

FINANTSTEENUSE ERATARBIJA UURING

märts 2006

Sisukord

1. METOODIKA KIRJELDUS	3
1.1. Uuringu ülesehitus:.....	3
1.2. Valimi struktuur	6
1.3. Teostajad	7
2. LÜHIKOKKUVÕTE	8
3 UURINGU TULEMUSED	10
3.1. Vestlusrühmade tulemused.....	10
3.2. Küsitlusuuringu tulemused.....	14
3.2.1. Teenuse tarbija ja lisateadmisi vajavad teenused.....	14
3.2.2. Teenuse ost ja info kanalid	17
3.2.3. Sobiv finantsteenuse info esitusviis	18
3.2.4. Teenuse tarbija õiguste kaitse ja tarbija enda algatus	21
3.2.5. Finantsjärelvalve institutsioonide tundus	24
3.2.6. Kindlustus	27
3.2.7. Finantsteenuste tarbimisega seostuvad hoiakud	30
3.2.8. Säästmine	31
3.2.9. Säästmine või laenamine	33
3.2.10. Finantsteenuste riigipoolse suunamise/garantiide teadmine.....	35

1. METOODIKA KIRJELDUS

Uuringu **eesmärgiks** oli saada informatsiooni selle kohta, millised on eraklientidest finantsteenuste tarbijate harjumused, eelistused ja teadmised finantstodetest. Saada infot finantsteenuste kohta, selle kohta millest tarbijad aru ei saa.

1.1. Uuringu ülesehitus:

Uuring koosnes kahest etapist – kvalitatiivne pilootetapp ning kvantitatiivne põhiküsitlus.

I etapp - vestlusrühmuuring

Eesmärgiks oli saada vajalik algmaterjal põhiküsitluse küsimustiku edasiarendamiseks. Jaanuari lõpus toimus kolm eestikeelset vestlusrühma, milles osales kokku 16 inimest, vanusevahemikus 21-55. Värbamisel püüti leida nn. keskmisi tarbijaid, sest informatiivsed pole inimesed, kes sisuliselt pole FT-tega ise kokkupuutunud või teavad vaevu vaid ühte teenust. Teisalt ei sobi ka see kes on „proff” tarbija, kel kõik on liiga selge.

Vestluskava aluseks oli FI edastatud ankeet koos hüpoteesidega. Vestluskava jaoks on ankeediküsimused paigutatud sobivasse järjekorda ja lisatud on teemat laiendavad ja ka täpsustavad küsimused/märksõnad.

II etapp - kvantitatiivne põhiküsitlus

Uuringu teiseks osaks oli küsitlus, mille keskseks ülesandeks on leida pilootfaasis täpsustatud ja kirjeldatud probleemide statistiliselt usaldusväärne levik ja struktuur.

Valim: Eesti alalised elanikud vanuses 19-65 aastat, kes kasutavad finantsteenuseid.

Valimi suuruseks planeeriti 600 Eesti elanikku, kes valiti juhuvaliku põhimõttel. Valimi moodustamise lähtealuseks oli Rahvastikuregistri aadressloend. Tegelikuks valimi suuruseks kujunes 614 inimest.

Leibkonna valikuks igas valimipunktis rakendati lähteaadressi meetodit, mis on reeglite kogum stardiaadressist edasilikumise marsruudi, majade ja korterite valikuks.

Vastaja valikuks leibkonnast kasutati nn noore mehe reeglit- küsitleti hetkel kodus olevatest sobivasse vanusegruppi kuuluvatest pereliikmetest noorimat meesterahvast. Kui sobivas vanuses mehi antud aadressil ei ela või ei ole kodus, küsitleti hetkel kodus olevatest nõutavasse vanusegruppi kuuluvatest naistest noorimat.

Kirjeldatud meetodil saadud valimit võib üldjoontes nimetada üldkogumit (linna) proportsionaalselt esindavaks valimiks, kus iga vastaja esindab võrdset arvu üldkogumi elemente.

Selleks et jõuda Finantsinspeksioonile huvipakkuvate teenuste kasutajateni ja saavutada piisav vastajate hulk ka vähemkasutatavate teenuste osas, seati aga osalejate valimile järgmised piiravad tingimused:

1. juhuvaliku hulka lisati uuselamu asumite aadresse – oletusega et nendes piirkondades on kindlasti eluaseme laenu võtjaid jm. keerukama finantsteenuse kasutajaid.
2. vastaja peab kasutama vähemalt ühte Finantsinspeksioonile huvipakkuvat finantsteenust (küs.10, tärniga tähistatud vt LISA „ankeet”). Kui vastaja vastab 9. küsimusele variant. 4 (ettekujutus finantsteenustest on täiesti ebaselge), siis sobib ta vastajaks vaid juhul, kui kasutab vähemalt kahte tärniga tähistatud finantsteenust (küs.10). Kui juhuvaliku reegli järgselt valitud vastaja ei ületanud vastajale seatud alampiiri, siis võis samal aadressil teha uue valiku teiste kodusolevate leibkonnaliikmete hulgas. Tingimuse otstarbeks oli tagada, et vastajal on vähemalt mingi kogemus ja ülevaade huvipakkuvatest finantsteenustest.

Seetõttu koosneb tegelik valim veidi keerukama finantsteenuse kasutajatest, kui on lihtsalt pangaarve omanik.

Aruandes on kasutatud lühendit FT – finantsteenus.

Küsitlus. Uuringu läbiviimiseks kasutati silmast silma intervjuud vastajate kodudes. Küsitluse viisid läbi uuringufirma Faktum & Ariko intervjuerijad, kes olid eelnevalt läbinud koolituse ja saanud juhised antud uuringu läbiviimiseks. Küsitlus toimus 2006 aasta veebruari lõpus – märtsi alguses.

1.2. Valimi struktuur

Vastanute jaotumine taustatunnuste alusel

Vanus

Kuni 25 aastat	85	14%
26-40 aastat	220	36%
41-54 aastat	190	31%
55-65 aastat	119	19%

Rahvus

Eestlane	463	75%
Muu rahvus	148	25%

Sissetulek ühe pereliikme kohta puhtalt kätte

Kuni 3000 krooni	206	34%
3001-5000 krooni	180	29%
Üle 5000 krooni	162	26%
Keeldus vastamast	66	11%

Haridustase

Kuni põhiharidus	51	8%
Keskharidus	335	55%
Rakenduslik kõrgharidus	61	10%
Kõrgharidus	166	27%

Amet

Tööline / teenindaja	231	38%
Ametnik/spetsialist	193	31%
Juht	39	6%
Iseendale tööandja (FIE, äriomanik, kunstnik...)	31	5%
Pensionär	57	9%
Õpilane/üliõpilane	35	6%
Kodune/töötu	26	4%

Piirkond

Tallinn	190	31%
Muud suuremad linnad (Tartu, Pärnu, Narva, Jõhvi, Kohtla Järve, Rakvere, Viljandi)	214	35%
Muu	210	34%

1.3. Teostajad

Uuringu eri etappides osalesid:	
Tellijapoolne kontaktisik -	Andre Nõmm
Uuringu meetoodika -	Finantsinspeksioon + Peeter Annus
Valimi koostamine ja küsitlustöö juhtimine -	Marje Sepp
Programmeerimine -	Suive Pahrt
Andmetöötlus -	Peeter Annus
Aruanne -	Peeter Annus
Kontaktandmed -	OÜ Faktum & Ariko
	Pärnu mnt 19, Tallinn 10141
	info@faktum-ariko.ee
	tel. 6684539

