

MUUTUSTEST EESTI LEIBKONDADE FINANTSKÄITUMISES

Ants Kaasik¹

Käesoleva kirjutise aluseks on Emori poolt kord aastas läbiviidava leibkondade finantskäitumise uuringu tulemused. Nimetatud uuringut korraldatakse alates 1998. aastast. Alljärgnev kokkuvõte on lühikärgeline Eesti leibkondade finantskäitumises eelkõige viimase aasta (2001 vs 2000) jooksul toimunud olulisematest muutustest.

2001. aastal toimus uuring ajavahemikul 30. augustist 13. septembrini. Kokku küsitleti 1007 leibkonda, intervjuerides nende 18aastaseid ja vanemaid esindajaid. Küsitluse metoodika oli sarnane varasemate aastate omaga. Uuringu üks tellijaid on Eesti Pank, tulemuste omandi- ja autoriõigus aga kuulub ASile Emor. Alltoodud ülevaade ilmub Emori loal ning selle tsiteerimise korral palume viidata algallikale.

Elanike seotus pankadega ja pangateenuste kasutamine

Pangaklientideks peab end **86% küsitlenuist** ehk 4 protsendipunkti enam kui 2000. aastal². See on väga kõrge näitaja, kui arvestada, et neli viiendikku pangaga mitte-seotud isikutest on pensionieas. Valdav enamus erakliente kasutab kahe suurema panga, Hansapanga või Eesti Ühis-panga, teenuseid ning loeb üht nendest oma põhipangaks ka juhul, kui ta kasutab lisaks veel mõne muu panga teenuseid. Seejuures on teises pangas olev arvelduskonto ligi kolmandikul klientidest passiivne ja nende inimeste arv, kes omavad küll kontot mitmes pangas, kuid kasutavad siiski üksnes põhipanga teenuseid, on võrreldes 2000. aastaga kasvanud. Seejuures on vähenenud nende eraklientide arv, kes omavad mitut kontot olude sunnil või riskide hajutamiseks, küll aga toimitakse nõnda lihtsalt harjumusest, mida valdavalt ei plaanita ka muuta.

