



## FINANTSKIRJAOSKUSE JA FINANTSTEENUSTE ALASE TEADLIKKUSE UURING EESTI ELANIKE HULGAS: TEADMISED, OSKUSED, KÄITUMINE JA HOIAKUD ISIKLIKE RAHAASJADE KORRALDAMISEL

### 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. Uuringu käigus küsitleti 1513 Eesti elanikku vanuses 18-80 eluaastat.

#### Finantsteenuste kasutamine

- Elanikud kasutavad finantsteenuseid väga erinevas mahu: mõni piirdub vaid arveldusarve omamisega, aga teise teenuste portfelli sisaldab rohkearvulist ja mitmekülgset valikut erinevatest finantsteenustest. Kõige aktiivsemad finantsteenuste kasutajad on 30-49-aastased inimesed. Ülekaalukalt kõige levinumateks finantsteenusteks on arveldusarve (hetkel olemas 97 protsendil vastajaist) ja deebetkaart (84%). Teisteks laiemalt levinud teenusteks on kohustusliku pensionifondi osakud (45%), liikluskindlustus (36%), krediitkaart (28%) ja kodukindlustus (27%). Kõige vähem aga kasutatakse erinevaid investeerimisvõimalusi (tuletisinstrumente, võlakirju, investeerimisfondi osakuid, aktsiaid jms).
- Finantsteenuste vahel **valikut langetades** võrdleb 44% vastanuist enda sõnul enne teenuse valimist alati erinevate teenusepakkujate infot ja pakkumisi ning 15% teeb seda valitud teenuste puhul. Ise teadlikult otsustavate inimeste kõrval leidub võrdsel hulgal (14-15%) nii neid, kes lähevad tavaliselt otse oma kodupanka ja ostavad seal pakutava teenuse, kui ka tuttavate ja pereliikmete soovist lähtujaid. Mitme finantsteenuse pakkuja vahel valides peetakse oluliseks ennekõike teenuse hinda ja teenusepakkuja usaldusväarsust.
- Finantsteenuste kohta hangitakse selgitavat ja abistavat **informatsiooni** valdavalt kolmest allikast: internet, finantsasutused ja sõbrad-sugulased. Internet on kõige olulisemaks infokanaliks alla 40-aastastele, samuti eestlastele. Umbes 3/5 elanikest on otsinud veebist selgitavat ja abistavat informatsiooni finantsteenuste kohta. Ennekõike on selleks kasutatud oma või mõne muu panga veebilehte (49% elanikest nimetab seda ühe allikana). Teisteks sagedamini kasutatavateks veebilehtedeks on Maksu- ja Tolliameti (13%), muu finantsasutuse (v.a pank; 9%) ja Tarbijakaitseameti koduleht (9%) ning internetiportaali [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee) (7%).

- Enamik inimestest eelistab finantsteenuste kasutamiseks sõlmitavate **lepingute** tingimustega tavaliselt põhjalikult tutvuda ja/või küsida teenusepakkuja käest selgitusi. Umbes kümnendik elanikest (11%) aga on sellised, kes piirduvad ainult üldise teenusekirjelduse või lepingu põgusa üle lugemisega (sh 3% ei loe üldse lepingut). Ainult põgus lepinguga tutvumine on keskmisest levinum põhi- või madalama haridusega, maapiirkonnas elavate, eesti rahvusest ja noorte inimeste seas.
- Igal kümnendal 18-80-aastaselt elanikul on olnud kokkupuudet finantsteenusega, mille kasutamist ta on hiljem **kahetsenud või veaks pidanud**. Kolmandikul juhtudest on selleks kahetsetavaks teenuseks olnud mingi laen, aga lisaks on veaks peetud ka kindlustuslepingu sõlmimist, krediitkaardi kasutamist, pensionifondiga liitumist, järelmaksu või liisinguga ostmist, hoiustamis- ja investeerimistehinguid jne. Mõnda finantsteenust veaks pidades või kahetsedes on vähem kui pooled vastajaist püüdnud midagi lepingu lõpetamiseks ette võtta: 27% on lepingu ennetähtaegselt lõpetanud ja 18% on avaldanud soovi lepingut ennetähtaegselt lõpetada, aga seda pole võimaldatud.