2. LÜHIKOKKUVÕTE

- ◆ Finantsteenuse tarbijat võib iseloomustada kui isikut, kes teab, on informeeritud või leiab teenuse info, kuid ei mõista kõike ja tal on üpris ebamäärane arusaamine oma õigustest ja nende kaitsmise võimalustest. Ka riigi garantiisid või nende puudumist pigem oletatakse kui teatakse. Sellises olukorras kipub osa tarbijaid riske ülehindama ja teine osa alahindama.
- ◆ Finantsteenusetarbijal pigem ei ole piisavat informatsiooni oma õiguste kaitsmisel. Oma kliendiõigusi arvab teadvat 54% vastajatest. Järeelvalve asutusi teab 22% vastajatest. Et lepingu tingimusi ei saa muuta, arvab 51% vastajatest. Finantsinspeksiooni rolli (st teada on rohkem kui nimi) teab ca 10% vastajatest, veel vähem on käidud inspeksiooni veebilehel.
- ◆ Samas ei peeta probleemiks info puudumist mingi finantsteenuse valdkonnas, rohkem on probleemiks info esitusviis. Milliseid teenuseid vajab, seda väidab teadvat 83% vastajatest. Info on leitav, nii arvab 80% vastajatest. Ka usaldatakse üldiselt rahandusasutuste teenuseinfot, nii arvab 64%. Kuid teisalt on probleeme infost arusaamisega. Et raske on aru saada teenuste tingimustest, seda arvab 63% vastanutest. Infomaterjalilt oodatakse eelkõige arusaadavust ja teksti täpsust. Infokanalitest eelistatakse suulist suhtlemist või internetiotsingut.
- ◆ Kas finantsteenusetarbijal mõistab teenusega kaasnevaid riske? Pigem mõistab ja on riskikartlik, kuid samas lähtub tarbija teenuse mõistmisel enda positsioonilt ega teadvusta teenusepakkuja seisukohti. Klient üldjoontes teab mida ostab, kuid enamasti jäävad tahaplaanile või märkamata teenuse eritingimused, eriti teenusepakkuja õigused.
- ◆ Erinevaid riigipoolseid garantiisid on teadvustanud vähem kui pooled vastanutest. Selles valdkonnas ja üldiselt finantsteenuste alastes teadmiste valdkonnas on suur erinevus interneti kasutavate ja mittekasutavate tarbijate teadmiste vahel. Interneti kasutajale iseloomulikud tunnused on: pigem noorem, jõukam, haritum, eestlane.

-
- ◆ Enamiku teenuste puhul on probleemiks, et see mida tarbija teab teenuse tingimustest ja kliendi õigustest, kohustustest, toetub praktilistele teadmiskildude, tuttavate kogemustele ja seega on tähelepanu all vaid hädavajalik. Sel taustal ja erinevate teenuste iseärasusi arvestades oleks konkreetsetest teenustest informeerimisel vaja tähelepanu pöörata järgmisele: süsteemsemat käsitlust vajaks eluasemelaen; kodukindlustus vajab selgust, mida ja mille eest täpselt kindlustatakse; liiklus- ja kaskokindlustus vajavad algaja tasandil seostatud (võrdlevat) käsitlust. Vabatahtliku pensioni fondi käsitletakse praegu pigem kohustusliku pensionifondi koopiana. Riigi garantiid või nende puudumine erinevate teenuste juures on selgelt teadvustamata.

3 UURINGU TULEMUSED

3.1. Vestlusrühmade tulemused

Vestlusrühmas arutati läbi FI ankeedi küsimused ja püstitatud hüpoteesid. Vestlustel räägiti kogemusest finantsteenuste kasutamisel, eelkõige informeerituse ja infohanke seisukohalt. Vestlusrühmade põhiootstarve oli siiski täpsustada ja edasi arendada uuringu küsimustikku. Seega on põhiosa rühmades selgunust väljendatud ankeedi muudatustes (võrreldes esialgsuga). Algsete küsimuste täpsustustele lisandusid teemad nagu: kuidas FT-te alast informatsiooni esitada ja milles seisneb finantsteenuste alane teadmine. Kuivõrd on tarbijal huvi otsida informatsiooni (uute) finantsteenuste kohta, kuivõrd keeruliseks peab tarbija FT alaseid teadmismaterjale, kuivõrd kindlalt tunneb end FT alaseid otsuseid langetades jne.

Kuivõrd asjatundlik on FT-e ostja, see sõltub järgmistest asjaoludest:

- -(üld)teadmistest, haridusest, taiplikkusest, mitteeestlastel arvatavasti ka keeleoskusest.
- konkreetsetest oskustest ja kogemusest (enda või lähikondsete) konkreetse teenuse valdkonnas.
- vastutustundlikkusest, sellest kui pikas ajahorisondis inimene elab ja ette mõtleb, kui adekvaatselt enda majanduslikke võimalusi hindab

Veebilehe kontekstis tuleb ilmselt arvestada veebilehitsemise ja otsimise harjumusi, seda kuidas ja kust (näiteks pankade veebilehed, Delfi jne) on inimesed harjunud FT-te alast infot juba hankima. Inimesed võivad olla harjunud tehniliselt mitte kõige edumeelsemate lahendustega, tekkinud stereotüübid ütlevad ette kuidas otsida ja mõista. Näiteks vaadatakse tekst diagonaalis läbi, et leida mõnda olulist numbrit, selle numbriga tõlgendused tekstis jäetakse kõrvale. Samas kui numbreid on liiga palju, siis see tekitab hoopiski võõrastust.

Ebapiisavat FT-te mõistmist esineb kahel moel: 1. kas inimene on kindel et teab, kuid see teadmine osutub ebapiisavaks 2.või inimene lihtsalt ei saa aru, millele lisandub veendumus, et on võimalik leida keegi, kes teab. Üldiselt ollakse veendunud, et oma (raha) asjadega tullakse toime, samas FT-ed on ikkagi veidi vööram maailm.

Teenusepakkuja ja teenuse ostja arusaamad on erinevad ja tavatarbija ei süvene teenuspakkuja kaalutlustesse. Tarbija hindab pigem endakeskselt – st enda kasu ja enda õiguseid ja kohustusi. Samas tundusid tahaplaanile jäävat teenusepakkuja õigused, eriti õigused erandolukordades.

See mida tarbija peab endale kasulikuks, on mõjutatud sellest, mida tuttavad räägivad, teadaolevatest soodsaimatest tingimustest, infost selle kohta millised on olnud altnimekud konkreetse FT-ega.

Hoiaku - teenusepakkuja õigustega ei pea oluliseks tutvuda –kaalutlused on järgmised: kui teenus kulgeb normaalselt siis on klient lepingu sõlmimise ja edaspidi juba rutiiniks muutuvate lubadustega oma kohustused täitnud. Panga õigused näivad formaalsetena ja nii ongi kui poolte kokkuleppe täitmine kulgeb normaalselt, erandjuhtudeta. Kui midagi juhtub, sel juhul rakenduvaid panga õigusi klient ei arvesta, sest lepingu sõlmimisel eeldab vaikimisi et midagi hälbelist ei juhtu – see, et tal veab, on normaalne seisund.

Sellist loogikat, et sama vajadust võiks rahulda mitme erinevat tüüpi FT-tega, esile ei kerkinud. Pigem mõeldi ikkagi konkreetse nimega teenuse variantidest, vähemalt teoreetiliselt peeti oluliseks ka teada erinevate teenusepakkujate tingimusi samale teenusele. Kuigi valdavaks on teadmine, et teenusel on rohkem variante kui üks, siis see millised need täpselt on – jääbki hajusaks ja tellimuse saab sageli teenusepakkuja, kes esimesena annab täpsema selgituse oma variandist ja siin on eelisseisundis põhipank.

Alternatiivideks omavahel olid ka rahandusasutus ja tutvusringkond (mitteformaalsed lahendused).

FT-e info otsingumahukus sõltub teenusest, millises suurusjärgus rahasummaga on tegemist, kuivõrd tundub olukord olevat mõjutatav, kuivõrd palju on asjaolusid mis võivad muutuda. Mahukat infootsingut eeldavaks teenuseks peeti eluasemelaenu, vähemahuka infootsingu näiteks oli liikluskindlustus. Eelnevat saab ümbersõnastada ka ostuotsuse langetamise seisukohalt, siis on näha kaht erinevat liiki rõhuasetust:

- suured summad mängus. Siis on info hange põhjalikum ja see sõltub ka rohkem isiklikust otsustamisstiilist.

- lihtne ja vaja kiiresti vormistada. Enne uuritakse, kust saab ja palju maksab. Lepitakse pigem esimese või teise ettejuthtunud teenusepakkujaga.

