



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

FINANTSKIRJAOSKUSE JA FINANTSTEENUSTE ALASE TEADLIKKUSE UURING EESTI ELANIKE HULGAS: VÕRDLUS VARASEMATE UURINGUTEGA

Tellija: Riigikantselei

**Partnerid: Rahandusministeerium, Finantsinspektsioon,
Haridus- ja Teadusministeerium**

TALLINN

Sügis 2012

KOKKUVÕTE

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis oktoobris 2012 Riigikantselei tellimusel läbi avaliku arvamuse uuringu, mis käsitles Eesti elanike finantskirjaoskust ja finantsteenuste alast teadlikkust.

- 2012 aasta tulemusi on käesolevas aruandes võrreldud 2006, 2009 ja 2010 aasta tulemustega ainult võrreldavate küsimuste lõikes (st küsimuse või vastusevariantide muutus ei ole muutnud võimalust küsimusest sisuliselt teisiti aru saada ja/või vastusevariantide skaalad ei ole muutnud). Omavahel on võrdluses 19-65. aastaste vanuserühmad. Samas 2012 aasta uuringu tulemused ei ole 2006 ja 2009 aastate tulemustega sotsioloogilisest aspektist võrreldavad, kuna nendel aastatel oli kriteeriumiks vähemalt kahe finantsteenuse kasutamine, kuid finantsteenuseid on aastatega oluliselt juurde tulnud (ja mitmed on olemuselt muutnud). 2006 ja 2009 uuringus osalejad ei ole elanikkonnast proportsionaalne finantsteenuste tarbijate väljavõte (st tulemused ei ole üldistatavad elanikkonna finantsteenuste tarbijatele). Statistiliselt on võrreldavad üksteise suhtes ainult 2010 ja 2012 uuringute tulemused.

Finantsteenuste kasutamine

- Levinuim isiklikult kasutatav finantsteenuse on mõlemal vaadeldud aastal ülekaalukalt arveldusarve (2010/2012), millele järgnevad sellised teenused nagu kohustuslik pensionifond, kindlustus (liiklus-, kodu-, varakindlustus) ning krediitkaart (2010/2012). Võrreldes 2010. aastaga on 19-65 aastaste vanuserühmas arveldusarve omajate hulk 2012. aastaks oluliselt kasvanud ning tähtajaliste hoiuste, krediitkaardi ja investeerimisfondi osakute omajate hulk oluliselt langenud.
- 2010 aastal ei küsitud teiste leibkonna liikmete poolt kasutatavate finantsteenuste kohta (küstiti ainult seda, mida vastaja isiklikult kasutab). Teiste leibkonnaliikmete finantsteenuste kasutamine jagunes nii 2006 ja 2009 uuringu osalejate kui 2012 vastajate puhul erinevate teenuste vahel küllaltki ühtlaselt. Testitud teenustest enim olid olemas vast liikluskindlustus ja kohustuslik pensionisammas.
- Enamikel Eesti elanikest sellel aastal ning uuringus osalejatel 2006 ja 2009 aastatel ei ole olnud finantsteenust, mille kasutamist nad on hiljem kahetsenud või veaks pidanud.

Finantsolukord ja rahaasjade planeerimine

- Endiselt on küllaltki suur nende inimeste osakaal, kelle sissetulek ei ole viimase 12 kuu jooksul nende kulutusi täielikult katnud. Võrreldes 2010. aastaga on 2012. aastal selliseid inimesi siiski oluliselt vähem.
- Ligikaudu pooltel 19-65. aastast elanikkonnast on 2012. aastal praegu sääste ning 2009. aasta uuringus osalejatest oli samuti sääste ligikaudu pooltel.

- Võrreldes 2006 ja 2009 aastatega peetakse käesoleval perioodil tõenäoliselt vajalikumaks pikema perioodiga säästmist.
- Võrreldes 2010. aastaga on oluliselt kasvanud sularaha kõrvalepanemine ning seda eelkõige investeerimisviisi ostmise ning varem mitte vastanute arvelt. Võrreldes 2010. aastaga on 2012ks aastaks vähesel määral langenud nende hulk, kes ei ole raha ühelgi viisil kogunud või säästnud.

Teadlikkus finantsküsimustes

- Võib arvata, et oma õiguste kaitseks finantsasutusega lahkeli tekkimisel on käitumisviisid olnud küllaltki sarnased praegusele. Eelkõige pöördusid vastajad lahkeli tekkimisel Tarbijakaitseametisse (Tarbijakaitsesse) või kohtu/juristi/advokaadi poole.
- Võib arvata, et järk-järgult on läbi aastate kasvanud nende osakaal, kes arvavad, et pensionifondi tehtud sissemaksete väärtuse vähenemine on võimalik.
- Kindlustusseltsi ja kindlustusmaakleri eristamine on nii 2012 elanikkonna uuringus kui 2006 ja 2009 aastate uuringutes osalenute hulgas küllaltki madal.
- Kindlustusmaakleri teenusega kokkupuutunud kindlustusteenust kasutanud/kasutavate elanike osakaal on 2012. aastal peaaegu tõenäoliselt samal tasemel kui 2006 ja 2009 aastal uuringus osalenud kindlustusteenuse kasutajatel.
- Aastate lõikes on tõenäoliselt veidi kasvanud nende osakaal, kes arvavad, et kindlustusmaakler peab kliendi huve rohkem arvesse võtma. Samas on märgata, et kõikides uuringutes osalejad pigem ei oska sellele küsimusele vastata või arvavad, et nii kindlustusmaakler kui -agent peavad samavõrra kliendi huvidega arvestama.

UURINGU TAUST

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis oktoobris 2012 läbi üleriigilise Eesti elanikkonna esindusliku avaliku arvamuse küsitluse, mille peamiseks eesmärgiks oli mõõta finantskirjaoskuse taset kitsamates elanikkonna segmentides. Antud uuringu tellijaks oli Riigikantselei koostöös Rahandusministeeriumi, Finantsinspeksiooni ning Haridus- ja Teadusministeeriumiga. Uuring teostati Tarkade Otsuste Fondi ja Euroopa Sotsiaalfondi toel. Uuringu käigus küsitleti 1513 Eesti elanikku vanuses 18-80 eluaastat. Nendest vanuses 19-65 eluaastat oli 1235 elanikku.

Üheks uuringu osaks oli võrrelda 2012. aasta uuringu tulemusi 2006, 2009 ja 2010 aastal läbi viidud uuringute tulemustega. Võrdluse aluseks võeti järgnevate varasemate uuringute aruanded (sh andmefailid):

- „Finantsteenuste tarbijate teenusealane teadlikkus“; mille läbiviijaks oli Faktum & Ariko Finantsinspeksiooni tellimusel. Uuring viidi läbi 2009. aasta kevadel (16.-18. nädal)
- „Finantsalane kirjaoskus Eesti elanike seas“; mille läbiviijaks oli Faktum & Ariko Rahandusministeeriumi tellimusel. Uuring viidi läbi 2010. aasta sügiskul (43.-45. nädalal)
- „Finantsteenuse eratarbija uuring“; mille läbiviijaks oli Faktum & Ariko Finantsinspeksiooni tellimusel. Uuring viidi läbi 2006. aasta märtsis.

