

# **Finantsteenuste tarbijate teenustealane teadlikkus**

Finantsinspeksioon

Tallinn  
Mai 2009

## Sisukord

Sisukord.....	2
Uuringu põhitulemuste kokkuvõte.....	3
A. Uuringu taust.....	8
B. Analüüside jaotus.....	10
1. Teenuse ostmine ja infokanalid. Finantsteenuste tarbimisega seotud hoiakud.....	11
2. Finantsteenuste info arusaadavus ja esitusviis.....	26
3. Finantsteenuse tarbija õiguste kaitse.....	33
4. Finantsjärelevalve institutsioonide tuntus ja teadlikkus neist.....	35
5. Kindlustus.....	39
6. Laenamine.....	42
7. Säästmine.....	46
8. Finantsteenuste riigipoolsed garantiid.....	55
Küsimustik.....	61

## Uuringu põhitulemuste kokkuvõte

### Teenuse ostmine ja infokanalid. Finantsteenuste tarbimisega seotud hoiakud

#### Finantsteenuste tarbimine

Enamike finantsteenuste tarbimise osakaal finantsteenuste kasutajate seas ei ole võrreldes 2006 aastaga oluliselt muutunud. Suurenenud on pensioni II samba, liikluskindlustuse, kaskokindlustuse, autoliisingu ning kodukindlustuse kasutajate osakaal. **Seega on kasvanud peamiselt kohustuslike või finantsasutuste poolt nõutud teenuste kasutajate osakaal, mis seonduvad pensioni, auto ja koduga.** Muudes teenustes kasvu pole või on nende osakaal koguni veidi taandunud.

**Ka otsustusprotsessis mõne teenusepakkuja kasuks pole olukord muutunud.** 64% tarbijaist uurib enne infot ja küsib pakumisi erinevatelt teenusepakkujalt ja seejärel valib teenusepakkuja. Tulemus on 6%-punkti enam kui 2006. aastal. Muude käitumisvariantide kasutuses muutusi pole ning kui lisada, et 4% ostab tuttava teenusepakkuja kaudu, mida eelmises uuringus variandina polnud, tasakaalustub üldiselt ka esimese variandi kasv.

**Otsustustegurites mitme pakkuja vahel valimisel** domineerivad 2 peamist tegurit – teenuse hind (märgib 84%) ja teenusepakkuja usaldusväärsus (75%). Kummaski teguris pole tarbijatüüpide vahelist erinevust. Põhitarbija arvestab väiketarbijast mõnevõrra enam klienditeenindaja pädevust.

#### Peamised infoallikad finantsteenuste kohta

Selgitava ja abistava informatsiooni saamiseks kasutab suurem osa valimist kahte peamist allikat – **internetileheküljed (59%)** ja **finantsasutuse klienditeenindajad (52%)**. Ülejäänud allikad on juba väikese tähtsusega. Võrreldes 2006 aastaga on kahe peamise kanali tähtsuse järjekord muutunud ehk internetileheküljed on möödunud klienditeenindajaist. Oluliselt on tähtsust kaotanud muud allikad – voldikud-bukletid, meedia ning tuttavad-sõbrad.

**Veebilehtedest on selgelt esikohal pankade veebilehed** (nimetab 66% veebilehtede kasutajaist).

#### Lähiaja plaanid peamiste finantsteenuste kasutamise osas

**Üldine pilt on selline, et laenamisega ollakse ettevaatlikud, säästmisest ja kulude hajutamisest aga pigem huvitatud.** Nii eluasemelaenu, tarbimislenu kui kiiralaenu võtmise tõenäoline kavatsus on vaid 4-5%-l küsitletuist. Madal on huvi ka aktsiate ja fondiosakute ostu vastu ning investeerimishoiustesse paigutamise vastu (3%). Samas kavatseb kaupu osta järelmaksuga veerand küsitletuist ning paigutada raha tähtajalisele hoiusele 18%.

## Finantsteenuste info arusaadavus ja esitusviis

### Finantsteenused, mille kohta vajatakse lisainfot

**Silmnähtavat infovaegust ühegi teenuse kohta ei esine** või ei suudeta/osata seda piisavalt selgelt tunnetada.

### Ootused finantsteenuseid puudutava info suhtes

**Finantsteenuseid puudutav info peaks olema eeskätt arusaadav/lihtne ning täpne ja konkreetne.** Mõlemad tunnused tõusevad seejuures enam esile kui 2006 aasta uuringus. Kolmandaks nõudeks on ajakohasus. Mõnevõrra taandunud on ootus täpsustavate küsimuste esitamise võimalusele ning võib öelda, et kui ülaltoodud kolm peamist ootust on täidetud, poleks selle järele ka vajadust.

### Sagedamini selgusetuks jäävad finantsteenuseid puudutavad küsimused

**Pangateenustes** on sellisteks küsimusteks:

- lepingu muutmise võimalusi puudutavad küsimused (nimetas 38% küsitletuist)
- lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimaluste küsimused (36%)
- lepingu rikkumise järelmittega seotud küsimused (30%)

Seega on huvipakkuvamad lepingu paindlikkusega seotud aspektid.

**Kindlustusteenustes** on huvipakkuvad pea kõik loetelus esitatud küsimused. Enam pakuvad aga huvi:

- välistused, mida varakindlustus ei korva (50%)
- missuguste riskide kohta varakindlustus kehtib (46%)

Seega valdavalt pragmaatilised küsimused.

**Säästmise ja investeerimise teenustes** pakuvad enim huvi investeerimisega seotud riskid (42%). Tundub, et siin on tegu reaalsest finantsturgude probleemidest tuleneva huviga.

### Ostetud finantsteenuste hilisem kahetsemine

**19% küsitletuist on hiljem kahetsenud mõne finantsteenuse ostmist.** 2006. aastal oli vastav tulemus 16%, ehk kasv pole märkimisväärne, kuigi finantsteenuste kasutamine on märksa laiem. Märkimisväärne on ka see, et põhitarbija (kes tarbib enam keerukamaid teenuseid) ning väiketarbija tulemusel olulist erinevust pole. Küll on aga muutunud teenuse ostu kahetsenute käitumine. Kui 2006 aastal lõpetas lepingu ennetähtaegselt 35% rühmast, siis praeguse uuringu järgi 18%, ehk kaks korda vähem.

## Finantsteenuse tarbija õiguste kaitse

### Vaidlused lepingu tingimuste üle

Vaidlusi lepingu tingimuste üle on olnud 8%-l küsitletuist, mida on suhteliselt vähe, arvestades ka seda, et 2006. aastal oli vastav näitaja 14%. **Võimalik, et tegu on lepingute tingimuste paranemisega ja suurema paindlikkusega teenusepakujate poolt, mis sunnib vähem vaidlema.** Viimasele viitab ka tulemus, et kui 2006. aastal väitis 78% vaielnuid, et ettepanekut ei võetud arvesse, siis seekord on neid tunduvalt vähem: 43%.

## Finantsjärelevalve institutsioonide tuntus ja teadlikkus neist

### Institutsioonid, kuhu pöörduda lahkkelide korral finantsasutustega

**Esimese variandina nähakse Tarbijakaitseametit**, nagu ka 2006 aastal, kuid varasemast enam (41%, 33% vastu). Teiseks variandiks on endiselt kohus/jurist (26%), kuid kolmandaks sama finantsasutuse juhtkond (15%). Viimast 2006 aastal ei ilmnunud. Finantsinspeksiooni tulemus võimaliku variandina on langenud 11%-lt 7%-le.

### Finantsasutuste järelevalvet teostavate asutuste tuntus/teadlikkus

**Aidatud tuntuse/teadlikkuse näitajalt on tuntuim Finantsinspeksioon (63%).** Järgnevad Tarbijakaitseamet (54%) ja Riigikontroll (41%).

**Spontaanne tuntus/teadlikkus.** Esimesena nimetatakse Tarbijakaitseametit (20%), teise ja kolmandana aga Finantsinspeksiooni ja Riigikontrolli.

## Kindlustus

### Kindlustusmaakleri ja kindlustusseltsi erinevus

**54% küsitlenuist vastas teadvat, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil.** 2006. aastal oli vastav näitaja 41%, mistõttu võib öelda, et selles osas on teadlikkus mõnevõrra paranenud. Samas on neid, kes kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega 35%, ehk vaid 3%-punkti enam kui 2006 aastal (32%). Suurem muutus seisneb aga selles, et kui 2006 aastal ütles 54%, et ta ei tea, kas on kindlustusmaakleriga kokku puutunud või mitte, siis nüüd on tulemus vaid 10%. See kinnitab reaalselt teadlikkuse kasvu enam kui esimene vastus. Kui 2006. aasta uuringus arvati mõnevõrra enam, et kindlustusselts peaks rohkem pakkumises arvesse võtma kliendi huve kui kindlustusmaakler, siis nüüd leitakse valdavalt, et vahet pole – **mõlemad peaksid**. Mõlema teenusemüüja tüübi puhul hindas veidi üle poole vastajaist, et enne lepingu sõlmimist selgitatakse piisava põhjalikkusega välja kliendi kindlustushuvi.

### Korteri või elamu kindlustamine

46% küsitlenuist leiab, et korteri või elamu kindlustamisel tuleks arvesse võtta taastamisväärtus, 38%, et turuhind ja 13% ei oska öelda. Selge erinevus ilmneb tarbijatüüpide lõikes. Taastamisväärtust eelistavad eelkõige põhitarbijad (49%), väiketarbijaist eelistab taastamisväärtust 36% ja turuhinda 37%.

## Laenamise

### Eluasemelaen

Eluasemelaen on nimetatud valimist 39%-i. **Eluasemelaenu omajaist on selle võtmist kahetsenud 12%.** Huvitav on, et kuigi eluasemelaenu omajad kuuluvad ootuspäraselt peamiselt nooremisse ja keskmisse vanuserühma, siis laenu kahetsejate protsent ei tarbijatüübi, soo, vanuse, ega rahvuse lõikes statistiliselt oluliselt ei kõigu.

### Laenude intress

85% vastajaist märgib, et kõige kõrgem intress on SMS laenudel. 32% nimetas tarbimislauenu/väikelaenu. **Seega on intresside teadlikkus üsna kõrge.** Võrreldes vastajarühmi võib öelda, et eestlaste üldine intressiteadlikkus on kõrgem kui venelastel.

## Laenamise mõistlikkus

Üsna ülekaalukalt peetakse mõistlikuks võtta laenu eluaseme ostmiseks või ehitamiseks (nimetab 74%). Teisel kohal on eluaseme remondiks või ümberehituseks (45%) ning kolmandal kohal laste või enda hariduse tarbeks (37%). Suhteliselt aktsepteeritud on ka laenamine auto ostmiseks (31%) ja oma ettevõtte rajamiseks (29%). Ülejäänud otstarbed on selgelt tagaplaanil, sealjuures püsi- ja kodukaupade ostudeks. **Seega peetakse laenamist mõistlikuks peamiselt pika perspektiiviga soetustel.**

## **Säästmine**

### Säästude omamine ja otstarve

Sääste on 47%-l uuringu raames küsitletutest. Enam on sääste finantsteenuste põhitarbijate rühmal (53%) ning vanematel vanuserühmadel. Seejuures on oluline, et säästmise otstarve on võrreldes 2006. aastaga oluliselt muutunud. **Kui 2006. aastal säästeti peamiselt kindlateks sihtotstarbelisteks kuludeks, siis hetkel on esikohal säästmine mustadeks päevadeks.** Lisades siia ka teisel kohal oleva vastuse – *otseselt ei säästa ja ülejääv raha seisab arveldusarvel* – näib muutus selgelt olevat tingitud praegusest majanduskeskkonnast.

Ligikaudu kolmandik hindab vajalikuks 1-2 kuupalga, teine kolmandik 3-6 kuupalga ja kolmas kolmandik vähemalt 6 kuupalga ulatuses säästmist. Mõistagi erinevad hinnangud olenevalt võimalustest, kuid suuremate summade eelistus kasvab koos vanuse kasvuga.

**Raha säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenustena nimetatakse peamiselt hoiuseid**, seejuures peamiselt tähtajalist hoiust. Kõigi ülejäänud säästu- ja investeerimisteenuste nimetamine on märksa tagasihoidlikum

### Investeerimisotsuste kahetsemine finantsvaldkonnas

Investeerimisotsust on kahetsenud 10% küsitletuist, kuid seejuures ei ole 44% küsitletuist investeerinud, mistõttu võib öelda, et selliseid otsuseid on **kahetsenud ligi 20% finantsvaldkonnas investeerinuist.**

### 100 000 vaba krooni kasutus

**45% küsitletuist teeks tähtajalise eurohoiuse.** Variant on üsna ülekaalukalt esikohal. Järgnevad kinnisvarasse investeerimine (24%) ja pangas arvelduskontol hoidmine (20%). Ka tähtajalise kroonihoiuse (15%) ja ettevõtlusesse investeerimise variandid on veel arvestatavad, ülejäänud mitte.

### Tähtajalise hoiuse kasutamise teadlikkus

54% küsitletuist on arvamusel, et tähtajalise hoiuse raha ennetähtaegne kasutamine **sõltub lepingu tingimustest.** 24% on arvamusel, et raha saab ka enne tähtaega kasutada ja 21% arvamusel, et ei saa.

### Raha säästmise otstarve

Kui laenamist peeti otstarbekaks peamiselt pika perspektiivi soetusteks ning kodumasinade, kodusisustuse ja reisimise jaoks mitte, siis säästmise puhul on vastupidi – peamised otstarbed on just need, kusjuures esikohal reisimine (62%) ning teisel kohal garderoob ja tarbekaupad (59%). Vastavalt on pika perspektiiviga kallid soetused siin tagaplaanil. Pilt on üldiselt sarnane 2006. aasta uuringule ning ei erine oluliselt ka vastajarühmiti.

## Finantsteenuste riigipoolsed garantiid

### Tulumaksusoodustuste teadlikkus

26% küsitlenuist vastab, et riik teeb säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi, 30% väidab, et ei tee ning 44% ei oska öelda. Siinkohal on aga huvitav, et 2006. aastal arvas nende soodustuste olemasolu 41%. **Seega on tulumaksusoodustuste olemasolu väitjaid tuntavalt vähem kui 3 aastat tagasi.**

### Pensioni II samba sissemaksete väärtuse vähenemise teadlikkus

**63% arvab, et pensioni II samba väärtus võib väheneda.** 2006. aastal oli see 50%. Seega on teadlikkus üldiselt paranenud ning ilmselt viimaste kuude reaalse info põhjal, kuid samas ei saa öelda, et teadlikkuse paranemine oleks piisav. Riigipoolset pensioni II ja III samba raha võimaliku väärtuse kaotamise kompenseerimist siiski ei usuta. Vaid 8% vastab, et riik korvab, 52%, et ei korva ja 40% ei oska öelda.

**Skeptilisemaks on finantsteenuste tarbijad muutunud ka usus riigipoolsesse säästude ja investeringute kaitsele isegi finantsasutuse pankrotistumise korral.** Kui 2006. aastal uskus 40%, et on riigi poolt kaitstud säästmis- ja investeerimisviise, siis praegu usub seda 29%. Samas näib tegu olevat pigem skepsisega kui teadlikkuse puudusega. Need, kelle arvates kaitstavad teenused on olemas, nimetavad eeskätt arvelduskontol olevat raha (68%), tähtajalist hoiust pangas (57%) ja pensioni II sammast (42%).

**Garanteeritud tuluga finantsteenuste olemasolusse on samuti usk vähenenud (või teadlikkus suurenenud).** Kui 2006. aastal uskus selliste teenuste olemasolusse 37% ja ei uskunud 20%, siis nüüd on vastavad numbrid 32% ja 39%. Garanteeritud tuluga teenuste olemasolu uskujad nimetavad selliseks teenuseks valdavalt tähtajalist hoiust (71%) ning mõningal määral ka pensioni II sammast (31%). Ülejäänud teenuste nimetamine on tagasihoidlik.

## A. Uuringu taust

**Uuringu ülesanne.** Uuringu ülesandeks oli selgitada, milline on finantsteenuseid tarviva elanikkonna teadlikkus nende teenuste iseloomust, tingimustest, oma õigustest ja kohustustest ning vastava järelvalve teostamisest. Samal ajal oli uuringu ülesandeks ka hinnata tarbijate teadlikkuse muutust viimase 3 aasta jooksul, ehk võrreldes 2006. aasta analoogse uuringu tulemustega nendes küsimustes ja teemades, kus see võrdlus on võimalik.

**Meetod.** Silmast-silma intervjuu kodudes

**Küsitlusperiood.** 16.-18. nädal 2009

**Valimi kujundamine.** Uuringu valimi kujundamisel lähtuti järgmistest metodilistest põhimõtetest.

- Valimi kujundamise lähtekohaks oli 1000 täiskasvanu alvalim, mis jaotati üleriigiliselt 100 valimipunkti vahel.
- Valimipunktide jaotus kujundati nii, et ühtlaselt oleks kaetud kogu Eesti, kuid samas oleks proportsionaalselt veidi enam esindatud uuselamute piirkonnad
- Igas valimipunktis määrati lähteaadress, millest algas küsitleja marsruut ning mis jätkus kindlaksmääratud sammuga edasi liikudes. Valikusse langenud aadressidel toimus respondendi valik kolme tunnuse alusel. Respondendi vanus pidi olema vahemikus 19-65 aastat, esmajärjekorras paluti vastama noorim mees (kuna noorte meeste õige proportsiooni saavutamine on üldjuhul keeruline), kui sellist polnud, siis noorim naine jne.; ning lõpuks finantsteenuste tarbimise filter.
- Lõppvalimisse võeti seega elanikkond vanuses 19-65 aastat, kes on kasutanud vähemalt 2 finantsteenust küsimustiku küsimuse nr.1 loetelust.
- Igas valimipunktis taotleti 10 intervjuud, mis vähenes ülalkirjeldatud vanusevahemiku ja finantsteenuste tarbimise filtri poolt väljasõelutute võrra.
- Kõiki ülalkirjeldatud metodilisi lähtekohti rakendati eesmärgiga, saada võimalikult lähedane valim 2006. aastal läbiviidud analoogse uuringuga.

**Lõppvalim.** Kirjeldatud valimi kujundamise metodikaga kujunes uuringu lõppvalimiks 700 respondenti järgmise struktuuriga.

	ARV	%
KOKKU	700	
<b>PIIRKOND</b>		
Tallinn	199	28%
Harjumaa	88	13%
Raplamaa	24	3%
Hiiumaa	7	1%
Saaremaa	26	4%
Läänemaa	18	3%
Pärnumaa	43	6%
Lääne-Virumaa	46	7%
Ida-Virumaa	61	9%
Viljandimaa	19	3%
Jõgevamaa	18	3%
Järvamaa	18	3%
Tartumaa	75	11%
Valgamaa	25	4%
Võrumaa	16	2%
Põlvamaa	17	2%

<b>KOHT</b>		
Tallinn	199	28%
Suurlinn	108	15%
MK-keskus	69	10%
väikelinn, alev	100	14%
alevik	92	13%
küla	132	19%
<b>KEEL</b>		
eesti	553	79%
vene	147	21%
<b>SUGU</b>		
mees	327	47%
naine	373	53%
<b>VANUS</b>		
19-34	258	37%
35-54	325	46%
55-65	117	17%
<b>RAHVUS</b>		
eestlane	539	77%
venelane	138	20%
muu	23	3%
<b>HARIDUS</b>		
alg- või põhiharidus	55	8%
kutseharidus (ilma keskhariiduseta)	21	3%
kesk- või gümnaasiumiharidus	154	22%
kutsekeskhariidus	58	8%
keskeriharidus	214	31%
kõrghariidus	195	28%
<b>SUURIMA SISSETULEKU TOOJA PERES</b>		
Jah	409	58%
Ei	286	41%
<b>SISSETULEK</b>		
alla 4000	147	21%
4001-8000	306	44%
8001+	171	24%
vastamata	76	11%
<b>TEGEVUSALA</b>		
Palgatöötaja	481	69%
Talunik	-	-%
Vabakutseline	9	1%
Ettevõtja, FIE	62	9%
Õpilane, üliõpilane	26	4%
Kodune	34	5%
Töötu	41	6%
Pensionär	37	5%
muu	2	*%
<b>KODUTÜÜP</b>		
Individaalmaja	209	30%
Osa individaalmajast	26	4%
Ridaelamuboks	15	2%
Korter kuni 12 korteriga majas	88	13%
Korter üle 12 korteriga majas	356	51%

## Projekti meeskond

Kalev Petti – projekti üldjuhtimine, küsimustiku täpsustused ja aruanne

Peeter Annus – projekti konsultant

Suive Pahrt – andmefaili kontroll ja andmetöötlus

Piret Kello – valim

Ingrid Niklus – küsitluse juhtimine

## B. Analüüside jaotus

Aruandes toodud analüüsid keskendutakse järgmisele

- Kogu valimi vastuste jaotused
- Tulemuste võrdlus 2006. aasta analoogse uuringuga neis küsimustes, kus see on võimalik (küsimused korduvad). Neis küsimustes, mille sõnastus ja vastusvariandid oli eelmise uuringuga identsed või väga lähedased, esitatakse võrdlus otse ühel diagrammil. Neis küsimustes, mis küll sisult kordusid, kuid mitte päris identselt esitatakse võrdlus kaudselt eraldi diagrammides, koos vajalike kommentaaridega.
- Käesoleva uuringu olulisemate tulemuste jaotus vastajate sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes
- Käesoleva uuringu tulemuste jaotus kahe suurema tarbijarühma lõikes finantsteenuste tarbimise iseloomu ja mahu järgi. Vastavalt sellele eristati 2 tarbijarühma  
Väiketarbija – on kasutanud vaid väikelaene ja autokindlustust (tarbimislaenu, SMS laenu, liikluskindlustust ja kaskokindlustust) **või** kasutanud nende kõrval ka **ühte muud finantsteenust**. Seejuures ei pea kõik nimetatud väikelaenu ja kindlustused tingimata olema esindatud. Rühma osakaal kogu valimis on 218 respondenti ehk 31%  
Põhitarbija – on lisaks nimetatud väikelaenudele ja kindlustustele kasutanud 2 või enam muud finantsteenust. Ka siin ei pea nimetatud väikelaenu ja kindlustused tingimata olema esindatud. Rühma osakaal kogu valimis on 69%

Materjal esitatakse põhiteemade/valdkondade kaupa nii, et esmalt tuuakse lühikommentaariid valdkonna põhitulemustest ning seejärel vastavad diagrammid ja tabelid

## 1. Teenuse ostmise ja infokanalid. Finantsteenuste tarbimisega seotud hoiakud.

### Finantsteenuste tarbimine

Arvestades, et käeoleva aasta uuringu valim on sisult sarnane 2006. aasta uuringuga, ei ole suure osa finantsteenuste kasutamise osakaal antud valimis oluliselt muutunud. Võib öelda, et suurenenud on vaid pensioni II samba, liikluskindlustuse, kaskokindlustuse, autoliisingu ning kodukindlustuse kasutajate osakaal. **Seega on kasvanud peamiselt kohustuslike või finantsasutuste poolt dikteeritud teenuste kasutajate osakaal, mis seonduvad pensioni, auto ja koduga.** Muudes teenustes kasvu pole või on osakaal koguni veidi taandunud.