Finantsteenust kasutades tahaks inimene kuidagi võita. Selline hoiak kipub määrama teenusetingimuste läbimõtlemise/info hanke laadi. Võimalikele riskidele on viidanud pigem keegi teine (tuttav) isik, jutustades mõne õpetliku loo. Samas ainult riskidest lähtuvalt teenuse ostu plaanijad ei pruugi sageli teenuse ostmiseni jõudagi.

Interneti kasutaja arvas enamasti, et kõik mis FT-te kohta vaja on, saab internetis otsides kätte. Kui ise otsida, on kogu vajalik informatsioon saadaval ning mingit erilist lisainformatsiooni vaja pole. Samas selgitav ja hariv FT-te informatsioon, selle esitusstiil taandub laadile mida kasutavad kommerts pangad *selgitavad aga lõpuks hakkavad ikka müüma*

Samas tundub, et rahandusasutuste poolt pakutavad selgitused on nn. keskmisel selgituse tasandil, see tähendab et kõrvale jäävad (vähemalt tarbija tähelepanust) kõige üldisemad baasselgitused *nagu lapsele; need mida oleks tobe pärida* jne ja konkreetsete mõistete omavahelised seosed konkreetse teenuse juures.

Internet on infost üleküllastunud, kuid samas FT-e alase info korral üleküllastatuse üle ei kaevatud. Pigem märgiti, et täpselt kliendile sobiva olukorra kohta infot ei ole, tuleb pärida. Või ei osatud oma olukorda rahandusasutuste kasutatavate mõistete kaudu kirjeldada/määratleda.

Inimesed ei hakka infot otsima (isegi jälgima) enne kui kindel vajadus tekib, info nagu ootaks kusagil riivilil ülesvõtmist. Seega endale võõras valdkonnas alustavad inimesed infootsingut suhteliselt ettevalmistamatult, eeldatakse infoküllust (*miks pähe kui võib riivilil seista ja oma aega oodata*) samas infokülluses ei oska tarbija kusagilt peale hakata. Noorem FT kasutaja eriti ei tea midagi, kuid arvab, et kui vaja siis otsib ja kindlasti leiabki kirjelduse mis piisavalt täiuslik tundub. Vanem FT kasutaja arvab et teab seda mida vaja, kuid ei pruugi teada seda, mida on täpselt vaja teada.

Tarbijakaitse valdkond on suhteliselt teadvustamata. Tarbijakaitse ei seostu kliendile finantsteenustega, pigem seostuvad need teenused ettevõtlusega, kus eratarbija teenus on

ripatsina juures. Pigem arvatakse, et igaüks peab iseenda eest väljas olema, kuigi ega suuri võimalusi ei ole.

Kindlustusmaaklerit ei osatud eristada kindlustusagendist. Samas ostu kirjelduse järgi ollakse ka maakleriga kokku puutunud. Oletamisi arvati ,kui maaklerid olemas on, ju siis nad tegelevad ettevõtetega.

Säästmine/kogumine seostub rohkem „mustade päevadega“. Ostude tegemiseks kaldutakse pigem laenama. Ühtpidi on inimestel tugev turvalisuse soov ja teistpidi rõhutatakse, et elu on kiire.

Erinevate finantsteenuste teemadest tõusid tüüpilisemalt esile järgmised: pensionifondid – omal ajal oli neist erinevates meediakanalites korduvalt juttu, inimesed üldiselt teadsid teenuse olemasolust, kuid pilt tundus infovoolus vastuolusid täis, erinevates kanalites räägiti erinevatest vaatenurkadest ja kokkuvõttes jäi sisu ebaselgeks. Infot oli palju, kuid erinevad kanalid ei toetanud teineteist teenusest tervikliku pildi loomisel.

Varakindlustusest räägiti ka näitena Pärnu üleujutust meenutades, mida ja mille eest täpisealt kindlustatakse ja mille eest mitte.

Elukindlustuses on seadusega mitmeid soodusvõimalusi, aga terviklikku ettekujutust neist võimalustest ei olnud. Konkreetsed soodustused ei seostunud konkreetsete teenustega.

Eluasemelaen on selline teenus mille kallal tuleb tõsiselt vaeva näha ja enda kohta õigeid tõendeid saada.

3.2 Küsitlusuuringu tulemused

3.2.1. Teenuse tarbija ja lisateadmisi vajavad teenused

Uuringu tulemuste põhjal selgitame nn keskmise tarbija hoiakuid ja hinnanguid. Kuid sama oluline on näha, milles erinevad arenenud ja algajate FT-te kasutajate probleemid, kellele millised FT-ed on keerukamad. Kasutame küsimusi K9, K14 ja K21, et eristada vastajarühmi, mis kehistaksid erinevaid arengutasemeid FT-e kasutamisel.

Neid kes vastasid K9 „piisavalt selge“ ja K14 „täiesti kindel“ – käsitleme kui arenenud FT-e kasutajat – 57 vastajat. Edaspidi tekstis “selge ettekujutus”

Neid kes vastasid K9 „pigem+täiesti ebaselge“ ja K14 „pigem+ ei ole kindel“ – käsitleme kui algajat FT-e kasutajat – 74 vastajat. Edaspidi tekstis “ebaselge ettekujutus”

Neid kes vastasid K21 „jah (ostu kahetsenud või ekslikuks pidanud)” – käsitleme kui vale valiku tegijat, kelle hulgas on nii algajaid kui arenenud FT-e kasutajaid – 101 vastajat. Edaspidi tekstis “vale otsus”

K9. Kuivõrd selge ettekujutus on Teil tarbijana finantsteenustest, nende tingimustest?

Piisavalt selge	23%
Pigem selge	42%
Pigem ebaselge	31%
Täiesti ebaselge	3%

K14. Kuivõrd kindel Te enne finantsteenuse ostmist tavaliselt olete, et Teil ikka on piisavalt infot õige valiku tegemiseks?

Täiesti kindel	21%
Pigem kindel	56%
Pigem pole kindel	15%
Ei ole kindel	3%
Raske öelda	5%

K21. Kas Te olete viimase 4-5 aasta jooksul hakanud kasutama mõnd sellist finantsteenust, mille ostu olete hiljem kahetsenud või ekslikuks pidanud?

Jah, lõpetasin sellise kasutuslepingu ennetähtaegselt	6%
Jah, kasutan teenust edasi või kasutasin tähtaja lõpuni	11%
Ei ole	83%

Finantsteenuste kasutamine. Teenuste kasutamise statistika ja uuringu tulemuste jaotused on küll sarnased, kuid mitte kokkulangevad. Üks lahkulangemise põhjusi on see, et kuigi valik oli juhuslik, välistati ühelt poolt ainult pangakonto kasutaja, kes väitis et pole FT-tega üldse kursis ja teiselt poolt püüti jõuda piisava arvu suhteliselt vähekasutatava teenuse tarbijateni.

Jõukam vastaja kasutas üldiselt finantsteenuseid rohkem, vaid tähtajaline hoius, kohustuslik pensionifond olid teenused, mis kõige vähem sissetuleku erinevusest sõltusid. Eestlane kasutas enamikku teenuseid rohkem, välja arvatud kohustuslik pensionifond, tarbimislaen, elamuaseme laen, tähtajaline hoius. Interneti kasutaja kasutas kõiki teenuseid rohkem kui mittekasutaja, väljaarvatud teenuseid: elukindlustus, tähtajaline hoius.

Ainult ühte teenust kasutas 17% vastanutest. Rohkem kui kolme teenust (etteantud loendist – k10) kasutas 36% vastajatest.

