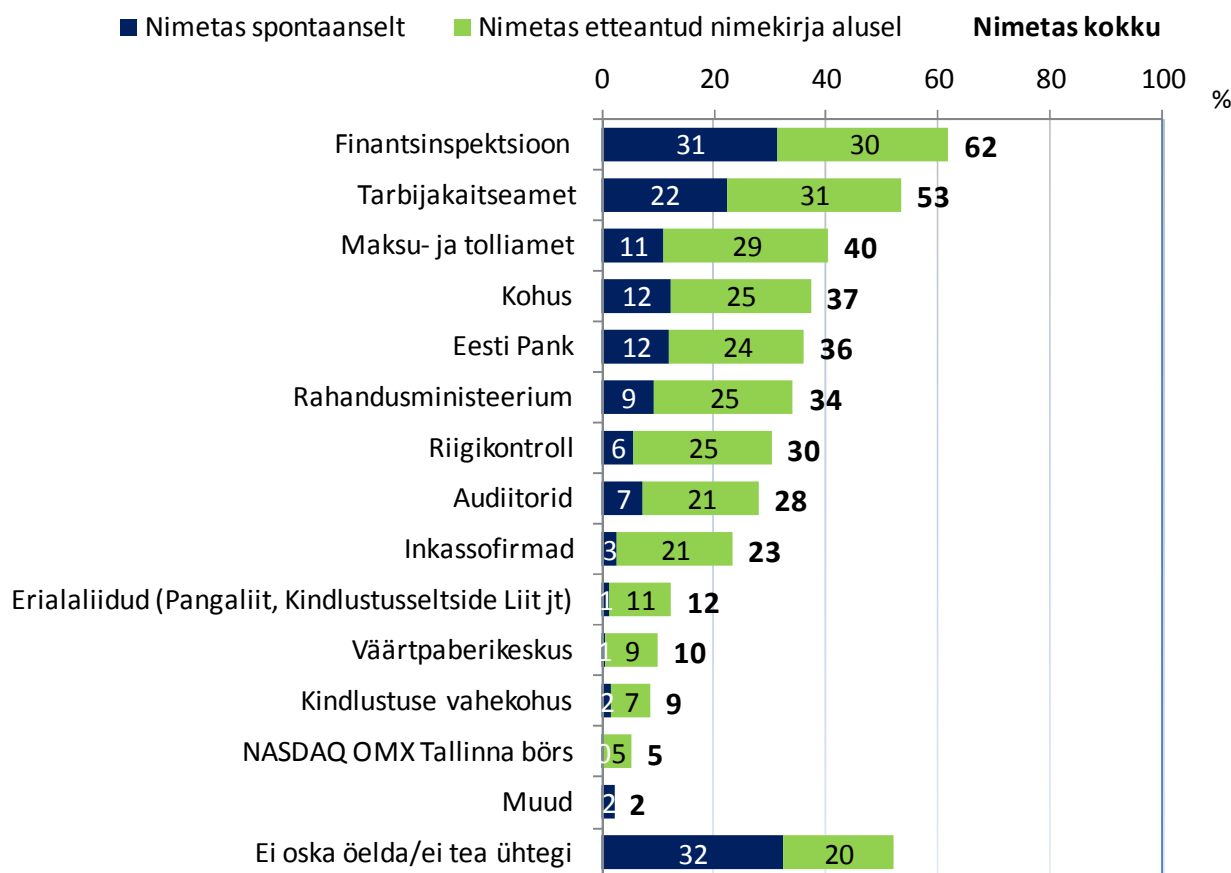
Selleks, et selgitada, kuivõrd teadlikud ollakse finantsasutuste järelevalvega tegelevatest instantsidest, paluti vastajail (nii finantsteenuste kasutajatel kui ka mitte-kasutajatel) esmalt spontaanselt nimetada asutusi, mis talle teadaolevalt tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega. Seejärel loeti vastajaile ette nimekiri astustest, mida vastaja eelnevalt spontaanselt ei nimetanud, ning paluti tal iga asutuse kohta öelda, kas see asutus tema arvates samuti finantsasutuste ning nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega tegeleb.

Spontaanselt nimetatakse finantsasutuste järelevalvega tegeleva asutusena kõige sagedamini **Finantsinspektsiooni (31%) ning Tarbijakaitseametit (22%)** (Joonis 29). Harvem nimetatakse spontaanselt kohtuid (12%), Eesti Panka (12%), Maksu- ja tolliametit (11%), Rahandusministeeriumi (9%), audiitoreid (7%) või Riigikontrolli (6%). Iga ülejäänud asutuse puhul on selle spontaanseid teadjaid vähem kui 5%. **Kolmandik elanikest vanuses 19-65 ei oska spontaanselt nimetada ühtegi finantsasutuste järelevalvega tegelevat asutust.**

Etteantud nimekirja alusel mainiti eelpool loetletud asutusi pea võrdse sagedusega: Finantsinspektsiooni, Tarbijakaitseametit ning Maksu- ja Tolliametit nimetas etteantud nimekirja alusel 29-31%; ülejäänud asutusi, mida spontaanselt sagedamini mainiti, vastavalt 21-25%.

Liites kokku nii spontaansed vastused kui ka etteantud nimekirjast lähtuvad vastused, nimetas enam kui pool elanikkonnast finantsasutuste järelevalvega tegelevate asutustena Finantsinspeksiooni (62% nimetas kas spontaanselt või etteantud nimekirjast lähtudes) ning Tarbijakaitseametit (vastavalt 53%). Järgnevad Maksu- ja tolliamet (40%), kohtud (37%), Eesti Pank (36%) ning Rahandusministeerium (34%). Mitte ühtegi ankeedis esitatud instantsidest ei seostanud finantsasutuste järelevalvega (ei spontaanselt ega etteantud nimekirja abil) 10% vastajatest.

Joonis 29. Millised asutused Teile teadaolevalt tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega? (% , n=762 kõik vastajad)



Spontaanselt nimetavad **Finantsinspeksiooni** keskmisest sagedamini 30-39-aastased (39%), kõrgharidusega inimesed (50%), Põhja-Eesti elanikud (49%), maa-asulate elanikud (40%) ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (44%). **Tarbijakaitseametit ning Riigikontrolli** nimetavad spontaanselt keskmisest sagedamini 301-400-eurose sissetulekuga inimesed (vastavalt 33% ja 12%), **Maksu- ja tolliametit** pealinlased (18%) ja Kesk-Eesti elanikud (25%), **Eesti Panka** kõrgharidusega inimesed (18%) ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (19%), **Rahandusministeeriumi** Ida-Virumaa elanikud (19%) ning suuremate linnade (v.a pealinna) elanikud (16%).

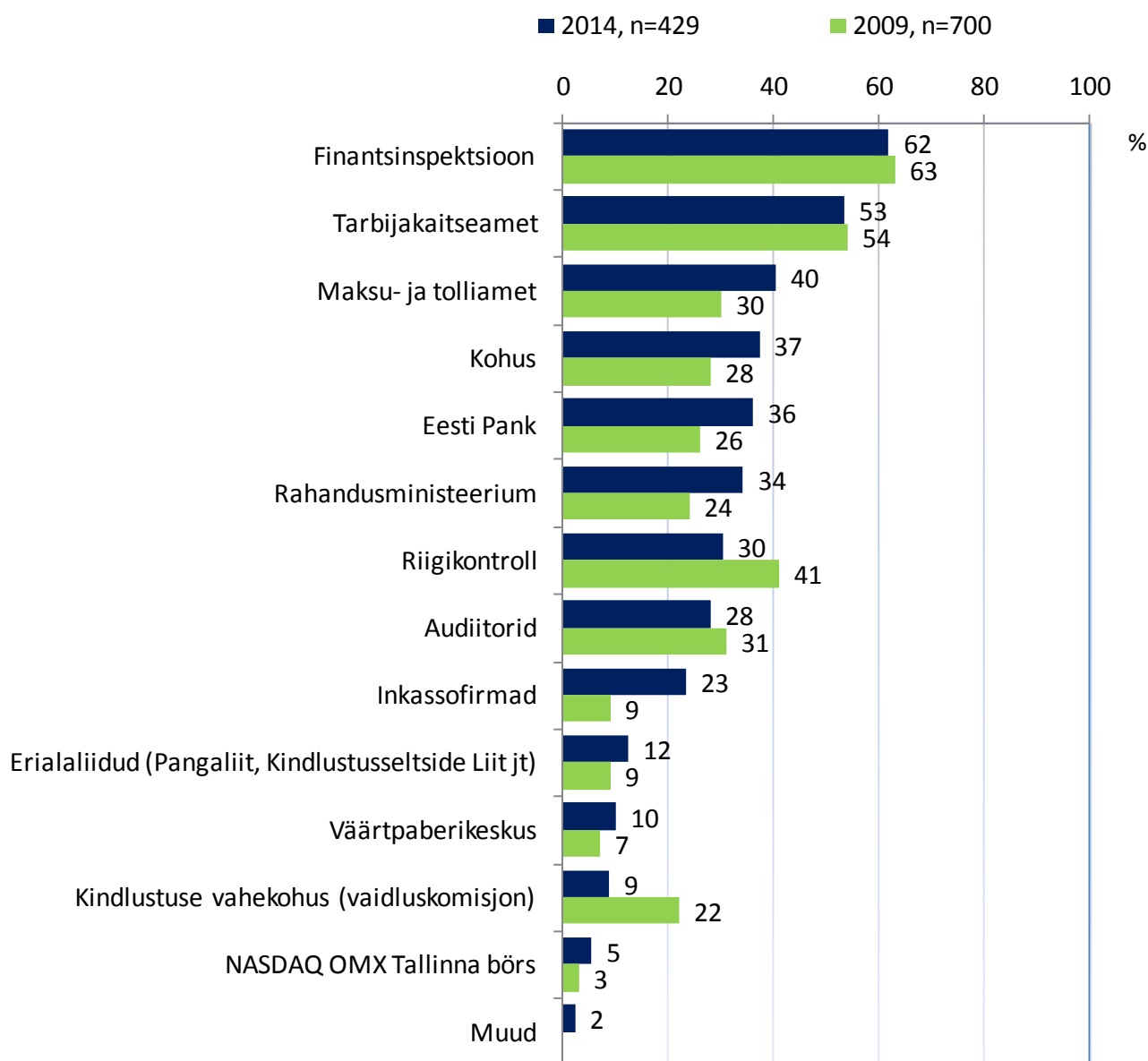
Inimesi, kes spontaanselt ühtegi asutust nimetada ei oska, on keskmisest enam 55-65-aastaste seas (52%), alg- või põhiharidusega rühmas (56%), kuni 200-eurose sissetulekuga rühmas (50%), pensionäride (49%) ja töötute/tööotsijate/heitunute (44%) seas.

Arvates kokku spontaansed ning etteantud nimekirja abil antud vastused, seostavad enamikku ankeedis esitatud asutustest finantsasutuste järelevalvega keskmisest sagedamini

kõrgharidusega inimesed, üle 800-eurose sissetulekuga inimesed, pealinlased ning linnaliste asulate elanikud. Võrreldes mitte-eestlastega mainivad Tarbijakaitseametit sagedamini eestlased (eestlastest 58%, mitte-eestlastest 44%), samas kui mitte-eestlased nimetavad eestlastest sagedamini finantsasutuste järelevalvega tegeleva instantsina Rahandusministeeriumi (eestlastest 30%, mitte-eestlastest 42%).

Joonisel 30 on esitatud finantsteenuste kasutajate vastuste ajaline võrdlus 2009. aastaga (kogutuntus). Kokkuvõtlikult võib öelda, et sarnaselt käesolevale etapile olid ka 2009. aastal kõige tuntumateks finantsasutuste järelevalvega tegelevateks asutusteks **Finantsinspeksioon** (2009. aastal 63%, 2014. aastal 63%) ja **Tarbijakaitseamet** (vastavalt 54% ja 53%). Nimetatud asutuste kogutuntus pole ajalisel võrdluses muutunud.

Joonis 30. Millised asutused Teile teadaolevalt tegelevad finantsasutuste ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega? Ajaline võrdlus (spontaansed+etteantud nimekirja alusel antud vastused %, n=finantsteenuste kasutajad)



Rääkides olulisematest muutustest, on võrreldes viie aasta taguse perioodiga 2014. aastal **14% võrra sagenenud inkassofirmade** (kui finantsasutuste järelevalvega tegelevate asutuste) **mainimine, 10% võrra Maksu- ja tolliameti, Eesti Panga ja**

Rahandusministeeriumi mainimine ning 9% võrra kohtute mainimine. Ajalises võrdluses on 13% võrra kahanenud kindlustuse vahekohtu ning 11% võrra Riigikontrolli (kui finantsasutuste järelevalvega tegelevate asutuste) mainimine.

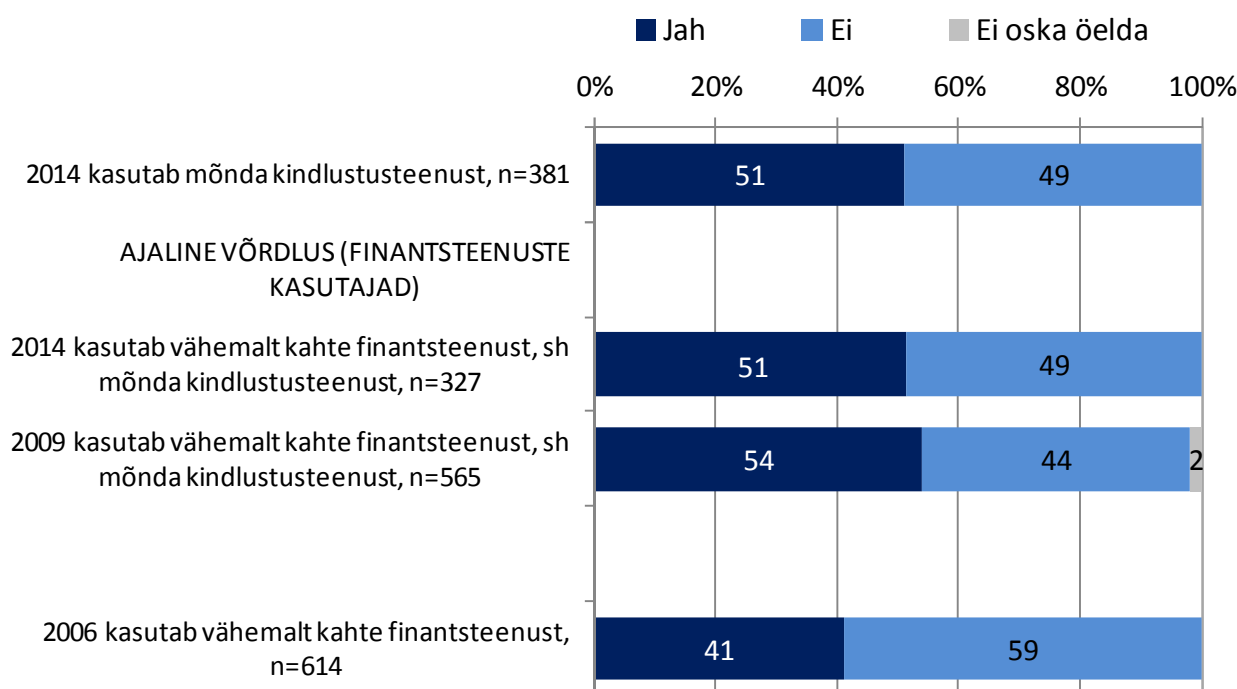
5. Kindlustusteenused

Küsimused kindlustusteenuste kohta esitati 2009. ning 2014. aastal vaid neile vastajaile, kes on ise kasutanud mõnda kindlustusteenust (kas elukindlustust, investeerimisriskiga elukindlustust, kodukindlustust, kaskokindlustust või liikluskindlustust), 2009. aastal aga kõigile vastajatele, kes kasutasid vähemalt kahte finantsteenust (kindlustusteenuste kasutamise filter puudus). Seega on tulemused otseselt ajalised võrreldavad vaid viimase kahe uuringuetapi puhul, 2006. aasta tulemuste puhul tuleb arvestada sellega, et sihtrühm oli toona laiem.

5.1. Kindlustusmaakleri ja kindlustusseltsi erinevus

Kindlustusteenuste kasutajatest teab 51% enda hinnangul, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil (Joonis 31). Võrreldes 2009. aastaga pole nende vastajate osakaal, kes enda sõnutsi teavad, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil, oluliselt muutunud (toona 54%).

Joonis 31. Kas Te teate, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil? Ajaline võrdlus (%)

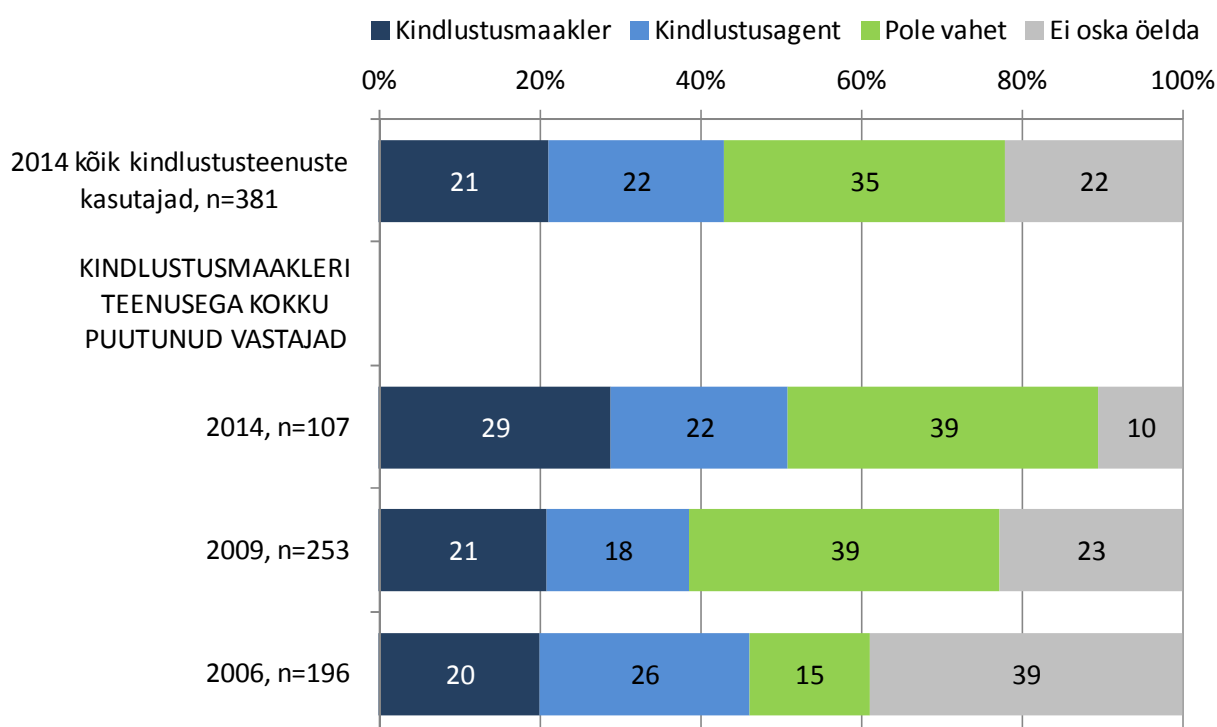


2006. aasta madalam näitaja (41% teadis, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil) võib olla tingitud sellest, et toona esitati see küsimus kõigile finantsteenuste kasutajatele (kes võisid, kuid ei pruukinud kasutada kindlustusteenuseid).

Võrreldes muudest rahvustest inimestega andsid eestlased sagedamini antud küsimuses jaatava vastuse, st ütlesid, et teavad, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil (eestlastest 60%, mitte-eestlastest 26%). Võrreldes madalama haridusega inimestega peavad end antud küsimuses sagedamini teadlikuks kõrgharidusega inimesed (kõrgharidusega inimestest 62%, madalama haridusega inimestest 46%). Sissetulekurühmade võrdluses on end teadlikuks hindavaid inimesi kõige enam üle 500-eurose sissetulekuga rühmas (63%), kõige vähem aga kuni 300-eurose sissetulekuga rühmas (36%). Regiooniti peavad end kõige harvemini antud teemast teadlikuks Ida-Virumaa elanikud (29%). Töölase staatuse lõikes on inimesi, kes arvavad end teadvadat kindlustusmaakleri ja kindlustusseltsi erinevust, kõige enam ettevõtjate, juhtide ja tippspetsialistide seas (76%), kõige vähem aga keskastme spetsialistide, ametnike ja isikuteenindajate seas (40%).

Järgnevalt esitati kindlustusteenuste kasutajatele küsimus selle kohta, kes peab nende arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve: kas kindlustusmaakler või kindlustusagent. Kummagi variandi valijaid on praktiliselt võrdselt: **21% kindlustusteenuste kasutajatest arvab, et kliendi huvidest peaks rohkem lähtuma kindlustusmaakler; kuid 22% arvab, et kliendi huve arvestab rohkem kindlustusagent** (Joonis 32). Ligi kolmandik (35%) vastajatest arvab, et kindlustusmaakleril ja -agendil pole siinkohal vahet ning 22% ei oska arvamust avaldada.

Joonis 32. Kumb peab Teie arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent? Ajaline võrdlus (%)



Kuna varasemates etappides esitati see küsimus ainult neile vastajaile, kes on kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega, on ajaliste võrdluste koostamisel aluseks võetud selle rühma andmed. Võrreldes kõigi kindlustusteenuseid kasutanud inimestega on kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud inimeste seas enam neid, kes arvavad, et kliendi huve arvestab rohkem just kindlustusmaakler (29%) ning vähem kindla seisukohata inimesi (10%).

Ajalises võrdluses on kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimeste seas **ilma kindla seisukohata inimeste osatähtsus pidevalt vähenenud**: 2006. aastal ei osanud hinnangut anda 39%, 2009. aastal 23% ning tänavu 10% kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimestest. Võrreldes 2009. aastaga on suurenenud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et kliendi huvidest lähtub pigem kindlustusmaakler; võrreldes 2006. aastaga aga on kasvanud ka nende inimeste osakaal, kes arvavad, et kindlustusmaakleril ja kindlustusagendil pole siinkohal vahet.

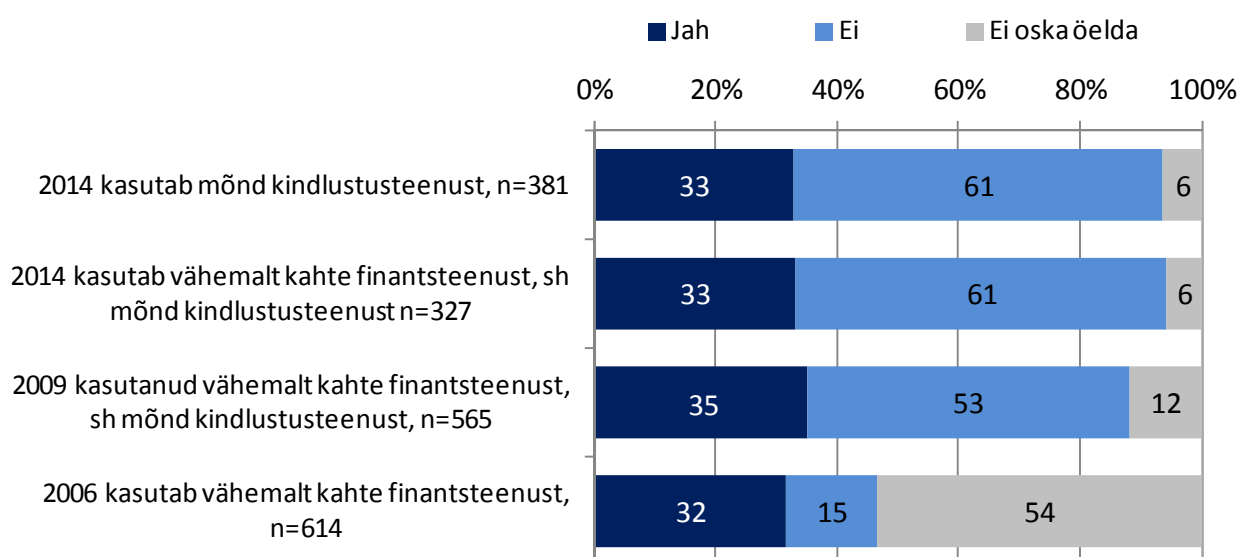
5.2. Kokkupuude kindlustusmaakleri teenusega

Järgnevalt paluti vastajal öelda, kas ta on kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega. Erinevalt varasematest etappidest loeti seekord vastajale ette ka selgitus: Kindlustusmaakler on vahendaja, kes otsib kliendile välja erinevate kindlustusseltside pakkumisi. Ka selle teema puhul tuleb arvestada, et ajaliselt võrreldavad (2009 ja 2014) on vaid nende vastajate andmed, kes kasutavad vähemalt kahte finantsteenust, sh mõnd kindlustusteenust.

Kõigist kindlustusteenuse kasutajatest on kolmandik puutunud kokku kindlustusmaakleri teenusega, 61% polnud maakleri teenuseid kasutanud ning 6% ei osanud öelda, kas on seda teinud (Joonis 33). Vähemalt kahte finantsteenust kasutavate kindlustusteenuste kasutajate seas on tulemused samad.

Võrreldes mitte-eestlastega on kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimesi veidi enam eestlaste seas (eestlastest 36%, mitte-eestlastest 25%). Sissetulekurühmade võrdluses on maakleri teenusega kokku puutunud inimesi enam üle 500-eurose sissetulekuga rühmas (43%), regiooniti pealinnas (44%), tööalase staatuse lõikes ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas (47%). Keskmisest vähem on nimetatud teenusega kokku puutunud inimesi Põhja-Eestis (17%), Ida-Virumaal (11%) ja maa-asulates (25%).

Joonis 33. Kas olete kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega? Ajaline võrdlus (%)



Vaadeldes ainult nende vastajate hinnanguid, kes lisaks kindlustusteenusele kasutavad veel mõnda finantsteenust (arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaardi kasutamine),

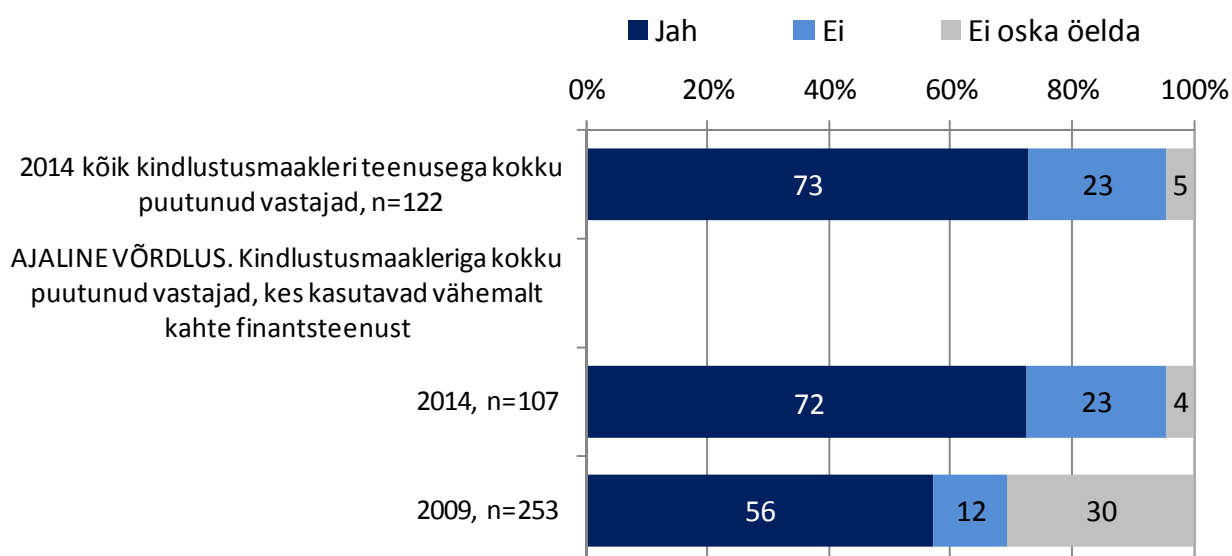
on näha, et **võrreldes 2009. aastaga pole kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud inimeste osatähtsus kindlustusteenuste kasutajate seas praktiliselt muutunud**. Samas on 6% võrra vähenenud nende vastajate osakaal, kes antud küsimusele vastata ei oska, 8% võrra aga suurenenud nende vastajate osakaal, kes ütlevad, et pole kindlustusmaakleriga kokku puutunud. See muutus võib olla tingitud asjaolust, et 2014. aastal lisati ankeeti selgitus selle kohta, kes on kindlustusmaakler ning millega ta tegeleb (ning seega oli vähem neid, kes siinkohal ekslikult nt kindlustusagendi silmas pidasid).

Kuna 2006. aastal esitati küsimus kindlustusmaakleriga kokkupuute kohta kõigile finantsteenuste kasutajatele, pole tulemused siinkohal üks-üheselt võrreldavad. Siiski torkab silma, et toona oli nende vastajate osakaal, kes antud küsimusele vastata ei osanud, märkimisväärselt kõrgem (54%).

Kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud inimestest ütles **73%, et maakler selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja tema kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustust sooviti** (Joonis 34). Vastajatest 23% ütles, et maakler ei selgitanud tema kindlustushuvi piisava põhjalikkusega välja ning 5% ei osanud hinnangut anda.

2009. aasta ankeedis oli küsimus sõnastatud veidi erinevalt („Kas kindlustusmaakler selgitab...“), mis võib mõnevõrra mõjutada ka tulemusi. Kindlustusmaakleriga kokku puutunud finantsteenuste kasutajate tulemuste ajaline võrdlus näitab, et võrreldes 2009. aastaga on kasvanud nii nende vastajate osakaal, kes ütlesid, et kindlustusmaakler piisava põhjalikkusega nende kindlustushuvi välja selgitas(b) (2009: 56%, 2014: 72%) kui ka nende osakaal, kes arvasid, et maakler polnud(pole) selles piisavalt põhjalik (vastavalt 12% ja 23%). Ilma kindla seisukohata vastajate osatähtsus on võrreldes viie aasta taguse perioodiga langenud 26% võrra.

Joonis 34. Kas kindlustusmaakler selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite? Ajaline võrdlus (%)

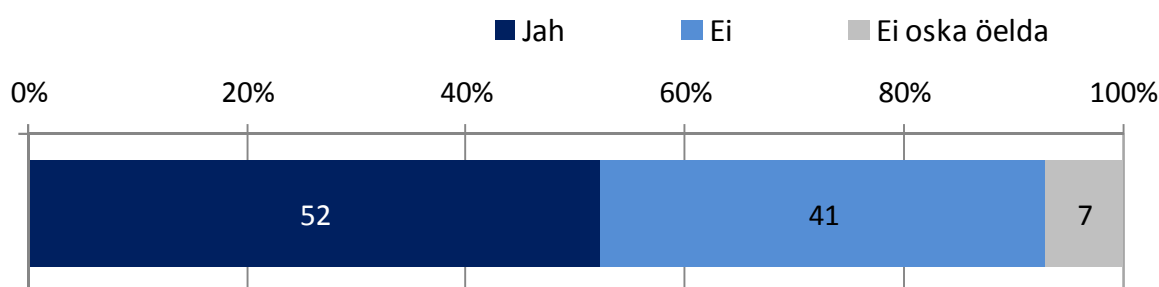


5.3. Kokkupuude kindlustusagendiga/kindlustusseltsiga

Küsimus kokkupuute kohta kindlustusagendiga esitati seekordses uuringus vastajale esmakordselt. Selleks, et vältida eksitusi (nt kindlustusmaakleri segiajamist kindlustusagendiga) loeti siinkohal vastajale ette ka täpsustus: „Kindlustusagent müüb ühe konkreetse kindlustusseltsi teenust ja esindab selle kindlustusseltsi huve.”

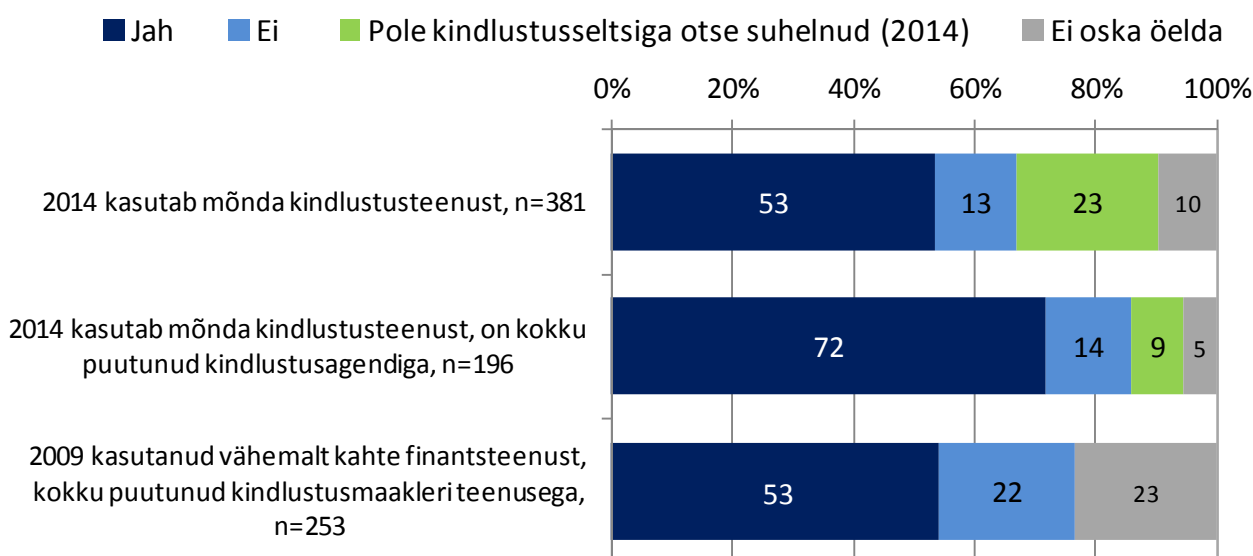
Kindlustusagendiga on kokku puutunud 52% kindlustusteenuste kasutajatest; 41%-l pole kokkupuudet olnud ning 7% ei oska vastust anda (Joonis 35). Inimesi, kes on kindlustusagendiga kokku puutunud, on keskmisest enam üle 500-eurose sissetulekuga rühmas (62%), Lääne-Eestis (70%) ja Lõuna-Eestis (62%).

Joonis 35. Kas olete kokku puutunud kindlustusagendiga? (% , n=381 vastajad, kes on viimastel aastatel isiklikult kasutanud mõnda kindlustusteenust)



Küsimus selle kohta, kas kindlustusselts selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja kliendi kindlustushuvi, esitati 2014. aastal kõigile inimestele, kes kasutasid mõnda kindlustusteenust, 2009. aastal aga neile, kes kasutasid vähemalt kahte finantsteenust ning olid kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega (Joonis 36).

Joonis 36. Kas kindlustusselts selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite? Ajaline võrdlus (%)



2014. aastal ütles **53% kindlustusteenuste kasutajatest, et kindlustusselts selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja tema kindlustushuvi; 13%- sõnul kindlustusselts seda ei teinud**; 10% ei osanud arvamust avaldada ning 23% polnud kindlustusseltsiga otse suhelnud. Inimesed, kes on kokku puutunud kindlustusagendiga, ütlevad sagedamini, et kindlustusselts oli nende kindlustushuvi väljaselgitamisel piisavalt põhjalik (72%), samas kui vastupidist seisukohta jagab 14%, 5% ei oska hinnangut anda ning 9% pole enda väitel kindlustusseltsiga otse suhelnud (kokkupuude kindlustusseltsiga (agendiga) oli nende vastajate puhul ilmselt liiga põgus, keegi teine (mõni pereliige) vahendas lepingu sõlmimist või siis ei võrdsustanud vastaja siinkohal kindlustusagenti kindlustusseltsiga).

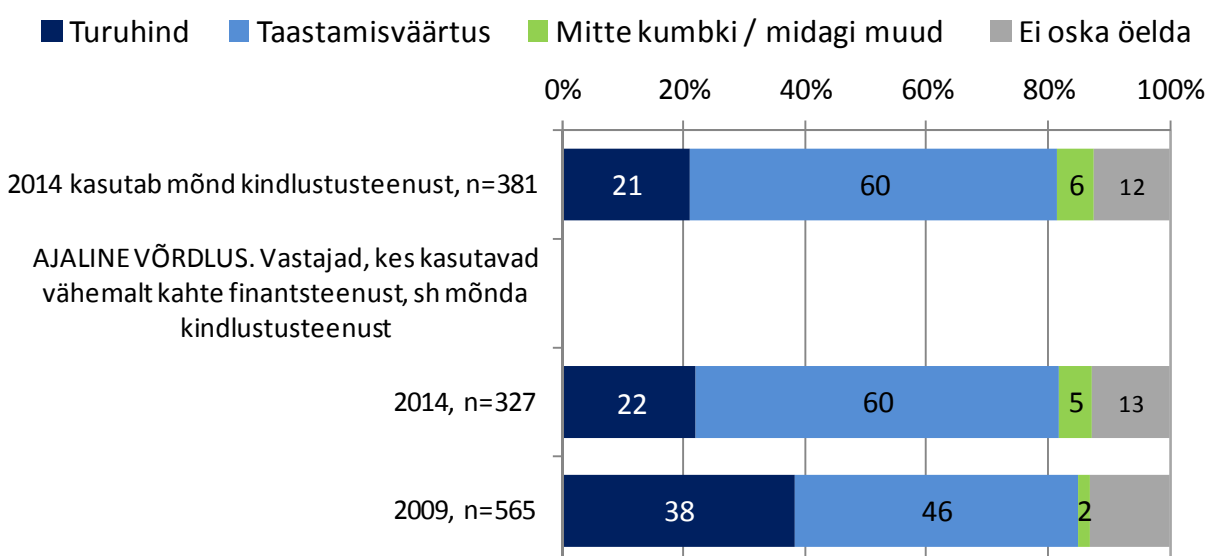
Tulemuste ajalist võrreldavust raskendab lisaks sihtrühma erinevusele ka see, et 2009. aastal puudus ankeedis vastusevariant „pole kindlustusseltsiga otse suhelnud“ ning küsimus oli sõnastatud veidi erinevalt („Kas kindlustusselts selgitab...“), mis mõjutab ka tulemuste võrreldavust. Toona arvas ligi pool sihtrühmast seda, et kindlustusselts selgitab enne lepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja kliendi kindlustushuvi; 22% arvas, et kindlustusselts pole seda tehes piisavalt põhjalik ning 22% ei osanud arvamust avaldada.

5.4. Mida tuleks aluseks võtta elamu kindlustamisel

Järgnevalt esitati kõigile kindlustusteenuste kasutajatele küsimus selle kohta, mida tuleks oma korteri või elamu kindlustamisel aluseks võtta – kas selle turuhinna või taastamisväärtuse?

Kõigist kindlustusteenuste kasutajatest 21% arwab, et elamu kindlustamisel tuleks aluseks võtta selle turuhind; 60% arwab, et aluseks tuleks võtta elamu taastamisväärtus; 6% arwab, et aluseks tuleks võtta midagi muud ning 12% ei oska arvamust avaldada (Joonis 37).

Joonis 37. Mida tuleks Teie arvates oma korteri või elamu kindlustamisel aluseks võtta – kas turuhind või taastamisväärtus? Ajaline võrdlus (%)



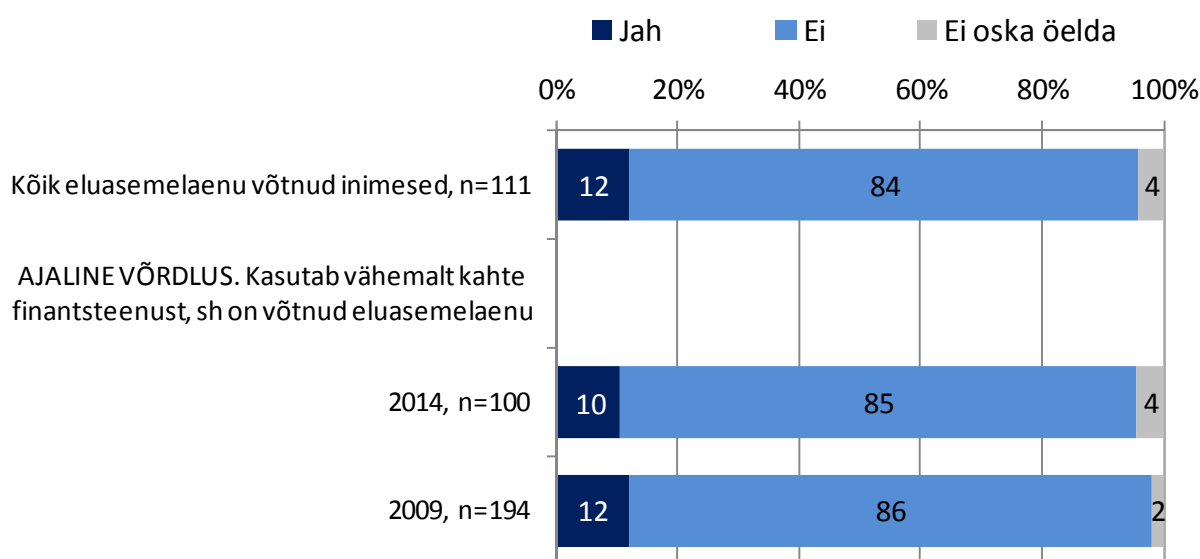
Võrreldes meestega arvavad naised sagedamini, et elamu kindlustamisel tuleks aluseks võtta selle taastamisväärtus (naistest 66%, meestest 56%), mehed aga pakuvad naistest sagedamini, et aluseks tuleks võtta turuhind (naistest 16% ja meestest 26%). Vanuserühmade võrdluses on inimesi, kes on teadlikud, et elamu kindlustamisel tuleks aluseks võtta selle taastamisväärtus, keskmisest enam 35-54-aastaste seas (67%), samas kui 55-65-aastaste seas on keskmisest enam ilma kindla seisukohata inimesi (29%). Võrreldes mitte-eestlastega oli eestlaste seas enam neid, kes teavad, et elamu kindlustamisel tuleks võtta aluseks selle taastamisväärtus (eestlastest 64%, mitte-eestlastest 50%). Töölase staatuse lõikes on nende inimeste osatähtsus, kes teavad, et aluseks tuleks võtta elamu taastamisväärtus, kõige kõrgem ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas (70%) ja mitte-töötavate (töötud, töotsijad, heitunud) inimeste seas (80%).

Ajalises võrdluses (inimesed, kes kasutavad vähemalt kahte finantsteenust, sh mõnda kindlustusteenust) on vähenenud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et elamu kindlustamisel tuleks aluseks võtta turuhind (2009: 38% ja 2014: 22%), kuid **kasvanud on nende osatähtsus, kes arvavad, et aluseks tuleks võtta elamu taastamisväärtus (2009. aastal 46% ja 2014. aastal 60%).**

6. Eluasemelaen

Elanikest vanuses 19-65 nimetas 15% viimastel aastatel isiklikult kasutatud finantsteenuste seas ka eluasemelaenu. **Eluasemelaenu võtnud inimestest 12% on seda otsust hiljem kahetsenud** (Joonis 38). Ajalises võrdluses pole tulemused siinkohal oluliselt muutunud: 2009. aastal ütles 12% eluasemelaenu omanikest (kes kasutasid lisaks veel mõnda finantsteenust, sealjuures arvesse ei lähe arveldusarve ja deebetkaart), et on otsust eluasemelaenu võtta hiljem kahetsenud; 2014. aastal on selles sihtrühmas vastav näitaja 10%.

Joonis 38. Kas Te olete oma otsust eluasemelaenu võtta hiljem kahetsenud? (% , n=vastajad, kellel on eluasemelaen)



Eluasemelaenu võtmise otsust kahetseti järgnevatel põhjustel: laenu intressid olid kõrged; laen võeti kinnisvara „buumi“ ajal, mil hinnad olid kõrged; ei suudetud maksegraafikust kinni pidada (probleemid tööl, lapse sünd vms põhjusel); peale laenu võtmist sooviti elukohta vahetada (vale asukoht); peale laenu võtmist tekkis (ootamatult) võimalus soetada eluase ilma laenuta. Kõik vabad vastused originaalkujul on esitatud aruande [lisas 2](#).

7. Suhtumine säästmisesse

Selles teemaplokis käsitletakse järgnevaid teemasid: tarbijatüübid (kas inimesed peavad end ise eeskätt säästjaks, investeerijaks, kulutajaks või laenajaks); kas omatakse sääste (st jooksvast tarbimises üle olevat raha), millisel eesmärgil raha säästetakse; kuidas üldiselt säästmisse suhtutakse (kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste); ning kui suure protsendi oma sissetulekust ollakse äärmisel vajadusel valmis lühi- või pikaajaliselt säästma.