Samade teenuste kasutamise osakaalud pere kohta hinnangu andmise alusel on valdavalt veidi taandunud, kuid siin tuleb arvestada vastuse iseloomuga. Kui vastaja ise on juba teenuse kasutaja, jääb pere kasutuse vastus ära, kui teised pereliikmed eraldi kasutajad pole ning vastavalt väheneb ka pere vastuste osakaal.

### Otsustamine teenusepakkuja kasuks

Selles osas pole olukord muutunud. 64% tarbijaist uurib enne infot ja küsib pakkumisi erinevatelt teenusepakkujalt ja seejärel valib (enda hinnangul). Tulemus on 6%-punkti enam kui 2006. aastal. Muude käitumisvariantide kasutuses muutusi pole ning kui lisada, et 4% ostab tuttava teenusepakkuja kaudu, mida eelmises uuringus variandina polnud, tasakaalustub üldiselt ka esimese variandi kasv. Seejuures on märkimisväärne, et väiketarbijate ja põhitarbijate käitumises erinevust pole.

### Olulised otsustustegurid mitme pakkuja vahel valimisel

Domineerivad 2 peamist tegurit (etteantud loetelust võis nimetada kuni 3 peamist) – teenuse hind (märgib 84%) ja teenusepakkuja usaldusväärsus (75%). Kummaski teguris pole ka siin tarbijatüüpide erinevust. Vähemmärgitud tegureist arvestab põhitarbija väiketarbijast mõnevõrra enam klienditeenindaja pädevust.

### Peamised infoallikad finantsteenuste kohta

Selgitava ja abistava informatsiooni saamiseks kasutab suurem osa valimist kahte peamist allikat – internetileheküljed (59%) ja finantsasutuse klienditeenindajad (52%). Ülejäänud allikad on juba väikese tähtsusega. 2006 aasta uuringus olid vastusvariandid sõnastatud mõnevõrra erinevalt. Võrreldes aga sisulisi jaotusi, siis on kahe peamise kanali tähtsuse järjekord muutunud, ehk internetileheküljed on möödunud klienditeenindajaist. Oluliselt on tähtsust kaotanud ka muud allikad – voldikud-bukletid, meedia ning tuttavad-sõbrad.

Kahe tarbijarühma vastustes statistiliselt olulised erinevused puuduvad.

**Veebilehtedest on selgelt esikohal pankade veebilehed** (nimetab 66% veebilehtede kasutajaist).

**Mis informatsiooni sooviksite saada [www.minuraha.ee](http://www.minuraha.ee) leheküljelt?**

Alljärgnevalt kõik vastused (neid oli vähe)

Asjalikku, kuidas rahaga mõistlikult toimetada, investeerida

Detailsem võiks olla

Erinevaid säästuvõimalusi

Investeeringute kohta

Konkreetsemat infot

Laenuriskide kohta infot

Panga teenuste, erinevate hoiuste kohta

Rohkem infot hoiustamise alal

Võimalikud riskid erinevate finantsteenuste kohta

Väärtpaberite hoiuse kohta

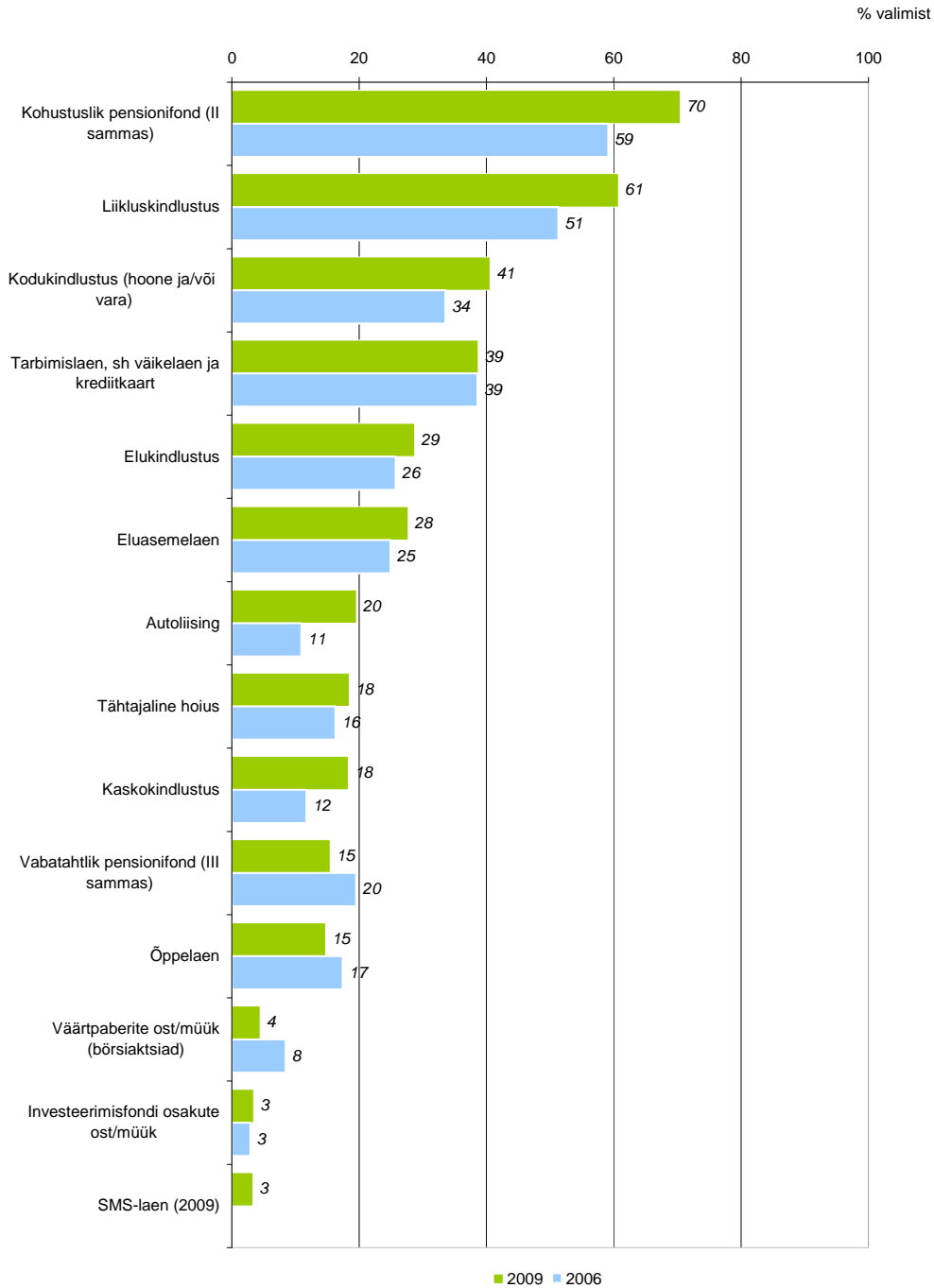
**Lähiaja plaanid peamiste finantsteenuste kasutamise osas**

Seekordses uuringus vaadeldi ka tarbijate kavatsusi kasutada lähema aasta jooksul erinevaid finantsteenuseid.

**Üldiselt avanev pilt näib selline, et laenamisega ollakse ettevaatlikud, säästmisest ja kulude hajutamisest aga pigem huvitatud. Nii eluasemelaenu, tarbimislenu kui kiiralaenu võtmise tõenäoline kavatsus on vaid 4-5%-l küsitletuist.** Madal on huvi ka aktsiate ja fondiosakute ostu vastu ning investeerimishoiustesse paigutamise vastu (3%). Samas kavatseb kaupu osta järelmaksuga veerand küsitletuist ning paigutada raha tähtajalisele hoiusele 18%.

Võrreldes erinevate vastajarühmade vastuseid, siis vastuste struktuuris on küll mõningaid erinevusi, kuid vastuste üldsuundades väga vähe. Võib välja tuua vaid mõned suhteliselt loogilised suundumused – noorem vanuserühm on eluasemelaenude suhtes vähemkonservatiivne, keskmisest enam valmis kasutama ka järelmaksu ning liituma pensionifondiga ning venelased on SMS laenude suhtes eestlastest vähemkonservatiivsemad.

## Finantsteenused, mida vastaja ise on kasutanud



**FlA. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud?**

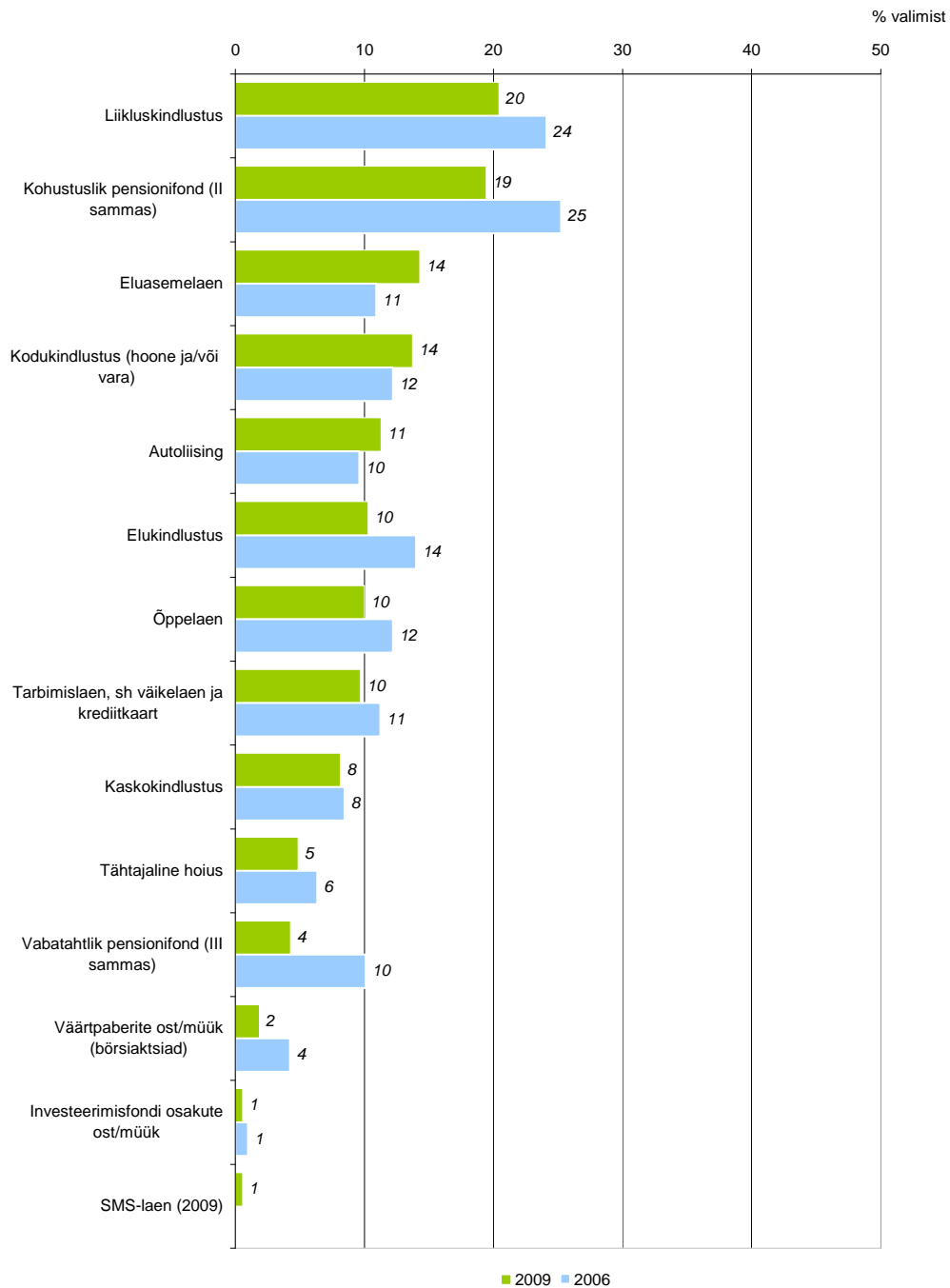
VEERG: TAUSTAANDMED: sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	SUGU		VANUS			RAHVUS	
		mees	naine	19-34	35-54	55-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	327	373	258	325	117	539	161
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	70%	68%	73%	76%*	75%*	46%**	70%	71%
Liikluskindlustus	61%	74%**	49%**	57%	65%**	58%	64%**	48%**
Kodukindlustus (hoone ja/või vara)	41%	38%	43%	34%**	45%*	43%	42%	36%
Tarbimislaen, sh väikelaen ja krediitkaart (mitte deebetkaart)	39%	37%	40%	42%	41%	25%**	38%	42%
Elukindlustus	29%	24%*	33%*	28%	27%	36%	30%	24%
Eluasemelaen	28%	28%	27%	34%**	27%	15%**	27%	29%
Autoliising	20%	24%**	16%**	17%	23%*	15%	21%	15%
Tähtajaline hoius	18%	17%	20%	13%**	16%	37%**	20%	14%
Kaskokindlustus	18%	22%*	15%*	16%	22%*	14%	19%	16%
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	15%	14%	17%	14%	18%	12%	16%	13%
Õppelaen	15%	11%**	18%**	29%**	8%**	2%**	15%	15%
Väärtpaberite ost/müük (börsiaktsiad)	4%	7%**	2%**	4%	3%	9%*	5%	2%
Investeeringufondi osakute ost/müük (v.a. pensionifondid)	3%	5%*	2%*	3%	3%	6%	4%	3%
SMS-laen	3%	5%*	2%*	7%**	1%**	1%	3%	5%

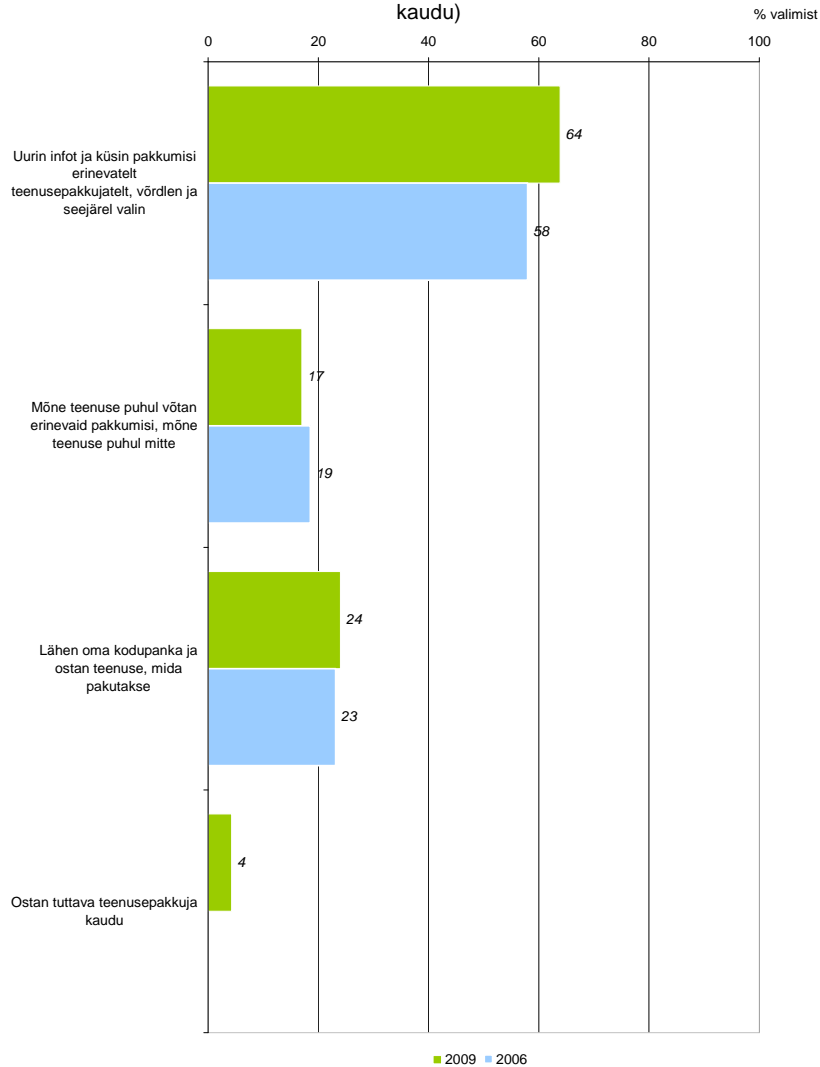
**NB!** Siin ja edaspidi tähistab 1 tärn \* seda, et vastajarühma tulemus on statistiliselt oluliselt erinev kogu valimi tulemusest usaldusväärsusega 95% ning 2 täрни \*\* usaldusväärsusega 99%.

## Finantsteenused, mida vastaja pere on kasutanud



## Otsuse langetamine finantsteenuse kasutamise kasuks

(2006. aastal puudus vastusevariant: ostan tuttava teenuspakkuja kaudu)



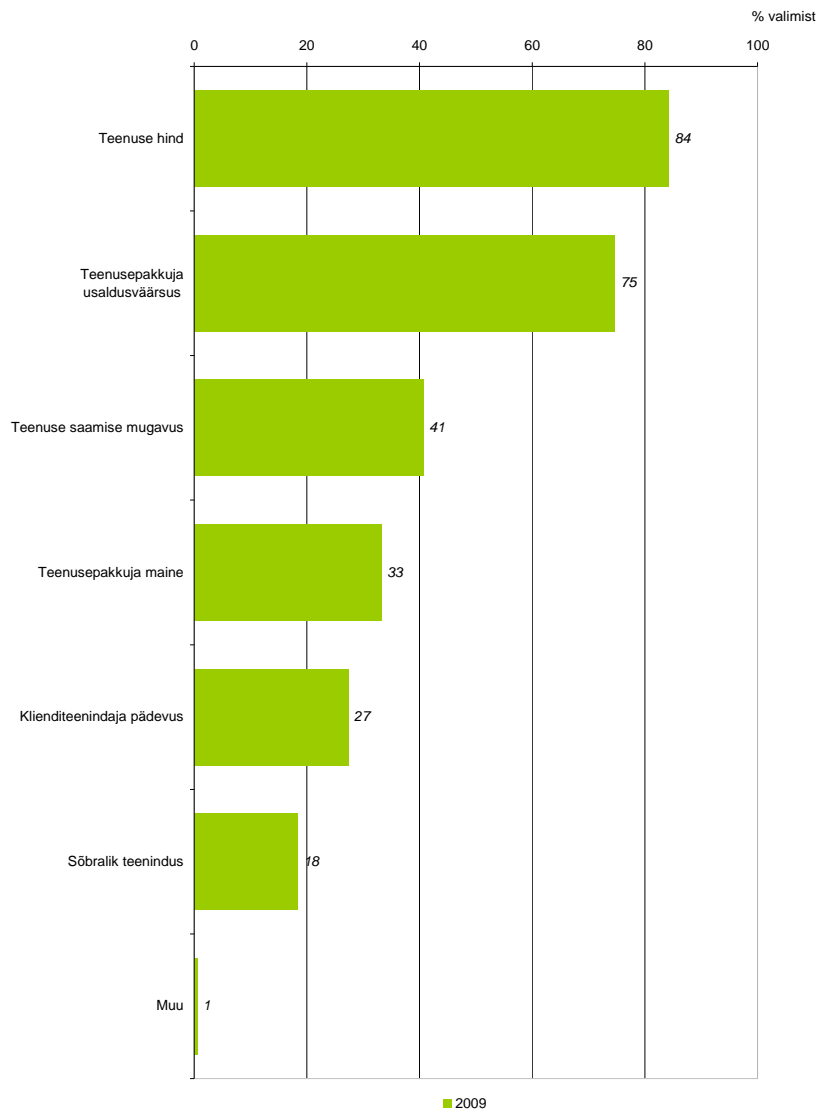
### F2. Kuidas Te langetate otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks?

