

Raportul “Economisire și Investiții”

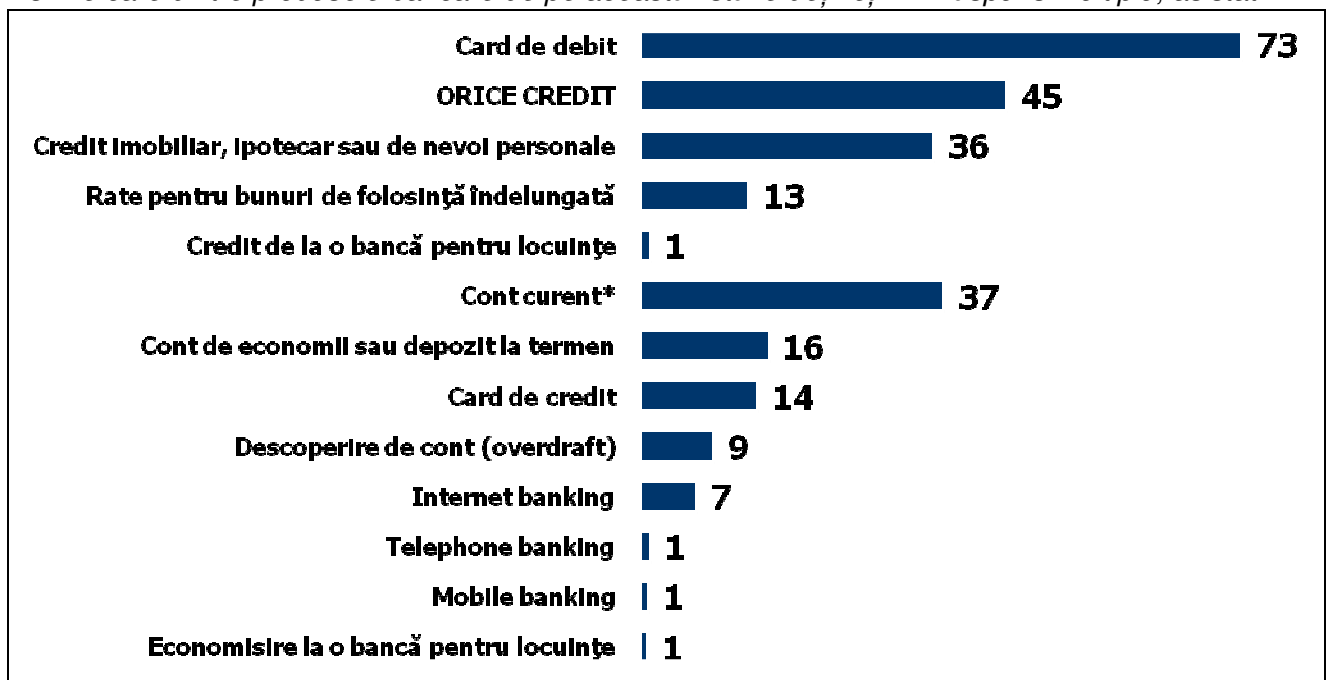
În perioada 1-25 octombrie a acestui an, la comanda Fondului, a fost realizat un studiu de piață referitor la percepțiile, atitudinile și comportamentul de economisire al publicului, în general, dar și la economisirea prin produse bancare, comportamentul de utilizare a creditelor bancare, gradul de cunoaștere a Fondului, analiza satisfacției populației față de propria situație financiară, achiziția de bunuri de folosință îndelungată și investițiile.

Studiul “Economisire și Investiții” a fost realizat de către GfK România, institut de cercetare de piață, și a cuprins o etapă calitativă și una cantitativă, rezultatele acestuia din urmă fiind prezentate în acest capitol.

Eșantionul luat în studiu a fost de 1.228 subiecți, persoane cu vârsta peste 18 ani, care locuiesc în mediul urban și utilizează cel puțin un instrument financiar-bancar. Eroarea maximă de eșantionare este de +/- 2,83%, la un nivel de încredere de 95%.

1. Situația financiară a populației

R3. Pe care dintre produsele bancare de pe această listă le dețineți? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar.

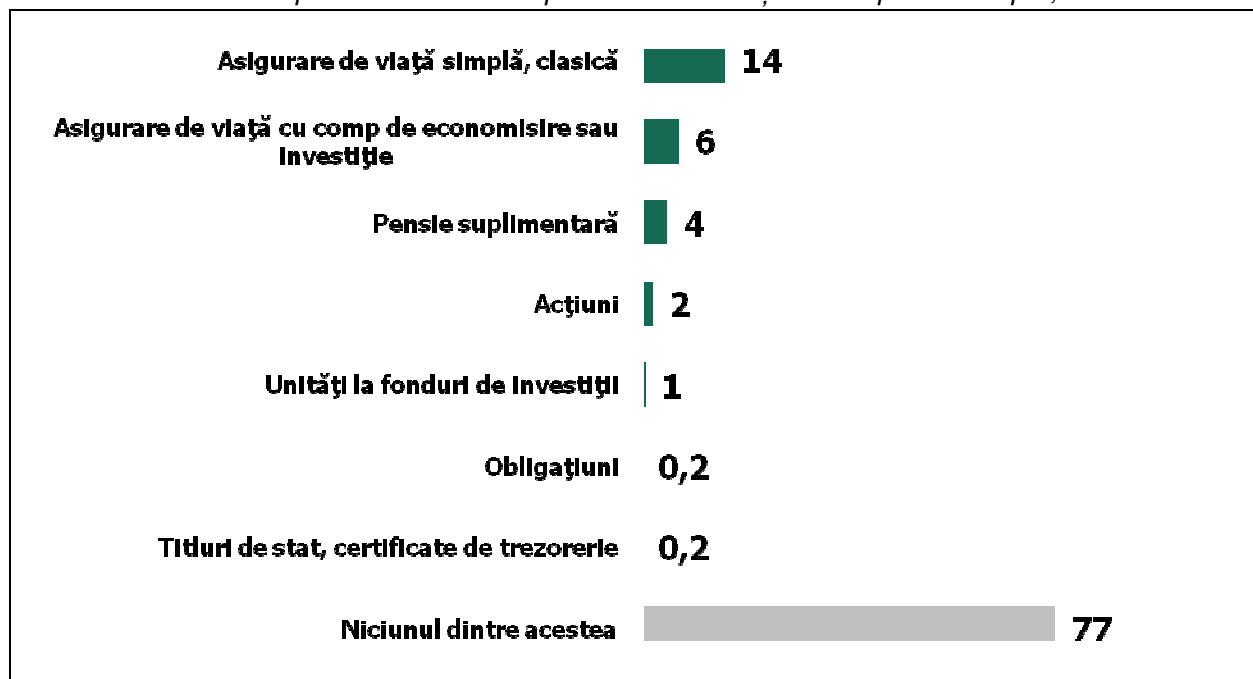
* Nu toți clienții băncilor sunt conștienți că dețin un cont curent, %

Cel mai folosit produs bancar, exceptând contul curent, este cardul de debit (cca. 3/4 din clienții băncilor), urmat de credit (45%). 16% din clienții băncilor dețin conturi de economii sau depozite la termen.

Creditele sunt deținute în mai mare măsură de persoanele cu vârste între 35 și 44 de ani (54%) și de persoanele care au copii (50%), din toate categoriile de venit.

Conturile de economii sau depozitele la termen sunt mai utilizate de bucureșteni (24%), persoane în vârstă de peste 55 de ani (23%), cu educație superioară (22%), venit peste medie (28%) și fără credite (20%).

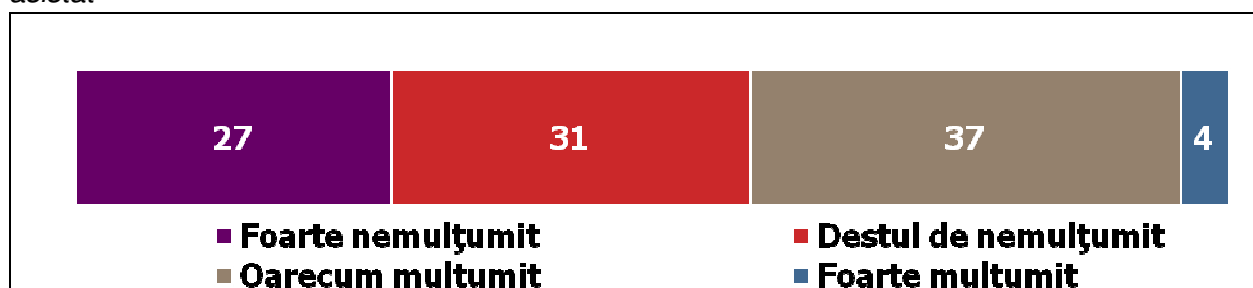
R4. Dar dintre aceste produse financiare pe care le dețineți? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

14% din populația analizată are asigurare de viață simplă, în timp ce asigurarea de viață cu componentă de economisire sau investiție este deținută de 6%.

Q1. Cât de mulțumit sunteți de situația financiară actuală a gospodăriei dvs.? – Răspuns unic, asistat



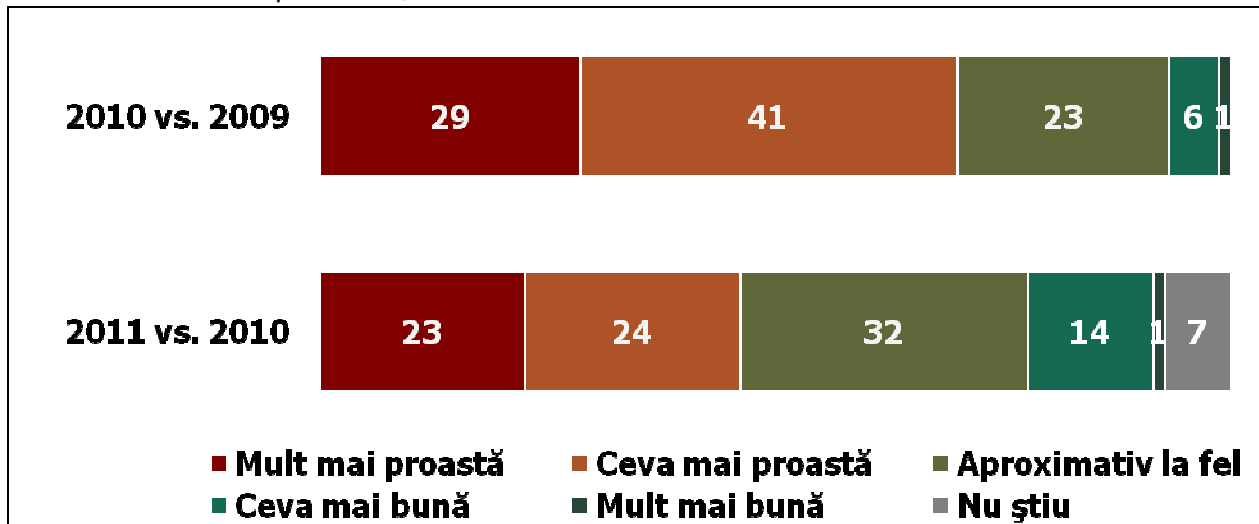
N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Mare parte din populația care are relație cu banca (6 din 10 persoane) nu este mulțumită de situația financiară proprie actuală. Ceva mai mult de o treime din subiecți se declară oarecum mulțumiți, iar alți 4% se declară foarte mulțumiți.

Așa cum era de așteptat, persoanele cu venit ridicat și cele cu economii la bănci se arată ușor mai mulțumite de situația lor financiară. Nemulțumirea este mai evidentă în rândul femeilor, persoanelor cu educație sub medie sau al celor cu vârsta între 45 și 54 de ani.

Q2. Cum este în prezent situația financiară a gospodăriei dvs. față de acum 12 luni? – Răspuns unic, asistat

Q3. Dar peste încă 12 luni cum credeți că va fi situația financiară a gospodăriei dvs. comparativ cu cea de acum? – Răspuns unic, asistat



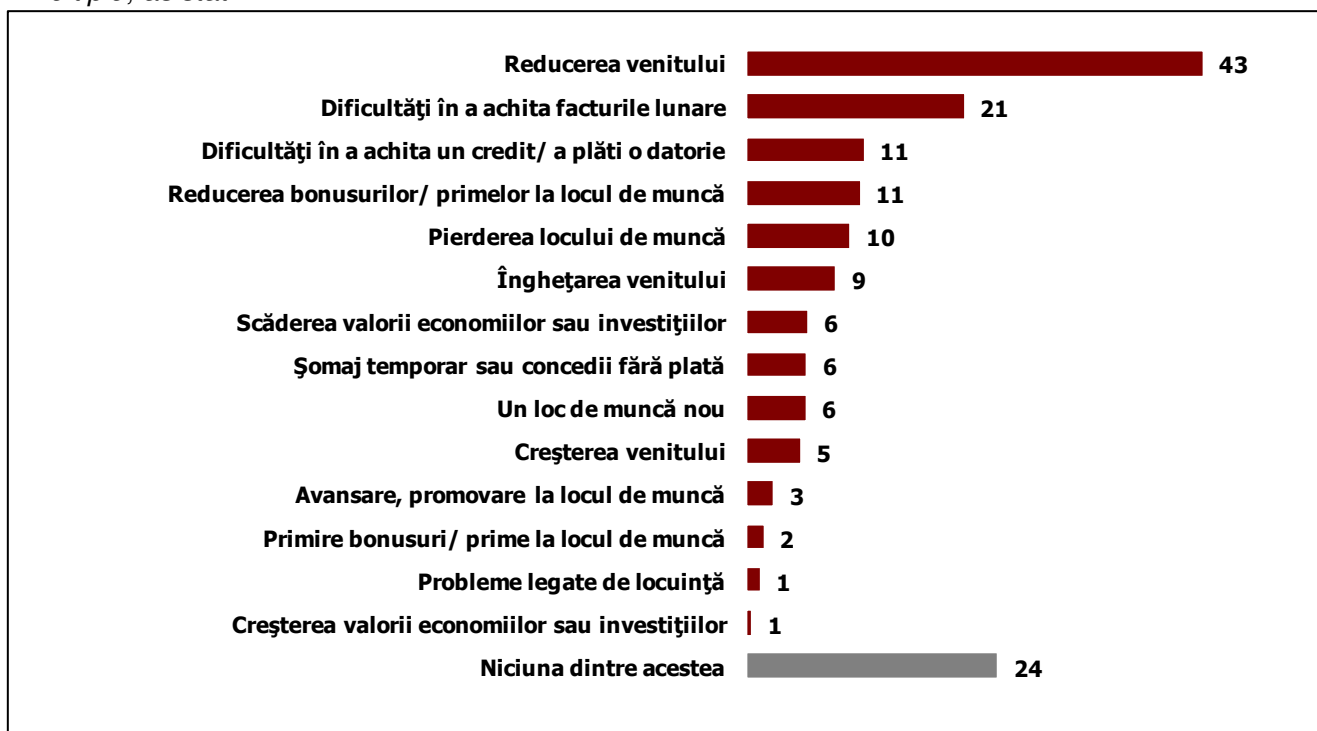
N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Majoritatea (7 din 10 persoane) consideră că situația financiară proprie este mai proastă decât în anul precedent. De cealaltă parte, doar 7% au declarat că situația lor s-a îmbunătățit în ultimul an. Pentru aproximativ un sfert din populația bancarizată, situația financiară nu a suferit modificări față de anul precedent.

Aproape jumătate (47%) din clienții intervievați ai băncilor consideră că situația lor financiară se va înrăutăți în 2011, în timp ce 15% se așteaptă la o îmbunătățire.

Persoanele care au economii au simțit în mai mare măsură o îmbunătățire a situației financiare și, în același timp, se declară mai optimiști cu privire la anul 2011.

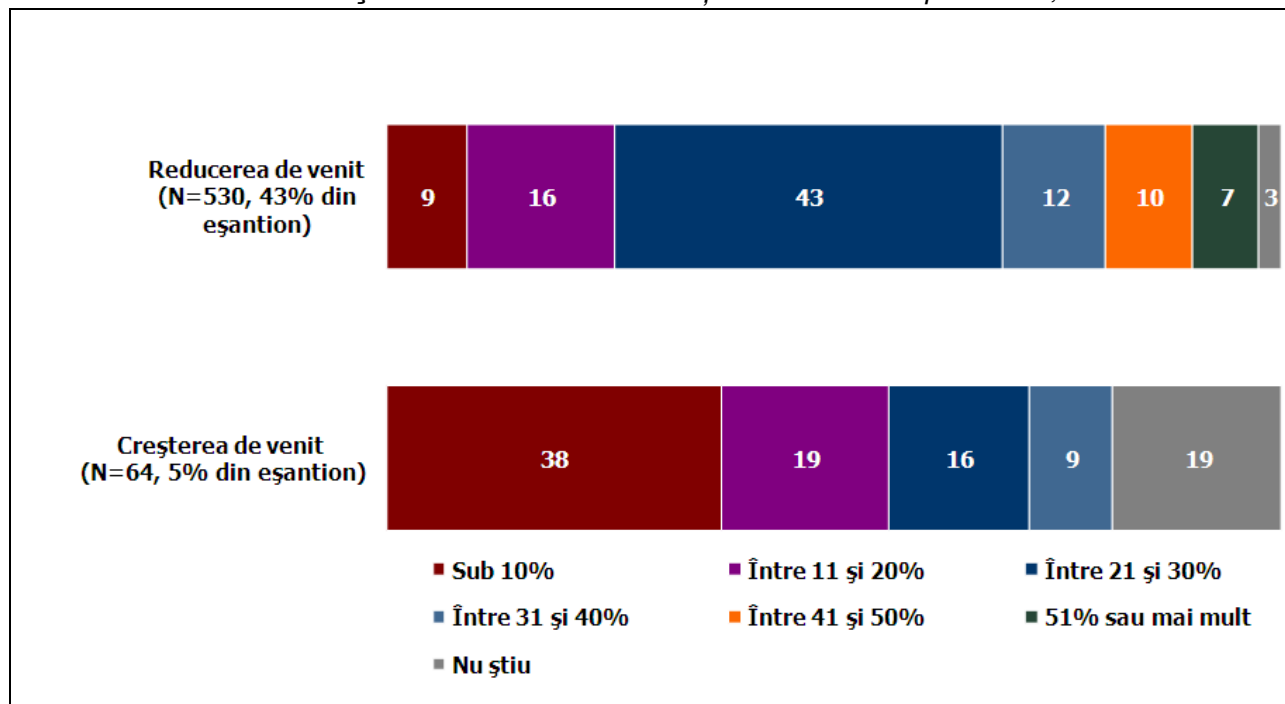
Q4. Pe care dintre experiențele de pe această listă le-ați avut în ultimele 12 luni? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q5. Cât de mare a fost reducerea de venit pe care ați suferit-o? – Răspuns unic, asistat

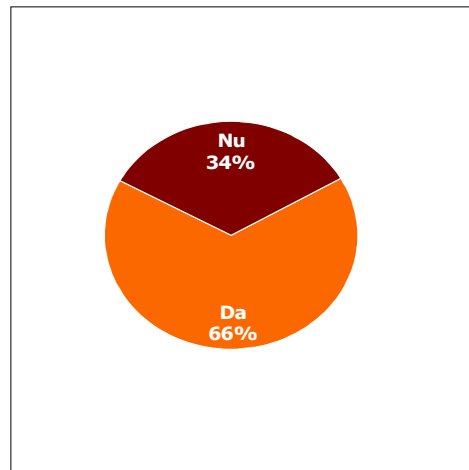
Q6. Cât de mare a fost creșterea de venit de care v-ați bucurat? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

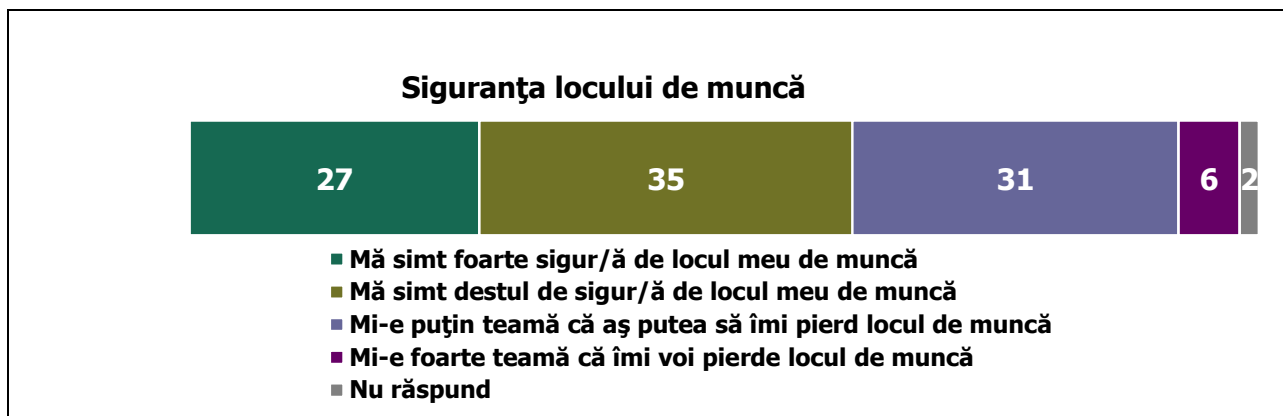
Principalul factor care a influențat situația financiară a populației bancarizate este reducerea venitului (43% din gospodăria), în majoritatea cazurilor (68%) aceasta fiind de maxim 30%. Creșterea de venit, acolo unde a intervenit, a fost, de asemenea, în mare parte (73%) în intervalul 1-30%.