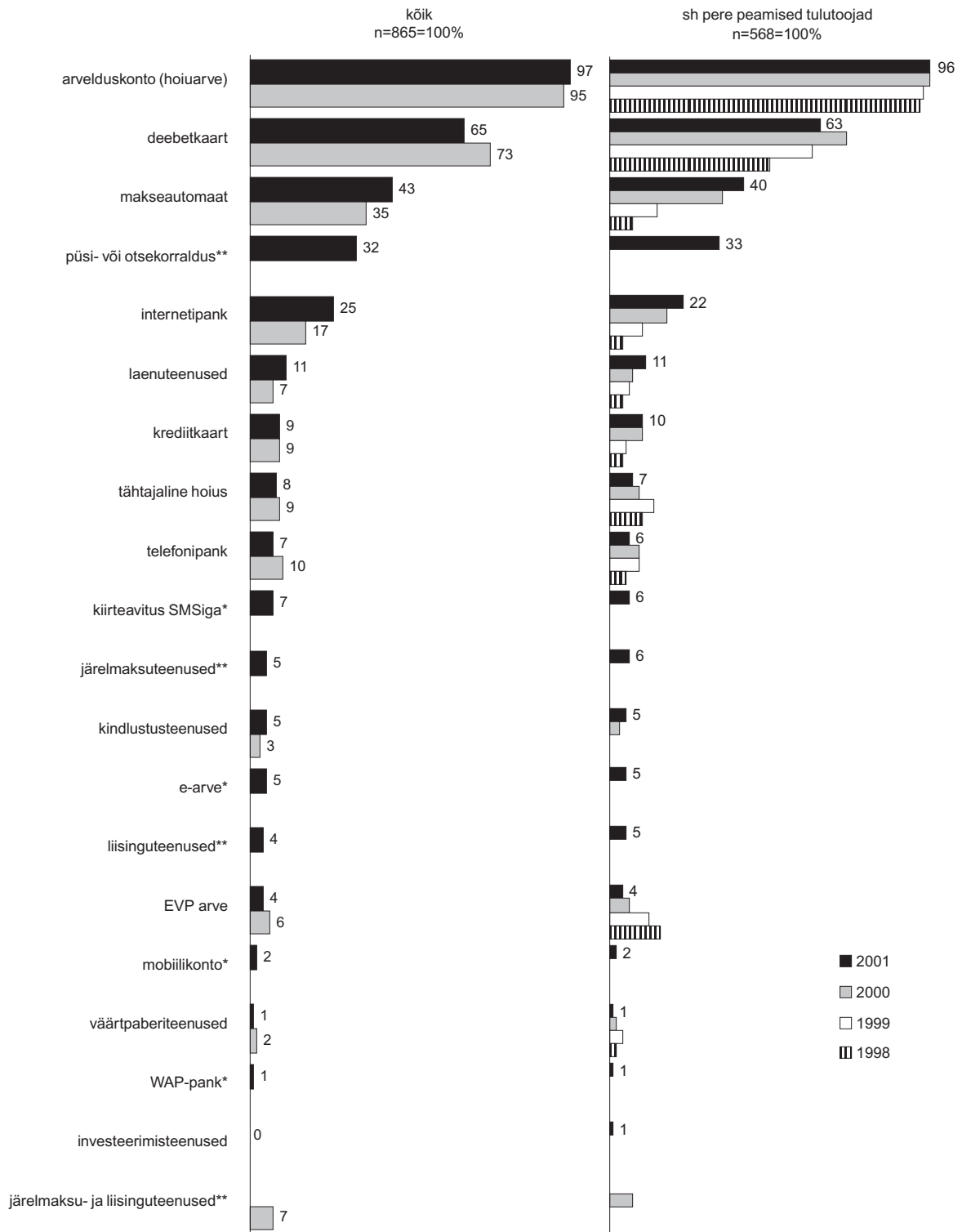
Pangateenuste kasutamisel on iseloomulik, et peaaegu kõigil pangaklientidel on oma põhipangas **arveldus-konto** ja rohkem kui kaks kolmandikku neist on hankinud endale sealt ka mõne **pangakaardi**. Selliste pangateenuste hulka, mida kasutab enam kui kümnendik pangaklientide koguarvust, kuuluvad **makseautomaadid** (neid kasutab rohkem kui kaks viiendikku kliente), **püsi-või otsekorraldus** (kolmandik kliente) ja **internetipank** (neljandik kliente).

Võrreldes 2000. aastaga on suurema osa pangateenuste kasutajaskond kasvanud. Suhteliselt kõige enam on suurenenud selliste teenuste kasutamine, mille osakaal oli varasemal aastal väike (nt **kindlustusteenused** ja **laenu-võtmine**). 1999. aastal kiiresti populaarsust võitnud teenuste (**makseautomaadi**, **internetipanga** ja **krediit-kaardi**) kasutajate arvu kasv on aeglustunud. Seejuures võib eeldada, et näiteks reklaamikampaaniate käigus omandatud krediitkaartide kasutajaskond on tegelikult suhteliselt passiivne või kasutab uuemaid analoogilisi tooteid. 2000. aastal vähenes **erastamisväärt-paberi-konto** ja **tähtajalise hoiuse** omanike ning **telefonipanga** ja **deebetkaardi** kasutajate osakaal. Raskem on varasemate aastatega kõrvutada püsi- ja otsekorralduse kasutamise andmeid, kuivõrd eelmistes küsitlustes uuriti neid eraldi, 2001. aastast aga tehakse seda koos. Järeelmaksu- ja liisinguteenustega on aga lugu vastupidi – alates 2001. aastast kaardistatakse neid eraldi. Pangateenuste kasutamist erakliendi põhipangas iseloomustab joonis 1.

Nende seas, kes on mitme panga kliendid, on võrreldes 2000. aastaga kõige enam suurenenud selle panga internetipanga kasutamine, mida klient ei loe oma põhipangaks. Kõige enam on vähenenud teise panga deebetkaardi kasutamine.