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Uurin infot ja küsin pakkumisi erinevatelt teenusepakkujatelt, võrdlen ja seejärel valin	64%	62%	65%
Lähen oma kodupanka ja ostan teenuse, mida pakutakse	24%	25%	23%
Mõne teenuse puhul võtan erinevaid pakkumisi, mõne teenuse puhul mitte	17%	17%	17%
Ostan tuttava teenusepakkuja kaudu	4%	5%	4%

### Olulised tegurid mitme pakkuja vahel valimise korral



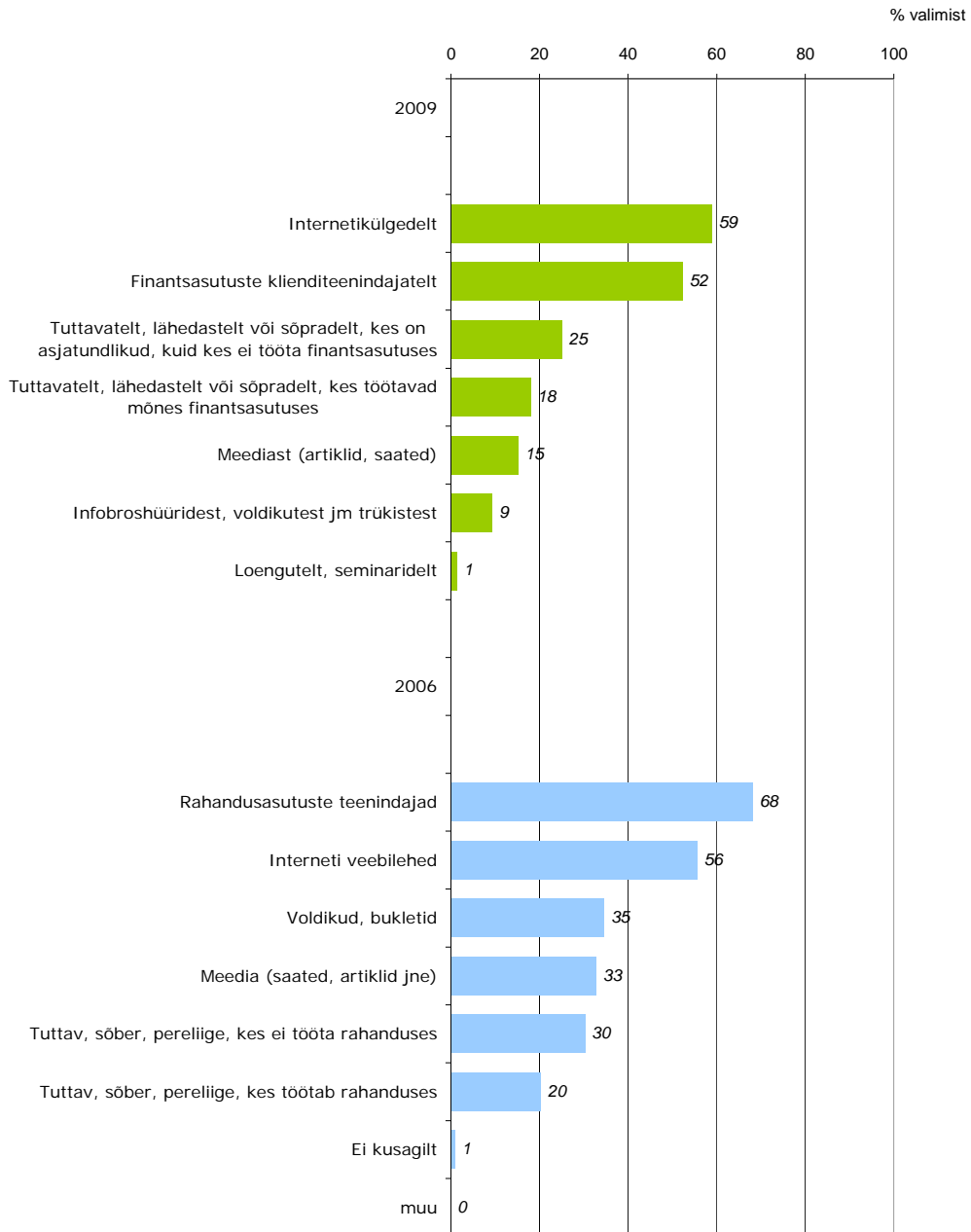
**F3. Kui Te valite mitme pakkuja vahel, siis mis on Teie jaoks oluline? Nimetage loetelust 3 olulist.**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Teenuse hind	84%	87%	83%
Teenusepakkuja usaldusväarsus	75%	72%	76%
Teenuse saamise mugavus	41%	42%	40%
Teenusepakkuja maine	33%	33%	34%
Klienditeenindaja pädevus	27%	21%*	30%*
Sõbralik teenindus	18%	19%	18%
Muu	1%	-%	1%

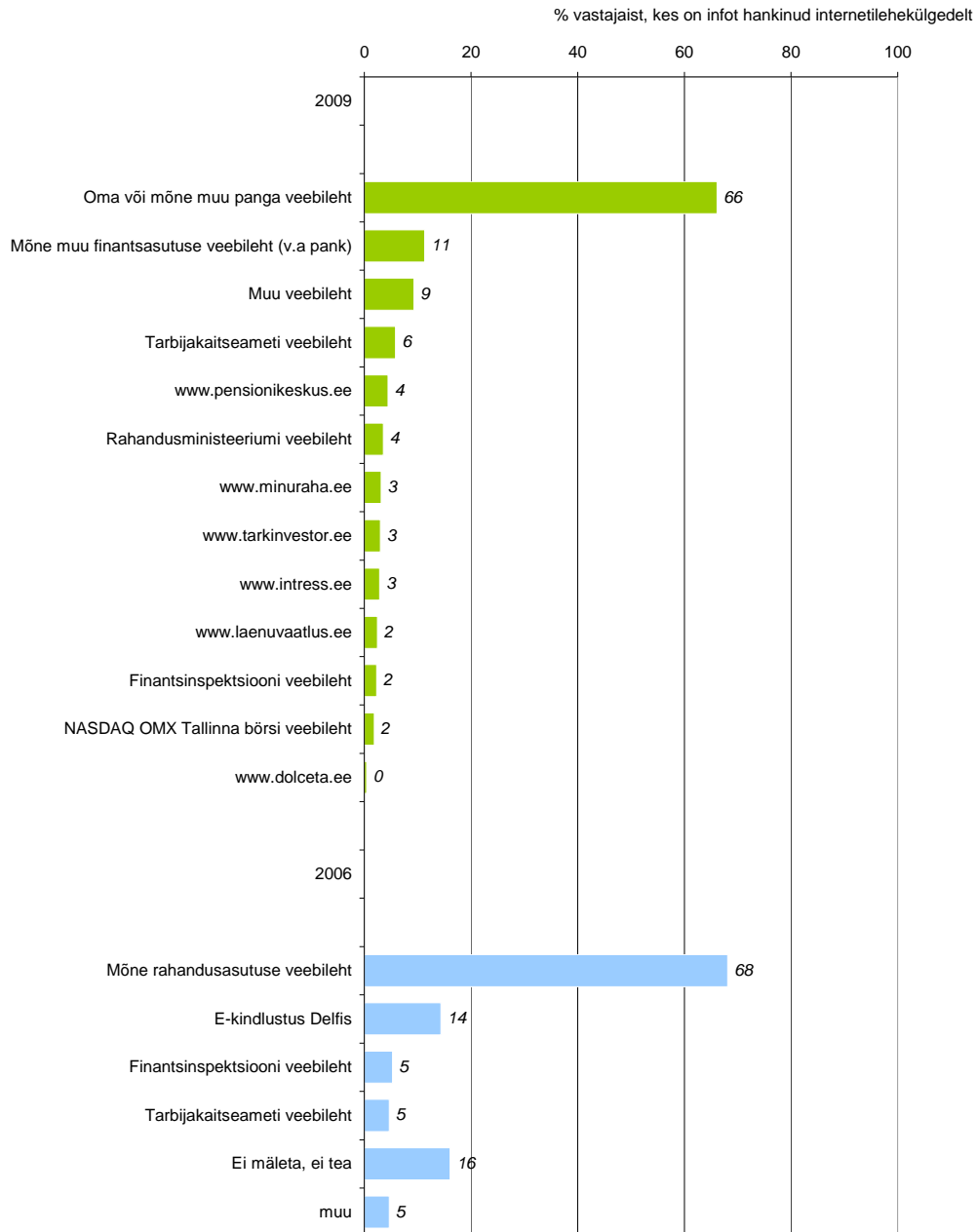
## Peamised allikad finantsteenuste kohta selgitava ja abistava informatsiooni saamiseks



**F4. Kuskohalt Te peamiselt hangite finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni? Nimetage olulisemad kanalid.**  
 VEERG: TARBIJATÜÜP  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Internetikülgedelt	59%	55%	61%
Finantsasutuste klienditeenindajatelt	52%	49%	54%
Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes on asjatundlikud, kuid kes ei tööta finantsasutuses	25%	25%	25%
Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes töötavad mõnes finantsasutuses	18%	21%	17%
Meediast (artiklid, saated)	15%	14%	16%
Infobroshüüridest, voldikutest jm trükistest	9%	10%	9%
Loengutelt, seminaridelt	1%	1%	1%

## Veebilehed, millelt on saadud finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni



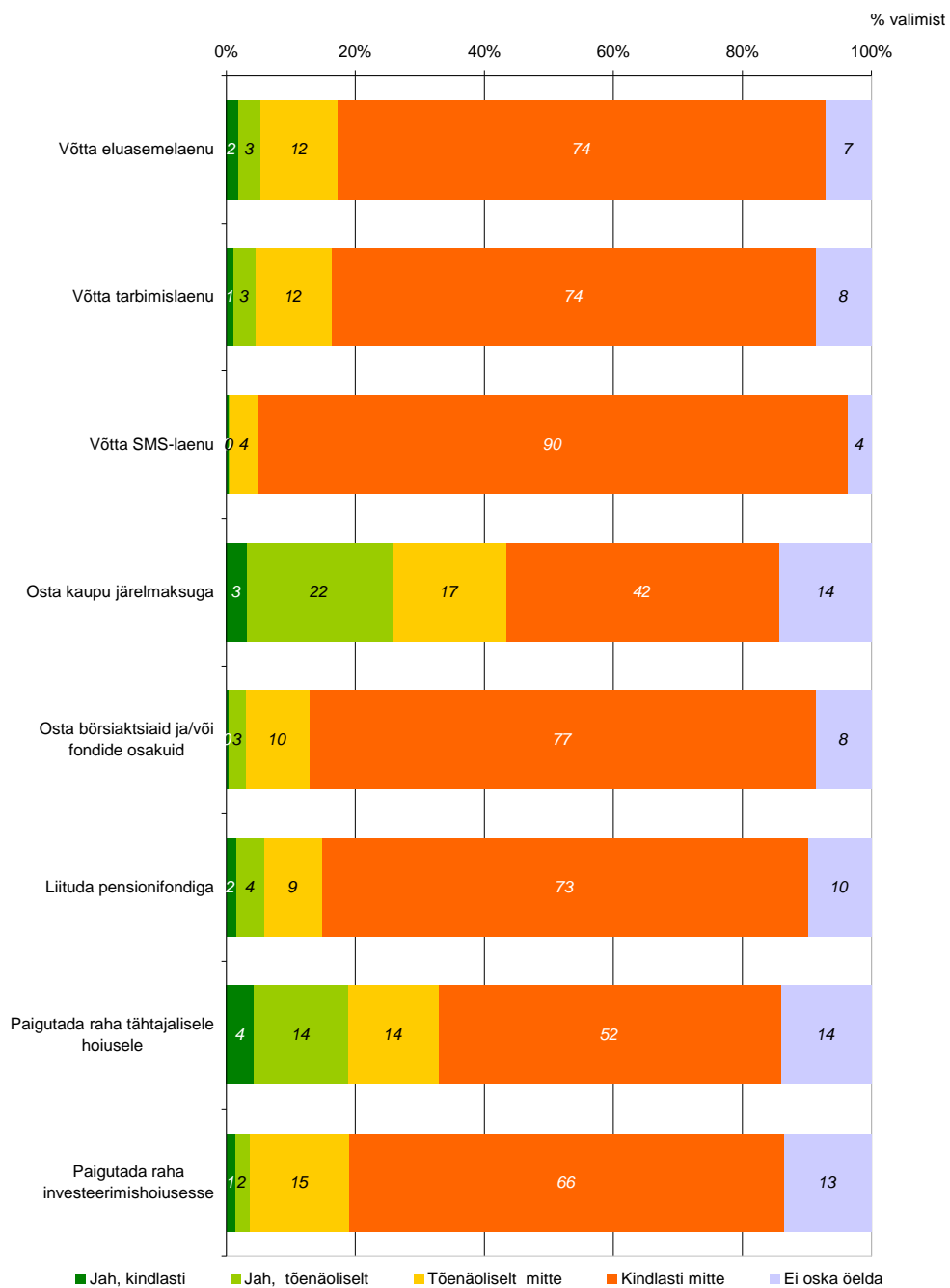
**F5. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Oma või mõne muu panga veebileht	66%	57%**	70%**
Mõne muu finantsasutuse veebileht (v.a pank)	11%	13%	11%
Tarbijakaitseameti veebileht	6%	5%	6%
www.pensionikeskus.ee	4%	3%	5%
Rahandusministeeriumi veebileht	4%	3%	4%
www.minuraha.ee	3%	3%	3%
www.tarkinvestor.ee	3%	2%	4%
www.intress.ee	3%	3%	3%
www.laenuvaatlus.ee	2%	4%	2%
Finantsinspektsiooni veebileht	2%	2%	2%
NASDAQ OMX Tallinna börsi veebileht	2%	1%	2%
www.dolceta.ee	*%	*%	*%
Muu veebileht	9%	14%**	7%**

## Plaan lähema aasta jooksul...



**F7a. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Võtta eluasemelaenu**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 2%	1%	2%	3%*	1%*	3%	2%	1%	2%	2%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 3%	3%	4%	3%	4%	7%**	2%	2%	3%	4%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 12%	19%**	9%**	12%	12%	12%	14%	9%	12%	12%
Kindlasti mitte	(-2.0) 74%	67%**	78%**	76%	73%	67%**	75%	83%**	75%	71%
Ei oska öelda	7%	8%	7%	5%*	9%*	10%*	6%	5%	6%	9%
Keskmine	-1.7	-1.6	-1.7	-1.7	-1.7	-1.5	-1.7	-1.8**	-1.7	-1.6

\*\*

**F7b. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Võtta tarbimislaenu**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 1%	*%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	2%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 3%	5%	2%	3%	3%	3%	5%	2%	3%	4%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 12%	16%*	10%*	14%	10%	14%	12%	8%	11%	14%
Kindlasti mitte	(-2.0) 74%	65%**	78%**	73%	75%	69%*	74%	80%*	75%	68%
Ei oska öelda	8%	11%	7%	7%	10%	11%	7%	7%	8%	11%
Keskmine	-1.7	-1.6	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.8	-1.7	-1.6

**F7c. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Võtta SMS-laenu**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) *%	1%	*%	1%	-%	1%	*%	-%	*%	1%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) *%	*%	-%	-%	*%	*%	-%	-%	*%	-%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 4%	9%**	2%**	4%	4%	4%	5%	4%	3%**	10%**
Kindlasti mitte	(-2.0) 90%	83%**	93%**	91%	89%	89%	89%	91%	92%**	83%**
Ei oska öelda	4%	4%	3%	2%*	5%*	3%	3%	4%	3%	4%
Keskmine	-1.9	-1.9	-2.0**	-1.9	-1.9	-1.9	-1.9	-2.0	-2.0	-1.8**

\*\*

\*\*

**F7%d. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Osta kaupu järelmaksuga**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 3%	4%	3%	4%	3%	6%**	2%	1%*	3%	3%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 22%	22%	22%	24%	21%	24%	20%	22%	23%	19%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 17%	17%	17%	16%	19%	18%	19%	14%	18%	16%
Kindlasti mitte	(-2.0) 42%	40%	43%	42%	42%	36%*	43%	48%*	41%	45%
Ei oska öelda	14%	15%	13%	12%	16%	14%	14%	14%	13%	16%
Keskmine	-0.9	-0.8	-0.9	-0.8	-0.9	-0.6	-1.0	-1.0	-0.8	-1.0

\*\*

**F7%e. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Osta börsiakttsiaid ja/või fondide osakuid**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) *	-%	1%	1%	-%	1%	1%	-%	1%	-%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 3%	1%	3%	3%	2%	3%	2%	3%	3%	1%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 10%	11%	9%	10%	9%	12%	9%	7%	9%	10%
Kindlasti mitte	(-2.0) 77%	72%*	79%*	76%	77%	73%	77%	81%	77%	76%
Ei oska öelda	8%	12%*	7%*	7%	9%	9%	9%	7%	8%	10%
Keskmine	-1.8	-1.8	-1.8	-1.8	-1.8	-1.7	-1.8	-1.8	-1.8	-1.8

**F7%f. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Liituda pensionifondiga**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 2%	1%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	1%	3%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 4%	3%	5%	4%	4%	5%	4%	4%	4%	3%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 9%	14%**	6%**	9%	9%	11%	7%	8%	9%	9%
Kindlasti mitte	(-2.0) 73%	64%**	77%**	75%	72%	65%**	79%**	76%	74%	71%
Ei oska öelda	10%	13%*	8%*	7%	12%	12%	7%*	10%	9%	11%
Keskmine	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.6	-1.7	-1.8	-1.7	-1.6

\*\*

**F7%g. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Paigutada raha tähtajalisele hoiusele**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 4%	3%	5%	5%	4%	5%	3%	5%	5%	2%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 14%	9%**	17%**	14%	15%	16%	13%	15%	16%	10%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 14%	16%	13%	14%	14%	16%	15%	10%	14%	12%
Kindlasti mitte	(-2.0) 52%	50%	53%	54%	50%	44%**	57%*	56%	50%	58%
Ei oska öelda	14%	19%**	11%**	11%	16%	18%**	10%	13%	13%	16%
Keskmine	-1.1	-1.3*	-1.0*	-1.2	-1.1	-1.0*	-1.3	-1.2	-1.1*	-1.4*

**F7%h. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? - Paigutada raha investeerimishoiusesse**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah, kindlasti	(2.0) 1%	*%	2%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%
Jah, tõenäoliselt	(1.0) 2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	1%
Tõenäoliselt mitte	(-1.0) 15%	16%	15%	14%	16%	18%	15%	12%	16%	13%
Kindlasti mitte	(-2.0) 66%	61%	68%	67%	65%	58%**	71%	71%	65%	70%
Ei oska öelda	13%	17%*	11%*	12%	14%	19%**	9%**	12%	13%	13%
Keskmine	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7	-1.6	-1.7	-1.7	-1.7	-1.7

## 2. Finantsteenuste info arusaadavus ja esitusviis

### Finantsteenused, mille kohta vajatakse lisainfot

Loetelust, milles esitati 15 teenust, ükski märkimisväärselt esile ei tõusnud. Kuigi pingerea esimeseks kolmeks on pensioni II samm, tähtajaline hoius ja kodukindlustus, ei märgita neid oluliselt sagedamini kui pingerea järgmisi. **Tulemus viitab selgelt, et silmnähtavat infovaegust ühegi teenuse kohta ei esine või ei suudeta seda piisavalt selgelt tunnetada.** Märkimisväärsed erinevusi ei ilmne ka tarbijatüüpide lõikes. Võib öelda vaid seda, et väiketarbija tunneb enam huvi liikluskindlustuse tingimuste, põhitarbija aga investeerimisfondide osakute ostu/müügi vastu.

### Ootused finantsteenuseid puudutava info suhtes

**Finantsteenuseid puudutav info peaks olema eeskätt arusaadav/lihtne ning täpne ja konkreetne.** Mõlemad tunnused tõusevad seejuures enam esile kui 2006. aasta uuringus. Kolmandaks nõudeks on ajakohasus. Mõnevõrra taandunud on ootus täpsustavate küsimuste esitamise võimalusele ning võib öelda, et kui ülaloodud kolm peamist ootust on täidetud, poleks selle järele ka vajadust.

Näidetega selgitamine on eeskätt põhitarbija ootuseks. Väiketarbija ootab seda vähem, mis tuleneb ilmselt sellest, et olles keerukamate teenustega vähem kokku puutunud, ei osta seda väga tahta.

### Sagedamini selgusetuks jäävad finantsteenuseid puudutavad küsimused

Pangateenusteks on sellisteks küsimusteks:

- lepingu muutmise võimalusi puudutavad küsimused (nimetas 38% küsitletuist)
- lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimaluste küsimused (36%)
- lepingu rikkumise järelmittega seotud küsimused (30%)

Seega on huvipakkuvad lepingu paindlikkusega seotud aspektid.

Kindlustusteenustes on huvipakkuvad pea kõik loetelus esitatud küsimused. Enam pakuvad aga huvi:

- välistused, mida varakindlustus ei korva (50%)
- missuguste riskide kohta varakindlustus kehtib (46%)

seega valdavalt pragmaatilised küsimused.

Säästmise ja investeerimise teenustes pakub enim huvi:

- investeerimisega seotud riskid (42%)

Tundub, et siin on tegu reaalsest finantsturgude probleemidest tuleneva huviga.

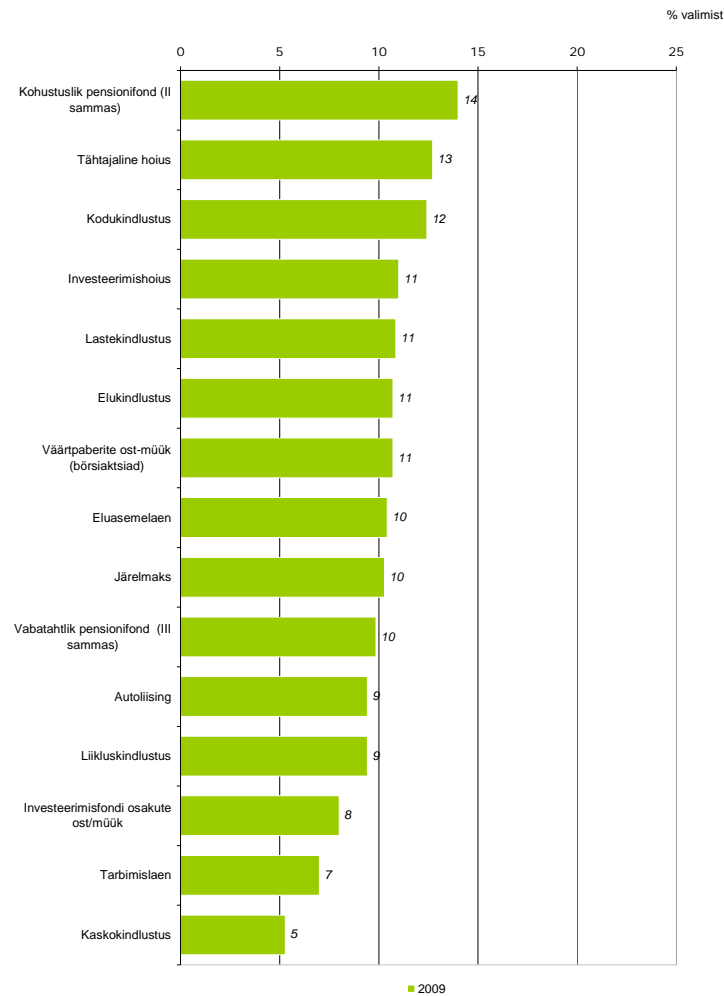
Ülejäänud küsimuste vastu on huvi läbivalt mõõdukas, ilma, et ükski esile tõuseks või tagaplaanil oleks.