Q7. În prezent aveți un loc de muncă? – Răspuns unic, spontan



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q8. În ce măsură vă temeți de pierderea locului de muncă? – Răspuns unic, asistat

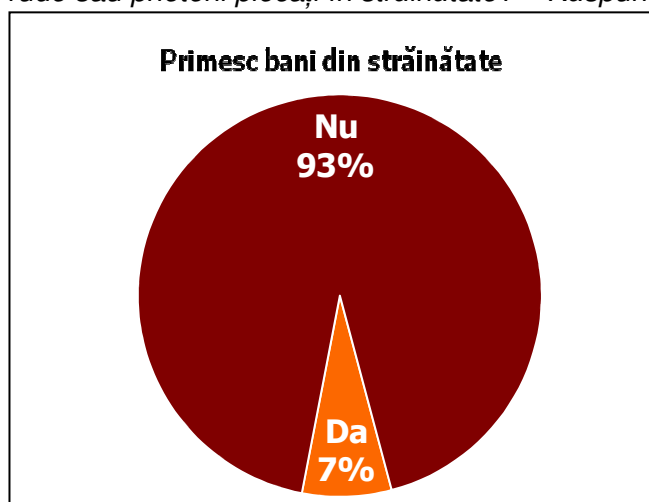


N=814 persoane care au un loc de muncă, %

Persoanele care au un loc de muncă reprezintă 2/3 din populația urbană bancarizată. Mare parte din aceștia (62%) consideră sigur locul de muncă, însă există și angajați (37%) care se tem că își vor pierde locul de muncă.

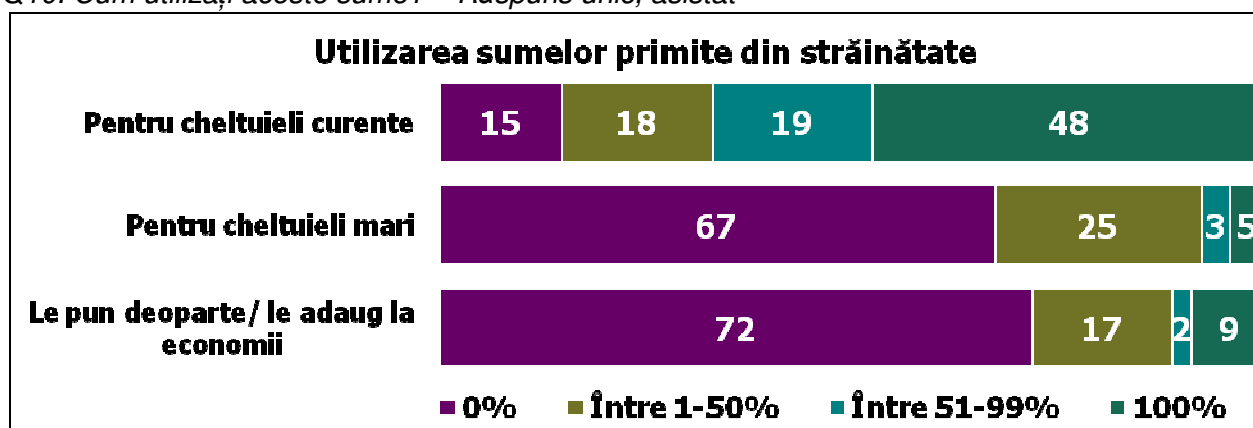
Teama că își vor pierde locul de muncă este mai accentuată în rândul celor cu venit scăzut și al celor care nu utilizează internetul, în timp ce persoanele din Muntenia, cele cu vârsta de peste 55 de ani, patronii sau managerii și mai ales cele care au economii în bănci (51% dintre acestea se simt foarte sigure la locul de muncă) au o siguranță mai mare a locului de muncă.

Q9. Primiți bani de la rude sau prieteni plecați în străinătate? – Răspuns unic, spontan



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q10. Cum utilizați aceste sume? – Răspuns unic, asistat

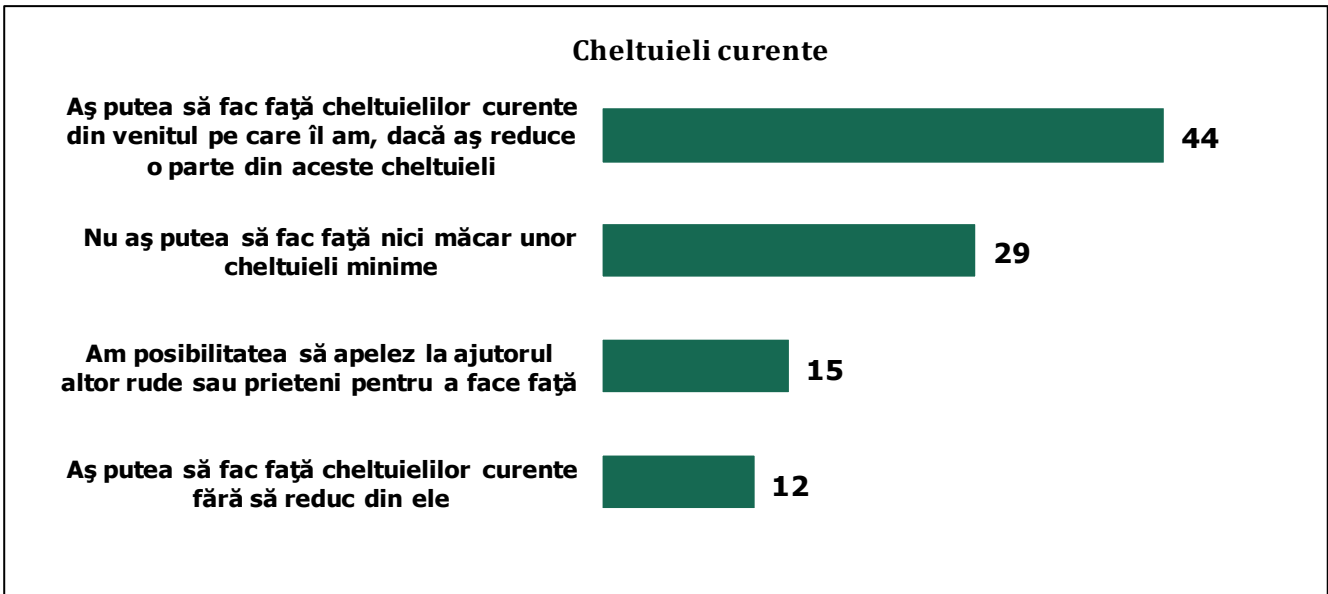


N=88 persoane care primesc bani de la rude din străinătate, %

7% din clienții băncilor primesc bani de la rude din străinătate, procent ce este mai ridicat în regiunea Banat/ Crișana/ Maramureș (12%), în rândul tinerilor (18-24 ani – 15%) și în rândul celor cu economii la bănci.

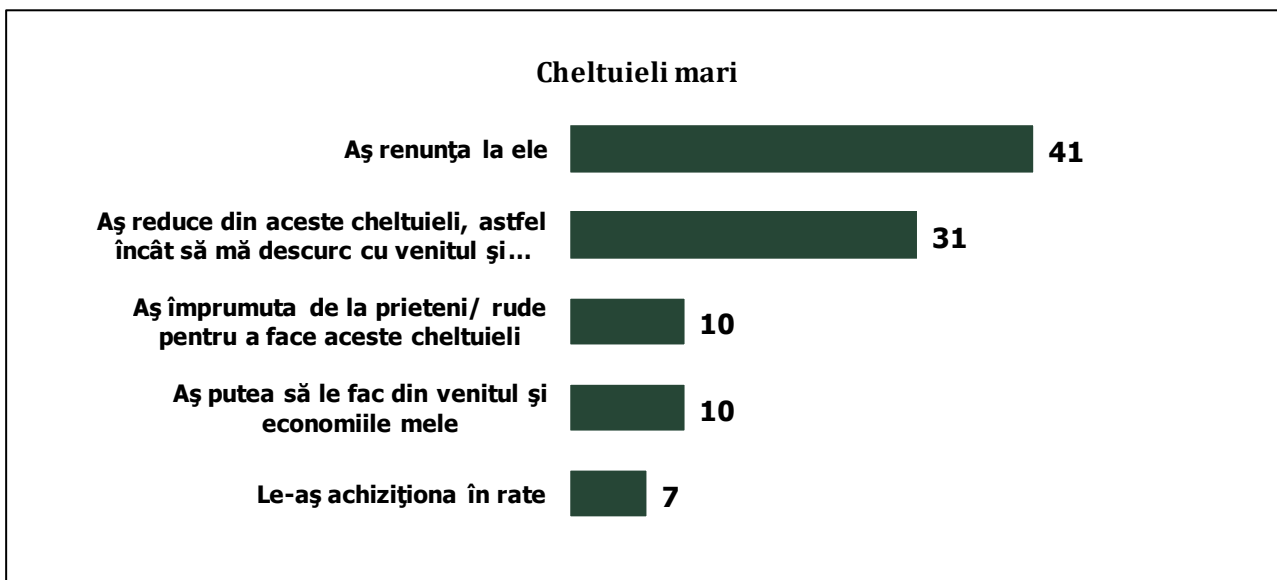
Majoritatea respondenților (85%) folosesc acești bani inclusiv pentru cheltuielile curente, un sfert dintre aceștia recunoscând că fără acest ajutor nu ar putea să facă față nici măcar unor cheltuieli minime. Ceva mai mult de o pătrime dintre cei care primesc bani de la rude din străinătate îi economisesc parțial (19%) sau în totalitate (9%).

Q11. Dacă nu ați primi acești bani din străinătate, cum ați proceda cu cheltuielile curente? – Răspuns unic, asistat



N=88 persoane care primesc bani de la rude din străinătate și îi folosesc pentru cheltuieli curente, %

Q12. Dacă nu ați primi acești bani din străinătate, cum ați proceda cu cheltuielile mari? – Răspuns unic, asistat



N=29* persoane care primesc bani de la rude din străinătate și îi folosesc pentru cheltuieli mari, %

* baza mică.

Mare parte din cei care primesc bani din străinătate ar trebui să reducă din cheltuielile curente sau chiar nu le-ar putea face față fără acest ajutor. În aceleași condiții (fără ajutor din străinătate), oamenii ar renunța sau ar reduce cheltuielile mari.

2. Economisirea în rândul populației

Q13. Aveți economii sau investiții făcute, adică bani pe care i-ați pus deoparte sau i-ați investit în ceva ce ați putea să vindeți mai târziu cu câștig? – Răspuns unic, spontan



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q14. Economiiile sau investițiile pe care le aveți sunt făcute doar de dvs. sau sunt la comun cu un alt membru al gospodăriei? – Răspuns unic, asistat

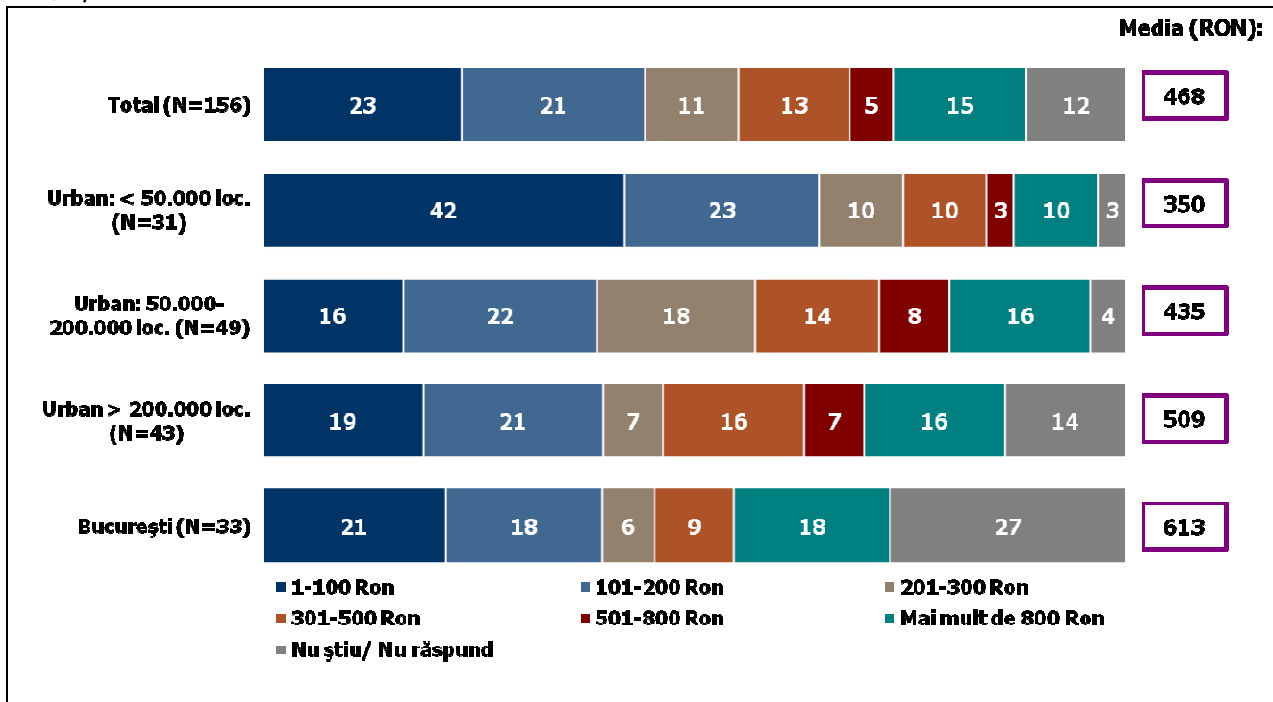


N=248 persoane care au economii sau investiții, %

20% din populația bancarizată are economii sau investiții - proprii (1/3) sau la comun cu un alt membru al gospodăriei (2/3).

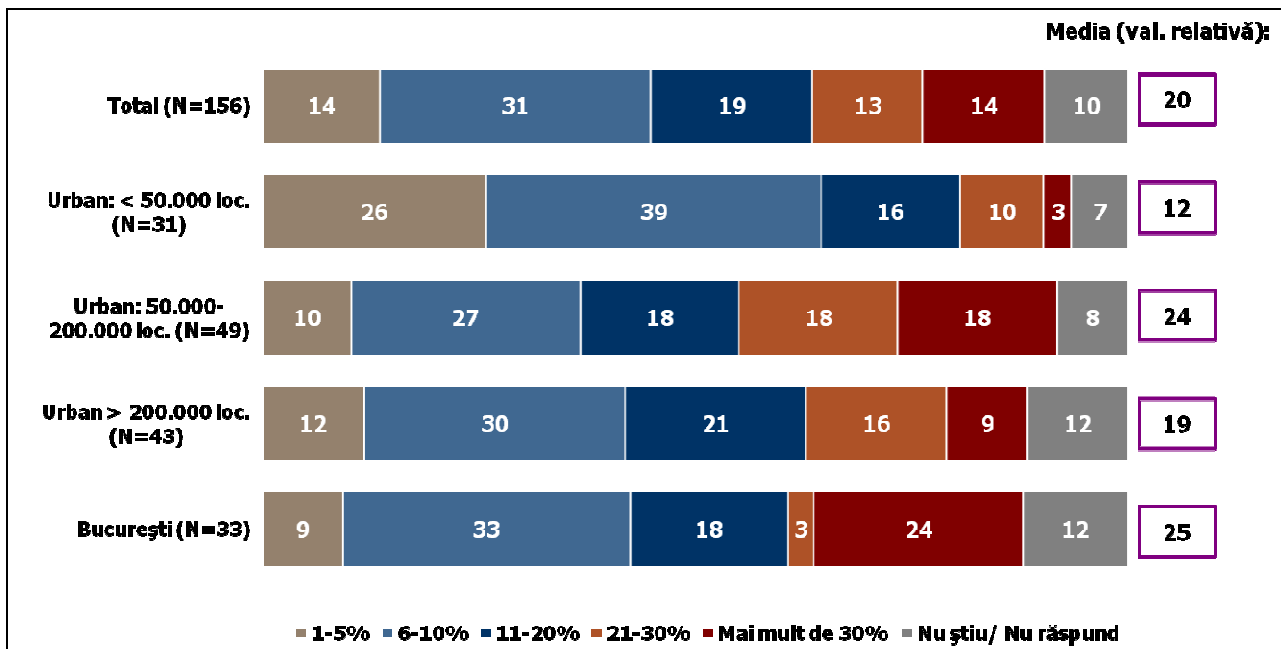
Mai multe persoane din Ardeal au economii (27%) și mai puține din Muntenia (14%). De asemenea, persoanele în vârstă economisesc în mai mare măsură (26%), la fel și cei care nu dețin credite.

Q17. În anul 2010 ce sumă ați reușit să puneți deoparte, în medie, în fiecare lună? – Răspuns unic, spontan



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Q18. Aproximativ ce procent din venitul dvs. personal lunar reușiți să puneți deoparte? – Răspuns unic, spontan



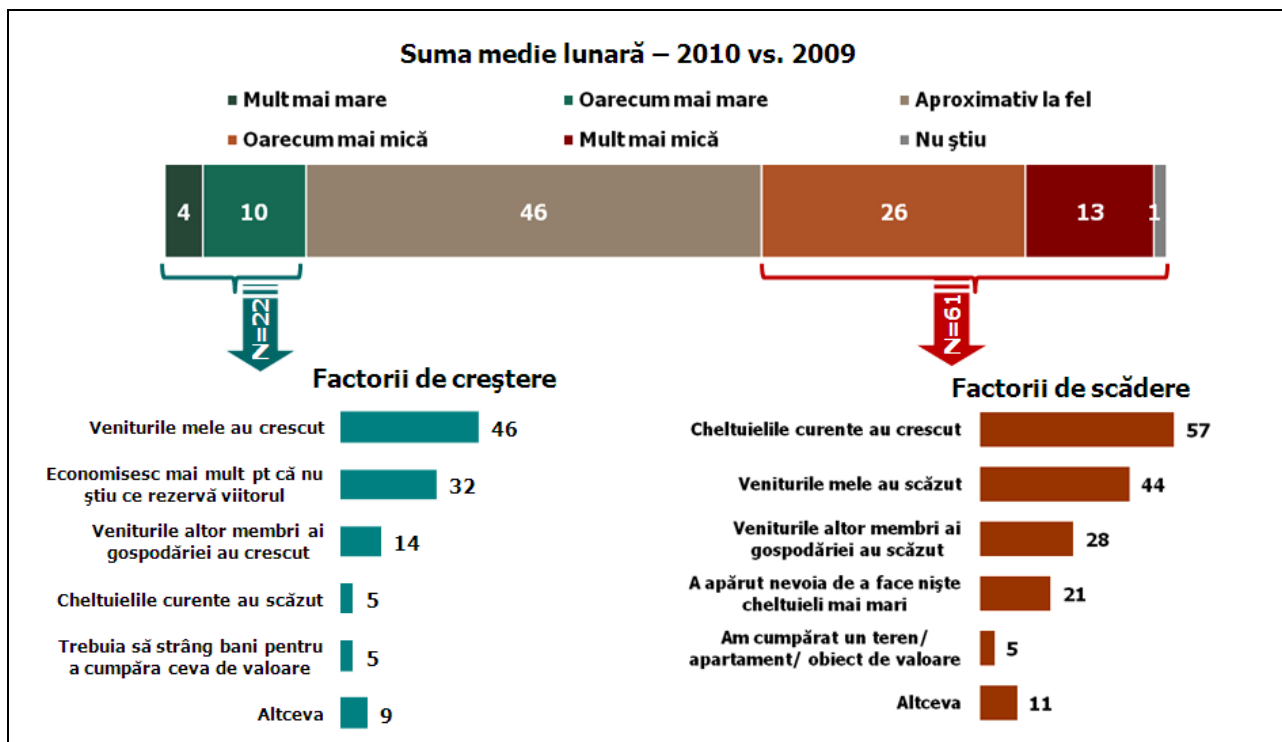
N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Aproximativ două treimi dintre cei care au economii au reușit să economisească și în 2010, suma lunară economisită fiind în medie puțin peste 100 de Euro sau 20% din venit.

Q19. Și această sumă medie lunară pe care ați reușit să o puneți deoparte în 2010 a fost mai mare, mai mică sau la fel cu cea din 2009? – Răspuns unic, asistat

Q20. Care sunt factorii care au influențat această creștere? – Răspuns multiplu, asistat

Q21. Care sunt factorii care au influențat această scădere? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

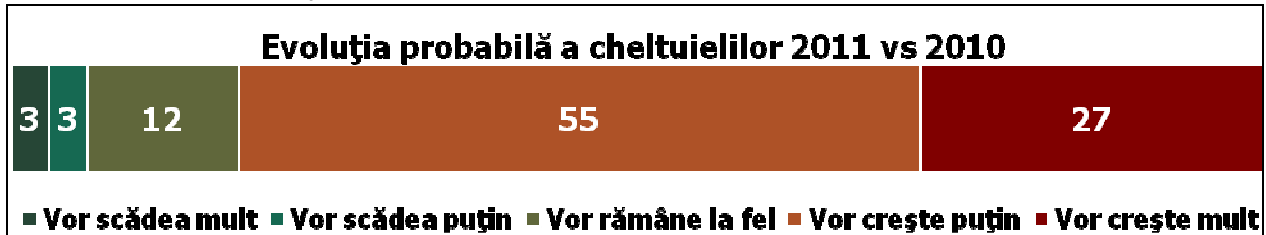
În 4 din 10 cazuri suma economisită în 2010 a fost mai mică decât cea economisită în anul precedent în principal din cauza creșterii cheltuielilor curente sau reducerii venitului. În situațiile în care suma economisită a crescut în 2010 (14%), factorii determinanți au fost în special creșterea veniturilor și un nivel crescut de îngrijorare față de viitor.