7.1. Milliseks tarbijaks ennast peetakse

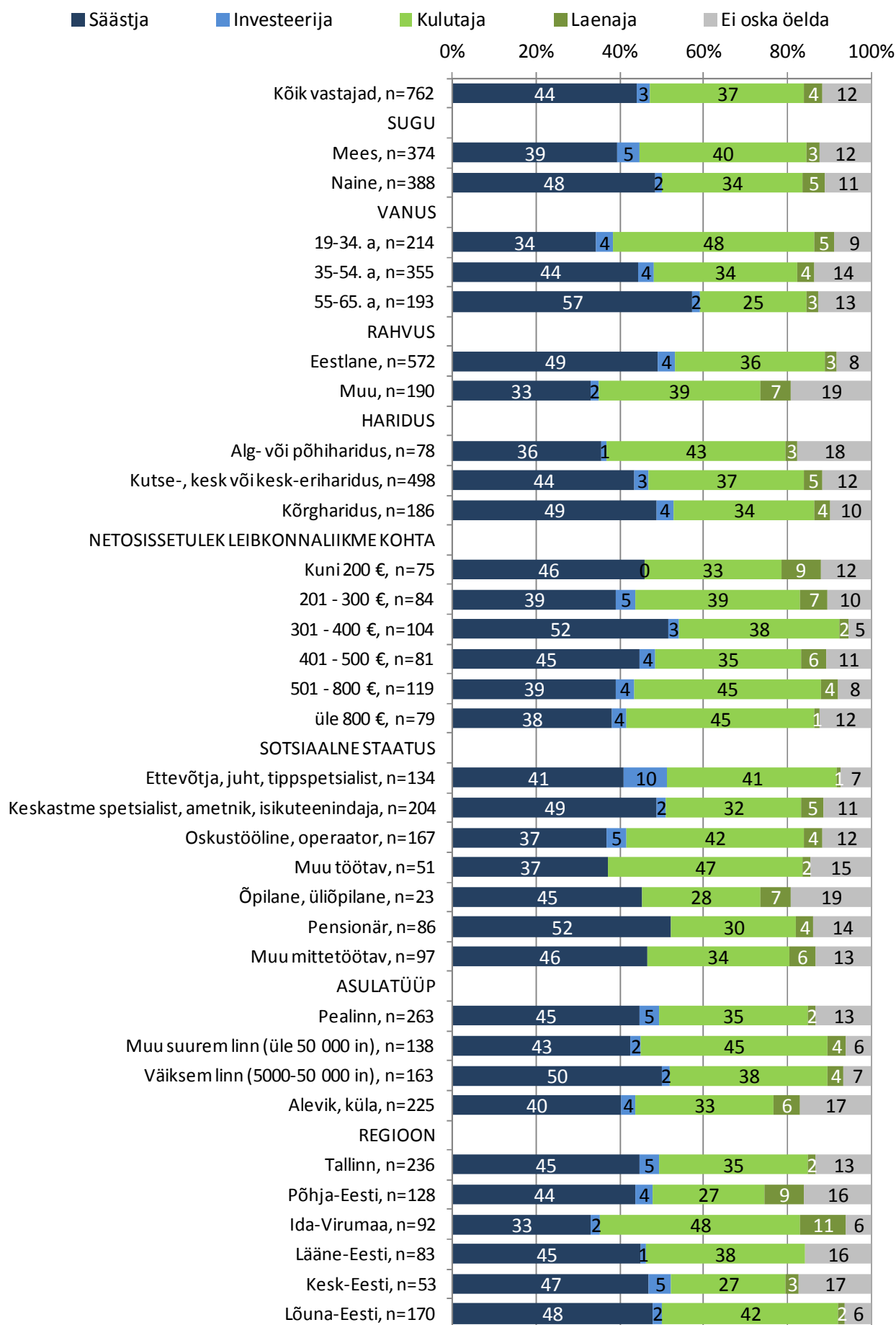
Elanikest vanuses 19-65 peab 44% end hetkel tüübilt eeskätt säästjaks, 3% investeerijaks, 37% kulutajaks ning 4% laenajaks ([Joonis 39](#)). Hinnangut ei oska anda 12% vastajatest.

Võrreldes naistega peavad **mehed** end sagedamini **kulutajaks** (naistest 34%, meestest 40%) või **investeerijaks** (naistest 2%, meestest 5%), samas kui **naised** peavad end meestega võrreldes sagedamini **säästjaks** (naistest 48%, meestest 39%). Vanuserühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end **säästjaks**, seda arvukamalt, **mida vanema vanuserühmaga on tegu**. Inimesi, kes peavad end kulutajaks, on seevastu seda enam, mida noorema vanuserühmaga on tegu.

Võrreldes muudest rahvustest inimestega on **eestlaste** seas enam neid, kes peavad end **säästjaks** (eestlastest 49%, muudest rahvustest 33%). **Muudest rahvustest inimesed** peavad end eestlastega võrreldes sagedamini **laenajaks** (muudest rahvustest inimestest 7%, eestlastest 3%) või ei oska hinnangut anda (vastavalt 19% ja 8%).

Haridusrühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end **säästjaks**, seda enam, mida **kõrgema haridustasemega** rühmaga on tegu; seevastu inimesi, kes hindavad end kulutajaks, on seda enam, mida madalama taseme haridusega rühmaga on tegu. Sissetulekurühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end **säästjaks**, kõige enam **401-500-eurose** sissetulekuga rühmas (52%); **kulutajaks** peavad end keskmisest sagedamini **üle 500-eurose** sissetulekuga inimesed (45%), **laenajaid** on aga keskmisest enam **kuni 200-eurose** sissetulekuga inimeste seas. Töölase staatuse lõikes hindavad end tüübilt **säästjaks** kõige sagedamini **pensionärid** (52%), samas kui **investeerijaks** peavad end kõige sagedamini **ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid** (10%).

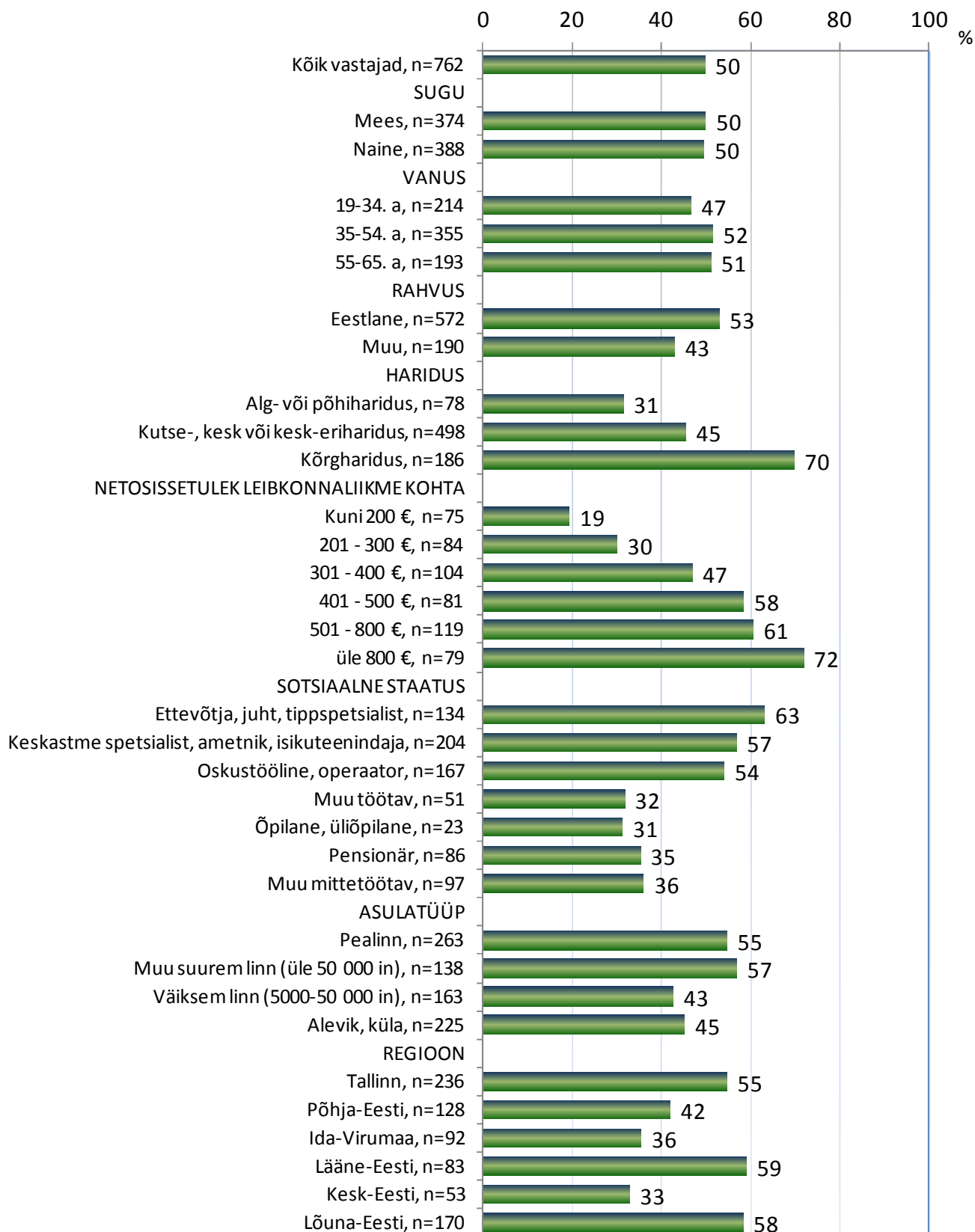
Asulatüüpide lõikes on inimesi, kes peavad end tüübilt **säästjateks**, enam **väiksemates (5000–50 000 elanikku) linnades** (50%); inimesi, kes peavad end **kulutajateks** aga **suuremates linnades (v.a pealinn)** (45%). Regiooniti on inimesi, kes peavad end kulutajateks, kõige enam Ida-Virumaal (48%); laenajaid samuti Ida-Virumaal (11%) ja Põhja-Eestis (9%).

Joonis 39. Kas olete enda arvates hetkel eeskätt...? (% , n=kõik vastajad)


7.2. Säastude omamine

Säaste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha **omab pool 19-65-aastastest** (Joonis 40).

Joonis 40. Kas Teil on säaste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha? (%) (n=kõik vastajad)



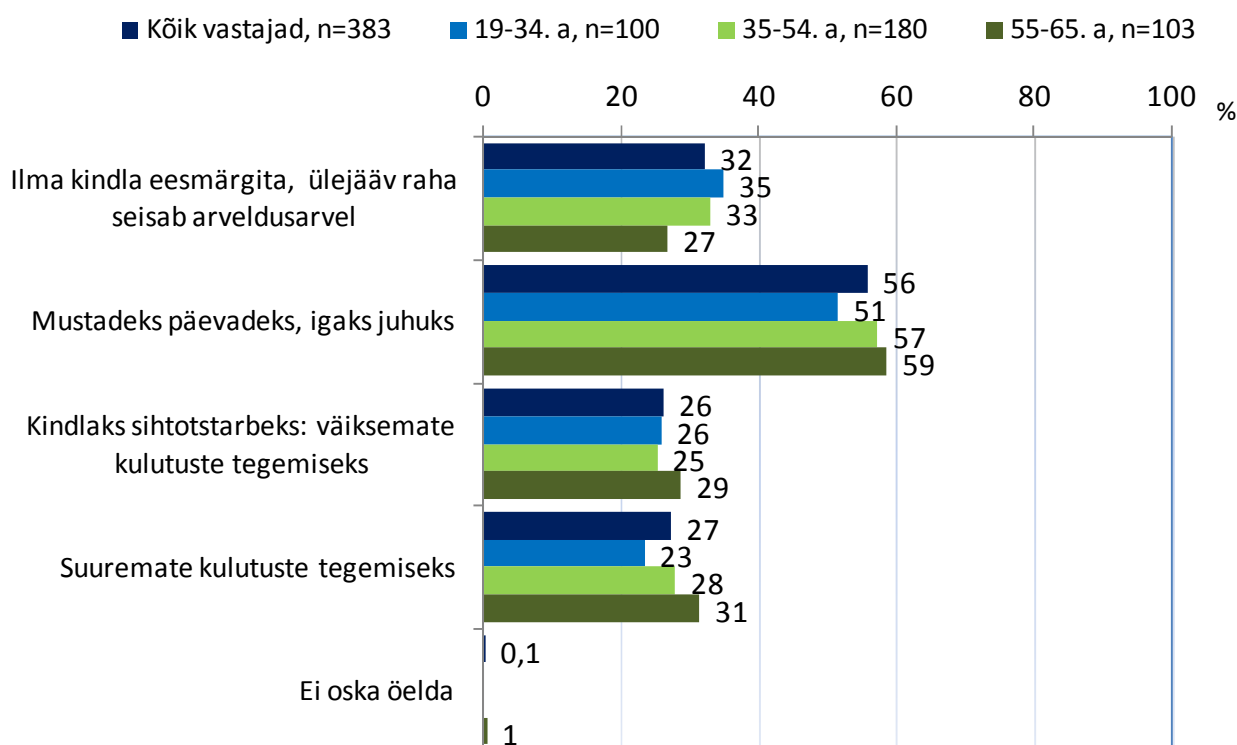
Sääste omavaid inimesi on võrreldes muudest rahvustest inimestega enam **eestlaste** seas (vastavalt 43% ja 53%). **Samuti on sääste omavaid inimesi seda enam, mida kõrgema haridustasemega või sissetulekurühmaga on tegu.** Võrreldes lihttöölise ning mitte-töötavate inimestega on sääste omavaid inimesi enam ettevõtjate/juhtide/spetsialistide ning ametnike/teenindajate/oskustöölise/operaatorite seas. Võrreldes väikelinnade ja maa-asulatega on sääste omavaid inimesi enam üle 50 000 elanikuga linnades, sh pealinnas. Regiooniti eristuvad lisaks Tallinnale ka Lääne- ning Lõuna-Eesti, mille elanike seas on sääste omavaid inimesi enam kui muudes regioonides.

7.3. Säästmise eesmärgid

Sääste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha omavatest inimestest **säästab 56% nõ mustadeks päevadeks, igaks juhuks (Joonis 41).** Kolmandik sääste omavatest inimestest säästab ilma kindla eesmärgita (ülejääv raha seisab arveldusarvel). Väiksemate kulutuste tegemiseks säästab 26% sääste omavatest inimestest; suuremate kulutuste tegemiseks säästab vastavalt 27%.

Võrreldes üle 35-aastaste inimestega on nooremate seas veidi enam levinud säästmise suuremate kulutuste tegemise eesmärgil, samas kui 35-aastased ning vanemad inimesed säästavad noorematega võrreldes sagedamini nõ igaks juhuks (mustadeks päevadeks). Võrreldes eakamate inimestega on alla 55-aastaste inimeste puhul veidi levinum säästmise ilma kindla eesmärgita.

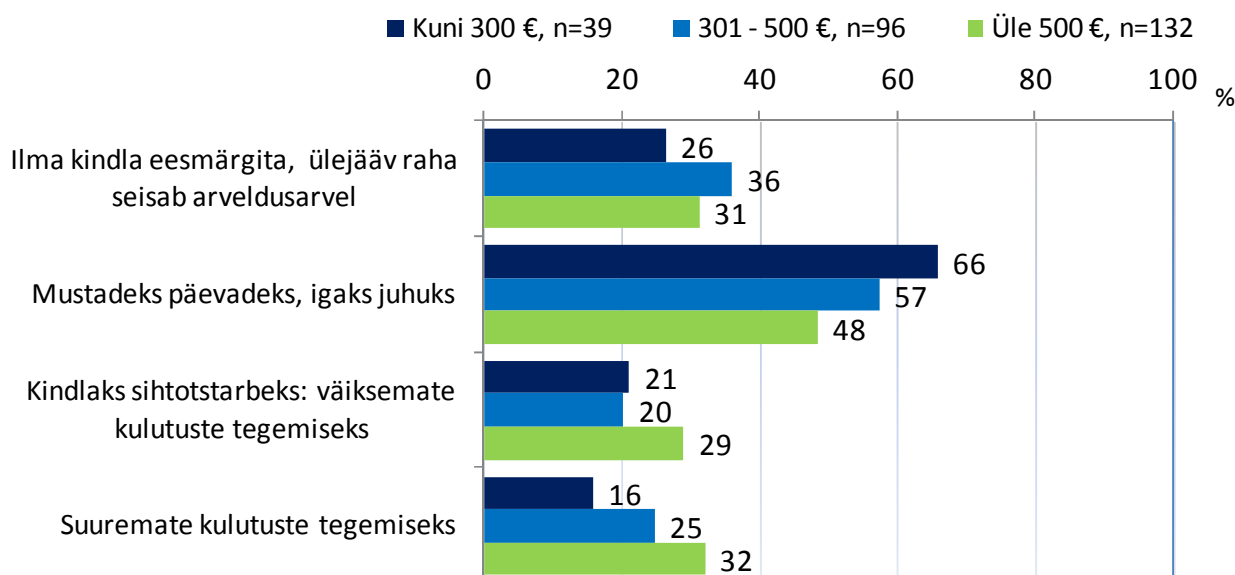
Joonis 41. Mis eesmärgil Te raha säästate? Vanuserühmade võrdlus (% , n=vastajad, kel on sääste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha)



Sissetulekurühmade võrdluses on inimesi, kes säästavad nõ. mustadeks päevadeks/igaks juhuks, seda enam, mida madalama sissetulekuga rühmaga on

tegu (Joonis 42). Inimesi, kes säästavad väiksemate kulutuste tegemiseks, on keskmisest enam üle 500-eurose sissetulekuga rühmas. Suuremate kulutuste tegemiseks säästmine on seda levinum, mida suurema sissetulekuga rühmaga on tegu.

Joonis 42. Mis eesmärgil Te raha säästate? Sissetulekurühmade (netosissetulek leibkonnaliikme kohta) võrdlus (% , n=vastajad, kel on sääste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha)



7.4. Kui suures ulatuses tuleks sääste omada

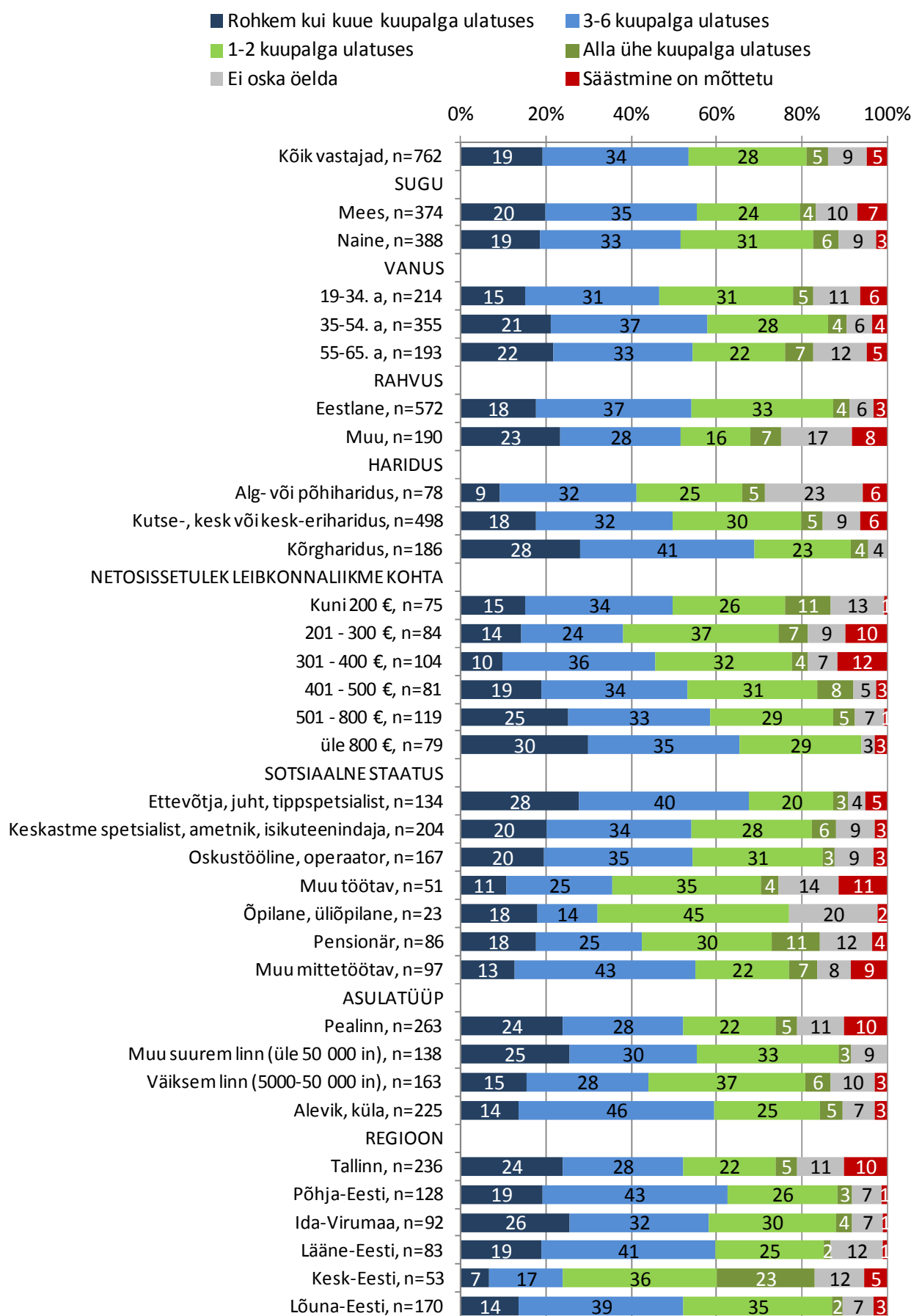
Järgnevalt paluti vastajail (nii neil, kel on sääste kui ka neil, kel säästud puuduvad) hinnata, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral sääste olema.

19% elanikest vanuses 19-65 arvab, et võimaluse korral peaks inimesel olema sääste rohkem kui kuue kuupalga ulatuses; 34% peab vajalikuks säästude olemasolu 3-6 kuupalga ulatuses; 28% peab vajalikuks sääste 1-2 kuupalga ulatuses ning 5% alla ühe kuupalga ulatuses (Joonis 43). Elanikest 5% peab säästmist mõttetuks ning 9% ei oska antud küsimuses oma arvamust avaldada.

Võrreldes eakamate inimestega on alla 35-aastaste seas vähem neid, kes peavad sobilikuks omada sääste enam kui kuue kuupalga ulatuses; kuid rohkem neid, kes peavad sobivaks omada sääste 1-2 kuupalga ulatuses. Muudest rahvustest inimestega võrreldes peavad eestlased sagedamini sobivaks omada sääste kas 3-6 kuupalga ulatuses või 1-2 kuupalga ulatuses, samas kui mitte-eestlased ei oska eestlastest sagedamini antud küsimuses kindalt seisukohta võtta.

Inimesi, kes pidasid sobilikuks omada sääste rohkem kui 6 kuupalga ulatuses, on seda arvukamalt, mida kõrgema haridustasemega rühmaga on tegu. Võrreldes madalama haridusega inimestega on kõrgharidusega inimeste seas enam ka neid, kes peavad sobivaks võimalusel omada sääste 3-6 kuupalga ulatuses; kuid vähem neid, kes säästmist mõttetuks peavad. Mida madalama haridustasemega rühmaga on tegu, seda arvukamalt on kindla seisukohata vastajaid.

Joonis 43. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste? (% , n=kõik vastajad)

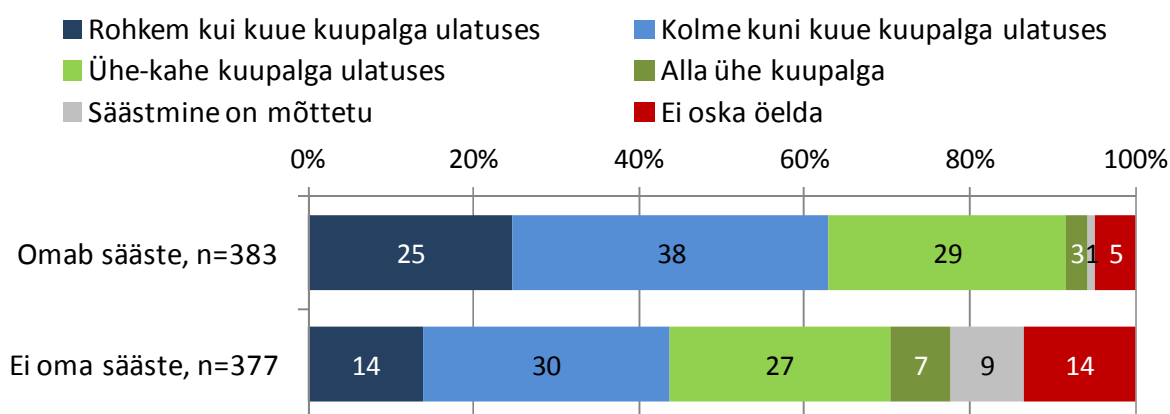


Kõrgema sissetulekuga inimesed peavad sagedamini vajalikuks suuremate säästude olemasolu kui madalama sissetulekuga inimesed. Inimesi, kes peavad säästmist mõttetuks, on keskmisest enam 201-400-eurose sissetulekuga rühmas.

Töölase staatuse lõikes hindavad säästudeks sobivat summat keskmiselt kõige suuremaks ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid; kõige väiksemaks aga õpilased, pensionärid ja lihttöölised keskmiselt kõige väiksemaks. Suuremates linnades on inimesi, kes peavad sobivaks omada sääste enam kui kuue kuupalga ulatuses, enam kui väiksemates linnades või maa-asulates. Regiooniti peavad summat, mida oleks sobiv säästudena omada, keskmiselt kõige väiksemaks Kesk-Eesti elanikud.

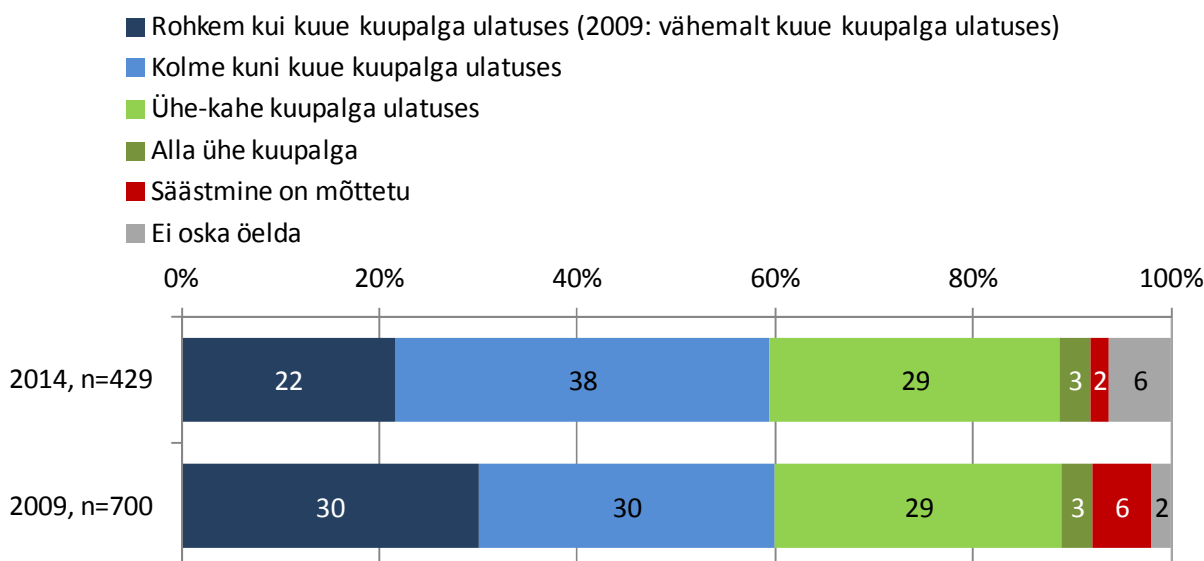
Inimesed, kes omavad sääste, hindavad üldjuhul ka summat, mis inimesel võiks võimalusel säästudena olemas olla, keskmiselt suuremaks (Joonis 44).

Joonis 44. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste? Sääste omavate ning mitte-omavate vastajate võrdlus (%) (n=kõik vastajad)



Võrreldes 2009. aastaga on 4% võrra vähenenud nende inimeste osakaal, kes peavad säästmist mõttetuks ning samaväärselt suurenenud ilma kindla seisukohata inimeste osatähtsus (Joonis 45). Inimesi, kes arvavad, et võimaluse korral tuleks omada sääste rohkem kui kuue kuupalga ulatuses, on tänavu 8% võrra vähem kui 2009. aastal; samavõrra on aga suurenenud nende vastajate osakaal, kes peavad sobivaks omada sääste kolme kuni kuue kuupalga ulatuses. Siinkohal võib tulemusi mõjutada ka väike sõnastuse muutus: 2009. aastal oli variandi „rohkem kui kuue kuupalga ulatuses“ asemel kasutusel variant „vähemalt kuue kuupalga ulatuses“, st inimesed, kes peavad sobivaks omada sääste (täpselt) kuue kuupalga ulatuses võisid eelmises etapis valida nii variandi „kolme kuni kuue kuupalga ulatuses“ kui ka variandi „vähemalt kuue kuupalga ulatuses“.

Joonis 45. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste? Ajaline võrdlus (% , n=finantsteenuste kasutajad)



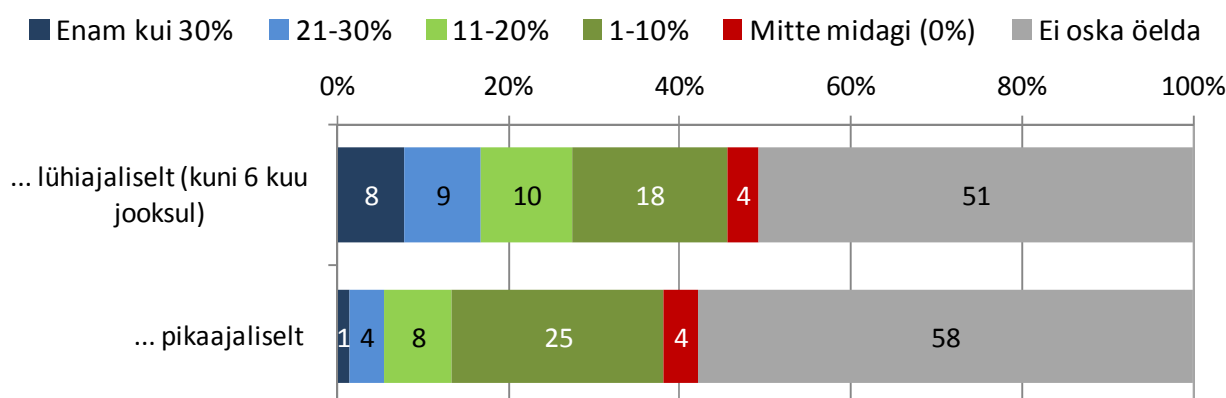
7.5. Valmidus säästa

Järgnevalt esitati vastajaile küsimus, kui suure osa oma igakuisest sissetulekust oleksid nad äärmisel vajadusel valmis säästma: a) lühiajaliselt (kuni 6 kuu jooksul); ning b) pikaajaliselt.

Elanikest vanuses 19-65 on 46% valmis lühiajaliselt säästma ja 38% pikaajaliselt säästma (st oskas nimetada konkreetse %-i oma sissetulekust, mida oleks vajadusel nõus igakuiselt kõrvale panema). **Elanikkonnast 18% on vajadusel valmis lühiajaliselt säästma 1-10%; 10% on valmis säästma 11-20%; 9% valmis säästma 21-30% ning 8% valmis säästma enam kui 30% oma igakuisest sissetulekust (Joonis 46).**

Pikaajalise säästmise puhul jäävad summad, mida ollakse valmis äärmisel vajadusel igakuiselt kõrvale panema, madalamaks kui lühiajalise säästmise puhul. **Neljandik elanikest oleks valmis pikaajaliselt säästma 1-10%; 8% valmis säästma 11-20%; 4% valmis säästma 21-30% ning 1% valmis säästma üle 30%-i oma igakuisest sissetulekust.**

Joonis 46. Kui suure protsendi oma igakuisest sissetulekust olete äärmisel vajadusel valmis säästma... (% , n=762 kõik vastajad)



Vastajatest ligikaudu pooled (51%) ei oska oma lühiajalisi säästmisvõimalusi hinnata ning 58% ei oska anda hinnangut pikaajaliste säästmisvõimaluste kohta. Nii lühi- kui ka pikaajalise säästmise kohta ütleb 4%, et ei saa/taha säästa midagi.

Inimesi, kes on lühiajaliselt valmis säästma kuni 20%, on meestega võrreldes enam naiste seas (naistest 31% ja meestest 26%), vanuserühmade võrdluses keskmisest enam 19-34-aastaste seas (23%, ülejäänud vanuserühmades 13-14%). Pikaajalise säästmise osas soolises ja vanuselises võrdluses olulisi erinevusi ei ilmne.

Võrreldes mitte-eestlastega on eestlaste seas enam neid, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt raha säästma: eestlastest oli valmis lühiajaliselt raha kõrvale panema 51% ja mitte-eestlastest 34%; pikaajaliselt oli valmis säästma 43% eestlastest ja 27% mitte-eestlastest. Sealjuures oli eestlaste seas mitte-eestlastega võrreldes arvukamalt nii neid, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt säästma kuni 20% (lühiajaliselt eestlastest 31% ja mitte-eestlastest 23%; pikaajaliselt eestlastest 36% ja mitte-eestlastest 25%) kui ka neid, kes on valmis säästma üle 20%-i (lühiajaliselt eestlastest 19% ja mitte-eestlastest 11%; pikaajaliselt eestlastest 7% ja mitte-eestlastest 2%).

Võrreldes ülejäänud haridusrühmadega on kõrgharidusega inimeste seas enam neid, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt säästma: kõrgharidusega inimestest on valmis lühiajaliselt raha kõrvale panema 63%, ülejäänud haridusrühmades 39-40%; pikaajaliselt on valmis säästma 51% kõrgharidusega inimestest ja 34-35% madalama haridusega inimestest. Sealjuures on kõrgharidusega inimeste seas enam nii neid, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt säästma kuni 20% (kõrgharidusega inimestest 37%, ülejäänud haridusrühmadest 26-29%) kui ka neid, kes on valmis lühiajaliselt säästma enam kui 20%-i (vastavalt 25% ja 10-15%).

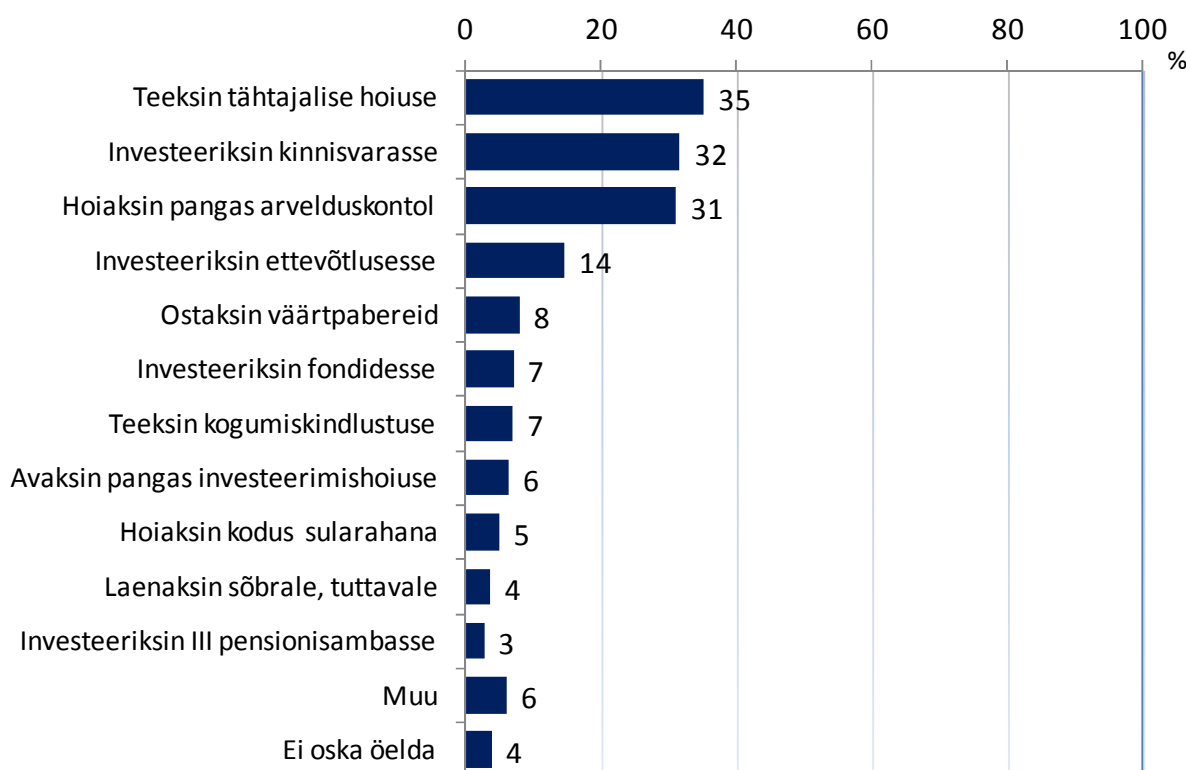
Asulatüüpide võrdluses on inimesi, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt raha kõrvale panema, veidi vähem maa-asulates ja pealinnas, rohkem aga muudes linnalistes asulates. **Inimesi, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt säästma, on üldjuhul seda enam, mida kõrgema sissetulekuga rühmaga või mida kõrgema tööalase staatusega rühmaga on tegu.**

7.6. Käitumine vabade rahaliste ressursside olemasolu korral

Järgnevalt paluti vastajail öelda, kuidas nad käituksid juhul, kui nad omaksid vaba raha 100 000 eurot, mida neil lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja pole. Võimalik oli valida ka mitu erinevat vastusevarianti. **Ligi kolmandik inimestest teeks tähtajalise hoiuse (35%), investeeriks raha kinnisvarasse (32%) või hoiaks pangas arvelduskontol (31%).** Vähem oli neid, kes investeeriksid raha ettevõtlusesse (14%). Ülejäänud variante: väärtpaberite ostmist, fondidesse investeerimist, kogumiskindlustuse tegemist jne – nimetas igaühte eraldi võetuna vähem kui 10% vastajatest.

Võrreldes meestega nimetavad **naised** sagedamini raha paigutamist **tähtajalisele hoiusele** (naistest 40%, meestest 30%) ning **raha hoidmist arvelduskontol** (vastavalt 34% ja 28%); samas kui **mehed** oleksid naistest sagedamini valmis **investeerima raha ettevõtlusesse** (meestest 20%, naistest 9%) või **hoidma sularahana kodus** (vastavalt 7% ja 3%).

Joonis 47. Kui Teil oleks vaba raha 10 000 eurot, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole, siis mida Te teeksite? (mitu vastust %, n=762 kõik vastajad)



Võrreldes eakamatega on 19-54-aastaste seas enam neid, kes vaba raha olemasolul investeeriksid selle kinnisvarasse (32-36%, eakamatest 23%), investeeriksid raha ettevõtlusesse (14-21%, eakamatest 4%) või avaksid pangas investeerimishoiuse (7%, eakamatest 3%).

Võrreldes eestlastega eelistaksid **mitte-eestlased** sagedamini **hoida raha arvelduskontol** (eestlastest 27%, mitte-eestlastest 40%), samas kui **eestlased** mainisid mitte-eestlastega võrreldes sagedamini **kinnisvarasse investeerimist** (eestlastest 34% ja mitte-eestlastest 26%).

Võrreldes madalama haridusega inimestega eelistaksid kõrgharidusega inimesed sagedamini raha paigutamist tähtajalisele hoiusele (kõrgharidusega inimestest 42%, ülejäänutest 26-34%) või investeerimishoiusele (vastavalt 13% ja 1-5%) või fondidesse investeerimist (vastavalt 12% ja 3-6%). Samas eelistavad kõrgharidusega inimesed ülejäänutega võrreldes harvemini hoida raha arvelduskontol (kõrgharidusega inimestest 23%, ülejäänutest 33-38%) või sularahana kodus (vastavalt 2% ja 5-8%).

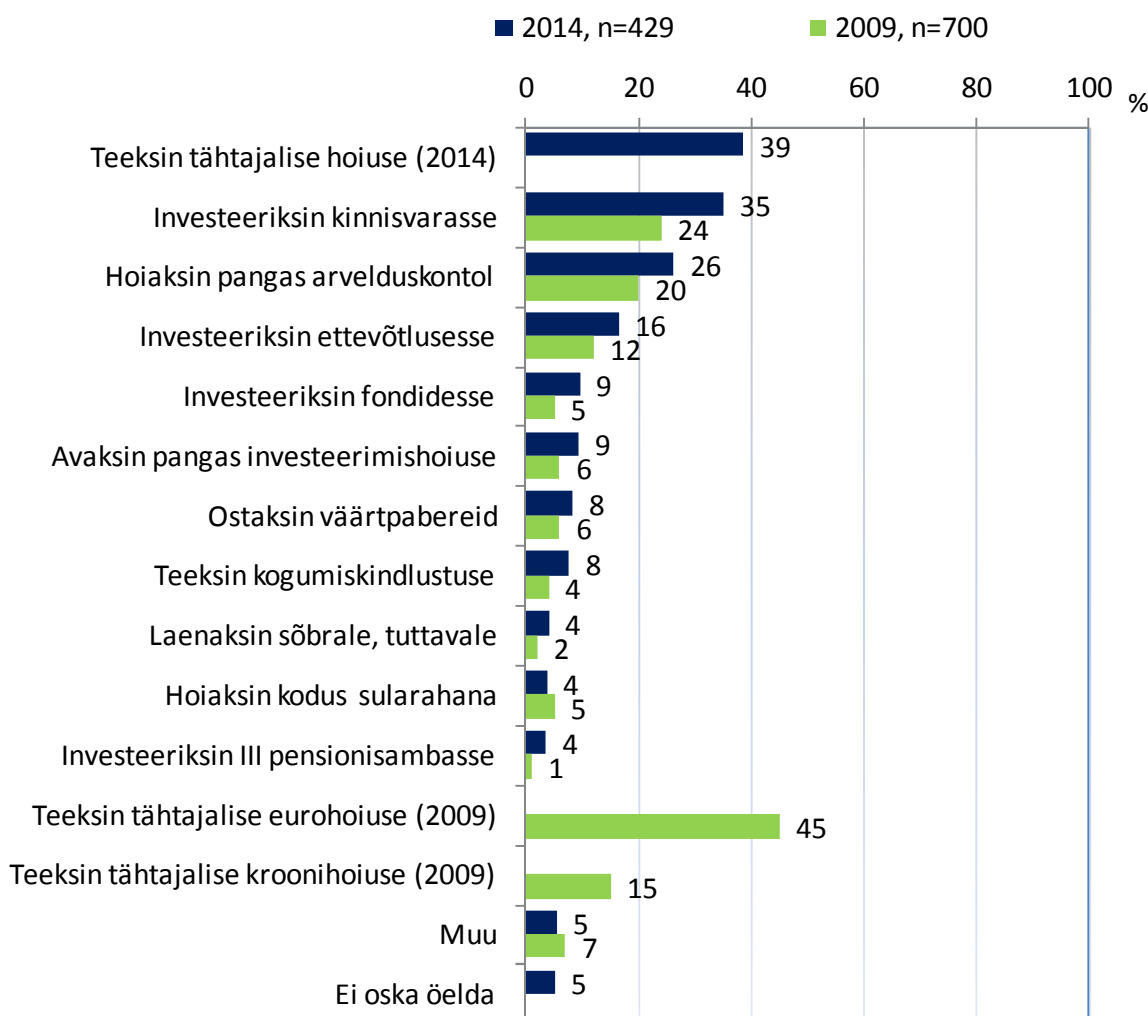
Inimesi, kes hoiaksid vaba raha kodus sularahana, on keskmisest vähem üle 500-eurose sissetulekuga inimeste seas (23%), samas kui kuni 300-eurose sissetulekuga inimeste seas on keskmisest vähem neid, kes investeeriksid raha fondidesse (3%) või avaksid pangas investeerimishoiuse (3%).

Inimesi, kes eelistaksid sellises olukorras investeerida raha ettevõtlusesse ja fondidesse, on tööalase staatuse lõikes kõige enam ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas (vastavalt 31% ja 14%), samas kui neid, kes hoiaks raha arvelduskontol, on selles rühmas keskmisest vähem (16%). Pealinlaste seas on keskmisest enam neid, kes investeeriksid vaba raha ettevõtlusesse (20%), fondidesse (12%) või avaks investeerimishoiuse (11%), samas kui

kinnisvarasse investeerimist ning kogumiskindlustuse tegemist nimetasid pealinlased keskmisest vähem (vastavalt 26% ja 4%). Suuremate linnade elanike seas on keskmisest enam neid, kes investeeriksid raha kinnisvarasse (43%), kuid keskmisest vähem neid, kes hoiaks raha arvelduskontol (23%) või kodus sularahana (1%). Väikelinnade elanike seas on keskmisest enam neid, kes eelistavad raha hoida arvelduskontol (44%), kuid keskmisest vähem neid, kes avaksid pangas investeerimishoiuse (3%). Maa-asulate elanike seas on keskmisest vähem neid, kes avaksid investeerimishoiuse (3%), ostaks väärtpabereid (3%), investeeriks fondidesse (2%) või III pensionisambasse (0,4%).