### Ostetud finantsteenuste hilisem kahetsemine

**19% küsitletuist on hiljem kahetsenud mõne finantsteenuse ostmist.** 2006. aastal oli vastav tulemus 16%, ehk kasv pole märkimisväärne, kuigi finantsteenuste kasutamine on märksa laiem. Märkimisväärne on ka see, et põhitarbija (kes tarbib enam keerukamaid teenuseid) ning väiketarbija tulemusel olulist erinevust pole.

Küll on aga muutunud teenuse ostu kahetsenute käitumine. Kui 2006. aastal lõpetas lepingu ennetähtaegselt 35% rühmast, siis praeguse uuringu järgi 18%, ehk kaks korda vähem.

### Finantsteenused, mille kohta vajatakse lisainfot



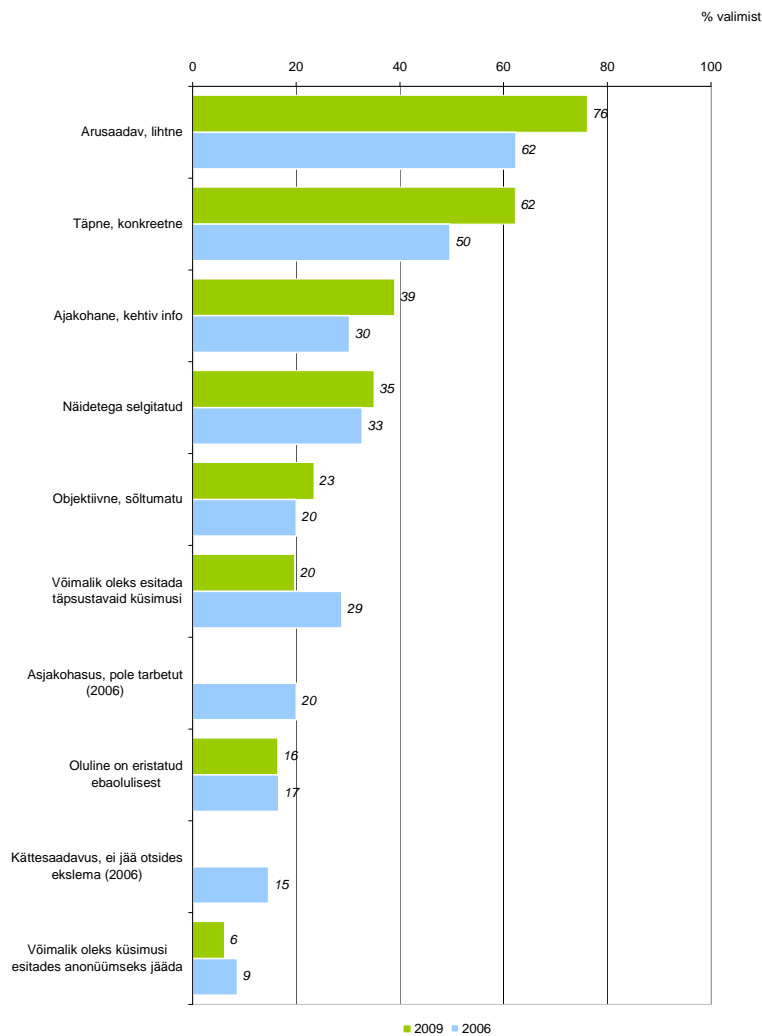
#### F8. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi?

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Kohustuslik pensionifond (II samm)	14%	15%	14%
Tähtajaline hoius	13%	13%	12%
Kodukindlustus	12%	16%	11%
Investeermishoius	11%	11%	11%
Lastekindlustus	11%	9%	12%
Elukindlustus	11%	11%	11%
Väärtpaberite ost-müük (börsiaksiad)	11%	11%	11%
Eluasemelaen	10%	11%	10%
Järeilmaks	10%	13%	9%
Vabatahtlik pensionifond (III samm)	10%	8%	11%
Autoliising	9%	9%	10%
Liikluskindlustus	9%	13%*	8%*
Investeermisfondi osakute ost/müük	8%	5%*	10%*
Tarbimislaen	7%	9%	6%
Kaskokindlustus	5%	6%	5%

### Milline peaks olema finantsteenust selgitav info



**F9. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? Nimetage toodud loetelust kuni 3 olulisemat tunnust.**

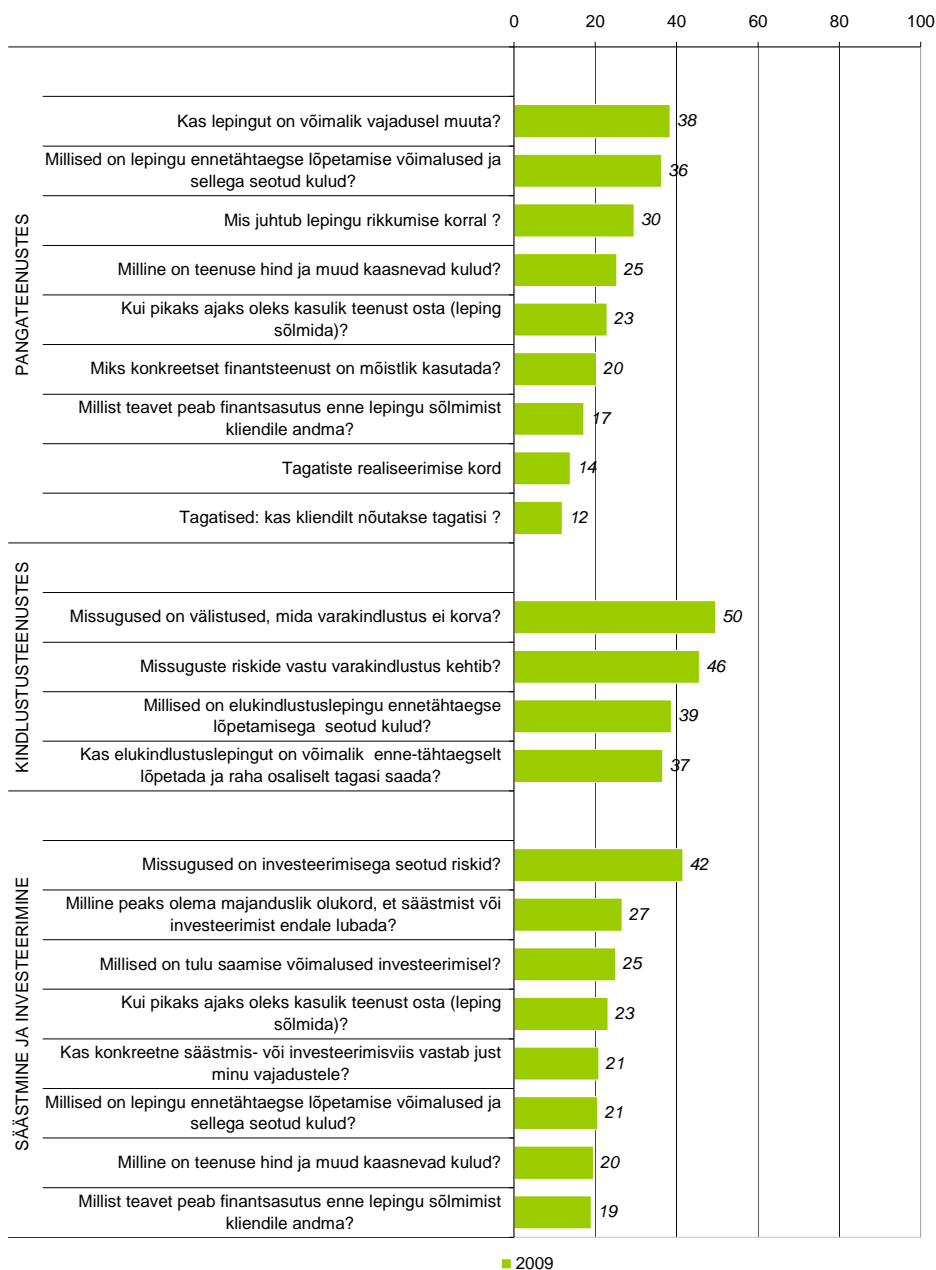
VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Arusaadav, lihtne	76%	80%	74%
Täpne, konkreetne	62%	60%	63%
Ajakohane, kehtiv info	39%	36%	40%
Näidetega selgitatud	35%	28%**	38%**
Objektiivne, sõltumatu	23%	21%	25%
Võimalik oleks esitada täpsustavaid küsimusi	20%	20%	20%
Oluline on eristatud ebaolulisest	16%	19%	15%
Võimalik oleks küsimusi esitades anonüümseks jääda	6%	9%	5%

## Finantsteenuseid puudutavad küsimused, mis jäävad kõige sagedamini selgusetuks

% valimist



**F10A. Millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks?**

**Pangateenustes:**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Kas lepingut on võimalik vajadusel muuta?	38%	43%	37%
Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud?	36%	29%**	40%**
Mis juhtub lepingu rikkumise korral ?	30%	25%	32%
Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud?	25%	26%	25%
Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)?	23%	25%	22%
Miks konkreetset finantsteenust on mõistlik kasutada?	20%	17%	22%
Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma?	17%	14%	19%
Tagatiste realiseerimise kord	14%	12%	15%
Tagatised: kas kliendilt nõutakse tagatisi ?	12%	12%	12%

**F10B. Millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks?**

**Kindlustusteenustes:**

VEERG: TARBIJATÜÜP

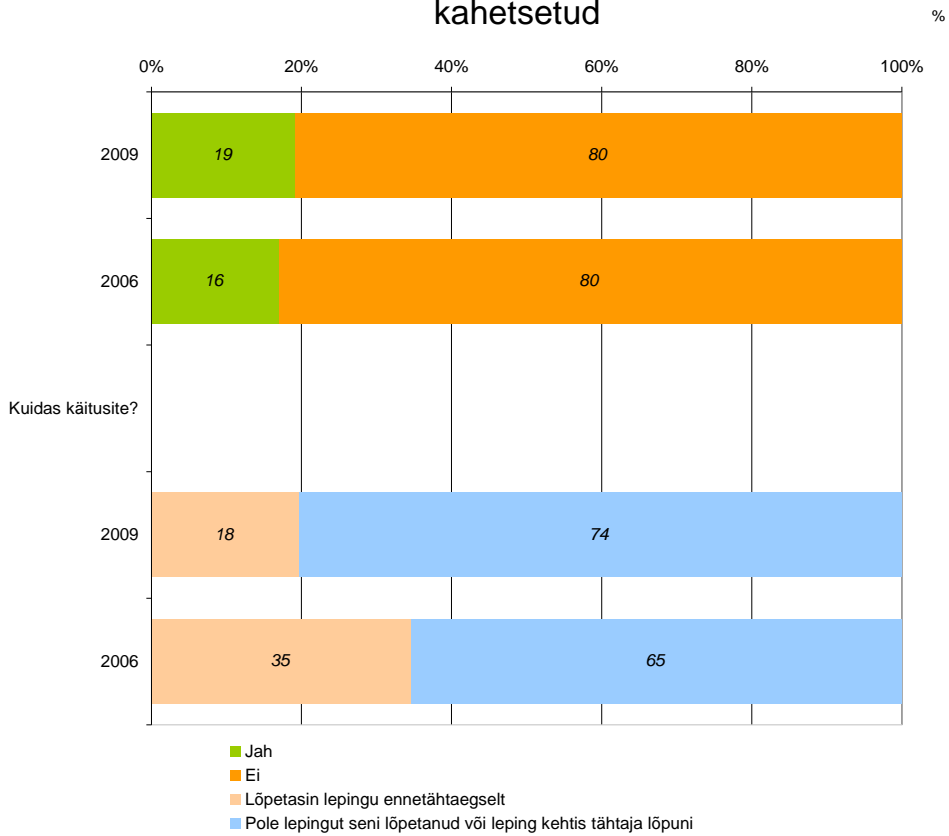
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Missugused on välistused, mida varakindlustus ei korva?	50%	44%*	52%*
Missuguste riskide vastu varakindlustus kehtib?	46%	48%	45%
Millised on elukindlustuslepingu ennetähtaegse lõpetamisega seotud kulud?	39%	36%	40%
Kas elukindlustuslepingut on võimalik enne-tähtaegselt lõpetada ja raha osaliselt tagasi saada?	37%	35%	37%

**F10C. Millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Säästmise ja investeerimine:**  
 VEERG: TARBIJATÜÜP  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Missugused on investeerimisega seotud riskid?	42%	38%	43%
Milline peaks olema majanduslik olukord, et säästmist või investeerimist endale lubada?	27%	27%	26%
Millised on tulu saamise võimalused investeerimisel?	25%	27%	24%
Kui pikaks ajaks oleks kasulik teenust osta (leping sõlmida)?	23%	24%	23%
Kas konkreetne säästmis- või investeerimisviis vastab just minu vajadustele?	21%	18%	22%
Millised on lepingu ennetähtaegse lõpetamise võimalused ja sellega seotud kulud?	21%	16%*	23%*
Milline on teenuse hind ja muud kaasnevad kulud?	20%	18%	20%
Millist teavet peab finantsasutus enne lepingu sõlmimist kliendile andma?	19%	14%*	21%*

## Finantsteenuse kasutamine, mida on hiljem kahetsetud



**F11. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud?**

VEERG: TARBIJATÜÜP  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	700	218	482
Jah	19%	18%	19%
Ei	80%	82%	79%

### 3. Finantsteenuse tarbija õiguste kaitse

#### Vaidlused lepingu tingimuste üle

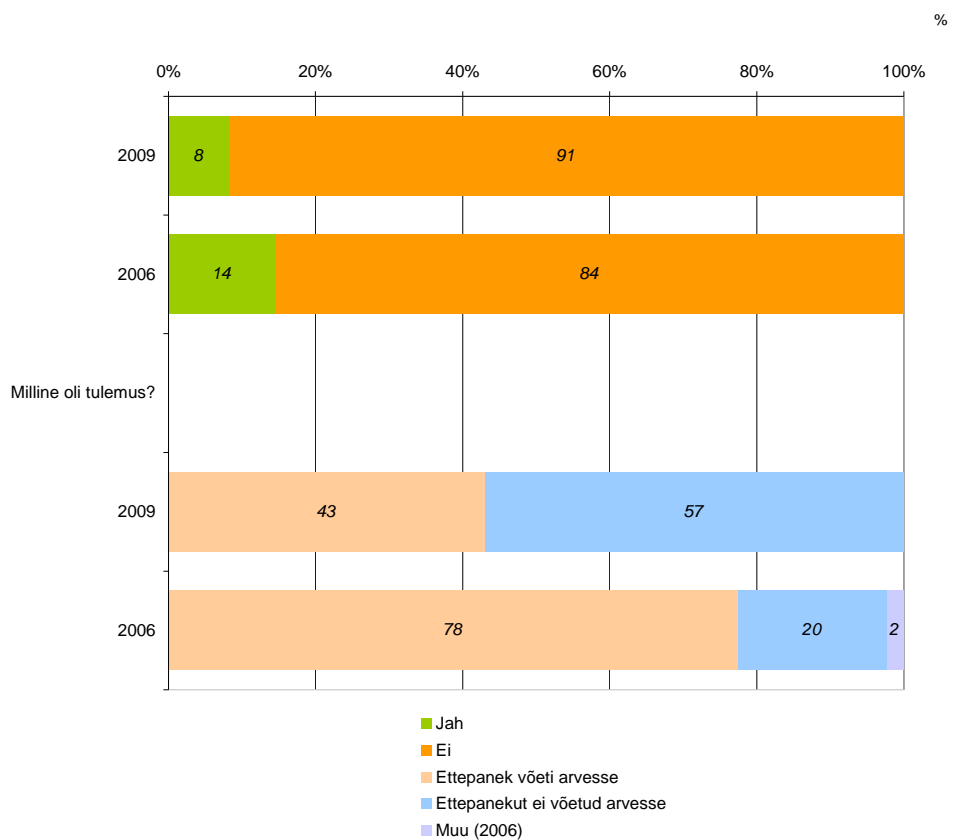
Vaidlusi lepingu tingimuste üle on olnud 8%-l küsitletuist, mida on suhteliselt vähe, arvestades ka seda, et 2006 aastal oli vastav näitaja 14%. Võimalik, et tegu on lepingute tingimuste paranemisega ja suurema paindlikkusega teenusepakkujate poolt, mis sunnib vähem vaidlema. Viimasele viitab ka tulemus, et kui 2006. aastal väitis 78% vaielnuid, et ettepanekut ei võetud arvesse, siis seekord on neid tunduvalt vähem: 43%.

Vaidlusalused ettepanekud olid valdavalt järgmised...

#### Milline oli vastuvõetud ettepanek, mille esitasite mõne finantsteenuse vaidluse korral?

Ajastamine  
Auto kindlustus hüvitise väljamakse  
Ennetähtaegsel lõpetamisel ei maksta leppetrahvi  
Hüvitati kulu  
Intressi suurus  
Intresside küsimus  
Kauba asendus teise tootega  
Koostada uus tagasimakse graafik  
Laenukindlustuse lõpetamist taotlesin ja ka lõpetasin  
Lepingu tingimuste muutmine  
Maksepuhkus  
Otsekorralduslepingute info  
Pakutud 30.a. asemel sain 10 a.-ga  
Paremini selgitamine  
Saada laenupikendust tagasimaksmisel  
Teha järeleandmisi  
Teha õige leping  
Tehti lisa lepingusse  
Uue kodulaenu puhul ei võetud vana enne tähtaega lõpetatud puhul trahvi  
Vaidlesime hinna üle ja jõudsime kokkuleppele

## Kas on olnud vaidlusi lepingu tingimuste üle?



## 4. Finantsjärelevalve institutsioonide tuntus ja teadlikkus neist

### Institutsioonid, kuhu pöörduda lahkkelide korral finantsasutustega

Esimese variandina (lahtine vastus) nähakse Tarbijakaitseametit, nagu ka 2006. aastal, kuid varasemast enam (41%, 33% vastu). Teiseks variandiks on endiselt kohus/jurist (26%), kuid kolmandaks sama asutuse juhtkond (15%). Viimast 2006. aastal ei nimetatud. Finantsinspektsiooni tulemus võimaliku variandina on langenud 11%-lt 7%-le.

### Finantsasutuste järelvalvet teostavate asutuste aidatud tuntus/teadlikkus

**Aidatud tuntuse näitajalt on tuntuim Finantsinspektsioon (63%).** Järgnevad Tarbijakaitseamet (54%) ja Riigikontroll (41%). Neile järgneb 6 asutuse grupp suhteliselt lähedase tulemusega (22-31%) ning seejärel 4-ne rühm vähese tuntusega (3-9%)

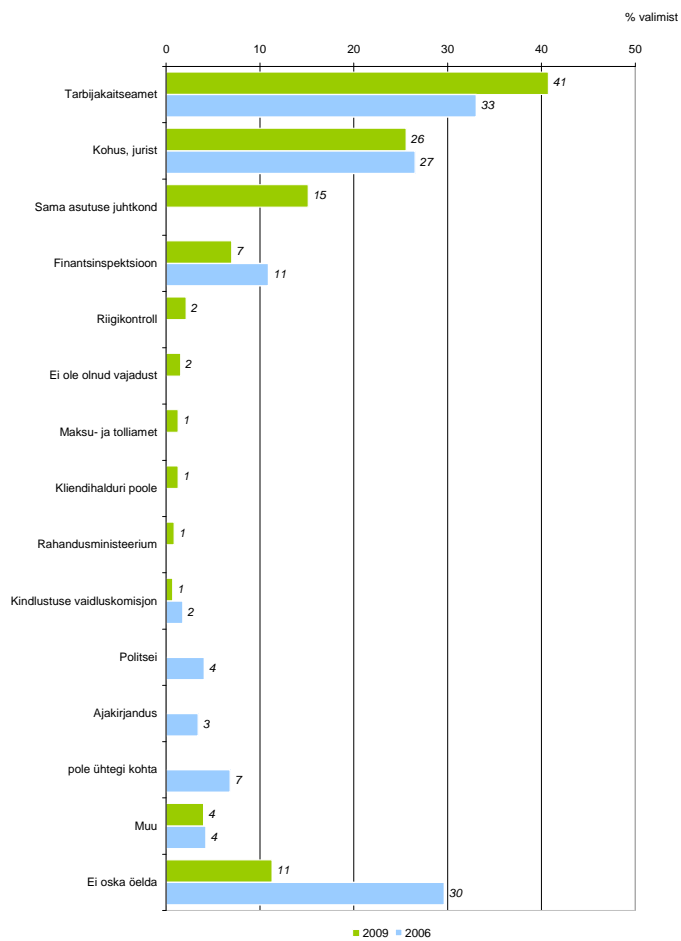
### Finantsasutuste järelvalvet teostavate asutuste spontaanne tuntus/teadlikkus

Arvestades küsimuse iseloomu (sõnastust), sisaldab see nii tuntuse kui teadlikkuse aspekti (võidakse nimetada ka selliseid, asutusi, mis tegelikult nende küsimustega ei tegele). Esimesena nimetatakse siin Tarbijakaitseametit, teise ja kolmandana Finantsinspektsiooni ja Riigikontrolli.