Q21a. În anul 2010 față de 2009, cum s-au modificat cheltuielile în gospodăria dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



N=61 persoane care au economisit mai puțin în 2010 față de 2009, %

Q24a. În anul 2011 față de 2010, cum credeți că se vor modifica cheltuielile în gospodăria dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



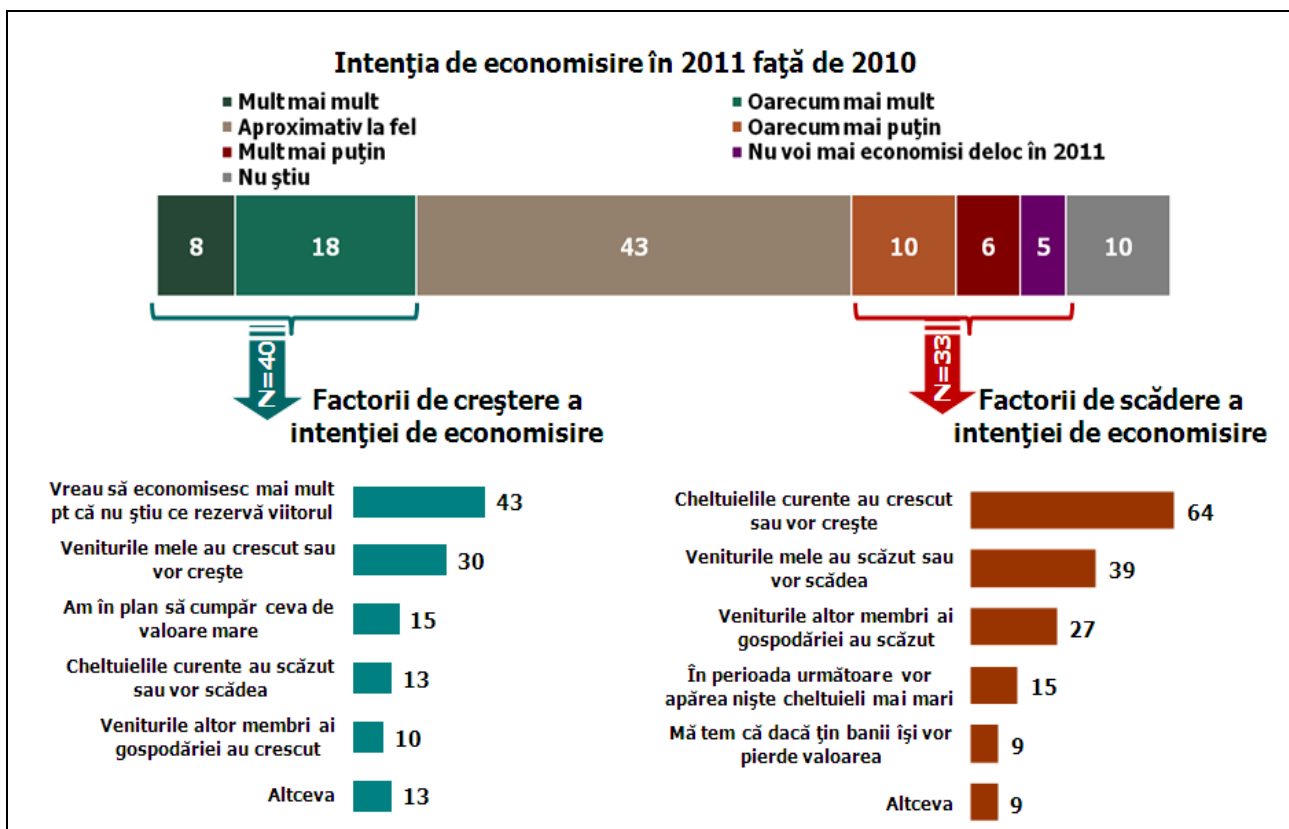
N=33 persoane care vor economisi mai puțin în 2011 față de 2010, %

Pentru mare parte din populația care a economisit sau va economisi mai puțin, cheltuielile în gospodărie au crescut sau vor crește. Există însă și persoane care au redus sau vor reduce cheltuielile în gospodărie odată cu diminuarea economisirii.

Q22. Față de 2010, în 2011 plănuți să economisiți mai mult sau mai puțin? – Răspuns unic, asistat

Q23. Care sunt factorii care vă determină să plănuți o creștere a sumelor pe care le veți economisi în 2011? – Răspuns multiplu, asistat

Q24. Care sunt factorii care vă determină să plănuți o scădere a sumelor pe care le veți economisi în 2011? – Răspuns multiplu, asistat



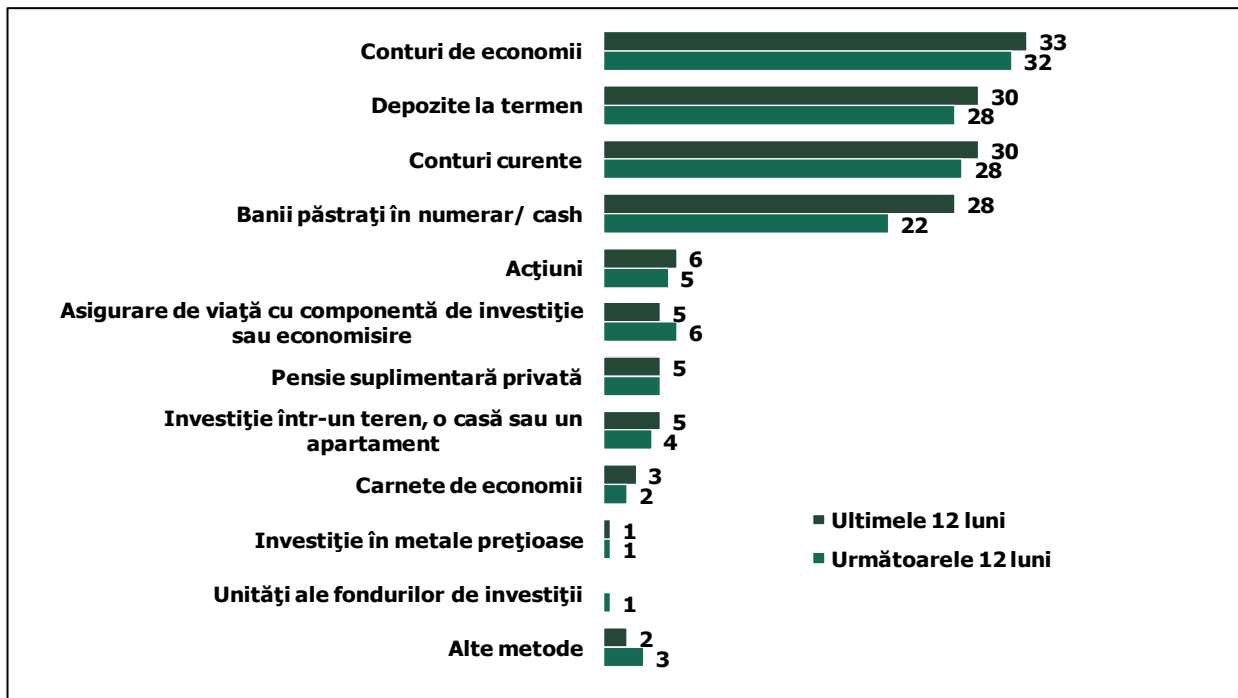
N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Un sfert dintre cei care au economisit în 2010 plănuiesc să economisească mai mult în 2011, în special pentru că sunt îngrijorați cu privire la viitorul lor sau pentru că veniturile lor au crescut sau vor crește. De cealaltă parte, aproximativ 1/5 plănuiesc să economisească mai puțin în 2011 decât în 2010 din cauza creșterilor cheltuielilor curente sau scăderii venitului.

FONDUL DE GARANTARE A DEPOZITELOR ÎN SISTEMUL BANCAR

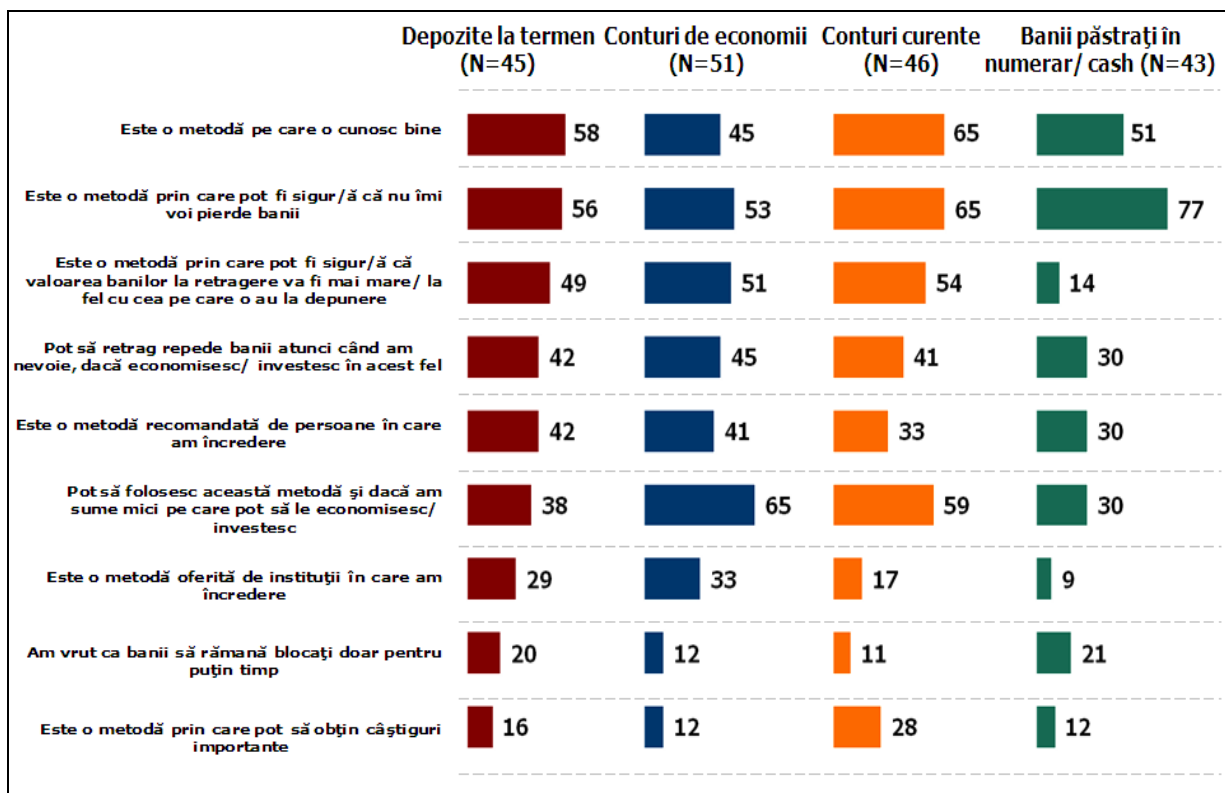
Q26. În ultimele 12 luni ce metode sau instrumente de economisire și investire ați folosit?

Q28. Iar în următoarele 12 luni pe care dintre aceste metode sau instrumente le veți folosi pentru a pune bani deoparte? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Q27. Care sunt motivele pentru care ați ales să economisiți bani prin ...?



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Principalele instrumente de economisire și investiții utilizate sunt conturile de economii (1/3 dintre cei care au economisit în 2010), depozitele la termen și conturile curente (30% fiecare), dar și banii păstrați în numerar (28%), în special pentru că este considerată o metodă sigură și familiară.

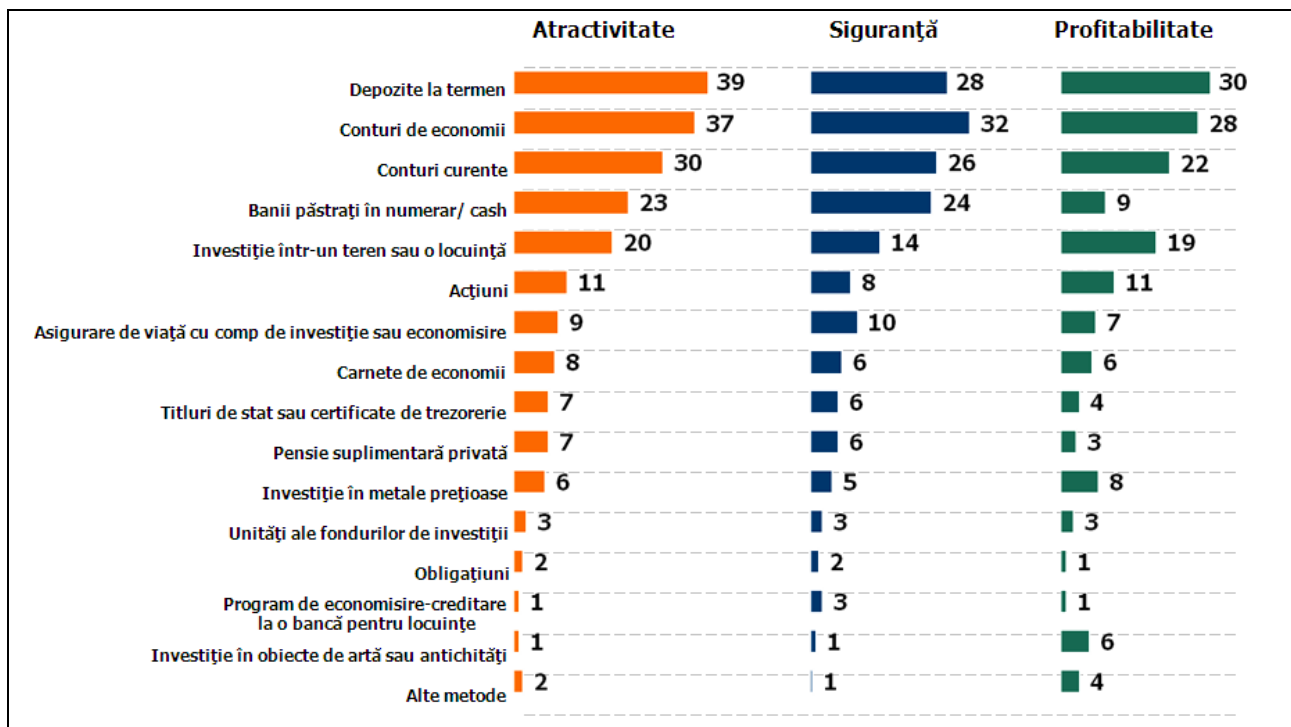
Pentru viitorul apropiat (12 luni) nu se observă nici o intenție de schimbare a instrumentelor de economisire și investire.

Depozitele la termen sunt mai utilizate în Banat/ Crișana/ Maramureș și mai puțin utilizate în București. De asemenea, intenția de utilizare pentru acest produs este mai accentuată în Banat/ Crișana/ Maramureș și Oltenia și mai redusă în București.

Q29. Care dintre aceste metode sau instrumente de economisire și investire vi se par cele mai atractive pentru dvs? – Răspuns multiplu, asistat

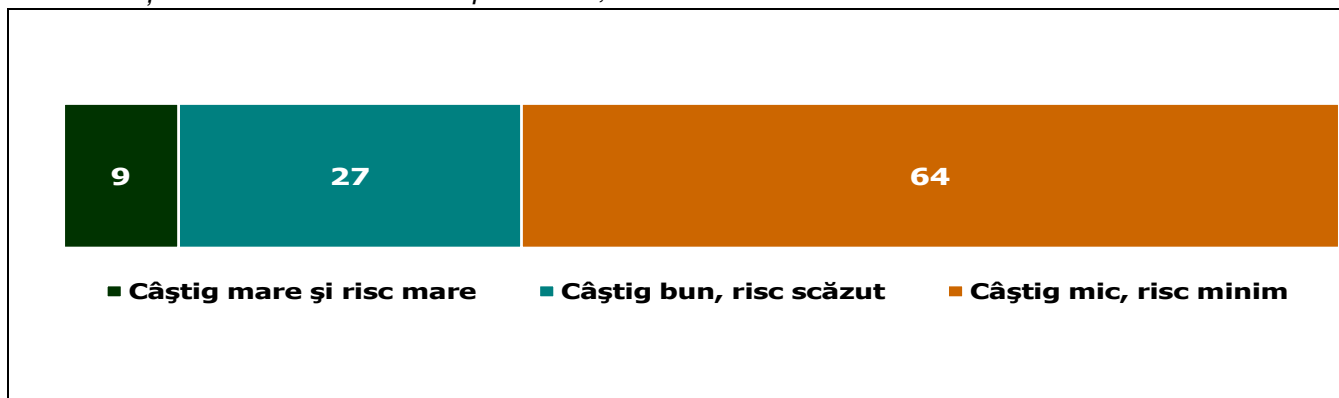
Q30. Și care vi se par cele mai sigure? – Răspuns multiplu, asistat

Q31. Și care vi se pare că sunt cele mai profitabile, din care puteți să câștigați cel mai mult? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Q32. Care dintre afirmațiile din această listă corespunde cel mai bine cu felul în care economisiți sau investiți dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



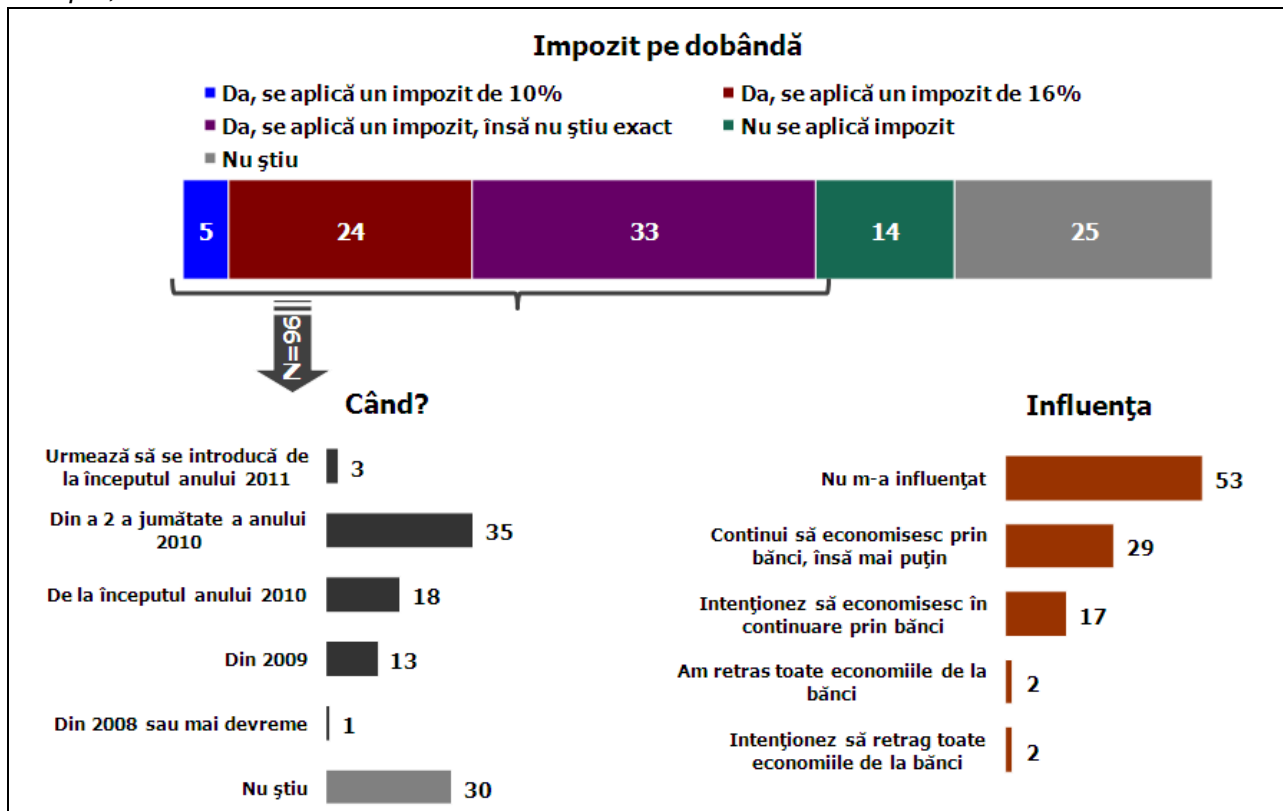
N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Depozitele și conturile de economii sunt considerate ca fiind cele mai atractive și sigure, dar și cele mai profitabile instrumente de economisire și investiție. În general, persoanele care au economii preferă un câștig mic asociat cu un risc minim, decât un câștig mare asociat cu un risc mare.

Q32a. Din câte știți dumneavoastră, se aplică impozit pe dobândă pentru economiile depuse la bancă? – Răspuns unic, asistat

Q32b. Din câte știți dumneavoastră, de când s-a introdus acest impozit pe dobândă? – Răspuns multiplu, asistat

Q32c. Cum v-a influențat pe dumneavoastră introducerea impozitului pe dobândă? – Răspuns multiplu, asistat

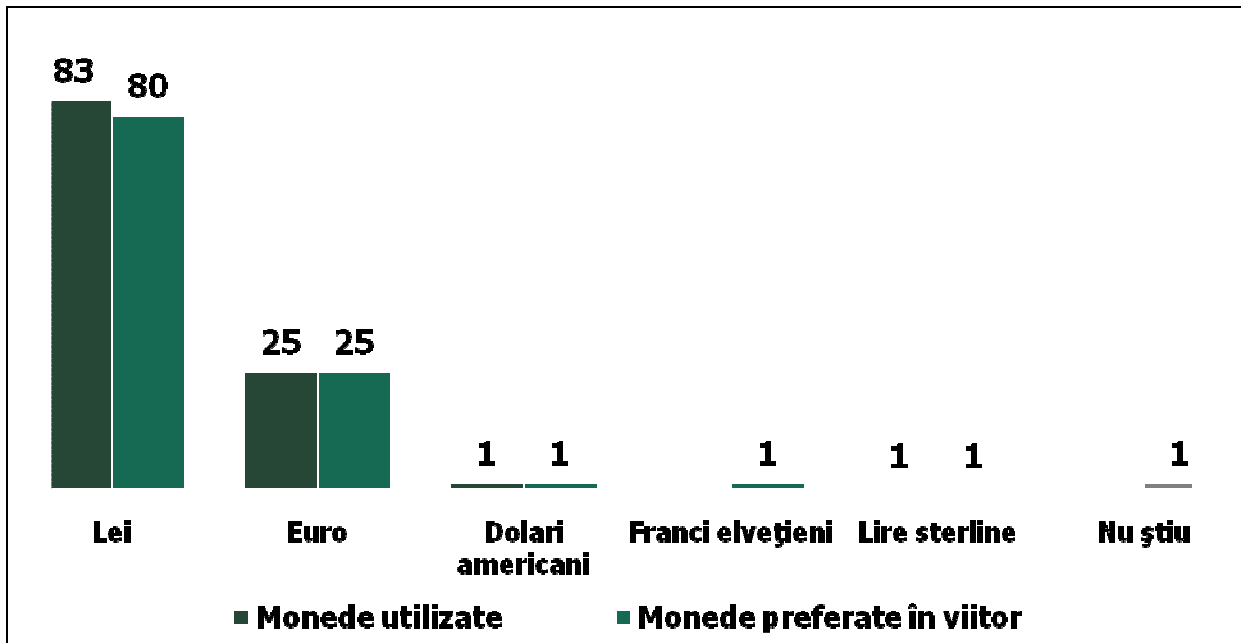


N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Existența impozitului pe dobândă este cunoscută de 6 din 10 dintre cei care au economisit în 2010, iar influența acestuia asupra comportamentului de economisire este limitată. Astfel, jumătate din cei care au economisit în 2010 au declarat că introducerea impozitului pe dobândă nu i-a influențat deloc, în timp ce alți 29% recunosc că încă mai economisesc prin bănci, însă mai puțin decât înainte. Există și un procent relativ mic (4%) de persoane care au retras sau intenționează să retragă toate economiile de la bănci ca urmare a introducerii impozitului pe dobândă.