¹ Ülevaate koostaja on Eesti Panga trükiste allosakonna juhataja.

² Siin ja edaspidi ei ole lihtsuse mõttes ära toodud võimalikke statistilisi hälbeid, mis näiteks 1007 inimese puhul on $\pm 3,1\%$, vähemalt 100 inimese puhul aga mitte enam kui $\pm 10\%$.



Joonis 1. Pangateenuste kasutamine põhipangas viimase aasta jooksul (% kõikidest pangaklientidest)

* eelnevatel aastatel ei küsitud vastavate teenuste kohta

** alates 2001. aastast kaardistatakse liisingu- ja järeilmaksuteenuseid eraldi, püsi- ja otsekorraldusi koos

2001. aastal iseloomustasid **aktiivset pangaklienti** (sellist inimest, kes kasutab rohkem pangateenuseid, kui vaid arvelduskontot ja deebetkaarti) suurema tõenäosusega järgmised parameetrid: rahvuselt eestlane, noorem eas, kõrgharidusega, kõrgema ametipositsiooni ja sissetulekuga tallinlane.

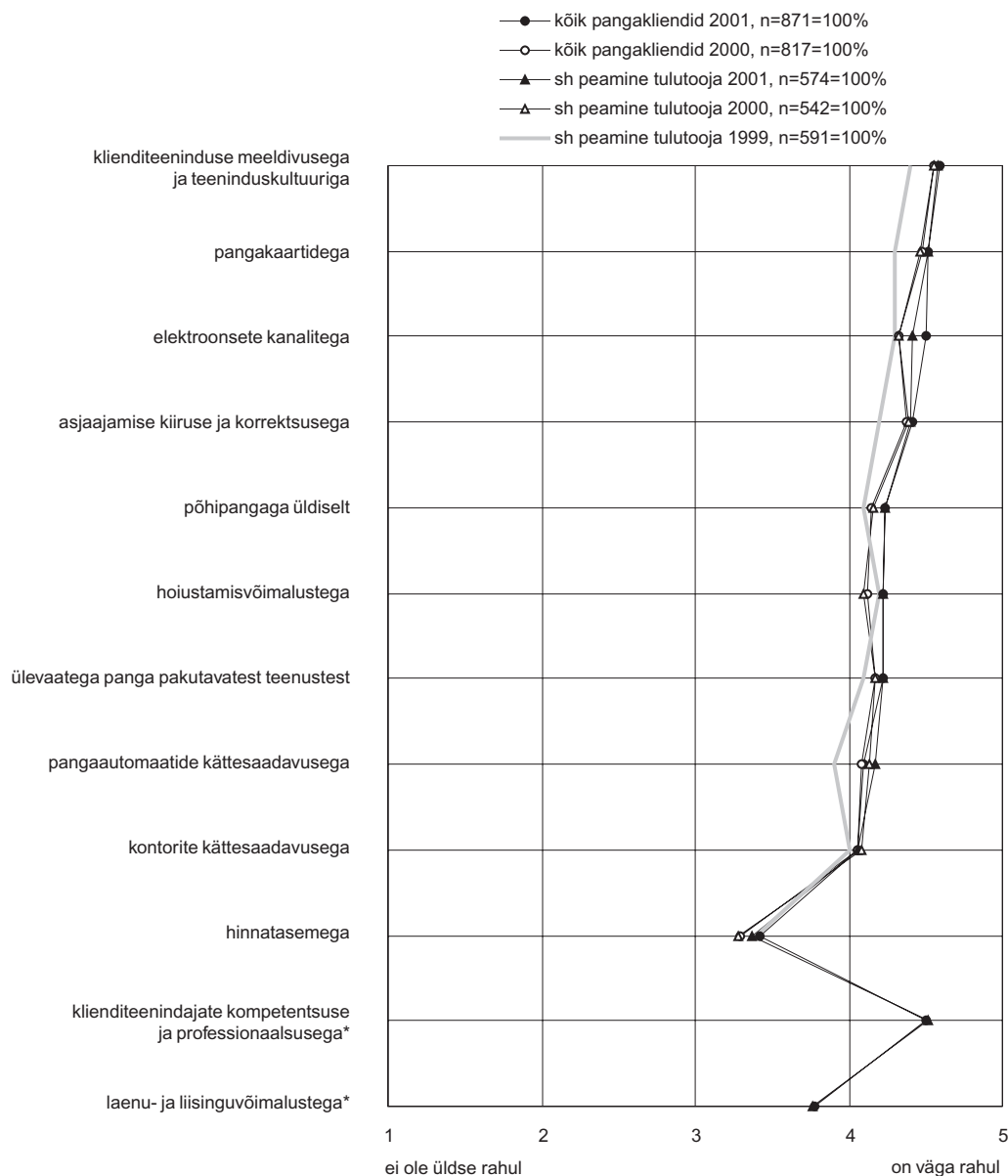
Lähema 12 kuu jooksul soovib enamik pangakliente jätkata seniste teenuste kasutamist. Tõenäoliselt kõige kiiremini suureneb uute ja seetõttu seni suhteliselt vähelevinud teenuste kasutamine. Näiteks **mobiilikoht** kasutajate arv võib tõenäoliselt kasvada kuni neli korda, **e-arve** kasutajate arv ligi kaks ja pool korda ja **kiirtea-**