Kuna seda küsimust küsiti ka 2006. aasta uuringus, siis võime näha järgmisi muutusi ja põhjendusi.

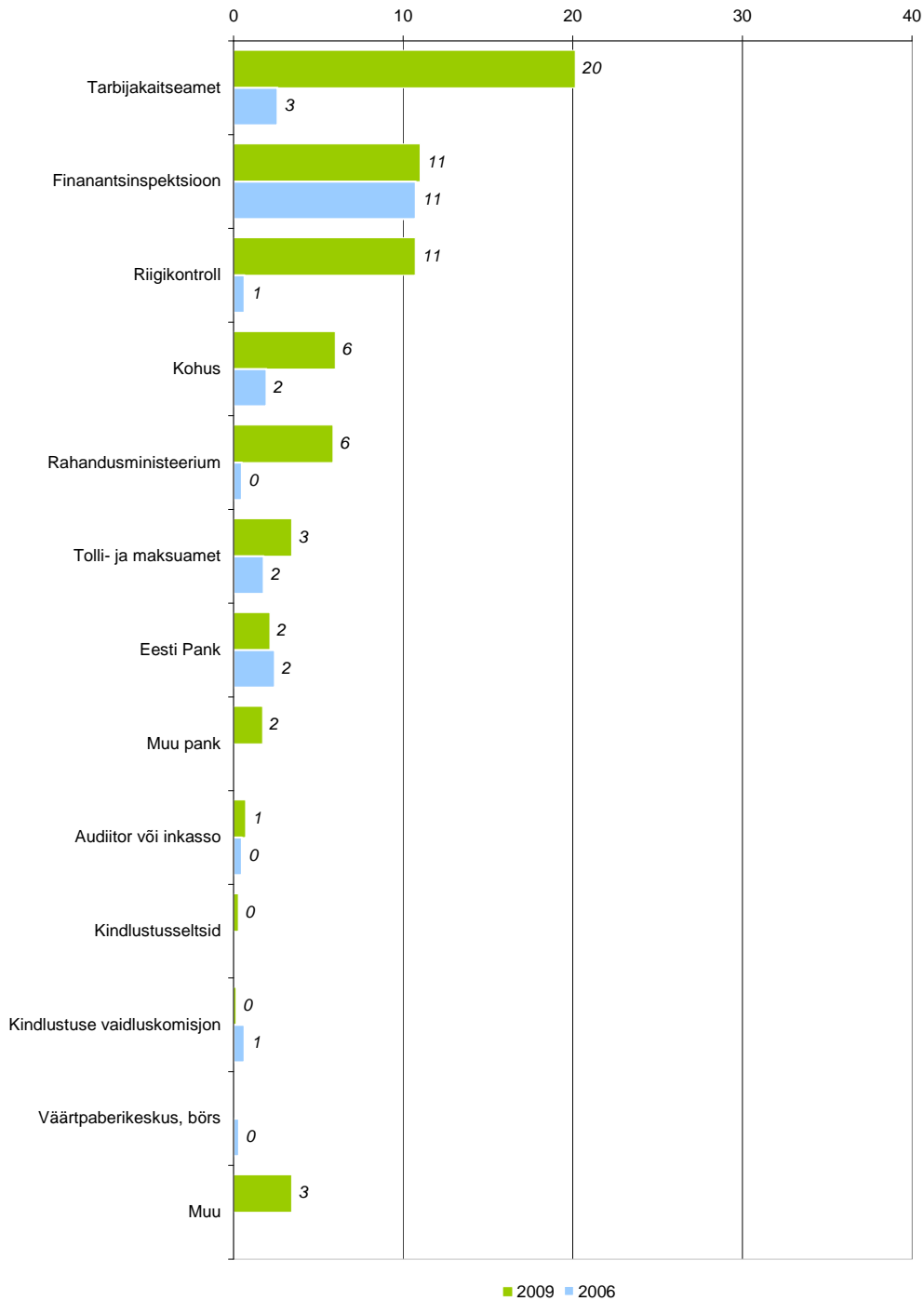
- Vastuseid nimetanid vastajate hulk oli tervikuna märka kõrgem kui 3 aastat tagasi, mis avaldub selles, et enamikke asutusi ja institutsioone nimetati enam kui eelmisel korral. Seega on finantsasutuste järelevalve praegu ilmselt tarbijaile teemana olulisem kui 3 aastat tagasi ja seetõttu pakutakse ka enam võimalikke järelevalve asutusi.
- Eriti oluliselt on suurenenud Tarbijakaitseametit ja Riigikontrolli nimetanute hulk. Põhjused on ilmselt selles, et Tarbijakaitseamet on viimastel aastatel olnud varasemast aktiivsem ning teemade käsitlemisega enam avalikkuses, sealjuures ka finantsteenuste puudutavate teemade käsitlemisega.
- Spontaansed vastused annavad alati tunnistust sellest, mis on tarbijate teadvuses aktuaalsel kohal. Seetõttu ei saa antud tulemusest otseselt järeldada, et näiteks Tarbijakaitseamet ja Riigikontroll oleks oleks tarbijate jaoks olulisemad finantsasutuste järelevalve institutsioonid, vaid pigem seda, et finantsasutuste tegevus tarbijate huvides on praegusel majanduskriisi ajal tarbijate kõrgendatud tähelepanu all ja probleemide tajumisel oodatakse abi pigem otseselt tarbijaile suunatud institutsioonidelt.
- 2006. aastal, ehk majandusbuumi tõusuaastal, sellist aktuaalset probleemitaju polnud ning seetõttu oli esiplaanil otseselt finantsasutuste järelvalvega tegelev Finantsinspektsioon ning muid asutusi nimetati vähe.

### Kuhu pöörduda, kui tekib lahkelti finantsasutusega?

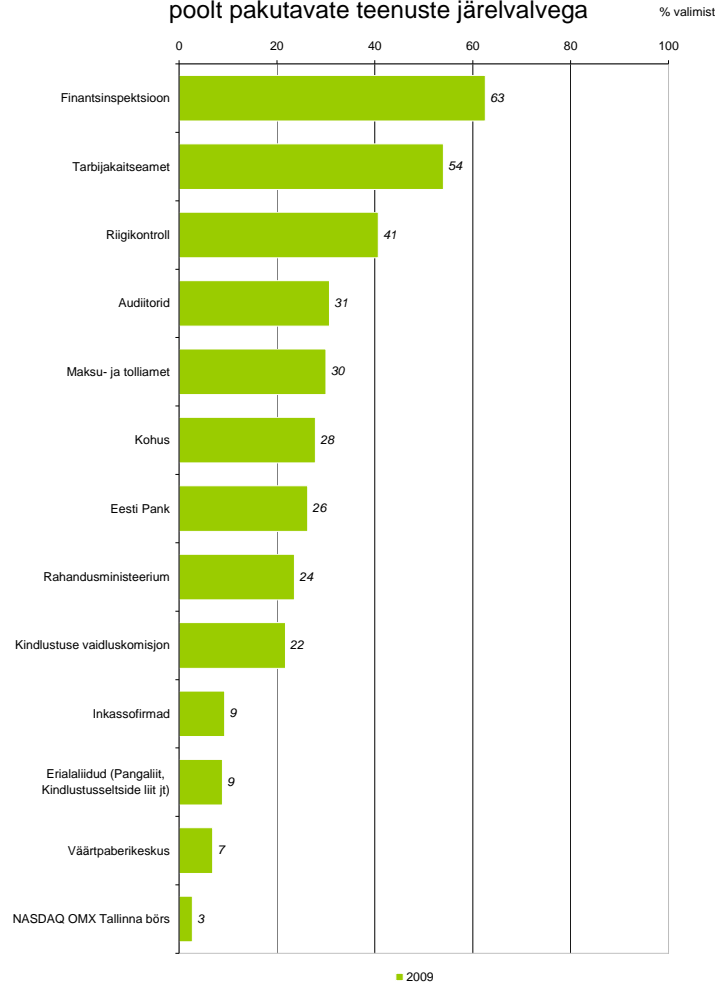


## Riiklikud asutused, mis tegelevad finantsasutuste järelvalvega

% valimist



Asutused, mis tegelevad finantsasutuste ja nende poolt pakutavate teenuste järelvalvega



**F18. Millised alljärgnevatest asutustest tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatuüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Finantsinspeksioon	63%	59%	64%	61%	64%	60%	64%	65%	63%	61%
Tarbijakaitseamet	54%	50%	56%	54%	54%	60%*	50%	52%	55%	50%
Riigikontroll	41%	39%	42%	38%	43%	43%	39%	40%	43%	34%
Auditorid	31%	27%	32%	28%	33%	29%	35%	28%	32%	25%
Maksu- ja tolliamet	30%	29%	30%	28%	32%	34%	28%	27%	30%	29%
Kohus	28%	28%	28%	31%	25%	29%	27%	27%	25%**	39%**
Eesti Pank	26%	22%	28%	31%**	22%**	24%	30%	24%	27%	24%
Rahandusministeerium	24%	21%	25%	23%	24%	23%	25%	23%	23%	26%
Kindlustuse vaidluskomisjon	22%	17%*	24%*	21%	22%	23%	24%	17%*	23%	18%
Inkassofirmad	9%	12%	8%	10%	8%	10%	9%	8%	9%	11%
Erialaliidud (Pangaliit, Kindlustusseltside liit jt)	9%	7%	10%	10%	8%	9%	8%	10%	8%	11%
Väärtpaperikeskus	7%	4%	8%	7%	7%	5%	8%	7%	8%*	3%*
NASDAQ OMX Tallinna börs	3%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	1%

## 5. Kindlustus

Küsimustele kindlusteenuste kohta vastasid need, valimi liikmed, kes on kasutanud mõnda kindlustusteenust. Antud juhul oli neid 565.

### Kindlustusmaakleri ja kindlustusseltsi erinevus

54% küsitlenuist vastas teadvat, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil. 2006 aastal oli vastav näitaja 41%, mistõttu võib öelda, et selles osas on teadlikkus mõnevõrra paranenud, kuid piisav see ilmselt veel pole.

Samas on neid, kes kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega 35%, ehk vaid 3%-punkti enam kui 2006 aastal (32%). Põhiline muutus seisneb aga selles, et kui 2006 aastal ütles 54%, et ta ei tea, kas on kindlustusmaakleriga kokku puutunud või mitte ning 15% ütles, et ei ole, siis nüüd on tulemus vastupidine: 53% väitis, et ei ole ning 10%, et ei tea. See kinnitab reaalselt teadlikkuse kasvu isegi enam kui esimene vastus, milles esines siiski üsna palju ebakindlust.

Kui 2006.aasta uuringus arvati mõnevõrra enam, et kindlustusselts peaks rohkem pakkumises arvesse võtma kliendi huve kui kindlustusmaakler, **siis nüüd leitakse enam (39%), et vahet pole – mõlemad peaksid.**

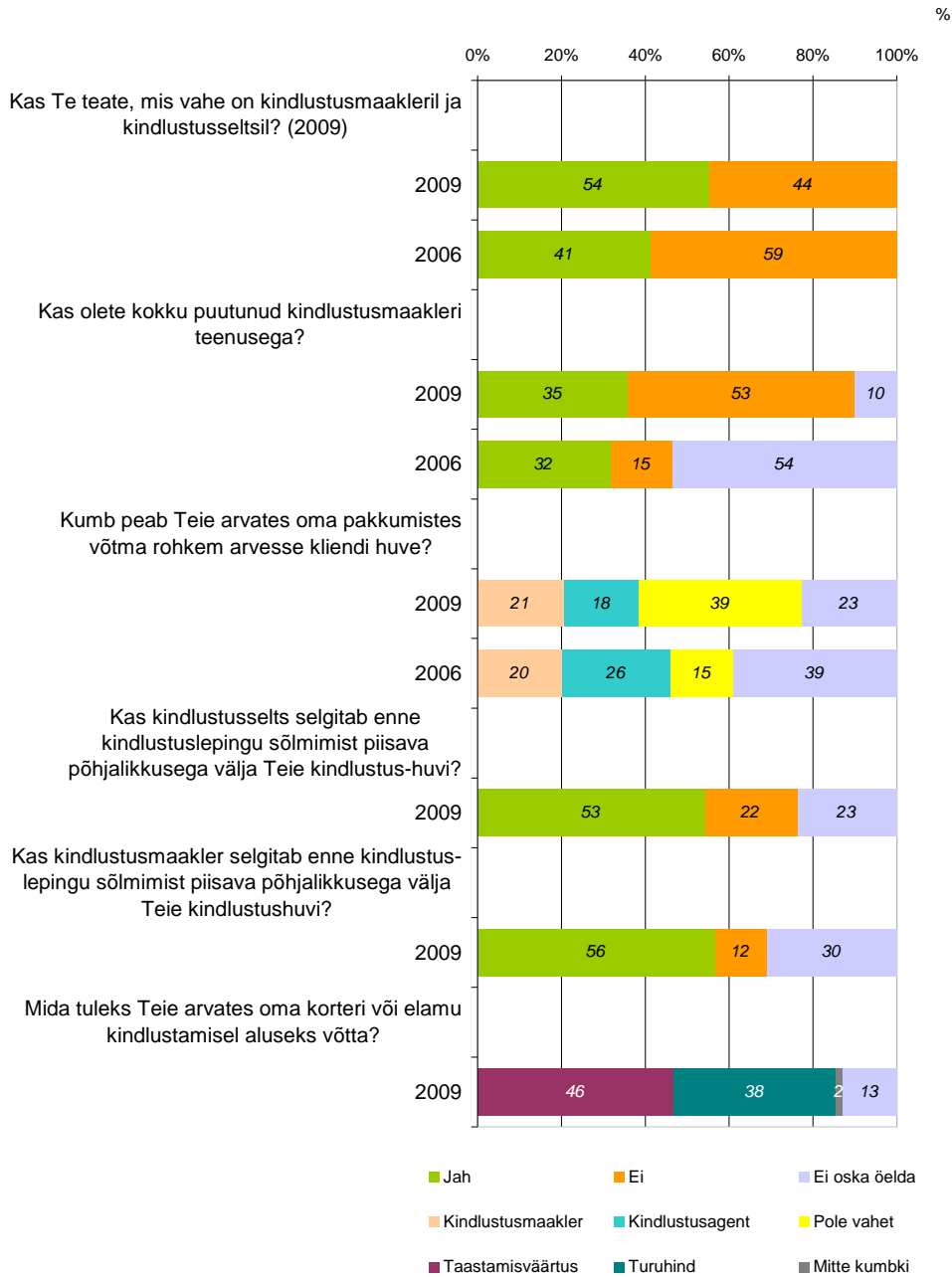
53% küsitlenuist leidis, et kindlustusselts selgitab enne lepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja kliendi kindlustushuvi. 22% leidis, et seda ei tehta ja 23% ei osanud öelda.

Samad näitajad kindlustusmaakleri suhtes on 56%, 12% ja 30% ehk hinnang oluliselt ei erine, kuid veidi enam on vastata mitteoskajaid.

### Korteri või elamu kindlustamine

46% küsitlenuist leiab, et korteri või elamu kindlustamisel tuleks arvesse võtta taastamisväärtus, 38%, et turuhind ja 13% ei oska öelda. Selge erinevus ilmneb tarbijatüüpide lõikes. Taastamisväärtust eelistavad eelkõige põhitarbijad (49%), väiketarbijaist eelistab taastamisväärtust 36% ja turuhinda 37%.

## Kindlustus



**F19A. Kas Te teate, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kindlustusteenuse kasutajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	565	157	408
Jah	54%	45%**	58%**
Ei	44%	49%	42%

**F19. Kas olete kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kindlustusteenuse kasutajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	565	157	408
Jah	35%	26%**	38%**
Ei	53%	55%	52%
Ei oska öelda	10%	14%*	8%*

**F20. Kumb peab Teie arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: vastajad, kes on kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	253	63	190
Kindlustusmaakler	21%	14%	23%
Kindlustusagent	18%	17%	18%
Pole vahet	39%	40%	38%
Ei oska öelda	23%	29%	21%

**F21. Kas kindlustusselts selgitab enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustus-huvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: vastajad, kes on kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	253	63	190
Jah	53%	49%	55%
Ei	22%	16%	24%
Ei oska öelda	23%	30%	21%

**F22. Kas kindlustusmaakler selgitab enne kindlustus-lepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: vastajad, kes on kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	253	63	190
Jah	56%	49%	58%
Ei	12%	10%	13%
Ei oska öelda	30%	38%	28%

**F23. Mida tuleks Teie arvates oma korteri või elamu kindlustamisel aluseks võtta?**

VEERG: TARBIJATÜÜP

BAAS: kindlustusteenuse kasutajad

	KOKKU	Väike- tarbija	Põhi- tarbija
VASTAJATE ARV	565	157	408
Turuhind	38%	37%	38%
Taastamisväärtus	46%	36%**	49%**
Mitte kumbki	2%	3%	1%
Ei oska öelda	13%	18%**	10%**

## 6. Laenamine

Küsimustele laenamise kohta vastasid need, valimi liikmed, kes on kasutanud mõnda laenuteenust. Antud juhul oli neid 498.

### Eluasemelaen

Eluasemelaen on nimetatud valimist 39%-l. Eluasemelaenu omajaist omakorda on seda kahetsenud 12%. Huvitav on, et kuigi eluasemelaenu omajad kuuluvad ootuspäraselt peamiselt nooremasse ja keskmisse vanuserühma, siis laenu kahetsejate protsent vastajarühmiti statistiliselt oluliselt ei kõigu tarbijatüübi, soo, vanuse, ega rahvuse lõikes.

### Millistel laenudel on kõige kõrgem intress

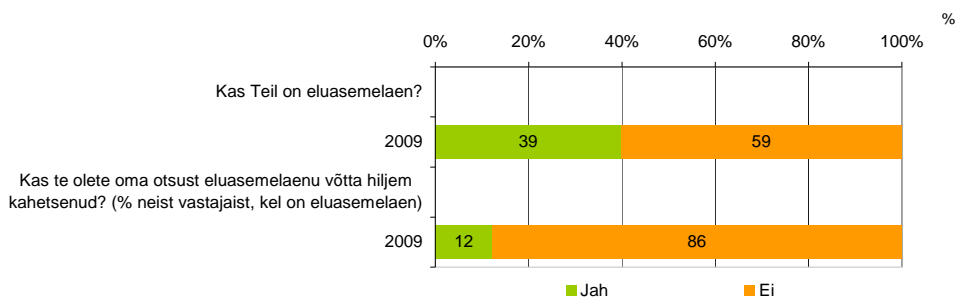
85% vastajaist märgib, et kõige kõrgem intress on SMS-laenudel ning 32% nimetab tarbimislaene/väikelaene (nimetama pidi 2 kõrgema intressiga laenuliiki). Lisaks nimetas 21% veel krediitkaarti, 12% järelmaksu ning 7% eluasemelaenu.

**Seega on teadlikkus intresside kohta üsna kõrge.** Võrreldes vastajarühmi võib öelda, et eestlaste üldine intressiteadlikkus on kõrgem kui venelastel.

### Laenamise mõistlikkus

Üsna ülekaalukalt peetakse mõistlikuks võtta laenu eluaseme ostmiseks või ehitamiseks (nimetab 74%). Teisel kohal on eluaseme remondiks või ümberehituseks (45%) ning kolmandal kohal laste või enda hariduse tarbeks (37%). Suhteliselt aktsepteeritud on ka laenamine auto ostmiseks (31%) ja oma ettevõtte rajamiseks (29%). Ülejäänud otstarbed on selgelt tagaplaanil, sealjuures kõik püsi- ja kodukaupade ostudeks. **Seega peetakse laenamist mõistlikuks peamiselt pika perspektiiviga soetustel.**

## Eluasemelaen



### F24. Kas Teil on eluasemelaen?

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: laenude kasutajad

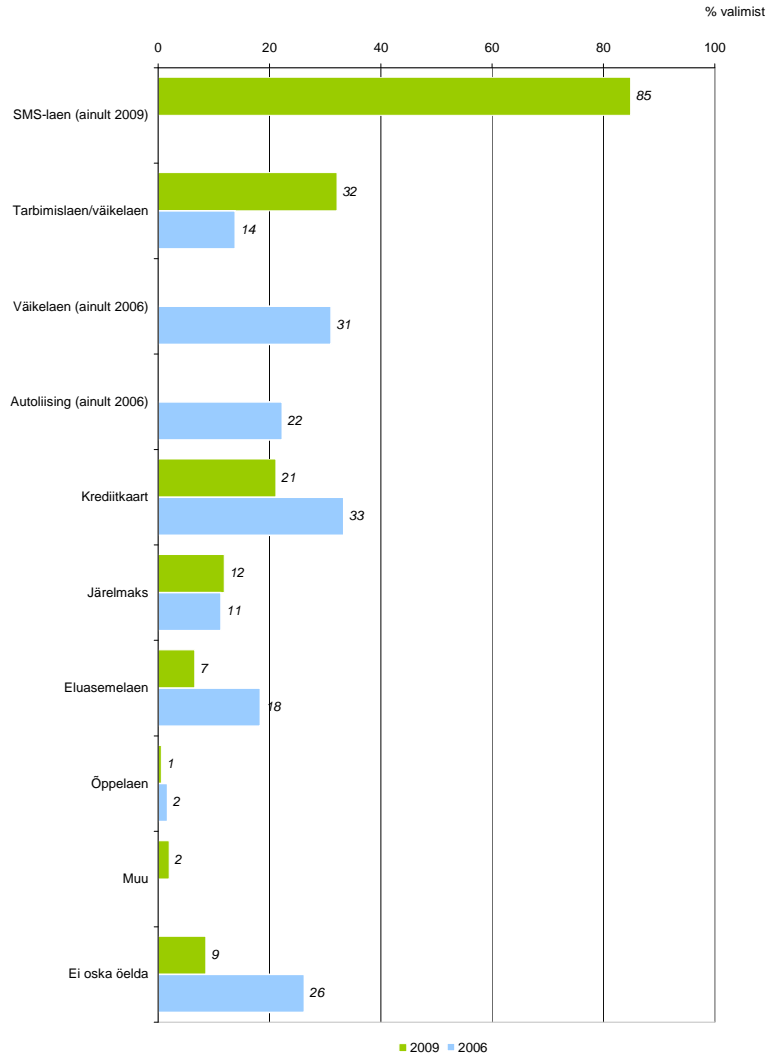
	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	498	143	355	236	262	213	179	106	379	119
Jah	39%	6%**	52%**	38%	40%	42%	45%*	22%**	39%	38%
Ei	59%	91%**	46%**	60%	58%	57%	53%*	74%**	58%	61%

### F25. Kas te olete oma otsust eluasemelaenu võtta hiljem kahetsenud?

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: vastajad, kel on eluasemelaen

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	194	9	185	89	105	90	81	23	149	45
Jah	12%	-%	12%	11%	12%	12%	12%	9%	11%	16%
Ei	86%	100%	85%	84%	87%	87%	84%	87%	87%	82%

Millistel laenudel on kõige kõrgem intress?