Kuna 2006 ja 2009 uuringute valimid ei ole esinduslikud elanikkonna suhtes ja tulemused ei ole üldistatavad ka üldiselt finantsteenuste tarbijatele (ei ole proportsionaalne/tarbija profiili põhine väljavõtt), siis nende tulemused ei ole statistiliselt 2012 elanikkonna uuringu tulemustega võrreldavad, kuid võib jälgida mingeid peamisi trende. 2010 ja 2012 uuringute valimid on proportsionaalsed elanikkonna suhtes ja seega on valimite põhiselt statistiliselt võrreldavad.

Uuringu meetodika

Ajavahemikul 10.-30. oktoober **2012** viis uuringufirma Saar Poll OÜ läbi üleriigilise avaliku arvamuse küsitluse, kus suulise intervjuu vormis ja paberankeedi abil küsitleti 1513 inimest vanuses 18-80 eluaastat. Vastajate valikuks kasutati proportsionaalse juhuvalimi meetodit. Intervjuud viidi läbi Saar Polli kogenud küsitlejate poolt ning need toimusid eesti ja vene keeles vastajate kodudes. Intervjuud toimusid 229 küsitluspunktis, igas punktis keskmiselt 6-7 intervjuud. Saadud küsitlustulemi ja statistilise mudeli võrdlemisel ilmnunud erisuste vähendamiseks kaaluti saadud tulemit alljärgnevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Sotsiaal-demograafiliste tunnuste mudeli koostamisel on kasutatud rahvastikustatistika andmeid seisuga 01.01.2012.

2010. aasta uuringu meetodika kohta on aruandes „Finantsalane kirjaoskus Eesti elanike seas“ järgnev informatsioon. Meetodika alused: OECD poolt koostatud põhiküsimustik ning väiksemas osas Eesti spetsiifikat puudutavad lisaküsimused. Küsitlusmeetod: silmast silma küsitlus kodudes. Valim: N=1000 täiskasvanut vanusevahemikus 18-74 aastat. Reaalselt küsitleti 1010 inimest, millest andmepuhastuse käigus kõrvaldati 17 mittekvaliteetselt vastatud ankeeti. Valimi meetod:

piirkondlikult stratifitseeritud juhuvalim. Saar Poll tegi võrreldavate küsimuste lõikes 2010 aasta SPSS andmefailist väljavõtte 19-65. aastaste vanuserühmast (N=870), et saaks uuringute tulemusi võrrelda.

2009. aasta uuringu meetodika kohta on aruandes „Finantsteenuste tarbijate teenusealane teadlikkus“ järgnev informatsioon. Meetod: silmast-silma intervjuud vastajate kodudes. Valimi kujundamine. Uuringu valimi kujundamisel lähtuti järgmistest meetodilistest põhimõtetest.

- Valimi kujundamise lähtekohaks oli 1000 täiskasvanu algvalim, 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 meetodilisi lähtekohti rakendati eesmärgiga, saada võimalikult lähedane valim 2006. aastal läbiviidud analoogse uuringuga.

Lõppvalim. Kirjeldatud valimi kujundamise meetodikaga kujunes uuringu lõppvalimiks 700 respondenti.

2006. aasta tulemuste kohta on „Finantsteenuse eratarbija uuring“ aruandes alljärgnev informatsioon. 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. Tegelikult valimi suuruseks kujunes 614 inimest. Leibkonna valikuks igas valimipunktis rakendati lähteaadressi meetodit. Vastaja valikuks leibkonnast kasutati nn noore mehe reeglit. Selleks et jõuda Finantsinspeksioonile huvipakkuvate teenuste kasutajateni ja saavutada piisav vastajate hulk ka vähemkasutatavate teenuste osas, seati aga osalejate valimile järgmised piiravad tingimused:

- juhuvaliku hulka lisati uuselamu asumite aadresse – oletusega et nendes piirkondades on kindlasti eluaseme laenu võtjaid jm. keerukama finantsteenuse kasutajaid.
- 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.

UURINGU TULEMUSTE VÕRDLUS

2012 aasta tulemusi võrreldakse 2006, 2009 ja 2010 aasta tulemustega ainult võrreldavate küsimuste lõikes (st küsimuse või vastusevariantide muutus ei ole muutnud võimalust küsimusest sisuliselt teisiti aru saada ja/või vastusevariantide skaalad ei ole muutnud) . Omavahel võrreldakse 19-65. aastaste vanuserühmasid. Samas 2012 aasta uuringu tulemused ei ole 2006 ja 2009 aastaga sotsioloogilisest aspektist üldse võrreldavad, kuna eelmiste puhul oli kriteeriumiks vähemalt 2 finantsteenuse kasutamine, kuid finantsteenuseid on aastatega oluliselt juurde tulnud (ja muutnud iseloomult). Samuti ei ole 2006 ja 2009 finantsteenuste tarbijate osakaal elanikkonnast proportsionaalne väljavõte (tulemused ei ole üldistatavad elanikkonna finantsteenuse tarbijatele). Seega on statistiliselt omavahel võrreldavad 2010 ja 2012 uuringute tulemused.

Finantsteenuste kasutamine

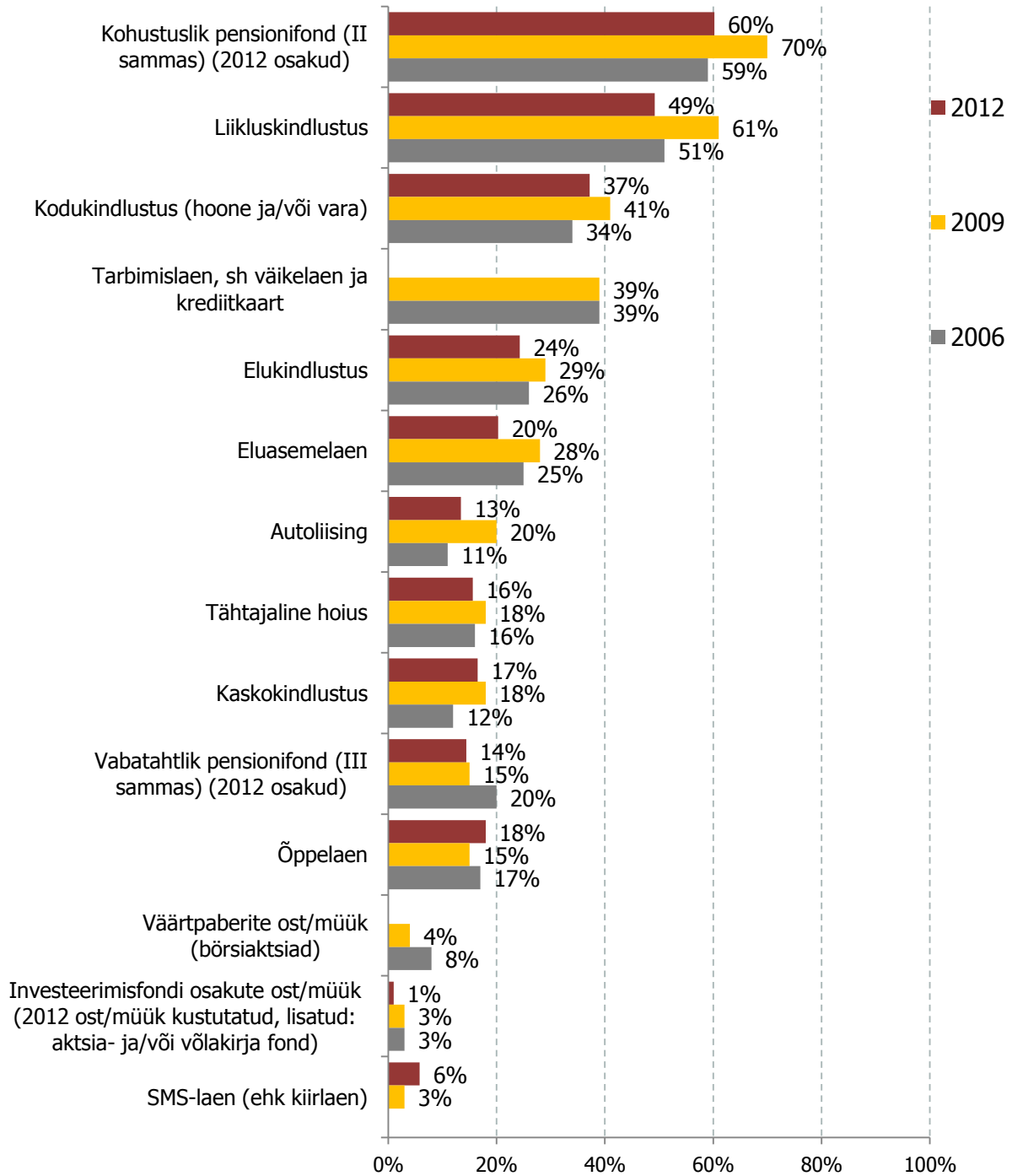
2012 aasta uuringus küsiti elanikkonnalt 28. erineva finantsteenuse olemasolu kohta. Varasematel aastatel oli küsitlustes finantsteenuste nimekiri lühem (2006 ja 2009 oli kahe finantsteenuse kasutamine ka filterküsimusteks). Finantsteenuste kasutamise alapeatükis on toodud võrdlused nende finantsteenuste olemasolu kohta, mille kohta küsiti varasemates uuringutes. Lisaks on võrdlused selle kohta, kas mõnda kasutatud teenustest on tulnud hiljem kahetseda.