vitust SMSiga kasutavate klientide arv ligi kolmveerandi võrra. Sobivate tingimuste korral võib tegelik kasutajaskond aga isegi suuremaks kujuneda. Näiteks eeldas viiendik pangakliente 2000. aastal, et nad kasutavad eelseisva 12 kuu jooksul internetipanka. Tegelikult oli aga 2001. aastal iga neljas pangaklient ühtlasi ka internetipanga kasutaja.

Rahulolu pangateenustega

Küsitluse käigus hindasid ankeedile vastajad rahulolu pangateenustega viie palli süsteemis. Enamik pangakliente on erinevate pangateenustega endiselt kas **üsna rahul** või **väga rahul** (hinne 4 või 5) ning keskmine hinne on võrreldes 2000. aastaga tõusnud 0,08 palli – 4,23ni. Kõige

rohkem on suurenenud **rahulolu hoiustamisvõimalustega, elektroonsete kanalitega ja pangaautomaatide kättesaadavusega**. 2000. aasta tasemele on jäänud üksnes rahulolu **kontorite kättesaadavusega**. Kõige kõrgemalt hinnatakse **klienditeeninduse meeldivust ja kultuuri** (4,6 palli), samuti **pangakaarte ning klienditeenindajate kompetentsust ja professionaalsust**. Kõige vähem ollakse endiselt rahul **hinnatasega**, selle põhjendatusega ning vastavusega kvaliteedile. Kuigi hinnatase keskmine hinne oli 2001. aastal 3,4 palli (2000. a – 3,3), hindas ligi viiendik küsitletuid hindu 1 või 2ga. Aastaga on rahulolematute arv siiski vähenenud ja rahulolijate oma suurenenud. Ka **rahulolu laenu- ja liisingu võimalustega** on suhteliselt madal (3,8), ehkki pangad on kasutusele võtnud uusi tooteid. Keskmine hinnang erinevatele pangateenustele on toodud joonisel 2.



Joonis 2. Keskmine hinnang erinevatele pangateenustele

* eelnevatel aastatel ei küsitud

Pangateenuste kasutamisega kaasnevad probleemid

Kõige enam probleeme esines 2001. aastal suure kasutajaskonnaga pangateenuste puhul – enam kui viiendikul **pangakaartide** ja **makseautomaatide** kasutajatel ning kuuendikul **internetipanga** kasutajatel. Nende teenuste kasutajaskond on paari aastaga tublisti laienenud. Näiteks kui 1999. aastal ei kasutanud peaaegu pooled pangakaardi omanikud **kaarti ostude eest tasumisel**, siis 2000. aastal oli selliseid kaardiomanikke ligi kolmandik, aga 2001. aastal veel vaid veerand. Suurema kasutajaskonna ja kasutusintensiivsuse puhul on ka probleemide tõenäosus suurem, ehkki näiteks internetipanganduses on kokkupuuted probleemidega võrreldes 2000. aastaga hoopis kolmandiku võrra vähenenud.