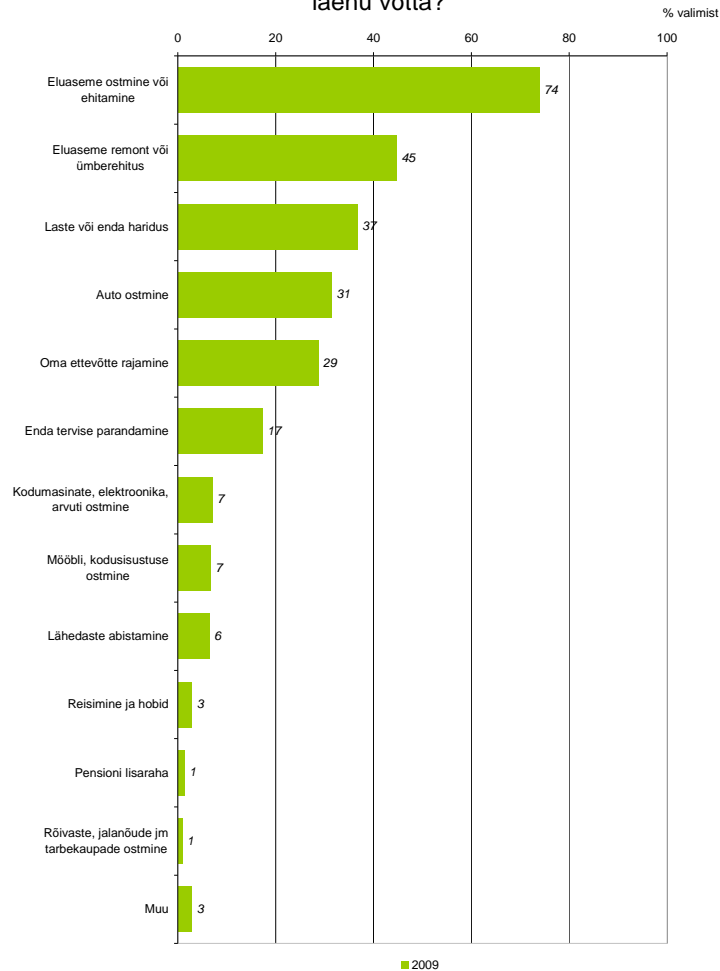
**F26. Millistel laenudel on Teie arvates kõige kõrgem intress? Palun nimetage kaks kõrgema intressiga laenu liiki.**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
SMS-laen	85%	82%	86%	88%*	82%*	88%*	89%*	75%**	88%**	73%**
Tarbimislaen/väikelaen	32%	29%	33%	34%	30%	34%	33%	29%	35%**	24%**
Kreditkaart	21%	22%	21%	21%	21%	25%*	21%	16%*	23%*	16%*
Järelmaks	12%	11%	12%	10%	13%	12%	13%	10%	14%**	4%**
Eluasemelaen	7%	7%	6%	5%	8%	7%	6%	7%	4%**	14%**
Öppelaen	1%	*%	1%	-%	1%	*%	-%	2%*	-%**	2%**
Ei oska öelda	9%	10%	8%	7%	10%	5%*	6%	17%**	7%**	15%**

Milliste kulutuste tegemiseks on vajadusel mõistlik laenu võtta?



**F27. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest-	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Eluaseme ostmine või ehitamine	74%	67%**	77%**	73%	75%	81%**	77%	60%**	76%*	68%*
Eluaseme remont või ümberehitus	45%	37%**	48%**	50%*	40%*	47%	47%	39%	47%*	38%*
Laste või enda haridus	37%	33%	39%	35%	38%	38%	40%	31%	35%	43%
Auto ostmine	31%	28%	33%	36%*	28%*	37%*	30%	25%*	33%	27%
Oma ettevõtte rajamine	29%	25%	30%	29%	29%	36%**	27%	22%*	30%	24%
Enda tervise parandamine	17%	17%	17%	17%	18%	16%	19%	17%	15%*	24%*
Kodumasinade, elektroonika, arvuti ostmine	7%	6%	8%	8%	6%	6%	7%	8%	7%	8%
Mööbli, kodusisustuse ostmine	7%	8%	6%	7%	6%	8%	7%	6%	6%	7%
Lähedaste abistamine	6%	6%	6%	6%	7%	6%	5%	8%	4%**	15%**
Reisimine ja hobid	3%	4%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	2%
Pensioni lisaraha	1%	1%	1%	1%	1%	%	2%	2%	1%	1%
Rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmine	1%	1%	1%	1%	1%	%	2%	1%	%**	3%**
Muu	3%	3%	3%	2%	4%	2%	2%	6%**	3%	2%

## 7. Säästmine

### Säästude omamine ja otstarve

Sääste on 47%-l uuringu raames küsitletutest. Enam on sääste finantsteenuste põhitarbijate rühmal (53%) ning vanematel vanuserühmadel. Seejuures on oluline, et säästmise otstarve on võrreldes 2006. aastaga oluliselt muutunud. Kui 2006. aastal säästeti peamiselt kindlateks sihtotstarbelisteks kuludeks, siis hetkel on esikohal säästmine mustadeks päevadeks (39%). Lisades siia ka teisel kohal oleva vastuse – *otseselt ei säästa ja ülejääv raha seisab arveldusarvel* – näib muutus selgelt olevat tingitud praegusest majanduskeskkonnast.

### Mõistlik säästude ulatus

Siin jaotuvad vastused üsna ühtlaselt. Ligikaudu kolmandik hindab vajalikuks 1-2 kuupalga, teine kolmandik 3-6 kuupalga ja kolmas kolmandik vähemalt 6 kuupalga ulatuses säästmist. Mõistagi erinevad hinnangud olenevalt võimalustest, kuid suuremate summade eelistus kasvab koos vanuse kasvuga.

**Raha säästmiseks ja investeerimiseks mõeldud finantsteenuste** all nimetatakse peamiselt hoieuseid (57% lahtistest vastustest), seejuures peamiselt tähtajalist hoiust. Kõigi ülejäänud teenuste nimetamine on märksa tagasihoidlikum

### Investeerimisotsuste kahetsmine finantsvaldkonnas.

Investeerimisotsust on kahetsenud 10% küsitletuist, kuid seejuures ei ole 44% investeerinud, mistõttu võib öelda, et selliseid otsuseid on kahetsenud ligi 20% finantsvaldkonnas investeerinuist.

### 100 000 vaba krooni kasutus

**45% küsitletuist teeks tähtajalise eurohoiuse.** Variant on üsna ülekaalikalt esikohal. Järgnevad kinnisvarasse investeerimine (24%) ja pangas arvelduskontol hoidmine (20%). Ka tähtajalise kroonihoiuse (15%) ja ettevõtlusesse investeerimise variandid on veel arvestatavad, ülejäänud mitte.

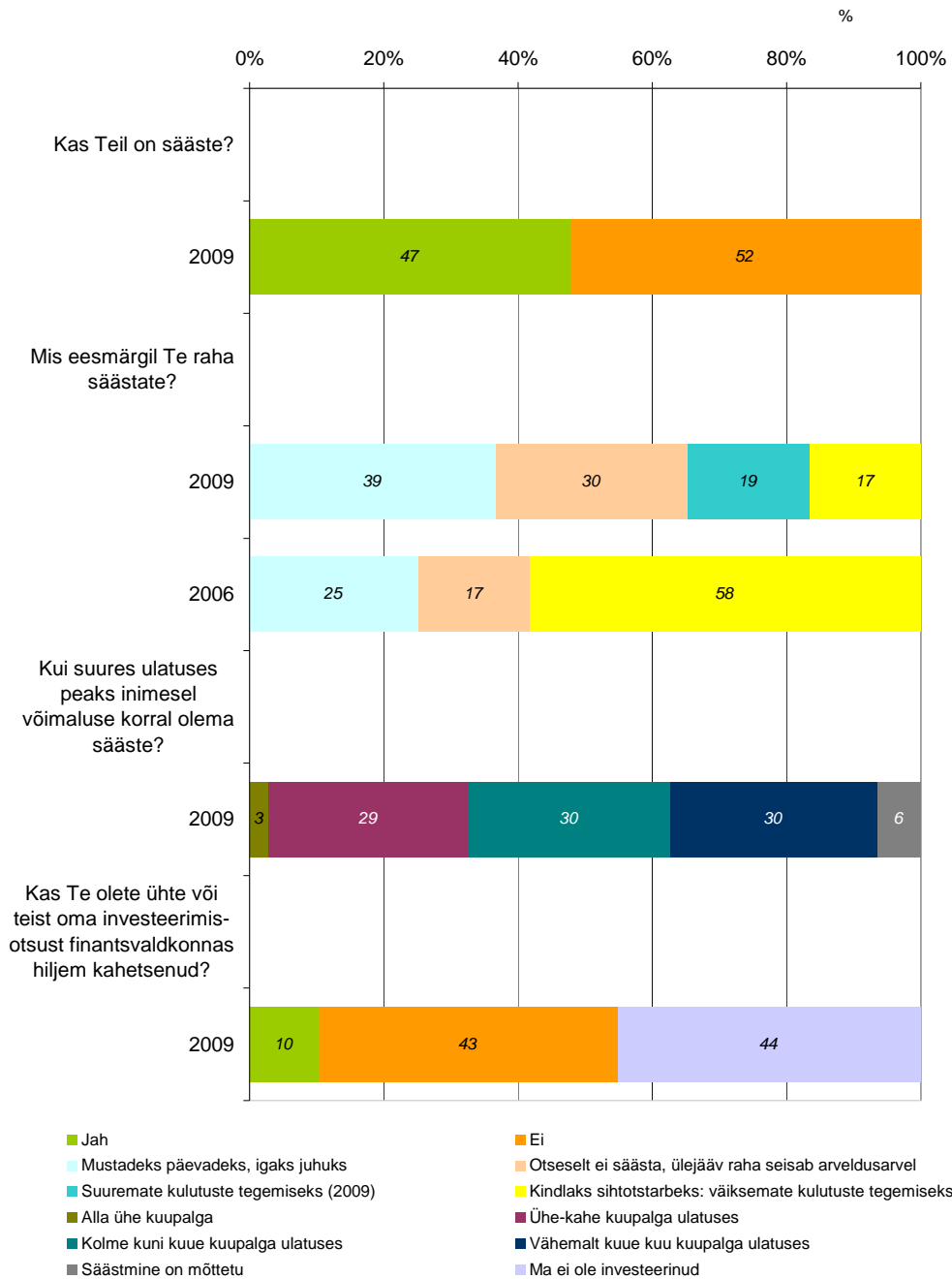
### Tähtajalise hoieuse kasutamise teadlikkus

54% küsitletuist on arvamusel, et tähtajalise hoieuse raha ennetähtaegne kasutamine sõltub lepingu tingimustest. 24% on arvamusel, et raha saab ka enne tähtaega kasutada ja 21% arvamusel, et ei saa.

### Raha säästmise otstarve

Kui laenamist peeti otstarbekaks peamiselt pika perspektiivi soetusteks ning kodumasinade, kodusisustuse ja reisimise jaoks mitte, siis **säästmise puhul on** vastupidi – peamised otstarbed on just need, kusjuures **esikohal reisimine (62%) ning teisel kohal garderoob ja tarbekaubad (59%)**. Vastavalt on pika perspektiiviga kallid soetused siin tagaplaanil. Pilt on üldiselt sarnane 2006 aasta uuringule ning ei erine oluliselt ka vastajarühmiti.

## Säästmine



### F28. Kas Teil on sääste?

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	47%	36%**	53%**	47%	47%	38%**	48%	59%**	49%	42%
Ei	52%	64%**	46%**	52%	52%	62%**	51%	39%**	50%	56%

**F29. Mis eesmärgil Te raha säästate?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: vastajad, kel on sääste

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	332	78	254	155	177	97	118	117	264	68
Mustadeks päevadeks, igaks juhuks	39%	28%*	42%*	32%*	45%*	42%	37%	38%	41%	32%
Otseselt ei säästa, ülejääv raha seisab arveldusarvel	30%	37%	28%	38%**	23%**	29%	33%	28%	27%**	44%**
Suuremate kulutuste tegemiseks	19%	23%	18%	17%	21%	15%	21%	21%	21%	13%
Kindlaks sihtotstarbeks: väiksemate kulutuste tegemiseks	17%	19%	17%	18%	17%	16%	16%	20%	17%	18%

**F30. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Alla ühe kuupalga	3%	3%	3%	2%*	4%*	4%	3%	1%*	2%*	6%*
Ühe-kahe kuupalga ulatuses	29%	26%	31%	26%*	33%*	35%**	28%	24%*	32%**	20%**
Kolme kuni kuue kuupalga ulatuses	30%	31%	29%	31%	28%	29%	30%	29%	30%	30%
Vähemalt kuue kuu kuupalga ulatuses	30%	28%	32%	35%*	27%*	24%**	32%	37%*	29%	34%
Säästmise on mõttetu	6%	11%**	5%**	6%	7%	6%	6%	8%	6%	8%

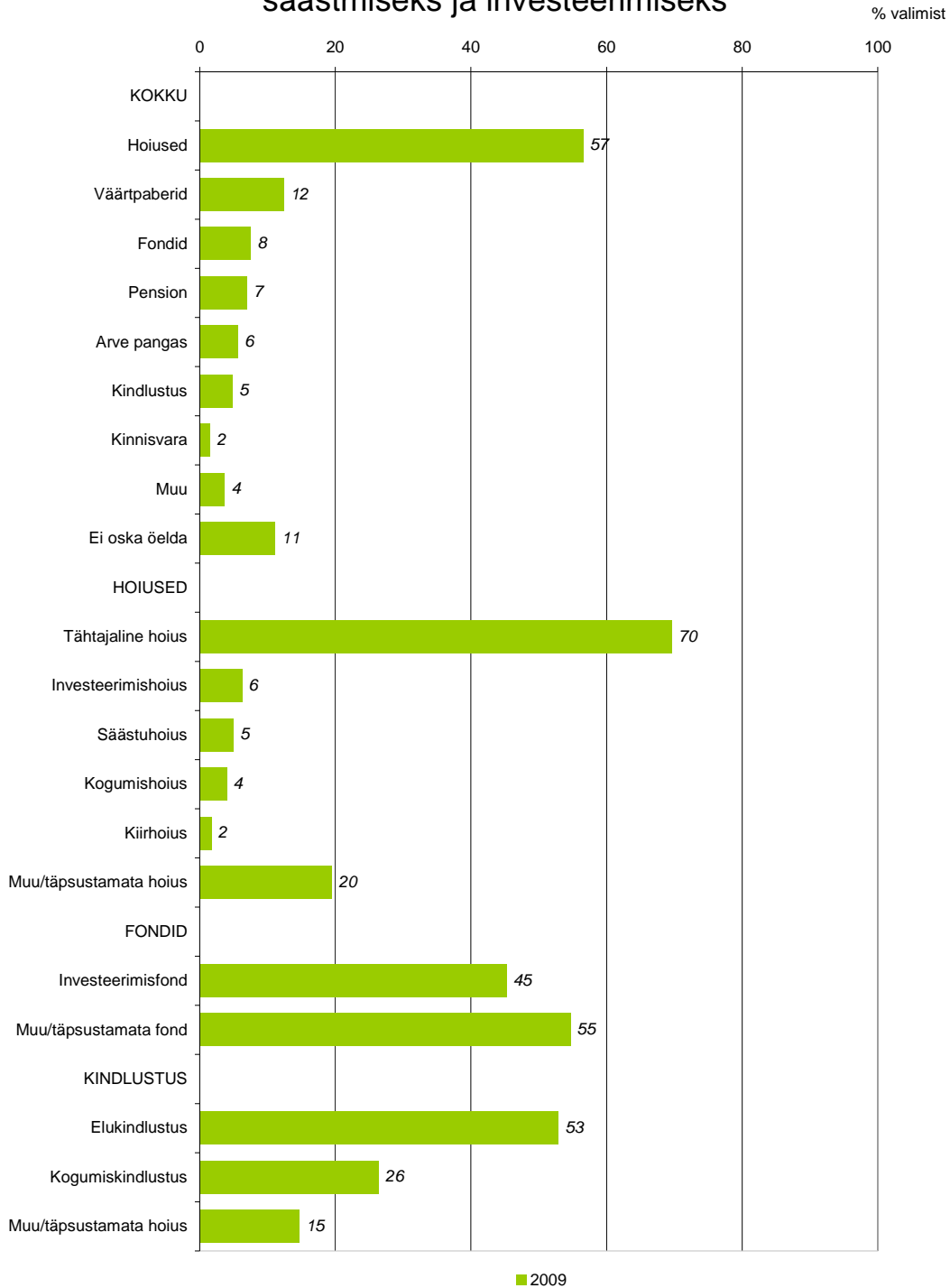
**F32. Kas Te olete ühte või teist oma investeerimis-otsust finantsvaldkonnas hiljem kahetsenud?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

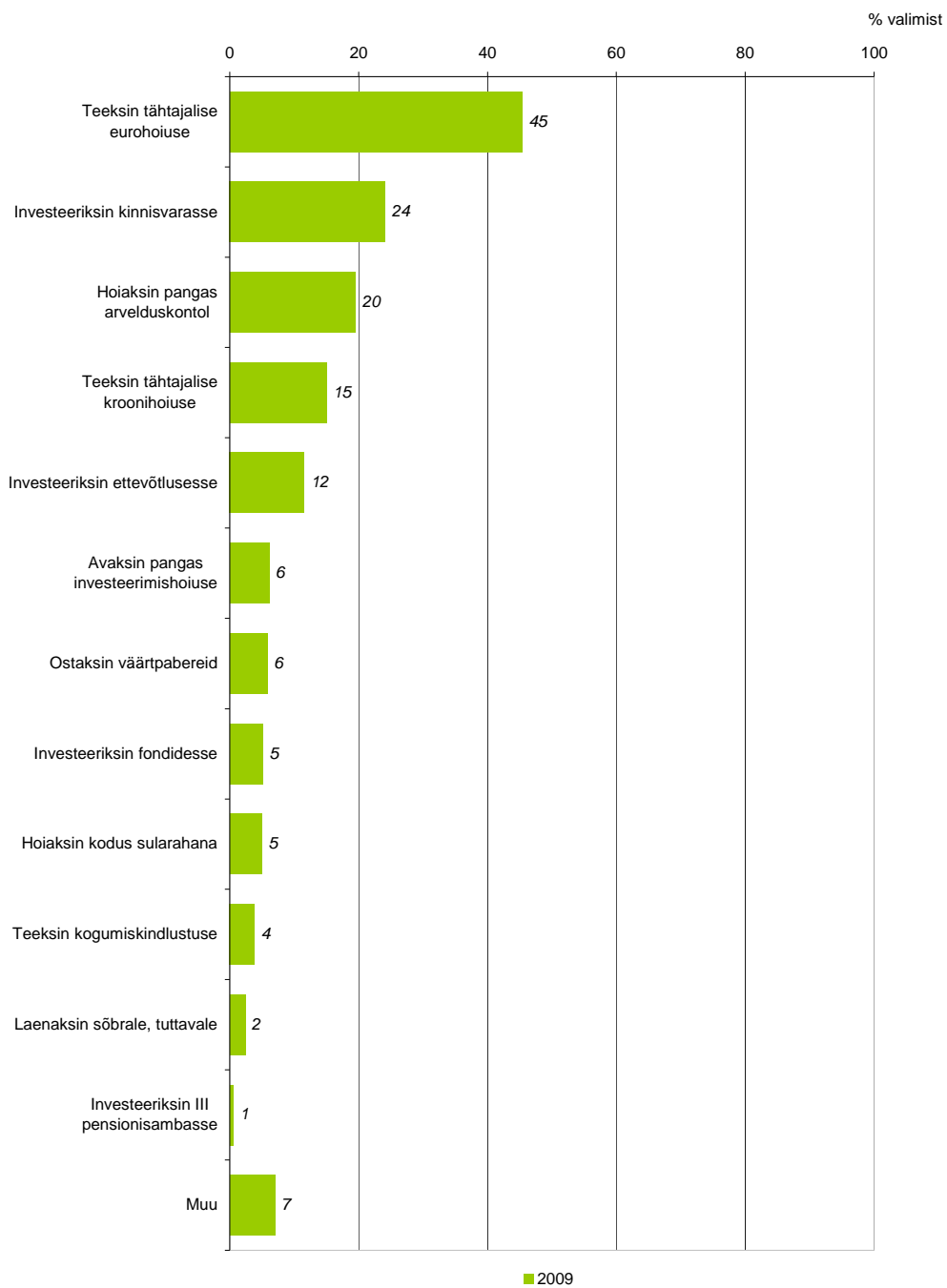
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	10%	8%	11%	10%	10%	9%	12%	8%	10%	9%
Ei	43%	34%**	47%**	42%	45%	40%	43%	47%	43%	42%
Ma ei ole investeerinud	44%	53%**	39%**	45%	42%	48%	41%	42%	43%	47%

## Nimetage finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks



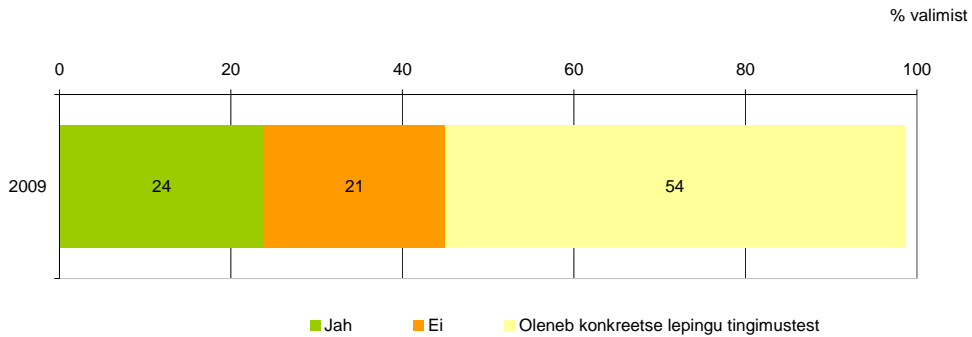
## Mida teeksite vaba 100 000 krooniga?