Teenus	Lepingute arv	Teenust kasutanud vastajate osatähtsus K10.
Liikluskindlustus	455 000	51%
Kohustuslik pensionifond	447 880	59%
Tarbimislaen	419 759	39%
Elukindlustus	163 000	26%
Kodukindlustus	130 000	34%
Elamuaseme laen	93 477	25%
Kaskokindlustus	82 000	12%
Investeerimisfond	21 270	3%
Vabatahtlik pensionifond	12 537	20%
Isiklike väärtpaberiportfellide haldamine	N/A	8%
Hoius	N/A	16%

K12. Milliste teenuste puhul oleks eriti vajalikud lisateadmised?
 %

K55	KÖIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Laste või hariduse kindlustus	31	33	19	23	42	21
Elamuaseme laen	29	30	24	21	38	36
Tervisekindlustus	25	25	22	9	26	23
Elukindlustus	25	24	26	9	31	20
Väärtpaberite ost/müük	23	25	12	23	19	30
Kodukindlustus	23	23	24	11	28	20
Investeeringufondi osakute ost/müük	20	22	12	23	19	22
Väikelaen	16	15	20	7	20	17
Järelmaks	15	14	21	9	15	12
Autoliising	15	16	10	14	18	26
Kaskokindlustus	13	11	21	4	18	12
Liikluskindlustus	12	12	11	2	14	11
Krediitkaart	11	10	13	7	12	12
Vabatahtlik pensionifond	10	10	10	12	15	13
Tähtajaline hoius	9	9	10	2	12	8
Õppelaen	8	9	5	9	7	9
muu laen	5	5	3	7	7	10
Kohustuslik pensionifond	4	4	5	4	4	6
Arvelduskonto, deebetkaart	3	2	8	0	7	1
muu kindlustus	2	3	1	4	3	1

Vastaja valis etteantud loetelust. Lisateadmisi vajavate teenuste pingrea esiotsa tulid: laste või hariduse kindlustus – pigem huvist teenuse täpsema sisu kui selle keerukuse pärast. Esikohal oli see FT-neil, kel ebaselge ettekujutus FT-test. “Selge”-tel oli samavõrd esiplaanil väärtpaberitehingud. Eluasemelaenu info oli olulisem nooremale vastajale, tervisekindlustus - vanemale vastajale. Elu- ja kodukindlustus “ebaselgetele”

3.2.2 Teenuse ost ja info kanalid

K13. Kuidas Te finantsteenuseid ostate?

Üldiselt uurin infot ja küsin pakkumisi erinevatelt teenusepakkujatelt, võrdlen ja seejärel valin	58%
Mõne teenuse puhul võtan pakkumisi, mõne teenuse puhul mitte	19%
Üldiselt lähen ühe teenusepakkuja juurde ja ostan selle, mida pakutakse	23%

K16. Kohad/kanalid, kust olete finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud?

K16	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Rahandusasutuste teenindajad	68	68	72	68	68	60
Interneti veebilehed	56	66	4	72	30	60
Voldikud, bukletid	35	34	35	32	42	48
Meedia (saated, artiklid jne)	33	33	34	23	35	41
Tuttav, sõber, pereliige, kes ei tööta rahanduses	30	29	36	25	35	45
Tuttav, sõber, pereliige, kes töötab rahanduses	20	23	9	23	16	26
Ei kusagilt	1	1	1	2	1	1

Olulised erinevused olid pingereas vaid interneti veebilehe kasutajal - seda kasutab rohkem interneti kasutaja, kes on, noorem jõukam, eestlane.

K17. Kui olete interneti veebilehtedelt finantsteenuste kohta selgitavat ja abistavat informatsiooni saanud, siis millistest?

Mõne rahandusasutuse veebileht	68%
E-kindlustus Delfis	14%
Finantsinspektsiooni veebileht	5%
Tarbijakaitseameti veebileht	5%
Ei mäleta, ei tea	16%

Finantsinspektsiooni veebilehelt on saanud informatsiooni 5% neist, kes üldse internetti infoallikana kasutavad

3.2.3 Sobiv finantsteenuse info esitusviis

K19. Milline oleks Teie jaoks parim viis orienteeruda mingis finantsteenuses?
 %

K19	KÖIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Kellegagi vesteldes	77	77	79	70	84	81
Internetis sobivat infot uurides	56	66	6	70	35	56
Voldikuid või ajakirjanduse artikleid lugedes	34	31	47	33	39	29
Videot, TV-d vaadates	12	8	28	11	18	14
Loengut, raadiot kuulates	12	9	25	5	15	15

K15. Mõned finantsteenused on keerukamad. Mis vajaks nende juures rohkem selgitamist?

Millised on täpselt poolte õigused ja kohustused	81%
Kuidas kulgeb asjaajamine üksikasjades ja mida arvesse võtta	55%
Mida rahandusametuse kasutatavad mõisted kliendi jaoks tegelikult tähendavad	50%

Vastajal paluti märkida 2 varianti. Kolmest aspektist eelistati teiste variantidega võrreldes ülekaalukalt varianti, „millised on täpselt poolte õigused ja kohustused”. Ülejäänud aspektid olid „Kuidas kulgeb asjaajamine üksikasjades ja mida arvesse võtta” „Mida rahandusametuse kasutatavad mõisted kliendi jaoks tegelikult tähendavad”. Olulisi erinevusi erinevate vastajarühmade vastustes ei olnud. See vajadus ei sõltu siis oluliselt sellest, kuivõrd hästi või halvasti inimesed arvavad teenuseid tundvat.

K18. Ootused finantsteenust selgitavale infomaterjalile/allikale
 %

K18	KÕIK	internetis sagedasti	internetis harva	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus
Arusaadavus, pole keeruline ega mitmeti mõistetav	62	62	60	67	47	64
Täpsus, pole laialivalguv	50	51	52	40	53	34
Näidetega selgitatud	33	29	34	46	30	39
Info kehtib, pole aegunud	30	34	18	29	33	26
Saab täpsustavaid küsimusi esitada	29	28	36	26	19	32
Asjakohasus, pole tarbetut	20	19	27	17	18	19
Objektiivsus, ei püüa müüa	20	21	20	15	16	26
Oluline on esile toodud, pole üleliigset	17	16	16	19	28	15
Kättesaadavus, ei jää otsides ekslema	15	17	10	10	11	15
Saab pärides anonüümseks jääda	9	8	14	6	11	7

Eelkõige oodatakse infomaterjalilt arusaadavust ja täpsust. Arusaadavus on olulisem "ebaselge" ettekujutusega vastajale, täpsus "selge" ettekujutusega vastajale. Näidetega selgitamine on keskmisest olulisem interneti mitte kasutavale vastajale. Info värskus on keskmisest olulisem interneti sagedasti kasutavale vastajale, täpsustavate küsimuste esitamine interneti harva kasutavale vastajale. Vähem kaalukatest ootustest on keskmisest tunduvalt tähtsam selge" ettekujutusega vastajale see, et oluline on esile toodud.

Ebaselge ettekujutusega vastaja ja selge ettekujutusega vastaja ootused on küllaltki erinevad.

K20. Mis jääb finantsteenuste tutvustajatel (suuliselt või kirjalikult) sagedamini lõpuni selgitamata?
 %

K20	KÕIK	internetis sagedasti	internetis harva	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus
Kui pikaks ajaks on rahanduslikult mõistlik teenust osta	37	38	38	34	40	38
Ennetähtaegse lõpetamise tagajärjed	35	36	30	33	32	35
Ostuhind ja kaasnevad kulud	31	33	29	27	25	35
Tagatised: kuivõrd teenus sisaldab tagatisi või kuivõrd nõutakse tagatisi kliendilt	30	26	38	40	28	32
Lepingukohustuste mittetäitmise tagajärjed	28	28	27	30	28	35
Teenuse soodsus või tulu saamise võimalused ja määrad	26	24	30	29	30	24
Millises rahanduslikus seisundis olevale kliendile on teenus sobilik	24	24	31	21	14	18
Millest peab klient informeerima teenuse tarbimise käigus rahandusasutust	19	22	9	16	25	26
Milleks on teenus vajalik	13	15	8	10	18	9

Lõpuni selgitamata jäänud aspektide eelistus üldiselt ei sõltunud sellest, kas oli tegemist arenenud või algaja FT-e kasutajaga.

Kõigist vastajatest on 14% kunagi teinud ettepaneku finantsteenuse tingimusi muuta. Väitega et ostul ei saa tingimusi muuta, oli nõus 51% vastajatest. Vestlusrühmades oli põhiliseks argumendiks see, et energiakulu on suur, aga edu väljavaated väikesed, ei nähtud kellele toetuda Kui keegi võib abiks olla, siis on see tuttav jurist või rahanduse spetsialist.

3.2.4 Teenuse tarbija õiguste kaitse ja tarbija enda algatus

K23. Kui Te tegite ettepaneku finantstingimuste muutmiseks, siis milline oli tulemus?