Finantsteenuste kasutajate tulemuste ajaline võrdlus näitab, et **tähtajalise hoiuse avamine oli kõige levinumaks eelistuseks nii 2014. kui ka 2009. aastal (Joonis 48)**. Täpsed ajalised võrdlused pole siinkohal võimalikud, kuna 2009. aastal eristati tähtajaliste hoiuste puhul kahte erinevat tüüpi: eurohoiust (mille oleks valinud 45% vastajatest) ja kroonihoiust (mille oleks valinud 15% vastajatest). **Järgmiseks populaarsemaks valikuks oli nii 2009. kui ka 2014. aastal kinnisvarasse investeerimine, ning võrreldes viie aasta taguse perioodiga on selle valiku eelistajate osakaal 11% võrra suurenenud. Võrreldes 2009. aastaga on 6% võrra kasvanud ka nende vastajate osakaal, kes eelistavad raha hoida arvelduskontol.**

Joonis 48. Kui Teil oleks vaba raha 10 000 eurot, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole (2009: 100 000 krooni), siis mida Te teeksite? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)

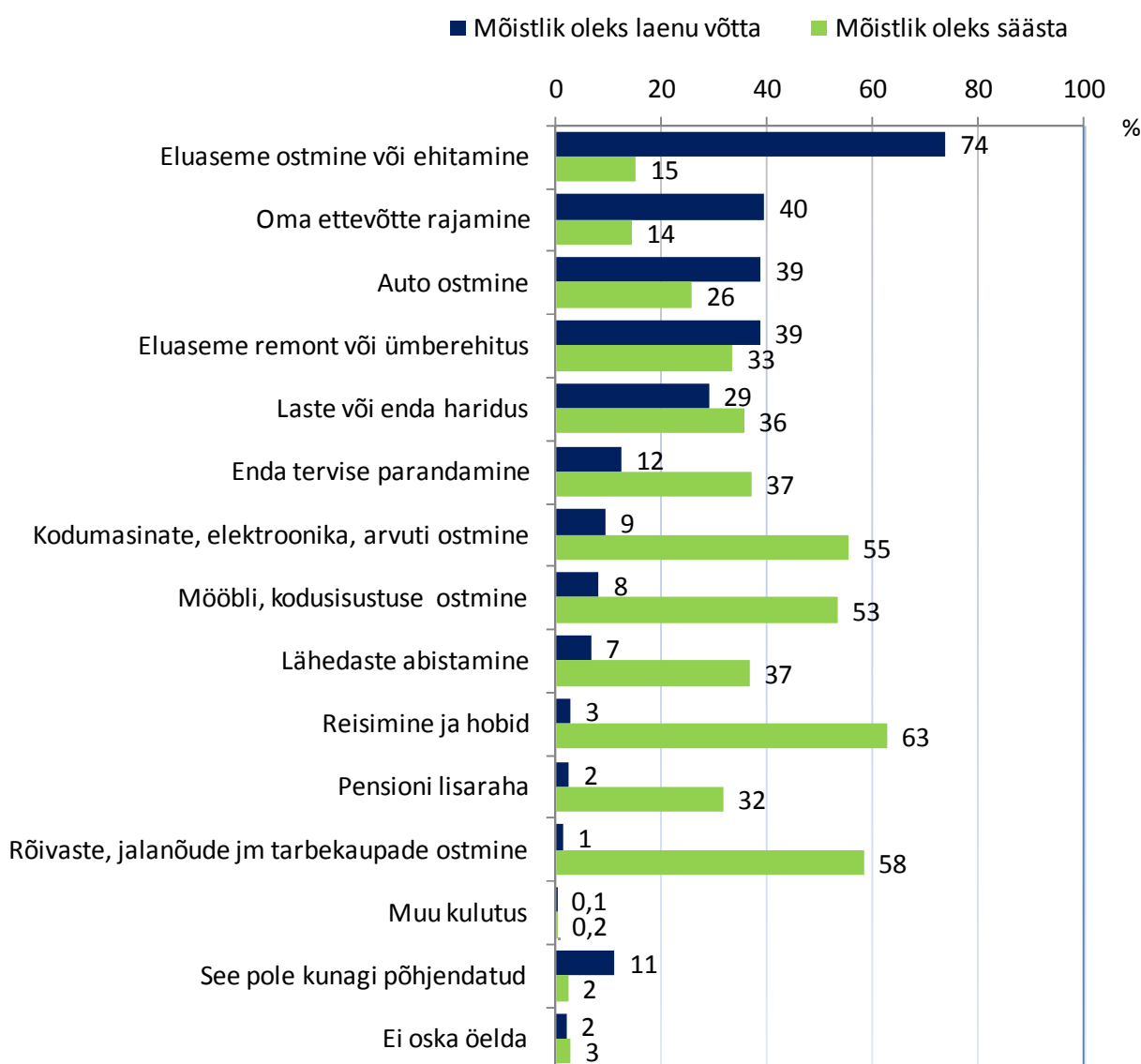


7.7. Laenamise/säästmise põhjendatus

Selleks, et uurida, millistel tingimustel peetakse laenu võtmist või säästmist põhjendatuks, esitati vastajaile nimekiri kaheteistkümne eesmärgiga, ning paluti esmalt öelda, milliste kulutuste tegemiseks oleks vastaja arvates vajadusel mõistlik laenu võtta; seejärel aga sama nimekirja alusel otsustada, milliste kulutuste tegemiseks oleks mõistlik raha säästa, mitte laenata.

Laenu võtmist peab ligi $\frac{3}{4}$ elanikest põhjendatuks **eluaseme ostmise või ehitamise eesmärgil** (Joonis 49). Eluaseme remondi või ümberehituse eesmärgil laenu võtmist peab põhjendatuks 39% elanikest, 40% peab laenamist põhjendatuks oma ettevõtte rajamise eesmärgil, 39% auto ostmise eesmärgil ning 29% laste või enda hariduse eesmärgil. Muid eesmäärke – nagu tervise parandamine, kodumasinat/elektronika/mööbli/tarbekaupade ostmine, lähedaste abistamine, reisimine, pensioni lisaraha – peeti laenu võtmist põhjendavateks eesmärkideks harvemini.

Joonis 49. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta, milliste jaoks aga raha säästa, mitte laenata? (mitu vastust %, n=762 kõik vastajad)



Kulutused, mille puhul sagedamini peetakse laenamisest sobivamaks **säästmist**, on üldjuhul vastupidised nendele, mille puhul peetakse sagedamini mõistlikuks laenu võtmist. Kulutustena, mille puhul oleks mõistlikum säästa, nimetas **63% elanikest reisimist ja hobisid; 58% rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmist; 55% kodumasinat, elektroonika või arvuti ostmist ning 53% mööbli ja kodusisustuse ostmist**. Samas eluaseme ostmisel või ehitamisel peab säästmist laenu võtmisest mõistlikumaks vaid 15% elanikest, oma ettevõtte rajamisel vastavalt 14%.

Võrreldes meestega peavad naised sagedamini mõistlikuks vajadusel laenu võtmist oma tervise parandamise eesmärgil (meestest 9% ja naistest 15%). Rääkides säästmisest, peavad mehed seda naistega võrreldes sagedamini sobivamaks juhul, kui eesmärgiks on eluaseme ost või ümberehitus (meestest 18% ja naistest 12%) või oma ettevõtte rajamine (vastavalt 17% ja 12%), naistest harvemini peavad mehed laenamist mõistlikuks rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmise eesmärgil (vastavalt 55% ja 61%).

Vanuserühmade võrdluses pooldavad laenamist eluaseme ostmise/ehitamise või ettevõtte rajamise eesmärgil kõige sagedamini 19-34-aastased (vastavalt 86% ja 52%), kõige harvemini aga 55-65-aastased (vastavalt 58%) ja 25%. Võrreldes nooremate inimestega pooldavad 55-65-aastased harvemini ka laenu võtmist enda või laste hariduse eesmärgil (22%) ning arvavad noorematest sagedamini, et laenu võtmine pole kunagi põhjendatud (19%). Rääkides kulutustest, mille puhul oleks mõistlikum raha säästa, mitte laenu võtta, nimetavad 55-65-aastased noorematega võrreldes sagedamini oma tervise parandamist (44%), noorematest harvemini aga laste või enda haridust (24%), reisimist ja hobisid (56%) ning rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmist (44%).

Võrreldes eestlastega peavad mitte-eestlased sagedamini põhjendatuks laenu võtmist laste või enda hariduse eesmärgil (eestlastest 26%, mitte-eestlastest 36%) või mööbli/kodusisustuse ostmiseks (vastavalt 6% ja 13%), kuid pooldavad eestlastest harvemini laenamist eluaseme remondiks või ümberehituseks (eestlastest 42%, mitte-eestlastest 31%) või oma ettevõtte rajamiseks (vastavalt 42% ja 34%). Rääkides kulutustest, mille puhul oleks laenamisest mõistlikum säästa, nimetavad mitte-eestlased eestlastega võrreldes sagedamini eluaseme remonti või ümberehitust (eestlastest 30%, mitte-eestlastest 40%), harvemini aga reisimist ja hobisid (vastavalt 66% ja 55%).

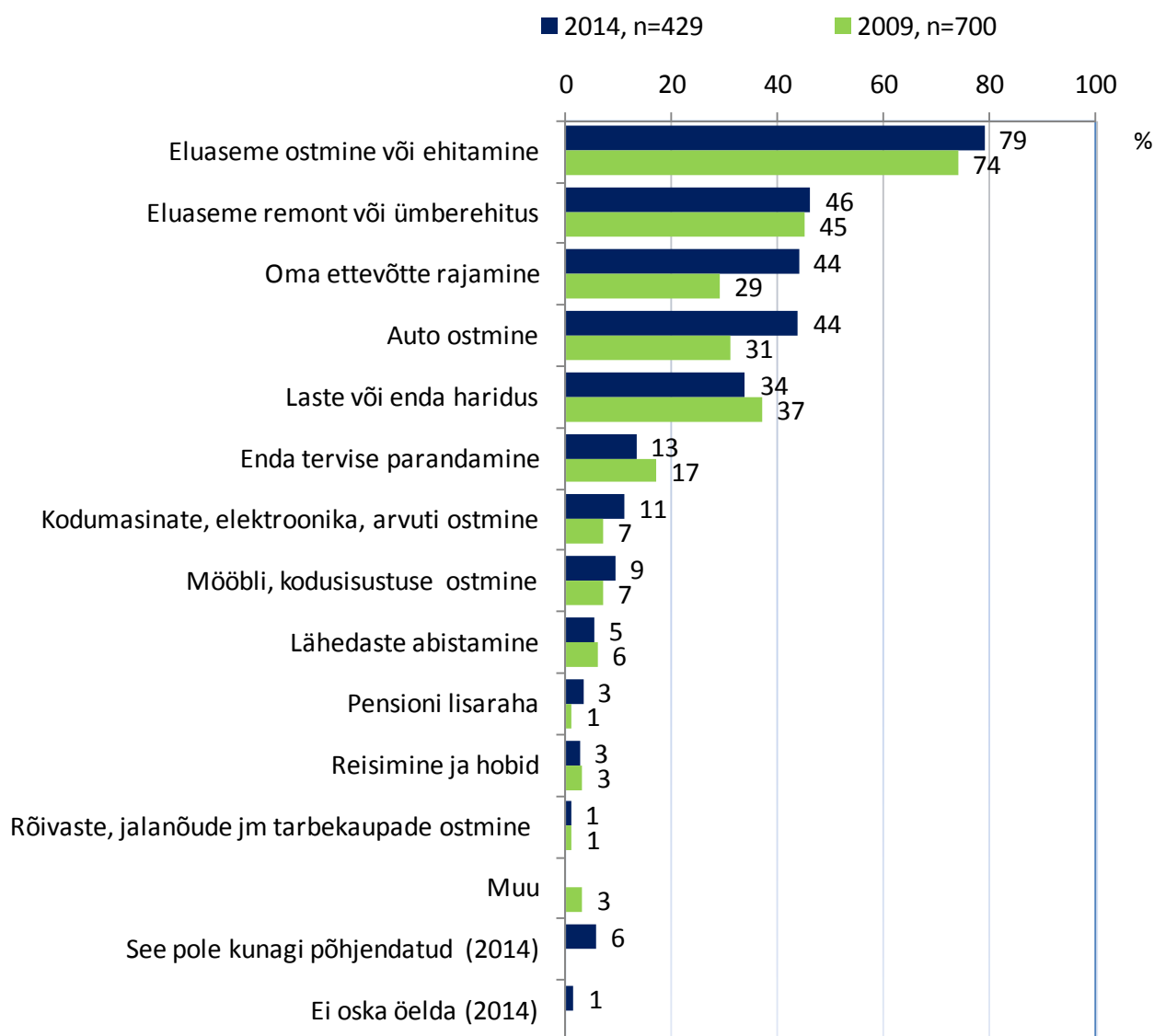
Haridusrühmade võrdluses on kõrgharidusega inimeste seas keskmisest enam neid, kes peavad laenamist põhjendatuks eluaseme ostu või ümberehitamise (86%), oma ettevõtte rajamise (53%), eluaseme remondi või ümberehituse (49%), auto ostmise (48%) või enda tervise parandamise (18%) eesmärgil. Samas arvavad kõrgharidusega inimesed keskmisest sagedamini ka seda, et laenamisest sobilikum oleks säästa, kui tegu on reisimise või hobidega (73%), rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmisega (71%), kodumasinat, elektroonika või arvuti ostmisega (67%) või mööbli/kodusisustuse ostmisega (66%).

Üle 500-eurose sissetulekuga rühmas pooldatakse keskmisest sagedamini laenamist eluaseme ostuks/ehitamiseks või remondiks/ümberehituseks ning säästmist reisimiseks/hobideks või enda tervise parandamiseks. Kuni 300-eurose sissetulekuga rühmas pooldatakse keskmisest harvemini laenu võtmist eluaseme ostu/ehitamise eesmärgil ning arvatakse keskmisest sagedamini, et laenu võtmine pole kunagi põhjendatud.

Finantsteenuste kasutajate hinnangute ajaline võrdlus näitab, et võrreldes viie aasta taguse perioodiga on kasvanud nende inimeste osakaal, kes peavad mõistlikuks laenamist

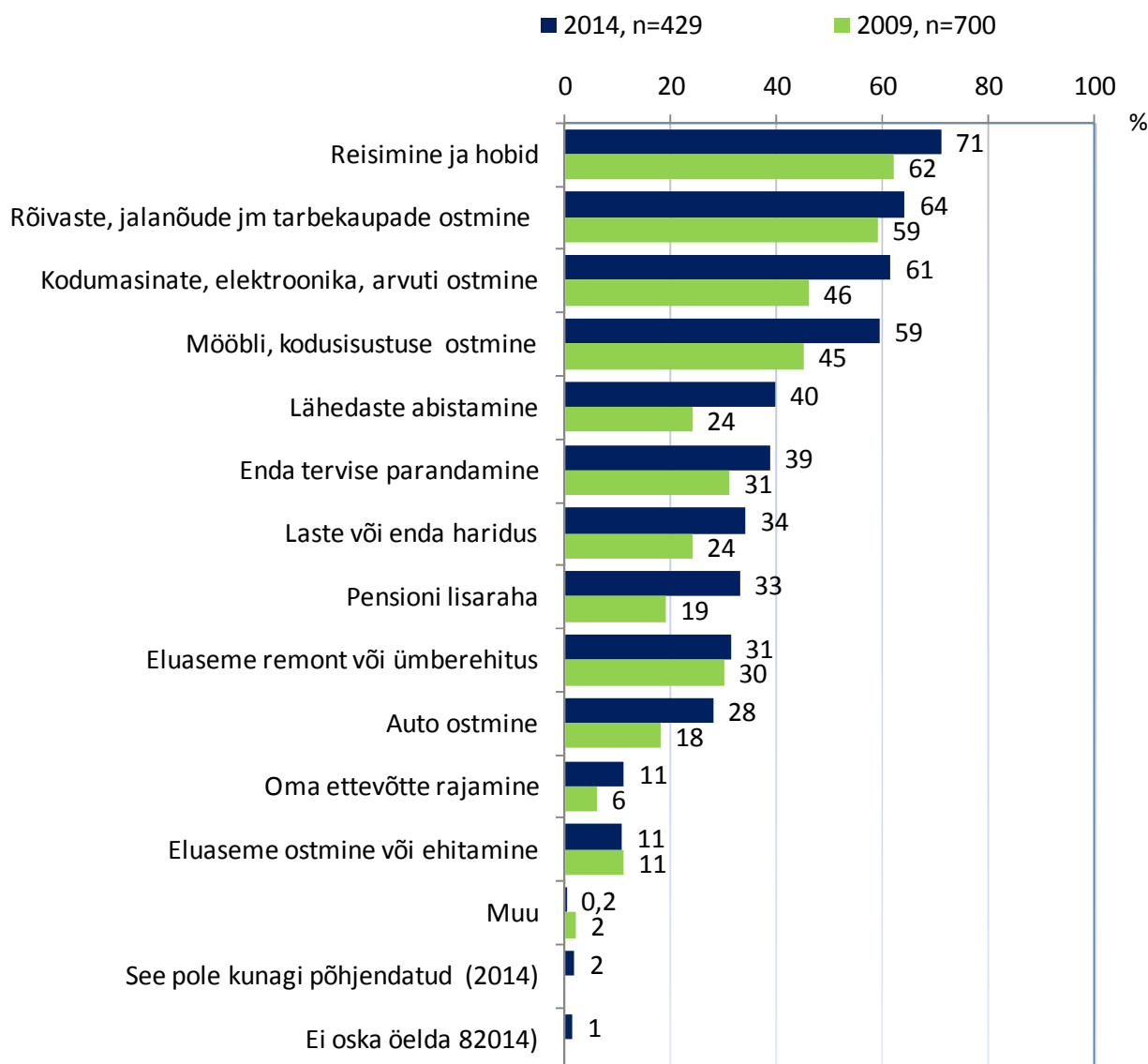
eluaseme ostu või ümberehituse eesmärgil (2009: 74%, 2014: 79%), **oma ettevõtte rajamise eesmärgil** (vastavalt 29% ja 44%), **auto ostmise eesmärgil** (vastavalt 31% ja 44%) või **kodumasinade/elektronika/arvuti ostmise eesmärgil** (vastavalt 7% ja 11%) (Joonis 50). 2006. aasta ankeedis oli küsimuse sõnastus erinev hilisemate etappide omast: toona esitati vastajaile küsimus: Millistes järgmistest valdkondadest teeksite kulutusi, mille suurus eeldab säästmist või laenu võtmist? Kuna hilisemates etappides on küsitud üldiste hoiakute kohta (milliste kulutuste tegemiseks on mõistlik laenu võtta/säästa) mitte vastaja isiklike kavatsuste kohta, pole tulemused siinkohal 2006. aastaga võrreldavad.

Joonis 50. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta? Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



Võrreldes 2009. aastaga on kasvanud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad et laenamisest on mõistlikum raha säästa, ning seda pea iga ankeedis loetletud eesmärgi puhul. Kõige enam on säästmist pooldavate inimeste osatähtsus suurenenud järgnevate eesmärkide puhul: **lähedaste abistamine** (2009. aastal 24% ja 2014. aastal 40%), **kodumasinade/elektronika/arvuti ostmine** (vastavalt 46% ja 61%), **mööbli/kodusisustuse ostmine** (vastavalt 45% ja 59%) ning **pensioni lisaraha** (vastavalt 19% ja 33%).

Joonis 51. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates mõistlik raha säästa, mitte laenata? Ajaline võrdlus (%) , n=finantsteenuste kasutajad)



8. Teadlikkus säästmise ja investeerimisega seotud teemadest

Selles teemaplokis uuriti, milliseid säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenuseid inimesed spontaanselt nimetada oskavad ning milline on teadlikkus selliste teenuste tingimustest ja riigipoolsetest garantiidest.

8.1. Säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenused

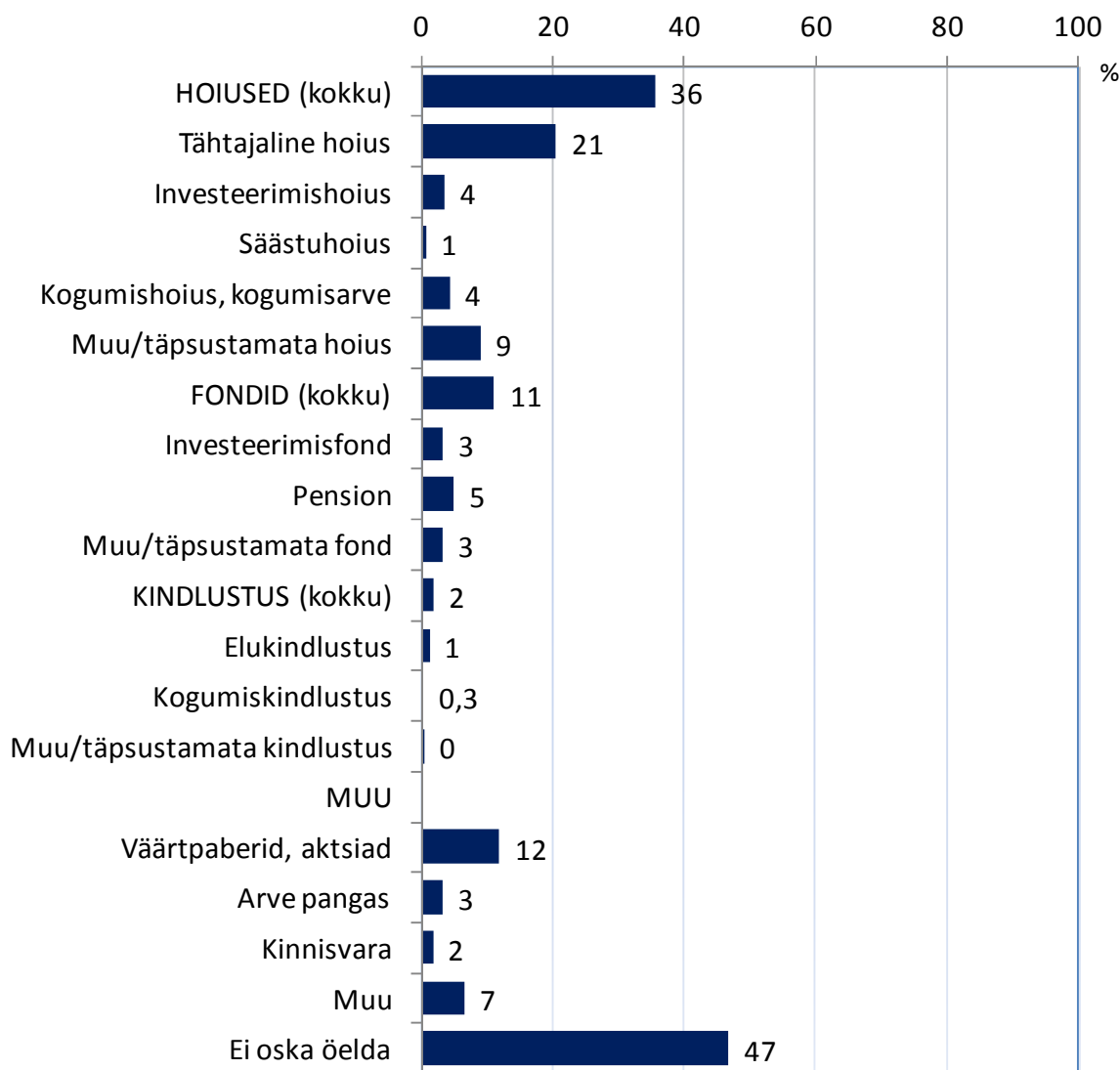
Selgitamaks, milliseid raha säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenuseid inimesed teavad, paluti vastajail vabas vormis selliseid finantsteenuseid nimetada. Vastused kategoriseeriti, tulemused on esitatud [joonisel 52](#).

Spontaanselt nimetas säästmiseks/investeerimiseks mõeldud finantsteenustena hoiuseid 36%, фонде 11% ning kindlustusteenuseid 2% elanikest. Erinevatest hoiustest mainiti kõige

sagedamini spontaanselt tähtajalisi hoiuseid (nimetas 36% elanikest), fondidest pensionifondi (vastavalt 5%).

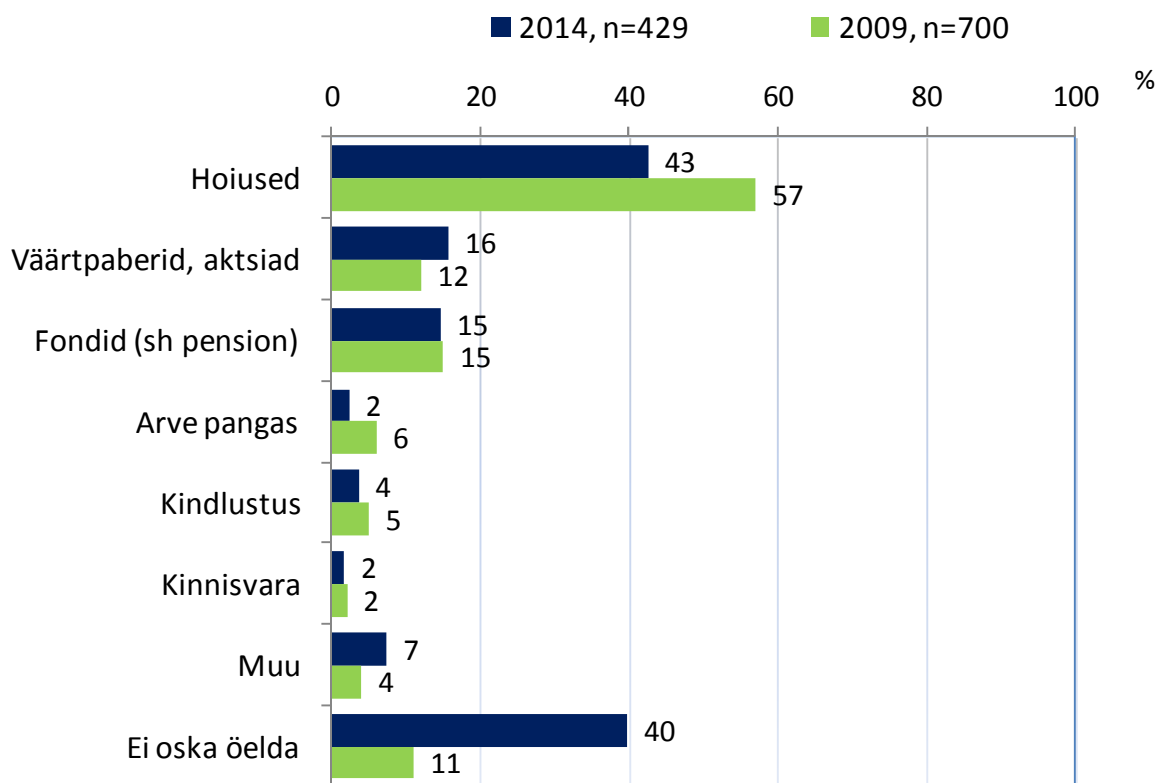
Säästmiseks või investeerimiseks mõeldud finantsteenusena nimetatakse ka **väärtpabereid/aktsiaid (17%)**, arvet pangas (3%) ning kinnisvara (2%). Elanikest 47% ei oska spontaanselt ühtegi sellist finantsteenust nimetada.

Joonis 52. Milliseid finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks, Te teate? Spontaanne vastus (mitu vastust %, n=762 kõik vastajad)



Ajalises võrdluses on finantsteenuste kasutajate seas 14% võrra kahanenud hoiuste nimetamine, kasvanud aga nende vastajate osakaal, kes spontaanselt ühtegi teenust nimetada ei oska ([Joonis 53](#)).

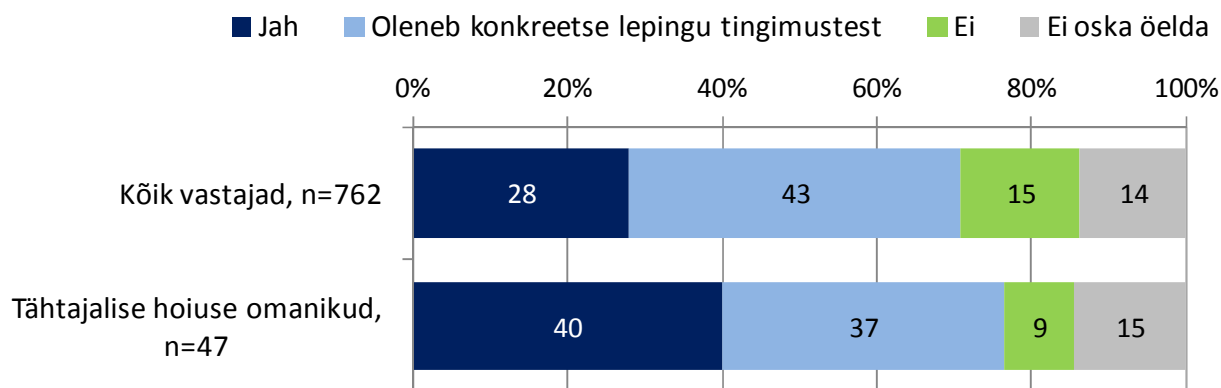
Joonis 53. Milliseid finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks, Te teate? Spontaanne vastus. Ajaline võrdlus (mitu vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



8.2. Tähtajalisele hoiusele paigutatud raha ennetähtaegne kasutamine

Elanikest vanuses 19-65 arvab **28%**, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada; **15%** arvab, et tähtajalisele hoiusele pandud raha ennetähtaegselt kasutada ei saa ning **43%** usub, et see onoleb konkreetse lepingu tingimustest (Joonis 54). Kindat seisukohta ei oska võtta 14% vastajatest.

Joonis 54. Kas Teile teadaolevalt saab tähtajalisele hoiusele pandud raha vajadusel enne tähtaega kasutada? (% , n=kõik vastajad)

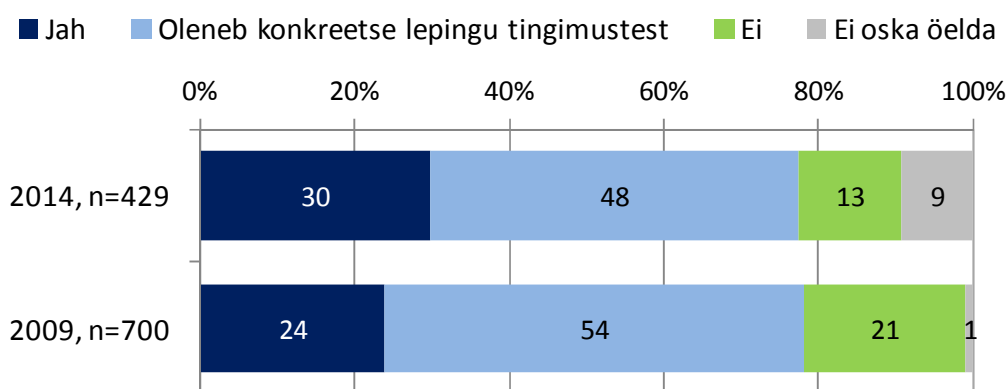


Tähtajalise hoiuse omanikke oli valimis vaid 47 vastajat, mistõttu veapiir selle rühma kohta üldistuste tegemisel on suur (ligi 15%) ning kuigi tulemused viitavad sellele, et tähtajalise hoiuse omanikud on keskmisest sagedamini arvamusel, et tähtajalisele hoiusele paigutatud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada, pole seda võimalik täie kindlusega väita.

Inimesi, kes arvavad, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada, on keskmisest enam 35-54-aastaste seas (33%), kõrgharidusega inimeste seas (40%), üle 500-eurose sissetulekuga rühmas (37%), Lääne-Eestis (48%) ning ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas (40%). Vastupidisel seisukohal olevaid inimesi on keskmisest arvukamalt kuni 300-eurose sissetulekuga rühmas (23%) ning Ida-Virumaal (25%). Seda, et raha ennetähtaegse kasutamise võimalused sõltuvad konkreetse lepingu tingimustest, arvavad keskmisest sagedamini 19-34-aastased (53%). Kindlat seisukohta ei oska keskmisest sagedamini võtta 55-65-aastased (20%), alg- või põhiharidusega inimesed (28%), kuni 300-eurose sissetulekuga inimesed (21%), Põhja-Eesti elanikud (21%) ning maa-asulate elanikud (20%).

Võrreldes 2009. aastaga on tänavu 6% võrra enam neid, kes arvavad, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada (Joonis 55). Neid, kes arvavad, et tähtajalisele hoiusele paigutatud raha enne tähtaega kasutada ei saa, on tänavu 8% võrra vähem; ning neid, kes arvavad, et see sõltub konkreetse lepingu tingimustest, 6% võrra vähem. Samas on võrreldes viie aasta tagsuse perioodiga 8% võrra kasvanud kindla seisukohata vastajate osakaal.

Joonis 55. Kas Teile teadaolevalt saab tähtajalisele hoiusele pandud raha vajadusel enne tähtaega kasutada? Ajaline võrdlus (%) , n=finantsteenuste kasutajad)

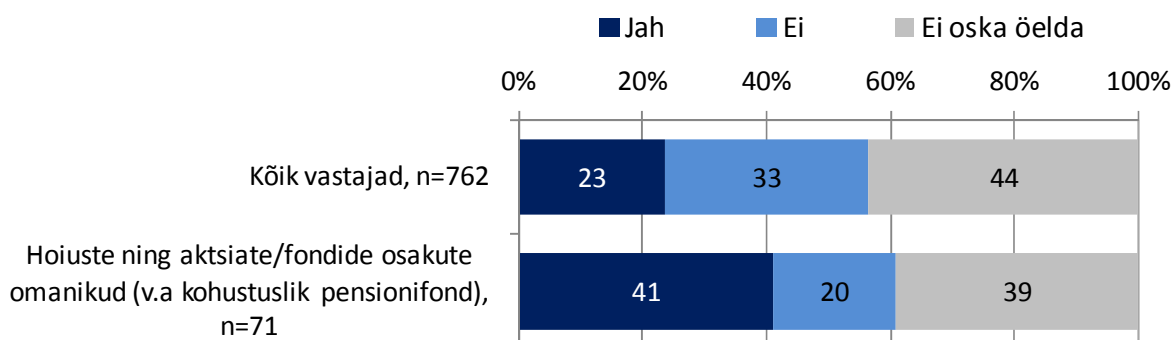


8.2. Tulumaksusoodustused säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenustele

Elanikest vanuses 19-65 on **23% teadlik, et riik teeb mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi**; 33% arvab, et riik nende teenustele tulumaksusoodustusi ei tee ning 44% ei oska arvamust avaldada (Joonis 56).

Inimesed, kes omavad kas hoiuseid, aktsiaid või fondide osakuid (v.a kohustuslik pensionikindlustus), on koguelanikkonnaga võrreldes sagedamini teadlikud, et riik selliseid tulumaksusoodustusi teeb (41%); koguelanikkonnaga võrreldes on selles rühmas aga vähem neid, kes arvavad, et riik selliseid maksusoodustusi ei tee (20%).

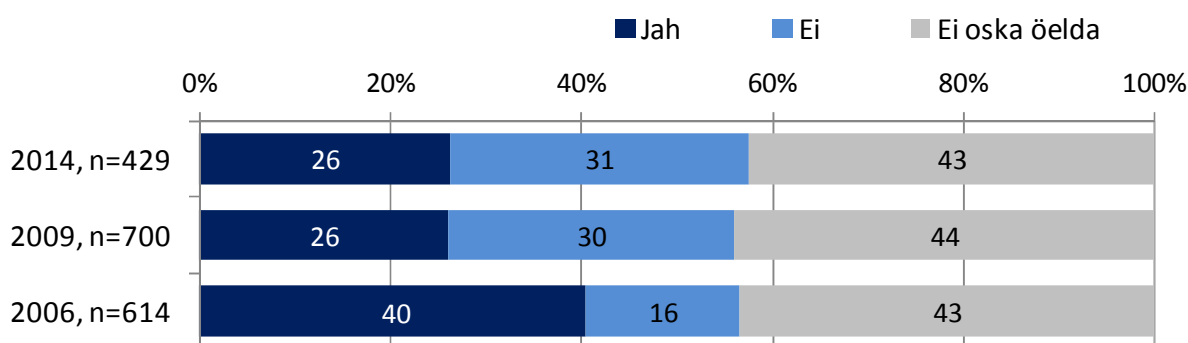
Joonis 56. Mida Te arvate, kas riik teeb täna mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi? (%) , n=kõik vastajad)



Inimesi, kes on teadlikud, et riik selliseid tulumaksusoodustusi teeb, on keskmisest enam **kõrgharidusega inimeste** seas (40%), **üle 500-eurose sissetulekuga** inimeste seas (36%), **Tallinnas** (30%), **ettevõtjate/juhtide/tippspetsialiste** seas (36%) ning **keskastme spetsialistide/ametnike/isikuteenindajate** seas (33%). Inimesi, kes arvavad, et riik selliseid tulumaksusoodustusi ei tee, on keskmisest enam 301-500-eurose sissetulekuga rühmas (40%) ning pensionäride seas (44%). Kindlat seisukohta ei osanud keskmisest sagedamini võtta Põhja-Eesti elanikud (54%) ja maa-asulate elanikud (50%).

Võrreldes 2009. aastaga pole teadlikkus antud teemast oluliselt muutunud (Joonis 57). Võrreldes hilisemate uuringuetappidega oli teadlikkus kõrgem 2006. aastal: sellistest tulumaksusoodustustest teadlike vastajate osakaal oli toona 40%.

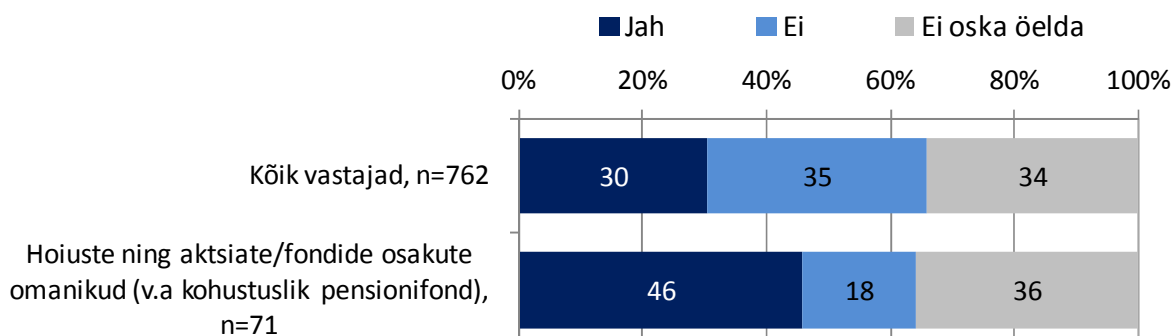
Joonis 57. Mida Te arvate, kas riik teeb täna mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi? Ajaline võrdlus (%) , n=finantsteenuste kasutajad)



8.3. Säästmis- ja investeerimisviisid, mille puhul on kliendi raha riigi poolt kaitstud

Elanikest 30% arvab, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud (näiteks, et säästus säilivad ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub) (Joonis 58). Veidi enam on siiski neid (35%), kes arvavad, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise ei ole. Kolmandik vastajatest ei oska antud teema kohta arvamust avaldada.

Joonis 58. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud? Näiteks, et säästud säilivad ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub? (%) , n=kõik vastajad)

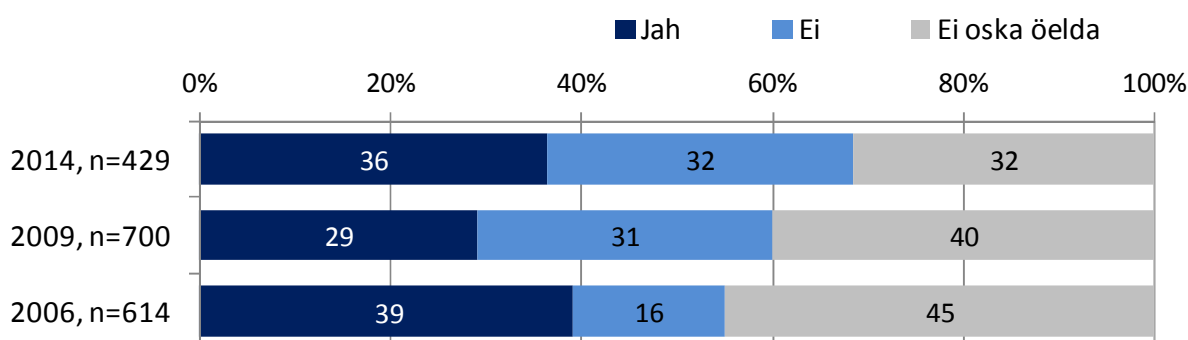


Inimesed, kes omavad hoiuseid/aktsiaid/fondide osakuid, arvavad keskmisest sagedamini, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul raha on riigi poolt kaitstud (46%), keskmisest vähem on selles sihtrühmas aga vastupidisel seisukohal olevaid inimesi (18%).

Keskmisest enam on selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust teadlikke inimesi kõrgharidusega elanike seas (42%), keskmisest vähem aga alg- või põhiharidusega elanike seas (18%). Kindla seisukohata inimesi on haridusrühmade võrdluses kõige enam alg- või põhiharidusega rühmas (43%), kõige vähem aga kõrgharidusega rühmas (26%). Üle 500-eurose sissetulekuga inimesed on selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust keskmisest sagedamini teadlikud (44%). Elukoha lõikes on teadlikkus keskmisest kõrgem suuremates linnades (v.a pealinn) (43%), Ida-Virumaal (41%) ning Lõuna-Eestis (38%); töölase staatuse lõikes ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas (43%) ning keskastme spetsialistide/ametnike/isikuteenindajate seas (38%). Keskmisest sagedamini arvavad, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise ei ole, oskustöölised/masinaoperaatorid (45%).

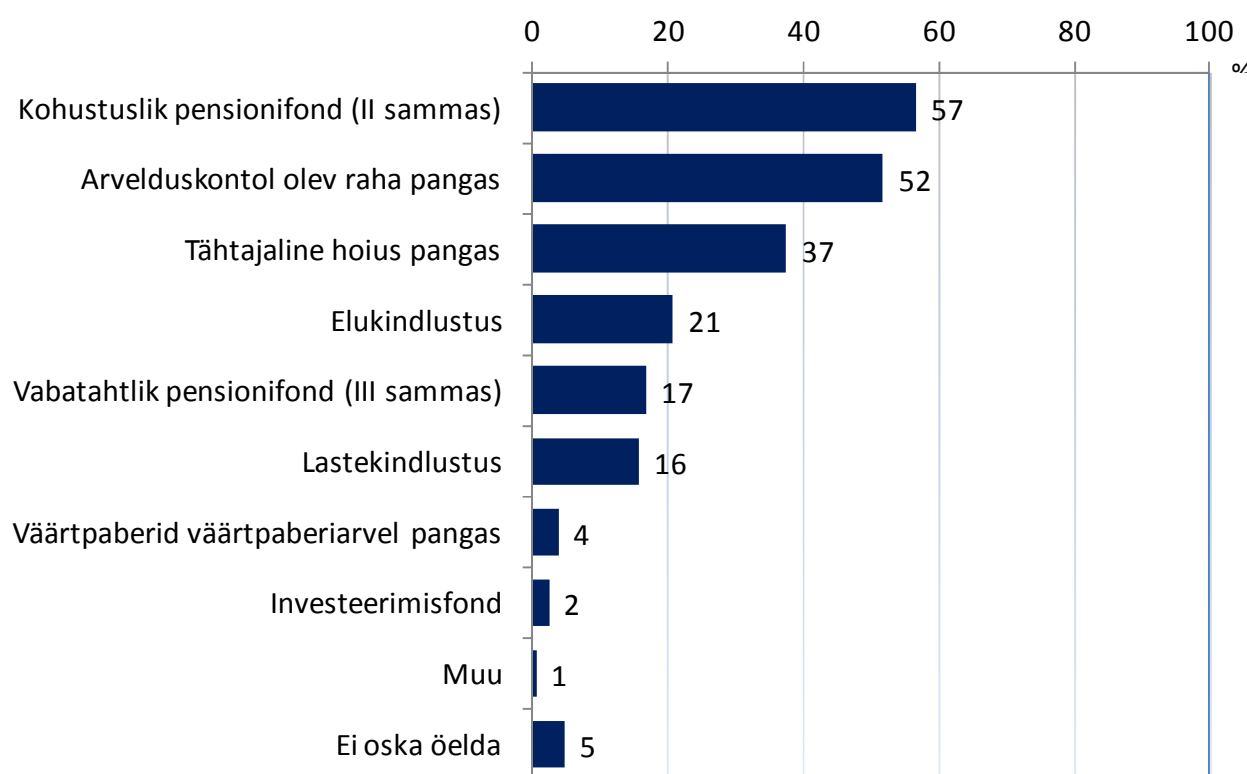
Finantsteenuste kasutajate seas on võrreldes 2009. aastaga selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust teadlike inimeste osakaal tänavu kõrgem (2009. aastal 29% ja 2014. aastal 36%) (Joonis 59). Kõrgeim oli vastav näitaja 2006. aastal, mil selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust oli teadlik 40% elanikest. Kolme uuringuetapi võrdluses on igas järgnevas etapis kahanenud ilma kindla seisukohata vastajate osakaal.

Joonis 59. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud? Ajaline võrdlus (%) , n=finantsteenuste kasutajad)



Inimestel, kes olid teadlikud, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on kliendi raha riigi poolt kaitstud, paluti määratleda, millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on neile teadaolevalt riigi poolt kaitstud. Enam kui pooled vastajatest peavad finantsteenusteks, millesse paigutatud raha on riigi poolt kaitstud (tagatud), **kohustuslikku pensionifondi (II sammast) (57%) ning arvelduskontol olevat raha pangas (52%)** (Joonis 60). Sellest, et riik annab tagatise ka tähtajalisele hoiusele paigutatud rahale, on teadlik 37% sihtrühmast. Harvem nimetati vastavate teenustena elukindlustust (21%), vabatahtlikku pensionifondi (III sammast) (17%) ning lastekindlustust (16%). Vaid marginaalne osa vastajaist arvab, et riik annab garantiisid ka pangas väärtpaberi arvel olevatele väärtpaberitele (4%) või investeerimisfondi paigutatud rahale (2%).