2006, 2009. ja 2012. küsiti vastajatelt nii seda, kas neil isiklikult on mõni loetletud finantsteenustest kui ka seda, millised finantsteenused on leibkonnas (2009. aastal kasutati väljendit „peres“) olemas. 2010. aastal küsiti ainult seda, millised finantsteenused loetletutest on vastajal endal olemas. Võimalike vastusevariantide skaalad ning ka küsimused on erinevatel aastatel veidi erinevad. 2006/2009 küsimus: „Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud?“, mille võimalikeks vastusevariantideks olid: „olen ise kasutanud“ ja „pere on kasutanud“. 2012 küsimus: „Milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud?, mille võimalikeks vastusevariantideks: „mul on hetkel olemas“; „mul oli see varem olemas, aga hetkel pole“; „mõnel leibkonnaliikmel on hetkel olemas“ „mõnel leibkonnaliikmel oli see varem olemas, aga hetkel pole“ ja „ei mul ega kellelgi leibkonnaliikmetest pole kunagi olnud“. 2010 küsimus: „Palun öelge, kas Teil hetkel on mõni nendest finantsteenustest?“, mille vastusevariandiks oli „hetkel olemas“.

2012. aasta isiklike finantsteenuste olemasolu tulemuste mingigi võrreldavuse saamiseks 2006. ja 2009. aasta tulemustega, liideti (teineteist välistavate) vastusevariantide „mul on hetkel olemas“; „mul oli see varem olemas, aga hetkel pole“ tulemused kokku ning võrreldi neid 2006. ja 2009. vastusevariandiga „olen ise kasutanud“.

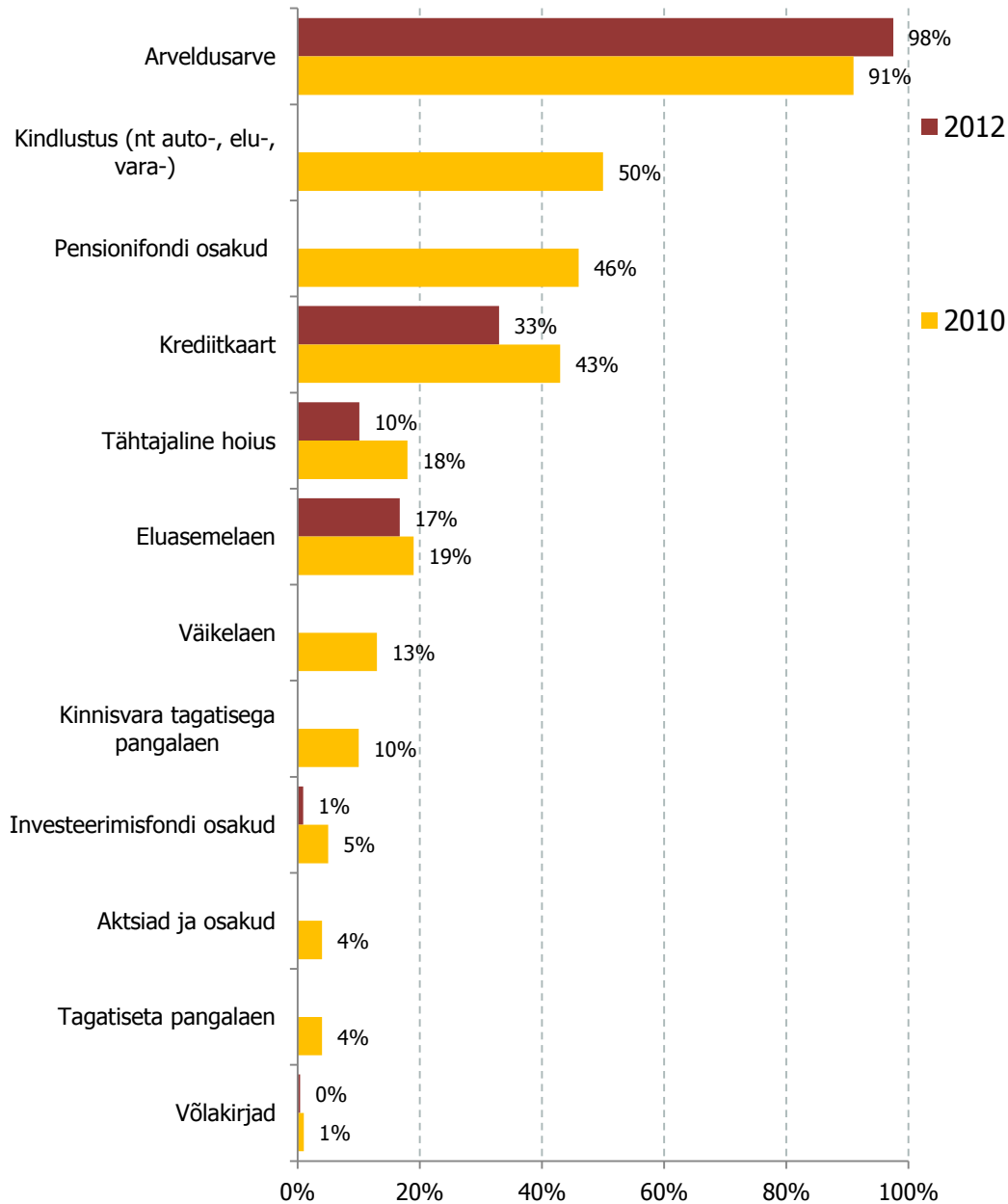
2012. ja 2010. aasta isiklike finantsteenuste olemasolul on võrdluses vastusevariandid „mul on hetkel olemas“ ja „hetkel olemas“.