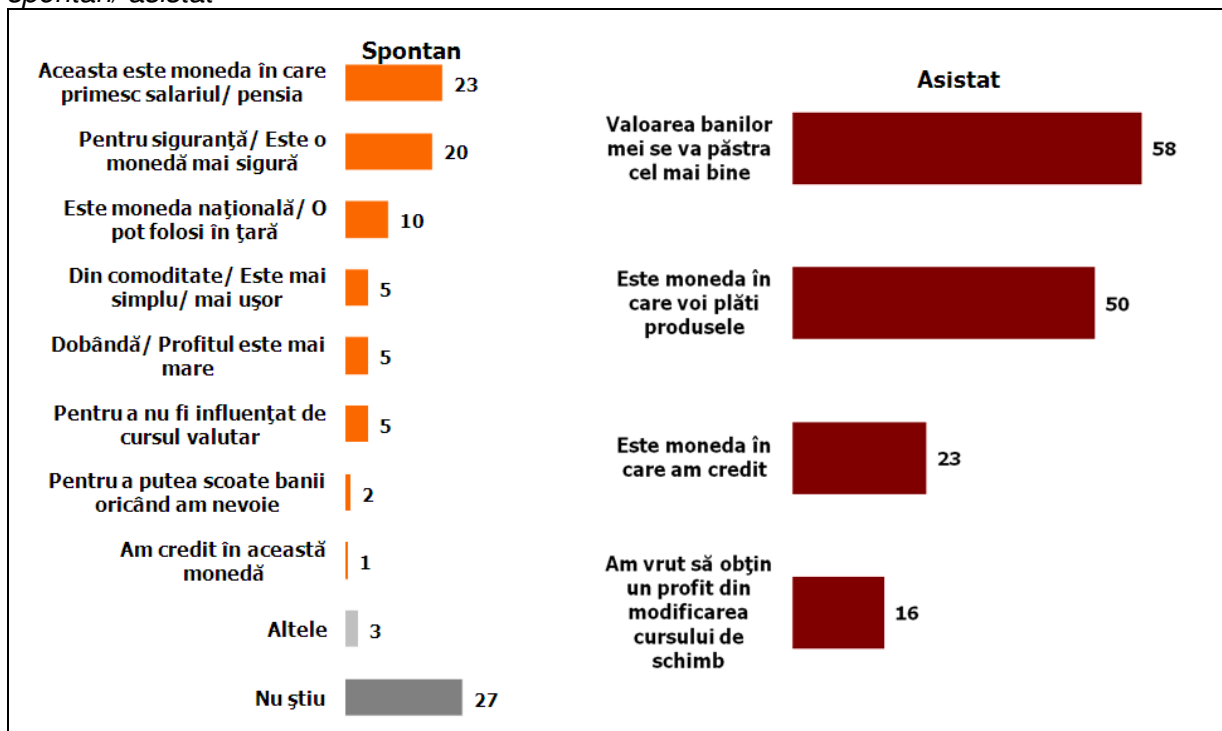
Q33. În ce monede ați economisit în ultimele 12 luni? – Răspuns multiplu, asistat

Q35. Iar în următoarele 12 luni în ce monede intenționați să economisiți? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

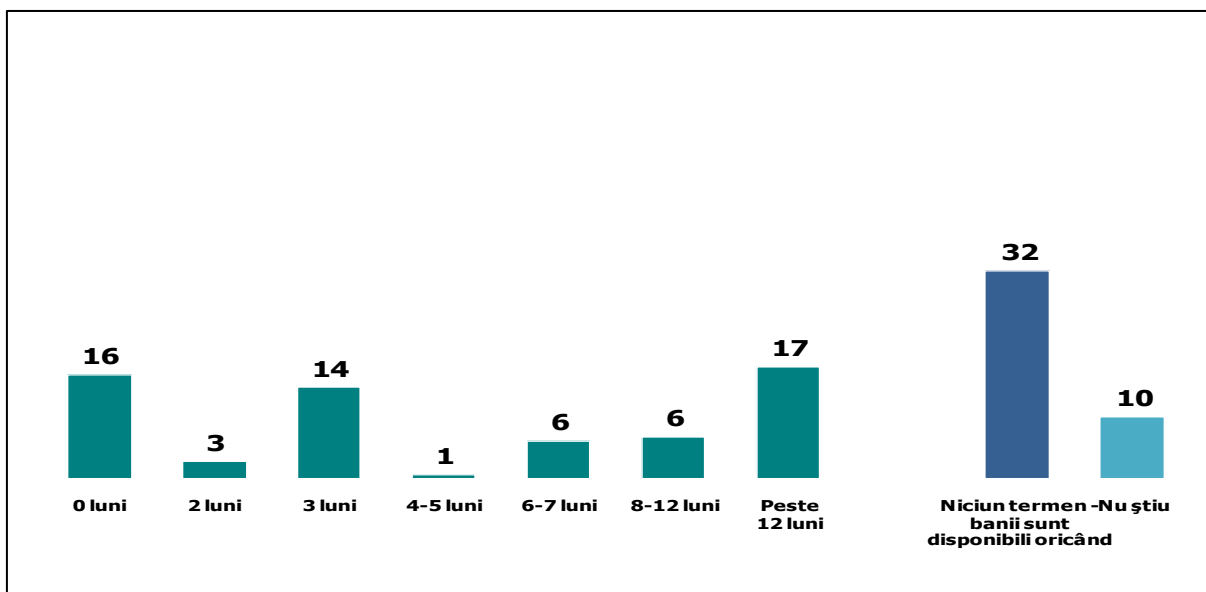
Q34/ Q34a. Care sunt motivele pentru care ați ales să economisiți în lei? – Răspuns multiplu, spontan/ asistat



N=129 persoane care au economisit în 2010 în lei, %

Majoritatea (98%) economisește în lei (80%) sau/și euro (25%) și nu intenționează să schimbe moneda în care economisește. Leul este preferat pentru că este moneda în care se primește salariul sau pensia ori moneda în care se vor plăti produsele, dar și pentru că valoarea banilor va rămâne aceeași.

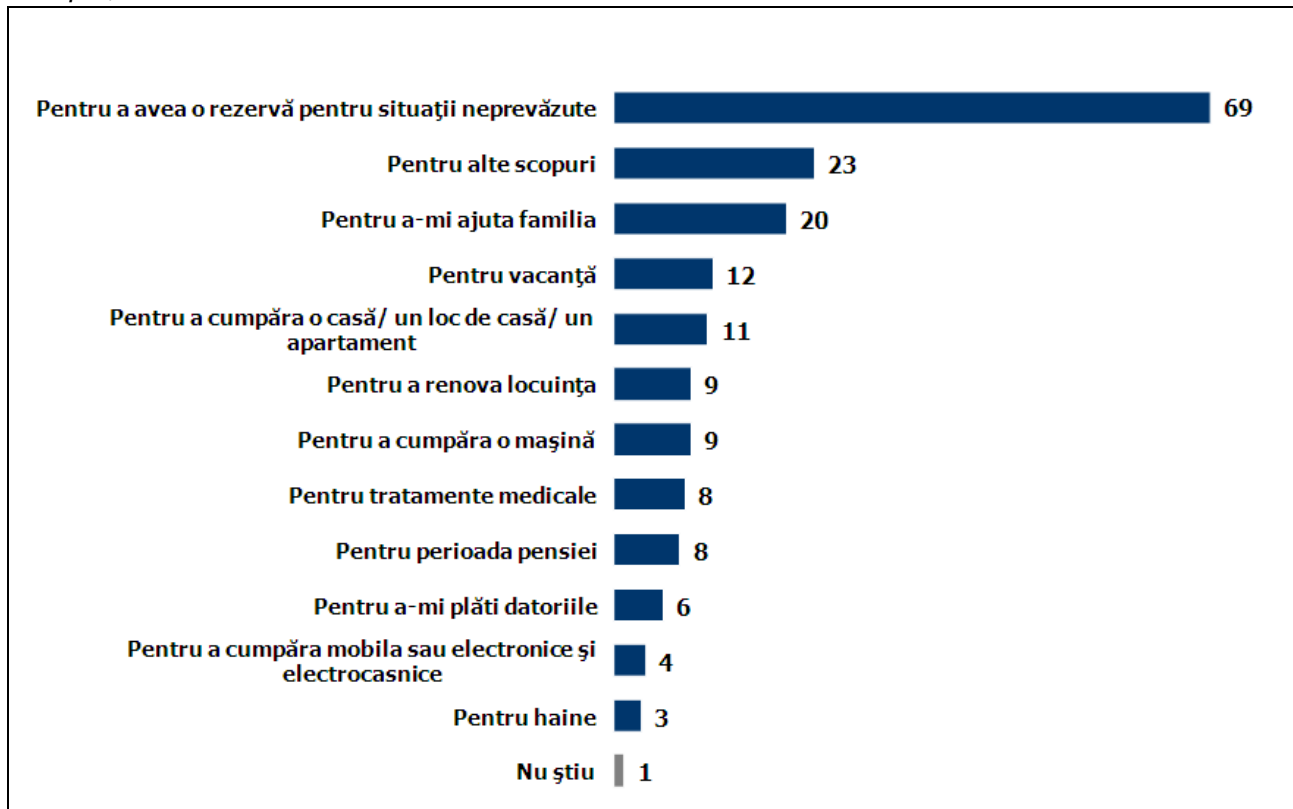
Q36. Care este termenul pe care vă depuneți de obicei economiile sau faceți investiții? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Aproximativ jumătate dintre cei care economisesc nu folosesc un termen precis pentru economii sau investiții, preferând să poată accesa economiile oricând sau într-un timp scurt (mai puțin de o lună). Alți 17% au însă economii sau investiții cu termen de peste 1 an.

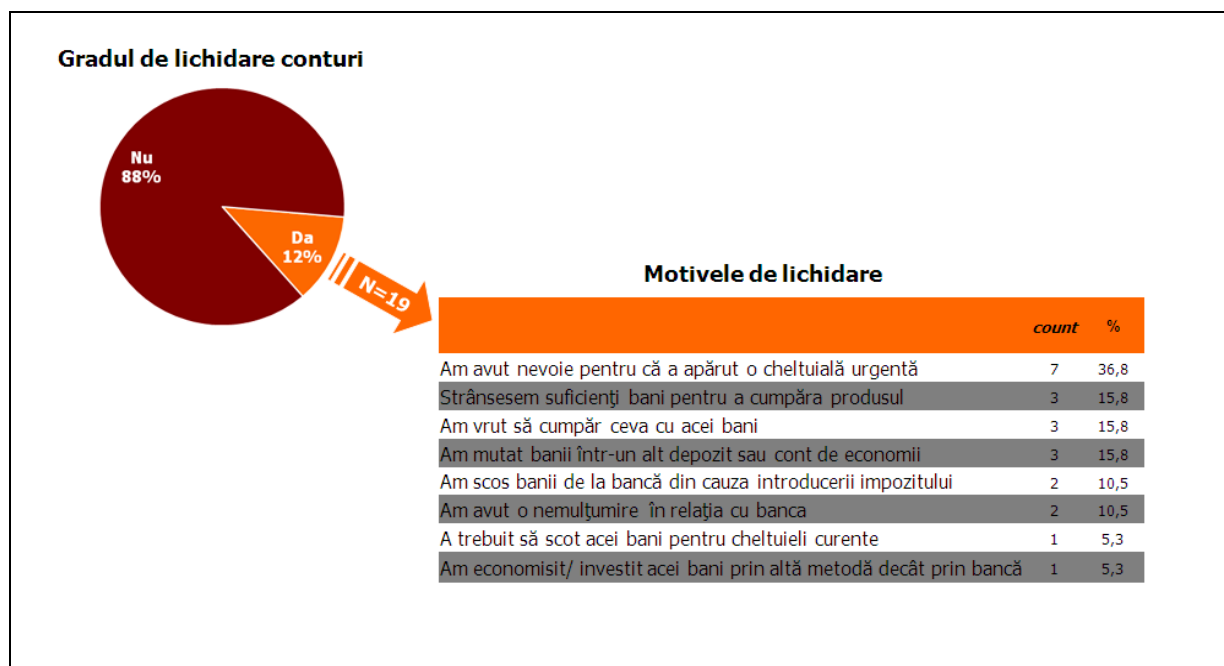
Q37. Care sunt motivele pe care le aveți în prezent pentru a pune bani deoparte? – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Cei care au economisit au făcut-o în special pentru a avea o rezervă pentru situații neprevăzute (69%), pentru a-și ajuta familia (20%) și în mai mică măsură pentru vacanțe (12%), achiziția de case și terenuri (11%), mașini (9%) sau renovarea locuinței (9%).

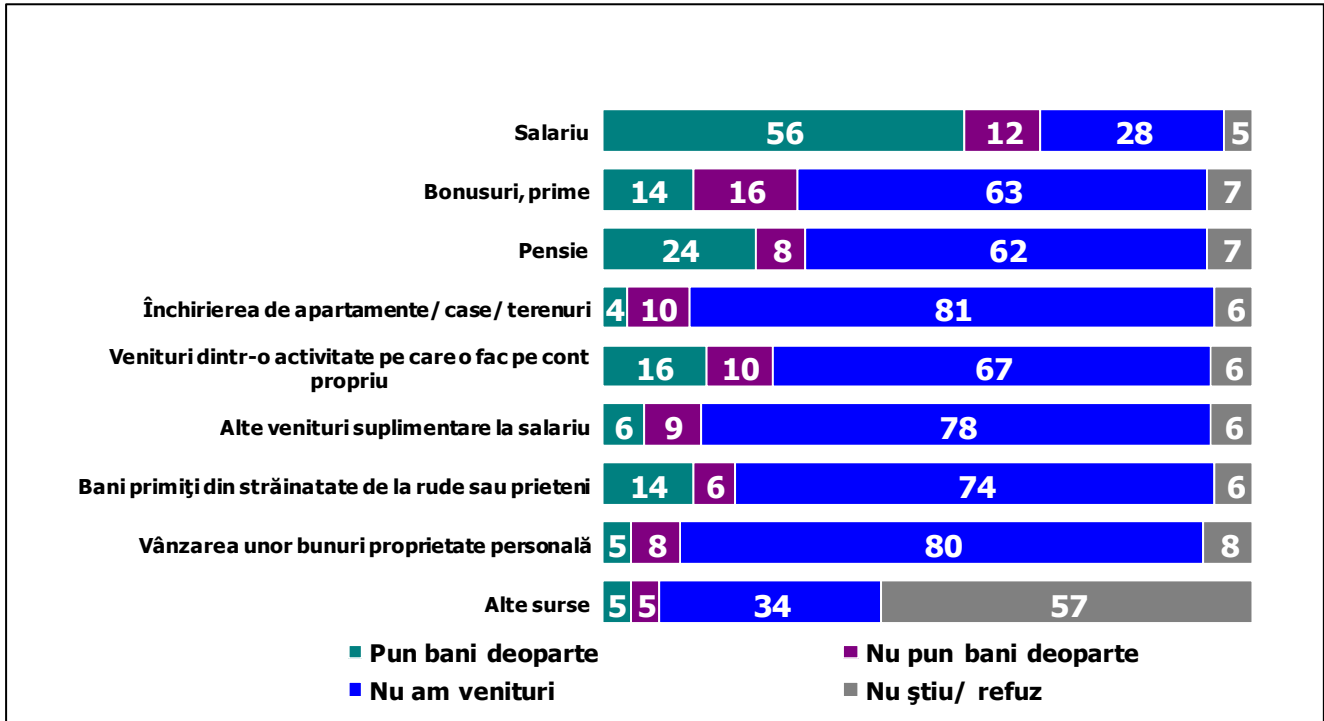
Q38. În ultimele 12 luni ați lichidat vreun cont de economii sau depozit? – Răspuns unic, spontan
 Q39. Ce anume v-a nemulțumit în relația dumneavoastră cu banca? – Răspuns multiplu, spontan



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

12% dintre cei care au economisit în 2010 și-au lichidat conturile, în mare parte această acțiune fiind cauzată de apariția unei cheltuieli urgente.

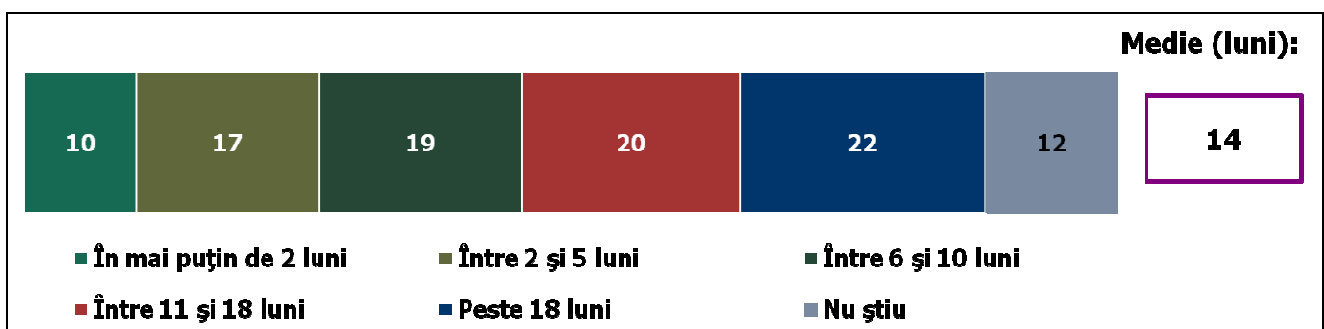
Q40. Vă rog să îmi spuneți pentru fiecare dacă puneți bani deoparte din veniturile din acea sursă, dacă nu puneți bani deoparte din acele venituri, respectiv dacă nu aveți acea sursă de venit. – Răspuns multiplu, asistat



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

Mare parte din banii economisiți provin din salariu sau pensie, însă și din bonusuri, prime, activități pe cont propriu, bani primiți din străinătate sau închirierea de imobile.

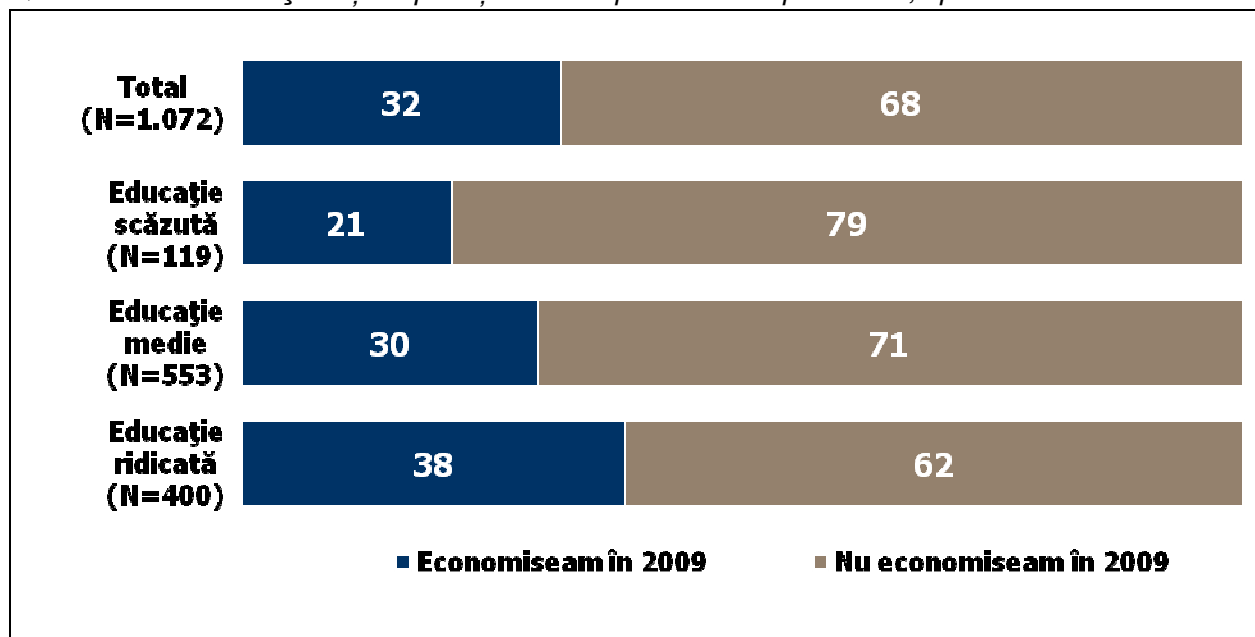
Q40a. În cazul în care ar dispărea toate veniturile gospodăriei dumneavoastră, indiferent de natura lor, ce perioadă ați putea trăi doar din economii, fără să vă împrumutați? – Răspuns unic, spontan



N=156 persoane care au economisit în 2010, %

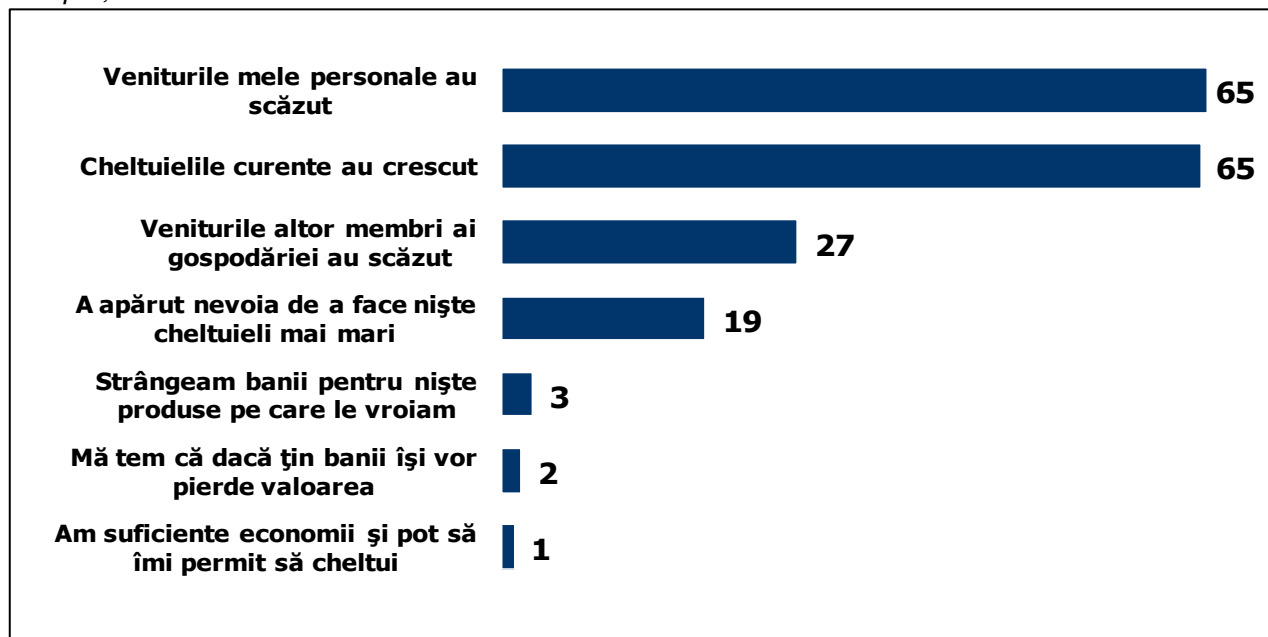
Perioada medie de consum al economiilor în cazul dispariției venitului este de aproximativ 14 luni. Astfel, peste 1/5 dintre cei care au economisit în 2010 pot trăi din economiile acumulate mai mult de 18 luni.