Joonis 60. Millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on Teile teadaolevalt riigi poolt kaitstud (tagatud)? (% , n=241 vastajad, kes on teadlikud, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud)

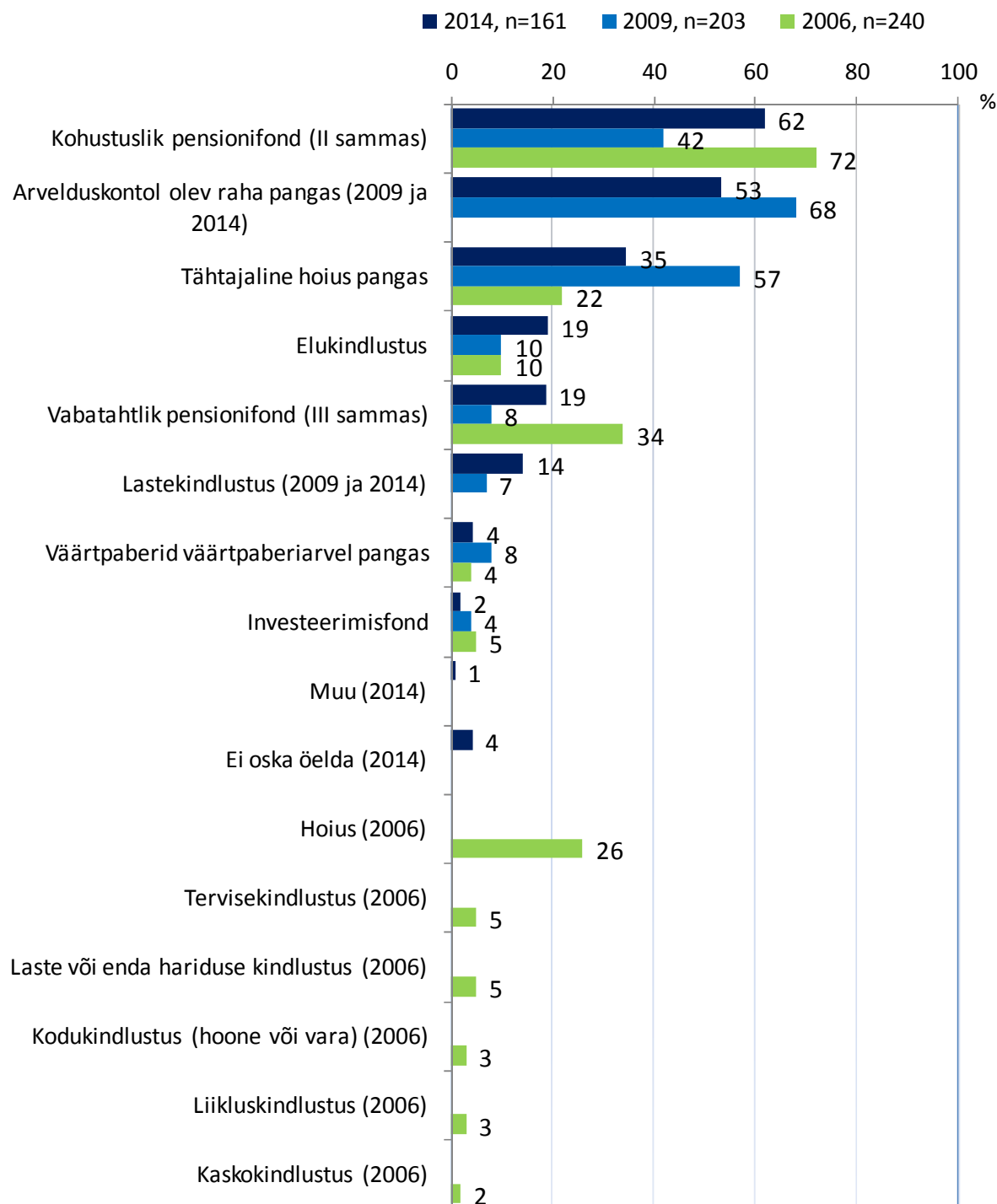


Tähtajalist hoiust nimetasid antud küsimuses keskmisest sagedamini 55-65-aastased (52%), kohustuslikku pensionifondi pealinlased (69%), elukindlustust ja lastekindlustust aga väiksemate linnade elanikud (vastavalt 37% ja 31%). Seda, et riik tagab arvelduskontol oleva raha säilimise, arvasid keskmisest sagedamini ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (64%).

Ajaline võrdlus on taaskord võimalik vaid finantsteenute kasutajate kohta. Võrreldes varasemate uuringuetappidega on ankeeti veidi ka muudetud. Võrreldes 2009. aastaga on muutused marginaalsed: ankeeti on lisandunud „muu“ ning „ei oska öelda“ variant, mis ei tohiks üldtulemusi oluliselt mõjutada. 2006. aasta ankeedis kasutusel olnud vastusevariantide nimekiri oli siiski juba oluliselt erinev: ankeedis sisaldasid variandid „hoius“, „tervisekindlustus“, „laste või enda hariduse kindlustus“, „kodukindlustus (hoone või vara)“, „liikluskindlustus“ ja „kaskokindlustus“; ei sisaldanud aga hilisemates etappides ankeeti lisatud variandid „arvelduskontol olev raha pangas“ ning „lastekindlustus“.

Inimesi, kes pidasid riigi poolt kaitstuks kohustuslikku pensionifondi paigutatud raha, oli kõige arvukamalt 2006. aastal (72%), ligi poole vähem 2009. aastal (42%) ning taas mõnevõrra rohkem 2014. aastal (62%) (Joonis 61). Ka vabatahliku pensionifondi kohta antud hinnangute puhul kordub sarnane muster: 2006. aastal arvas ligi kolmandik vastajaist, et vabatahtlikku pensionifondi paigutatud raha on riigi poolt tagatud; 2009. aastal arvas nii vaid 8%, ning tänavu 19%.

Joonis 61. Millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on Teile teadaolevalt riigi poolt kaitstud (tagatud)? Ajaline võrdlus (%) (%, n=finantsteenuste kasutajad, kes on teadlikud, et on selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud)

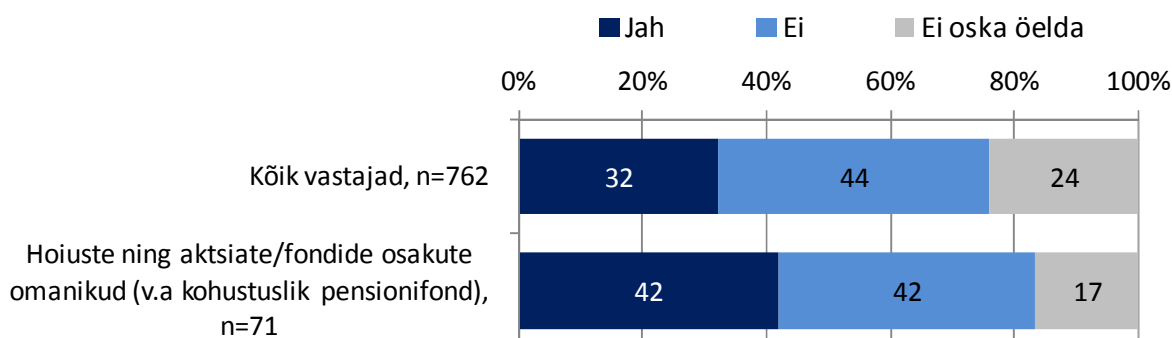


Riigipoolsetest garantiidest **arvelduskontol olevale rahale** teati seekord harvemini kui viie aasta eest: toona arvas 68%, et riik tagab arvelduskontol oleva raha säilimise, tänavu arvab nii 53%. Võrreldes 2009. aastaga on oluliselt vähenenud ka nende inimeste osakaal, kes arvavad, et riik tagab **tähtajalised hoiused**: toona arvas nii 57%, tänavu 35%. Siiski on vastav näitaja tänavu suurem kui 2006. aastal, mil riigipoolsetest garantiidest tähtajalistele hoiustele teadis 22%. Võrreldes varasemate etappidega nimetati seekord 9% võrra sagedamini riigi poolt tagatud teenustena elukindlustust; võrreldes 2009. aastaga nimetati tänavu 7% võrra sagedamini ka lastekindlustust.

8.4. Säästmis- ja investeerimisviisid, mille puhul on kasumlikkus garanteeritud

Kolmandik elanikest arvab, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui on sisse makstud; 44% arvab, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise pole ning 24% ei oska arvamust avaldada (Joonis 62). Koguelanikkonna ning säästmise/investeerimisega seotud finantsteenuste kasutajate arvamused antud küsimuses oluliselt ei erine.

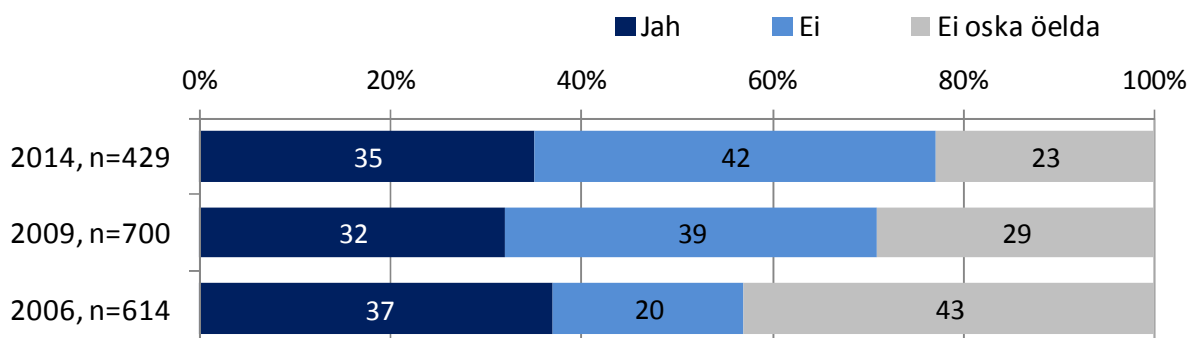
Joonis 62. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?
(%, n=kõik vastajad)



Inimesi, kes arvavad, et on selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kasumlikkus on garanteeritud, on keskmisest enam 19-34-aastaste seas (39%), kõrgharidusega rühmas (40%), Ida-Virumaal (46%), Lääne-Eestis (44%) ning suuremates linnades (v.a pealinn) (49%). Vastupidisel arvamusel olevaid inimesi on keskmisest arvukamalt 50-65-aastaste seas (50%) ning pensionäride seas (56%).

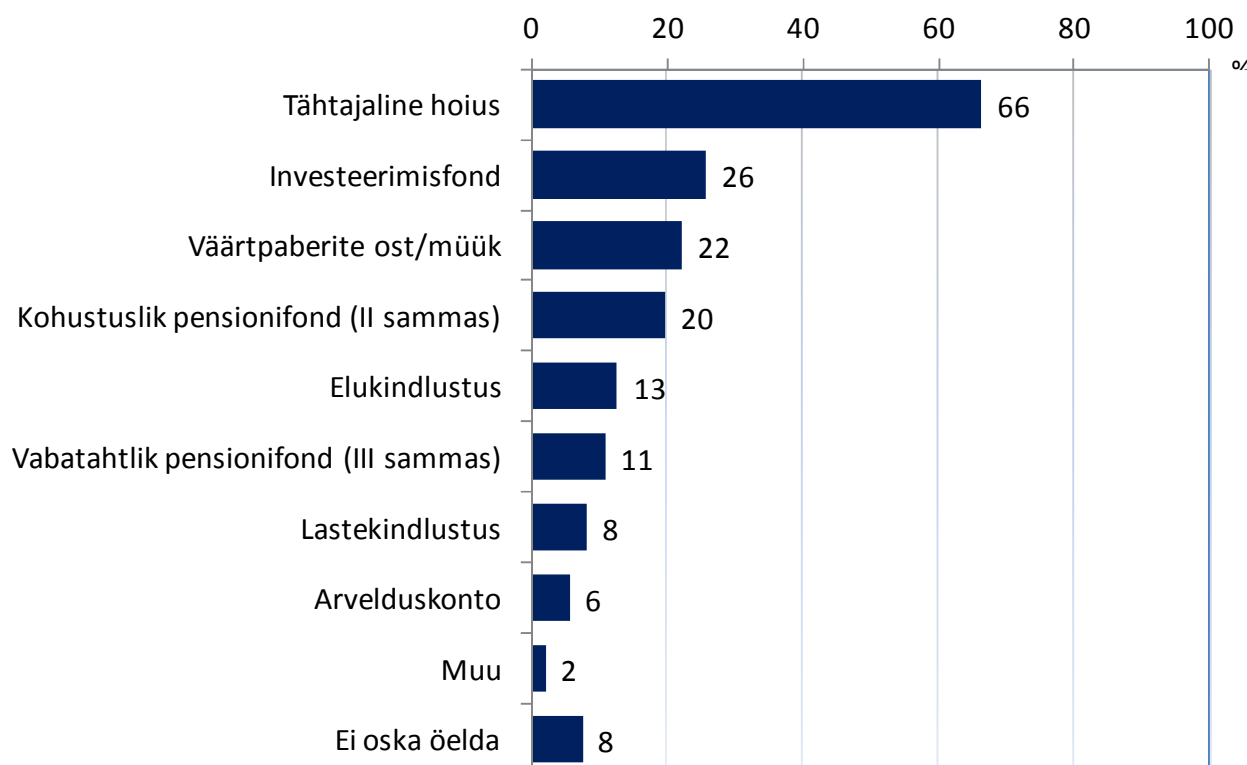
Võrreldes 2006. aastaga on ligi poole võrra suurenenud nende inimeste osakaal, kes on kindlad, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha kui on sisse makstud, ei ole olemas (2006. aastal 20% ja 2014. aastal 42%), samas kui ilma kindla seisukohata inimeste osakaal on samaväärselt kahanenud (vastavalt 43% ja 23%) (Joonis 63).

Joonis 63. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud? Ajaline võrdlus (%) (n=finantsteenuste kasutajad)



Inimesed, kes vastasid eelmisele küsimusele jaatavalt, st arvasid, et sellised säästmis- ja investeerimisviisid, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha kui on sisse makstud, nimetasid selliste säästmis- ja investeerimisviisidena kõige sagedamini **tähtajalist hoiust (66%)** (Joonis 64). Ligi viiendik arvas, et kasumlikkus on garanteeritud ka investeerimisfondi (26%), väärtpaberitesse (22%) või kohustuslikku pensionifondi (20%) paigutatud raha puhul. Harvem nimetati teenustena, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha kui on sisse makstud, elukindlustust (13%), vabatahtlikku pensionifondi (11%), lastekindlustust (8%) või arvelduskontot (6%).

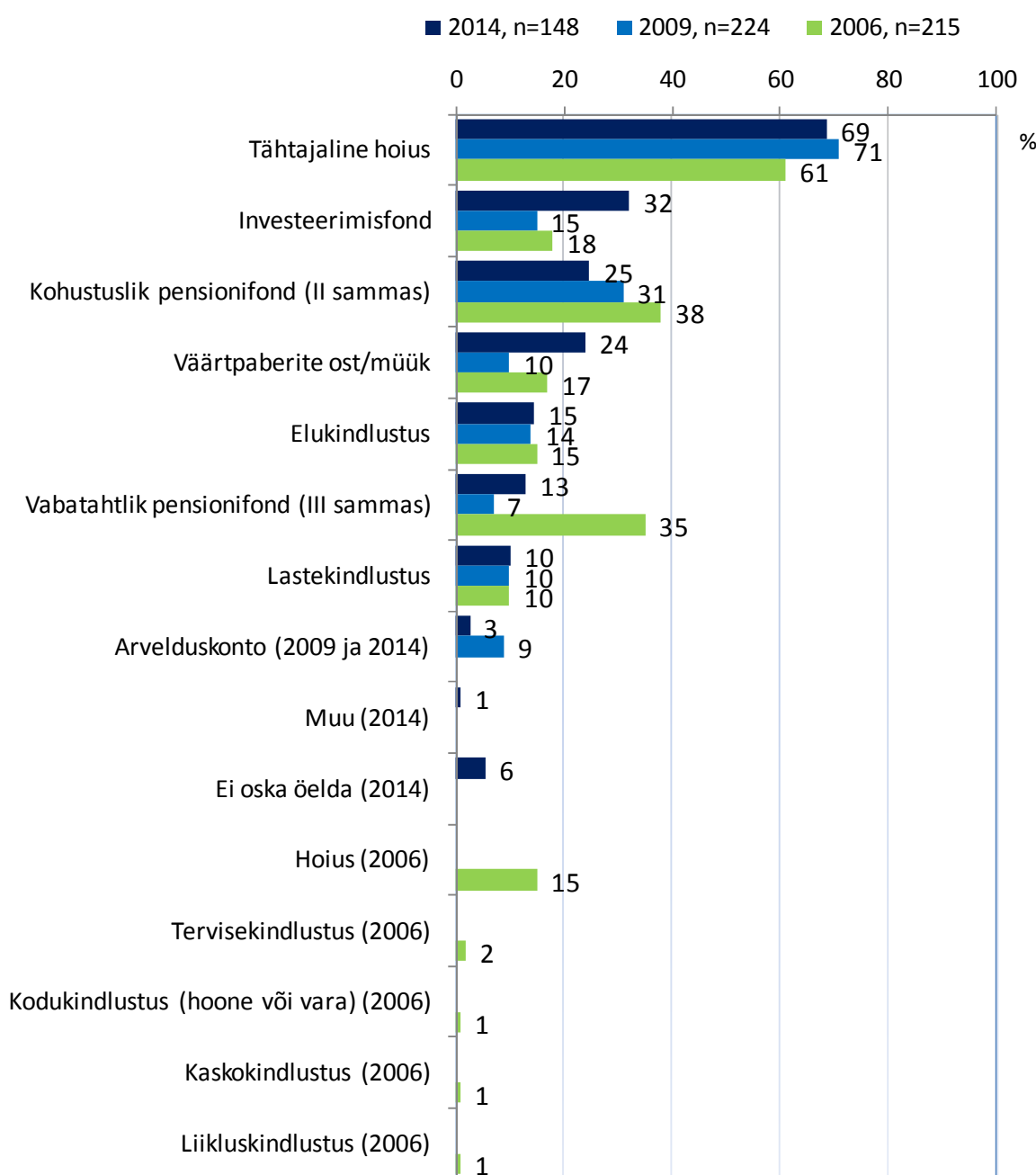
Joonis 64. Millistele finantsteenustele on Teile teadaolevalt garanteeritud see, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud? (%) (n=vastajad, kes arvavad, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud)



Tähtajalisele hoiusele paigutatud raha garanteeritud kasvu usuvad keskmisest sagedamini üle 500-eurose sissetulekuga inimesed (78%) ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (81%), investeerimisfondi paigutatud raha kasvu aga 19-34-aastased (41%).

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate seas suurenenud nende inimeste osakaal, kes arvavad, et kasumlikkus on garanteeritud **investeerimisfondide** (2009. aastal 15% ja 2014. aastal 32%) ning **väärtpaberite ostu-müügi** (vastavalt 10% ja 24%) puhul, kahanenud aga nende osakaal, kes arvavad, et kasumlikkus on tagatud **arvelduskontole paigutatud raha puhul** (vastavalt 9% ja 3%).

Joonis 65. Millistele finantsteenustele on Teile teadaolevalt garanteeritud see, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud? Ajaline võrdlus (%) (n=finantsteenuste kasutajad, kes arvavad, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud)



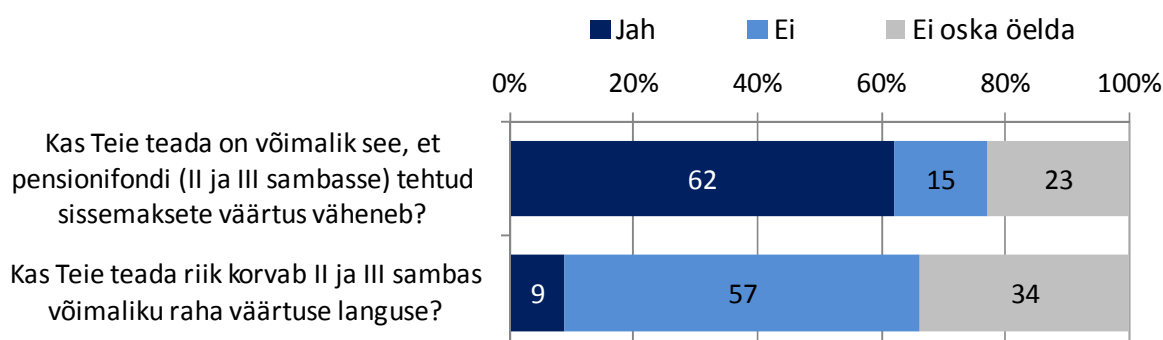
Ka selle küsimuse puhul oli 2006. aastal kasutusel olnud ankeet oluliselt erinev hilisemate uuringuetappide omast. Võrreldes kaheksa aasta taguse perioodiga on kahanenud nende vastajate osakaal, kes arvavad, et kasumlikkus on garanteeritud kohustusliku pensionifondi (2006. aastal 38% ja 2014. aastal 25%) või vabatahtliku pensionifondi (vastavalt 35% ja 13%) puhul.

8.5. Pensionifondi tehtud sissemaksete väärtuse langus

Elanikest 62% on seisukohal, et pensionifondi (II ja III sambasse) tehtud sissemaksete väärtuse vähenemine on võimalik; 15% arvab, et sissemaksete väärtus väheneda ei saa ning 23% ei oska arvamust avaldada (Joonis 66).

Seda, et riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse, usub 9% elanikest; 57% riigipoolsetesse kompensatsioonidesse ei usu ning 34% ei oska seisukohta võtta (Joonis 66).

Joonis 66. Hinnangud pensionifondi tehtud sissemaksete väärtuse võimaliku vähenemise ning raha väärtuse languse võimaliku riigipoolse korvamise kohta (% , n=762 kõik vastajad)

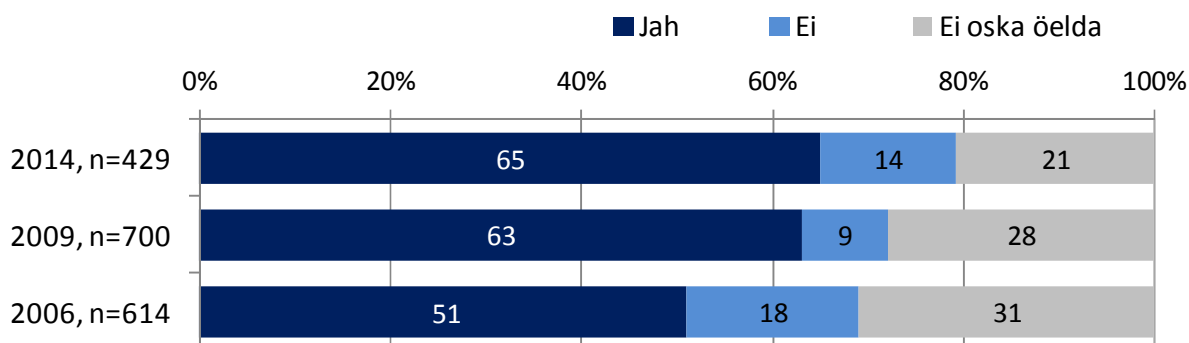


Pensionifondidesse tehtud sissemaksete väärtuse võimalikku vähenemist usuvad keskmisest sagedamini **35-54-aastased** (68%), **kõrgharidusega** inimesed (70%) ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (70%). Seda, et pensionifondidesse tehtud sissemaksete väärtus väheneda ei saa, arvavad keskmisest sagedamini **19-34-aastased** (23%).

Seda, et riik korvab II ja III sambas raha võimaliku väärtuse languse, arvavad keskmisest sagedamini **suuremate linnade** (v.a Tallinn) elanikud (17%). Seda, et riik raha võimaliku väärtuse langust pensionifondides ei korva, arvavad keskmisest sagedamini **30-39-aastased** (65%), **kõrgharidusega** inimesed (66%) ja **Lääne-Eesti** elanikud (71%).

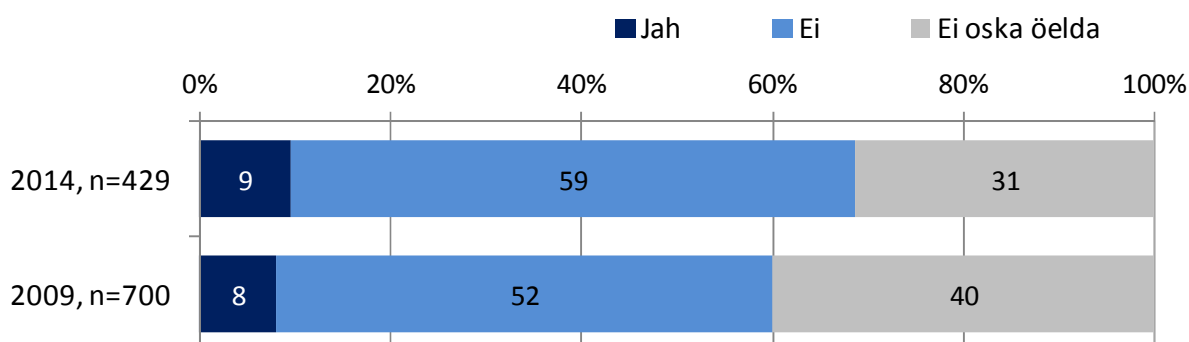
Võrreldes 2009. aastaga on **veidi suurenenud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et pensionifondi tehtud sissemaksete väärtus väheneda ei saa** (2009. aastal 9% ja 2014. aastal 14%), kuid kahanenud ilma kindla seisukohata inimeste osatähtsus (vastavalt 28% ja 21%) (Joonis 67).

Joonis 67. Kas Teie teada on võimalik see, et pensionifondi (II ja III sambasse) tehtud sissemaksete väärtus väheneb? Ajaline võrdlus (%) (n=finantsteenuste kasutajad)



Seda, et riik ei korva II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse, arvatakse tänavu mõnevõrra sagedamini kui viie aasta eest (2009. aastal 52% ja 2014. aastal 59%), samavõrra on ajalises võrdluses vähenenud ilma kindla seisukohata inimeste osatähtsus (Joonis 68).

Joonis 68. Kas Teie teada riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse? Ajaline võrdlus (%) (n=finantsteenuste kasutajad)



9. Kiirlaenud

Kiirlaenude plokis lasti vastajail esmalt etteantud nimekirjast valida kaks laenu liikku, mida ta peab kõige kõrgema intressiga laenudeks, seejärel küsiti vastaja enda ning tema sõprade-tuttavate kokkupuute kohta kiirlaenudega.

9.1. Kõige kõrgema intressiga laenu liigid

Kõige kõrgema intressiga laenu liikideks peavad elanikud kõige sagedamini **kiirlaene/SMS-laene** (ühena kahest kõige kõrgema intressiga laenu liigist nimetas neid laene **86%** elanikkonnast) (Joonis 69). **Tarbimis- või väikelaene** nimetas **28%**, **krediitkaarte** **20%**, **järeilmakse** **14%**, **eluasemelaene** **8%** ning **õppelaene** **1%** elanikkonnast. Laene omavate inimeste vastused koguelanikkonna vastustest olulisel määral ei erine.

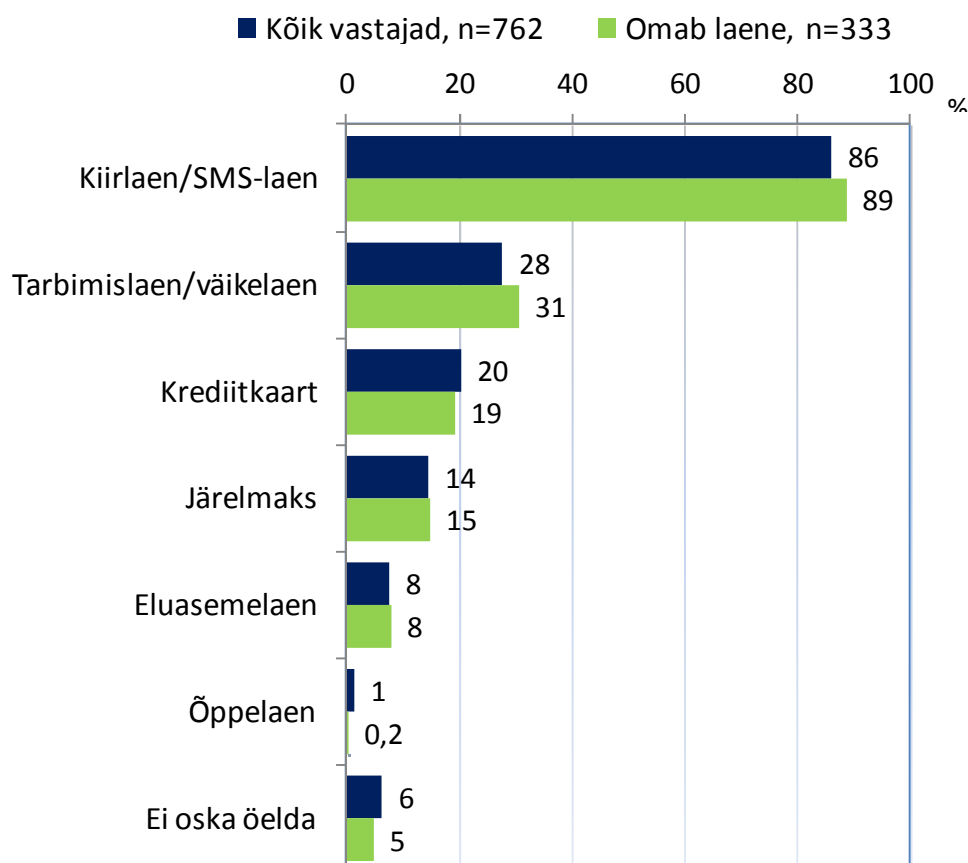
Võrreldes naistega peavad **kiirlaene/SMS-laene** kõige kõrgema intressiga laenuliigiks sagedamini **mehed** (meestest 89%, naistest 83%). Võrreldes 55-65-aastastega mainivad nooremad elanikud kõige kõrgema intressiga laenu liikidena kiirlaene/SMS-laene, krediitkaarte ning järelmaksu sagedamini; vanuserühmas 55-65 on seevastu keskmisest enam ilma kindla seisukohata inimesi. Vanuserühmade võrdluses nimetavad kõige kõrgema intressiga laenu liigina **kiirlaene/SMS-laene** kõige sagedamini **40-49-aastased** (91%), tarbimislaine/väikelaene aga 30-39-aastased (36%).

Võrreldes mitte-eestlastega peavad **eestlased** sagedamini kõige kõrgema intressiga laenu liikideks **kiirlaene/SMS-laene** (eestlastest 93% ja mitte-eestlastest 70%) ning **tarbimislaine/väikelaene** (vastavalt 31% ja 20%); samas kui **mitte-eestlased** mainivad eestlastest sagedamini siinkohal **eluasemelaenu** (eestlastest 3%, mitte-eestlastest 18%) või ei oska arvamust avaldada (vastavalt 4% ja 14%).

Haridusrühmade võrdluses nimetavad **kõrgharidusega inimesed** siinkohal keskmisest sagedamini **tarbimislaine/väikelaene** (42%), kuid keskmisest harvemini eluasemelaenu (3%).

Asulatüüpide võrdluses on inimesi, kes peavad üheks kõrgeima intressiga laenu liigiks kiirlaene/SMS-laene, keskmisest enam maa-asulates (95%), keskmisest vähem aga pealinnas (73%). Pealinlased hindavad kõrgeima intressiga laenu liikideks keskmisest sagedamini järelmaksu (20%) ja eluasemelaenu (12%).

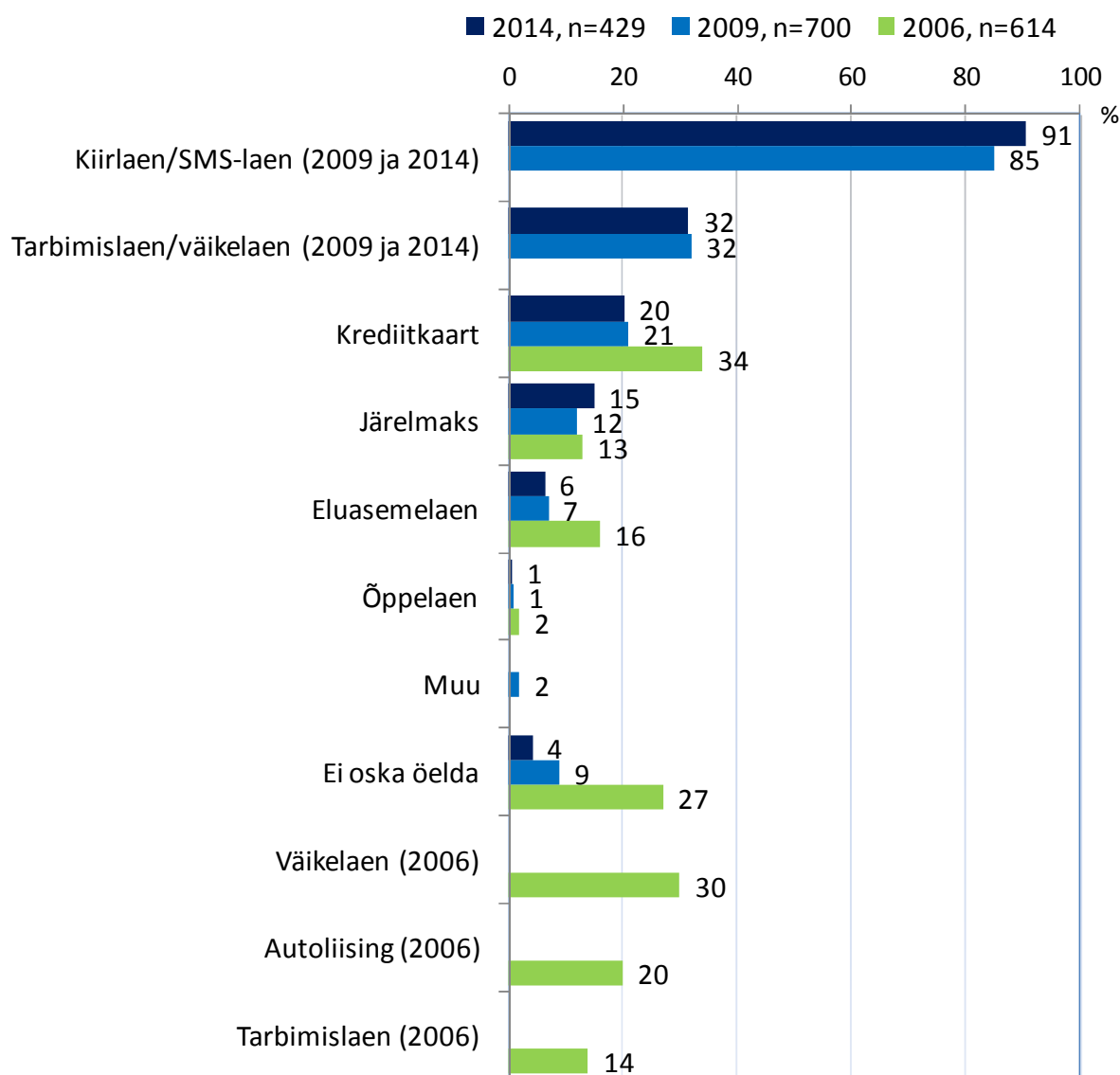
Joonis 69. Millistel laenudel on Teie arvates kõige kõrgem intress? Koguvalimi ning laene omavate vastajate võrdlus (kuni 2 vastust %, n=kõik vastajad)



Kiirlaene/SMS-laene peeti kõige sagedamini kõrgeima intressiga laenu liikiks ka **2009. aastal**, mil **85%** finantsteenuste kasutajatest nimetas just seda laenu liikki ühena kahest kõige kõrgema intressiga laenu liikist (Joonis 70). Võrreldes viie aasta taguse perioodiga **mainivad finantsteenuste kasutajad tänavu kiirlaene/SMS-laene** kui kõige kõrgema intressiga laenu liikki mõnevõrra **sagedamini**.

Ülejäänud laenu liikide mainimissagedus võrreldes 2009. aastaga oluliselt muutunud pole. Ajalises võrdluses erinevad hilisemate etappide tulemustest märkimisväärselt 2006. aasta tulemused, kuid siinkohal avaldavad mõju ka muudatused ankeedis: 2006. aastal puudus ankeedis laenu liik „kiirlaen/SMS-laen“, kuid sisaldasid laenu liigid: „väikelaen“ ja „autoliising“. Kategooriad „tarbimislaen“ ja „väikelaen“, mis 2009. ja 2014. aastal olid ankeedis esitatud ühtse kategooriana, sisaldasid 2006. aasta ankeedis kahe eraldiseisva kategooriana. Kuna tegu oli kahe valikuvariandiga küsimusega, kuid vastusevariantide nimekirja on oluliselt muudetud, pole 2006. aasta etapi andmed siinkohal võrreldavad hilisemate tulemustega.

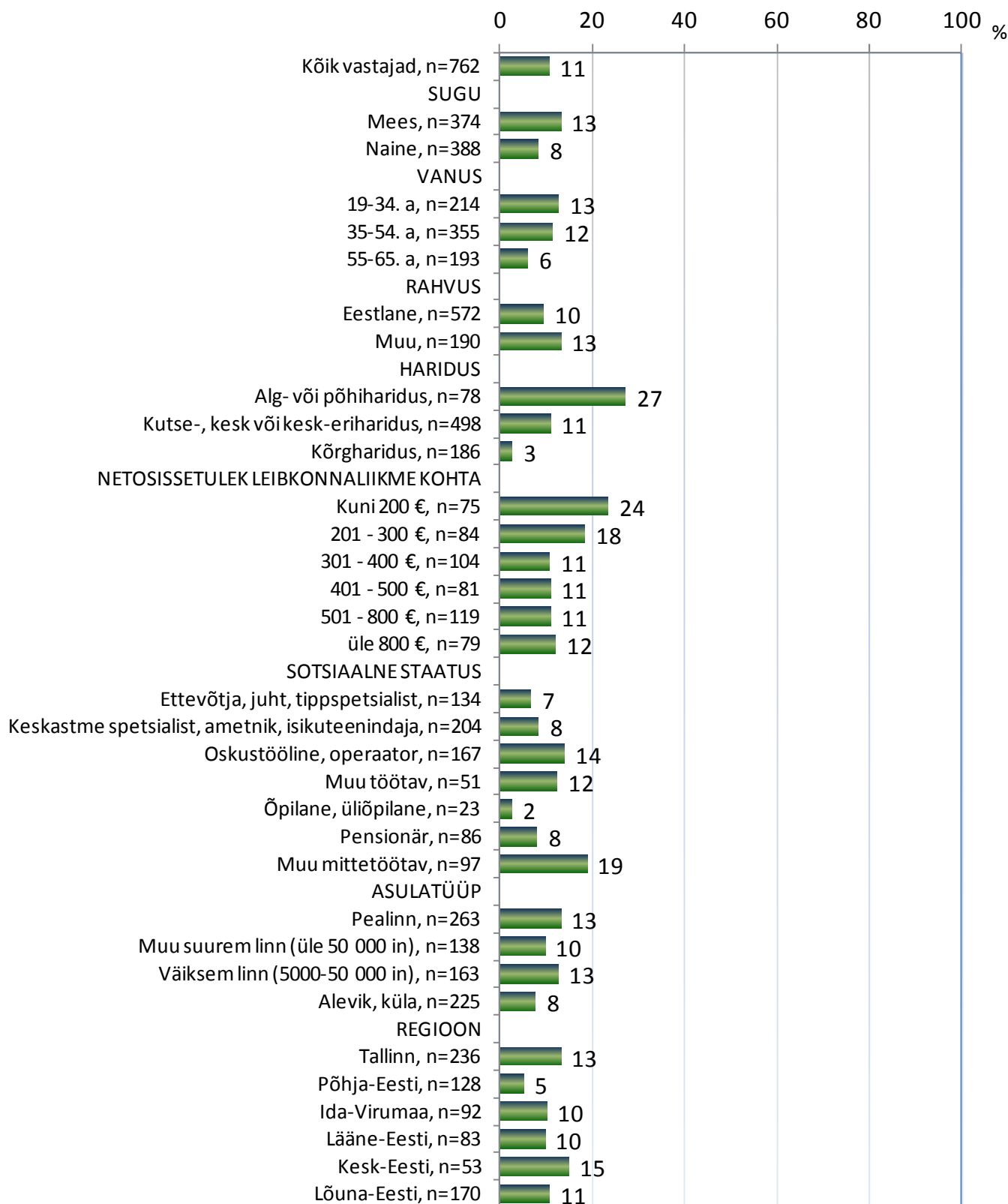
Joonis 70. Millistel laenudel on Teie arvates kõige kõrgem intress? Ajaline võrdlus
(kuni 2 vastust %, n=finantsteenuste kasutajad)



9.2. Kiirlaenu võtmine

Elanikest vanuses 19-65 on 11% kunagi elus võtnud kiirlaenu, arvuliselt 95%-lise tõenäosusega 71 390 – 108 250 inimest (Joonis 71).

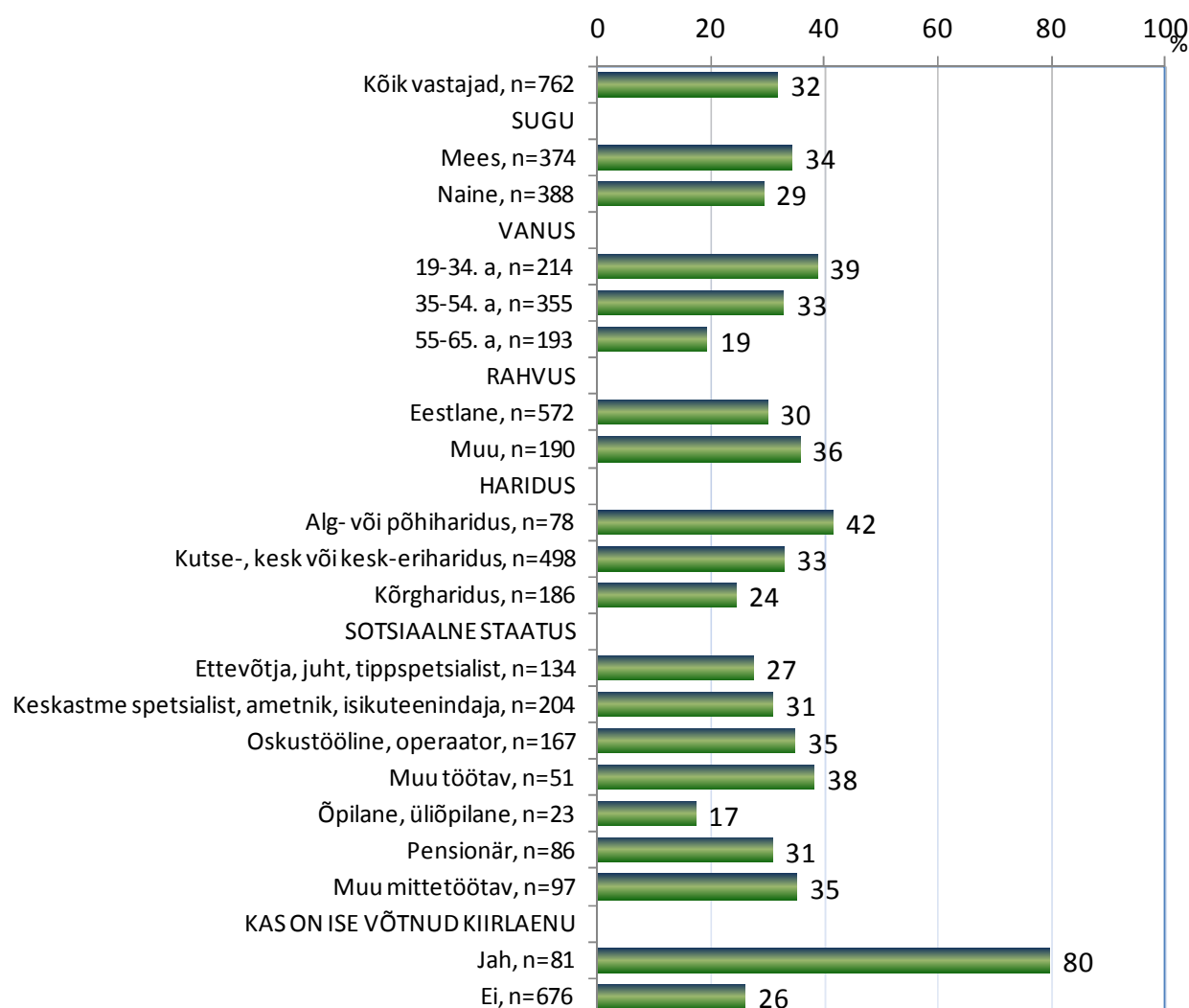
Joonis 71. Kas olete kunagi võtnud kiirlaenu? (% , n=kõik vastajad)



Võrreldes naistega on kiirlaenu võtnud inimesi veidi enam **meeste seas** (naistest 8%, meestest 13%). Vanuserühmade võrdluses on kiirlaenu võtnud inimesi **19-34-aastaste ja 35-54-aastaste seas pea võrdselt** (vastavalt 13% ja 12%), kuid poole vähem 55-65-aastaste seas (6%). Haridusrühmade võrdluses on kiirlaenu võtnud inimesi kõige enam **alg- või põhiharidusega rühmas** (27%) ning kõige vähem kõrgharidusega rühmas (3%). Sissetulekurühmade võrdluses on kiirlaenu võtnud inimeste osatähtsus suhteliselt sarnane (11-12%), v.a **kaks madalaima sissetulekuga rühma**: kuni 200-eurose sissetulekuga inimestest on kiirlaenu võtnud 24%, 201-300-eurose sissetulekuga inimestest 18%. Töölase staatuse lõikes on kiirlaenu võtnud inimesi keskmisest enam **töötute/tööd otsivate/heitunud inimeste seas** (19%). Regiooniti on kiirlaenu võtnud inimesi keskmisest vähem Põhja-Eestis (5%).