### Finantsolukord ja rahaasjade planeerimine

- Eesti elanike **rahaline kindlustatus** on küllaltki madal. Iga kolmas inimene (30%) tuleks peamise sissetulekuallika kaotuse korral elamiskulude katmisega toime vähem kui ühe kuu. Rahaliselt kindlustatumaid inimesi, kes saaksid taolises situatsioonis ilma laenu võtmata hakkama vähemalt kolm kuud, on samuti 30 protsenti. Ootused aga on palju kõrgemad: ligikaudu 3/4 elanikest leiab, et inimesel peaks võimaluse korral olema sääste vähemalt kolme kuupalga ulatuses või isegi kauemaks. Seetõttu ei ole sugugi üllatav, et **rahuloluks** pole siinkohal eriti põhjust. Ainult viiendik (22%) Eesti elanikest vanuses 18-80 on oma praeguse isikliku rahalise seisuga rahul, iga teine (48%) aga on rahulolematu.
- Rohkem kui kolmandikul elanikest (37%) on viimase 12 kuu jooksul juhtunud, et **sissetulek ei kata täielikult kulutusi**. Taoliste olukordade esinemine on tugevalt seotud inimese rahalise kindlustatuse ja sissetuleku tasemega. Sellisesse situatsiooni sattudes üldjuhul kas vähendatakse kulutusi (49% nimetas seda ühena toimumisviisidest), otsitakse võimalusi sissetuleku suurendamiseks (35% vastajaist on laenanud perelt või sõpradelt, 20% otsinud lisatööd ja -teenistust, 20% teinud ületunde, 16% võtnud raha säästudest või hoiuselt, 13% müünud maha millegi endale kuuluva, 11% kasutanud krediitkaardi või makstakse arved tähtajast hiljem (28%).
- Umbes 2/5 leibkondadest kulub igakuiselt mingi osa sissetulekust **laenu(de), liisingu(te) või järelmaksu tagasi maksmiseks**. Valdavalt jäävad selleks tehtavad kulutused poole sissetuleku piiresse: 8% kulub selleks alla kümnendiku leibkonna sissetulekust, 12 protsendil 10-24% ja 13 protsendil 25-49%. Ligikaudu pooltel leibkondadel jääb pärast kulutuste tegemist igakuiselt mingi osa sissetulekust üle **võimalikuks kogumiseks**: 24 protsendil leibkondadest jääb kogumiseks alla kümnendiku sissetulekust, 17 protsendil 10-24% sissetulekust ning 7 protsendil rohkem.
- **Sääste** omab enda hinnangul praegu veidi üle poole (55%) elanikkonnast. Keskmisest kõrgem on antud osakaal üle 60-aastaste, kõrgharidusega, kõrgemal ametipositsioonil töötavate, kõrgema sissetulekuga ja eesti rahvusest inimeste hulgas. Kuna iga vastaja andis hinnangu oma arusaamast lähtuvalt, siis säästudena võidi mõista ka väga väikest summat ja seega säästude olemasolu ei pruugi tähendada suuri sääste. Säästude puudumine on valdavalt tingitud rahalisest olukorrast: raha ei ole või on liiga vähe, sissetulekud on väikesed ja väljaminekud suured. **Raha kogumise eesmärgid** sõltuvad väga tugevasti inimese vanusest. Kui nooremad inimesed koguvad ennekõike reisimise ja hobide, eluasemega seotud kulude (soetamine, remont, sisustamine), rõivaste, tehnika, hariduse ja auto jaoks, siis mida vanemaks

inimene saab, seda enam on säästmine keskendunud matuste, pensioni lisaraha ja oma tervise tarbeks. Sääste omavatest inimestest ainult natuke üle kolmandiku (37%) teenib oma säästudele **intressi**.