Ligi pooled **pangaklientidest, kes pangakaarti ei kasuta**, leiavad, et neil pole seda vaja, sest sissetulekud on väikesed, arvel on vähe raha või palka saadakse sularahas. Võrreldes 2000. aastaga on aga selliste inimeste arv vähenenud peaaegu poole võrra. Kaheksandik kaardi mittekasutajaist toob põhjuseks selle, et kodukohas pole pangautomaati või võimalust kaardiga tasuda.

Pangakaardi omanikest tuli viiendikul 2001. aastal kaardiga ette probleeme. Pooled juhtumid olid seotud pangautomaatide tööga, kuid ligi kolmandik hoopis kliendi enda tähelepanematusel (unustati isiklik kood või jäeti kaart automaati). Väärib ka märkimist, et nende kaardikasutajate osakaal, kes tasuvad võimaluse korral igapäevaostude või -teenuste eest alati pangakaardiga, jõudis 2001. aastal viiendikuni kõigist kaardiomanikest, nende osakaal aga, kes tasumisel kunagi kaarti ei kasuta, vähenes samal ajavahemikul 30%lt 25%le.

Neist **klientidest, kes makseautomaati ei kasuta**, puudub selleks vajadus ligi pooltel, sest nad pruugivad muid, enda jaoks käepärasemaid võimalusi. Viiendikul pangaklientidel aga ei ole võimalust makseautomaati kasutada – see ei asu sobivas kohas või kliendil pole pangakaarti. Makseautomaatide kasutajaile tegi meelehärmi eelkõige automaatide endi töö.

Ligi pooltel nendest **klientidest, kes pole viimaseil aastail internetipanga teenuseid kasutanud**, puudub lihtsalt arvuti või internetiühendus. Umbes kuuendik pangakliente leiab aga, et internetipangandus on nende jaoks liiga keeruline. 2000. aastal oli internetipanga klientidele põhiprobleemiks liiga aeglane ühenduse saamine. 2001. aastal oli aga selle probleemi osatähtsus vähenenud ligi kolm korda – 77%lt 27%le.

Elanike maksetavad ja -eelistused

Sissetulekute laekumine

Elanike maksetavad ja -eelistused sõltuvad suurel määral sellest, mil moel laekuvad nende sissetulekud. Eesti 18aastastest ja vanematest elanikest saab 64% töötasu, 32% pensioni, 35% teisi riiklikke toetusi ning 15% muid sissetulekuid. Sissetulekute laekumise viis (arvelduskontole või sularahas) võrreldes 2000. aastaga 2001. aastal oluliselt ei muutunud. Eriti ei muutunud ka sissetulekute laekumise eelistused – endiselt peeti parimaks **praegu kasutusel olevat viisi**. Siiski on neid, kes eelistaksid raha laekumist pangakontole praegusele tegelikule laekumisviisile kõigi sissetulekuvormide puhul. Suurim on lahknevus nende küsitlute puhul, kes saavad töötasu või riiklikke toetusi sularahas. Kui töötasu puhul sõltub laekumisviisi valik eelkõige sellest, **kuidas seda maksatakse**, siis pensioni, riiklike toetuste ja muude sissetulekute laekumisviisi valikul on määravaks kriteeriumiks **mugavus**. Raha laekumist pangakontole peetakse muuhulgas ka sularaha saamisest **turvalisemaks**.

2001. aastal see tendents pidurdus. Kaks kolmandikku peresid tasub sularahas oma igapäevaostude eest ja ca 70% suuremate ostude eest. Seejuures käsitatakse mõistet **mugavus** erinevalt: pangakaardiga maksjad peavad mugavaks seda viisi ja sularahas maksjad oma valikut. Igapäevaostude eest maksekaardiga tasumisel omandas mugavus kui argument võrreldes 2000. aastaga siiski märksa suurema osatähtsuse, kasvades 2001. aastal hüppeliselt 47%lt 77%le. Pangakaardiga tasumist ei takista mitte niivõrd võimaluste puudumine või tehnilised probleemid, kuivõrd **harjumus sularahas arveldada**. Kaardikasutajate jaoks on põhilised pooltargumendid aga **mugavus** ja (eelkõige suuremate ostude puhul) ka **turvalisus**.