Ettepanek võeti vastu	78%
Ettepanekut ei võetud vastu	22%

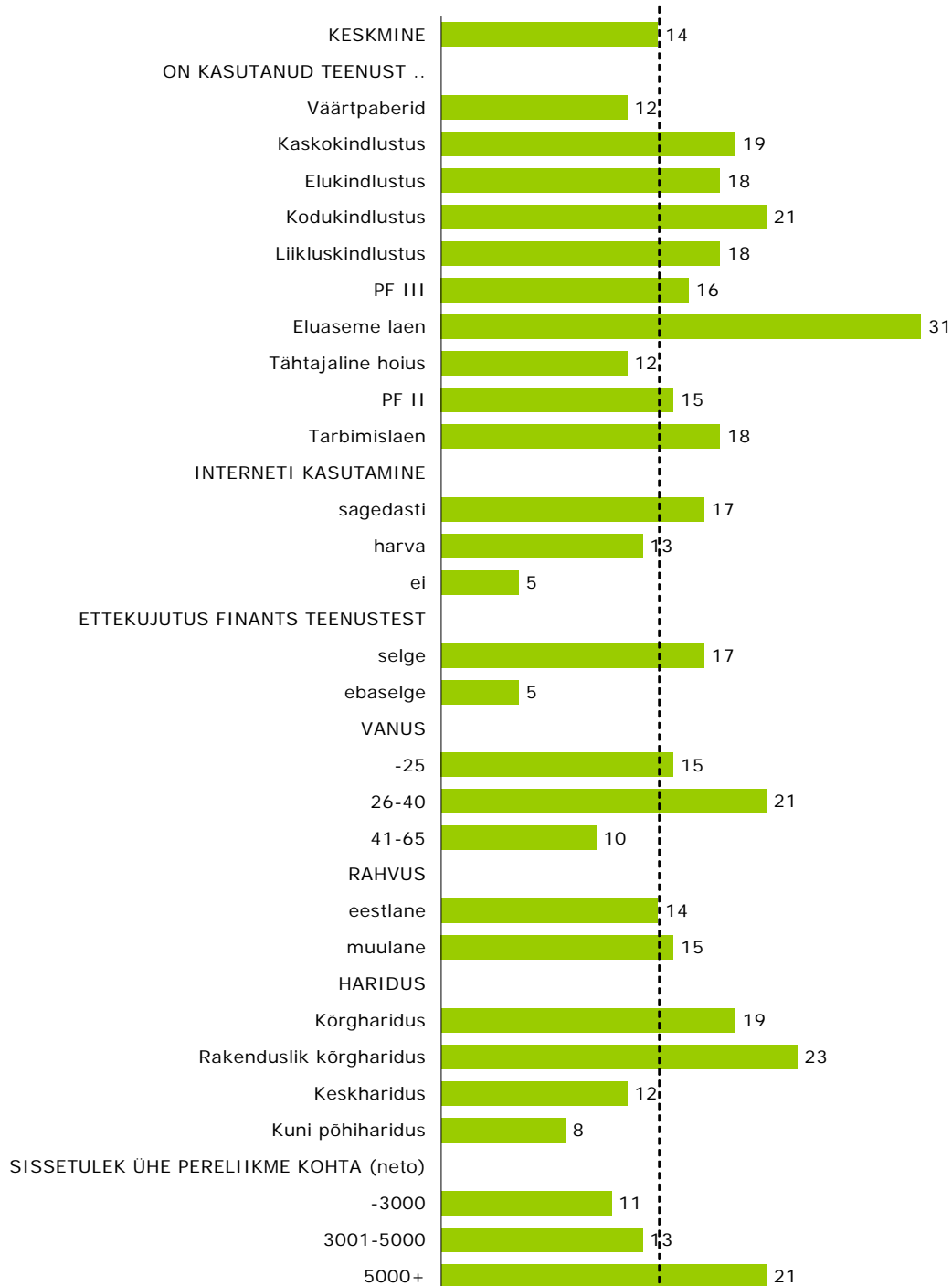
K23A Kui ettepanek finantstingimuste muutmiseks võeti vastu, siis millist tingimust muudeti?

Loetletud on vabas vormis antud vastuste tekstid. Enamus muutusi on seotud laenuteenusega.

eluaseme laenu %, lisasumma väljastamise ja perioodi muutmise
eluaseme laenu lepingus tegime muudatusi, euribori muutmise
eluasemelaenu tagasi maksetähtaega
eluasemelaenul laenuintressi vähendamine
enneaegne laenu kustutamine
ennetähtaegselt tagastasin laenu
kaskokindlustus
kohe maksti kogu summa
laenu tagasimaksmise kuupäeva muudeti
laenuintressi alandamine 24x VASTATUD
laenupuhkus
laenupuhkus pool aastat
laenutähtaegade kustutamine
lõpetati
maksegraafik
maksepuhkus (lapsepuhkus)
maksetingimused
maksujõulisust
muudeti makseviisi
muudeti maksutähtaega
õppelaenu summa vähenes seoses lapse sünniga ja tagasimaksmise periood jäi sama
pikaks. Lapse 3 aastaseks saamiseni maksab riik laenuintressi.
pangatingimuste muutmise
pensionikindlustuse lõppsätteid
pikendasin laenu
suurendati summat
tagasimakse tähtaegu muudeti
tagatiste tingimuse muutmise
tähtaeg 7X VASTATUD
tähtaega ja intressi
tähtaja kustutamise kiirendamine
tähtaja lühendamine
teenuse maksu alandamine mobiiltöötajatele
tingimused eraisiku huvides
vähendati eluaseme laenu % kaks korda
vähendati tagatist

Kas olete teinud ettepanekuid finantsteenuse tingimuste muutmiseks

%, jah olen





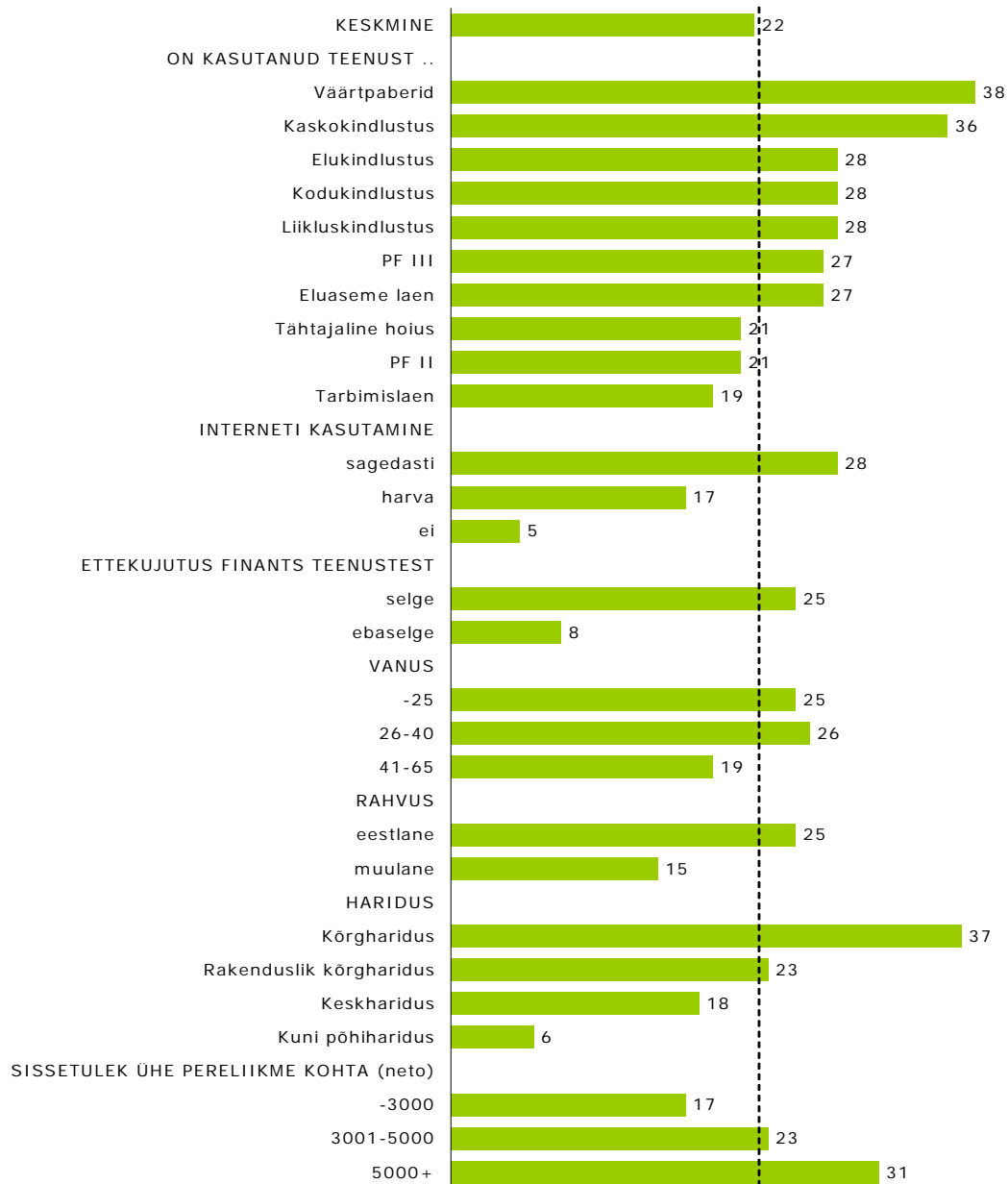
**K24. Kuhu Teie teada saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda
lahkarvamusel finantsteenuse pakkujaga?**
%