- Viimase aasta jooksul on mingil viisil raha kogunud umbes 2/3 elanikest. Valdavalt on raha kogutud arveldusarvele (39% nimetab seda ühena kogumisviisidest) või pandud sularahana kõrvale (31%). Tähtajalisele, kasutus-, kasvu-, kogumis- või reservhoiusele on raha kandnud ligikaudu kümnendik inimestest (9%).
- Ühine **eelarve**, kus on arvestatud kõikide leibkonnaliikmete sissetulekuid ja kavandatud kulutused, mida leibkond peab tegema, on olemas 38 protsendil leibkondadest. Erilisi **abivahendeid ega instrumente** oma rahaasjade jälgimiseks ja planeerimiseks ei kasutata: valdavalt lihtsalt jälgitakse oma jooksvat kontoseisu pangas (66% vastanuist nimetab seda ühena abivahenditest). Internetipangas jälgib kõigi varade ja kohustuste aruannet 28% ning oma enda meetodil (nt käsitsi või Exceli tabelina) peab eelseivate tulude ja kulude arvestust 17% elanikest. Iga kuues inimene ei kasuta enda sõnul mingeid abivahendeid.
- Kõige levinum **rahaasjade planeerimise** periood on üks kuu – iga kolmas inimene (31%) planeerib vähemalt mingit osa oma rahaasjadest ühe kuu peale. Sageduselt teine variant on igapäevane ehk jooksev planeerimine (20%). Pikaajalisi plaane tehakse harvemini ja 17% inimestest ei planeeri enda sõnul rahaasju üldse. Peamisteks planeerimisperioodi pikkust mõjutavateks teguriteks on sissetuleku laekumissagedus ja suurus. Lisaks lähtutakse ka sellest, kui pikaks ajaks osatakse ette prognoosida, kuidas on võimalik ots-otsaga välja tulla või kui palju kulub aega mõne suurema väljamineku jaoks raha kogumiseks.
- Valdavalt leitakse, et **pensionipõlve rahalist planeerimist** tuleks alustada vanusevahemikus 20-49. Isikliku pensionipõlve rahastamise plaanidesse on kõige sagedamini kaasatud riiklik pension ehk pensioni I samm (57% vastajaist nimetab seda ühe allikana) ja kohustuslik kogumispension ehk pensioni II samm (42%). Lisaks loodetakse sageli ka laste ja abikaasa toele ning soovitakse pensionieas töötades lisaraha teenida. Isegi kui võtta arvesse kõik võimalikud sissetulekuallikad, mida on planeeritud oma vanaduspõlve rahastamise kaasata, ei ole 70% inimestest kindlad, et see võimaldab neil kindlustada kogu pensionipõlveks soovitud elustandardi.
- Eesti elanikud on enda hinnangul rahaasjus hooldad ja alalhoidlikud. Nimelt selgus **hoiakuid** uurides ennekõike see, et rahaasjadel eelistatakse hoida silma peal ja rahaasjus ollakse hoolikad. **Riskivalmidus** raha investeerimisel on väga madal, koguni 82% inimestest vanuses 18-80 ei ole valmis oma raha investeerimisel riske võtma. Enamike väljaminekute puhul ollakse arvamusel, et nende tarbeks tuleks **pigem raha koguda kui laenata**. Ainsad tegevused, mille korral kaldutakse pidama raha laenamist mõistlikumaks kui kogumist, on eluaseme ostmine või ehitamine ning oma ettevõtte rajamine. Autoostuga seoses esineb mõlemaid hoiakuid võrdselt. Mida vanemate inimestega on tegemist, seda väiksem on riskivalmidus ja seda enam eelistatakse raha kogumist laenamisele.

### Teadlikkus finantsküsimumustes

- 18-80-aastasest elanikkonnast pool **hindab oma teadmisi** finantsteenustega hakkama saamisel ning rahaasjus mõistlike ja arukate otsuste langetamisel piisavaks, sama paljude hinnangul aga on nende finantsalased teadmised ebapiisavad. Oma rahaasjade jälgimise oskust peetakse märksa paremaks kui rahaasjades olulisega kursis olemist, raha kogumise oskust ning finantsteenuste tingimuste võrdlemisioskust parima pakkumise valimiseks. Finantsteenuste alast teadlikkust hindavad keskmisest

mõnevõrra paremaks eestlased, nooremapoolsed (eriti vanuses 30-49), kõrgharidusega, kõrge sissetulekuga ja maapiirkonnas elavad inimesed.