Joonis 1. 2006/2009: milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? 2012: milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=1235)



Võrreldud ei ole finantsteenuseid: 2012 krediitkaart ja tarbimislaen eraldi vaadeldud (2006/2009 tarbimislaen, sh väikelaen ja krediitkaart); 2012 lahku löödud aktsiad ja investeerimisfondi osakud (2006/2009 väärtpaberite ost/müük).

Joonis 2. 2010: palun öelge, kas Teil hetkel on mõni nendest finantsteenustest? / 2012: milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? (2010 N=870; 2012 N=1235)



Võrreldud ei ole järgmisi finantsteenuseid: 2012 lahku löödud liiklus-, kasko-, elu-, kodu-, laste-, reisikindlustus (2010. Kindlustus); 2012 lahku löödud II ja III samm (2010 pensionifondi osakud, ei pruugi mõningatel III sambaga seostuda); 2012 koos: "Tagatiseta pangalaen, väikelaen, tarbimislaen" – 9%; (2010 väikelaen ja tagatiseta pangalaen eraldi); 2012 aktsiad eraldi (3,4%); 2012. Võrreldes 2010 aastaga on arveldusarve omajate hulk 2012 aastaks oluliselt kasvanud ning tähtajaliste hoiuste, krediitkaardi ja investeeringufondi osakute omajate hulk oluliselt langenud.

Saar Poll viis 1997. Aastal 15-74 aastase Eesti elanikkonna hulgas läbi uuringu, kus muu hulgas küsiti ka finantsteenuste kasutamise kohta. Valimi suuruseks oli N=1018. Taustainformatsiooniks on välja toodud tookordse uuringu tulemused.

Teenus	%
Kaart, mis võimaldab ainult pangautomaadist raha võtta	74
Arvelduskonto/arve Eesti kroonides	69
Palgakonto	28
Panga maksekaart (deebetkaart)	25
Tähtajaline hoius Eesti kroonides	9
Panga krediitkaart (näiteks: Visa)	8
Arvelduskonto/arve välisvaluutas	3
Eraisiku arvelduskrediit (overdraft)	2
Tähtajaline hoius välisvaluutas	2

Tabel 1. Kas Teil on mõnes pangas ? Ühik: % „jah“ vastanustest

1997. aastal oli küsitud loetelust enim kasutatavaks kaart, mis võimaldab ainult pangautomaadist raha võtta. Lisaks küsiti vastajatelt „Kas Teil on mõne investeerimisfondi osakuid?“, millele vastast jaatavalt ainult 4% vastajatest. Samuti küsiti „Kas Teil on ettevõtete aktsiaid?“ ning sellele vastast jaatavalt 10% küsitletutest.

1997. aasta isikliku pluss ühtlasi leibkonna finantsteenuste kasutamise kohta esitati kaks küsimust: „Kas Teie või keegi Teie perest on krooni ajal ostnud kaupa liisinguga/järelmaksuga?“ ning „Kas Teie või keegi Teie perest on viimase 12 kuu jooksul võtnud pangast ... ?“.

Vastusevariant	%
Jah, mitu korda	7
Jah, üks kord	11
Ei ole võtnud	80
Ei oska öelda / keeldub vastamast	2

Tabel 2. Kas Teie või keegi Teie perest on krooni ajal ostnud kaupa liisinguga/järelmaksuga? Ühik: %

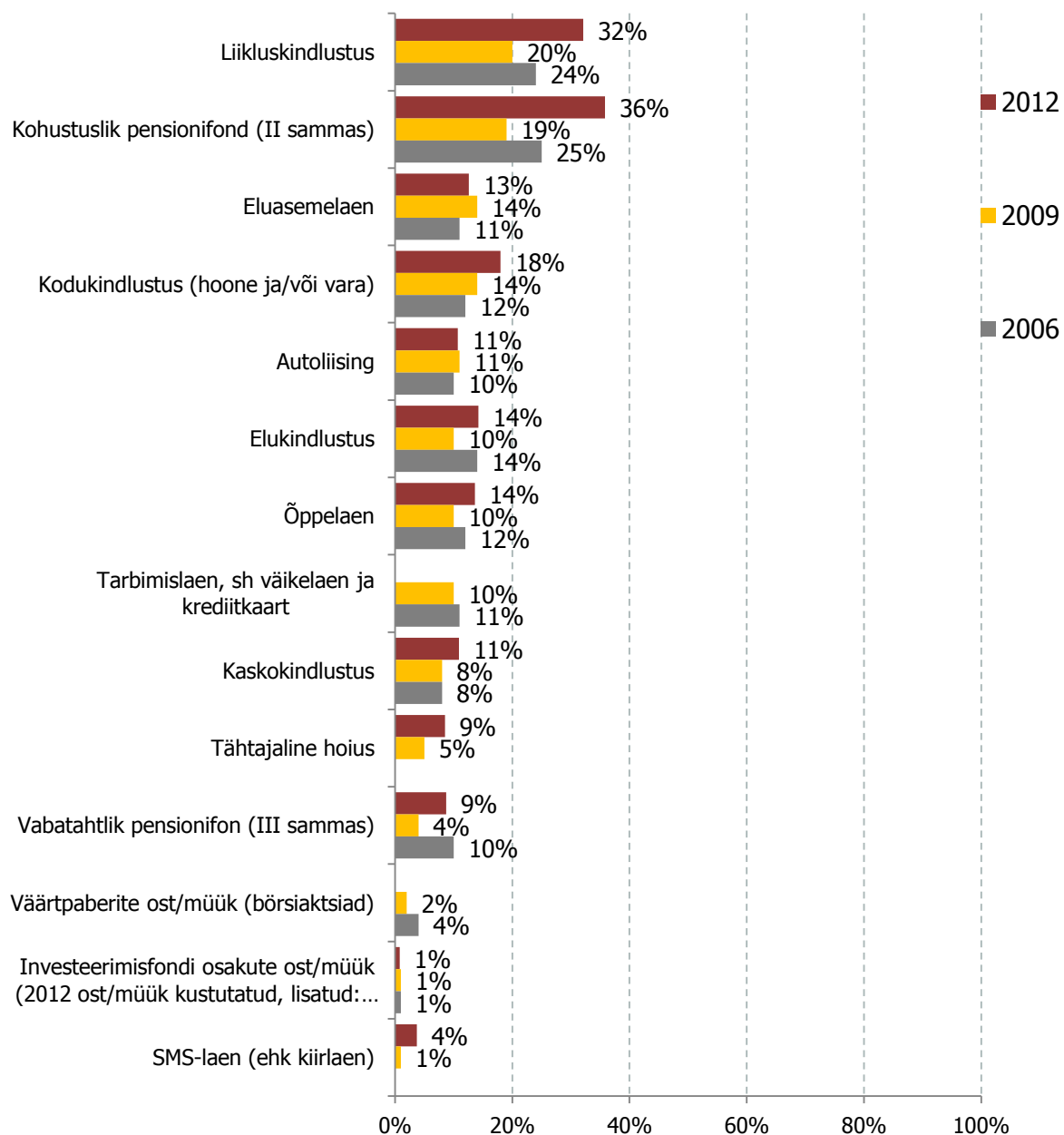
Teenus	%
Väikelaenu / tarbimislenu alla 50 000 krooni	45
Õppelaenu	28
Eraisiku laenu üle 50 000 krooni	10
Eluaseme laenu	9
Ostnud kaupa liisinguga / järelmaksuga	9