**F33. Kui Teil oleks vaba raha 100 000 krooni, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole, siis mida Te teeksite?**  
 VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
 BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Teeksin tähtajalise eurohoiuse	45%	36%**	50%**	45%	46%	45%	45%	46%	46%	43%
Investeeriksin kinnisvarasse	24%	26%	23%	25%	23%	24%	27%	21%	24%	24%
Hoiaksin pangas arvelduskontol	20%	27%**	16%**	19%	20%	21%	17%	21%	20%	18%
Teeksin tähtajalise kroonihoiuse	15%	12%	16%	13%	17%	12%	14%	20%*	15%	16%
Investeeriksin ettevõtlusesse	12%	11%	12%	14%*	9%*	14%	12%	8%*	13%*	6%*
Avaksin pangas investeerimishoiuse	6%	4%	7%	6%	7%	8%	4%*	7%	7%	4%
Ostaksin väärtpabereid	6%	5%	6%	6%	5%	6%	8%	4%	6%	5%
Investeeriksin fondidesse	5%	4%	6%	6%	4%	7%	5%	3%	5%	4%
Hoiaksin kodus sularahana	5%	6%	5%	7%**	3%**	5%	5%	5%	4%	7%
Teeksin kogumiskindlustuse	4%	6%	3%	4%	4%	5%	2%	5%	4%	4%
Laenaksin sõbrale, tuttavale	2%	3%	2%	3%	2%	3%	2%	3%	2%	2%
Investeeriksin III pensionisambasse	1%	-%	1%	1%	*%	*%	*%	1%	1%	-%
Muu	7%	8%	7%	7%	7%	5%	7%	10%*	7%	6%

### Kas tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada?



**F34. Kas tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada?**

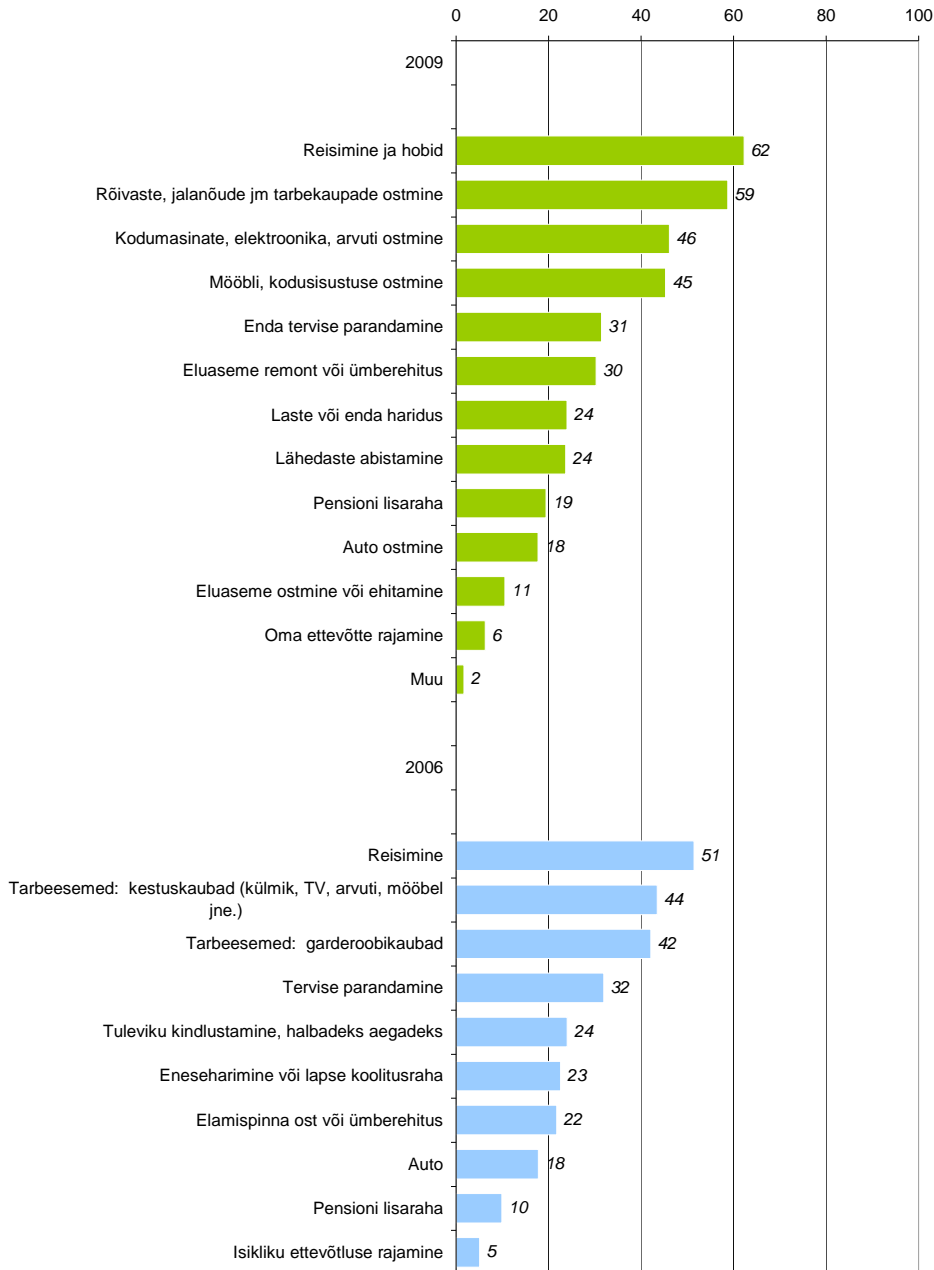
VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	24%	16%**	27%**	23%	24%	27%	23%	21%	25%	21%
Ei	21%	24%	20%	21%	21%	17%*	23%	24%	21%	23%
Oleneb konkreetse lepingu tingimustest	54%	57%	52%	54%	53%	54%	54%	53%	53%	55%

## Milliste kulutuste tegemiseks on mõistlik raha säästa, mitte laenata?

% valimist



**F35. Milliste kulutuste tegemiseks on mõistlik raha säästa, mitte laenata?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Reisimine ja hobid	62%	61%	63%	63%	62%	69%**	58%	59%	65%*	54%*
Rõivaste, jalanõude jms tarbekaupade ostmine	59%	54%	61%	57%	60%	61%	59%	56%	60%	53%
Kodumasinatate, elektroonika, arvuti ostmine	46%	43%	48%	49%	43%	50%	47%	40%	47%	42%
Mööbli, kodusisustuse ostmine	45%	39%*	48%*	44%	46%	47%	47%	41%	45%	45%
Enda tervise parandamine	31%	30%	32%	29%	33%	29%	27%	39%**	31%	34%
Eluaseme remont või ümberehitus	30%	31%	30%	31%	30%	28%	31%	32%	30%	32%
Laste või enda haridus	24%	22%	25%	24%	24%	28%	22%	22%	24%	25%
Lähedaste abistamine	24%	26%	23%	21%	26%	24%	23%	24%	24%	23%
Pensionilisaraha	19%	17%	21%	19%	20%	17%	18%	24%	20%	16%
Auto ostmine	18%	20%	17%	21%*	14%*	20%	19%	13%*	19%	15%
Eluaseme ostmine või ehitamine	11%	12%	10%	12%	9%	13%	8%	11%	11%	11%
Oma ettevõtte rajamine	6%	7%	6%	8%	5%	7%	7%	5%	7%	3%
Muu	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%

## 8. Finantsteenuste riigipoolsed garantiid

### **Tulumaksusoodustuste teadlikkus**

26% küsitletuist vastab, et riik teeb säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi, 30% väidab, et ei tee ning 44% ei oska öelda. Siinkohal on aga huvitav, et 2006. aastal arvas nende soodustuste olemasolu 41%, ei uskunud 15% ning ka siis ei osanud 44% vastata. Seega on nüüd tulumaksusoodustuste olemasolu väitjaid tuntuvalt vähem kui 3 aastat tagasi.

### **Pensioni II samba sissemaksete väärtuse vähenemise teadlikkus**

63% arvab, et pensioni II samba väärtus võib väheneda. 2006 aastal oli see 50%. 'Ei oska öelda' vastanuid oli seekord 28%, 3 aastat tagasi 32%. Seega on teadlikkus üldiselt paranenud ning ilmselt viimaste kuude reaalse info põhjal, kuid samas ei saa öelda, et teadlikkuse paranemine oleks piisav.

Riigipoolset pensioni II ja III samba raha võimaliku väärtuse kaotamise kompenseerimist siiski ei usuta. Vaid 8% vastab, et riik korvab, 52%, et ei korva ja 40% ei oska öelda.

### **Riigi poolt kaitstud säästud ja investeeringud**

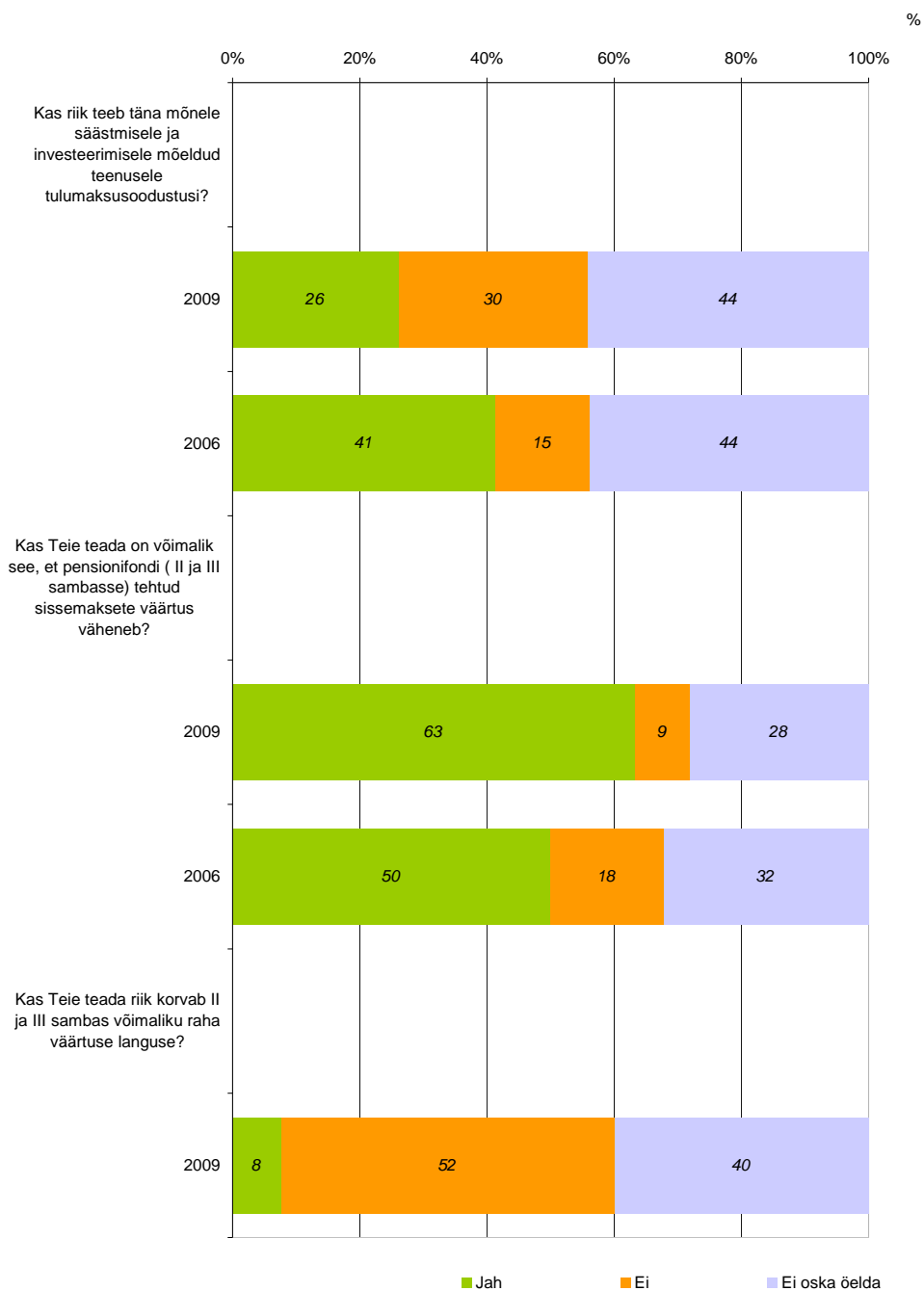
Skeptilisemaks on finantsteenuste tarbijad muutunud ka usus riigipoolsesse säästude ja investeeringute kaitsesse isegi finantsasutuse pankrotistumise korral. Kui 2006. aastal uskus, et selliseid säästmis- ja investeerimisviise on 40%, siis praegu usub seda 29%. Samas näib tegu olevat pigem skepsisega kui teadlikkuse puudusega. Need, kelle arvates kaitstavad teenused on olemas, nimetavad eeskätt arvelduskontol olevat raha (68%), tähtjalist hoiust pangas (57%) ja pensioni II sammast (42%).

### **Garanteeritud tuluga finantsteenused**

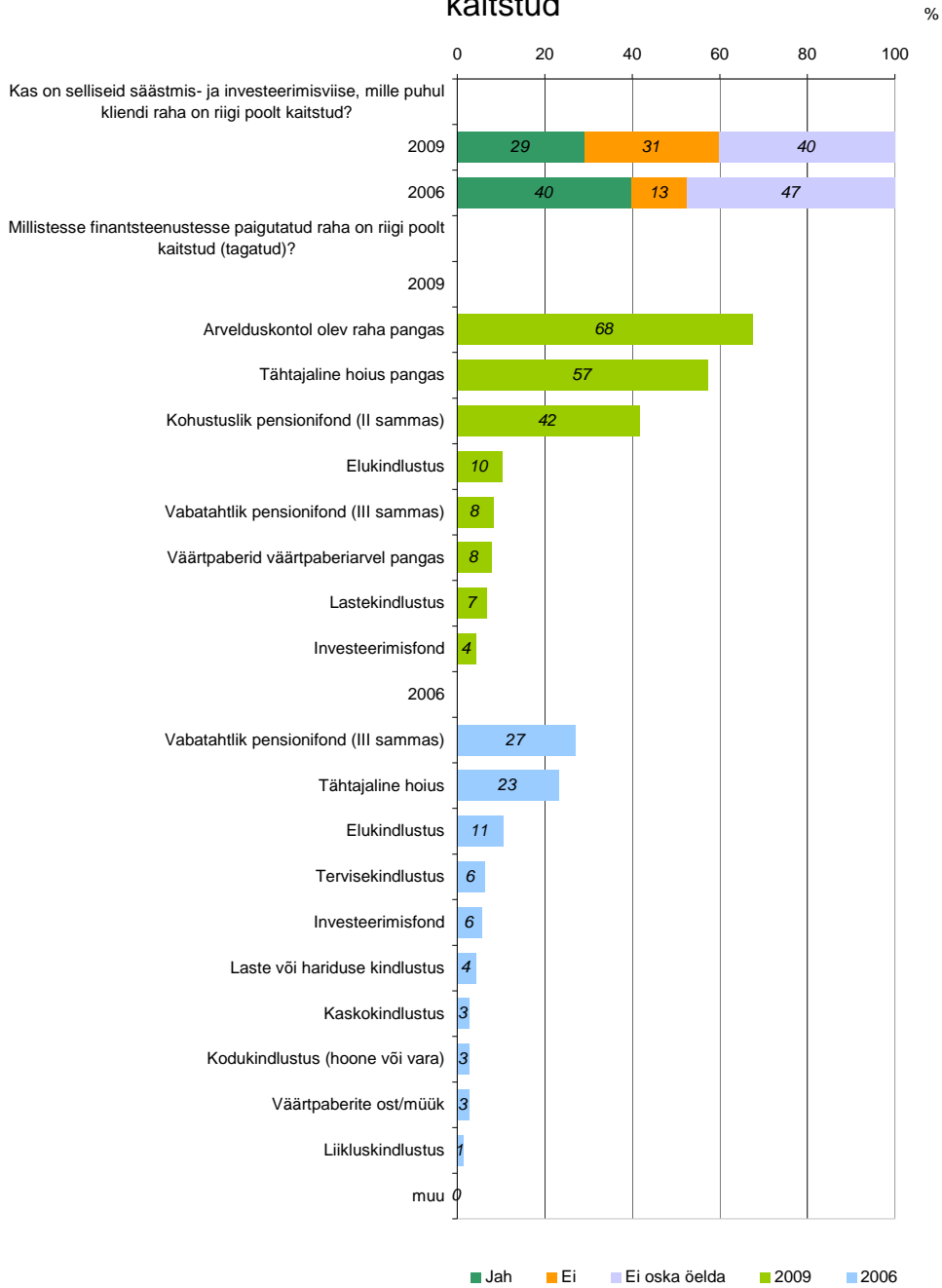
Garanteeritud tuluga finantsteenuste olemasolusse on samuti usk vähenenud. Kui 2006. aastal uskus selliste teenuste olemasolusse 37% ja ei uskunud 20%, siis nüüd on vastavad numbrid 32% ja 39%.

Garanteeritud tuluga teenuste olemasolu uskujad nimetavad selliseks teenuseks valdavalt tähtjalist hoiust (71%) ning mõningal määral ka pensioni II sammast (31%). Ülejäänud teenuste nimetamine on tagasihoidlik.