- Elanike hinnangul tuleks finantsasutusega tekkiva lahkeli või arusaamatuse korral **oma õiguste kaitseks** pöörduda ennekõike Tarbijakaitseametisse (29% nimetab seda ühe võimalusena). Teisteks sagedamini mainitud lahendusteks on kohtusse (13%), teenusepakkuja (12%) ning juristi, advokaadi või prokuratuuri poole pöördumine (10%). Finantsinspektsiooni teab nimetada ainult 5% inimestest. Teadlikkuse seisukohalt muudab olukorra problemaatiliseks asjaolu, et iga kolmas vastaja (36%) ei oskaks oma õiguste kaitseks kuhugi pöörduda.
- Hoiuse **intressi arvutamise oskust** mõõdeti läbi praktilise ülesande. Uuringus esitatud näidisülesande põhjal oskas esimese aasta lõpuks hoiusel oleva summa õigesti välja arvutada 70% ning viienda aasta lõpuks hoiusel oleva summa 40% vastajaist. Teisel juhul on näitaja märksa madalam, sest vahepeal intressidena lisanduv täiendav summa kiputakse jätma arvesse võtmata.
- 2/3 elanikest teab, et **pensionifondi II ja III sambasse** tehtud sisse maksete väärtus võib väheneda. Teadlikkus pensionifondi väärtuse vähenemise võimalusest on kõrgem kui teistes uuringus kajastatud valdkondades. Ise pensionifondi osakuid omavad inimesed on keskmisest mõnevõrra teadlikumad, aga ka neist ei ole iga neljas endale teadvustanud, et ta võib saada lõpuks vähem raha kätte, kui ta on pensionifondi paigutanud.
- Elanikud on halvasti kursis asjaoluga, et Eestis eksisteerib säästmis- ja investeerimisviise, mille puhul kliendi **raha on teatud summa ulatuses riiklikult tagatud** – sellest on teadlik ainult 1/3 inimestest (35%). Kõige enam ollakse kursis, et teatud summa ulatuses on riiklikult tagatud pangas arvelduskontol olev raha; harvemini osatakse nimetada tähtjalist hoiust ja kohustuslikku pensionifondi. Täpsemaid detaile, st milline asutus tagab riikliku kaitse ja kui suure summa ulatuses on raha tagatud, teab ainult väga väike osa inimestest (7-9% elanikkonnast vanuses 18-80).
- Kindlustusteenust kasutatavalt või varem kasutanud inimestelt uuriti, kuivõrd teadlikud nad on **kindlustusseltsi, -maakleri ja -agendi** erinevustest. Teadlikkus on selles valdkonnas väga madal. Kuigi kolmandik kindlustusteenuse kasutajatest on arvamusel, et nad teavad, mis vahe on kindlustusmaakleril ja -seltsil, siis tegelikult oskab õige vastuse anda vaid iga kümnes vastaja. Asjaolu, et maakler peab pakkumisi tehes rohkem kliendi huvidega arvestama kui kindlustusagent, teab ainult 23% kindlustusmaakleriga ise kokku puutunutest.
- Finantsalastele teadmiste antud **hinnangud ja tegelik teadlikkus** on omavahel loogilises seoses. Oma teadmisi heaks/piisavaks hindavad vastajad kalduvad tõepoolest olema ülejäänutest paremini teadlikud, kuhu saaks finantsasutusega tekkiva lahkeli korral oma õiguste kaitseks pöörduda, omavad paremaid teadmisi intressimäära arvutamisest ja on rohkem kursis ka pensionifondi väärtuse vähenemise võimalusega ning riikliku tagatisega säästmis- ja investeerimisviiside olemasoluga.

#### **Võrdlus varasemate uuringutega** (kajastab vanuserühma 19-65 ainult võrreldavate küsimuste lõikes)

- **Finantsteenuste kasutamine:** 2012. aastal oli loetelus rohkem finantsteenuseid kui varasematel perioodidel. On märgata, et levinuim isiklikult kasutatav finantsteenuse on endiselt arveldusarve ning jätkuvalt on isiklikus kasutuses kõrgel kohal ka kohustuslik pensionifond, kindlustus (liiklus-, auto-, kodu-) ja krediitkaart. Käesolevaks aastaks on oluliselt kasvanud arveldusarve kasutajate hulk ning oluliselt langenud tähtjaliste hoiuste, krediitkaardi ja investeerimisfondi osakute kasutamine.

- **Finantsolukord ja rahaasjade planeerimine:** Võrreldes 2010. aastaga on oluliselt vähenenud nende inimeste osakaal, kelle sissetulek ei ole viimase 12 kuu jooksul täielikult katnud nende kulutusi. Alates 2010. aastast on märgatavalt kasvanud sularaha kõrvalepanemine, seda eelkõige investeerimisteenuse ostmise ning vastamisest keeldunute arvelt. Samas on veidi vähenenud nende hulk, kes ei ole raha ühelgi viisil kogunud/säästnud. Uuringu põhjal võib arvata, et praegu peetakse varasemast vajalikumaks pikemaks perioodiks säästmist.
- **Teadlikkus finantsküsimustes:** Tundub, et finantsasutusega tekkiva lahkeli korral on käitumismall endiselt samasugune, st eelistatakse pöörduda eelkõige Tarbijakaitseameti või kohtu/juristi/ advokaadi poole. Märgata võib ka trendi, et läbi aastate on veidi kasvanud nende osakaal, kes peavad pensionifondi tehtud sissemaksete vähenemist võimalikuks. Järeldada võib ka seda, et kindlustusmaakleri ja -agendi eristamine oli nii varasemalt kui on praegu küllaltki madal.