K24	KÕIK	internetis sagedasti	internetis harva	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus
Tarbijakaitseamet	33	36	28	25	32	22
Kohus, jurist	27	28	28	21	25	27
Finantsinspeksioon	11	13	8	5	16	7
Politsei	4	4	6	4	2	4
Ajakirjandus	3	4	5	1	9	3
Kindlustuse Vahekohus	2	2	1	1	2	0
muu	4	3	7	5	7	0
ei oska öelda	30	25	33	43	32	31
pole ühtegi kohta	7	6	7	10	5	19

Vastajale ei antud loetelu ette. Vaba vastuse vormis, ainult 10% küsitluteest arvas, et oma õiguste kaitseks saab pöörduda Finantsinspektsiooni.

3.2.5 Finantsjäreல்valve institutsioonide tuntus

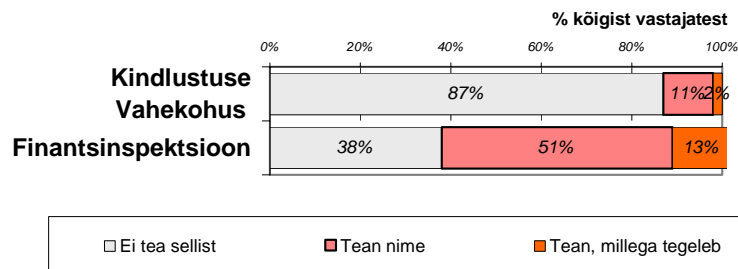
Kas teate mõnda riiklikku asutust, mis tegeleb Eestis finantsettevõtete ja nende teenuste järelevõlvega?
%, jah tean



K26. Nimetage riiklikke asutusi, mis tegelevad finantsettevõtete ja nende teenuste järelevalvega?
%, neist kes teavad

K26	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Finantsinspeksioon	48	49	20	64	33	39
Tarbijakaitseamet	12	11	20	0	17	26
Eesti Pank	11	11	0	0	0	17
kohus	9	8	20	0	0	0
Maksuamet	8	8	20	7	33	4
Riigikontroll	3	3	0	0	0	9
Kindlustuse vahekohus	3	3	0	0	0	4
rahandusministeerium	2	2	0	0	0	0
audiitor või inkassofirmad	2	2	0	0	0	0
väärtpaberikeskus, börs	1	2	0	0	0	0

K27/28. Milliseid järgmisi asutusi teate?



Põhimõtteliselt teadis mõnda Eestis finantsjärelevalvet teostavat riiklikku asutust viiendik (22%) vastajatest. Neist, kes teadsid, oskasid ligi pooled nimetada ka Finantsinspeksiooni – seega ca kümnendik kõigist küsitluses osalenutest. Seda nimetati sagedamini kui ühtki teist institutsiooni. Kui küsimus esitati aidatud tuntuse formaadis “kas teate Finantsinspeksiooni”, siis oli teadjaid juba 60%, samas ainult 10% kõigist küsitluses osalenutest teadis millega Finantsinspeksioon tegeleb.

Kindlustuse Vahekohtust on inimeste teadlikkus väga väike. Spontaanselt oskas seda nimetada paar protsenti, aidatud tundesena 13% vastajatest, vaid üksikud vastajad teadsid millega Vahekohus tegeleb.

K30. Kas väide - et seadus annab Finantsinspeksioonile õiguse otsustada panga või kindlustusseltsi ja Teie (kui eraisiku) vahelises vaidluses seda, kellel on õigus ning seejärel sundida ühte poolt õigesti käituma - on õige või vale?

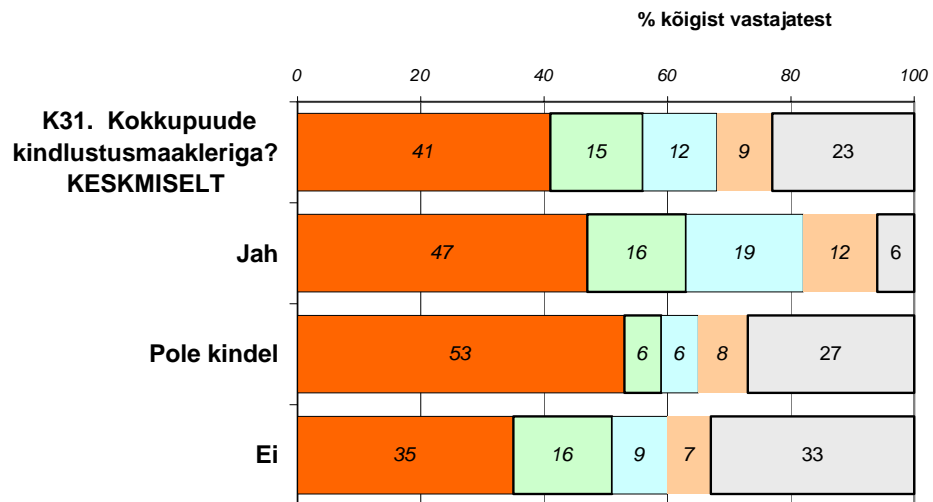
Seda küsiti 81 vastajalt, kes olid eelnevalt väitnud, et teavad millega Finantsinspeksioon tegeleb. Väidet pidas õigeks 43%, valeks 42% vastajatest, 15% ei osanud midagi arvata. Seega, eelkõige ei teata millega Finantsinspeksioon täpsemalt tegeleb, teadjatest aga andis õige vastuse alla poole.

3.2.6 Kindlustus

K29. Milliseid vaidlusi lahendab Kindlustuse Vahekohus? Seda küsiti 15 vastajalt, kes olid eelnevalt väitnud, et teavad millega Kindlustuse Vahekohus tegeleb. Nende vastused olid järgmised.

*enne kohut lahendab
eri laharvamused kindlustusandja ja kliendi vahel
firma klientide vahel tülide lahendamine
kindlustusalased ja kõik küsimused
kindlustuse ja kindlustaja vahelise vaidluste lahendamine
kindlustusjuhtumite lahendamine
kindlustuskahjude vaidlustega
kui võtja ja andja ei lepi kokku omavahel
lahendab kahe kindlustuse vahelisi vaidlemisi
lahendab kindlustusvaidlusi
lahendab vaidluse
liikluses toimunud süüdlaste kindlakstegemine
vaidluste lahendamine*

K32. Kuidas arvate, kumb võtab oma pakumistes rohkem arvesse erakliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent?



- Ei tee vahet kindlustusmaakleril ja kindlustusagendil
- Kindlustusagent
- Kindlustusmaakler
- Pakkumistes vahet ei oleks
- Ei oska öelda

Tulemuste põhjal võib väita, et üle poole vastajatest, aga võib olla enamuski, ei tee vahet kindlustusseltsil ja kindlustusmaakleril. Juba nende seas, kes küsimusele “Kas olete seoses finantsteenuste kasutamisega kokku puutunud kindlustusmaakleriga?” vastasid jaatavalt, oli 47% neid kes järgmises küsimuses tunnistavad, et ei tee vahet kindlustusmaakleril ja kindlustusagendil.