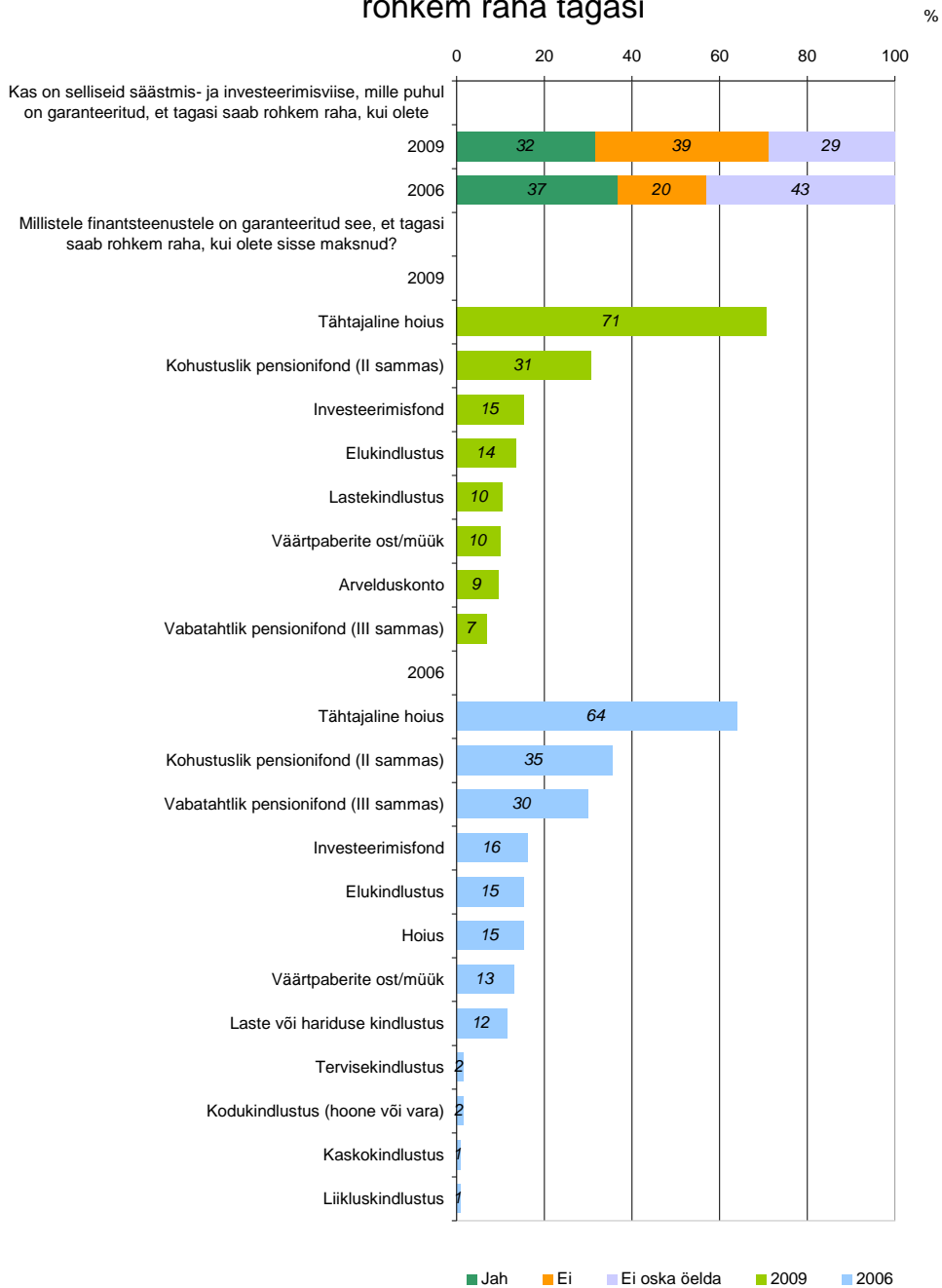
## Finantsteenuste riigipoolsed garantiid



## Finantsteenused, millesse investeerimisel on raha kaitstud



## Finantsteenused, millesse investeerimisel saab rohkem raha tagasi



**F36. Mida arvate, kas riik teeb täna mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	26%	21%*	28%*	28%	24%	24%	30%	24%	28%*	19%*
Ei	30%	33%	28%	31%	28%	27%	31%	31%	30%	27%
Ei oska öelda	44%	47%	43%	40%	47%	48%	39%	44%	41%*	52%*

**F37. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud? Näiteks, et enamik sääste säilib ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	29%	22%**	32%**	35%**	24%**	29%	28%	31%	31%*	22%*
Ei	31%	31%	30%	28%	33%	24%**	36%*	32%	31%	29%
Ei oska öelda	39%	45%*	36%*	36%	41%	46%**	35%	34%	37%*	47%*

**F38. Millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on riigi poolt kaitstud (tagatud)?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: vastajad, kes arvavad, et on olemas säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	204	49	155	113	91	74	69	61	168	36
Arvelduskontol olev raha pangas	68%	71%	66%	73%	62%	73%	62%	67%	71%*	53%*
Tähtajaline hoius pangas	57%	47%	61%	58%	56%	69%*	52%	49%	61%*	39%*
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	42%	37%	43%	40%	44%	46%	43%	34%	42%	42%
Elukindlustus	10%	10%	10%	10%	11%	12%	9%	10%	10%	11%
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	8%	6%	9%	7%	10%	8%	7%	10%	7%*	17%*
Väärtpaberid										
väärtpaberiarvel pangas	8%	14%	6%	12%*	3%*	11%	7%	5%	8%	8%
Lastekindlustus	7%	2%	8%	5%	9%	12%*	6%	2%	7%	6%
Investeeringufond	4%	6%	4%	6%	2%	5%	6%	2%	4%	8%

**F39. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus  
BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	32%	28%	34%	32%	31%	36%	30%	28%	30%	37%
Ei	39%	37%	41%	43%	36%	34%*	45%*	39%	41%	33%
Ei oska öelda	28%	35%**	25%**	24%*	31%*	30%	24%	30%	27%	29%

**F40. Millistele finantsteenustele on garanteeritud see, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: vastajad, kes arvavad, et on olemas säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	222	60	162	105	117	92	74	56	162	60
Tähtajaline hoius	71%	62%	74%	78%*	64%*	67%	77%	68%	73%	65%
Kohustuslik pensionifond (II samm)	31%	35%	29%	28%	33%	26%	30%	39%	32%	27%
Investeeringufond	15%	15%	15%	14%	16%	21%	8%*	16%	17%	10%
Elukindlustus	14%	15%	13%	14%	13%	13%	15%	13%	15%	8%
Lastekindlustus	10%	10%	10%	9%	12%	9%	12%	11%	10%	10%
Väärtpaberite ost/müük	10%	10%	10%	11%	9%	15%*	8%	4%	10%	8%
Arvelduskonto	9%	8%	10%	11%	8%	7%	11%	13%	7%	15%
Vabatahtlik pensionifond (III samm)	7%	3%	8%	4%	9%	7%	5%	9%	8%	3%

**F41. 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?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	63%	57%*	65%*	68%***	58%***	60%	70%***	58%	69%***	42%***
Ei	9%	11%	8%	7%	10%	9%	6%	11%	6%***	16%***
Ei oska öelda	28%	31%	26%	24%	31%	31%	24%	29%	24%***	41%***

**F42. Kas Teie teada riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse?**

VEERG: TAUSTAANDMED: Tarbijatüüp, sugu, vanus, rahvus

BAAS: kõik vastajad

	KOKKU	TARBIJA		SUGU		VANUS			RAHVUS	
		Väike- tarbija	Põhi- tarbija	mees	naine	19-34	35-49	50-65	eest- lane	muu
VASTAJATE ARV	700	218	482	327	373	258	244	198	539	161
Jah	8%	7%	8%	7%	8%	10%	5%	8%	6%*	12%*
Ei	52%	48%	54%	55%	49%	49%	60%***	46%*	56%***	38%***
Ei oska öelda	40%	44%	38%	37%	42%	40%	34%*	45%*	37%***	49%***

## Küsimustik

**NB!** VASTAVAD 19-65 AASTASED. ÜLEJÄÄNUTEGA JÄTKA TAUSTANDMETEGA.

**F1. Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? MÄRGI NEED, MIDA VASTAJA ON KASUTANUD.**

### KAART 1

	Olen ise kasutanud	Pere on kasutanud
Eluasemelaen	1	1
Autoliising	2	2
Tarbimislaien, sh väikelaen ja krediitkaart (mitte deebetkaart)	3	3
SMS-laien	4	4
Õppelaen	5	5
Elukindlustus	6	6
Kaskokindlustus	7	7
Liikluskindlustus	8	8
Kodukindlustus (hoone ja/või vara)	9	9
Kohustuslik pensionifond (II samm)	10	10
Vabatahtlik pensionifond (III samm)	11	11
Tähtajaline hoius	12	12
Väärtpaberite ost/müük (börsiaksiad)	13	13
Investeeringufondi osakute ost/müük (v.a. pensionifondid)	14	14

**NB!** JÄTKA AINULT NENDEGA, KES ISE ON KASUTANUD VÄHEMALT KAHE FINANTSTEENUST. KUI VASTAJA ISE ON KASUTANUD AINULT ÜHTE VÕI EI OLE KASUTANUD ÜHTEGI FINANTSTEENUST, SIIS JÄTKA TAUSTANDMETEGA.

<p><b>F2. Kuidas Te langetate otsuse ühe või teise finantsteenuse kasutamise kasuks?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uurin infot ja küsin pakkumisi erinevatelt teenusepakkujatelt, võrdlen ja seejärel valin</li> <li>2. Mõne teenuse puhul võtan erinevaid pakkumisi, mõne teenuse puhul mitte</li> <li>3. Lähen oma kodupanka ja ostan teenuse, mida pakutakse</li> <li>4. Ostan tuttava teenusepakkuja kaudu</li> </ol>
<p><b>F3. Kui Te valite mitme pakkuja vahel, siis mis on Teie jaoks oluline? Nimetage loetelust 3 olulise-mat.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teenuse hind</li> <li>2. Teenusepakkuja usaldusväärsus</li> <li>3. Teenusepakkuja maine</li> <li>4. Teenuse saamise mugavus</li> <li>5. Klienditeenindaja pädevus</li> <li>6. Sõbralik teenindus</li> <li>7. Muu, KIRJUTA _____</li> </ol>
<p><b>F4. Kuskohalt Te peamiselt hangite finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni? Nimetage olulisemad kanalid.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finantsasutuste klienditeenindajatelt</li> <li>2. Internetikülgedelt</li> <li>3. Infobroshüüridest, voldikutest jm trükistest</li> <li>4. Meediast (artiklid, saated)</li> <li>5. Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes on asjatundlikud, kuid kes ei tööta finantsasutuses</li> <li>6. Tuttavatelt, lähedastelt või sõpradelt, kes töötavad mõnes finantsasutuses</li> <li>7. Loengutelt, seminaridelt</li> </ol>

<p><b>F5. Millistelt veebilehtedelt olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud?</b></p> <p>KAART 2</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oma või mõne muu panga veebileht</li> <li>2. Mõne muu finantsasutuse veebileht (v.a pank)</li> <li>3. Rahandusministeeriumi veebileht</li> <li>4. Finantsinspektsiooni veebileht</li> <li>5. NASDAQ OMX Tallinna börsi veebileht</li> <li>6. Tarbijakaitseameti veebileht</li> <li>7. <a href="http://www.minuraha.ee">www.minuraha.ee</a> ⇒ <b>KÜSI F6</b></li> <li>8. <a href="http://www.tarkinvestor.ee">www.tarkinvestor.ee</a></li> <li>9. <a href="http://www.laenuvaatlus.ee">www.laenuvaatlus.ee</a></li> <li>10. <a href="http://www.intress.ee">www.intress.ee</a></li> <li>11. <a href="http://www.pensionikeskus.ee">www.pensionikeskus.ee</a></li> <li>12. <a href="http://www.dolceta.ee">www.dolceta.ee</a></li> <li>13. Muu veebileht _____</li> </ol>
---	---

KUI VASTAJA NIMETAS [www.minuraha.ee](http://www.minuraha.ee):

<p><b>F6. Palun täpsustage, millist informatsiooni sooviksite sellelt veebilehelt täiendavalt leida?</b></p>	<p>KIRJUTA</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

**F7. Kas Teil on kavas lähema aasta jooksul esmakordselt või täiendavalt kasutada järgmisi teenuseid? KÜSI IGA RIDA LÄBI.**

	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 SMS-laenu	1	2	3	4	5
Osta kaupu järelmaksuga	1	2	3	4	5
Osta börsiaksiid 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

<p><b>F8. Milliste finantsteenuste kohta vajaksite lisateadmisi?</b></p> <p>KAART 3</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eluasemelaen</li> <li>2. Tarbimislaen</li> <li>3. Järelmaks</li> <li>4. Autoliising</li> <li>5. Tähtajaline hoius</li> <li>6. Investeerimishoius</li> <li>7. Elukindlustus</li> <li>8. Lastekindlustus</li> <li>9. Kodukindlustus</li> <li>10. Kaskokindlustus</li> <li>11. Liikluskindlustus</li> <li>12. Väärtpaberite ost-müük (börsiaksiid)</li> <li>13. Investeerimisfondi osakute ost/müük</li> <li>14. Vabatahtlik pensionifond (III sammas)</li> <li>15. Kohustuslik pensionifond (II sammas)</li> </ol>
---	--

<p><b>F9. Milline peaks olema ühte või teist finantsteenust selgitav info? Nimetage toodud loetelust kuni 3 olulisemat tunnust.</b></p> <p>KAART 4</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arusaadav, lihtne</li> <li>2. Täpne, konkreetne</li> <li>3. Näidetega selgitatud</li> <li>4. Ajakohane, kehtiv info</li> <li>5. Võimalik oleks esitada täpsustavaid küsimusi</li> <li>6. Võimalik oleks küsimusi esitades anonüümseks jääda</li> </ol>
--	--

	7. Objektivne, sõltumatu 8. Oluline on eristatud ebaolulisest
<p><b>F10. Millised finantsteenuseid puudutavad küsimused jäävad Teile kõige sagedamini selgusetuks? Nimetage olulisemad igast rühmast</b></p> <p>MÄRGI NUMBRIGA KAARDILT</p> <p>KAART 5</p>	<p><b>A. Pangateenustes</b></p> <p>NR____ NR____ NR____ NR____</p> <p><b>B. Kindlustusteenustes</b></p> <p>NR____ NR____ NR____ NR____</p> <p><b>C. Säästmine ja investeerimine</b></p> <p>NR____ NR____ NR____ NR____</p>
<p><b>F11. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud?</b></p>	<p>1. Jah. Millist teenust? KIRJUTA _____</p> <p>2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F13</b></p>
<p><b>F12. Kuidas Te siis käitusite?</b></p>	<p>1. Lõpetasin lepingu ennetähtaegselt</p> <p>2. Pole lepingut seni lõpetanud või leping kehtis tähtaja lõpuni</p>
<p><b>F13. Kas Teil on olnud vaidlusi mõne finantsteenuste lepingu tingimuste üle?</b></p>	<p>1. Jah</p> <p>2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F16</b></p>
<p><b>F14. Kas Teie ettepanek või seisukoht võeti arvesse?</b></p>	<p>1. Ettepanek võeti arvesse</p> <p>2. Ettepanekut ei võetud arvesse ⇒ <b>JÄTKA F16</b></p>
<p><b>F15. Kui ettepanek võeti arvesse, siis missugune see ettepanek oli?</b></p>	<p>KIRJUTA</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>F16. Kuhu Te saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda, kui Teil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne)? Nimetage.</b></p>	<p>KIRJUTA</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>F17. Nimetage riiklikke asutusi, mis tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega. ÄRA AITA JA LASE NIMETADA</b></p>	<p>KIRJUTA</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p>
<p><b>F18. Millised alljärgnevatest asutustest tegelevad finantsasutuste (pangad, kindlustusseltsid jne) ja nende poolt pakutavate teenuste järelevalvega?</b></p> <p>KAART 6</p>	<p>1. Audiitorid</p> <p>2. Finantsinspeksioon</p> <p>3. Tarbijakaitseamet</p> <p>4. Kohus</p> <p>5. Maksu- ja tolliamet</p> <p>6. Kindlustuse vaidluskomisjon</p> <p>7. Väärtpaberikeskus</p> <p>8. NASDAQ OMX Tallinna börs</p> <p>9. Eesti Pank</p> <p>10. Riigikontroll</p> <p>11. Rahandusministeerium</p> <p>12. Inkassofirmad</p> <p>13. Erialaliidud (Pangaliit, Kindlustusseltside liit jt)</p>

<b>NB! KÜSI JÄRGNEVAD KÜSIMUSED JUHUL, KUI VASTAJA NIMETAS KÜSIMUSES F1 KINDLUSTUS-TEENUSTE KASUTAMIST (vastused 6, 7, 8 või 9). KUI EI OLE KASUTANUD, JÄTKA F 24</b>	
<b>F19A. Kas Te teate, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil?</b>	1. Jah 2. Ei
<b>F19. Kas olete kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega?</b>	1. Jah 2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F23</b> 3. EI OSKA ÖELDA
<b>F20. Kumb peab Teie arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent?</b>	1. Kindlustusmaakler 2. Kindlustusagent 3. Pole vahet 4. EI OSKA ÖELDA
<b>F21. Kas kindlustusselts selgitab enne kindlustuslepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustus-huvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?</b>	1. Jah 2. Ei 3. EI OSKA ÖELDA
<b>F22. Kas kindlustusmaakler selgitab enne kindlustus-lepingu sõlmimist piisava põhjalikkusega välja Teie kindlustushuvi ehk milliste riskide vastu kindlustada soovite?</b>	1. Jah 2. Ei 3. EI OSKA ÖELDA
<b>F23. Mida tuleks Teie arvates oma korteri või elamu kindlustamisel aluseks võtta?</b>	1. Turuhind 2. Taastamisväärtus 3. Mitte kumbki 4. EI OSKA ÖELDA

<b>NB! KÜSI JÄRGNEVAD KÜSIMUSED JUHUL, KUI VASTAJA NIMETAS KÜSIMUSES F1 LAENUDE KASUTAMIST (vastused 1, 2, 3, 4 või 5). KUI EI OLE KASUTANUD, JÄTKA F 26</b>	
<b>F24 Kas Teil on eluasemelaen? KONTROLLI, KAS VASTUS ON SAMA, MIS F1</b>	1. Jah Ei ⇒ <b>JÄTKA F26</b>
<b>F25. Kas te olete oma otsust eluasemelaenu võtta hiljem kahetsenud?</b>	1. Jah 2. Ei

<b>F26. Millistel laenudel on Teie arvates kõige kõrgem intress? Palun nimetage kaks kõrgema intressiga laenuliiki.</b>	1. Krediitkaart 2. Tarbimislaen/väikelaen 3. SMS-laen 4. Eluasemelaen 5. Järelmaks 6. Öppelaen 7. EI OSKA ÖELDA
<b>F27. Milliste kulutuste tegemiseks on Teie arvates vajadusel mõistlik laenu võtta? MITU VASTUST</b>  <b>KAART 7</b>	1. Eluaseme ostmine või ehitamine 2. Eluaseme remont või ümberehitus 3. Laste või enda haridus 4. Pensioni lisaraha 5. Oma ettevõtte rajamine 6. Lähedaste abistamine 7. Enda tervise parandamine 8. Reisimine ja hobid 9. Auto ostmine 10. Kodumasinade, elektroonika, arvuti ostmine 11. Mööbli, kodusisustuse ostmine 12. Rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmine 13. Muu _____

<p><b>F28. Kas Teil on sääste?</b> St jooksvast tarbimisest üle olevat raha</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jah</li> <li>2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F30</b></li> </ol>
<p><b>F29. Mis eesmärgil Te raha säästate?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Otseselt ei säästa, ülejääv raha seisab arveldusarvel</li> <li>2. Mustadeks päevadeks, igaks juhuks</li> <li>3. Kindlaks sihtotstarbeks: väiksemate kulutuste tegemiseks</li> <li>4. Suuremate kulutuste tegemiseks</li> </ol>
<p><b>F30. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alla ühe kuupalga</li> <li>2. Ühe-kahe kuupalga ulatuses</li> <li>3. Kolme kuni kuue kuupalga ulatuses</li> <li>4. Vähemalt kuue kuu kuupalga ulatuses</li> <li>5. Säästmine on mõttetu</li> </ol>
<p><b>F31. Nimetage finantsteenuseid, mis on mõeldud raha säästmiseks ja investeerimiseks.</b></p>	<p>KIRJUTA</p> <hr/> <hr/>
<p><b>F32. Kas Te olete ühte või teist oma investeerimis-otsust finantsvaldkonnas hiljem kahetsenud?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jah</li> <li>2. Ei</li> <li>3. Ma ei ole investeerinud</li> </ol>
<p><b>F33. Kui Teil oleks vaba raha 100 000 krooni, mida lähema kolme aasta jooksul kindlasti vaja ei ole, siis mida Te teeksite? VÕIB OLLA MITU VASTUST</b></p> <p>KAART 8</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoiaksin kodus sularahana</li> <li>2. Hoiaksin pangas arvelduskontol</li> <li>3. Teeksin tähtajalise kroonihoiuse</li> <li>4. Teeksin tähtajalise eurohoiuse</li> <li>5. Investeeriksin fondidesse</li> <li>6. Investeeriksin III pensionisambasse</li> <li>7. Avaksin pangas investeerimishoiuse</li> <li>8. Ostaksin väärtpabereid</li> <li>9. Teeksin kogumiskindlustuse</li> <li>10. Investeeriksin kinnisvarasse</li> <li>11. Investeeriksin ettevõtlusesse</li> <li>12. Laenaksin sõbrale, tuttavale</li> <li>13. Muu _____</li> </ol>
<p><b>F34. Kas tähtajalisele hoiusele pandud raha saab vajadusel enne tähtaega kasutada?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jah</li> <li>2. Ei</li> <li>3. Oleneb konkreetse lepingu tingimustest</li> </ol>
<p><b>F35. Milliste kulutuste tegemiseks on mõistlik raha säästa, mitte laenata? MITU VASTUST</b></p> <p>KAART 7</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eluaseme ostmine või ehitamine</li> <li>2. Eluaseme remont või ümberehitus</li> <li>3. Laste või enda haridus</li> <li>4. Pensioni lisaraha</li> <li>5. Oma ettevõtte rajamine</li> <li>6. Lähedaste abistamine</li> <li>7. Enda tervise parandamine</li> <li>8. Reisimine ja hobid</li> <li>9. Auto ostmine</li> <li>10. Kodumasinat, elektroonika, arvuti ostmine</li> <li>11. Mööbli, kodusisustuse ostmine</li> <li>12. Rõivaste, jalanõude jm tarbekaupade ostmine</li> <li>13. Muu (palun nimetada) _____</li> </ol>



<p><b>F36. Mida arvate, kas riik teeb täna mõnele säästmisele ja investeerimisele mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi?</b></p>	<p>1. Jah 2. Ei 3. EI OSKA ÖELDA</p>
<p><b>F37. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi raha on riigi poolt kaitstud? Näiteks, et enamik sääste säilib ka juhul, kui finantsasutus pankrotistub?</b></p>	<p>1. Jah 2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F39</b> 3. EI OSKA ÖELDA ⇒ <b>JÄTKA F39</b></p>
<p><b>F38. Millistesse finantsteenustesse paigutatud raha on riigi poolt kaitstud (tagatud)?</b>  LOE ÜKSHAVAL ETTE JA MÄRGI, KUI ÜTLEB JAH</p>	<p>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</p>
<p><b>F39. Kas Teie arvates on olemas selliseid säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul on garanteeritud, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?</b></p>	<p>1. Jah 2. Ei ⇒ <b>JÄTKA F41</b> 3. EI OSKA ÖELDA ⇒ <b>JÄTKA F41</b></p>
<p><b>F40. Millistele finantsteenustele on garanteeritud see, et tagasi saab rohkem raha, kui olete sisse maksnud?</b>  LOE ÜKSHAVAL ETTE JA MÄRGI, KUI ÜTLEB JAH</p>	<p>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</p>
<p><b>F41. 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?</b></p>	<p>1. Jah 2. Ei 3. EI OSKA ÖELDA</p>
<p><b>F42. Kas Teie teada riik korvab II ja III sambas võimaliku raha väärtuse languse?</b></p>	<p>1. Jah 2. Ei 3. EI OSKA ÖELDA</p>