Q41. Dar în 2009 obișnuiați să puneți bani deoparte? – Răspuns unic, spontan



N=1.072 persoane care nu au economisit în 2010, %

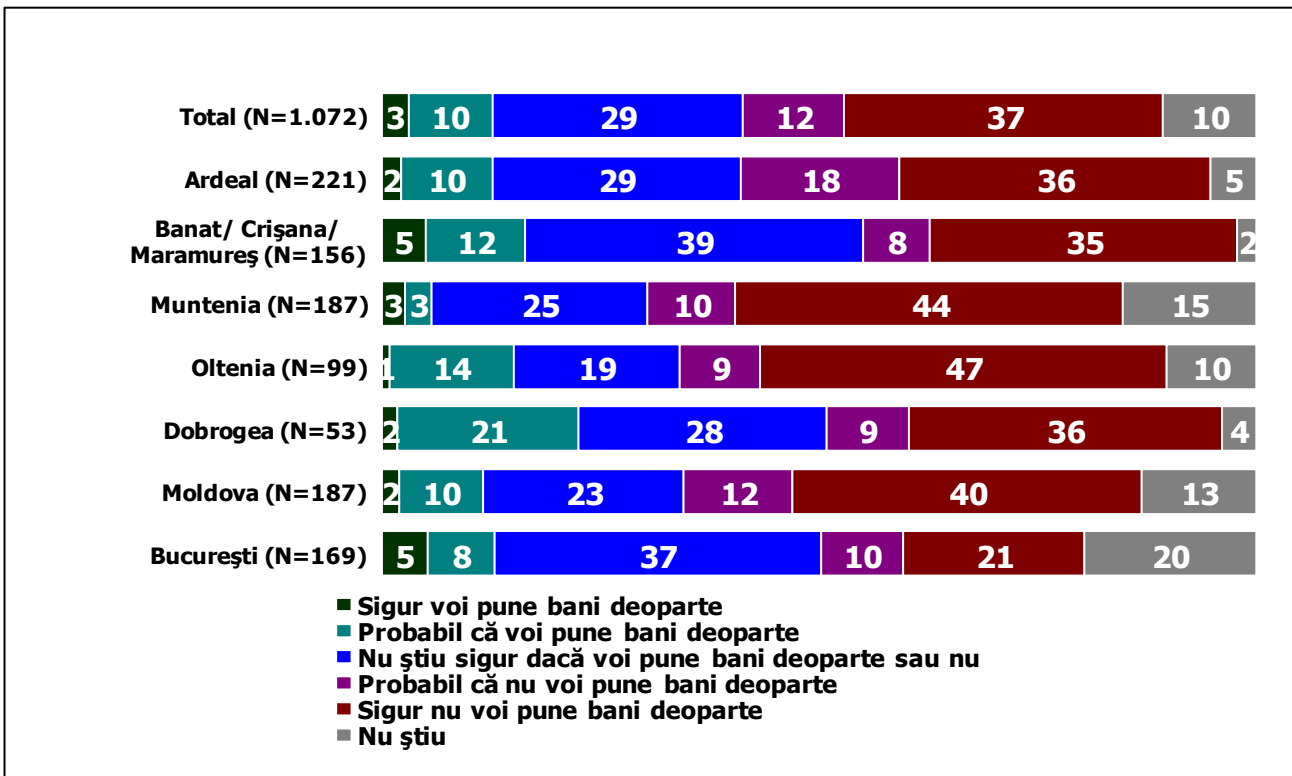
Q42. Care sunt factorii care v-au împiedicat să mai puneți bani deoparte în 2010? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.072 persoane care nu au economisit în 2010, %

O treime dintre cei care nu au economisit în 2010 obișnuiau să economisească cu un an în urmă, iar renunțarea la economisire a fost determinată de scăderea veniturilor și/ sau creșterea cheltuielilor.

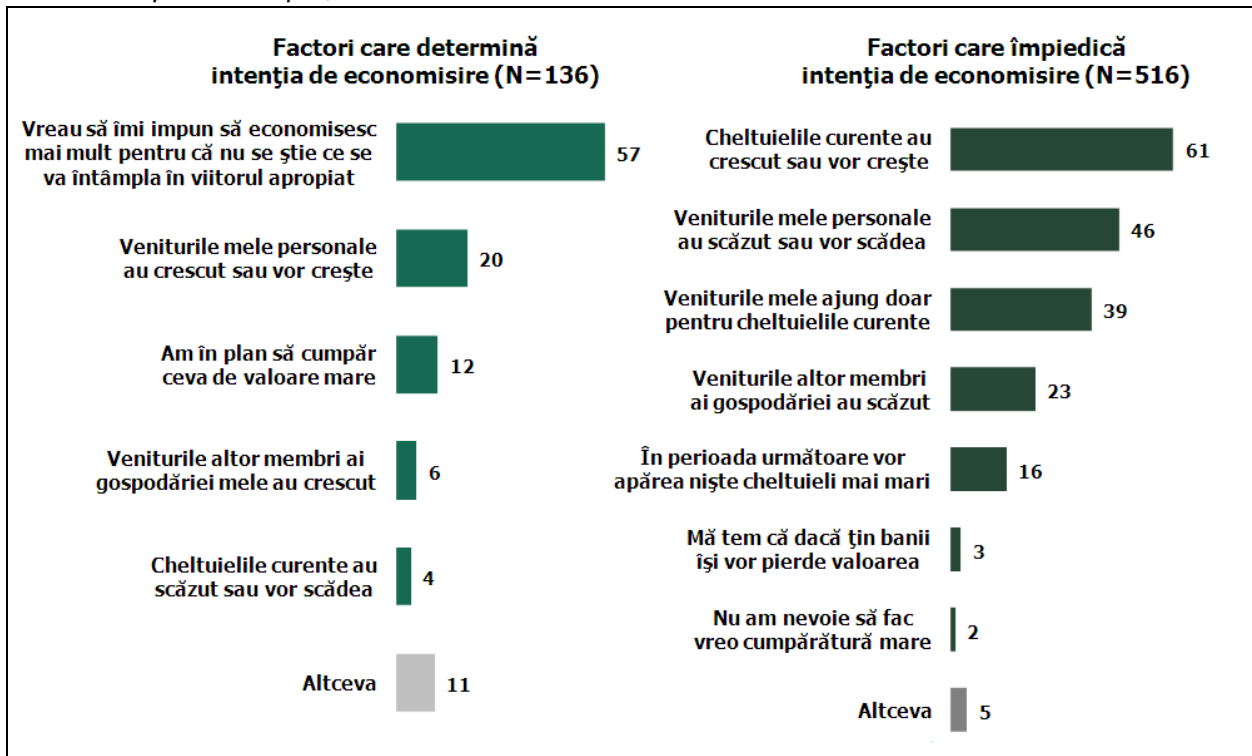
Q43. În 2011 plănuieți să puneți bani deoparte? – Răspuns unic, asistat



N=1.072 persoane care nu au economisit în 2010, %

Q44. Care sunt factorii care vă determină să plănuieți să puneți bani deoparte în 2011?

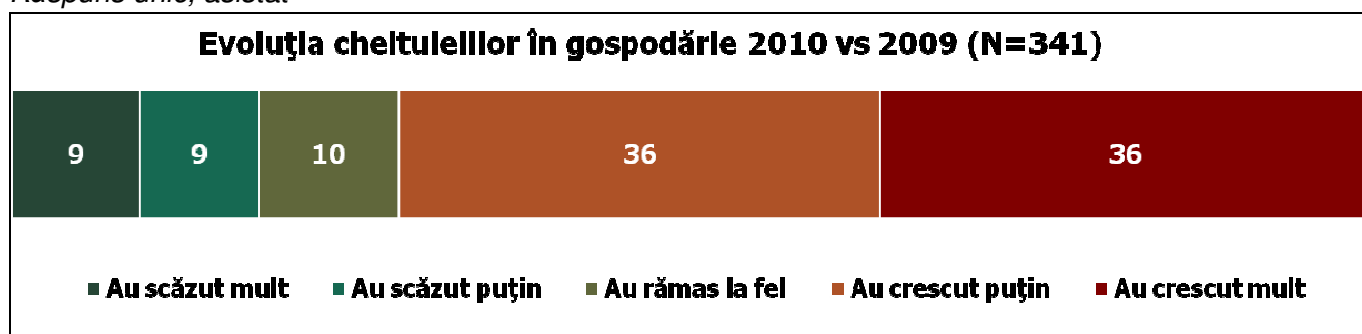
Q45. Care sunt factorii care vă determină să plănuieți să nu puneți bani deoparte în următoarele 12 luni? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.072 persoane care nu au economisit în 2010, %

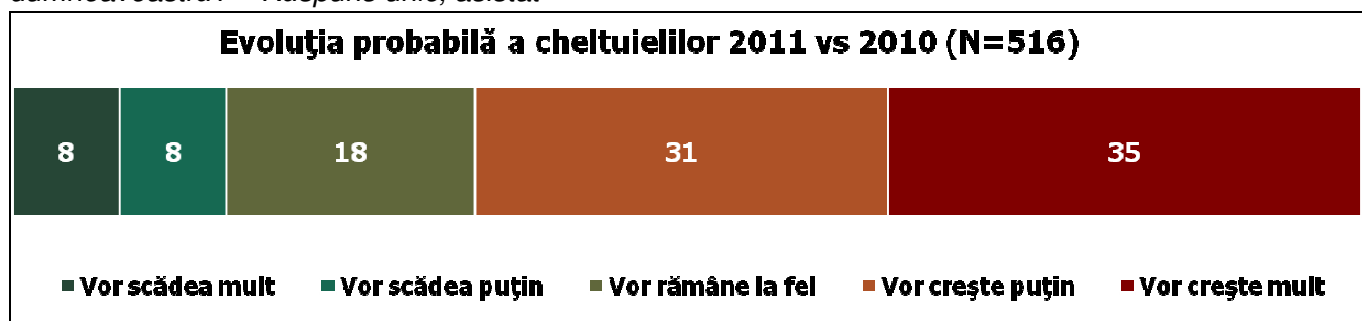
Un procent mai scăzut (13%) dintre cei care nu au economisit în 2010 plănuiesc însă să pună bani deoparte în 2011. Principala motivație pentru care clienții doresc să economisească este pentru a-și asigura viitorul (57%), în timp ce principalele bariere sunt creșterea cheltuielilor (61%), scăderea veniturilor (46%) sau limitarea veniturilor strict la cheltuielile curente (39%).

Q42a. În anul 2010 față de 2009, cum s-au modificat cheltuielile în gospodăria dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



N=341 persoane care economiseau în 2009, dar nu au economisit în 2010, %

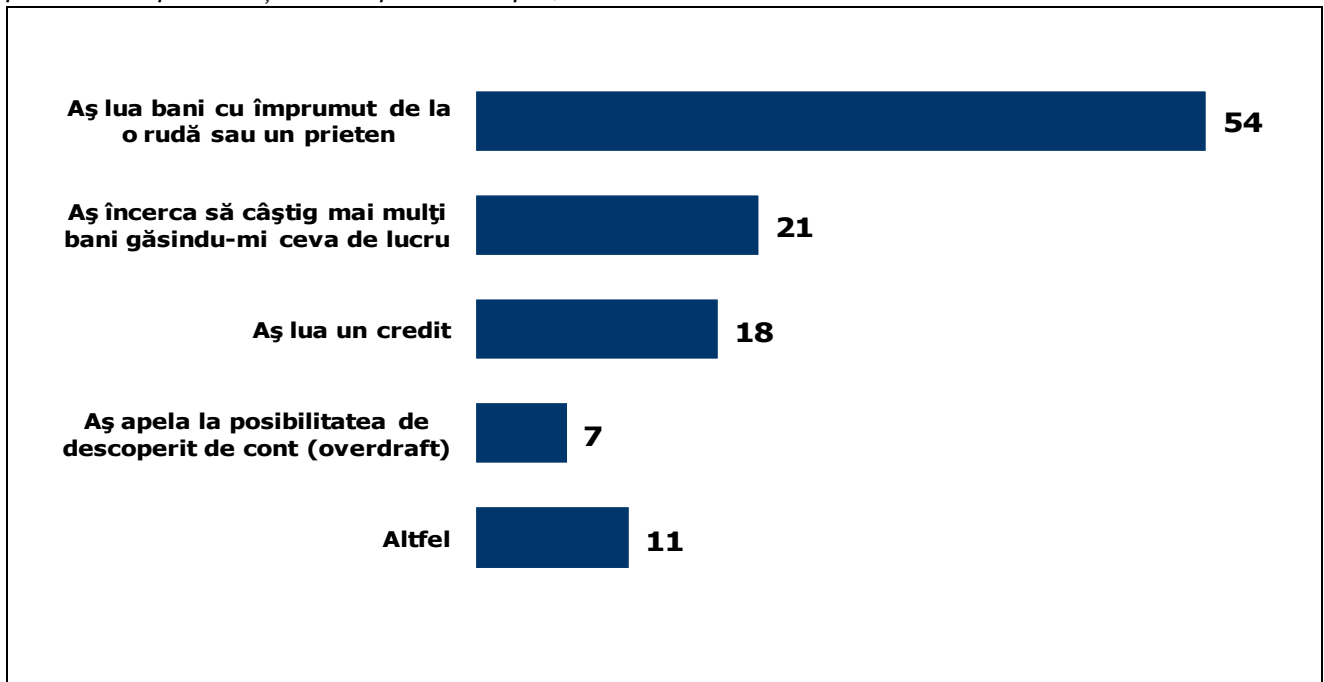
Q45a. În anul 2011 față de 2010, cum credeți că se vor modifica cheltuielile în gospodăria dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



N=516 persoane care nu au economisit în 2010 și nici nu intenționează să economisească în 2011, %

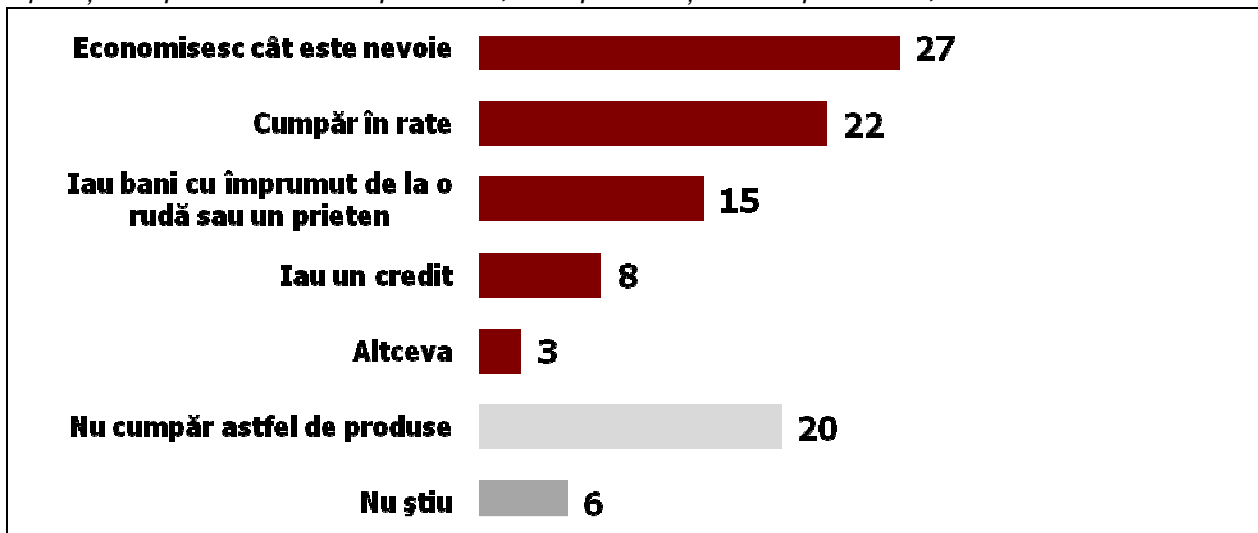
Aproape trei sferturi dintre cei care nu au continuat economisirea în 2010 au declarat o creștere a cheltuielilor survenită în ultimul an, în timp ce doar 18% au scăzut cheltuielile în această perioadă. Două treimi dintre cei care nu intenționează să economisească în 2011 estimează o creștere a cheltuielilor pentru anul viitor. Sunt însă și persoane (16%) care vor scădea cheltuielile în 2011, însă fără ca acest lucru să influențeze intenția de economisire.

Q46. În situația în care ar apărea acum nevoia unei cheltuieli mari, neprevăzute, cum este cel mai probabil să procedați? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.072 persoane care nu au economisit în 2010, %

Q77. Atunci când vrei să cumperi mobilă sau produse electronice sau electrocasnice, pe care nu le poți cumpăra din salariul pe o lună, cum procedați? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

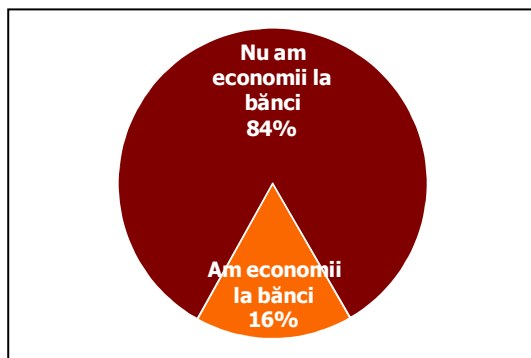
În cazul apariției unei cheltuieli mari neprevăzute, ceva mai mult de jumătate (54%) dintre cei care nu au economisit în 2010 ar împrumuta bani de la rude sau prieteni, în timp ce 18% ar apela la credit. Împrumutul de la rude și prieteni este mai popular în București (63%) și mai puțin utilizat de persoanele cu vârstă între 35 și 44 de ani.

Pentru a cumpăra produse care depășesc ca valoare salariul pe o lună, clienții băncilor apelează atât la economisire (27%), cât și la împrumuturi sub formă de rate (22%), împrumuturi de la

prieteni (15%) sau credite (8%). Metoda economisirii este utilizată în mai mare măsură de persoanele din regiunea Banat/ Crișana/ Maramureș (42%), de persoanele cu educație superioară (32%) sau cu venit ridicat (42%).

3. Atitudini față de bănci

Q47. La câte bănci aveți economii în acest moment? – Răspuns unic, spontan



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Din totalul românilor cu vârsta peste 18 ani, care trăiesc în mediul urban și utilizează produse bancare, 16% au economii depuse la bănci.

După cum este de așteptat, persoanele cu venit ridicat utilizează produse bancare de economisire în mai mare măsură decât restul (30% din segmentul cu venituri personale ridicate și 26% din segmentul cu venituri ridicate pe gospodărie). De asemenea, persoanele cu vârsta peste 55 de ani dețin produse bancare de economisire într-o proporție mai mare decât persoanele mai tinere (24% din acest segment).