Tabel 3. Kas Teie või keegi Teie perest on viimase 12 kuu jooksul võtnud pangast ... ? Ühik: % „jah“ vastanustest

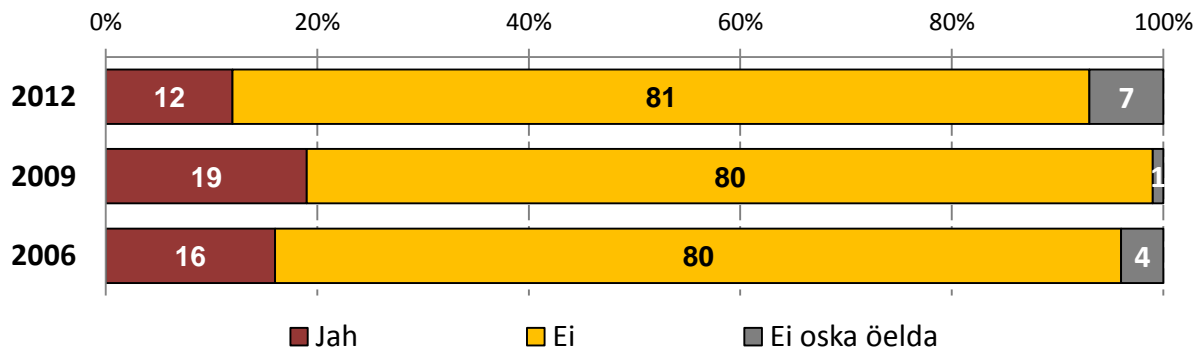
1997. aastal ei olnud enam 15-74-aastastest elanikest krooni ajal kaupa liisingu/järelmaksuga ostnud. Loetletud finantsteenustest oli vastaja ise või tema perekond kasutanud väikelaenu / tarbimislenu alla 50 000 krooni.

2012. aasta leibkonna finantstulemuste mingigi võrreldavuse saamiseks liideti pere/leibkonna finantsteenuste (teineteist välisavad) vastusevariantide „mõnel leibkonnaliikmel on hetkel olemas“ „mõnel leibkonnaliikmel oli see varem olemas, aga hetkel pole“ tulemused kokku ning võrreldi neid 2006 ja 2009 vastusevariandiga „pere on kasutanud“ (vt isiklikku finantsteenusekasutamist, milliseid teenuseid ei ole võrdlusele toodud).

Joonis 3. 2006/2009: milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? 2012: milliseid finantsteenuseid järgnevatest olete viimastel aastatel kasutanud? (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=1235)



Joonis 4. Kas on mingit sellist finantsteenust, mille kasutamist Te olete hiljem kahetsenud või veaks pidanud? (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=1235)

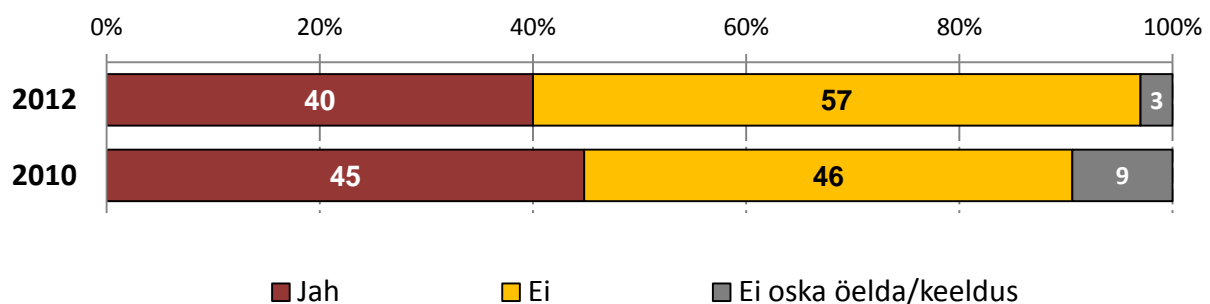


Enamikul Eesti elanikest sellel aastal ning uuringus osalejatel varasematel aastatel ei ole olnud finantsteenust, mille kasutamist nad on hiljem kahetsenud või veaks pidanud.

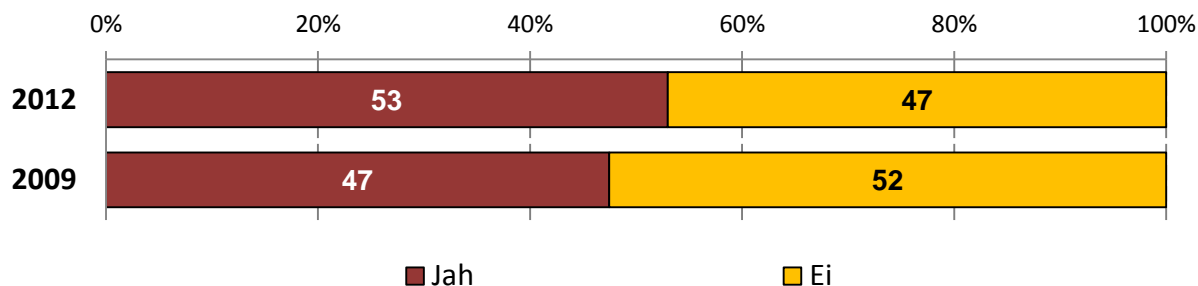
Finantsolukord ja rahaasjade planeerimine

Finantsolukord ja rahaasjade planeerimine alapeatükis on ära toodud võrdlused järgmistes küsimustes: sissetuleku kulutuste mittekatmine viimase 12 kuu jooksul; säästude olemasolu; vajalik säästude suurus ning rahakogumise viisid viimase 12 kuu jooksul.

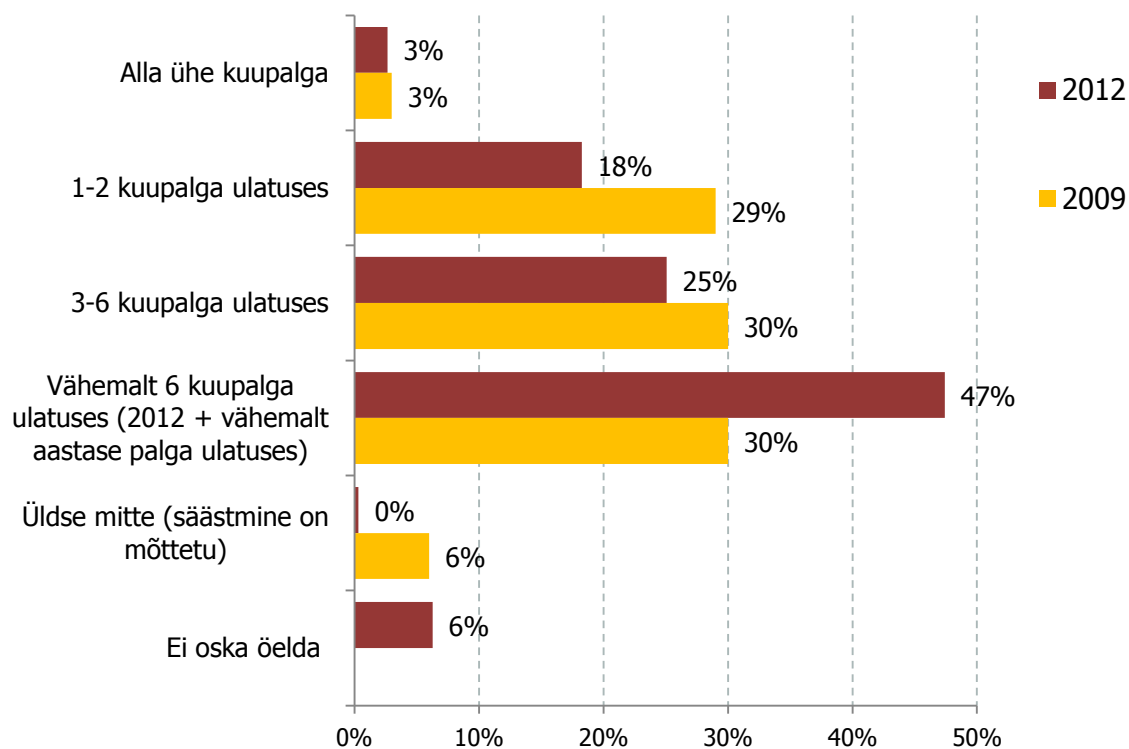
Joonis 5. 2012: Mõnikord ei kata inimeste (2010 mõnikord inimesed leiavad, et nende ...) sissetulek täielikult nende kulutusi. Kas viimase 12 kuu jooksul on Teiega seda juhtunud? (2010 N=870; 2012 N=1235)