K33. Kui teil on (või oleks) liisitud auto, siis kas teeksite sellele autole praeguste hindade juures Kaskokindlustuse juhul, kui liisingufirma seda ei nõuaks?

Pigem jah	46%
Pigem ei	21%
Ei tea, mis on Kaskokindlustus	14%
Raske öelda	18%

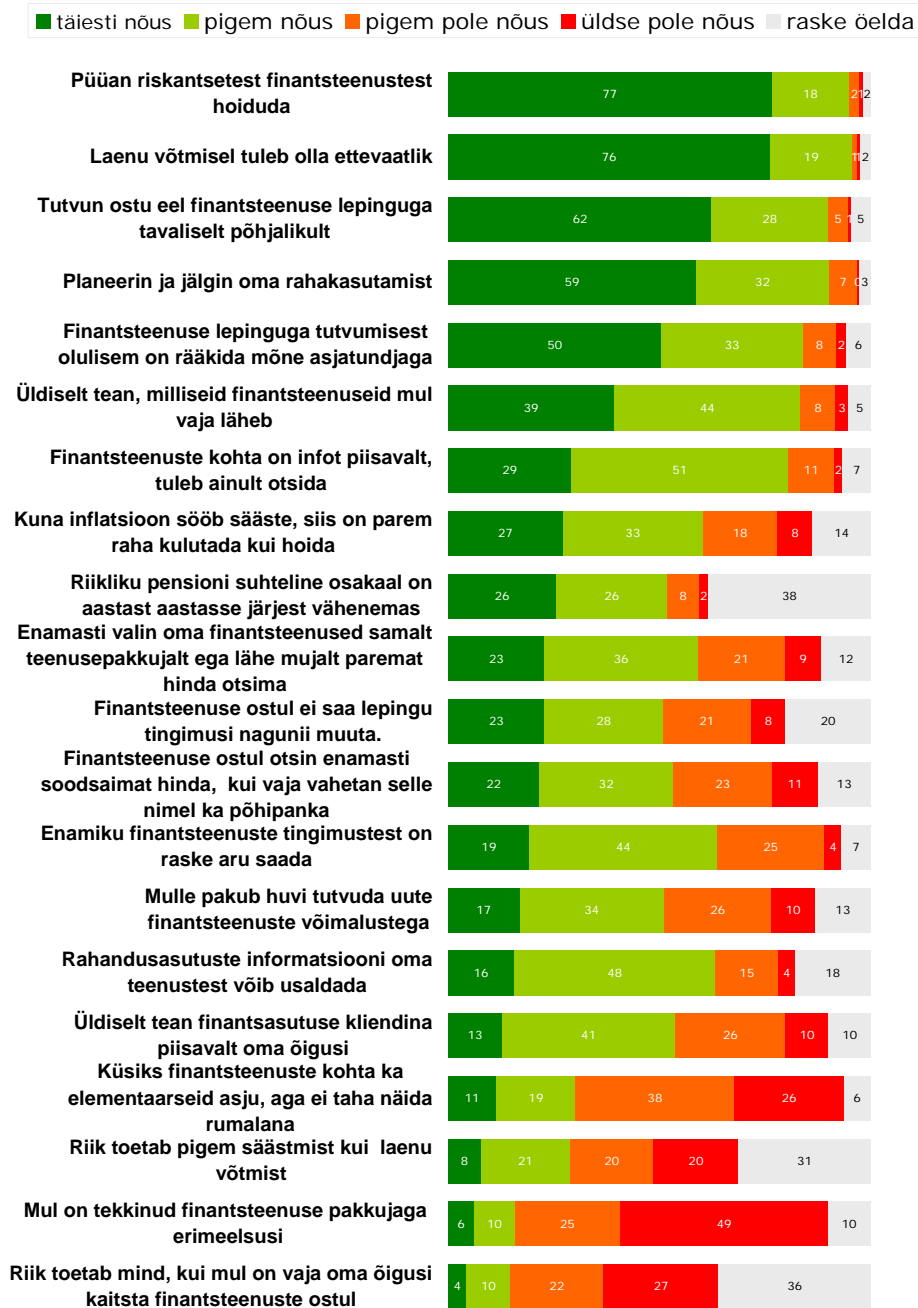
K34. Kui teil on (või oleks) korter ja see on pangalaenu tagatiseks, siis kas kindlustaksite korteri juhul, kui pank seda ei nõuaks?

Pigem jah	57%
Pigem ei	24%
Raske öelda	17%

Neist, kel on kindel arvamus, teeks umbes kaks kolmandikku ka nõude puudumisel kindlustuse, üks kolmandik aga ei teeks. Seda nii kaskokindlustuse kui ka elamu puhul.

3.2.7 Finantsteenuste tarbimisega seostuvad hoiakud

Nõustumine väidetega



3.2.8 Säätmine

K58. Millisel otstarbel säästate Teie?
%

K58	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Ei säästa või pole midagi säästa	35	35	38	23	57	40
Otseselt ei säästa, aga raha seisab arvel ja kogub protsente	12	12	19	9	10	10
Mustadeks päevadeks	13	12	23	9	10	13
Kindlaks sihtotstarbeks	39	41	19	59	24	38

K57. kas riik teeb mõnele säästmiseks mõeldud teenusele tulumaksusoodustusi? Millistele?
%, neist kes arvavad et teeb

K57	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Elamuaseme laen	55	56	40	56	48	60
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	47	48	35	41	48	40
Õppelaen	38	40	15	33	26	36
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	33	33	35	22	43	21
Laste või hariduse kindlustus	6	6	10	7	13	10
Elukindlustus	5	5	0	4	0	7
Tähtajaline hoius	4	4	5	4	4	5
Tervisekindlustus	3	3	0	11	4	5
Kodukindlustus (hoone või vara)	2	2	0	7	0	2
Investeeringufond	2	2	0	0	4	0
Hoius	2	2	0	0	0	5
Väärtpaberite ost/müük	1	1	0	0	4	0
Väikelaen	1	0	5	0	0	0
Autoliising	1	1	0	4	0	0

40% arvas, et tulumaksusoodustustega FT-ed on olemas, kõige sagedamini nimetati eluaseme laenu. Erinevaid soodustusi allikate järgi pigem ei eristata.

K55. Nimetage finantsteenuseid, mis Teie teada on mõeldud raha kogumiseks või säästmiseks?
%

K55	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Tähtajaline hoius	66	69	53	63	53	69
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	59	62	40	63	66	55
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	57	62	33	58	62	56
Hoius, arvelduskonto	42	42	42	46	31	44
Kinnisvara ost	41	41	39	42	27	50
Väärtpaberite ost/müük	32	34	23	42	15	33
Investeeringufond	29	32	18	39	20	30
Maa/väärisesemete ost	24	25	22	21	15	30
Elukindlustus	22	25	12	18	23	19
Abielukindlustus	6	6	4	14	1	2
Tervisekindlustus	5	6	3	2	8	6
Hariduskindlustus	5	6	1	9	1	7
Elamuaseme laen	4	4	4	4	3	2
Kodukindlustus	3	3	5	0	3	5
Õppelaen	2	2	2	4	1	2
Liikluskindlustus	2	2	1	0	3	2
Krediitkaart	2	2	1	2	3	3
Väikelaen	1	1	2	0	0	2
Kaskokindlustus	1	1	1	4	0	0
Autoliising	1	1	0	4	1	2
Tarbimislaen	0	0	2	0	0	0

Keskmine vastaja nimetas ligi nelja finantsteenust või kogumisvõimalust. Võib oletada, et alternatiivsetest võimalustest koguda/säästa on teadmine olemas.