Elanikest 32% teab oma sõprade-tuttavate seas kedagi, kes on võtnud kiirlaenu (Joonis 72). Vanuserühmade võrdluses omavad selliseid tutvavaid-sõpru kõige sagedamini 19-34-aastased (39%), kõige harvemini aga 55-65-aastased (19%). Keskmisest vähem on inimesi, kes selliseid sõpru-tuttavaid omavad, kõrgharidusega rühmas (24%). **Inimestest, kes on ise kunagi kiirlaenu võtnud, teab 80% ka oma sõprade-tuttavate seas mõnda kiirlaenu võtnud inimest**; inimestest, kes kiirlaenu võtnud pole, vastavalt 26%.

Joonis 72. Kas keegi Teie tutvavatest või sõpradest on kunagi võtnud kiirlaenu? (% , n=kõik vastajad)

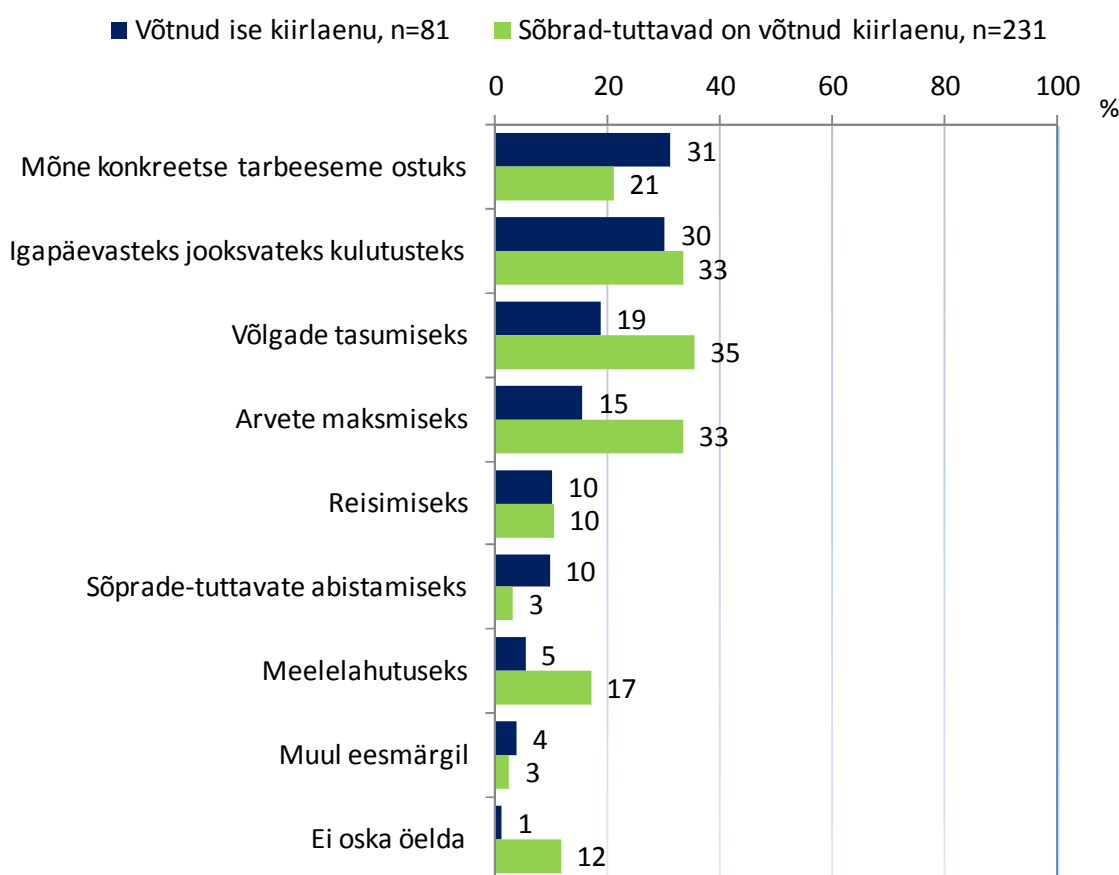


9.3. Kiirlaenu võtmise eesmärgid

Kiirlaenu võtmise eesmärgina nimetavad seda teenust kasutanud inimesed kõige sagedamini **mõne konkreetse tarbeeseme ostu (31%)** või **igapäevaseid jooksvaid kulutusi (30%)** (Joonis 73). Võlgade tasumiseks võttis kiirlaenu 19%, arvete maksmiseks 15%, reismiseks 10%, sõprade-tuttavate abistamiseks 10% ning meelelahutuseks 5%.

Rääkides põhjustest, **milleks sõbrad-tuttavad kiirlaenu võtnud on**, nimetatakse kõige sagedamini **võlgade tasumist (35%), arvete maksmist (33%)** ning **igapäevaseid jooksvaid kulutusi (33%)** (Joonis 73).

Joonis 73. Millisel eesmärgil Te ise kiirlaenu võtsite/Teie sõbrad-tuttavad kiirlaenu võtsid? (% , n=vastajad, kes on ise võtnud kiirlaenu / kelle sõbrad-tuttavad on võtnud kiirlaenu)



9.4. Probleemid kiirlaenu tagasimaksmisel

Kiirlaenu võtnud inimestest 87% ütleb, et oli laenu võttes teadlik sellest, kui suur summa tuleb hiljem laenuandjale tagasi maksta. Kiirlaenu võtnud naiste seas on tagasimakstava summa suurusest teadlikke inimesi enam kui meeste seas: meestest 83% ja naistest 93%.

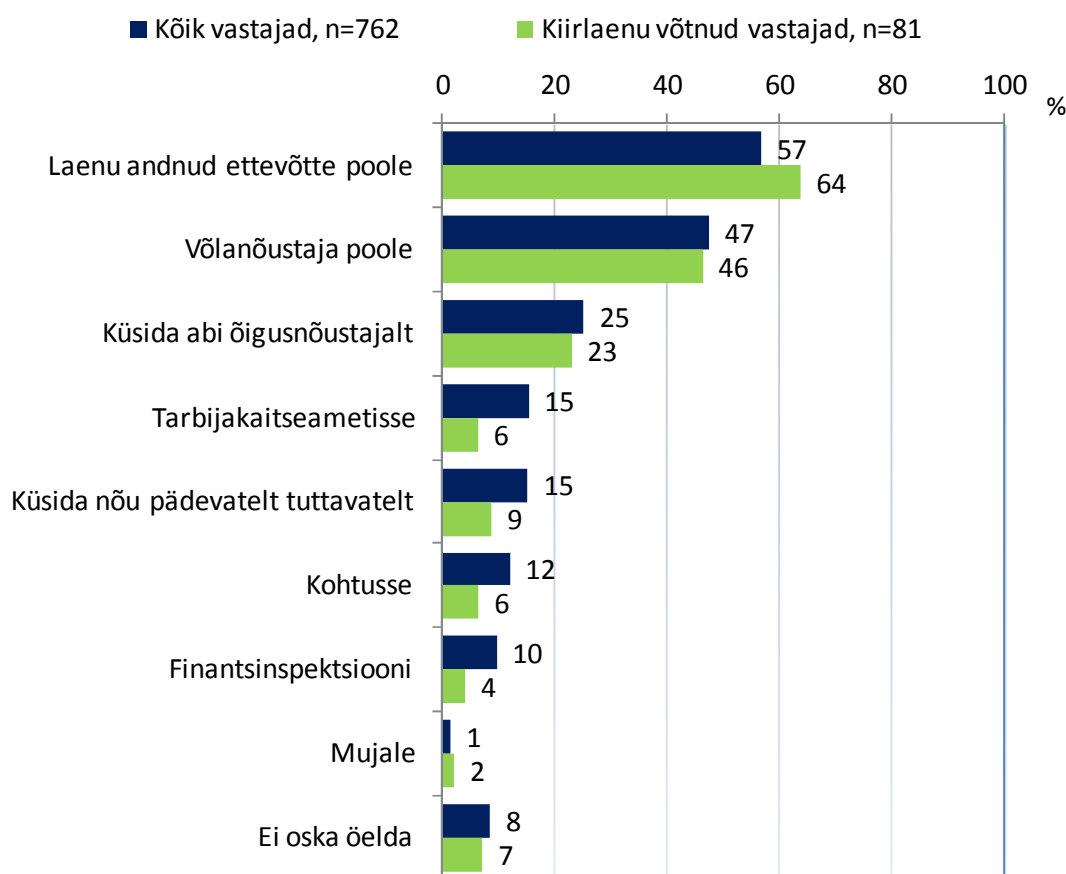
Kiirlaenu tagasimaksmisega tekkis probleeme 30%-l kiirlaenu võtnud inimestest. Kiirlaenu võtnud inimestest, kel oli laenu tagasimaksmisel probleeme tekkinud (valimis 26 vastajat) ütles 29%, et polnud laenu võttes teadlik, et tagasimaksmisel võib probleem

tekkida. **Ligi 3/4 kiirlaenu võtjatest oli teadlik, et laenu tagasimaksmisel võib probleeme tekkida**, sealjuures neljandik kiirlaenu võtjatest ütles, et arvestas laenu võttes võimalike probleemidega ning pooled kiirlaenu võtjatest ütlesid, et olid probleemidest teadlikud, kuid arvasid, et neid õnnestub vältida.

Laenu tagasimaksmisel tekkinud probleemidena nimetati sagedamini töökaotust, tööpuudust, rahapuudust, et sõber/tuttav ei maksnud tagasi/vedas alt, ning laenu liiga suurt intressi. Kõik vabad vastused on originaalkujul esitatud aruande [lisas 2](#).

Juhul, kui tekib probleeme väga kõrge intressiga laenu, näiteks kiirlaenu tagasimaksmisel, peab **57%** elanikest mõistlikuks probleemide lahendamiseks pöörduda **laenu andnud ettevõtte poole** ning **47%** peab mõistlikuks pöörduda **võlanõustaja poole** (Joonis 74). Neljandik elanikest arvab, et selliste probleemide puhul tuleks pöörduda õigusnõustaja poole, 15% peaks vajalikuks pöörduda Tarbijakaitseametisse, 15% küsiks nõu pädevatelt tuttavatelt, 12% peaks vajalikuks pöörduda kohtusse ning 10% Finantsinspektsiooni. Võrreldes koguelanikkonnaga nimetasid kiirlaene võtnud inimesed siinkohal asutusena, kuhu võimalike probleemide puhul pöörduda saaks, harvemini Tarbijakaitseametit (6%).

Joonis 74. Kui tekib probleeme väga kõrge intressiga laenu, näiteks kiirlaenu tagasimaksmisega, kuhu oleks Teie arvates probleemide lahendamiseks mõistlik pöörduda? (mitu vastust %, n=kõik vastajad)



KOKKUVÕTE

2014. aasta detsembris viis Turu-uuringute AS Finantsinspeksiooni tellimusel läbi silmast-silma elanikkonnaküsitluse finantsteenuste kasutamise ning sellealase teadlikkuse teemal. Kokku küsitleti üle Eesti **762 inimest vanuses 19-65**. Tegu on kordus-uuringuga, mille varasemad etapid viidi läbi aastatel **2006 ning 2009** OÜ Faktum&Ariko poolt. Kuna varasemates etappides olid uuringu sihtrühmaks elanikud vanuses 19-65, kes on **ise viimastel aastatel kasutanud vähemalt kahte finantsteenust** (siinkohal ei lähe arvesse arveldusarve või deebetkaardi kasutamine), on **tulemuste ajaline võrdlus aruandes läbivalt esitatud ainult selle sihtrühma (nimetatud ka kui finantsteenuste kasutajad) kohta.**

Finantsteenuste kasutamine

Eesti elanikest vanuses 19-65 omab **arveldusarvet pangas** $99\% \pm 0,63\%$ ning **deebetkaarti** $88\% \pm 2,29\%$. **Kohustusliku pensionifondiga (II samm)** on liitunud $46\% \pm 3,54\%$ ning **vabatahtliku pensionifondiga (III samm)** $8\% \pm 1,97\%$ vastavas vanuses inimestest. Suhteliselt arvukalt on ka liikluskindlustuse ($40\% \pm 3,47\%$), krediitkaardi ($25\% \pm 3,08\%$) ning kodukindlustuse ($25\% \pm 3,06\%$) kasutajaid. Ülejäänud finantsteenuste puhul moodustavad teenuse kasutajad (iga teenuse puhul eraldivõetuna) kuni 15% sihtrühmast.

Võrreldes **2009. aastaga** on finantsteenuste kasutajate seas 8% võrra kahanenud **tähtajalise hoiuse** kasutajate osatähtsus, 6% võrra **elukindlustuse** kasutajate osatähtsus ning 6% võrra **õppelaenu** võtnute osatähtsus.

Võrreldes naistega on meeste seas enam sõidukindlustuste (liiklus- ja kaskokindlustus) ning autoliisingu kasutajaid, eluasemelaenu võtjaid ning börsiaktsiatega kauplejaid; vähem aga kohustusliku pensionifondiga (III samm) liitunuid.

Vanuserühmade võrdluses on õppelaenu ning järelmaksu kasutajaid keskmisest enam 20-29-aastaste seas. 30-39-aastaste seas on keskmisest enam kohustusliku pensionifondiga liitunuid, kodukindlustuse ja eluasemelaenu kasutajaid ning börsiaktsiatega kauplejaid; 40-49-aastaste seas elukindlustuse kasutajaid; 50-65-aastaste seas aga tähtajalise hoiuse omanikke.

Muudest rahvustest inimestega võrreldes on eesti rahvusest inimeste seas enam liikluskindlustuse, järelmaksu, tähtajalise hoiuse ja kaskokindlustuse kasutajaid ning kohustusliku pensionifondiga liitunuid.

Võrreldes ülejäänud haridusrühmadega on pea kõigi finantsteenuste (v.a tarbimislaen/väikelaen, järelmaks ning kiiralaen) kasutajaid enam kõrgharidusega rühmas.

Üldjuhul on erinevate finantsteenuste kasutajaid enam kõrgema sissetulekuga (nii siin kui ka edaspidi peetakse sissetulekurühmadest/sissetulekust rääkides silmas vastaja leibkonna keskmist netosissetulekut ühe leibkonnaliikme kohta) rühmades, vähem aga madalama sissetulekuga rühmades. Erandiks on õppelaen, kiirlaen/SMS-laen ning järelmaks, mille kasutajaid on sissetulekurühmade võrdluses kas enam-vähem samapalju või väiksema sissetulekuga rühmades isegi enam.

Erinevate finantsteenuste kasutajaid on üldjuhul arvukamalt ettevõtjate/juhtide/tippspetsialiste ning keskastme spetsialistide/ametnike/isikuteenindajate seas.

Kavatsused finantsteenuste kasutamist alustada

Elanikest vanuses 19-65 **plaanib 28% lähema aasta jooksul mõne finantsteenuse kasutamist alustada**, sealjuures 17% plaanib **osta kaupu järelmaksuga** ning 8% **paigutada raha tähtajalisele hoiusele**. Iga ülejäänud teenuse puhul on teenust lähiaasta jooksul kasutada plaanivate inimeste osatähtsus 19-65-aastaste seas väiksem kui 5%.

Inimesi, kes kavatsevad lähema aasta jooksul mõne finantsteenuse kasutamist alustada, on enam nooremate, kõrgema sissetuleku või tööalase staatusega inimeste seas ning suuremates linnades (v.a Tallinn).

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate seas 6% võrra vähenenud nende inimeste osatähtsus, kes plaanivad lähiaasta jooksul paigutada raha tähtajalisele hoiusele. Ülejäänud teenuste osas pole olulisi muutusi toimunud.

Finantsteenuste vahel valimine

Järgnevalt küsiti vastajailt, kes on viimastel aastatel ise kasutanud vähemalt kahte finantsteenust (arvesse ei lähe siinkohal arveldusarve ja deebetkaart), **kuidas nad langetavad otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks** (märkida sai mitu sobivat varianti).

Enam kui pool (60%) finantsteenuste kasutajatest ütleb, et uurib enne otsuse langetamist infot ning küsib pakkumisi erinevalt teenusepakkujalt, võrdleb ja seejärel valib; 30% võtab teenuseid valides mõne teenuse puhul erinevaid pakkumisi, mõne teenuse puhul aga mitte; 30% läheb oma kodupanka ja ostab teenuse, mida pakutakse; 11% ostab teenuse tuttava teenusepakkuja kaudu; ning 24% toetub lähedase või tuttava soovitusel.

Mida noorema vanuserühmaga on tegu, seda levinum on enne otsuse langetamist teabe otsimine ning pakkumiste võtmine erinevatelt teenusepakkujalt. Võrreldes muudest rahvustest inimestega on eestlaste seas enam neid, kes uurivad infot/ küsivad pakkumisi erinevatelt teenusepakkujalt või ostavad teenuse tuttavalt teenusepakkujalt; samas kui mitte-eestlaste seas on eestlastega võrreldes levinum pöördumine otse kodupanga poole.

Eelmistes etappides oli vastusevariantide loetelu mõnevõrra erinev, mistõttu tulemused pole ajaliselt üks-üheselt võrreldavad. Üldistavalt võib öelda, et võrreldes eelmiste etappidega on erinevate variantide kasutajate osakaal kasvanud, mis annab tunnistust sellest, et erinevate

teenuste valikul käitatakse erinevalt: mõne teenuse puhul tehakse rohkem eeltööd – uuritakse infot ning küsitakse erinevaid pakkumisi; kuid mõne teenuse puhul pööratakse otse oma pareguse/tuttava teenusepakkuja poole.

Pakkujate vahel valimisel peavad finantsteenuste kasutajad kõige sagedamini oluliseks teenuse hinda (85% nimetas ühena kolmest olulisemast tegurist) ning teenusepakkuja usaldusväärsust (70%), millele järgnevad teenuse saamise mugavus (42%), teenusepakkuja maine (30%), klienditeenindaja pädevus (24%) ning sõbralik teenindus (10%).

Tegurid, mida peeti mitme pakkuja vahel valiku tegemisel olulisemateks 2009. aastal, on oma olulisuse üldjuhul säilitanud ka viis aastat hiljem, v.a tegur „sõbralik teenindus“, mida 2014. aastal nimetas ühena kolmest kõige olulisemast tegurist 8% võrra vähem vastajaid kui 2009. aastal. Siinkohal võib oletada, et selle teguri olulisuse langus inimeste silmis võib olla seotud üldise teeninduskvaliteedi tõusuga: st hea teenindus on muutunud tarbija jaoks iseenesestmõistetavaks ning seega tähtsustatakse teenusepakkuja valikul teisi tegureid.

Finantsteenuste-alane teave

Selgitavat ja abistavat informatsiooni finantsteenuste kohta hangitakse peamiselt **finantsasutuste veebilehtedelt** (58% nimetas ühena kõige olulisematest kanalitest) või **finantsasutuste klienditeenindajatelt** (vastavalt 51%). Finantsteenuste kasutajatest 32% nimetas ühena peamistest kanalitest ka asjatundlikke tuttavaid, lähedasi või sõpru, kes ei tööta finantsasutuses; 27% finantsasutustes töötavaid tuttavaid/lähedasi/sõpru; 22% meediat (artiklid, saated). Harvem mainiti olulisemate teabekanalitena sotsiaalmeediat (12%), muid veebilehti (13%), infobrošüüre jm trükiseid (12%) või loenguid ja seminare (2%).

Finantsasutuste veebilehekülgi peavad olulisteks teabekanaliteks sagedamini nooremad elanikud ning kõrgharidusega inimesed.

Finantsteenuste kasutajatest 6% pole enda sõnul finantsteenuste kohta informatsiooni otsinud, keskmisest enam on selliseid vastajaid naisterahvaste ning eakamate seas.

Erinevaid internetikülgi ning finantsasutuste klienditeenindajaid mainiti ka varasemates uuringuetappides peamiste teabe hankimise kanalitena kõige sagedamini, kuid tulemuste üks-ühene ajaline võrdlus pole võimalik muudatuste tõttu küsitlusankeedis. Võrreldes 2006. aastaga on teabekanalina mõnevõrra tähtsust minetanud finantsasutuste klienditeenindajad, meedia ning infobrošüürid jm trükised; suuremat tähtsust on aga omandanud interneti veebilehed ning finantsasutustes töötavad tuttavad/lähedased/sõbrad.

Finantsteenuseid selgitava info puhul peetakse kõige sagedamini **oluliseks** teabe **arusaadavust/lihtsust** (ühena kolmest olulisemast omadusest nimetas 73%) ning **täpsust/konkreetsust** (63%). Järgmisteks sagedamini nimetatud omadusteks olid, et info oleks näidetega selgitatud (37%) ning ajakohane/kehtiv (33%). Harvemini peetakse oluliseks seda, et info oleks objektiivne/sõltumatu (25%), oleks võimalik esitada täpsustavaid küsimusi (24%), oluline oleks eristatud ebaolulisest (9%) ning et oleks võimalik küsimusi esitades anonüümseks jääda (7%).

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate silmis olulisust veidi minetanud teabe ajakohasus/kehtivus ning see, et oluline oleks eristatud ebaolulisest. Ülejäänud omaduste mainimissagedus pole võrreldes viie aasta taguse perioodiga olulisel määral muutunud.

Teemad, mis jäävad sagedamini selgusetuks

Erinevatest **pangateenustega** seotud küsimustest jäävad inimestele kõige sagedamini selgusetuks lepingu muutmise ning ennetähtaegse lõpetamisega seonduvad küsimused.

Kindlustusteenuste puhul jääb inimestele kõige sagedamini selgusetuks see, millised on välistused, mida varakindlustus ei korva, ning milliste riskide vastu varakindlustus kehtib.

Säästmist ja investeerimist puudutavate küsimuste puhul ei kerkinud esile ühtegi teemat, mis oleks teistest sagedamini jäänud ebaselgeks.

Viie aastaga on kahanenud nende inimeste osakaal, kelle jaoks erinevad finantsteenuseid puudutavad küsimused on selgusetuks jäänud. Siinkohal võib tulemusi mõjutada ka täiendavate vastusevariantide lisamine ankeeti, kuid tõenäoliselt on muutused tingitud ka tegelikust teadlikkuse kasvust või huvi vähenemisest antud teemade vastu.

Probleemid finantsteenuste kasutamisel

Finantsteenuste kasutajatest on **17% mõne finantsteenuse kasutamist hiljem kahetsenud või veaks pidanud**, sagedamini olid nendeks teenusteks laenu, liisingu või järelmaksu. Keskmisest enam on finantsteenuste kasutamist kahetsenud inimesi kuni 300-eurose sissetulekuga rühmas. Mõne finantsteenuse kasutamist kahetsenud inimestest lõpetas 29% selle teenuse lepingu ennetähtaegselt ning **64% ei lõpetanud lepingut**. Võrreldes varasemate etappidega pole antud teema puhul olulisi muutusi toimunud.

Mõne finantsteenuse **lepingu tingimuste üle on vaidlusi olnud 7%-l finantsteenuste kasutajatest** (2009. aastal 8%), sealjuures veidi enam kui pooltel juhtudel võeti kliendi ettepanek või seisukoht vaidluses arvesse.

Teadlikkus asutustest, kuhu oma õiguste kaitseks pöörduda

Asutustena, kuhu oma **õiguste kaitseks pöörduda**, kui tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega, nimetavad finantsteenuste kasutajad spontaanselt kõige sagedamini **Tarbijakaitseametit (31%), kohtuid/juriste (21%), sama asutuse juhtkonda (11%) ning Finantsinspeksiooni (10%)**. Harvemini mainitakse erinevaid kindlustusseltsi (konkreetsetest nt DAS Õigusabi) (4%), kindlustuse vaidluskomisjoni (1%), politseid (1%), Rahandusministeeriumi (1%) või muid asutusi (4%). Vastajatest 35% ei oska ühtegi konkreetset asutust nimetada.

Keskmisest sagedamini mainisid Tarbijakaitseametit ning Finantsinspeksiooni spontaanselt kõrgharidusega inimesed, Tarbijakaitseametit ka 30-39-aastased.

Võrreldes 2009. aastaga on Tarbijakaitseametit spontaanselt nimetanud inimeste osatähtsus 10% võrra vähenenud, kasvanud aga nende inimeste osakaal, kes ühtegi konkreetset asutust nimetada ei oska. Finantsinspeksiooni spontaanse mainimise sagedus pole võrreldes varasemate etappidega oluliselt muutunud.

Teadlikkus finantsasutuste järelevalvega tegelevatest asutustest

Spontaanselt nimetavad 19-65-aastased elanikud **finantsasutuste järelevalvega** tegeleva asutusena kõige sagedamini **Finantsinspeksiooni (31%)** ning **Tarbijakaitseametit (22%)**; harvem kohtuid (12%), Eesti Panka (12%), Maksu- ja tolliametit (11%), Rahandusministeeriumi (9%), audiitoreid (7%) või Riigikontrolli (6%). Iga ülejäänud asutuse puhul on selle spontaanseid mainijaid vähem kui 5%.

Spontaanselt nimetavad Finantsinspeksiooni keskmisest sagedamini 30-39-aastased, kõrgharidusega inimesed, Põhja-Eesti ja maa-asulate elanikud ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid.

Kolmandik elanikest vanuses 19-65 ei oska spontaanselt nimetada ühtegi finantsasutuste järelevalvega tegelevat asutust. Inimesi, kes spontaanselt ühtegi asutust nimetada ei oska, on keskmisest enam madalama hariduse või sissetulekuga rühmades, eakamate inimeste, pensionäride ja töötute/töötajate/heitunute seas.

Arvates kokku spontaansed ning etteantud nimekirja abil antud vastused, seostab enam kui pool elanikkonnast finantsasutuste järelevalvega **Finantsinspeksiooni (62%)** või **Tarbijakaitseametit (53%)**. Järgnevad Maksu- ja tolliamet (40%), kohtud (37%), Eesti Pank (36%) ning Rahandusministeerium (34%).

Enamikku ankeedis esitatud asutustest seostavad finantsasutuste järelevalvega sagedamini kõrgema hariduse või sissetulekuga inimesed, pealinlased jm linnaliste asulate elanikud. Tarbijakaitseametit seostavad finantsasutuste järelevalvega mitte-eestlastest sagedamini eestlased.

Finantsteenuste kasutajad seostasid ka 2009. aastal finantsasutuste järelevalvega kõige sagedamini Finantsinspeksiooni ja Tarbijakaitseametit. Nimetatud asutuste mainimise sagedus sihtrühmas pole ajalises võrdluses oluliselt muutunud. Võrreldes viie aasta taguse perioodiga on 14% võrra sagenenud inkassofirmade mainimine, 10% võrra Maksu- ja tolliameti, Eesti Panga ja Rahandusministeeriumi mainimine ning 9% võrra kohtute mainimine; 13% võrra vähenenud aga kindlustuse vahekohtu ning 11% võrra Riigikontrolli mainimine.

Teadlikkus kindlustusteenustest

Kindlustusteenuste kasutajatest on **51% enda hinnangul teadlik, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil** (2009. aastal 54%). Inimesi, kes väitsid end teadvat, milles seisneb kindlustusmaakleri ja -agendi erinevus, on arvukamalt eestlaste, kõrgema hariduse, tööalase staatuse või sissetulekuga inimeste seas.

Rääkdes sellest, **kes peab oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve: kas kindlustusmaakler või kindlustusagent**, pakkus **21%** kindlustusteenuste kasutajatest **kindlustusmaaklerit** ning **22% kindlustusagenti**. Ligi kolmandik (35%) vastajatest arvab, et kindlustusmaakleril ja -agendil pole siinkohal vahet ning 22% ei oska arvamust avaldada.

Võrreldes kõigi kindlustusteenuseid kasutanud inimestega on kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud inimeste seas enam neid, kes arvavad, et kliendi huve arvestab rohkem just kindlustusmaakler (29%), keskmisest vähem on selles rühmas kindla seisukohata inimesi (10%). Ajalises võrdluses on kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimeste seas ilma kindla seisukohata inimeste osatähtsus pidevalt vähenenud: 2006. aastal ei osanud hinnangut anda 39%, 2009. aastal 23% ning tänavu 10% kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimestest. Võrreldes 2009. aastaga on suurenenud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et kliendi huvidest lähtub pigem kindlustusmaakler; võrreldes 2006. aastaga aga on kasvanud ka nende inimeste osakaal, kes arvavad, et kindlustusmaakleril ja kindlustusagendil pole siinkohal vahet.

Kõigist kindlustusteenuse kasutajatest on kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud kolmandik. Kindlustusmaakleriga kokku puutunud inimesi on enam eestlaste, ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide seas, üle 500-eurose sissetulekuga rühmas ning regiooni pealinnas.

Kindlustusmaakleri teenusega kokku puutunud inimestest 73% ütles, et maakler selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja tema kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustust sooviti. Vastajatest 23% ütles, et maakler ei selgitanud tema kindlustushuvi piisava põhjalikkusega välja ning 5% ei osanud hinnangut anda.

Kindlustusagendiga on kokku puutunud 52% kindlustusteenuste kasutajatest. Inimesi, kes on kindlustusagendiga kokku puutunud, on keskmisest enam üle 500-eurose sissetulekuga rühmas, Lääne- ja Lõuna-Eestis.

Kindlustusteenuste kasutajatest 53% arvab, et kindlustusselts selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja tema kindlustushuvi; 13%-i sõnul kindlustusselts seda ei teinud; 10% ei osanud arvamust avaldada ning 23% polnud kindlustusseltsiga otse suhelnud.

Kuna nende teemade puhul oli eelmistes etappides küsimuse sõnastus veidi erinev, pole tulemuste üks-ühene ajaline võrdlus siinkohal kohane.

Kõigist kindlustusteenuste kasutajatest on **60% teadlik, et elamu kindlustamisel tuleb aluseks võtta selle taastamisväärtus**. Vastajaist 21% arvab, et aluseks tuleb võtta elamu turuhind; 6% arvab, et aluseks tuleks võtta midagi muud ning 12% ei oska arvamust avaldada.

Inimesi, kes on teadlikud sellest, et elamu kindlustamisel tuleb lähtuda selle taastamisväärtusest, on arvukamalt naiste, 35-54-aastaste, eestlaste, ettevõtjate/juhtide/tippspetsialistide ja töötute/tööotsijate/heitunute seas.

Võrreldes 2009. aastaga on teadlikkus antud teemal suurenenud: nende vastajate osatähtsus, kes teavad, et elamu kindlustamisel tuleks aluseks võtta selle taastamisväärtus, on tõusnud **14%** võrra.

Eluasemelaen

Eluasemelaenu võtnud inimestest 12% on seda otsust hiljem kahetsenud. Ajalises võrdluses pole tulemused siinkohal oluliselt muutunud. Eluasemelaenu võtmise otsust kahetseti järgnevatel põhjustel: laenu intressid olid kõrged; laen võeti kinnisvara „buumi“ ajal, mil hinnad olid kõrged; ei suudetud maksegraafikust kinni pidada (probleemid tööl, lapse sünd vms põhjusel); peale laenu võtmist sooviti elukohta vahetada (vale asukoht); peale laenu võtmist tekkis (ootamatult) võimalus soetada eluase ilma laenuta.

Tarbijatüüp

Elanikest vanuses 19-65 peab 44% end hetkel tüübilt eeskätt säästjaks, 3% investeerijaks, 37% kulutajaks ning 4% laenajaks. End ei oska tarbijatüübina määratleda 12% vastajatest.

Võrreldes naistega peavad mehed end veidi sagedamini kulutajaks (naistest 34%, meestest 40%) või investeerijaks (naistest 2%, meestest 5%), samas kui naised peavad end meestega võrreldes sagedamini säästjaks (naistest 48%, meestest 39%).

Vanuserühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end säästjaks, seda arvukamalt, mida vanema vanuserühmaga on tegu. Inimesi, kes peavad end kulutajaks, on seevastu seda enam, mida noorema vanuserühmaga on tegu.

Võrreldes muudest rahvustest inimestega on eestlaste seas enam neid, kes peavad end säästjaks (eestlastest 49%, muudest rahvustest 33%). Muudest rahvustest inimesed peavad end eestlastega võrreldes sagedamini laenajaks (muudest rahvustest inimestest 7%, eestlastest 3%) või ei oska ennast tarbijatüübina määratleda (vastavalt 19% ja 8%).

Haridusrühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end säästjaks, seda enam, mida kõrgema haridustasemega rühmaga on tegu; seevastu inimesi, kes hindavad end kulutajaks, on seda enam, mida madalama taseme haridusega rühmaga on tegu.

Sissetulekurühmade võrdluses on inimesi, kes peavad end säästjaks, kõige enam 401-500-eurose sissetulekuga rühmas (52%); kulutajaks peavad end keskmisest sagedamini üle 500-eurose sissetulekuga inimesed (45%), laenajaid on aga keskmisest enam kuni 200-eurose sissetulekuga inimeste seas.

Töölase staatuse lõikes hindavad end tüübilt säästjaks kõige sagedamini pensionärid (52%), samas kui investeerijaks peavad end kõige sagedamini ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid (10%).

Seega peavad end säästjaks sagedamini naised, eakamad inimesed, pensionärid, eestlased, kõrgema haridusega või keskmise sissetulekuga inimesed. Kulutajaks peavad end sagedamini mehed, nooremad inimesed, madalama haridusega või kõrgema sissetulekuga

inimesed. Investeerijaks peavad end sagedamini mehed ning ettevõtjad/juhid/tippspetsialistid, laenajaks aga mitte-eestlased ning madalama sissetulekuga inimesed.

Säästude omamine

Sääste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha omab pool 19-65-aastastest. Sääste omavaid inimesi on enam eestlaste, kõrgema haridustaseme/ sissetuleku/ tööalase staatusega inimeste seas, pealinnas jt suuremates linnades ning Lääne- ja Lõuna-Eestis.

Sääste omavatest inimestest **säästab 56% nõ mustadeks päevadeks (igaks juhuks), kolmandik aga ilma kindla eesmärgita (ülejääv raha seisab arveldusarvel).** Väiksemate kulutuste tegemiseks säästab 26% sääste omavatest inimestest; suuremate kulutuste tegemiseks säästab vastavalt 27%.

Võrreldes eakamatega on nooremate inimeste puhul levinum säästmine suuremate kulutuste tegemise eesmärgil või ilma kindla eesmärgita (raha seisab lihtsalt arveldusarvel), samas kui eakamate puhul on noorematega võrreldes levinum säästmine nõ igaks juhuks (mustadeks päevadeks).

Sissetulekurühmade võrdluses on säästmine nõ mustadeks päevadeks sagedamini levinud madalama sissetulekuga rühmades, säästmine mõne konkreetse kulutuse tegemiseks aga kõrgema sissetulekuga rühmades.

Suhtumine säästmisesse

Rääkides sellest, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste, peab **19%** elanikest vanuses 19-65 vajalikuks omada sääste **rohkem kui kuue kuupalga ulatuses; 34%** peab vajalikuks säästude olemasolu **3-6 kuupalga ulatuses; 28%** peab vajalikuks sääste **1-2 kuupalga ulatuses** ning **5% alla ühe kuupalga ulatuses**. Elanikest 5% peab säästmist mõttetuks ning 9% ei oska antud küsimuses oma arvamust avaldada.

Summat, mis inimesel võimaluse korral võiks säästudena olemas olla, hindavad üldjuhul suuremaks 35-aastased ja vanemad inimesed ning kõrgema hariduse, sissetuleku või tööalase staatusega inimesed. Inimesed, kes omavad sääste, hindavad üldjuhul ka summat, mis inimesel võiks võimalusel säästudena olemas olla, keskmiselt suuremaks. Võrreldes 2009. aastaga pole antud küsimuses selgesuunalisi muutusi toimunud.

Äärmisel vajadusel on 18% elanikest valmis **lühiajaliselt säästma** 1-10%; 10% on valmis säästma 11-20%; 9% valmis säästma 21-30% ning 8% valmis säästma enam kui 30% oma igakuisest sissetulekust. **Pikaajalise säästmise** puhul jäävad summad, mida ollakse valmis äärmisel vajadusel igakuiselt kõrvale panema, madalamaks kui lühiajalise säästmise puhul. Neljandik elanikest oleks valmis pikaajaliselt säästma 1-10%; 8% valmis säästma 11-20%; 4% valmis säästma 21-30% ning 1% valmis säästma üle 30%-i oma igakuisest sissetulekust.

Inimesi, kes on valmis lühi- või pikaajaliselt raha kõrvale panema, on enam eestlaste, kõrgharidusega inimeste, linnaliste asulate (v.a pealinna) elanike, kõrgema sissetuleku või kõrgema tööalase staatusega inimeste seas.

Vastajatest 51% ei oska oma lühiajalisi säästmisvõimalusi hinnata ning 58% ei oska anda hinnangut pikaajaliste säästmisvõimaluste kohta. Nii lühi- kui ka pikaajalise säästmise kohta ütleb 4%, et ei saa/taha säästa midagi.

Käitumine vabade rahaliste ressursside olemasolu korral

Järgnevalt paluti vastajail öelda, kuidas nad käituksid juhul, **kui nad omaksid vaba raha summas 100 000 eurot, mida neil lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja pole.**

Ligi kolmandik inimestest teeks sellises olukorras **tähtajalise hoiuse (35%), investeeriks raha kinnisvarasse (32%)** või **hoiaks pangas arvelduskontol (31%)**. Vähem oli neid, kes investeeriksid raha ettevõtlusesse (14%). Ülejäänud variante: väärtpaberite ostmist, fondidesse investeerimist, kogumiskindlustuse tegemist jne – nimetas igaühte eraldi võetuna vähem kui 10% vastajatest.

Võrreldes meestega on naiste seas enam neid, kes paigutaksid sellises olukorras raha tähtajalisele hoiusele või hoiaksid raha arvelduskontol, samas kui mehed oleksid naistest sagedamini valmis investeerima raha ettevõtlusesse või hoidma raha sularahana kodus.

Võrreldes eakamatega on alla 55-aastaste seas enam neid, kes oleksid vaba raha olemasolul valmis seda kinnisvarasse või ettevõtlusesse investeerima või pangas investeerimishoiust avama. Võrreldes eestlastega on mitte-eestlaste puhul sagedasemaks valikuks raha hoidmine arvelduskontol, harvemini aga kinnisvarasse investeerimine. Võrreldes madalama haridusega inimestega eelistaksid kõrgharidusega inimesed sagedamini raha paigutamist tähtajalisele või investeerimishoiusele või fondidesse investeerimist, harvemini aga raha hoidmist arvelduskontol või sularahana kodus.

Inimesi, kes hoiaksid vaba raha kodus sularahana, on enam madalama sissetulekuga rühmades, fondidesse investeerijaid või investeerimishoiuse avajaid aga kõrgema sissetulekuga rühmades.

Tähtajalise hoiuse avamine oli kõige levinumaks eelistuseks ka 2009. aastal, kuid täpsed ajalised võrdlused pole siinkohal võimalikud, kuna 2009. aastal eristati tähtajaliste hoiuste puhul kahte erinevat tüüpi: eurohoiust (mille oleks valinud 45% vastajatest) ja kroonihoiust (mille oleks valinud 15% vastajatest). Järgmiseks populaarsemaks valikuks oli nii 2009. kui ka 2014. aastal **kinnisvarasse investeerimine**, ning võrreldes viie aasta taguse perioodiga on selle valiku eelistajate osakaal **11% võrra suurenenud**. Võrreldes 2009. aastaga on 6% võrra kasvanud ka nende vastajate osakaal, kes eelistavad raha hoida arvelduskontol.

Laenamise ning säästmise põhjendatus

Kulutustena, mille puhul on vajadusel mõistlik **laenu võtta**, nimetati kõige sagedamini **eluaseme ostu või ehitust (74%), eluaseme remonti või ümberehitust (39%), oma ettevõtte rajamist (40%), auto ostmist (39%)** ning **laste või enda haridust (29%)**.

Kulutustena, mille puhul laenamisest sobivamaks peetakse **säästmist**, nimetati kõige sagedamini reisimist ja hobisid (63%), rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmist (58%), kodumasinat, elektroonika või arvuti ostmist (55%) ning mööbli ja kodusisustuse ostmist (53%).

Säästmist peab eluaseme ostmisel või ehitamisel laenamisest mõistlikumaks variandiks 15% elanikest, oma ettevõtte rajamisel vastavalt 14%.

Ülaltoodu näitab ilmekalt, et eestimaalased peavad laenamist põhjendatuks eelkõige suuremate (hädavajalike) kulutuste tegemisel; samas kui hobidega tegelemiseks, reisimiseks ning tarbekaupade ostmiseks peetakse sobivamaks säästmist. Mõnevõrra üllatuslik on see, et suhteliselt vähesed hindavad laenamist põhjendatuks enda või laste haridusse investeerimise või tervise parandamise eesmärgil.

Võrreldes meestega pooldavad naised sagedamini laenamist oma tervise parandamise eesmärgil ning rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmise eesmärgil. Mehed pooldavad naistest sagedamini säästmist eluaseme ostu/ümberehituse või oma ettevõtte rajamise eesmärgil. Nooremad pooldavad eakamatega võrreldes sagedamini laenamist eluaseme ostmise või ettevõtte rajamise eesmärgil või enda/laste hariduse eesmärgil; ning säästmist laste või enda hariduse, reisimise ja hobide ning rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmise eesmärgil. Võrreldes noortega pooldavad eakamad säästmist oma tervise parandamise eesmärgil.

Neid, kes ei pea laenu võtmist kunagi põhjendatuks, on keskmisest enam 55-65-aastaste seas.

Võrreldes 2009. aastaga pooldavad finantsteenuste kasutajad tänavu sagedamini laenamist järgnevatel eesmärkidel: eluaseme ost või ümberehitus (kasv 5% võrra), oma ettevõtte rajamine (15% võrra), auto ostmise (13% võrra) või kodumasinat/elektronika/arvuti ostmise (4% võrra). **Samas on ajalises võrdluses kasvanud ka nende inimeste osatähtsus, kes arvavad et laenamisest on mõistlikum raha säästa, ning seda pea iga ankeedis esitatud eesmärgi puhul.**

Teadlikkus säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenustest

Spontaanselt mainitakse säästmiseks/investeerimiseks mõeldud finantsteenustena kõige sagedamini **hoiuseid 36%, fonde 11% ning kindlustusteenuseid 2%**. Erinevatest hoiustest mainitakse kõige sagedamini spontaanselt tähtajalisi hoiuseid (nimetas 36% elanikest), fondidest pensionifondi (vastavalt 5%). Säästmiseks või investeerimiseks mõeldud finantsteenuseks nimetati sageli ka väärtipabereid/aktsiaid (17%). Elanikest 47% ei oska spontaanselt ühtegi säästmiseks/investeerimiseks mõeldud finantsteenust nimetada.

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate seas 14% võrra kahanenud hoiuste nimetamine, kasvanud aga nende vastajate osakaal, kes spontaanselt ühtegi teenust nimetada ei oska

Elanikest vanuses 19-65 on **28% teadlik, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada**; 15% arvab, et tähtajalisele hoiusele pandud raha

ennetähtaegselt kasutada ei saa ning 43% usub, et see oleneb konkreetse lepingu tingimustest. Kindat seisukohta ei oska võtta 14% vastajatest.

Inimesi, kes on teadlikud, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada, on keskmisest enam 35-54-aastaste seas, Lääne-Eestis ning kõrgema hariduse, sissetuleku või tööaalse staatusega inimeste seas.

Finantsteenuste kasutajate seas on võrreldes 2009. aastaga teadlikkus sellest, et tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada, veidi suurenenud: toona arvas nii 24% ja tänavu 30%.

Elanikest vanuses 19-65 on 23% teadlik, et riik teeb mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi; 33% arvab, et riik selliseid tulumaksusoodustusi ei tee ning 44% ei oska arvamust avaldada.

Inimestest, kes omavad kas hoiuseid, aktsiaid või fondide osakuid (v.a kohustuslik pensionikindlustus), teadis riigipoolsetest tulumaksusoodustustest 41%.

Võrreldes hilisemate uuringuetappidega oli teadlikkus kõrgem 2006. aastal: sellistest tulumaksusoodustustest teadlike vastajate osakaal oli toona 40%.

Elanikest 30% arvab, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud (näiteks, et säästud säilivad ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub). Veidi enam on siiski neid (35%), kes arvavad, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise ei ole. Kolmandik vastajatest ei oska antud teema kohta arvamust avaldada.

Selliste säästmis/investeerimisviiside olemasolust on keskmisest sagedamini teadlikud hoiuste/aktsiaite/fondide osakute omanikud, kõrgema hariduse, sissetuleku või tööalase staatusega inimesed ning suuremate linnade (v.a pealinn), Ida-Virumaa ja Lõuna-Eesti elanikud.

Sellisteks säästmis- ja investeerimisviisideks, mille puhul on kliendi raha riigi poolt kaitstud, peavad vastavast võimalusest teadlikud inimesed kõige sagedamini **kohustuslikku pensionifondi (II sammast) (57%)** ning **arvelduskontol olevat raha pangas (52%)**. Harvem nimetati selliste teenustena tähtajalisi hoiuseid (37%), elukindlustust (21%), vabatahtlikku pensionifondi (III sammast) (17%) ning lastekindlustust (16%). Vaid marginaalne osa vastajaist arvab, et riik annab garantiisid ka pangas väärtpaberiarvel olevatele väärtpaberitele (4%) või investeerimisfondi paigutatud rahale (2%).

Finantsteenuste kasutajatest oli selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust 2014. aastal teadlik 36%, 2009. aastal 29% ja 2006. aastal 40%. Võrreldes 2009. aastaga seostatakse tänavu riigipoolsete garantiidega sagedamini kohustuslikku ja vabatahtlikku pensionifondi, elu- ning lastekindlustust ja arvelduskontol oleva raha säilimist; vähenenud on aga nende inimeste osakaal, kes arvavad, et riik tagab tähtajalised hoiused.

Kolmandik elanikest arvab, et on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui on sisse makstud; 44% arvab, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise pole ning 24% ei oska arvamust avaldada.