Küllaltki suur on endiselt nende inimeste osakaal, kelle sissetulek ei ole viimase 12 kuu jooksul nende kulutusi täielikult katnud. Võrreldes 2010. aastaga on siiski oluliselt langenud nende inimeste arv, kellel viimase 12 kuu jooksul ei ole sissetulek kulutusi täielikult katnud.

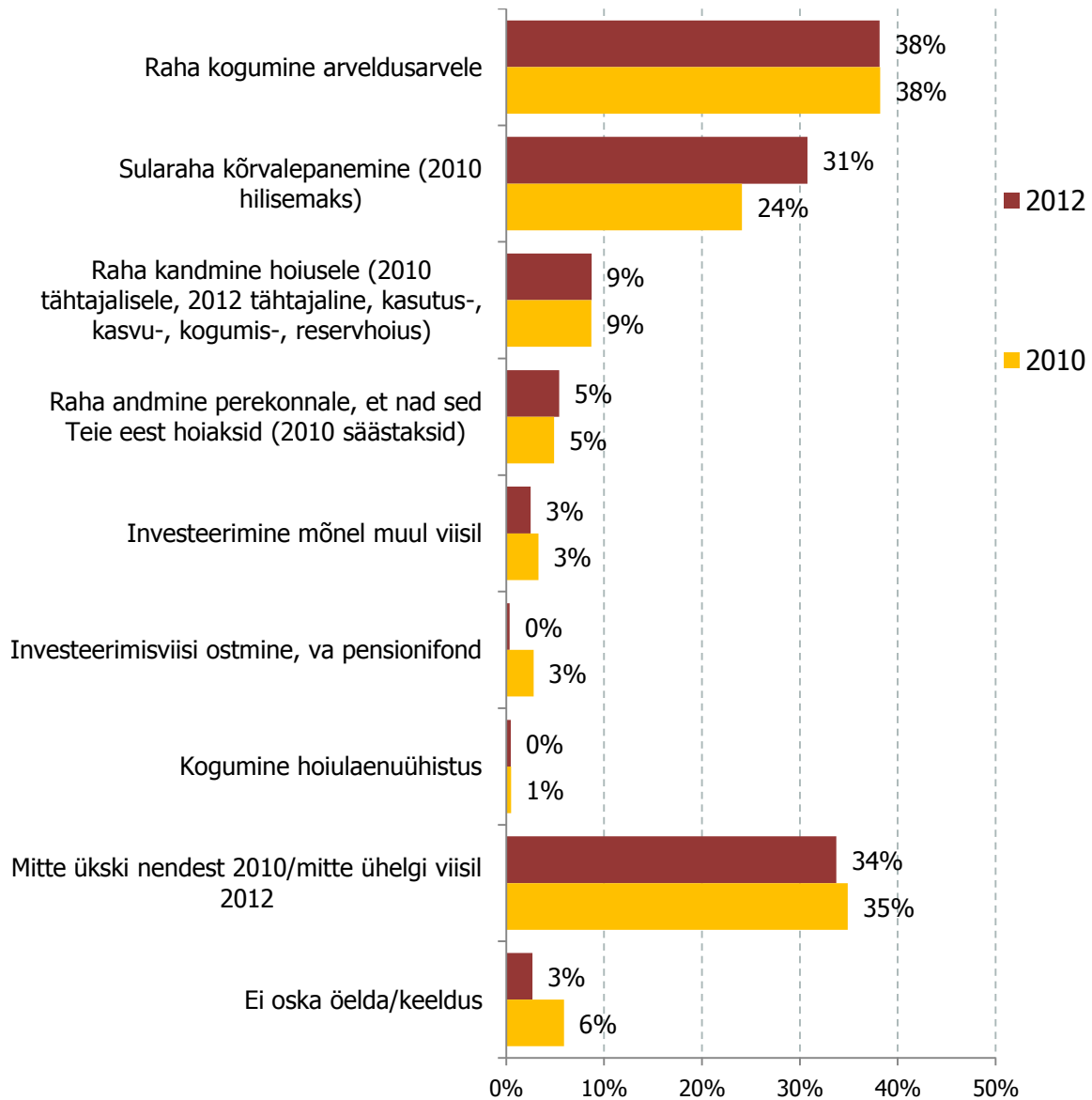
Joonis 6. Kas Teil on (praegu) sääste? (2009 N=700; 2012 N=1235)

2009. aastal küsiti elanikkonnalt, kas neil on sääste ning 2012. aastal küsiti, kas neil on „praegu sääste“. Ligikaudu pooltel 19-65. aastasest elanikkonnast on 2012. aastal praegu sääste. 2009. aasta uuringus osalejatest oli sääste ligikaudu pooltel uuringus osalejatest.

Joonis 7. Mis Te arvate, kui suures ulatuses peaks inimesel võimaluse korral olema sääste? (2009 N=700; 2012 N=1235)

Küsimus oli küll mõlemal aastal sama, kuid vastusteskaala oli veidi erinev. 2012. aastal lisandus vastusevalik „ei oska öelda“ ning skaala täienes ka perioodiga „vähemalt aastase palga ulatuses“. Lisaks valimi erisustele ei ole ka skaala muutuse tõttu korrektne seda küsimust otsesesse võrreldavusse seada, kuid on näha indikatsioonid, et käesoleval perioodil peetase pikema perioodiga säästmist tõenäoliselt vajalikumaks kui varasemalt.