Kaardimaksete kasvupotentsiaal on siiski päris suur: kui igapäevaostude eest tasub sagedamini maksekaardiga 9% peresid, siis sel moel sooviks tasuda 18%. Suuremate ostude eest tasumisel on samad näitajad 17 ja 28%.

Ostude eest tasumine

Varasemal aastail oli kiiresti kahanenud nende osatähtsus, kes tasuvad ostude eest ainult sularahas.

Maksete eest tasumine

Pankade kaudu tasuti 2001. aastal 43% kõikidest kaardistatud regulaarmaksetest ja pisut üle kolman-

diku ühekordsetest maksetest. Vähemalt ühe regulaarmakse tasumiseks kasutab panga vahendust üle kahe kolmandiku leibkondadest. Võrreldes 2000. aastaga suurenes selliste leibkondade arv 5 protsendipunkti ja panga kaudu tasutud regulaarmaksete osakaal 4 protsendipunkti.

Kõige populaarsemad regulaarmaksete tasumise viisid on endiselt maksmine **sularahas otse teenuse osutajale** ja **postkontori kaudu**. Vähemalt ühe makse tasumisel kasutab neid võimalusi vastavalt neli viiendikku ja pool leibkondadest. Kõigist regulaarmaksetest tasutakse sel moel vastavalt rohkem kui kolmandik ja üks viiendik. Kõige enam on aga suurenenud **püsi- ja otsekorralduse** kasutamine, mida rakendab vähemalt ühe makse puhul juba üle 40% peresid ja sel moel tasutakse 14% regulaarmaksetest.

2001. aastal suurenes regulaarmaksete tasumisel **internetipanga** (70%), **makseautomaatide** (viiendiku võrra) ning **püsi- ja otsekorralduse** (kuuendiku võrra) kasutajaskond. Esmakordselt vähenes postkontori ja pangakontori kasutajate osakaal. 2001. aastal hakati seejuures märkimisväärselt osa laua- ja mobiiltelefoniarvetest tasuma püsi- või otsekorralduse abil.

Ehkki gaasi ja kaabel-TVd kasutab alla poole peredest, maksab omakorda üle poole neist teenuse eest otse selle

osutajale. Postkontori kaudu tasutakse kõige enam elektri, lauatelefoni ja ajakirjanduse eest, püsi- ja otsekorraldusega aga laenu ja liisingu, laua- ja mobiiltelefoni ning kindlustusmaksete eest.

Eelistatuim makseviis regulaarmaksete tasumisel on endiselt tasumine **sularahas otse teenuse osutajale**. Eelistustest tõusis 2001. aastal teiseks **püsi- ja otsekorralduse kasutamine**, mida pooldab ligi viiendik leibkondi. Ka eelistuste osas oli kiireim aastakasv (4–5 protsendipunkti) **internetipangal**, mida pooldab 13–14% leibkondadest, sõltuvalt makse liigist. Arveldamist **postkontori kaudu** eelistab aga palju vähem leibkondi, kui neid seda võimalust praegu tegelikult kasutab. Aastaga suurenes panga vahendust maksete tasumisel eelistavate leibkondade osakaal 5 protsendipunkti võrra – pooleni kõigist peredest, pangaväliste makseviiside pooldajate hulk aga kahanes 7 protsendipunkti.

Vaadeldes tegelikke ja eelistatud makseviise koos, võib öelda, et üldiselt on nende valikul **harjumuse** jõud üsna suur. Seejuures tundub pisut ootamatu, et kuigi näiteks internetipanga osakaal on suurenenud märkimisväärselt nii tegelikkuses kui ka makseeelistuste hulgas, soovib valdav osa Eesti peresid saada regulaarseid arveid endiselt posti teel ja paberile trükitult ega taha piirduda näiteks e-arvega.