Inimesi, kes arvavad, et on olemas garanteeritud kasumlikkusega säästmis- ja investeerimisviise, on keskmisest enam 19-34-aastaste seas, kõrgharidusega rühmas, Ida-Virumaal, Lääne-Eestis ning suuremates linnades (v.a pealinn). Vastupidisel arvamusel olevaid inimesi on keskmisest arvukamalt 50-65-aastaste ning pensionäride seas.

Võrreldes 2006. aastaga on ligi poole võrra suurenenud nende inimeste osakaal, kes on kindlad, et pole selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul oleks garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha kui on sisse makstud (2006. aastal 20% ja 2014. aastal 42%).

Inimesed, kes on selliste säästmis- ja investeerimisviiside olemasolust teadlikud, nimetasid selliste teenustena kõige sagedamini **tähtajalist hoiust (66%)**. Ligi viiendik arvas, et kasumlikkus on garanteeritud ka investeerimisfondi (26%), väärtpaberitesse (22%) või kohustuslikku pensionifondi (20%) paigutatud raha puhul.

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate seas suurenenud nende inimeste osakaal, kes arvavad, et kasumlikkus on garanteeritud investeerimisfondide ning väärtpaberite ostu-müügi puhul, kahanenud aga nende osakaal, kes arvavad, et kasumlikkus on tagatud arvelduskontole paigutatud raha puhul.

Elanikest 62% on seisukohal, et pensionifondi (II ja II sambasse) tehtud sissemaksete väärtuse vähenemine on võimalik; 15% arvab, et sissemaksete väärtus väheneda ei saa ning 23% ei oska arvamust avaldada.

Pensionifondidesse tehtud sissemaksete väärtuse võimalikku vähenemist usuvad keskmisest sagedamini 35-54-aastased ning kõrgema hariduse või töölase staatusega inimesed.

Võrreldes 2009. aastaga on finantsteenuste kasutajate seas 5% võrra suurenenud nende inimeste osatähtsus, kes arvavad, et pensionifondi tehtud sissemaksete väärtus väheneda ei saa (2009. aastal 9% ja 2014. aastal 14%).

Seda, et riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse, usub 9% elanikest; 57% riigipoolsetesse kompensatsioonidesse ei usu ning 34% ei oska seisukohta võtta.

Seda, et riik raha võimaliku väärtuse langust pensionifondides ei korva, arvavad keskmisest sagedamini 30-39-aastased, kõrgharidusega inimesed ja Lääne-Eesti elanikud.

Ajalises võrdluses on finantsteenuste kasutajate seas vähenenud usk riigipoolsesse kompenseerimisse: seda, et riik ei korva II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse, arvas 2009. aastal 52% ja 2014. aastal 59%.

Kiirlaenud

Kõige kõrgema intressiga laenu liikideks peetakse kõige sagedamini **kiirlaene/SMS-laene**, mida nimetas ühena kahest kõige kõrgema intressiga laenu liigist **86%**. Tarbimis- või väikelaene nimetas 28%, krediitkaarte 20%, järelmakse 14%, eluasemelaene 8% ning õppelaene 1% elanikkonnast.

Inimesi, kes peavad kiirlaene/SMS-laene üheks kõrgeima intressiga laenuühikuks, on arvukamalt meeste, 40-49-aastaste, eestlaste ning maa-asulate elanike seas. Tarbimislaene/väikelaene nimetavad keskmisest sagedamini 30-39-aastased, eestlased ning kõrgharidusega inimesed. Mitte-eestlased ning pealinlased hindavad keskmisest sagedamini üheks kõrgeima intressiga laenuühikuks eluasemelaenu, pealinlased ka järelmaksu.

Elanikest vanuses 19-65 on 11% kunagi elus võtnud kiirlaenu ning 32% teab oma sõprade-tuttavate seas kedagi, kes on võtnud kiirlaenu. Kiirlaenu võtnud inimesi on arvukamalt meeste, 19-54-aastaste, madalama hariduse või sissetulekuga inimeste seas ning töötute/tööd otsivate/heitunute seas. Kiirlaenu võtnud sõpru-tuttavaid omavad sagedamini 19-34-aastased ning madalama haridusega inimesed. Inimestest, kes on ise kiirlaenu võtnud, teab 80% mõnda kiirlaenu võtjat ka oma sõprade-tuttavate seas.

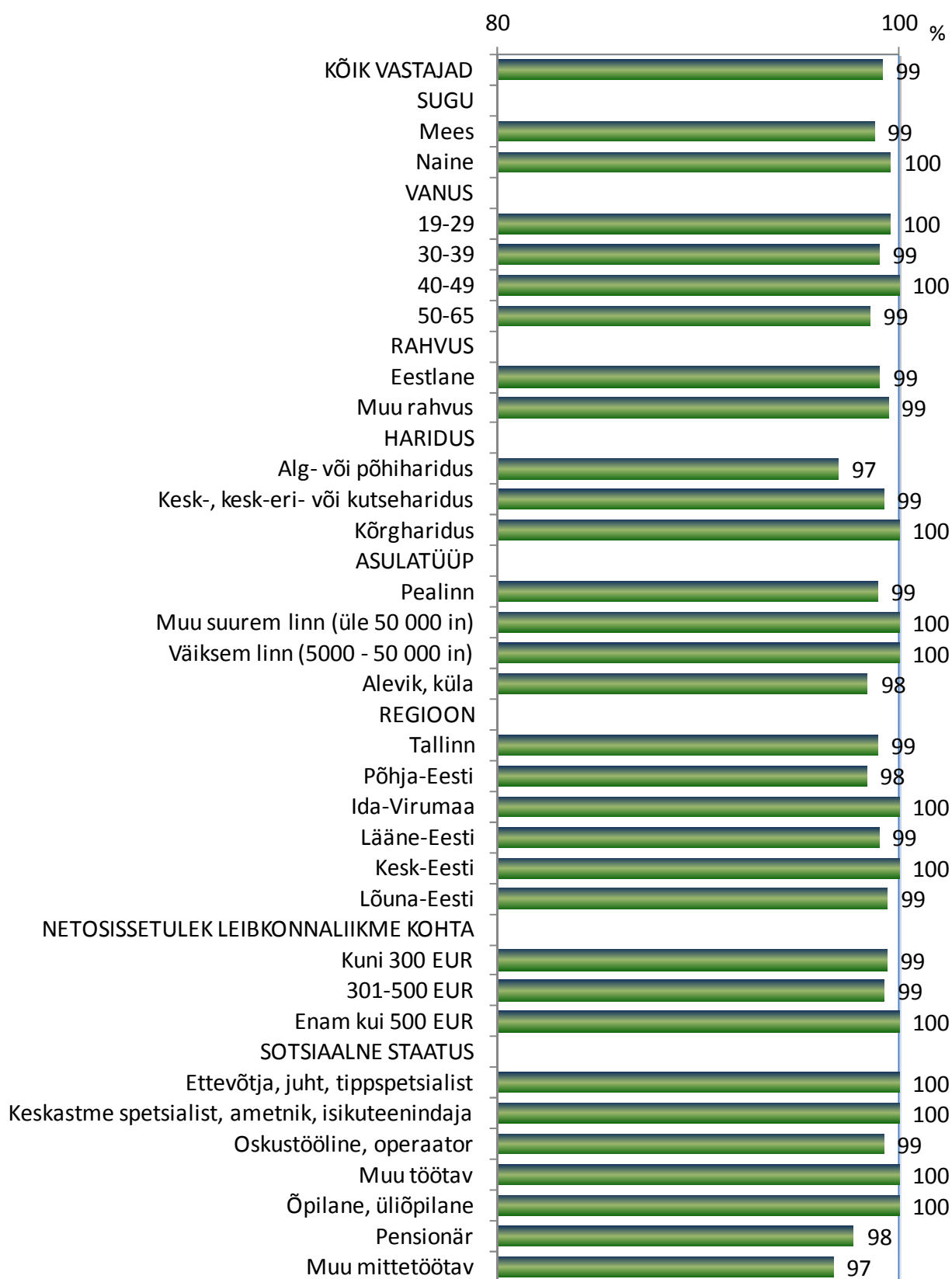
Kiirlaenu võtnud inimestest 87% oli laenu võttes teadlik sellest, kui suur summa tuleb hiljem laenuandjale tagasi maksta. Kiirlaenu tagasimaksmisega tekkis probleeme 30%-l kiirlaenu võtnud inimestest, kellest omakorda 3/4 oli laenu võttes võimalikest probleemidest teadlik, sealjuures neljandik arvestas laenu võttes võimalike probleemidega ning pooled olid probleemidest teadlikud, kuid arvasid, et neid õnnestub vältida.

Laenu tagasimaksmisel tekkinud probleemidena nimetati sagedamini töökaotust, tööpuudust, rahapuudust, et sõber/tuttav ei maksnud tagasi/vedas alt, ning laenu liiga suurt intressi.

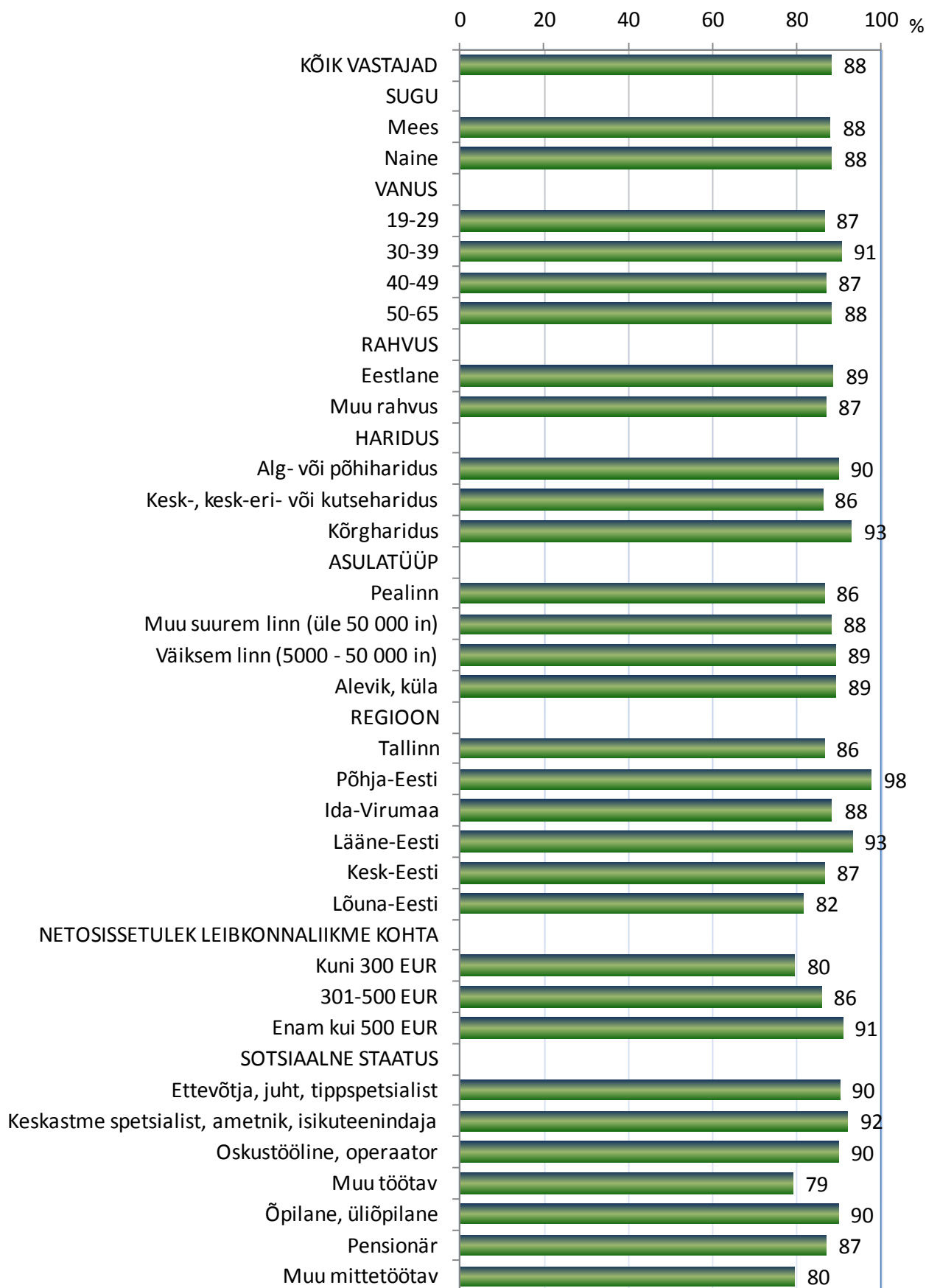
Juhul, kui tekib probleeme väga kõrge intressiga laenu, näiteks kiirlaenu tagasimaksmisel, peab **57%** elanikest mõistlikuks **pöörduda laenu andnud ettevõtte poole** ning **47% võlanõustaja poole**. Neljandik elanikest arvab, et selliste probleemide puhul tuleks pöörduda õigusnõustaja poole, 15% peaks vajalikuks pöörduda Tarbijakaitseametisse, 15% küsiks nõu pädevatelt tuttavatelt, 12% peaks vajalikuks pöörduda kohtusse ning 10% Finantsinspeksiooni.

Lisa 1. Finantsteenuste kasutajaprofiilid (% , n=kõik vastajad)

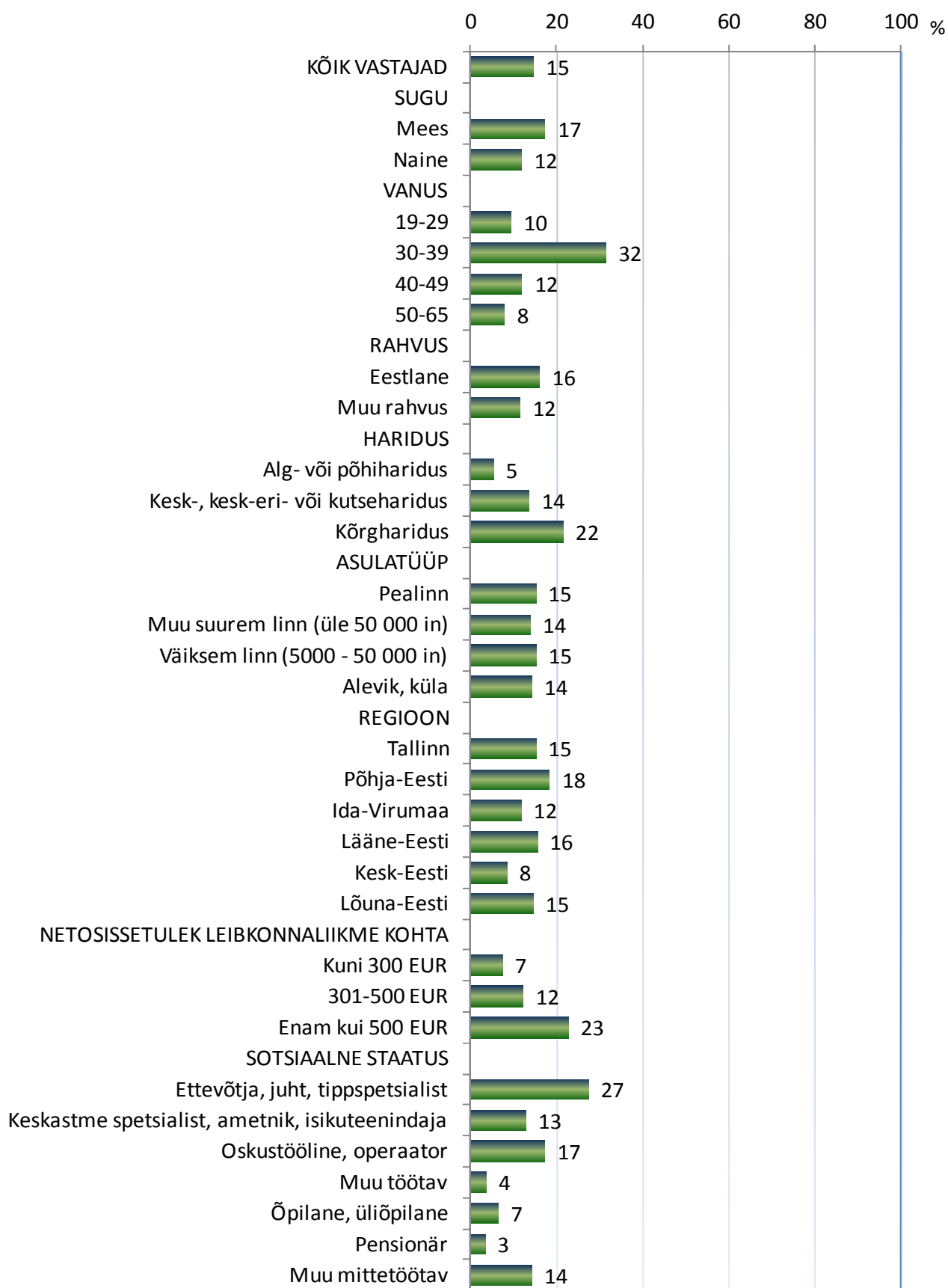
Joonis 1 Arveldusarve pangas (kasutajaid 828 190 – 838 860)



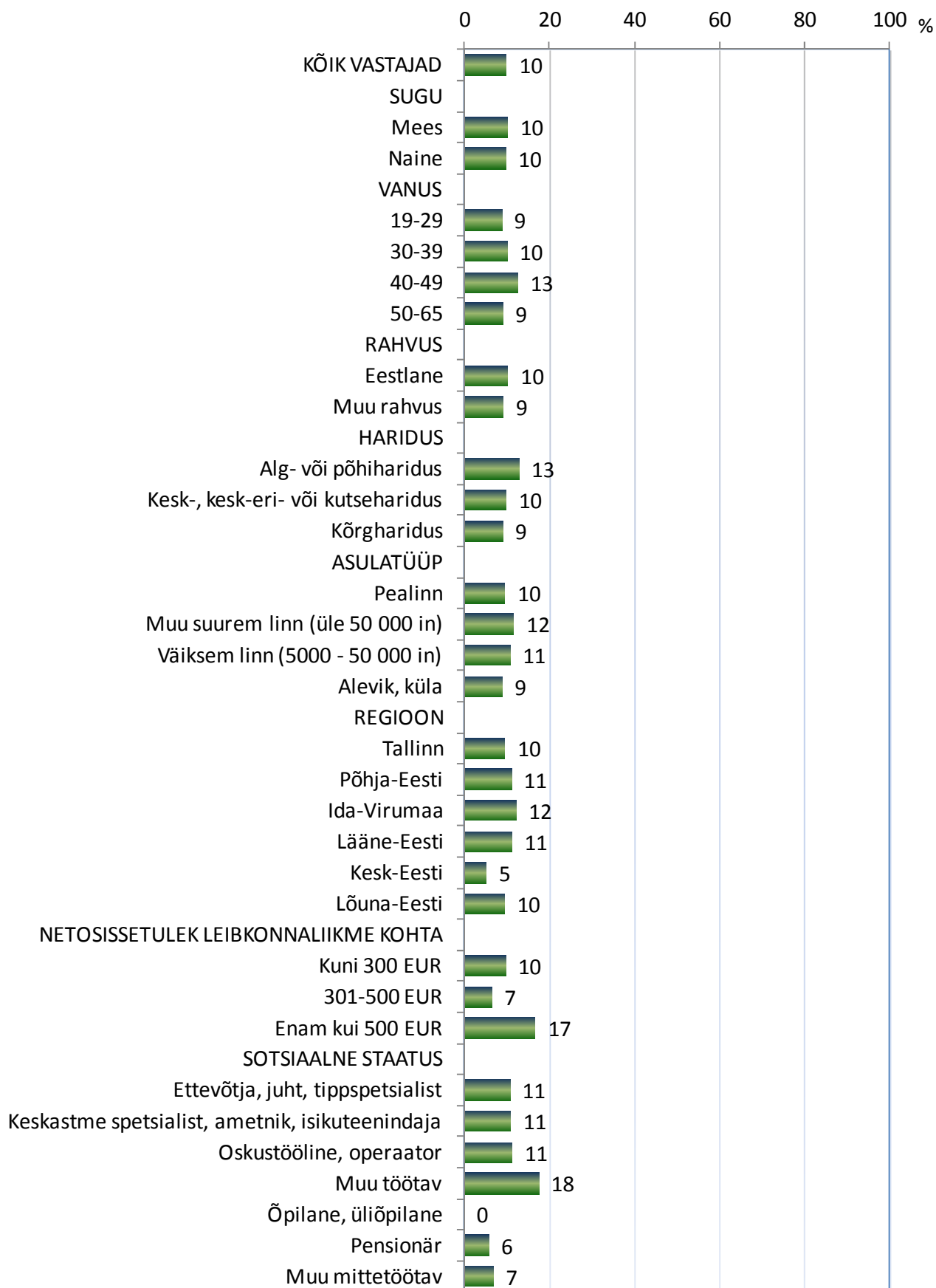
Joonis 2. Deebetkaart (kasutajaid 722 180 – 760 610)



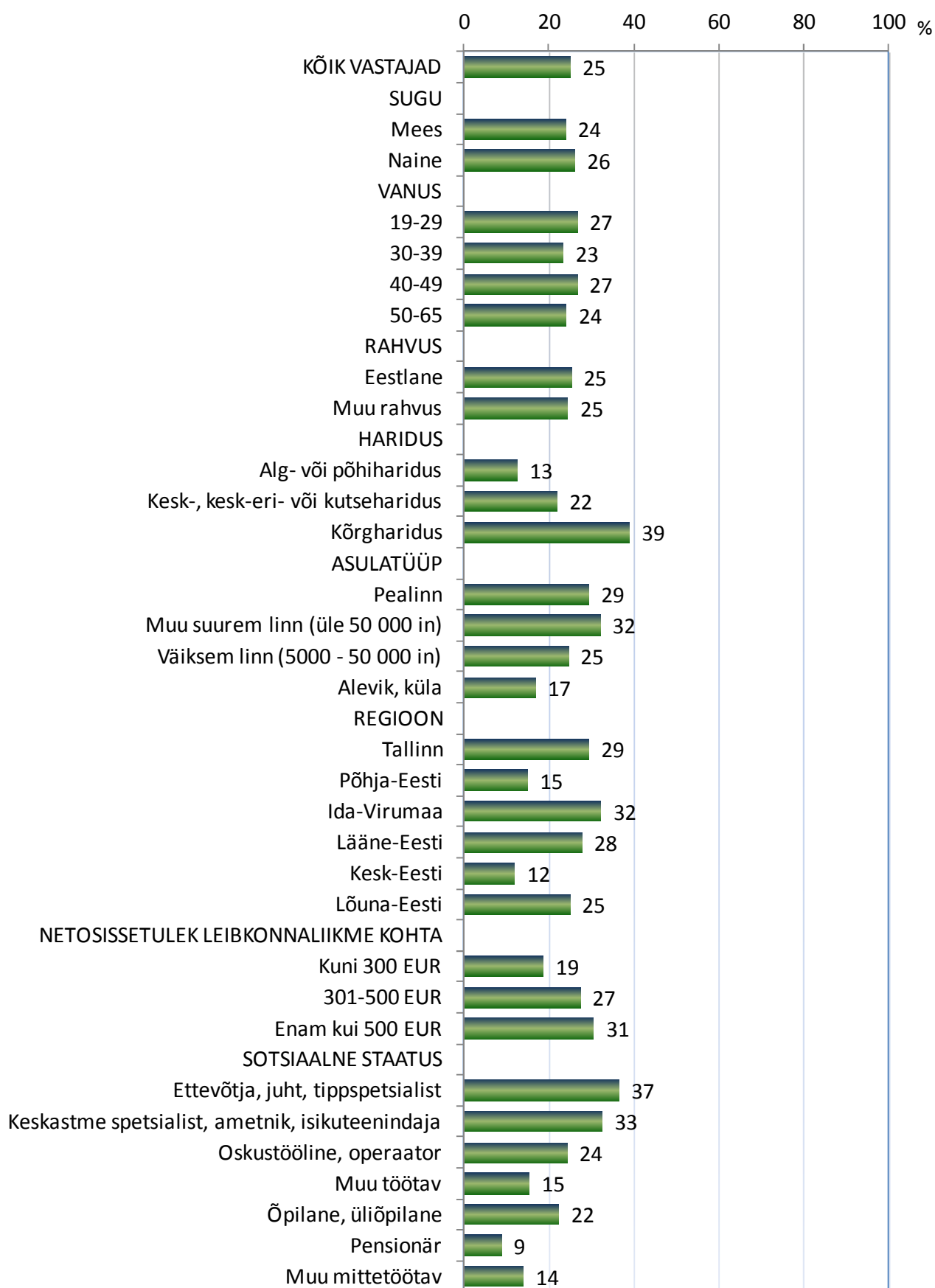
Joonis 3. Eluasemelaen (kasutajaid 102 310 – 144 540)



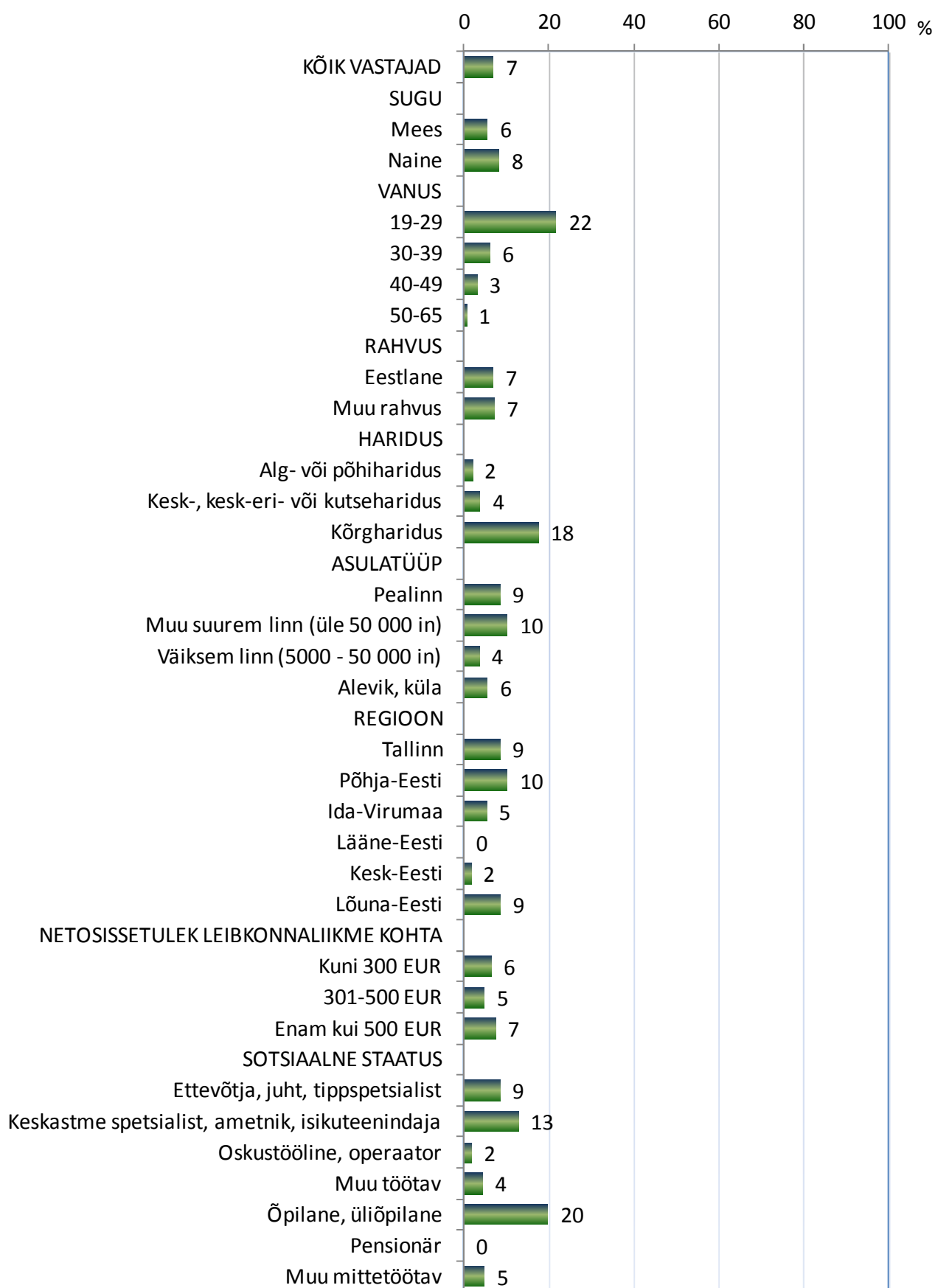
Joonis 4. Tarbimislaen ja väikelaen (kasutajaid 66 350 – 102 180)



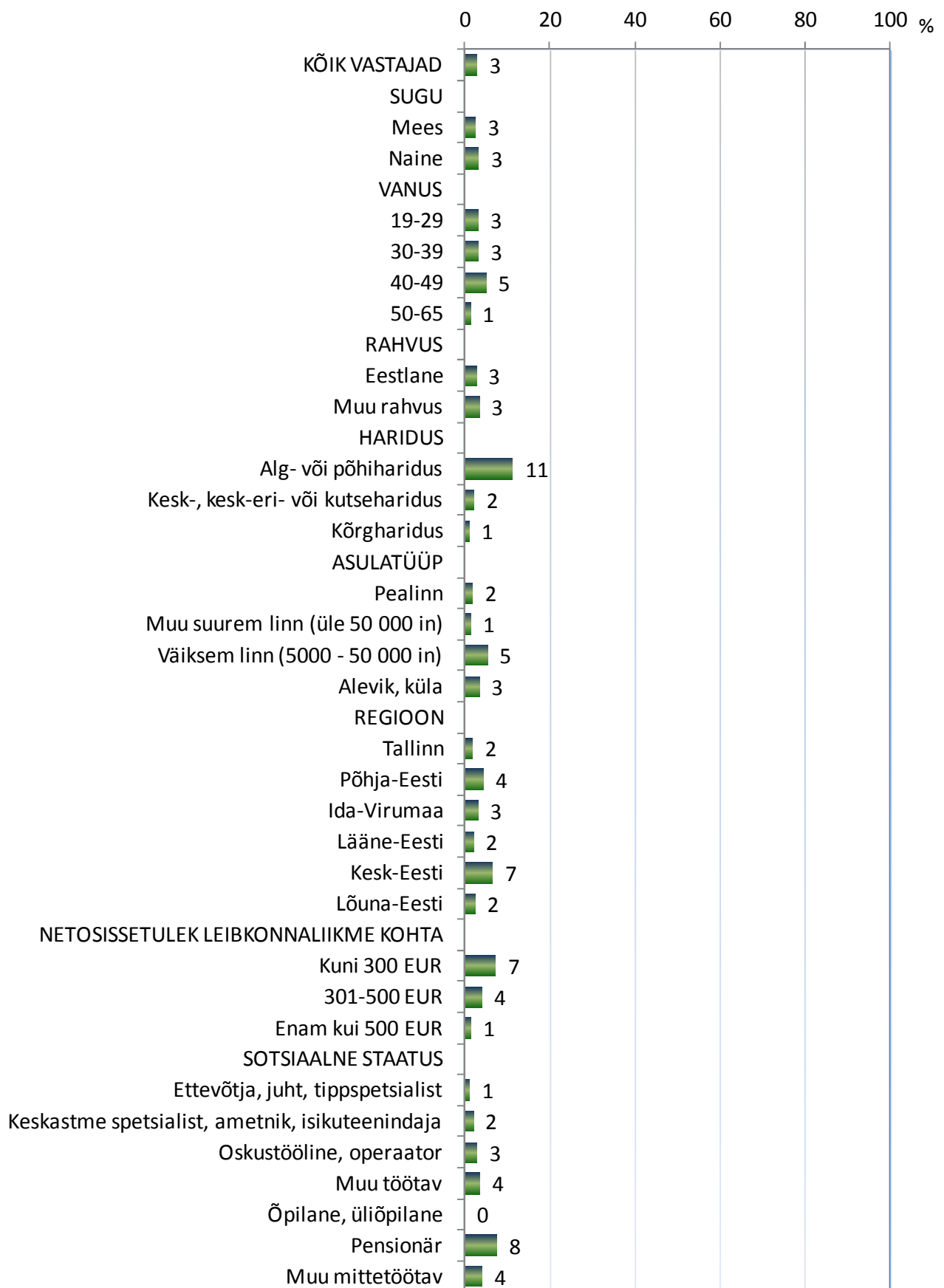
Joonis 5. Krediitkaart (kasutajaid 184 750 – 236 440)



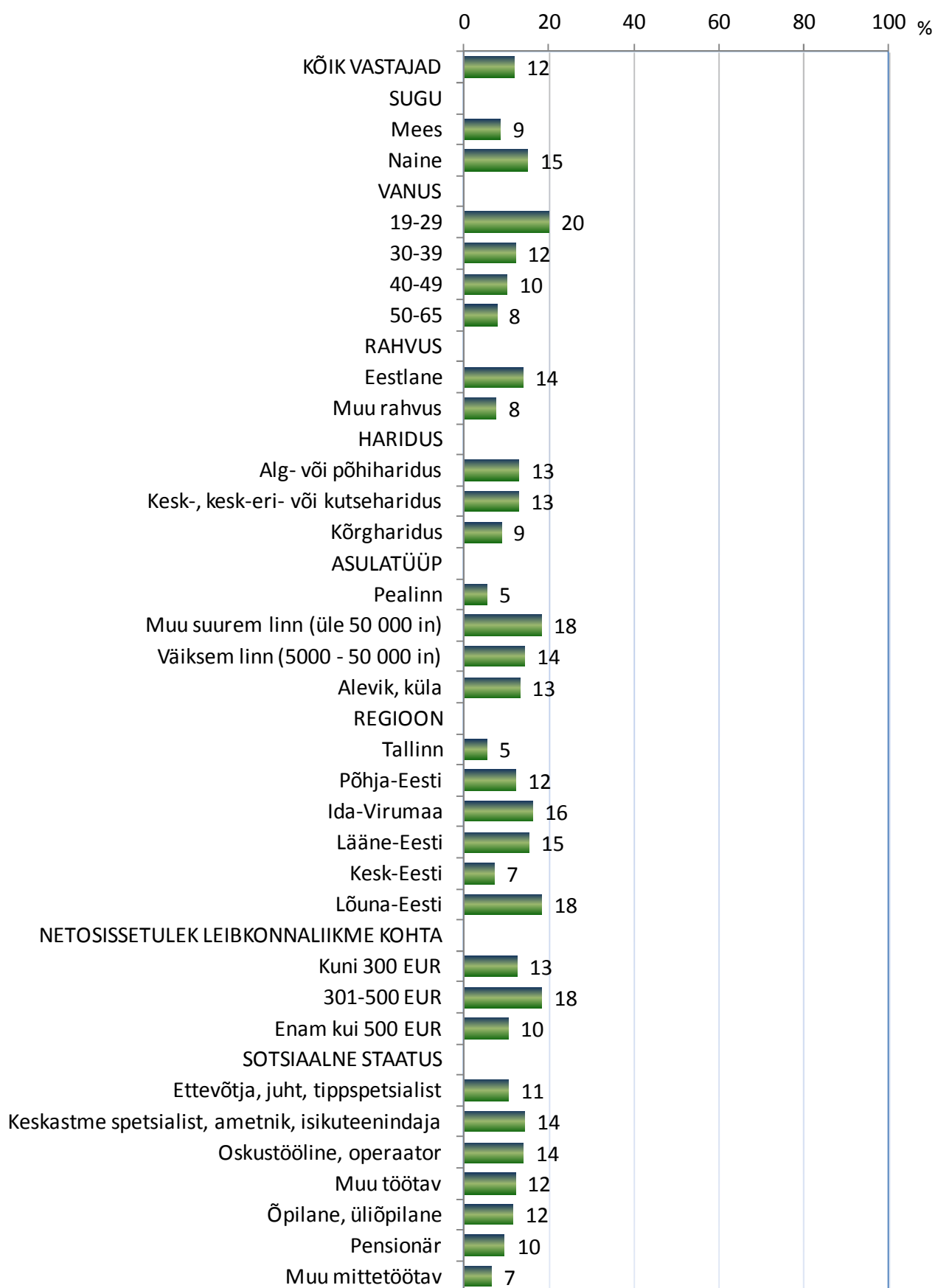
Joonis 6. Õppelaen (kasutajaid 43 720 – 74 190)



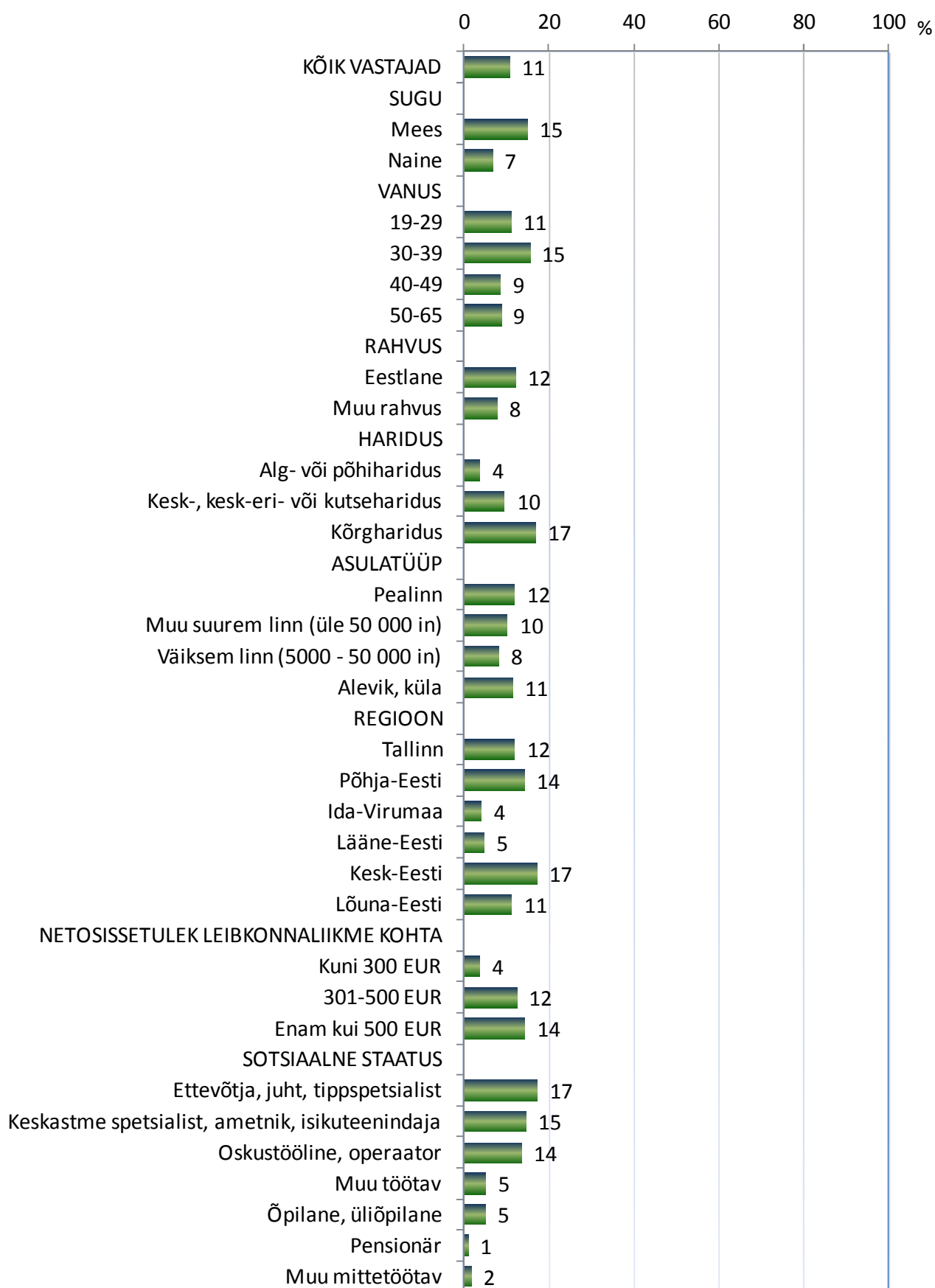
Joonis 7. Kiirlaen, SMS-laen (kasutajaid 14 630 – 34 790)



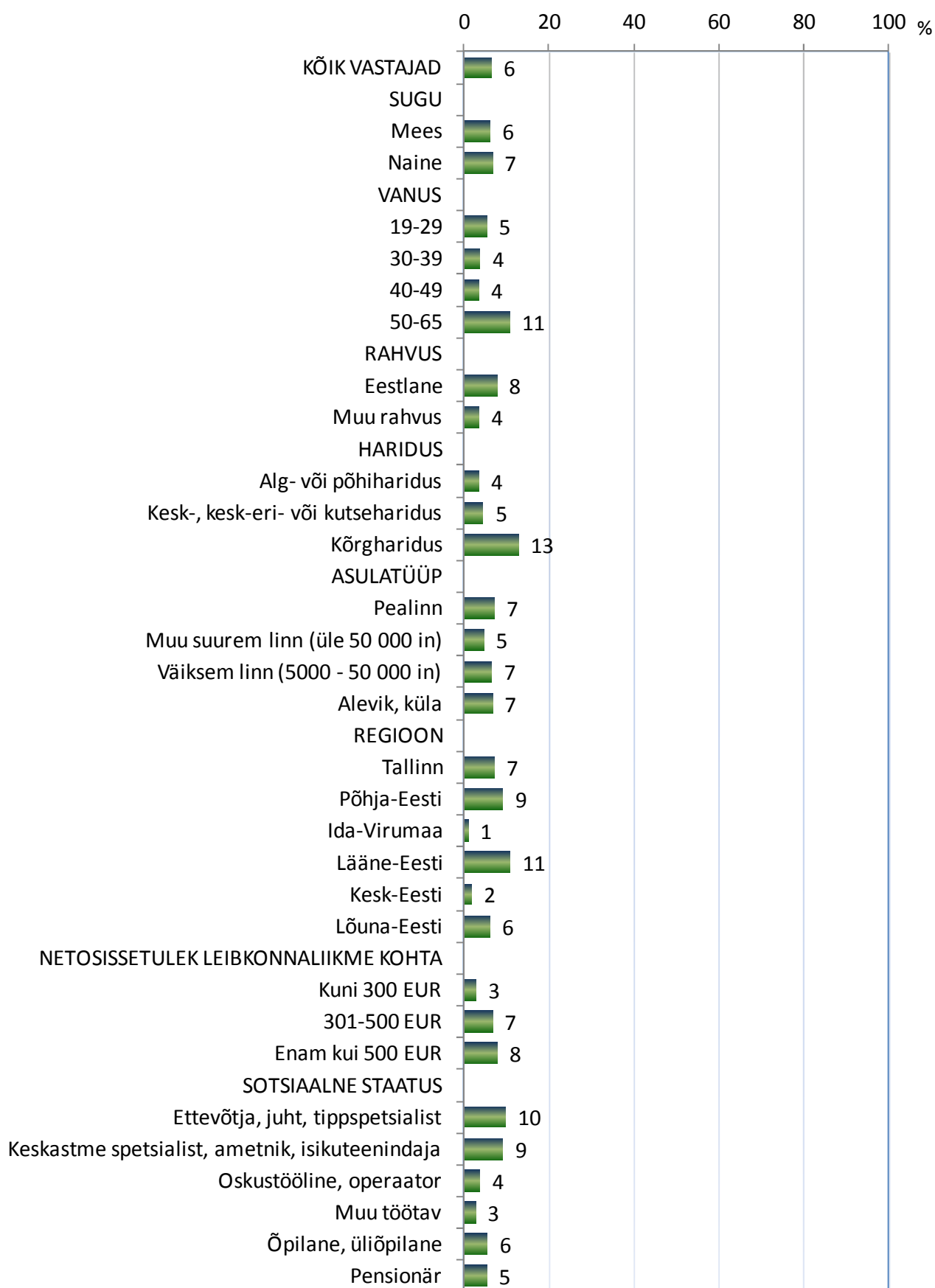
Joonis 8. Järelmaks (kasutajaid 80 780 – 119 420)