Joonis 8. Kas olete viimase 12 kuu jooksul raha kogunud (2010 säästnud) mõnel järgmistest viisidest? (2010 N=870; 2012 N=1235)

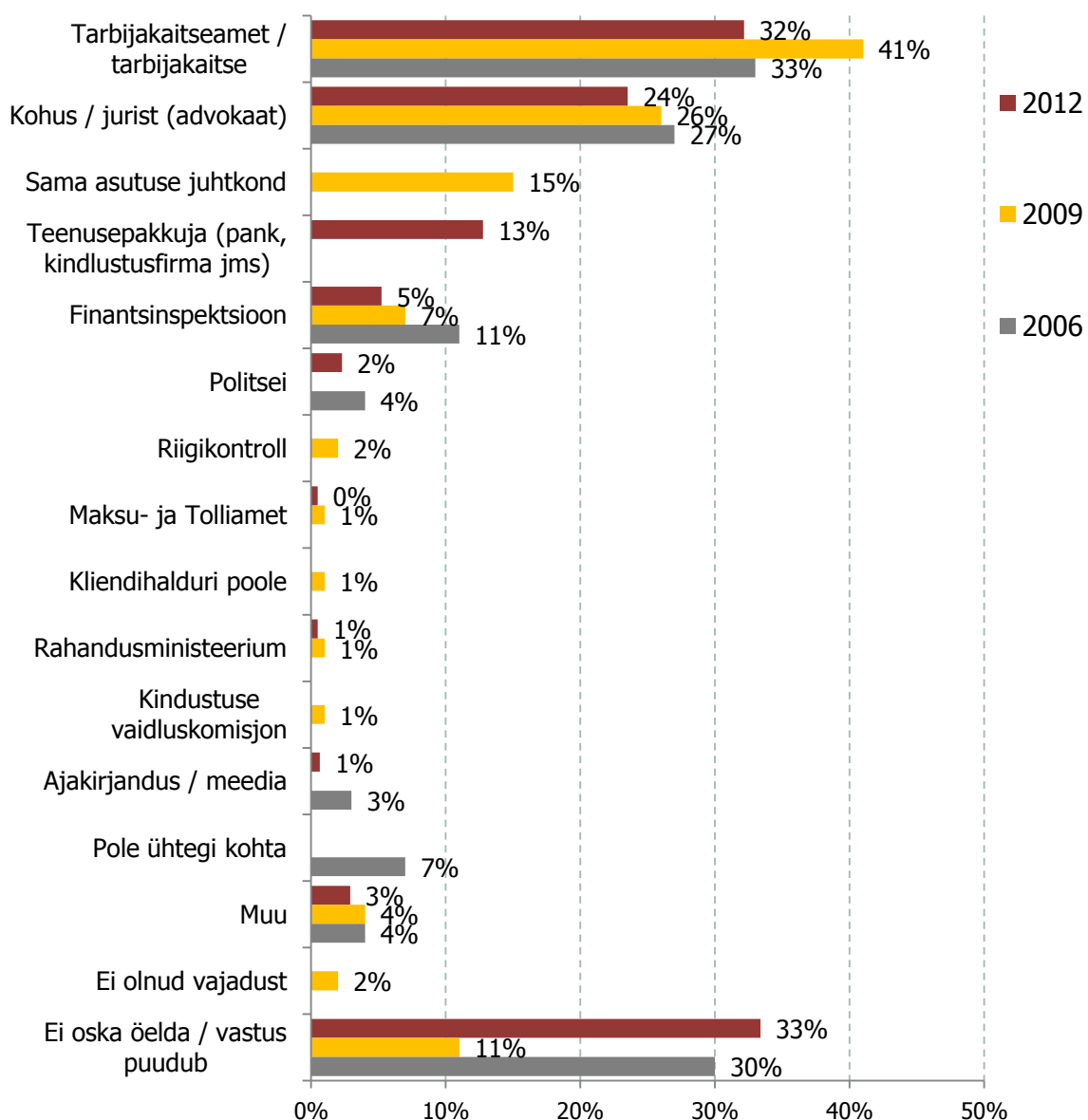


2010. aastal küsiti elanikkonnalt, kas nad on raha „säästnud“ ning 2012. aastal küsiti kas on raha „kogunud“. Võrreldes eelmise küsitlusega täiendati hoiuste loetelu väites „raha kandmine hoiusele“ – lisati „kasutus-, kogumis-, reservhoius). Loeme tulemused sisuliselt siiski võrreldavateks. Kogumisviiside järjestus on jäänud samakas ning esimesel kohal on endiselt raha kogumine arveldusarvele. Samas on oluliselt kasvanud sularaha kõrvalepanemine ning seda eelkõige investeerimisviisi ostmise ning nende arvelt, kes ei osanud või ei soovinud varem vastata. Vähesel määral on langenud nende arv, kes ei ole raha ühelgi viisil kogunud või säästnud.

Teadlikkus finantsküsimumustes

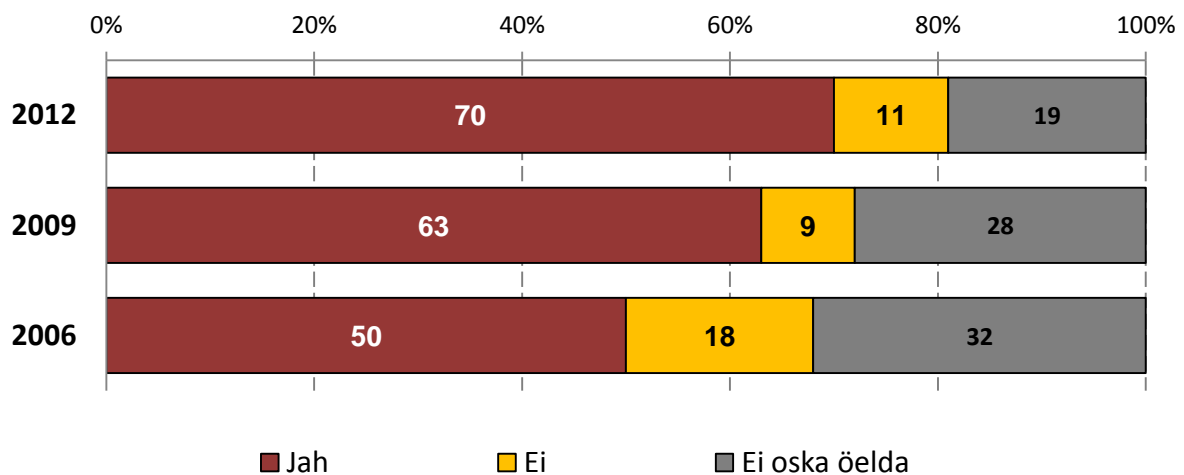
Selles alapeatükis on näidatud võrdlused, kuhu vastajad oma õiguste kaitseks pöördusid, kui neil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega; kuivõrd ollakse kursis, et pensionifondi sambasse tehtud sissemaks väärtus võib väheneda ning milline on teadlikkus kindlustusseltsil ja -maakleril ja -agendi erinevustest.