Q47a. Numărul de bănci la care sunt plasate economiile. – Răspuns unic, spontan



N=201 persoane care au economii la bănci, %

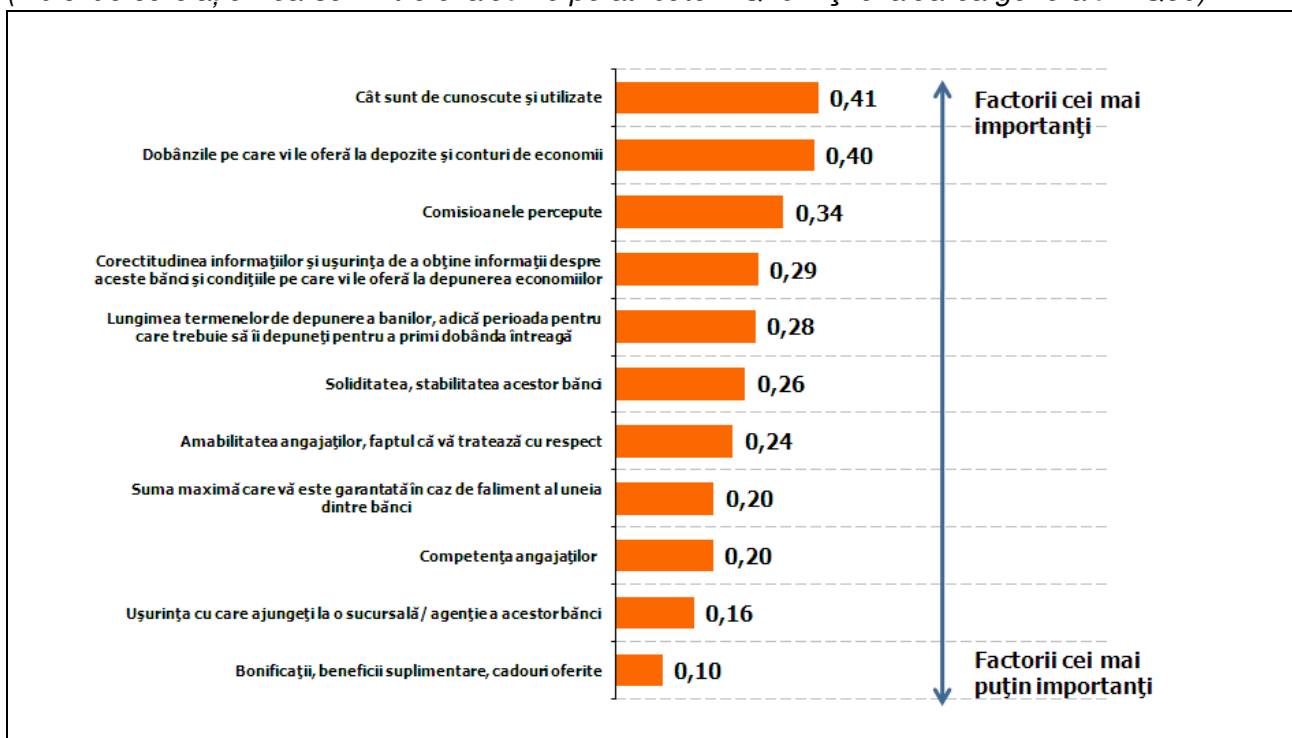
Q48. Care sunt motivele pentru care vă păstrați economiile la mai multe bănci în loc de una singură? – Răspuns multiplu, spontan

Motive	Nr. de respondenți
Pentru siguranță/ Mi se pare mai sigur	14
Pentru diferența de dobândă/ Cuantumul dobânzii	5
Pierdere mai mică dacă una din bănci dă faliment	4
Ceilalți membri ai familiei au card/ economii la altă bancă	3
Nu a fost decizia mea	2
Ofertele acestor bănci erau avantajoase	1
Pentru a observa părțile bune ale fiecărei bănci	1
Nu știu	6

N=34 persoane care au economii la bănci, număr de respondenți

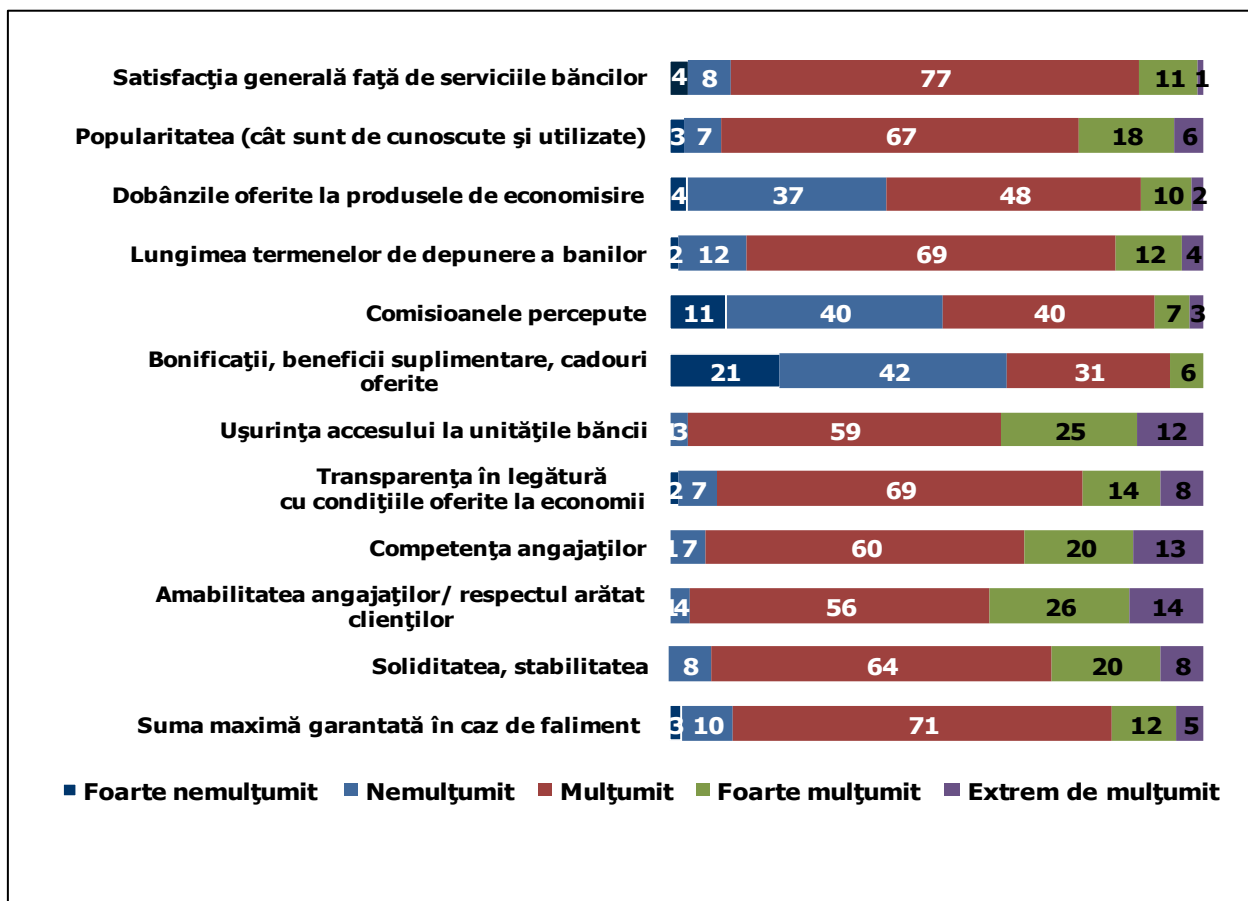
Majoritatea celor care economisesc cu ajutorul produselor bancare (83%) și-au depus economiile la o singură bancă. Restul de 17% preferă să își împartă banii între două sau chiar mai multe bănci, în special pentru că sunt de părere că în acest mod crește siguranța economiilor depuse.

Importanța atributelor băncilor, legate de produsele de economisire, în crearea satisfacției clienților (indici de corelație Pearson între evaluările pe atribute – Q49 – și evaluarea generală – Q50)



Q49. Cât de mulțumit sunteți în general de serviciile pe care vi le asigură băncile cu care lucrați? – Răspuns unic, asistat

Q50. Vă rog să spuneți cât de mulțumit sunteți în general de băncile cu care lucrați în privința fiecăruia dintre aceste aspecte. – Răspuns unic, asistat



N=201 persoane care au economii la bănci, %

Dintre românii din mediul urban care au economii depuse la bănci, 12% sunt nemulțumiți de serviciile care le sunt oferite. Pe de altă parte, alți 12% sunt foarte sau chiar extrem de mulțumiți de băncile cu care colaborează. Totuși, sentimentul general este cel de satisfacție moderată.

Cele mai importante aspecte care influențează satisfacția față de bănci sunt: popularitatea acestora (care este un element important în generarea sentimentului de siguranță), dobânzile oferite și comisioanele percepute. Astfel, principalele nemulțumiri față de serviciile bancare legate de economisire vin din zona dobânzilor și a comisioanelor. Comisioanele percepute generează mai multe nemulțumiri decât nivelul dobânzilor: 51% dintre utilizatori au o percepție negativă față de costurile serviciilor, în timp ce dobânzile sunt nesatisfăcătoare pentru 41%.

Bonificațiile, beneficiile suplimentare și cadourile oferite clienților de produse de economisire sunt și ele considerate nesatisfăcătoare de o mare parte dintre cei care au economii depuse la bănci (63%). Totuși, în același timp, acest atribut are o importanță foarte scăzută în creșterea nivelului de mulțumire a clienților.

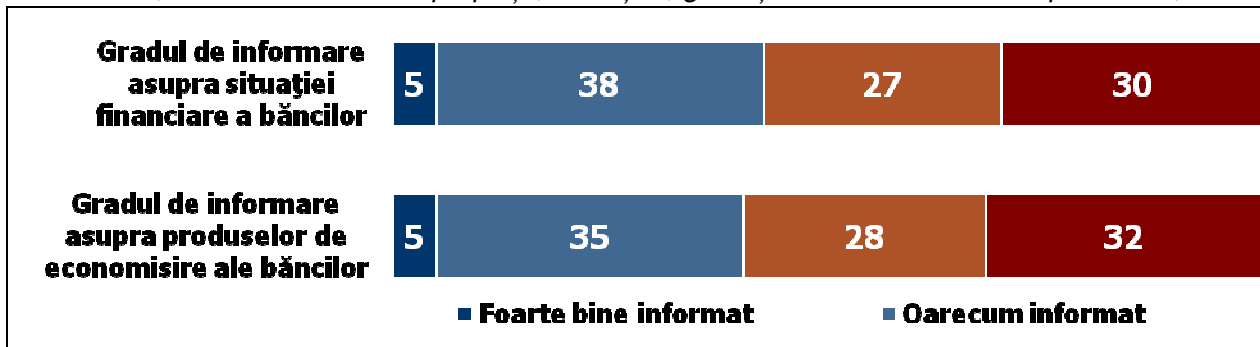
Cei mai nemulțumiți de dobânzile oferite de bănci și de bonificațiile suplimentare sunt cei care au economii, dar nu și-au mai deschis depozite sau conturi noi, pentru economiile lor, în ultimele 12 luni.

Persoanele care nu au deloc economii sunt mai înclinate să fie nemulțumite de accesibilitatea unităților bancare, de transparența băncilor în privința costurilor și de competența angajaților din bănci.

Cu toate acestea, principalele puncte tari ale băncilor, în general, sunt legate de distribuție (utilizatorilor le este ușor să ajungă la unități ale băncilor cu care lucrează) și de atitudinea amabilă și respectuoasă a angajaților.

Q51. Cât de informat considerați că sunteți în legătură cu situația financiară a băncilor și situația sistemului bancar, în general? – Răspuns unic, asistat

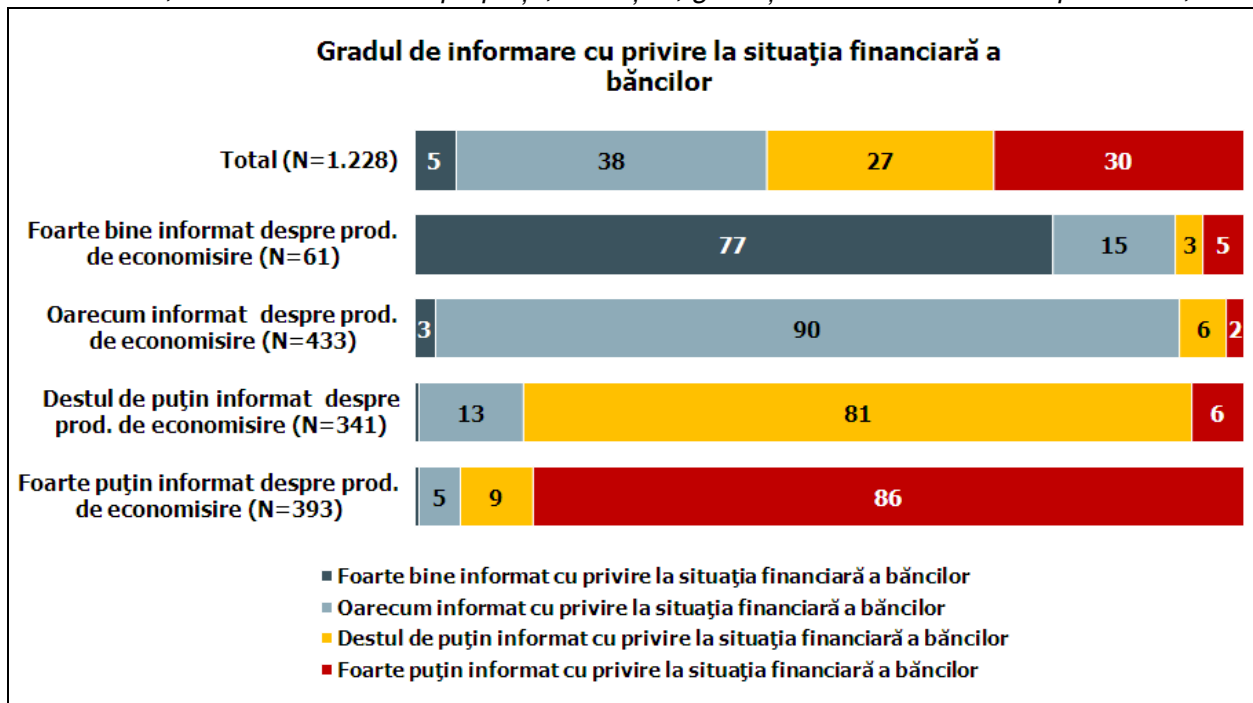
Q52. Cât de informat considerați că sunteți în legatură cu ofertele de produse bancare de economisire, dobânzile existente pe piață, condițiile, garanțiile oferite etc.? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

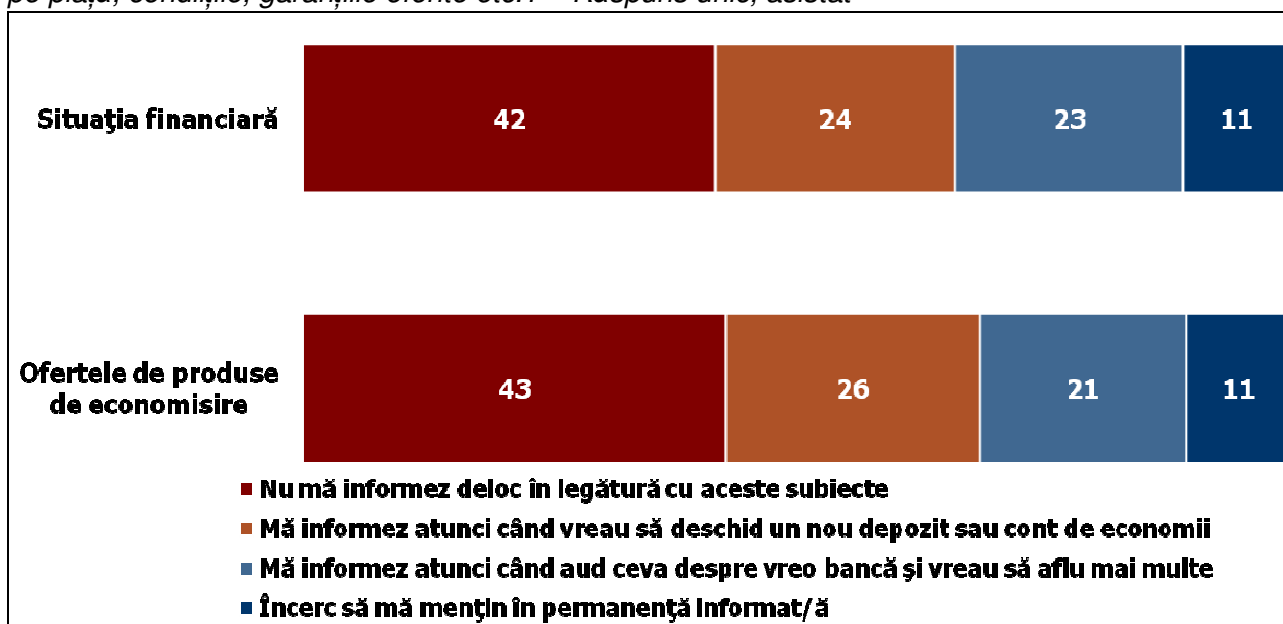
Q51. Cât de informat considerați că sunteți în legătură cu situația financiară a băncilor și situația sistemului bancar, în general? – Răspuns unic, asistat

Q52. Cât de informat considerați că sunteți în legătură cu ofertele de produse bancare de economisire, dobânzile existente pe piață, condițiile, garanțiile oferite etc.? – Răspuns unic, asistat



Q53. Vă informați în legătură cu situația financiară a diferitelor bănci? – Răspuns unic, asistat

Q54. Vă informați în legătură cu ofertele de produse bancare de economisire, dobânzile existente pe piață, condițiile, garanțiile oferite etc.? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Mai mult de jumătate (57%) dintre utilizatorii de produse bancare, cu vârsta peste 18 ani, din mediul urban, se consideră destul de puțin sau foarte puțin informați în legătură cu situația financiară a băncilor și situația sistemului bancar, în general. Nici subiectul ofertelor de produse bancare de economisire nu este foarte bine stăpânit de populația analizată; 60% apreciază că sunt destul de puțin sau foarte puțin informați în această privință. De altfel, peste 40% nu caută deloc informații în legătură cu aceste subiecte, în jur de 25% le caută doar când vor să constituie un nou depozit sau să deschidă un cont de economii, iar puțin peste 20% devin interesați să se informeze doar dacă aud știri despre o bancă anume și vor să afle mai multe.

Doar 5% din populație este foarte bine informată în ceea ce privește situația financiară a băncilor și sistemul bancar. Tot o pondere de 5% revine și celor care sunt la curent cu ofertele de produse de economisire. De asemenea, 11% încearcă să se mențină în permanență la curent cu știrile din aceste categorii.

În general, cele două tipuri de subiecte sunt stăpânite de aceleași persoane: doar 8% dintre cei care se consideră la curent cu ofertele băncilor sunt neinformate în privința situației financiare a acestora.

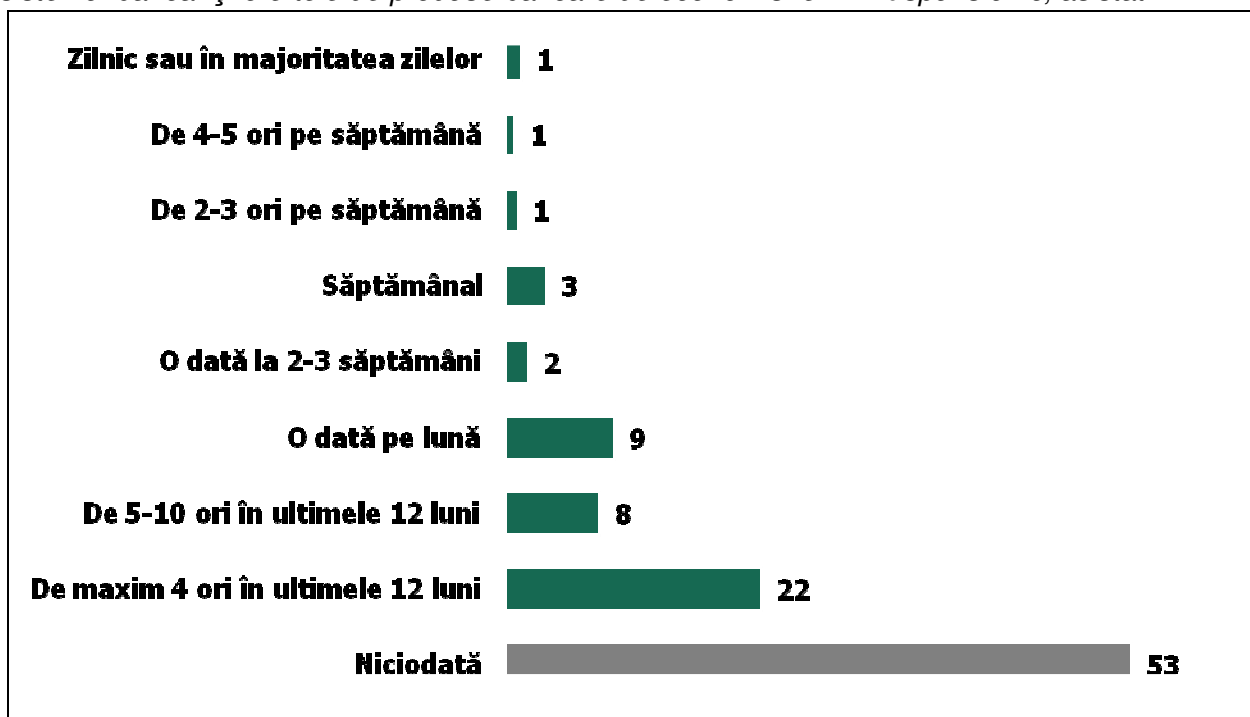
Persoanele care au economii, indiferent dacă le au la bănci sau nu, sunt mai informate decât restul, atât în legătură cu situația financiară a băncilor, în general, cât și în legătură cu oferta de produse. Momentul principal al informării este cel al deschiderii de noi depozite sau conturi de economii, dar și informarea permanentă este specifică acestor segmente.

Totuși, chiar și în rândul persoanelor care au economii, o proporție semnificativă se consideră neinformată: 42% sunt destul de puțin sau foarte puțin informați în legătură cu situația financiară a băncilor, iar 40% în legătură cu oferta de produse bancare.

Deși persoanele cu vârsta de peste 55 de ani utilizează în mai mare măsură produsele bancare de economisire, totuși sunt mai înclinate decât cei din alte categorii de vârstă să se considere foarte puțin informate în legătură cu acestea. De asemenea, persoanele cu educație scăzută sunt mai puțin informate decât restul. Motivul principal al lipsei de informare este acela că aceste segmente nici nu se preocupă de astfel de subiecte. Pe de altă parte, și obiceiurile de utilizare a mediilor de informare au o influență în această privință: cei care se consideră informați în legătură cu băncile, cel puțin într-o oarecare măsură, sunt în special utilizatorii Internetului.