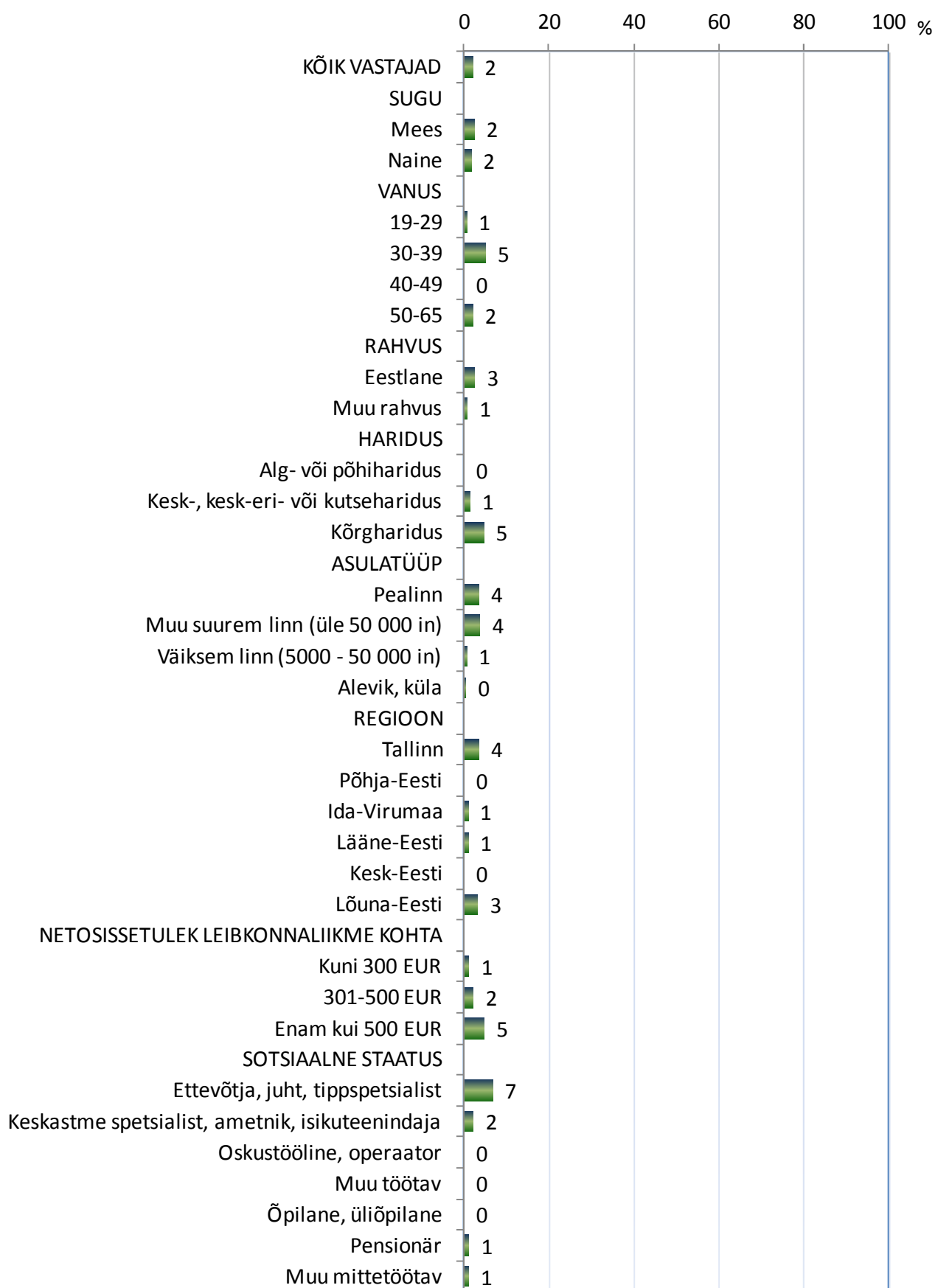
Joonis 9. Autoliising (kasutajaid 72 310 – 109 350)



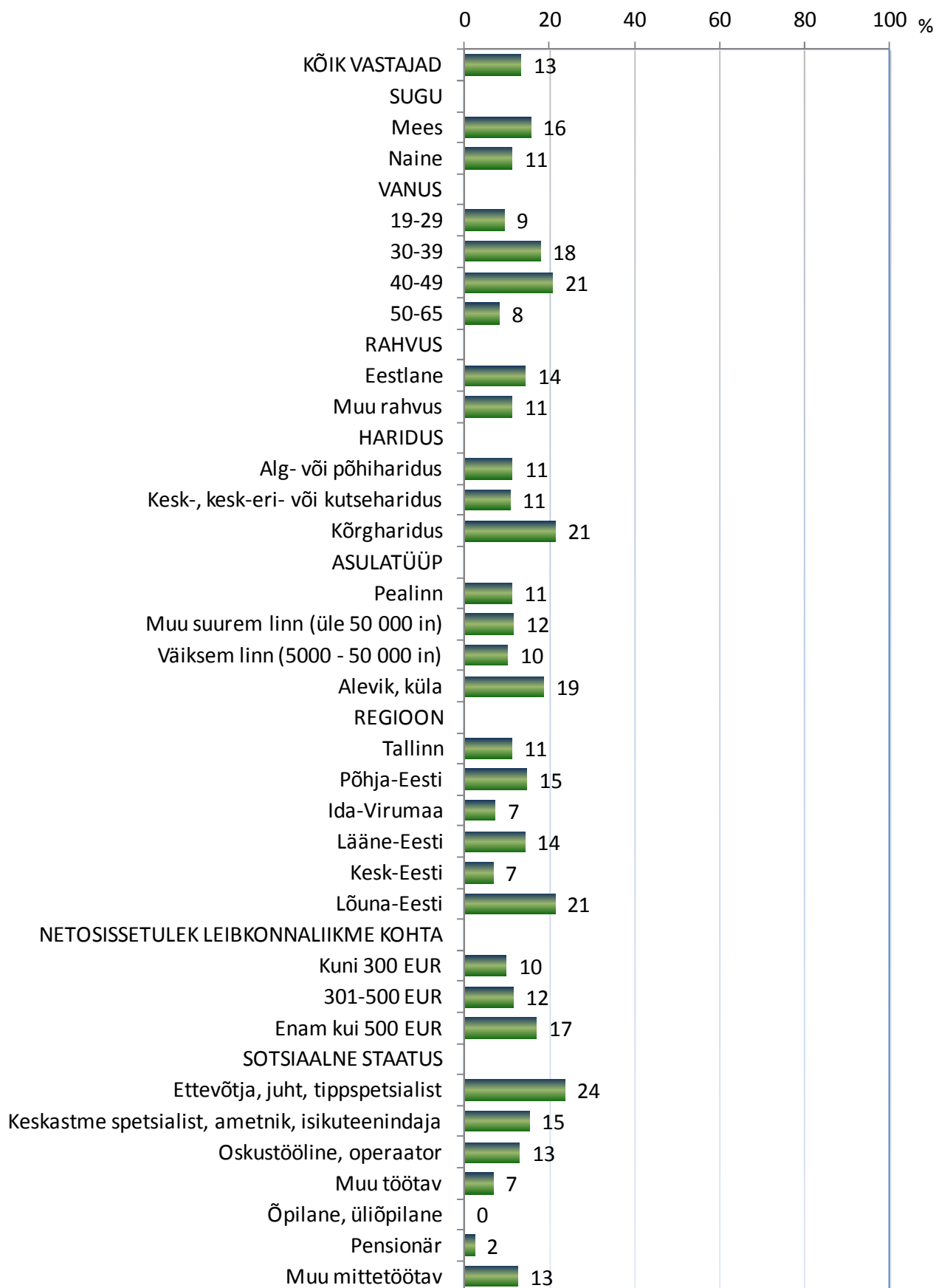
Joonis 10. Tähtajaline hoius (kasutajaid 39 650 – 68 980)



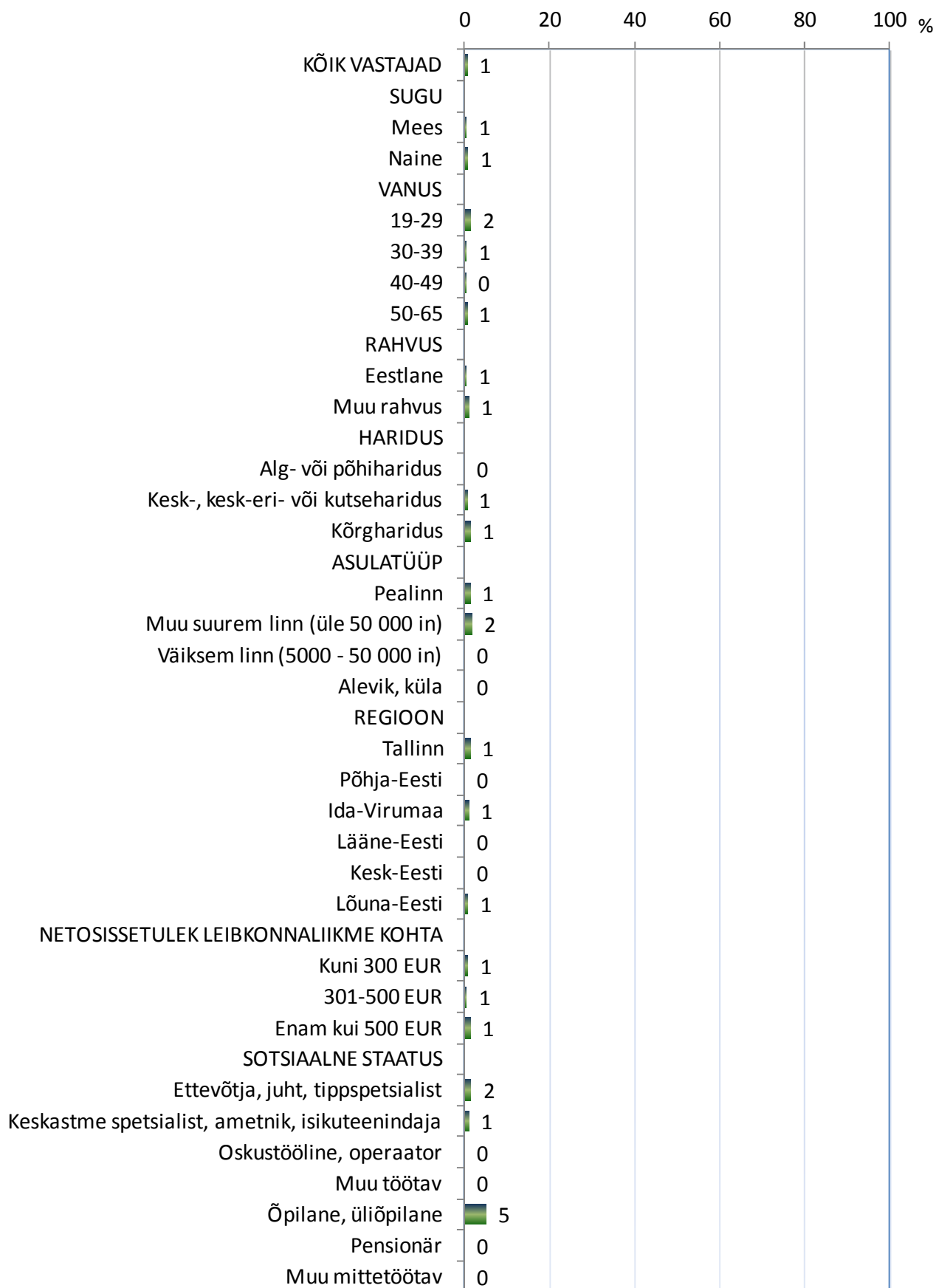
Joonis 11. Investeermishoius (kasutajaid 8720 – 25 590)



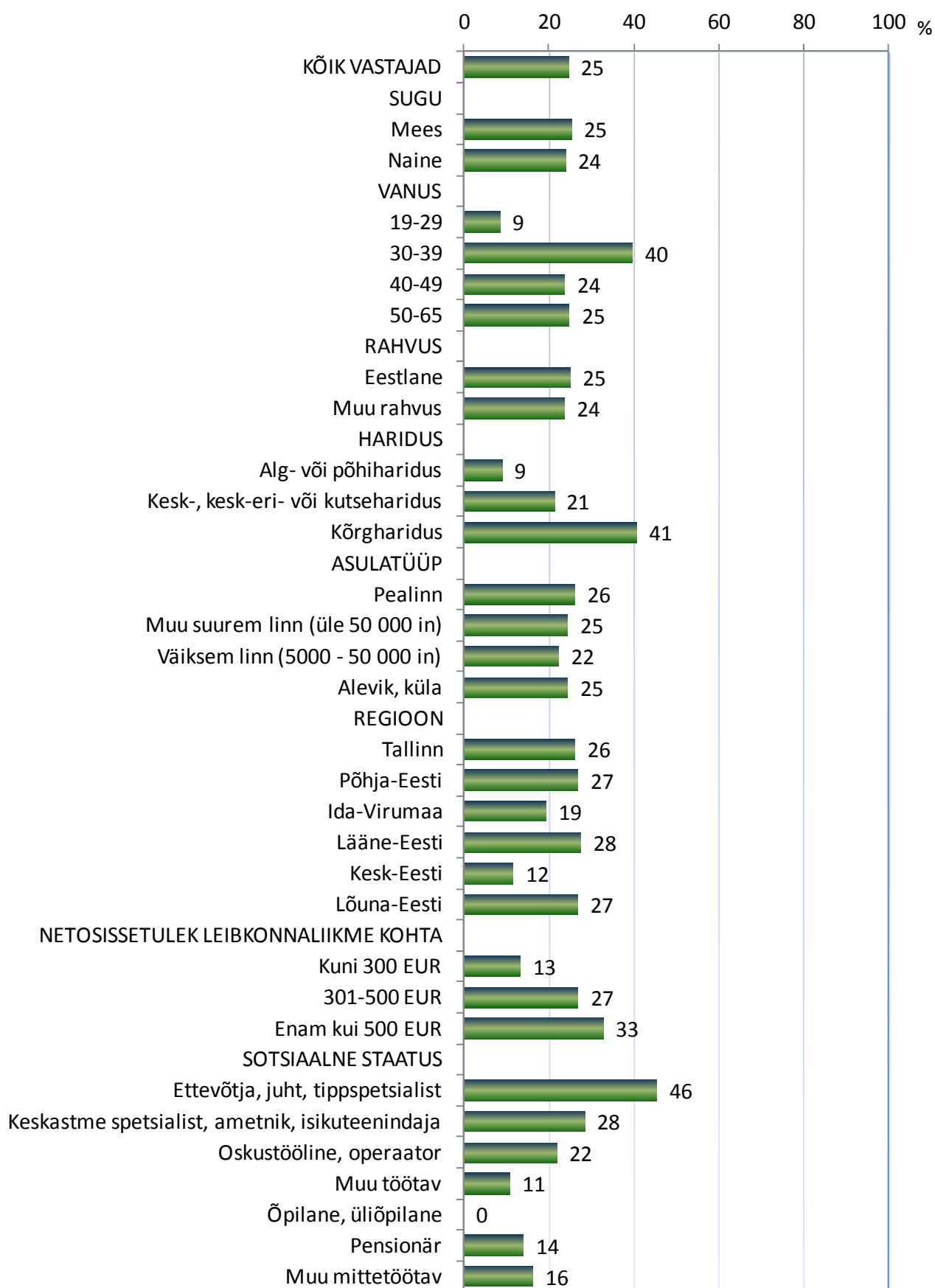
Joonis 12. Elukindlustus (kasutajaid 92 490 – 133 170)



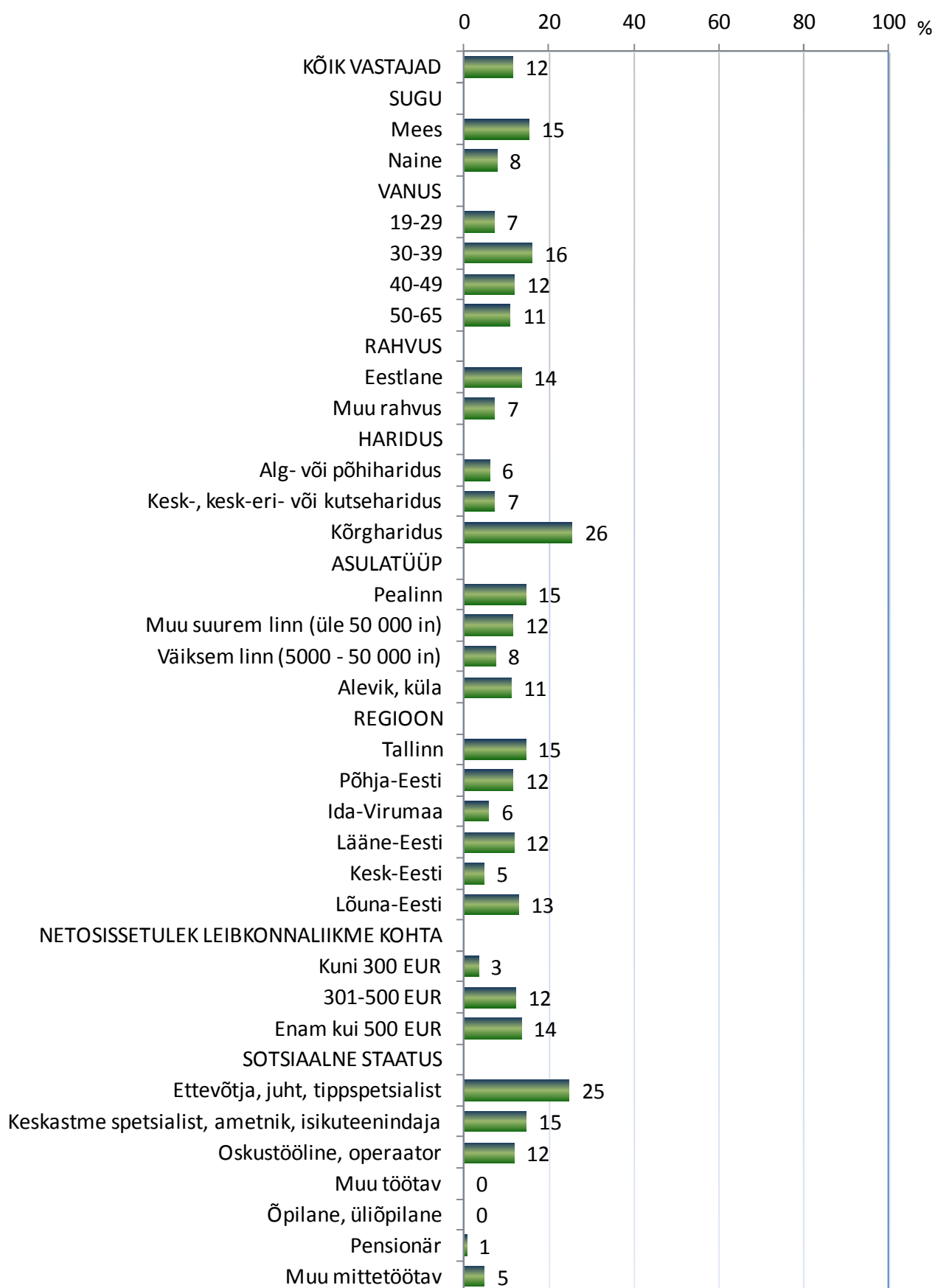
Joonis 13. Investeeringisriskiga elukindlustus (kasutajaid 1050 – 11 210)



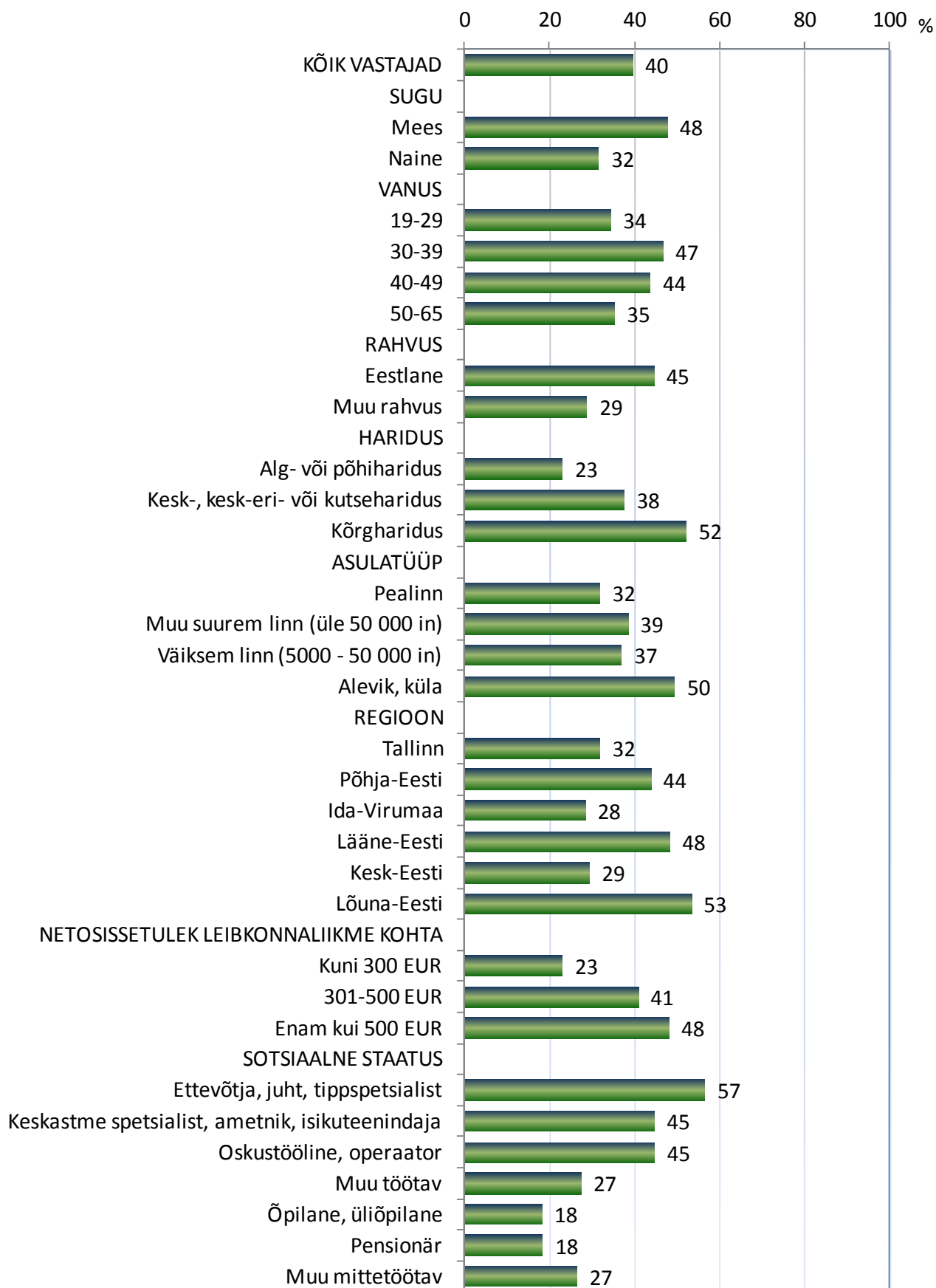
Joonis 14. Kodukindlustus (kasutajaid 181 420 – 232 830)



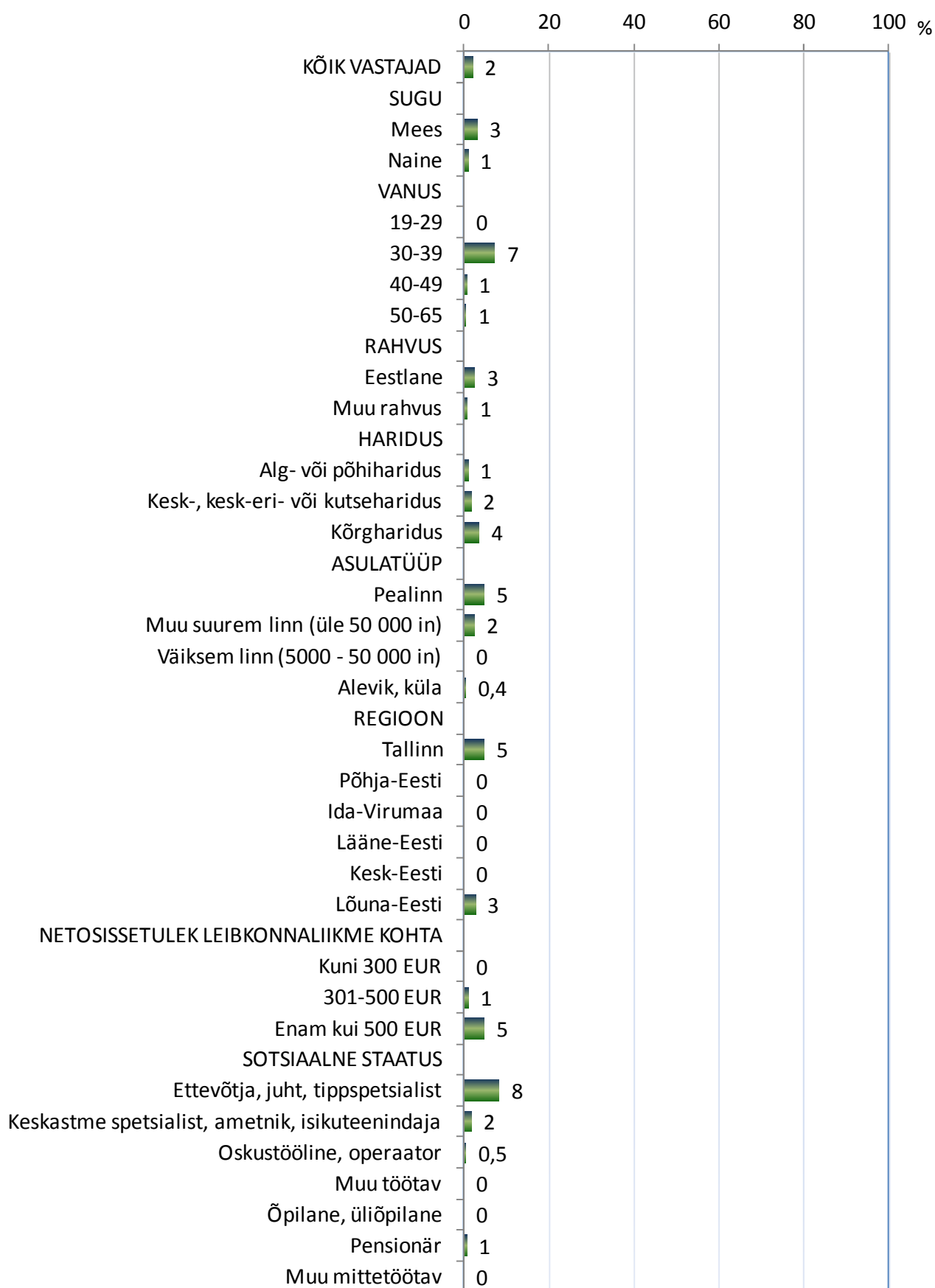
Joonis 15. Kaskokindlustus (kasutajaid 78 410 – 116 620)



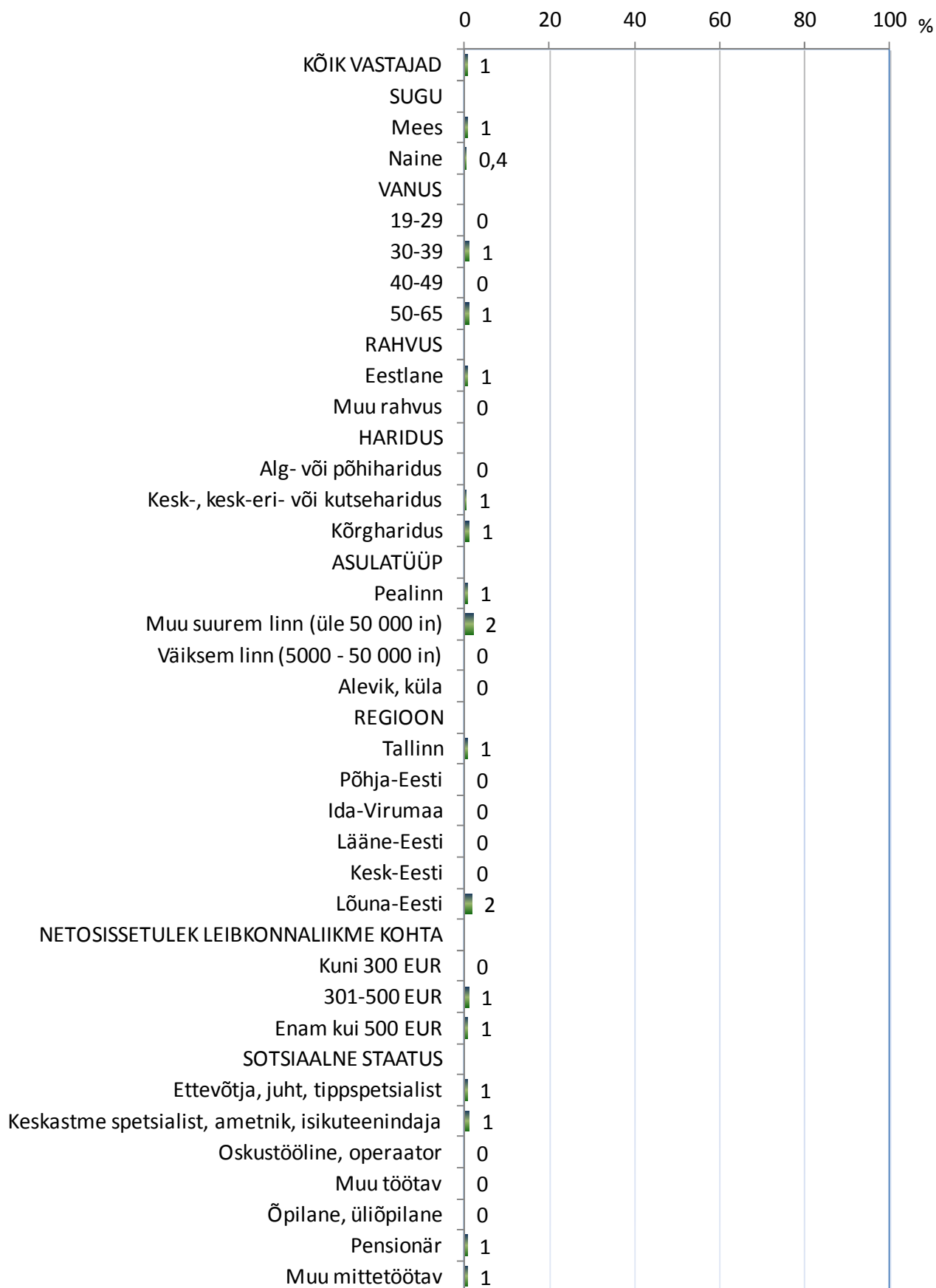
Joonis 16. Liikluskindlustus (kasutajaid 303 740 – 362 080)



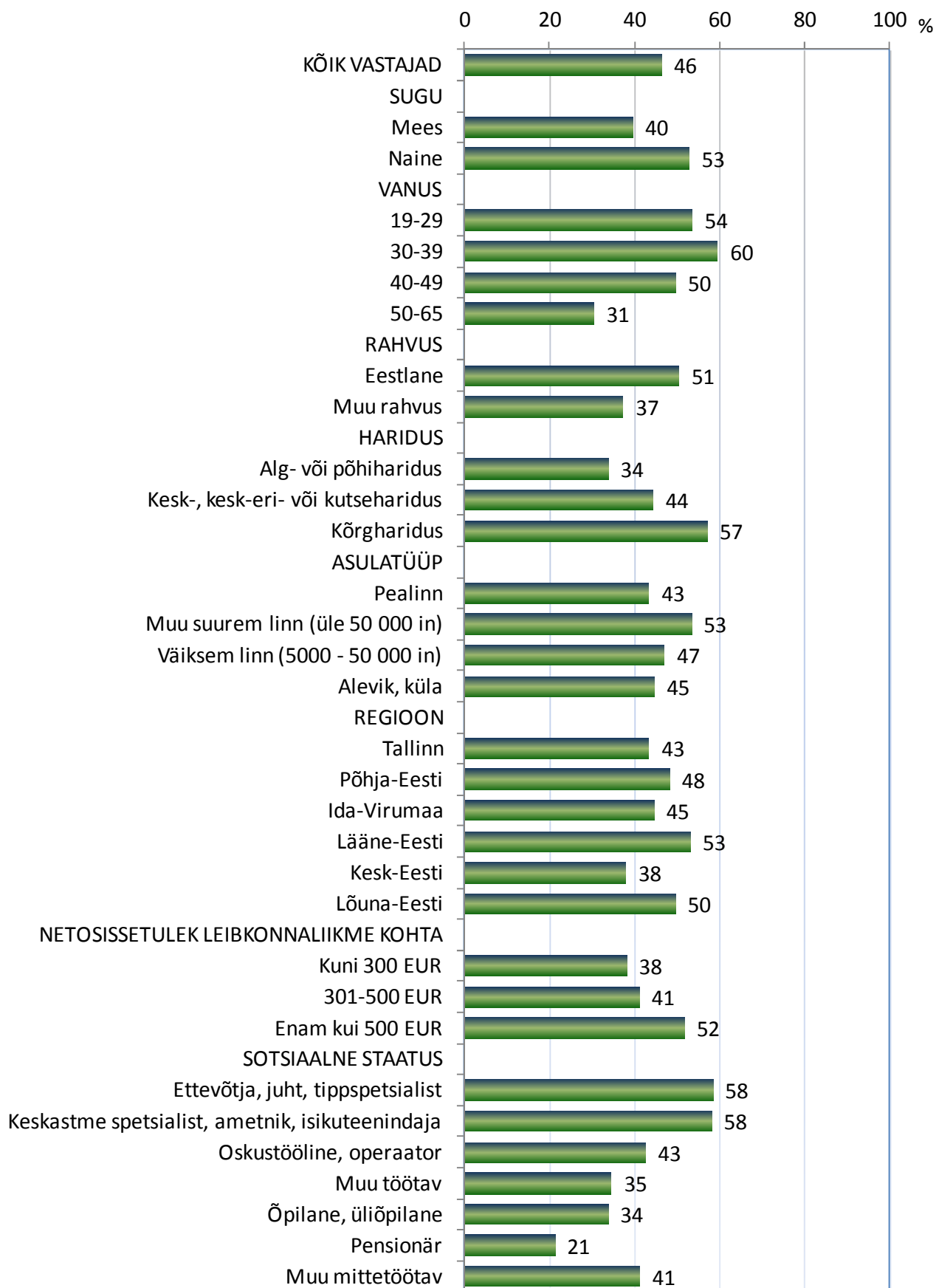
Joonis 17. Väärtpaberite ost-müük (börsiaktiad) (kasutajaid 8790 – 25 720)



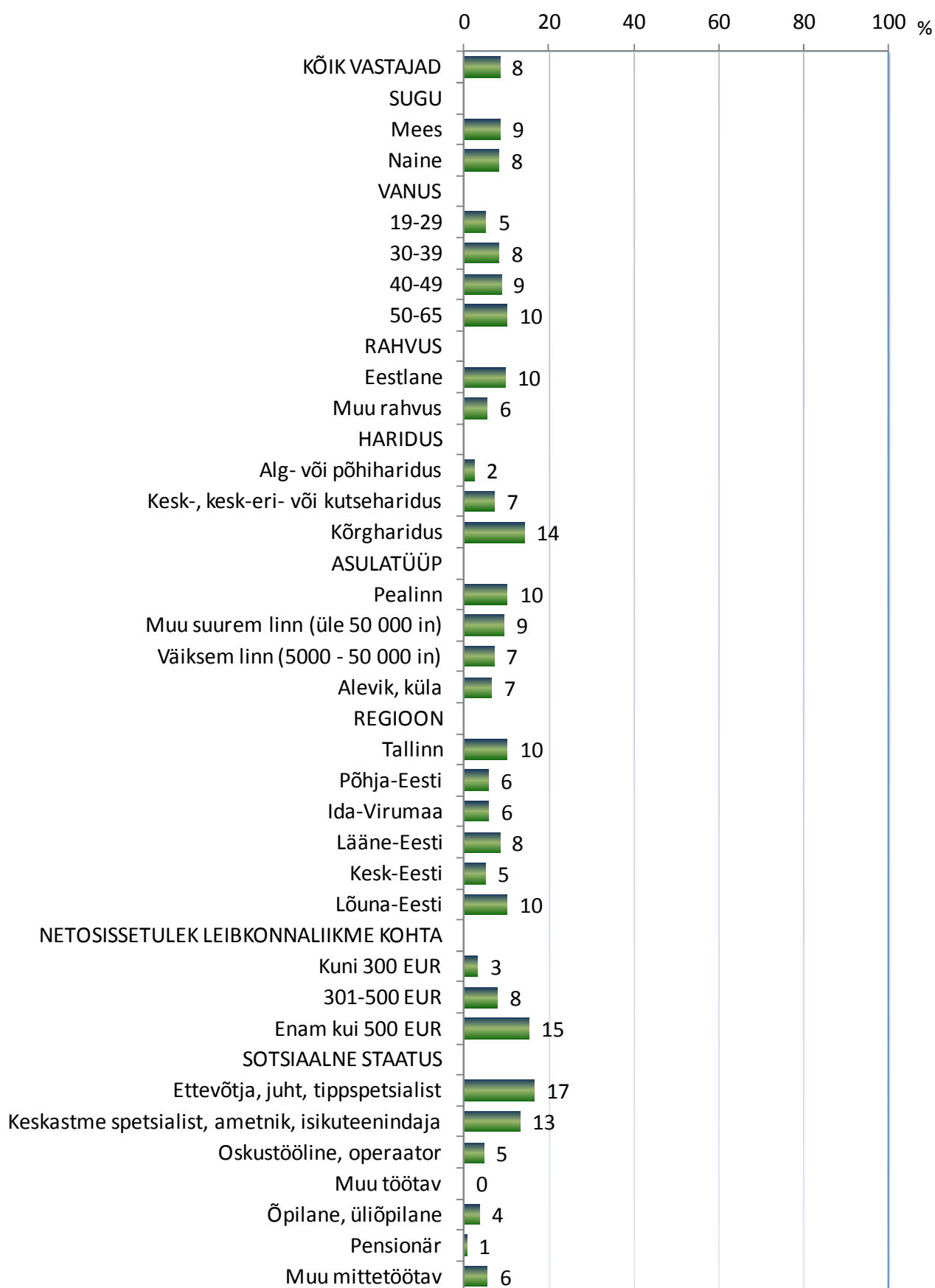
Joonis 18. Investeeringisfondi osakute ost-müük (kasutajaid 570 – 10 010)



Joonis 19. Kohustuslik pensionifond (II samm) (kasutajaid 359 880 – 419 370)



Joonis 20. Vabatahtlik pensionifond (III samm) (kasutajaid 53 960 – 87 030)



Lisa 2. Avatud vastused originaalkujul

1a. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel isiklikult kasutanud?

Oma OÜ

Pensioni kogumiskindlustus

Pensionifondi 4. aste

Reisikindlustus (x2)

1b. Milliseid finantsteenuseid on viimastel aastatel kasutanud teised leibkonnaliikmed?

Õnnetusjuhtumi kindlustus

Õppelaenu käendus

4. Kui Te valite mitme pakkuja vahel, siis mis on Teie jaoks kõige olulisem? Palun valige loetelust kuni 3 olulisemat tegurit.

Isiklikud andmed

Kvaliteet

Laenud ja liisingud otsustab mees

Lojaalsus

Sobivad tingimused

6. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud?

Delfi

Google otsing.

www.roosaare.com

Äripäeva investeerimis investor

7. Palun täpsustage, millist informatsiooni sooviksite veebilehelt www.minuraha.ee täiendavalt leida?

Ei oska praegu öelda

Ei oska öelda, tükk aega ei ole kasutanud

Ei tea, ei ole huvitatud

Kasutas kalkulaatorit

Kuidas oma raha paremini paigutada

Protsendid

See, mis puudutab lastega seotud teenuseid, kindlustusi

8. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi?

Reisikindlustus

9. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? Palun nimetage toodud loetelust kuni 3 olulisemat tunnust.

Et ka võhik aru saaks

Personaalne

11. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud? Milline teenus see oli?

3. samm

Aktsiad

Aktsiate ost (x2)

Autoliising

Bigpanki laen

Eluasemelaen (x3)

Eluasemelaen, ebasobivaks osutus

Elukindlustus (x2)

Ennetähtaegne lõpetamine

Forex valuuta ost-müük

Investeerimine fondidesse

Investeerimishoius

Investeerimisteenus

Kiirilaen (x3)
Krediit
Krediitkaart (x3)
Krediitkaart, kaskokindlustus
Laen (x3)
Laenasin mitte ammu pangast
Laenu
Laenukontorisse raha paigutamine.
Lastefondi investering
Liising
Liising, järelmaks
Mingi panga pensionisambaga liitumine
Pangakaart lahtiseletamata tingimustel
Pangalaen
Pensioni 2. samm (x3)
Pensioni fondiga
Pensioni II samm Sampo pangas.
Pensioni III samm
Pensionisamm 2 samm mõtetu asi ja loobuda ei saa enam
Pulmakindlustus kaotas väärtuse
Raha üleviimine ühest pensionifondist teise
Seb pank - vabatahtlik pensioni 3. samm
SMS-krediit
SMS-laen (x7)
Säästu krediitkaart
Tarbimislaen
Tarbimislaen krooni ajal
Televiisori järelmaks
Tolmuimeja soetamine järelmaksu peale, sest liisinguaeg ja kasutusaeg ei ole vastavuses, toode sai enne läbi kui järelmaks
Tähtajaline hoius.
Vabatahtlik pension

Varakindlustus
Võtsin krediiti ja hiljem kahetsesin seda.
Väikelaen (x3)
Väikelaen auto ostmiseks
Õppelaen

15. Kui ettepanek võeti arvesse, siis missugune see ettepanek oli?

Kohtutäitur küsis suuremaid summasid kui tegelik võlgnevus oli, aga minule jäi õigus
Käendajat peab informeerima enne kui probleem tekib
Maksegraafik vastavalt sissetulekule
Seletada laenu kulude tegelikku väärtust.
Seoses makstud laenu osaga
Seotud eluasemelaenu intressimäära muutmisega
Soovisin seda, mis oli lepingus kirjas, kuid mida eirati.
Teise samba osakute läbipaistvus ja pärandamine
Vaidlus turuväärtuse üle

16. Kuhu Te saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda, kui Teil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne)? Palun nimetage asutused, mida Te teate.

1.Kohus. 2.Finantsinspeksioon.
1.Pangad. 2.Inkassofirmad.
Advokaadibüroo
Advokaat (x2)
Advokaat, kohus
Asutusse kohapeale
Audiitorid
DAS (x4)
DAS Õigusabi (x2)

DAS õiguskaitse
DAS, tarbijakaitse
Ei tea, kui vaja, otsin internetist infot
Ema poole
Ennekõike arutada finantsasutusega
Ennekõike samasse asutusse arusaamatuste selgitamiseks
Fin. asutus ja siis tarbijakaitse, jurist
Fin. inspeksioon, tarbijakaitse
Finantsasutusse või tarbijakaitseametisse
Finantsasutusse või tarbijakaitsetesse
Finantsekspeditsiooni
Finantsinspeksioon (x18)
Finantsinspeksioon, Eesti Pank, Euroopa Nõukogu
Finantsinspeksioon, kohus
Finantsinspeksioon, tarbijakaitse (x4)
Finantsinspeksioon, Tarbijakaitseamet (x2)
Finantsinspeksioon, tarbijakaitseamet, kindlustuse lepitusorgan
Firmasse, kus vaidlus tekib, juristi juurde
Juriidilised asutused
Jurist (x9)
Jurist, sama panga või kindlustusseltsi muu esindaja, juhataja
Juristi konsultatsioon.
Juristi poole (x2)
Juristi poole pöörduda
Juristid
Juristide büroo
Kindlustusandja
Kindlustusinspeksioon
Kindlustusselts.
Kindlustusseltsid (x3)

Kodupanka
Kodupanka, kust laenu võtsin
Kohtu poole
Kohtusse (x13)
Kohtusse, Tarbijakaitseametisse
Kohus (x14)
Kohus, advokaat
Kohus, finantsinspeksioon
Kohus, pank
Kohus, tarbijakaitse (x2)
Kohus, võlanõustaja
Kui raha pole, ei saa kuhugi
Laenu võtmise pank
Laenuandja
Laenuandja kontorisse
Lepingupartneriga arutamine
Ma ei kujuta ette kuhu ma peaks minema
Ma ei tea, ehk tarbijakaitsetesse
Maakohus
Mingi internetileht - vajadusel otsiks.
Mõne õigusteaduses pädeva inimese poole, kelle abiga edasi toimida
Nõustaja (x3)
Nõustaja poole.
Nõustajad.
Oma pank (x4)
Oma kindlustusseltsi
Oma panga klienditeenindaja poole
Oma pank
Omaraha, tasuta rahateemaline jurist
Otse Tarbijakaitseametisse
Otsin internetist
Panga poole (x2)
Pangad

Pangas laenuhaldur
Pank (x6)
Pank, finantsinspeksioon, tarbijakaitseamet, pangaliit
Pank, kindlustusfirma
Pank, kindlustusselts (x2)
Pank, kus probleem tekkis
Panka (x2)
Panka, kellega vaidlus tekkis
Panka, kindlustusseltsi
Panka, kust laenu võtsin
Politsei (x2)
Rahandusministeeriumisse või kohtusse
Sama finantsasutuse poole, tarbijakaitseametisse
Samasse firmasse, tarbijakaitseametisse, kohtusse
Swedbank
Swedpanka
Tarbijakaitse (x55)
Tarbijakaitse, advokaadibüroo
Tarbijakaitse, advokaaditeenus
Tarbijakaitse, advokaat
Tarbijakaitse, finantsinspeksioon (x2)
Tarbijakaitse, finantsinspeksioon, kohus
Tarbijakaitse, jurist, võlanõustaja
Tarbijakaitse, kindlasti oma laenu väljastaja poole ja kui vaja, siis ka politssesse
Tarbijakaitse, kohtud
Tarbijakaitse, kohus (x3)
Tarbijakaitse, kohus, finantsinspeksioon
Tarbijakaitse, kohus, panga poole
Tarbijakaitse, kohus.
Tarbijakaitse, maakohus

Tarbijakaitse, pank, tuttav
Tarbijakaitse, rahandusministeerium
Tarbijakaitse, rahandusministeerium, advokaadibüroo
Tarbijakaitse, õigusabibürood
Tarbijakaitseamet (x23)
Tarbijakaitseamet või sama finantsasutus. Äärmisel juhul kohus
Tarbijakaitseamet, advokaadibüroo
Tarbijakaitseamet, finantsinspeksioon, advokaat
Tarbijakaitseamet, finantsinspeksioon, Eesti Pank
Tarbijakaitseamet, finantsinspeksioon, kohus
Tarbijakaitseamet, jurist
Tarbijakaitseamet, kohus
Tarbijakaitseametisse (x4)
Tarbijakaitsesse
Tasuta jurist kena, saab kasutada
Teenusepakkuja
Vaidluskomisjon, finantsinspeksioon, tarbijakaitse, kohus
Võlanõustaja poole.