Joonis 9. Kuhu Te saaksite oma õiguste kaitseks pöörduda, kui Teil tekib lahkeli või arusaamatus mõne finantsasutusega (pangad, kindlustusseltsid jne)? Avatud küsimus (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=1235)



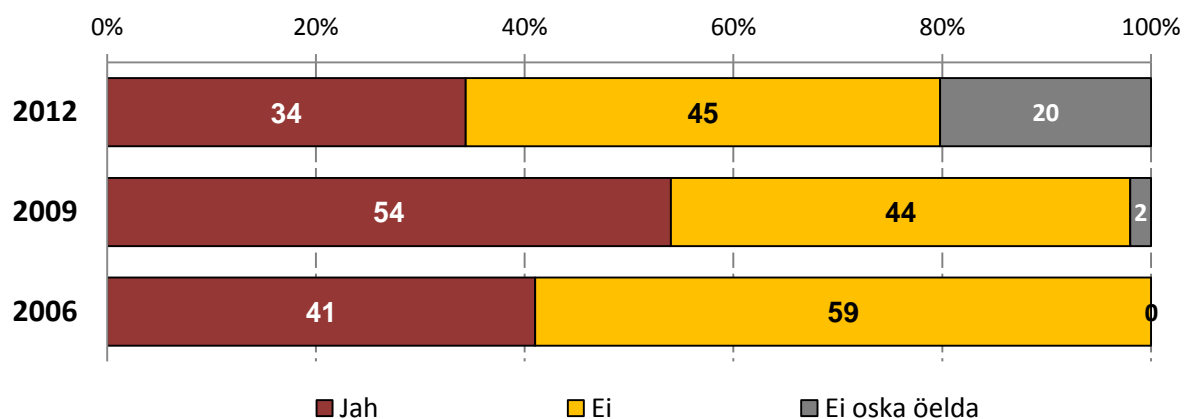
Lisaks valimi erisusele on oluline teada, et ka avatud küsimuste kodeerimine on veidi erinev, mistõttu ei saa teha täiesti otsest võrdlust selles osas, kuhu pöörduakse oma õiguste kaitseks finantsasutusega lahkelt tekkimisel. Samas on märgata, et lahendusviisid on läbi aastate olnud küllaltki sarnased ning eelkõige pöördusid vastajad Tarbijakaitseametisse või kohtu/juristi/advokaadi poole.

Joonis 10. 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? (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=1235)



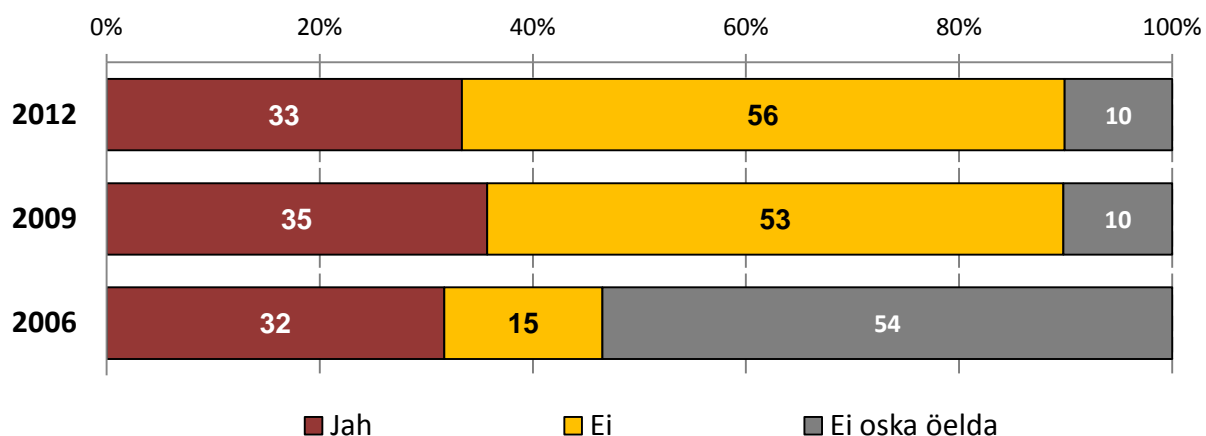
Võib arvata, et järk-järgult on läbi aastate kasvanud nende vastajate (2012 vastavaealiste elanike) hulk, kes arvavad, et pensionifondi tehtud sissemaksete väärtuse vähenemine on võimalik. Samas endiselt ligi viiendik elanikest ei oska sellele küsimusele vastata.

Joonis 11. Kas Te teate, mis vahe on kindlustusmaakleril ja kindlustusseltsil? (2006 N=614; 2009 N=595; 2012 N=781)



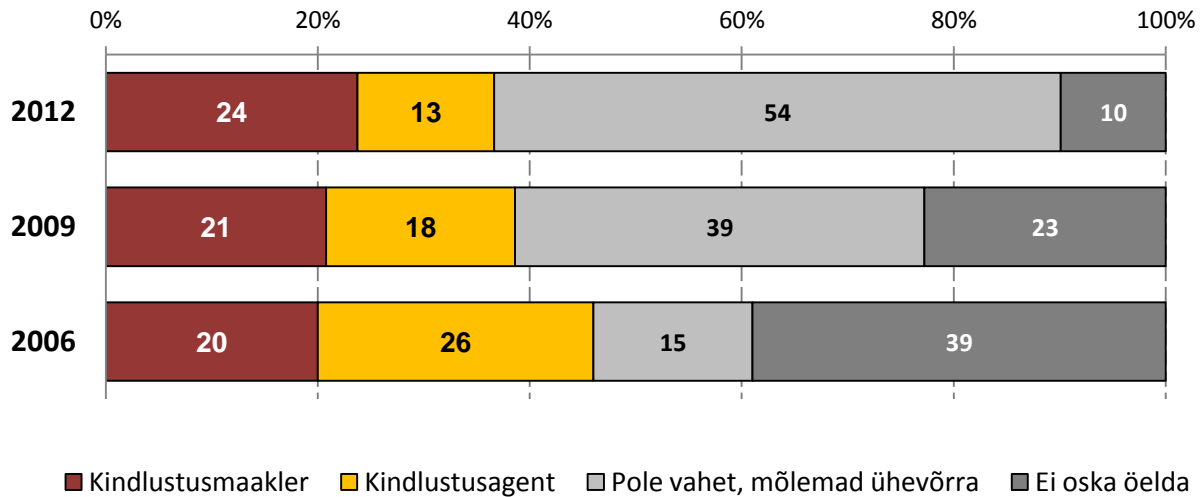
Kindlustusseltsi ja kindlustusmaakleri eristamist küsiti ainult nendelt vastajatelt, kes on kasutanud mõnda kindlustusteenust. 2012. aastal oli kindlustusteenuste loetelu pikem, st lisatud oli ka laste- ja reisikindlustus. Nimetatute eristamine on nii 2012 elanikkonna kui 2006 ja 2009 aasta uuringutes osalenute hulgas küllaltki madal (2012 selgitati välja, et ligikaudu kolmandik „jah“ vastanutest oskas erinevust selgitada või enam-vähem selgitada).

Joonis 12. Kas Te olete kokku puutunud kindlustusmaakleri teenusega? (2006 N=614; 2009 N=700; 2012 N=781)



Kindlustusmaakleri teenusega kokkupuutunud kindlustusteenust kasutanud/kasutavate elanike osakaal on 2012. aastal peaaegu samal tasemel kui 2006 ja 2009 aastal uuringus osalenud kindlustusteenuse kasutajate puhul.

Joonis 13. Kumb peab Teie arvates oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent? (2006 N=614; 2009 N=253; 2012 N=261)



Kindlustusmaakleri teenusega kokkupuutunudilt küsiti, kumb nende arvates peab oma pakkumistes võtma rohkem arvesse kliendi huve, kas kindlustusmaakler või kindlustusagent. Aastate lõikes on võibolla veidi kasvanud nende osakaal, kes arvavad, et kindlustusmaakler peab kliendi huve rohkem arvesse võtma. Huvitavaks trendiks on see, et 2012 aastal on väga suure osakaaluga kindlustusmaaklerit ja kindlustusagenti „mõlemat ühevõrra“ kliendi huve arvesse võtvate hulk. Viimati nimetatust ei saa küll teha järeldusi (erinevate valimite tõttu), kuid sellise mõtteviisi tagamaid võiks täpsustada.