3.2.9 Säästmine või laenamine

Millistes järgmistest valdkondadest teeksite kulutusi, mille suurus eeldab säästmist või laenu võtmist?
%

K59, K60, K61	valmis kulutusi tegema	säästan	võtan laenu
Elamispinna ost või ümberehitus	64	20	65
Eneseharimine või lapse koolitusraha	43	23	28
Auto	39	17	43
Tarbeesemed: kestuskaubad (külmik, TV, arvuti, mööbel ine.)	38	47	22
Tervise parandamine	37	30	20
Reisimine	34	51	11
Tuleviku kindlustamine halbadeks aegadeks	26	25	7
Isikliku ettevõtluse rajamine	21	5	27
Pensioni lisaraha	15	12	3
Tarbeesemed: garderoobikaubad	11	40	4

Raha säästetakse eelkõige reisimiseks ja tarbeesemete ostmiseks. Laenu võetakse eelkõige eluaseme või auto ostmiseks, seejärel harimiseks või isikliku ettevõtluse rajamiseks.

Krediitkaarti tajuti vestlusrühmades pigem kui säästude parema juhtimise vahendit, kui laenu võtmise abimeest.

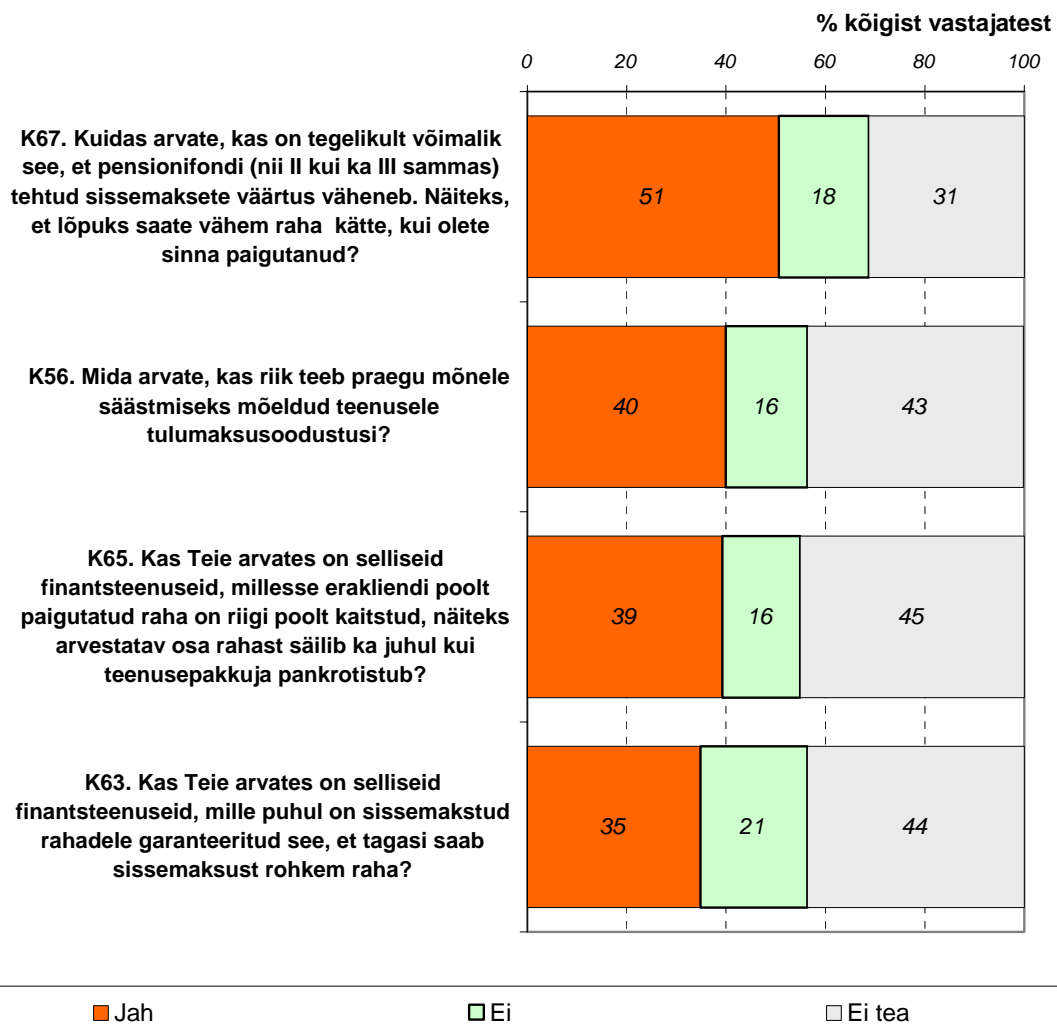
Millistel laenuotodetel on Teie arvates intress kõige kõrgem? Palun nimetage kuni kaks laenuliiki.
%

K62	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Krediitkaart	34	38	13	44	27	37
Väikelaen	30	32	20	33	27	33
Autoliising	20	20	18	19	9	17
Elamuaseme laen	16	15	21	16	19	23
Tarbimislaen (sihtotstarbel ostuks)	14	16	7	14	9	18
Järelmaks	13	13	10	12	15	15
Õppelaen	2	2	3	0	1	2
ei oska öelda	27	23	45	26	35	26

Umbes pooled vastajatest ei osanud laenuototeid nimetada või pakkusid kõrge intressiga laenu hülka ka näiteks eluaseme laenu. Viimasel juhul on võimalik oletada, et silmas peeti tagasimakse absoluutsummat mitte protsente.

3.2.10 Finantsteenuste riigipoolse suunamise/garantiide teadmine

K56, 63, 65, 67. Kuivõrd teatakse riigi suunamist ja garantiisid finantsteenuste valdkonnas



Kas vabatahtlikku või kohustuslikku pensionifondi tehtud sisse maksete väärtused saavad ajas väheneda? Jaatavalt vastasid pooled, põhjendades seda eelkõige inflatsiooniga. Enamik 44% eitavalt vastanust arvasid, et pensionifondidel on riiklik garantii.

K68. Mil moel on võimalik väärtuse vähenemine?

Inflatsioon - raha ostujõud väheneb	77%
Fondihoidja läheb pankrotti	39%
Fond töötab kahjumiga	34%
Muu	4%

K69. Miks ei ole võimalik?

Riik garanteerib	81%
Alati kasumlik teenus	18%

K66. Millistesse finantsteenusetesse paigutatud raha on riigi poolt kaitstud?
%, neist kes arvavad et on kaitstud

K66	KÕIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	72	74	50	55	81	70
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	34	35	23	9	33	30
Hoius	26	25	35	27	19	33
Tähtajaline hoius	22	20	35	14	19	28
Elukindlustus	10	11	4	14	10	10
Tervisekindlustus	5	5	4	5	0	5
Investeeringufond	5	4	8	14	5	5
Laste või hariduse kindlustus	4	5	0	9	0	5
Väärtpaberite ost/müük	3	3	4	9	0	5
Kodukindlustus (hoone või vara)	3	2	8	5	5	3
Liikluskindlustus	2	2	4	5	5	0
Kaskokindlustus	2	3	0	5	0	0

39% arvas, et tagatisskeemiga FT-ed on olemas, enamik neist nimetas ka kohustuslikku pensionifondi, kuid palju nimetati ka vabatahtlikku pensionifondi.

K64. Millistele finantsteenusetele on garanteeritud see, et tagasi saab sissemaksust rohkem raha?

%, neist kes arvavad et on garanteeritud

K64	KÖIK	internetis sagedasti	internetis ei	selge ettekujutus	ebaselge ettekujutus	vale otsus
Tähtajaline hoius	61	62	56	53	60	71
Kohustuslik pensionifond (II sammas)	38	38	38	33	50	40
Vabatahtlik pensionifond (III sammas)	35	35	31	33	25	40
Investeeringufond	18	18	19	33	10	26
Väärtpaperite ost/müük	17	17	19	40	10	20
Hoius	15	15	19	0	10	29
Elukindlustus	15	15	13	27	20	17
Laste või hariduse kindlustus	10	11	0	20	5	14
Tervisekindlustus	2	2	0	0	5	6
Liikluskindlustus	1	1	0	0	0	0
Kodukindlustus (hoone või vara)	1	2	0	0	0	0
Kaskokindlustus	1	1	0	0	5	3

Vaid kolmandik vastajatest arvas, et selline FT on olemas. Teadjatest nimetasid ligi kaks kolmandikku õigena hoiust, kuid küllaltki palju nimetati ka teenuseid, millel sellist garanteeritust ei ole.