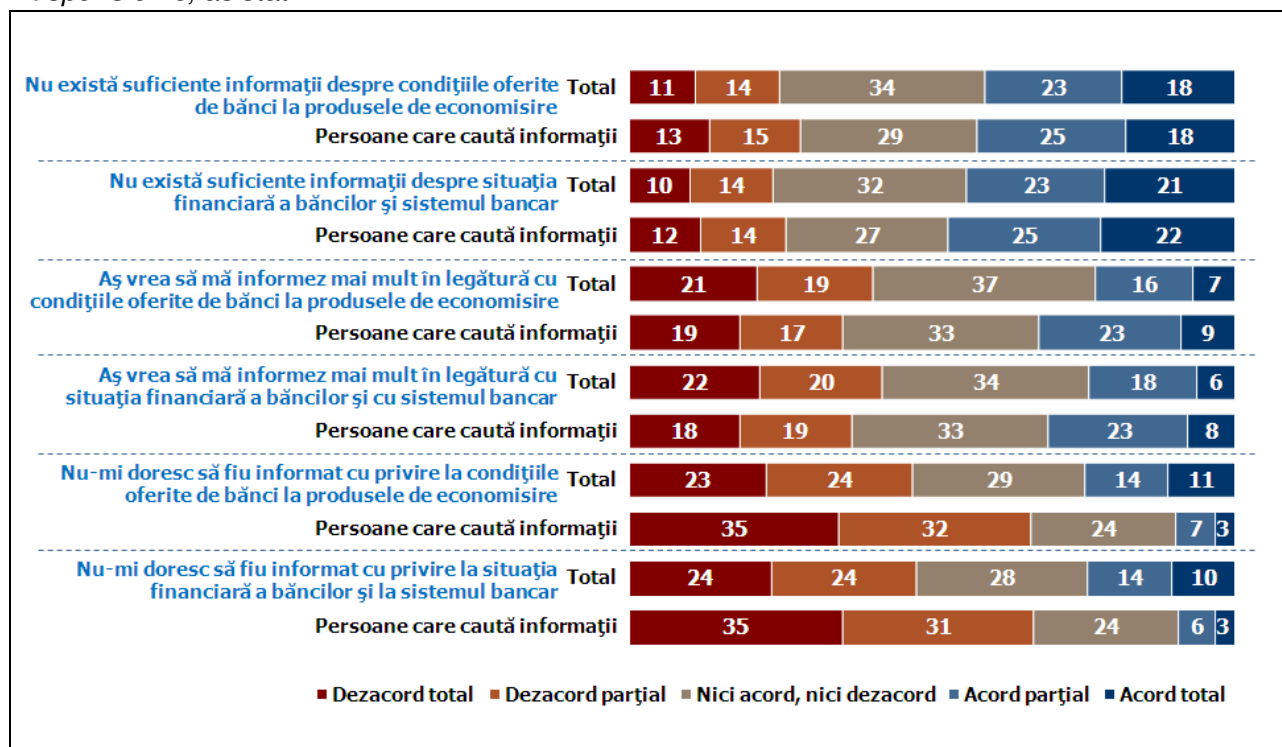
Persoanele cu venituri ridicate, în special cele care au propria afacere sau lucrează în poziții de management, reprezintă categoriile cele mai bine informate în ceea ce privește situația financiară a băncilor și oferta lor de produse de economisire.

Q55. În ultimele 12 luni cât de des ați căutat informații, indiferent din ce surse, cu privire la bănci, sistemul bancar și ofertele de produse bancare de economisire? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q58. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

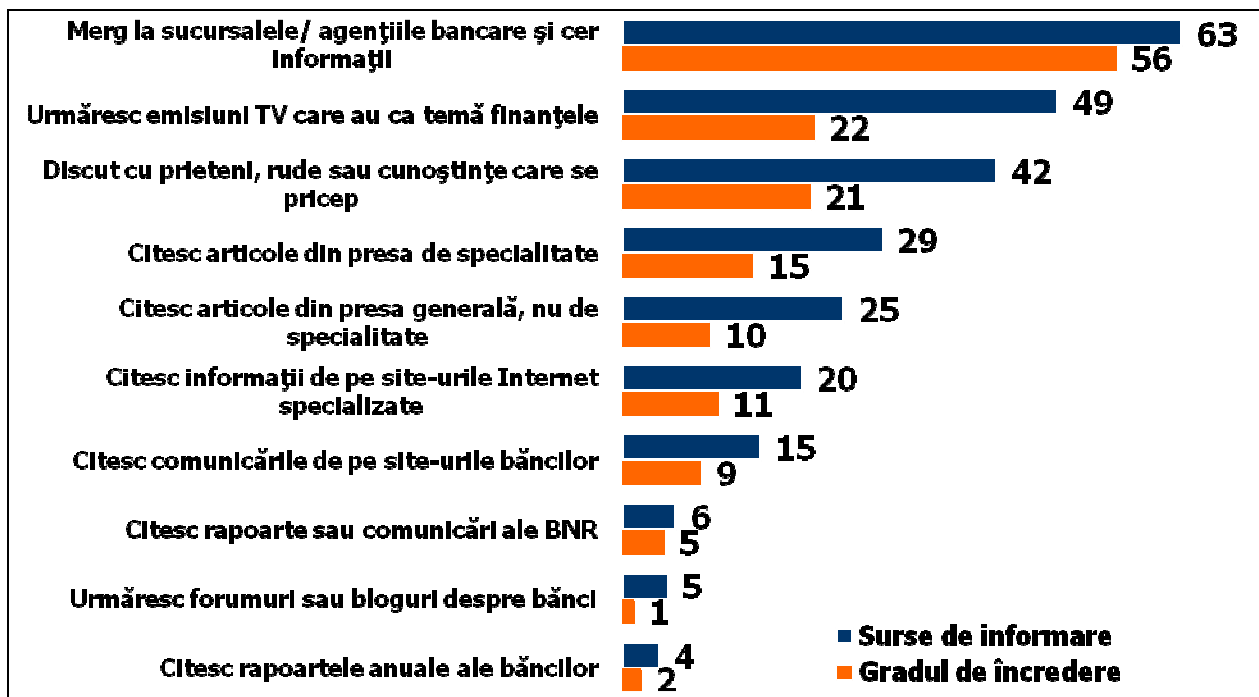
N=573 persoane care caută informații/ au căutat informații despre bănci în ultimele 12 luni

Cei care caută cel puțin săptămânal informații cu privire la bănci, sistemul bancar și ofertele de produse bancare de economisire reprezintă 6% din populația analizată. Pe de altă parte, 83% se interesează de aceste subiecte mai rar de o dată pe lună.

Aproape jumătate (41%) dintre cei care au căutat în ultimul an informații despre bănci consideră că cele despre condițiile oferite la produsele de economisire nu sunt suficiente, iar 44% cred că informațiile despre situația financiară a băncilor și sistemul bancar sunt prea puține. Aproximativ un sfert dintre aceste persoane ar vrea să se informeze mai mult în legătură cu astfel de subiecte, dar nu știu cum.

Q57. Care dintre aceste surse de informare vi se par cele mai de încredere în ceea ce privește acest gen de informații? – Răspuns multiplu, asistat

Q54. Ce faceți atunci când vreți să vă informați cu privire la situația financiară a băncilor, situația sistemului bancar și ofertele de produse bancare de economisire existente? – Răspuns multiplu, asistat

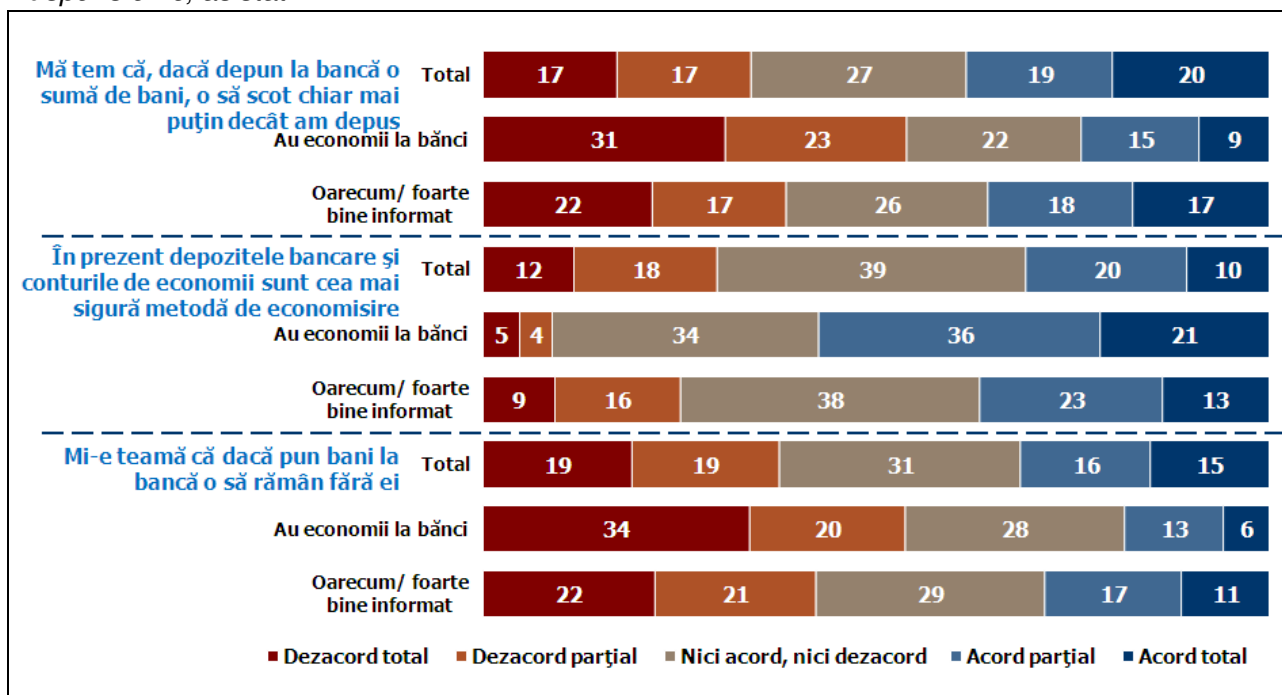


N=726 respondenți care se informează despre bănci sau produsele acestora, %

Cele mai folosite surse de informare și mai de încredere, în percepția utilizatorilor de produse bancare din mediul urban, sunt chiar băncile. Acestea sunt urmate de emisiunile TV care au ca temă finanțele și de discuțiile cu rudele, prietenii sau cunoștințele mai informate în domeniu. Este de remarcat faptul că, în ceea ce privește încrederea în informațiile furnizate, distanța dintre bănci și alte surse de informare este semnificativă: 56% dintre cei care obișnuiesc să se informeze despre bănci, măcar ocazional, au încredere în ceea ce află de la unitățile bancare și doar 22% au încredere în sursele clasate pe următorul loc – emisiuni TV care au ca temă finanțele.

Presa, site-urile Internet specializate și site-urile băncilor sunt surse de informare folosite în special de către persoanele cu educație ridicată, care lucrează ca specialiști, au poziții de management sau au propria afacere.

Q59. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

N=126 respondenți care au economii la bănci, %

N=494 respondenți oarecum/foarte bine informați cu privire la produse de economisire, %

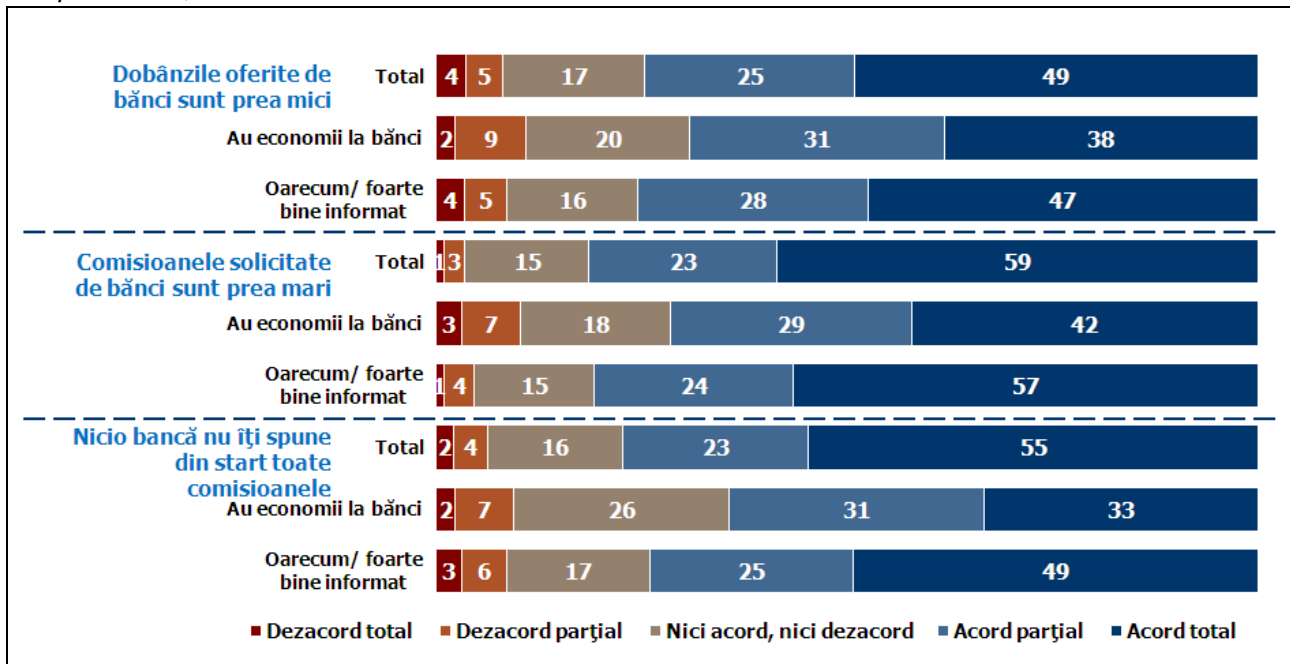
Părerile privind siguranța economiilor depuse la bănci sunt foarte împărțite. Mai mult de o treime din populația analizată (39%) se teme că aceste economii riscă să își piardă din valoare până la momentul retragerii, dar aproape la fel de mulți (34%) sunt în dezacord cu această idee. De asemenea, 31% se tem că își pot pierde cu totul banii depuși la o bancă, dar 38% nu percep acest pericol. Comparativ cu alte metode de economisire, 30% din populația analizată consideră că produsele bancare sunt cele mai sigure, dar alți 30% nu sunt de acord.

Categoriile de populație care au cel mai ridicat nivel de încredere în economisirea prin intermediul băncilor sunt tinerii, persoanele care au propria afacere sau lucrează în funcții de management (urmate de angajații cu studii superioare) și cei care au economii, la bănci sau în altă parte.

Totuși, dintre cei care au depus economii la bănci în ultimul an, aproape o persoană din patru (24%) se teme că, la retragere, ar putea să aibă o sumă mai mică, iar pentru 18% există temeri că ar putea să piardă tot.

Nivelul de siguranță în legătură cu depunerea economiilor la bănci este influențat și de gradul de informare: cei care se consideră informați, cel puțin într-o oarecare măsură, în legătură cu produsele de economisire sunt și oarecum mai încrezători în bănci.

Q59. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

N=126 respondenți care au economii la bănci, %

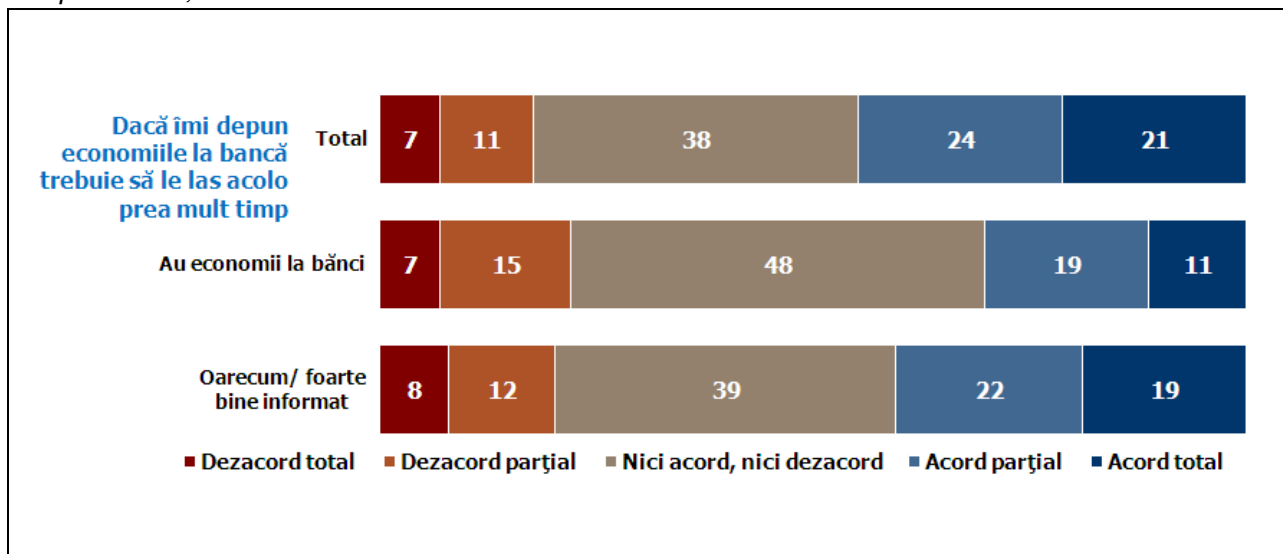
N=494 respondenți oarecum/foarte bine informați cu privire la produse de economisire, %

Majoritatea utilizatorilor de produse bancare din mediul urban sunt de părere că dobânzile acordate de către bănci la produsele de economisire sunt prea mici (74% din populația analizată), iar comisioanele sunt prea mari (81%). De asemenea, peste trei sferturi din populația analizată (78%) este neîncrezătoare în nivelul de transparență al băncilor și se tem că ar putea să aibă de plătit comisioane la care nu se așteptau.

Diferențele de opinie între diferite categorii demografice sunt foarte reduse. Doar cei care au propria afacere sau lucrează în poziții de management se diferențiază de restul populației prin faptul că sunt într-o mai mică măsură de părere că dobânzile la produse de economisire sunt prea mici (63%), comisioanele prea mari (68%) și că există o problemă legată de transparența băncilor în privința costurilor (59%).

Persoanele care nu au deloc economii, dar și cele care au și nu au mai depus nimic la bănci în ultimul an, sunt mai înclinate să considere că dobânzile și comisioanele băncilor sunt dezavantajoase și că transparența în privința costurilor este o problemă.

Q59. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

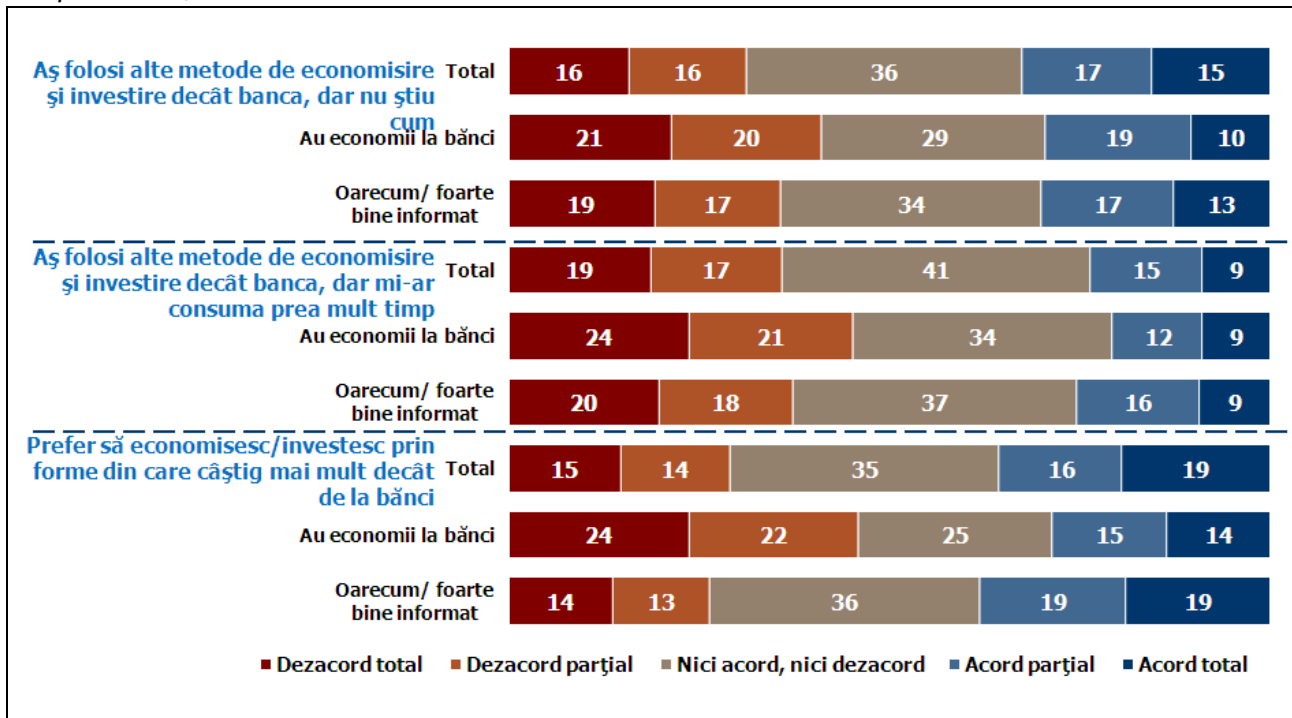
N=126 respondenți care au economii la bănci, %

N=494 respondenți oarecum/foarte bine informați cu privire la produse de economisire, %

45% din populația analizată consideră că, în cazul folosirii produselor bancare, este prea mare perioada pe care trebuie să blocheze economiile. Pe de altă parte, persoanele care au economii sunt mai puțin înclinate să considere că această perioadă este o problemă (37% cred că este prea mare, față de 47% dintre cei care nu au economii).

Nivelul de informare în privința produselor de economisire existente influențează într-o mică măsură percepțiile în această arie: dintre cei care se consideră relativ informați, 40% cred că perioada pe care economiile lor sunt blocate într-o bancă este prea mare; aceeași opinie o au 48% dintre cei care se descriu ca fiind mai degrabă neinformați.