17. Palun nimetage asutusi, mis Teile teadaolevalt tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega. Muud:

Ajakirjandus
Aktuaarid
Euroopa keskpank
Finantsteenuse järelevalve
Järelevalveinspeksioon
KAPO
Kodupank
Kodupank Swedbank

Konkurentsiamet
Majandusministeerium
Riiklik järelvalve
Siseministeerium
Swebank
Õigusabikindlustus

25. Miks Te seda otsust (võtta eluasemelaenu) kahetsesite ?

Ei soovi kommenteerida
Igakuine kohustus, protsendid suured
Intressid liiga kõrged
Kinnisvarahindade tipu ajal võetud laen.
Liiga kalliks läks
Muud ei jäänud üle
Olid probleemid seoses tööga ja muuga.
Olid probleemid tööga.
Ostsin liialt kallilt ja ei suuda maksegraafikust kinni pidada
Peale teise lapse sünni oli probleeme laenu tagasimaksimisega.
Tekkis võimalus ilma laenuta toimetada.
Vale asukoha valisin

26A. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta? Muu, mis?

Pulmadeks, matusteks

26B. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates mõistlik raha säästa, mitte laenata? Muu, mis?

Matuseraha
Mustadeks päevadeks

29. Mis eesmärgil Te raha säästate? Muu, palun nimetage:

Hobi
Lapse jaoks
Laste tuleviku jaoks
Matuseraha
Matuseraha
Vana ebaõigluse hüvitamiseks

32. Milliseid finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks, Te teate? Palun nimetage.

"Sukasäärde" korjamine
1.Elukindlustus kogumisega. 2.Koolifond.
Mõlemad pankades...
1.Pangas arvelduskontol hoidmine.
2.Kogumiskindlustus.
1.Tähtajaline hoius. 2.Investeering
igasugustesse erinevatesse fondidesse.
3. sammas, tähtajaline hoius
Aktsiad (x9)
Aktsiad, börs
Aktsiad, firmade osakud
Aktsiad, fondi osakud
Aktsiad, fondid, kindlustus
Aktsiad, fondid, tähtajaline hoius
Aktsiad, investeerimisfondid, tähtajaline hoius
Aktsiad, kinnisvara
Aktsiad, kinnisvara, finantsportfellid
Aktsiad, tähtajaline hoius (x3)
Aktsiad, võlakirjad
Aktsiad, võlakirjad, kinnisvara soetamine
Aktsiad, väärismetalli ost
Aktsiad, väärtpaberid
Aktsiad, väärtpaberid, tähtajaline hoius

Aktsiate müük, kinnisvarasse investeerimine

Aktsiate müümine

Arve pangas (x2)

Arveldusarve (x3)

Arveldusarve, tähtajaline hoius, väärtpaberid, optioonid

Arvelduskonto

Börs

Börsiaktsiad (x2)

Deposiit

Deposiit pangas

Deposiitarve (x2)

Digikassa

Digikassahoius, pensionifond

Ei jõua neid üles lugeda

Ei usalda finantsteenuseid

Elukindlustus

Elukindlustused, tähtajalised hoiused

Erinevad hoiused (x2)

Ettevõtlus.

Ettevõtlusse paigutamine

Firma nimel kogub

Fondid (x3)

Fondid ja hoiused

Fondid ja kinnisvara

Fondid, aktsiad, investeerimishoiused

Fondid, aktsiad, numismaatika

Hoiaks pangas.

Hoian arvelduskontol ega kuluta kõike ära.

Hoiuarve (x2)

Hoiuarved

Hoiufond

Hoiufondid, investeerimisfondid

Hoiukonto

Hoiupörsas, investeerimishoius, väärtpaberid, ettevõtlus

Hoius (x5)

Hoius, väärtpaber.

Hoiused (x15)

Hoiused pangas

Hoiused pankades

Hoiused, aktsiad (x2)

Hoiused, digikassa

Hoiused, fondid jne

Hoiused, fondide osakute ostmine

Hoiused, investeerimise kinnisvarasse

Hoiused, investeerimise

Hoiused, väärtpaberid, kuld, kinnisvara

Hoiustamine, lihtsalt kogumine sukasäärde

Igasugused hoiused

Igasuguseid

III pensionisammas, investeerimishoius

Investeeri erinevatesse fondidesse.

Investeeringufond

Investeeringu- ja kogumishoius

Investeeringufond

Investeeringufond, elukindlustus, tähtajaline hoius.

Investeeringufond, tähtajaline hoius (x3)

Investeeringufond, väärtpaberid

Investeeringufondid

Investeeringufondid ja -hoiused

Investeeringufondid jms. (x2)

Investeeringufondid, aktsiad, hoiused pangas.

Investeeringufondid, tähtajaline hoius (x2)

Investeeringufondid, tähtajaline hoius, väärtpaberid, kinnisvara.

Investeermishoiused
Investeermishoius (x7)
Investeermishoius jms.
Investeermishoius, börsiaksiad, pensionifond
Investeermishoius, tähtajaline hoius (x2)
Investeermishoius.
Investeermishoiused
Investeering, tähtajaline hoius
Kasutushoius, pikaajaline hoius
Kasutushoius, väärtpaberid.
Kasvuhoius
Kasvuhoius, tähtajaline hoius (x2)
Kasvuhoius, tähtajaline hoius, investeerimine,
pensionisambad, börs, aktsiad
Kindlustus
Kindlustus ja erinevad hoiused
Kinnisvara
Kinnisvara ost
Kodus sularahana.
Kogumine pangaarvel
Kogumis- ja tähtajalised hoiused
Kogumisarve
Kogumisarve pangas (x2)
Kogumisarved
Kogumisfond, pensioni kolmas samm
Kogumisfondid, aktsiad
Kogumishoius (x10)
Kogumishoius tähtajaline
Kogumishoius, aktsiad, börs
Kogumishoius, pensionifond, aktsiatesse ja
osakutesse investeerimine
Kogumishoius, tähtajaline hoius
Kogumishoiused, aga hoiu % on ju olematu.
Kogumishoiused, elukindlustus

Kogumiskindlustus
Kogumiskonto, aktsiad
Kogumiskonto, väärtpaberite ostmise,
tähtajaline hoius
Kogumispension (x2)
Kogumispension, investeermishoius, tähtajaline
hoius
Kogumispension.
Kolmas samm, digikassa
Krediidiandmine
Kuld
Investeermishoius, tähtajaline hoius
Mitu arvet pangas
Mul pole midagi säästa
Neid on palju (x2)
Osakute ja aktsiate ost
Pakutavad teenused ei ole mõeldud kliendi vaid
teenusepakkuja elujärje parandamiseks
Pangaarve
Pangaarve, aktsiad, väärtpaberid, kinnisvara,
kuld, valuuta
Pangaarve, väärtpaberid
Pangad (x8)
Pangad ja nende teenused
Pangahoius
Pangahoius protsendiga, aktsiates
Pangahoiused
Pangahoiused ja igasugused fondid
Pangakaart (x2)
Pangas arve
Pangas arvel hoidmine.
Pangas hoidmine igasugustel hoiustel
Pangas hoius tavaline
Pangas hoiustamine

Pank (x5)

Pank ei ole investeerimine, vaid protsendid mida te oma raha hoidmise eest maksate

Pank, väärtpaberite ost

Pankade kogumishoiused, aktsiate ostmine

Pankade teenused

Pensioni kogumine

Pensioni lisaraha.

Pensioni teine sammas

Pensionifond (x4)

Pensionifond 3 sammas

Pensionifond, börs

Pensionifond, elukindlustus

Pensionifondid (x3)

Pensionikindlustus

Pensionilisa (x2)

Pensionisambad, lastesse investeerimine, aktsiad

Pensionisambad, tähtajaline hoius

Pensionisambad, tähtajalised hoiused

Pensionisammas

Pensionisammas, tähtajaline hoius

Pensionisammas, tähtajalised hoiused

Pensioni II sammas

Pole midagi säästa

Pole raha säästmiseks

Praegu on keerulised ajad, ei oska midagi arvata

Püsihoius, seb kaardimaksetelt hoiusele raha kogumine, investeerimine fondidesse ja osakutesse

Raha arveldusarvele panemine, investeerimine

Rahaplaneerija, säästuhoius, tähtajaline hoius

Seb digikassa

Seb hoiukassa

Seb pangas on võimalik raha kogumispangas hoida.

Spetshoiused ja ehk ka väärtpaberid

Sukasäärde kogumine

Sularaha kodus.

Swedbank pakub programmi

Swedbank, seb, nordea

Sääst mitme panga kontol.

Säästuarve, pensionifond

Säästuhoiused

Säästuhoius (x3)

Säästuhoius, investeringud-aktsiad, osakud, börs, krediteerimine, väärismetalli ost,

Säästukonto

Tuleb osta kulda

Tähtajaline hoius, aktsiad väärtpaberid

Tähtajaks hoiustamine

Tähtajaline (x2)

Tähtajaline arve

Tähtajaline hoius (x78)

Tähtajaline hoius investeerimishoius

Tähtajaline hoius ja näiteks lapse hariduse jaoks hoius ehk eesmärgipärane hoius

Tähtajaline hoius pangas

Tähtajaline hoius, pensioni 2. sammas

Tähtajaline hoius, 3. pensionisammas

Tähtajaline hoius, aktsiate ost

Tähtajaline hoius, aktsiate ostmine (x2)

Tähtajaline hoius, börsiaktsiad, investeerimisfondid

Tähtajaline hoius, elukindlustus

Tähtajaline hoius, elukindlustus, aktsiad

Tähtajaline hoius, finantshoiused

Tähtajaline hoius, fondidesse investeerimine

Tähtajaline hoius, fondiosakud
Tähtajaline hoius, investeerimine fondidesse
Tähtajaline hoius, investeerimisfond (x3)
Tähtajaline hoius, investeerimisfondid, aktsiad
Tähtajaline hoius, investeerimishoius
Tähtajaline hoius, investeerimishoius, aktsiad
Tähtajaline hoius, investeerimishoius, elukindlustus.
Tähtajaline hoius, investeerimishoius, pensionisambad, aktsiad, fondid
Tähtajaline hoius, investeerimishoiused, 3. samm
Tähtajaline hoius, investeerimiskontod, väärismetall
Tähtajaline hoius, kasutushoius, investeerimishoius
Tähtajaline hoius, kogumishoius
Tähtajaline hoius, pangakonto
Tähtajaline hoius, pensionifond, väärtpaberid.
Tähtajaline hoius, pensionisambad
Tähtajaline hoius, tähtajalised kinnised arved
Tähtajaline hoius, väärtpaberid, investeerimisfondid.
Tähtajaline hoius, väärtpaberid. (x2)
Tähtajaline hoius, väärtpaberihoiused
Tähtajaline hoius.
Tähtajaline kogumine pangas
Tähtajaline leping
Tähtajaline sissemakse
Tähtajalised hoiused (x2)
Tähtajalised hoiused, investeerimishoiused
Tähtajalised laenud, aktsiad, investeerimishoiused
Välismaal börsil
Väärtpaberid (x3)

Väärtpaberid ja aktsiad
Väärtpaberid, deposiit
Väärtpaberid, aktsiad (x2)
Väärtpaberid, aktsiad, optsioonid, kuld ehk väärismetall, hoiused
Väärtpaberid, investeerimisfondid
Väärtpaberid, tähtajaline hoius, osakutesse investering
Väärtpaberid, võlakirjad, fondi osakud, tähtajaline hoius
Väärtpaberite ja aktsiate ost
Väärtpaberite ost
Õpime ülikoolis ja pole investeerimisvõimalust

33. Kui Teil oleks vaba raha 10 000 eurot, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole, siis mida Te teeksite? Muu, palun nimetage:

Aitaks lähedasi
Aitaksin lapsi
Annaksin lastele (x6)
Annaks mehe kätte hoiule
Annaksin lastekodule
Annaksin lastele ja nende peredele võrdsetes osades
Annaksin pojale
Annaksin vendadele
Annan lapsele
Elaksin
Heategevusse
Investeeriks
Investeeriks isepankuri kaudu
Kasutaksin elamiseks
Kasutan elamiseks
Korteriremondiks
Kuld

Laste vajadusteks

Lastele

Lastele, reisimiseks

Läheks puhkama

Läheks reisile, aitaks lapsi rahaliselt

Maksaksin laenu tagasi

Maksaksin pangalaenu, aitaksin lapsi

Naudiks elu

Ostaks auto

Ostaks kulda

Ostaks riideid

Ostaksin auto (x3)

Paneksin laste pangakontole

Parandaksin enda tervist.

Peaksin pidusid

Reisiks

Reisiksin

Tasuks laenu ära

Teeksin remonti korteris

Uus auto

**44. Millisel eesmärgil Te kiirlaenu võtsite?
Muul eesmärgil, palun nimetage:**

Kihlveoks

Kolimine

Minu nimel võeti ilma minu teadmata

Poja aitamiseks välismaal

**48. Millega seoses Teil laenu tagasimaksmisel
probleemid tekkisid?**

Ei saanud õigeaegselt palka kätte

Intress kasvas muudkui, iga kuuga tuli 50 protsenti juurde

Kaotasin töö (x2)

Majanduslangus

Mehel ei olnud talvel tööd, 200 oli laenusumma, tagasi tuli maksta 500

Polnud minu võetud laen

Polnud tähtajal raha, mida tagastada

Protsent oli väike

Raha ei jätkunud (x3)

Raha polnud

Rahapuudusega (ei olnud tööd)

Sattusin haiglasse

Sõber ei maksnud tagasi (x2)

Tagasi maksmisega

Töö puudumine

Töökaotus

Töötu

Usaldas inimest, kes vajas abi, kuid pidin ise laenu tagasi maksma.

**50. Kas teate, peamiselt millisel eesmärgil on
Teie sõbrad või tuttavad kiirlaenu võtnud?
Muul eesmärgil, palun nimetage:**

Auto ostmiseks

Joomiseks

Kinnisvara soetamiseks

Purjus peaga

Äri

**51. Kui tekib probleeme väga kõrge intressiga
laenu, näiteks kiirlaenu tagasimaksmisega,
kuhu oleks Teie arvates probleemide
lahendamiseks mõistlik pöörduda? Mujale,
palun nimetage:**

Juristi

Juristi või advokaadi

Lapsed

Lombardi minna

Maffiasse

Maksu ja tolliamet (x2)

Mitte võtta vastu inkassokirju ja lõpuks aegub
ära nõue

Sotsiaaltöötaja poole

Sugulaste poole

Teise pank

Vanemate poole

Välismaale põgeneda



Lisa 3. Küsitlusankeet

Küsimustik koosneb iseseisvatest küsimusteplokkidest, mille tellijad ei ole üksteisega seotud.

TAUST 1

1 FINANTSTEENUSED

TAUST 2

OMNIBUSS 12/2014

Küsitaja nimi _____, töötõendi nr _____

1. Intervjuu toimumise koht:

- 1 Tallinn
- 2 Harjumaa
- 3 Hiiumaa
- 4 Ida-Virumaa
- 5 Jõgevamaa
- 6 Järvamaa
- 7 Läänemaa
- 8 Lääne-Virumaa
- 9 Põlvamaa
- 10 Pärnumaa
- 11 Raplamaa
- 12 Saaremaa
- 13 Tartumaa
- 14 Valgamaa
- 15 Viljandimaa
- 16 Võrumaa

2. Asulatüüp:

- 1 Pealinn
- 2 Suur linn (Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve)
- 3 Maakonnakeskus
- 4 Muu linn, alev
- 5 Alevik
- 6 Küla

3. Kui intervjuu toimub Tallinnas, siis linnaosa nimetus:

- 1 Põhja-Tallinn
- 2 Haabersti
- 3 Kesklinn
- 4 Kristiine
- 5 Lasnamäe
- 6 Pirita
- 7 Mustamäe
- 8 Nõmme

4. Valimipiirkond _____

5. Valimipunkti nr _____

6. Vastaja nr _____

7. Intervjuu toimumise kuupäev:

8. Intervjuu alguse kellaaeg:

_____ tund _____ min

TAUST 1

0. Intervjuu läbiviimise keel:

- 1 Eesti
- 2 Vene

1. Sugu:

- 1 Mees
- 2 Naine

2. Vanus: _____ täisaastat
3. Teie rahvus:

- 1 Eestlane
- 2 Venelane
- 3 Muu

4. Teie kodakondsus:

- 1 Eesti
- 2 Venemaa
- 3 Muu riik, mis? _____
- 4 Määratlemata kodakondsus

1. FINANTSTEENUSED

VASTAVAD INIMESED VANUSES 19-65 AASTAT. ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD JÄRGMISE PLOKIGA

1A. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel isiklikult kasutanud? KAART 1

1B. Milliseid finantsteenuseid on viimastel aastatel kasutanud teised leibkonnaliikmed? KAART 1

	1A. On ise kasutanud	1B. Leibkonnaliikmed on kasutanud
Arveldusarve pangas	1	1
Deebetkaart (tavaline pangakaart)	2	2
Eluasemelaen	3	3
Tarbimislaen ja väikelaen	4	4
Krediitkaart	5	5
Õppelaen	6	6
Kiirlaen, SMS-laen	7	7
Järelmaks	8	8
Autoliising	9	9
Tähtajaline hoius	10	10
Investeermishoius	11	11
Elukindlustus	12	12
Investeermisriskiga elukindlustus	13	13
Kodukindlustus (hoone ja/või vara)	14	14
Kaskokindlustus	15	15
Liikluskindlustus	16	16
Väärtpaberite ost-müük (börsiaksiad)	17	17
Investeermisfondi osakute ost-müük	18	18
Kohustuslik pensionifond (II samm)	19	19
Vabatahtlik pensionifond (III samm)	20	20
Muu, palun nimetage: _____	21	21
Ei ole kasutanud ühtegi finantsteenust	22	22
Ei ole teisi leibkonnaliikmeid		23
Ei oska öelda	24	24

2. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? Silmas peetakse uue lepingu sõlmimist, mitte juba kehtiva lepingu jätkumist/muutmist. KAART 2 (SKAALA)

	Jah, kindlasti	Jah, tõenäoliselt	Tõenäoliselt mitte	Kindlasti mitte	Ei oska öelda
Võtta eluasemelaenu	1	2	3	4	5
Võtta tarbimislaenu	1	2	3	4	5
Võtta kiirlaenu	1	2	3	4	5
Osta kaupu järelmaksuga	1	2	3	4	5
Osta börsiaktseid ja/või fondide osakuid	1	2	3	4	5
Liituda pensionifondiga	1	2	3	4	5
Paigutada raha tähtajalisele hoiusele	1	2	3	4	5
Paigutada raha investeerimishoiusesse	1	2	3	4	5

KÜSIMUSTEGA 3-7 JÄTKAVAD VASTAJAD, KES ON ISE KASUTANUD VÄHEMALT KAHE FINANTSTEENUST, V.A ARVELDUSARVE JA DEEBETKAART (KÜS.1A= 3-21). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD KÜSIMUSEGA 8.

3. Kuidas Te langetate otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks? KAART 3. MITU VASTUST

- 1 Uurin infot ja küsin pakumisi erinevatelt teenusepakkujalt, võrdlen ja seejärel valin
- 2 Mõne teenuse puhul võtan erinevaid pakumisi, mõne teenuse puhul mitte
- 3 Lähnen oma kodupanka ja ostan teenuse, mida pakutakse
- 4 Ostan tuttava teenusepakkuja kaudu
- 5 Toetun lähedase või tuttava soovitusel
- 6 Ei oska öelda

4. Kui Te valite mitme pakkuja vahel, siis mis on Teie jaoks kõige olulisem? Palun valige loetelust kuni 3 olulisemat tegurit. KAART 4. KUNI KOLM VASTUST

- 1 Teenuse hind
- 2 Teenusepakkuja usaldusväärsus
- 3 Teenusepakkuja maine
- 4 Teenuse saamise mugavus
- 5 Klienditeenindaja pädevus
- 6 Sõbralik teenindus
- 7 Muu, palun nimetage _____
- 8 Ei oska öelda

5. Kust Te peamiselt hangite finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni? Palun nimetage Teie jaoks kõige olulisemad kanalid. KAART 5. MITU VASTUST

- 1 Finantsasutuste klienditeenindajalt
- 2 Finantsasutuste veebilehtedelt
- 3 Muudelt veebilehtedelt (v. a finantsasutused)
- 4 Sotsiaalmeediast
- 5 Meediast (artiklid, saated)
- 6 Infobrošüüridest jm trükistest
- 7 Tuttavalt, lähedastelt või sõpradelt, kes on asjatundlikud, kuid kes ei tööta finantsasutuses
- 8 Tuttavalt, lähedastelt või sõpradelt, kes töötavad mõnes finantsasutuses
- 9 Loengutelt, seminaridelt
- 10 Mujalt, palun nimetage _____
- 11 Ei ole finantsteenuste kohta informatsiooni otsinud
- 12 Ei oska öelda

6. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud?

KAART 6. MITU VASTUST

- 1 Oma või mõne muu panga veebileht
- 2 Mõne muu finantsasutuse veebileht (v.a pank)
- 3 Rahandusministeeriumi veebileht
- 4 Finantsinspektsiooni veebileht
- 5 Eesti Panga veebileht
- 6 NASDAQ OMX Tallinna börsi veebileht
- 7 Tarbijakaitseamet veebileht
- 8 www.minuraha.ee
- 9 www.tarkinvestor.ee
- 10 www.pensionikeskus.ee
- 11 Muu veebileht, palun nimetage _____
- 12 Pole finantsteenuste kohta veebist infot saanud
- 13 Ei kasuta internetti
- 14 Ei oska öelda

KUI VASTAJA NIMETAS KÜSIMUSES 6 VARIANDI 8 (www.minuraha.ee):

7. Palun täpsustage, millist informatsiooni sooviksite veebilehelt www.minuraha.ee täiendavalt leida?

99 Ei oska öelda

KÜSIMUSTEGA 8-10 JÄTKAVAD VASTAJAD, KES ON ISE KASUTANUD VÄHEMALT KAHE FINANTSTEENUST, V.A ARVELDUSARVE JA DEEBETKAART (KÜS.1A= 3-21).

VÕI

NEED, KES PLAANIVAD LÄHEMA AASTA JOOKSUL VÄHEMALT ÜHTE TEENUST KAS KINDLASTI VÕI TÖENÄOLISELT KASUTADA (KÜS. 2=1-2), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD KÜSIMUSEGA 17.

8. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi? KAART 1. MITU VASTUST

- 1 Arveldusarve pangas
- 2 Deebetkaart (tavaline pangakaart)
- 3 Eluasemelaen
- 4 Tarbimislaen ja väikelaen
- 5 Krediitkaart
- 6 Öppelaen
- 7 Kiirlaen, SMS-laen
- 8 Järelmaks
- 9 Autoliising
- 10 Tähtajaline hoius
- 11 Investeerimishoius
- 12 Elukindlustus
- 13 Investeerimisriskiga elukindlustus
- 14 Kodukindlustus (hoone ja/või vara)
- 15 Kaskokindlustus
- 16 Liikluskindlustus
- 17 Väärtpaberite ost-müük (börsiaktiad)
- 18 Investeerimisfondi osakute ost/müük
- 19 Kohustuslik pensionifond (II samm)
- 20 Vabatahtlik pensionifond (III samm)
- 21 Muu, palun nimetage: _____
- 22 Ei soovi selle valdkonna kohta lisateavet
- 23 Ei oska öelda

9. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? Palun nimetage toodud loetelust kuni 3 olulisemat tunnust. KAART 7. KUNI 3 VASTUST

- 1 Arusaadav, lihtne
- 2 Täpne, konkreetne
- 3 Näidetega selgitatud
- 4 Ajakohane, kehtiv
- 5 Võimalik oleks esitada täpsustavaid küsimusi
- 6 Võimalik oleks küsimusi esitades anonüümseks jääda
- 7 Objektiivne, sõltumatu
- 8 Oluline on eristatud ebaolulisest
- 9 Muu, palun nimetage: _____
- 10 Ei oska öelda

10A. Millised järgnevatest pangateenuseid puudutavatest küsimustest jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? KAART 8. MITU VASTUST

- 1 Miks konkreetset finantsteenust on mõistlik kasutada?
- 2 Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud?
- 3 Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)?
- 4 Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma?
- 5 Kas lepingut on võimalik vajadusel muuta?
- 6 Mis juhtub lepingu rikkumise korral?
- 7 Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud?
- 8 Kas kliendilt nõutakse tagatist?
- 9 Milline on tagatiste realiseerimise kord?
- 10 Muu
- 11 Pole teemat, mis oleks jäänud ebaselgeks, kõik on arusaadav
- 12 Ei tunne selle vastu huvi
- 13 Ei oska öelda

10B. Millised järgnevatest kindlustusteenuseid puudutavatest küsimustest jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? KAART 9. MITU VASTUST

- 1 Missuguste riskide vastu varakindlustus kehtib?
- 2 Missugused on välistused, mida varakindlustus ei korva?
- 3 Kas elukindlustuslepingut on võimalik enne-tähtaegselt lõpetada ja raha osaliselt tagasi saada?
- 4 Millised on elukindlustuslepingu ennetähtaegse lõpetamisega seotud kulud?
- 5 Muu
- 6 Pole teemat, mis oleks jäänud ebaselgeks, kõik on arusaadav
- 7 Ei tunne selle vastu huvi
- 8 Ei oska öelda

10C. Millised järgnevatest säästmist ja investeerimist puudutavatest küsimustest jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? KAART 10. MITU VASTUST

- 1 Milline peaks olema majanduslik olukord, et säästmist või investeerimist endale lubada?
- 2 Kas konkreetne säästmis- või investeerimisviis vastab just minu vajadustele?
- 3 Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud?
- 4 Millised on tulu saamise võimalused investeerimisel?
- 5 Missugused on investeerimisega seotud riskid?
- 6 Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)?
- 7 Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma?
- 8 Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud?
- 9 Muu
- 10 Pole teemat, mis oleks jäänud ebaselgeks, kõik on arusaadav
- 11 Ei tunne selle vastu huvi
- 12 Ei oska öelda

KÜSIMUSTEGA 11-16 JÄTKAVAD VASTAJAD, KES ON ISE KASUTANUD VÄHEMALT KAHE FINANTSTEENUST, V.A ARVELDUSARVE JA DEEBETKAART (KÜS.1A= 3-21). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD KÜSIMUSEGA 17

11a. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 13
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 13

11b. Milline teenus see oli? _____

12. Kuidas Te siis käitusite?

- 1 Lõpetasin lepingu ennetähtaegselt
- 2 Pole lepingut seni lõpetanud või leping kehtis tähtaja lõpuni
- 3 Ei oska öelda

13. Kas Teil on olnud vaidlusi mõne finantsteenuste lepingu tingimuste üle?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 16
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 16

14. Kas Teie ettepanek või seisukoht võeti vaidluses arvesse?

- 1 Ettepanek võeti täielikult arvesse
- 2 Ettepanek võeti osaliselt arvesse
- 3 Ettepanekut ei võetud arvesse ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 16
- 4 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 16

15. Kui ettepanek võeti arvesse, siis missugune see ettepanek oli?

99 Ei oska öelda

16. Kuhu Te saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda, kui Teil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne)? Palun nimetage asutused, mida Te teate.

99 Ei oska öelda

KÕIK ANTUD PLOKI VASTAJAD:

17. Palun nimetage asutusi, mis Teile teadaolevalt tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega. SPONTAANNE. ÄRGE AIDAKE EGA NÄIDAKE ANKEETI! MITU VASTUST

18. Millised alljärgnevatest asutustest Teie arvates finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega veel tegelevad? LUGEGE ETTE ASUTUSED, MIDA VASTAJA SPONTAANSELT EI NIMETANUD. MITU VASTUST

	17. Spontaanne tundus	18. Aidatud tundus
Audiitorid	1	1
Finantsinspektsioon	2	2
Tarbijakaitseamet	3	3
Kohus	4	4
Maksu- ja tolliamet	5	5
Kindlustuse vahekohus	6	6
Väärtpaberikeskus	7	7
NASDAQ OMX Tallinna börs	8	8
Eesti Pank	9	9
Riigikontroll	10	10
Rahandusministeerium	11	11
Inkassofirmad	12	12
Erialaliidud (Pangaliit, Kindlustusseltside Liit jt)	13	13
Muud, palun nimetage: _____	14	
Ei oska öelda/ei tea ühtegi	15	15

KÜSIMUSED 19-23 KÜSIGE JUHUL, KUI VASTAJA ON ISE KASUTANUD MÕNDA KINDLUSTUSTEENUST (KÜS.1A=12-16), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD KÜSIMUSEGA 24.

19. Kas Te teate, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil?

- 1 Jah
- 2 Ei

20. Kumb peab Teie arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent?

- 1 Kindlustusmaakler
- 2 Kindlustusagent
- 3 Pole vahet
- 4 Ei oska öelda

21A. Kas olete kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega? VAJADUSEL SELGITAGE:
Kindlustusmaakler on vahendaja, kes otsib kliendile välja erinevate kindlustusseltside pakkumisi.

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 22A
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 22A

21B. Kas kindlustusmaakler selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Ei oska öelda

22A. Kas olete kokku puutunud kindlustusagendiga? VAJADUSEL SELGITAGE: Kindlustusagent müüb ühe konkreetse kindlustusseltsi teenust ja esindab selle kindlustusseltsi huve.

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Ei oska öelda

22B. Kas kindlustusselts selgitas enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Pole kindlustusseltsiga otse suhelnud
- 4 Ei oska öelda

23. Mida tuleks Teie arvates oma korteri või elamu kindlustamisel aluseks võtta – kas turuhind või taastamisväärtus?

- 1 Turuhind
- 2 Taastamisväärtus
- 3 Mitte kumbki / midagi muud
- 4 Ei oska öelda

KÜSIMUSED 24-25 KÜSIGE JUHUL, KUI VASTAJAL ENDAL ON ELUASEMELAEN (KÜS.1A= 3), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAVAD KÜSIMUSEGA 26.

24. Ütlesite, et olete võtnud eluasemelaenu. Kas Te olete oma otsust eluasemelaenu võtta hiljem kahetsenud?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 26
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 26

25. Miks Te seda otsust kahetsesite?*99 Ei oska öelda*

KÕIK ANTUD PLOKI VASTAJAD:

26A. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta? KAART 11.**26B. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates mõistlik raha säästa, mitte laenata? KAART 11.**

	26A. Mõistlik oleks laenu võtta <i>MITU VASTUST</i>	26B. Mõistlik oleks säästa <i>MITU VASTUST</i>
Eluaseme ostmine või ehitamine	1	1
Eluaseme remont või ümberehitus	2	2
Laste või enda haridus	3	3
Pensioni lisaraha	4	4
Oma ettevõtte rajamine	5	5
Lähedaste abistamine	6	6
Enda tervise parandamine	7	7
Reisimine ja hobid	8	8
Auto ostmine	9	9
Kodumasinade, elektroonika, arvuti ostmine	10	10
Mööbli, kodusisustuse ostmine	11	11
Rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmine	12	12
Muu, mis?	13 _____	13 _____
See pole kunagi põhjendatud	14	14
<i>Ei oska öelda</i>	15	15

27. Kas olete enda arvates hetkel tüübilt eeskätt...?

- 1 säästja
- 2 investeerija
- 3 kulutaja
- 4 laenaja
- 5 *Ei oska öelda*

28. Kas Teil on sääste, st jooksvast tarbimisest üle olevat raha?

- 1 Jah
- 2 Ei → JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 30

29. Mis eesmärgil Te raha säästate? KAART 12. MITU VASTUST

- 1 Ilma kindla eesmärgita, ülejääv raha seisab arveldusarvel
- 2 Mustadeks päevadeks, igaks juhuks
- 3 Kindlaks sihtotstarbeks: väiksemate kulutuste tegemiseks
- 4 Suuremate kulutuste tegemiseks
- 5 Muu, palun nimetage: _____
- 6 *Ei oska öelda*

30. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste? KAART 13. 1 VASTUS

- 1 Alla ühe kuupalga
- 2 Ühe-kahe kuupalga ulatuses
- 3 Kolme kuni kuue kuupalga ulatuses
- 4 Rohkem kui kuue kuupalga ulatuses
- 5 *Säästmine on mõttetu*
- 6 *Ei oska öelda*

31. Kui suure protsendi oma igakuisest sissetulekust olete äärmisel vajadusel valmis säästma...?

lühiajaliselt (kuni 6 kuu jooksul) _____ %

pikaajaliselt _____ %

99 Ei oska öelda

32. Milliseid finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks, Te teate? Palun nimetage.

99 Ei oska öelda

33. Kui Teil oleks vaba raha 10 000 eurot, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole, siis mida Te teeksite? KAART 14. MITU VASTUST

- 1 Hoiaksin kodus sularahana
- 2 Hoiaksin pangas arvelduskontol
- 3 Teeksin tähtajalise hoiuse
- 4 Investeeriksin fondidesse
- 5 Investeeriksin III pensionisambasse
- 6 Avaksin pangas investeerimishoiuse
- 7 Ostaksin väärtpapereid
- 8 Teeksin kogumiskindlustuse
- 9 Investeeriksin kinnisvarasse
- 10 Investeeriksin ettevõtlusesse
- 11 Laenaksin sõbrale, tuttavale
- 12 Muu, palun nimetage: _____
- 13 Ei oska öelda

34. Kas Teile teadaolevalt saab tähtajalisele hoiusele pandud raha vajadusel enne tähtaega kasutada?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Oleneb konkreetse lepingu tingimustest
- 4 Ei oska öelda

35. Mida Te arvate, kas riik teeb täna mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Ei oska öelda

36. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud? Näiteks, et säästud säilivad ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 38
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 38

37. Millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on Teile teadaolevalt riigi poolt kaitstud (tagatud)?

KAART 15. MITU VASTUST

- 1 Kohustuslik pensionifond (II sammas)
- 2 Vabatahtlik pensionifond (III sammas)
- 3 Arvelduskontol olev raha pangas
- 4 Tähtajaline hoius pangas
- 5 Elukindlustus
- 6 Investeerimisfond
- 7 Lastekindlustus
- 8 Väärtpaberid väärtpaberiarvel pangas
- 9 Muu
- 10 Ei oska öelda

38. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 40
- 3 Ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 40

39. Millistele finantsteenustele on Teile teadaolevalt garanteeritud see, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud? KAART 16. MITU VASTUST

- 1 Kohustuslik pensionifond (II sammas)
- 2 Vabatahtlik pensionifond (III sammas)
- 3 Arvelduskonto
- 4 Tähtajaline hoius
- 5 Elukindlustus
- 6 Investeerimisfond
- 7 Lastekindlustus
- 8 Väärtpaberite ost/müük
- 9 Muu
- 10 Ei oska öelda

40. Kas Teie teada on võimalik see, et pensionifondi (II ja III sambasse) tehtud sissemaksete väärtus väheneb? Ehk lõpuks saate vähem raha kätte, kui olete sinna paigutanud?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Ei oska öelda

41. Kas Teie teada riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Ei oska öelda

42. Millistel laenudel on Teie arvates kõige kõrgem intress? Palun nimetage kaks kõige kõrgema intressiga laenuliiki. KAART 17. KAKS VASTUST

- 1 Krediitkaart
- 2 Tarbimislaen/väikelaen
- 3 Kiirlaen/SMS-laen
- 4 Eluasemelaen
- 5 Järelmaks
- 6 Õppelaen
- 7 Muu, palun nimetage: _____
- 8 Ei oska öelda

43. Kas olete kunagi võtnud kiirlaenu?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 49
- 3 Keeldub vastamast ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 49

44. Millisel eesmärgil Te kiirlaenu võtsite? KAART 18. MITU VASTUST

- 1 Völgade tasumiseks
- 2 Arvete maksmiseks
- 3 Igapäevasteks jooksvateks kulutusteks
- 4 Mõne konkreetse tarbeeseme ostuks
- 5 Meelelahutuseks
- 6 Reisimiseks
- 7 Sõprade-tuttavate abistamiseks
- 8 Muul eesmärgil, palun nimetage: _____
- 9 Ei oska öelda

45. Kas Te olite kiirlaenu võttes teadlik, kui suure summa peate hiljem laenuandjale tagasi maksma?

- 1 Jah
- 2 Ei

46. Kas Teil tekkis kiirlaenu tagasimaksmisega probleeme?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 49
- 3 Ei mäleta/ei oska öelda ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 49

47. Kas Te olite laenu võttes teadlik, et laenu tagasimaksmisega võib tekkida probleeme? KAART 19.

- 1 Jah, laenu võttes arvestasin sellega
- 2 Olin teadlik võimalikest probleemidest, kuid arvasin, et õnnestub neid vältida
- 3 Ei
- 4 Ei oska öelda

48. Millega seoses Teil laenu tagasimaksmisel probleemid tekkisid?

99 Ei oska öelda/ei soovi vastata

49. Kas keegi Teie tuttavatest või sõpradest on kunagi võtnud kiirlaenu?

- 1 Jah
- 2 Ei ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 51
- 3 Ei tea ➔ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 51

50. Kas teate, peamiselt millisel eesmärgil on Teie sõbrad või tuttavad kiirlaenu võtnud? KAART 18. MITU VASTUST

- 1 Võlgade tasumiseks
- 2 Arvete maksmiseks
- 3 Igapäevasteks jooksvateks kulutusteks
- 4 Mõne konkreetse tarbeeseme ostuks
- 5 Meelelahutuseks
- 6 Reisimiseks
- 7 Sõprade-tuttavate abistamiseks
- 8 Muul eesmärgil, palun nimetage: _____
- 9 Ei oska öelda

51. Kui tekib probleeme väga kõrge intressiga laenu, näiteks kiirlaenu tagasimaksmisega, kuhu oleks Teie arvates probleemide lahendamiseks mõistlik pöörduda? KAART 20. MITU VASTUST

- 1 Laenu andnud ettevõtte poole
- 2 Võlanõustaja poole
- 3 Tarbijakaitseametisse
- 4 Finantsinspektsiooni
- 5 Kohtusse
- 6 Küsida nõu pädevatelt tuttavatelt
- 7 Küsida abi õigusnõustajalt
- 8 Mujale, palun nimetage: _____
- 9 Ei oska öelda

TAUST 2

5. Teie põhiline suhtluskeel Eestis:

- 1 Eesti ➔ KÜS. 7
- 2 Vene
- 3 Muu

K6 KÜSIDA, KUI VASTAJA
PÕHILINE SUHTLUSKEEL POLE
EESTI KEEL (K5#1)

**6. Milline on Teie eesti keele oskus?
ÜKS VASTUS!**

- 1 Saan hästi aru, räägin vabalt
- 2 Saan aru, räägin veidi
- 3 Veidi saan aru, ise ei räägi
- 4 Ma ei saa aru ega räägi

7. Teie haridustase: KAART T1.

- 1 alg- või põhiharidus
- 2 kutseharidus ilma
keskhariduseta
- 3 kesk- või keskeriharidus, s.h
kutseharidus
- 4 kõrgharidus

8. Kas Te olete ...

- 1 abielus / vabaabielus
- 2 lahutatud / elate lahus
- 3 lesk
- 4 vallaline

9. Leibkonnas on Teiega kokku:

LEIBKONNAKS NIMETATAKSE
ÜHEL AADRESSIL ELAVAT JA
ÜHISELT RAHALISI RESSURSSE
KASUTAVAT INIMESTE RÜHMA

_____ inimest

KUI LEIBKONNAS ON ÜLE ÜHE
LIIKME:

9A. Leibkonna koosseis:

MÄRKIGE ARV.

	ARV
Töötavaid leibkonnaliikmeid	
...sh töötavaid täiskasvanuid (18+ a.)	
Tööealisi mittetöötavaid täiskasvanuid	
17-26 –aastasi õppivaid noori	
Mittetöötavaid pensionäre	_____

10. Alla 18-a. kodus elavate laste arv:

_____ last
(kui KODUS ei ela lapsi, märkige 0)

**Leibkonnas elavate alla 18-a. laste
vanus(ed) täisaastates:**

_____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____

12. Kas Te ise olete: KAART T2.

- 1 töötav
- 2 töötav (üli)õpilane
- 3 töötav pensionär
- 4 töötu, tööd otsiv
- 5 (üli)õpilane
- 6 (töövõimetus) pensionär
- 7 lapsehoolduspuhkusel olija
- 8 muudel põhjustel mittetöötav (sh
kodune)

KUI VASTAJA ISE TÖÖTAB
(K12, VASTUSED 1-3):
ÜKS VASTUS. KAART T3.

13. Kas Te olete ...?

- 1 vabakutseline, FIE
- 2 eraettevõtja (kuni 10 töötajat)
- 3 eraettevõtja (üle 10 töötaja)
- 4 talunik
- 5 palgatöötaja eraettevõttes
(k.a MTÜ-s)
- 6 palgatöötaja riigi- või kohaliku
omavalitsuse asutuses

14. Teie ametikoht:

ÜKS VASTUS. KAART T4.

- 1 asutuse, ettevõtte tippjuht,
keskastme juht
- 2 tippspetsialist
- 3 keskastme või abispetsialist
- 4 kontoriametnik
- 5 isiku- või klienditeenindaja
- 6 oskustööline
- 7 seadme- või masina- operaator,
mootorsõiduki juht
- 8 lihttööline
- 9 muu, mis?

KÕIK VASTAJAD:

15. Isiklik keskmine netosissetulek kuus (ilma tulumaksuta) KAART T5.

- 1 Kuni 200 €
- 2 201 - 300 €
- 3 301 - 400 €
- 4 401 - 500 €
- 5 501 - 650 €
- 6 651 - 800 €
- 7 801 – 1000
- 8 1001 – 1300
- 9 1301-1600
- 10 Üle 1600 €
- 11 Sissetulekut ei ole
- 12 Keeldub avaldamast
- 13 Ei oska öelda

K16 KUNI K19 KÜSIDA, KUI LEIBKONNAS ON ÜLE ÜHE LIIKME (K9#1)

16. LEIBKONNA keskmine netosissetulek KOKKU. KAART T5.

- 1 Kuni 200 €
- 2 201 - 300 €
- 3 301 - 400 €
- 4 401 - 500 €
- 5 501 - 650 €
- 6 651 - 800 €
- 7 801 – 1000
- 8 1001 – 1300
- 9 1301-1600
- 10 Üle 1600 €
- 11 Sissetulekut ei ole
- 12 Keeldub avaldamast
- 13 Ei oska öelda

17. Leibkonna keskmine netosissetulek kuus ühe leibkonna-liikme kohta. KAART T5.

- 1 Kuni 200 €
- 2 201 - 300 €
- 3 301 - 400 €
- 4 401 - 500 €
- 5 501 - 650 €
- 6 651 - 800 €
- 7 801 – 1000
- 8 1001 – 1300
- 9 1301-1600
- 10 Üle 1600 €
- 11 Sissetulekut ei ole
- 12 Keeldub avaldamast
- 13 Ei oska öelda

18. Kas Teie olete peres see isik, kes otsustab peamiselt tavapäraseid toidu- ja esmatarbekaupade ostud?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 Võrdselt

19. Kas Teie olete peres suurima sissetulekuga isik?

- 1 Jah või võrdselt
- 2 Ei

KÕIK VASTAJAD:

20. Millisest ostukohast Te peamiselt oma tavapäraseid toidu- ja esmatarbekaupade ostate?

ÜKS VASTUS.KAART T6

- 1 Maxima
- 2 ETK (A&O, Konsum, Maksimarket)
- 3 Selver, Kaubamaja Toidumaailm
- 4 Säästumarket
- 5 Rimi, Hyper Rimi
- 6 OG Elektra ehk Grossi Toidukaubad
- 7 Comarket
- 8 Prisma
- 9 Muu pood
- 10 Turg
- 11 Ei tee ise sisseoste

21. Teie elamutüüp:

- 1 Ühepereelamu
- 2 Paarismaja, ridaelamu
- 3 Väiksem kortermaja (kuni 12 korterit)
- 4 Suurem kortermaja

22. Kas Teie (Teie leibkonna) kasutuses on ... :

VÕIB MITU VASTUST

- 1 auto
- 2 suvila, suvekodu
- 3 lauatelefon

23. Millist transpordivahendit peamiselt kasutate pikemate vahemaade läbimiseks, kas ... ?

ÜKS VASTUS.

- 1 autot
- 2 ühistransporti
- 3 mõlemaid võrdselt
- 4 muud vahendit
- 5 ei kasuta üldse

24. Kas Teie isiklikult kasutate ...

	Jah	Ei
lauaarvutit	1	2
sülearvutit	1	2
tahvelarvutit	1	2
nutitelefonit	1	2

25. Kas Te kasutate internetti?

- 1 Jah
- 2 Ei → KÜS. 31

KÜSIMUSED 26 KUNI 30 KÜSIDA NENDEL, KES KASUTAVAD INTERNETTI (K25=1):

26. Kas Te kasutate internetti ... VÕIB MITU VASTUST.

- 1 kodus
- 2 tööl/ koolis
- 3 mujal

27. Kas Te kasutate internetti ...

	Jah	Ei
mobiiltelefoniga	1	2
arvutis nn netipulgaga (3G USB modem)	1	2

28. Kui sageli Te kasutate internetti, kas ... ?

ÜKS VASTUS

- 1 Iga päev
- 2 Vähemalt kord nädalas
- 3 Vähemalt kord kuu
- 4 Harvemini

KÜSIDA KUI KASUTAB INTERNETTI IGA PÄEV (K28 =1):

29. Mitu tundi päevas Te keskmiselt internetti kasutate?

MÄRKIGE TÄISARV

_____ TUNDI

30. Kas Te olete nõus aeg-ajalt vastama e-maili teel saadetud ankeetidele?

- 1 Jah → MEILIAADDRESS KIRJUTADA MEILIAADDRESSIDE LEHELE
- 2 Ei
- 3 Vastaja on juba liitunud Turu-uuringute AS veebipaneeliga

31. Intervjuu lõpp:

_____tund _____min