Q59. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

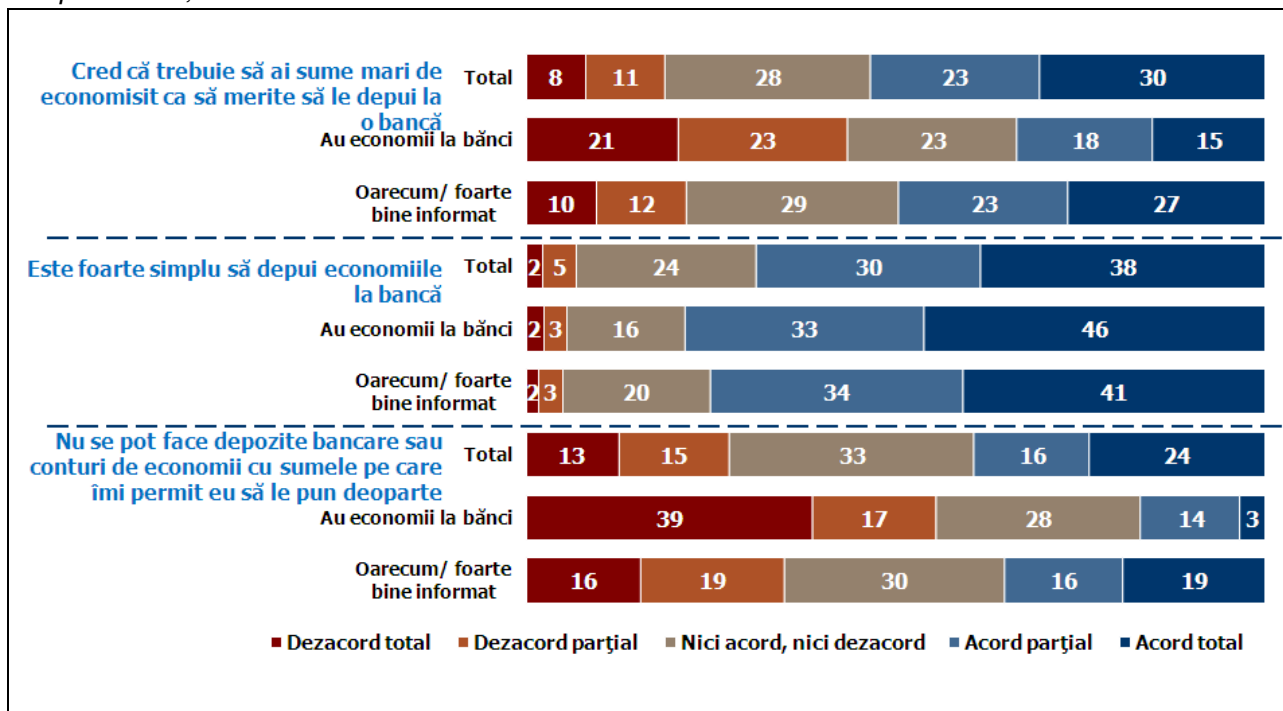
N=126 respondenți care au economii la bănci, %

N=494 respondenți oarecum/foarte bine informați cu privire la produse de economisire, %

Aproape o treime din populația analizată (32%) ar folosi alte metode de economisire și investire decât banca, dar nu știu cum, iar aproape un sfert (24%) ar folosi metode alternative, dar timpul nu le permite. De asemenea, cei care doresc să investească în instrumente care asigură câștiguri mai ridicate decât depozitele și conturile de economii reprezintă 35% din populație.

Cei care au propria afacere sau o poziție de management sunt mai înclinați să își dorească să investească în instrumente care asigură câștiguri mai ridicate decât produsele bancare (47%). De asemenea, o mai mare parte din această categorie (35%), comparativ cu restul populației (24%), ar folosi alte metode de economisire și investire decât banca, dar nu au suficient timp.

Q59. Vă voi citi câteva afirmații și vă rog să îmi spuneți dacă sunteți de acord cu ele sau nu. – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

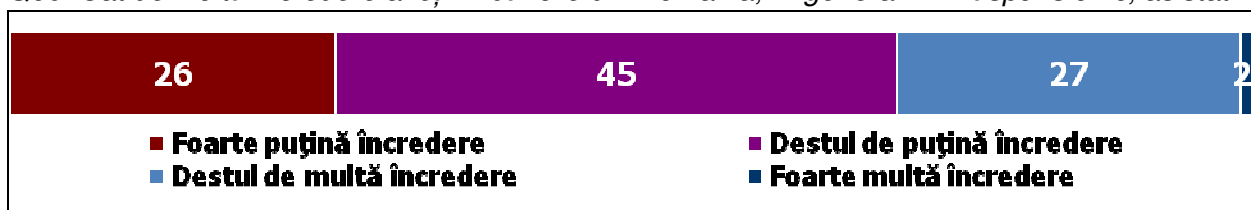
N=126 respondenți care au economii la bănci, %

N=494 respondenți oarecum/foarte bine informați cu privire la produse de economisire, %

Cea mai mare parte a populației analizate (68%) consideră că depunerea economiilor la bănci este simplă, dar, în același timp, 53% cred că merită să apeleze la o bancă doar dacă au de economisit sume mari. De altfel, 40% din populație este de părere că sumele pe care poate să le pună deoparte sunt prea mici pentru a se putea deschide cu ele depozite sau conturi de economii.

Dintre cei care au economii, dar nu au depus nimic la bănci în ultimul an, 25% cred că nu se pot face depozite bancare sau conturi de economii cu sumele pe care își permit să le pună deoparte. Pe de altă parte, 47% nu au această problemă.

Q60. Cât de multă încredere aveți în băncile din România, în general? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q60a. În 2010, față de 2009, cum s-a schimbat părerea dumneavoastră despre băncile din România? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q61. Cât de stabil credeți că este sistemul financiar-bancar din România? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

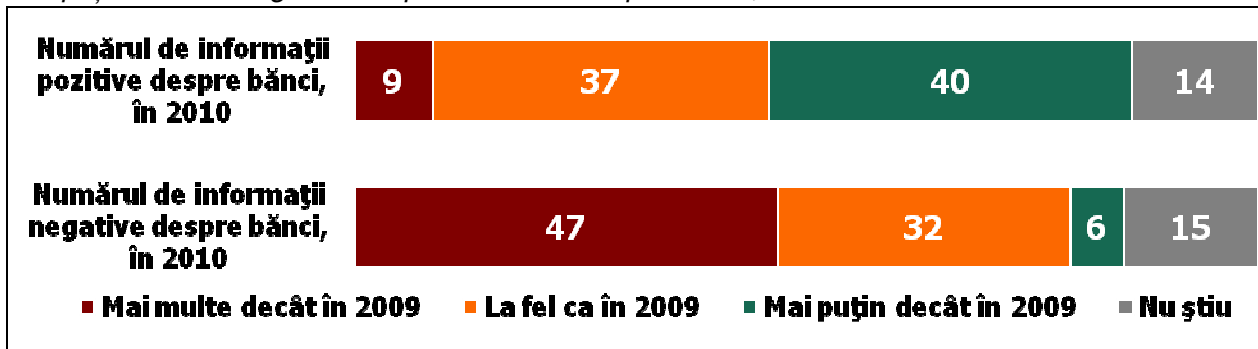
Încrederea în bănci se află la un nivel scăzut, iar părerile cu privire la aceste instituții s-au deteriorat în ultimul an. Din totalul populației analizate, 71% au destul de puțină sau foarte puțină încredere în bănci, iar 64% consideră că sistemul financiar-bancar din România este instabil. De asemenea, pentru aproape o treime (32%) părerile față de băncile din România s-au schimbat în rău.

În rândul persoanelor care au economii, încrederea în bănci și în stabilitatea sistemului financiar-bancar este mai mare decât în cazul celorlalți. Pe de altă parte, utilizarea creditelor nu influențează nici nivelul de încredere, nici percepțiile privind stabilitatea sistemului financiar-bancar și nici modul în care a evoluat părerea față de bănci din 2009 în 2010: atât persoanele care au împrumuturi la bănci, cât și restul populației analizate au percepții similare.

O mai mare parte din locuitorii din Ardeal, comparativ cu restul, și-au schimbat în rău părerea despre bănci.

Q62a. În 2010, față de 2009, ați citit, văzut sau auzit în presă, televiziune sau radio mai multe sau mai puține lucruri pozitive despre bănci? – Răspuns unic, asistat

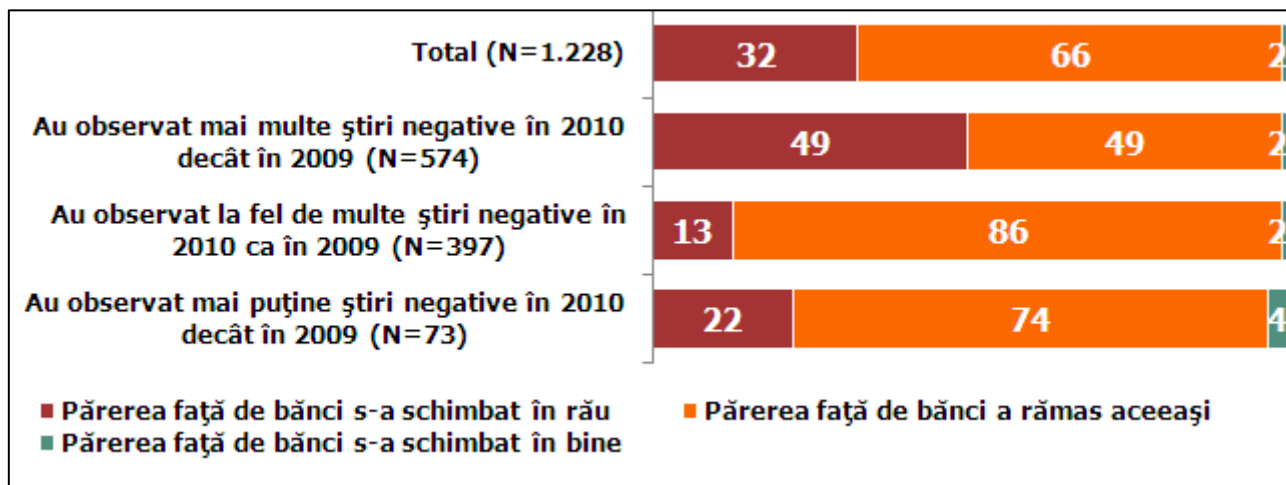
Q62b. În 2010, față de 2009, ați citit, văzut sau auzit în presă, televiziune sau radio mai multe sau mai puține lucruri negative despre bănci? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Q62b. În 2010, față de 2009, ați citit, văzut sau auzit în presă, televiziune sau radio mai multe sau mai puține lucruri negative despre bănci? – Răspuns unic, asistat

Q60a. În 2010, față de 2009, cum s-a schimbat părerea dumneavoastră despre băncile din România? – Răspuns unic, asistat



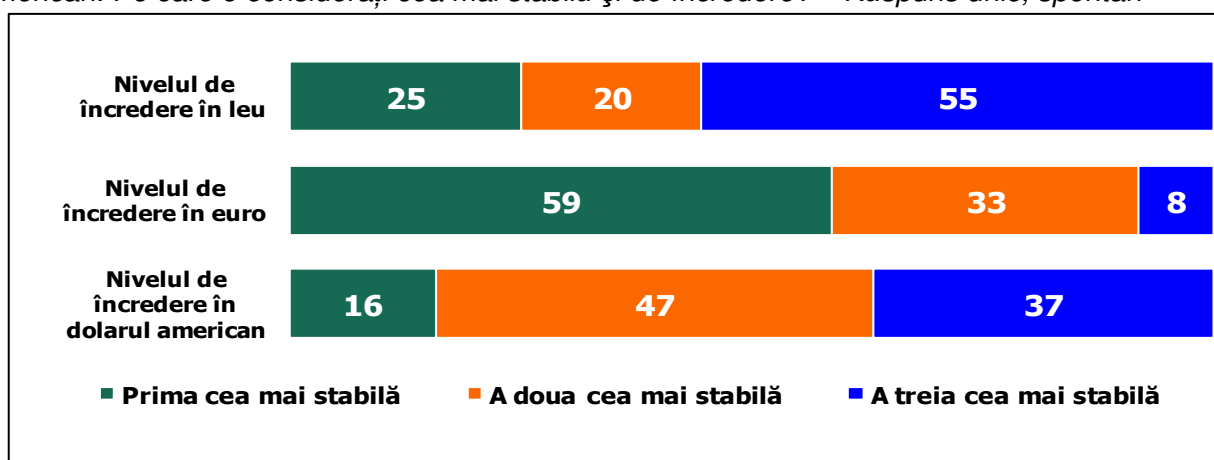
N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

În opinia populației analizate, mass media au transmis, în 2010 comparativ cu 2009, mai multe informații negative referitoare la bănci: 47% au citit, văzut sau auzit mai multe lucruri negative în acest an față de anul trecut, iar doar 9% au perceput o creștere a numărului de informații pozitive.

Pentru aproximativ jumătate dintre cei 47% care au perceput o intensificare a știrilor negative, părerile despre bănci s-au înrăutățit, iar pentru un număr similar de persoane au rămas la fel.

Utilizatorii de produse bancare din Ardeal și cei din orașele mici (sub 50.000 de locuitori) au remarcat, în mai mare măsură decât cei din restul țării, o creștere a numărului de informații negative transmise de mass-media despre bănci.

Q62. Vă rog gândiți-vă la cât de stabile și de încredere sunt trei monede: leul, euro și dolarul american. Pe care o considerați cea mai stabilă și de încredere? – Răspuns unic, spontan



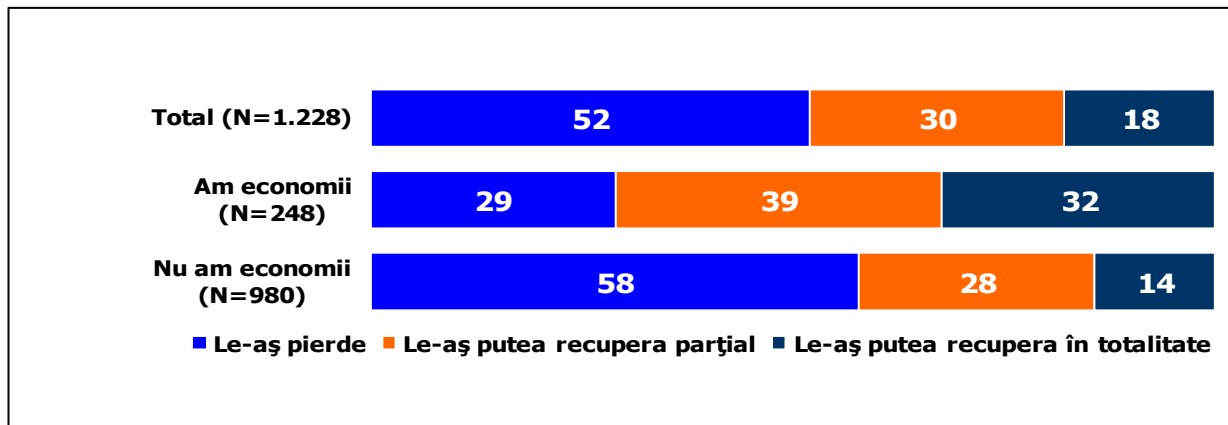
N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Majoritatea populației analizate consideră că euro este o monedă mai stabilă și de încredere decât leul românesc și dolarul american: 59% percep moneda europeană ca fiind cea mai stabilă și de încredere. În legătură cu moneda națională percepțiile sunt polarizate: 25% din populație o plasează pe primul loc, dar 55% o plasează pe ultimul.

Utilizatorii de produse bancare din vestul și nord-vestul țării au cea mai scăzută încredere în leu. De asemenea, persoanele cu educație ridicată sunt mai înclinate să plaseze moneda națională după euro și dolar, din punct de vedere al stabilității. Totuși, persoanele care au economii sunt mai încrezătoare în leu comparativ cu restul populației analizate.

4. Garantarea depozitelor

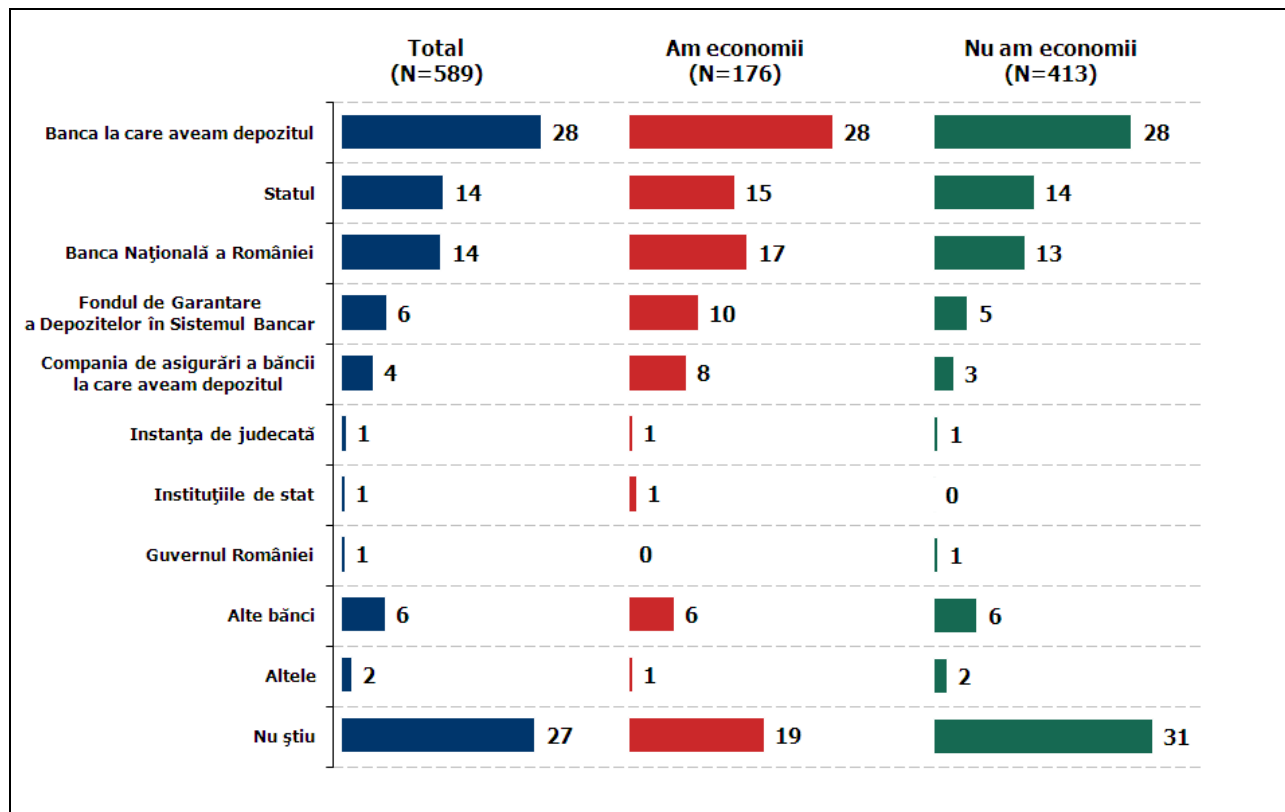
Q63. În cazul în care una dintre băncile la care aveți economii ar da faliment, ce credeți că s-ar întâmpla cu economiile dumneavoastră? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

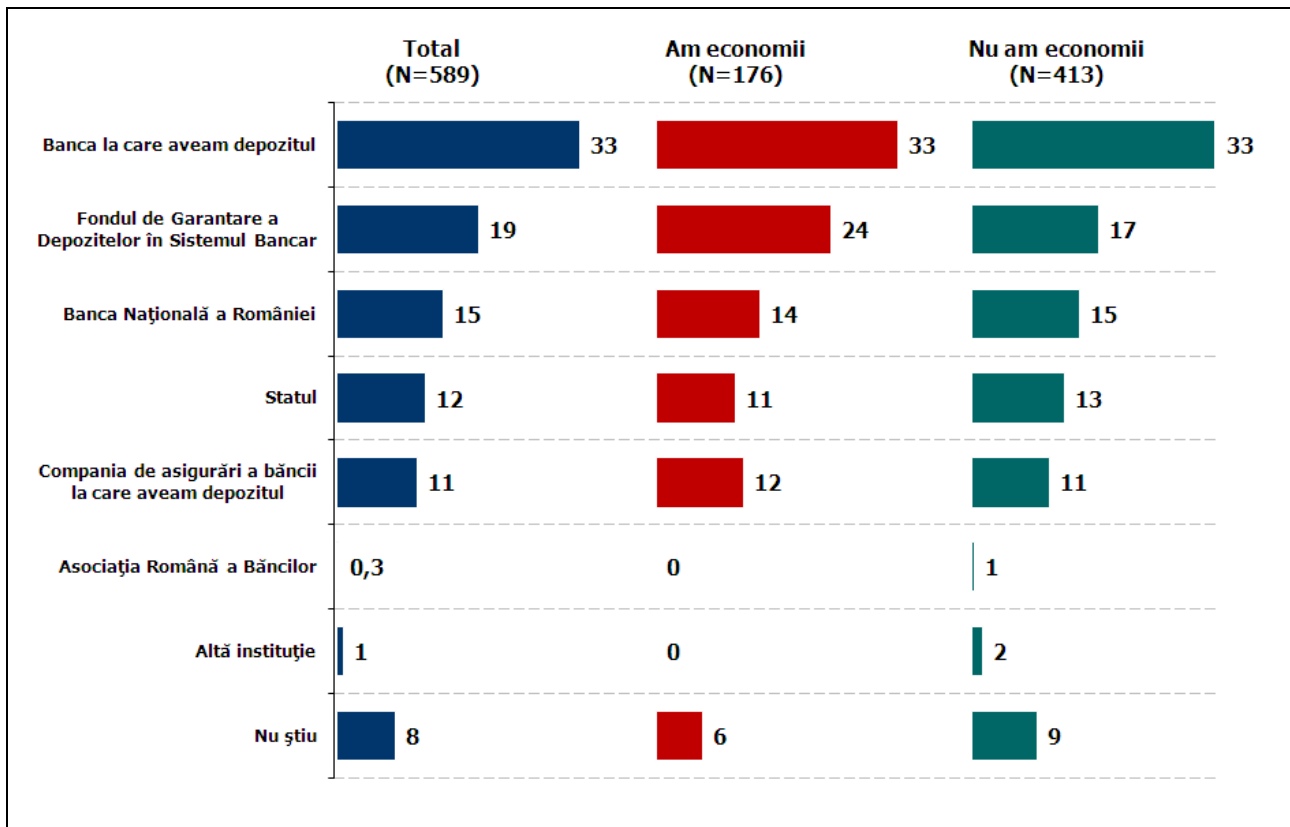
FONDUL DE GARANTARE A DEPOZITELOR ÎN SISTEMUL BANCAR

Q64. Din ceea ce știți, ce instituție v-ar returna acești bani? – Răspuns spontan



N=589 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

Q65. Dar dintre cele de pe această listă, ce instituție v-ar returna, parțial sau total, aceste economii? – Răspuns unic, asistat



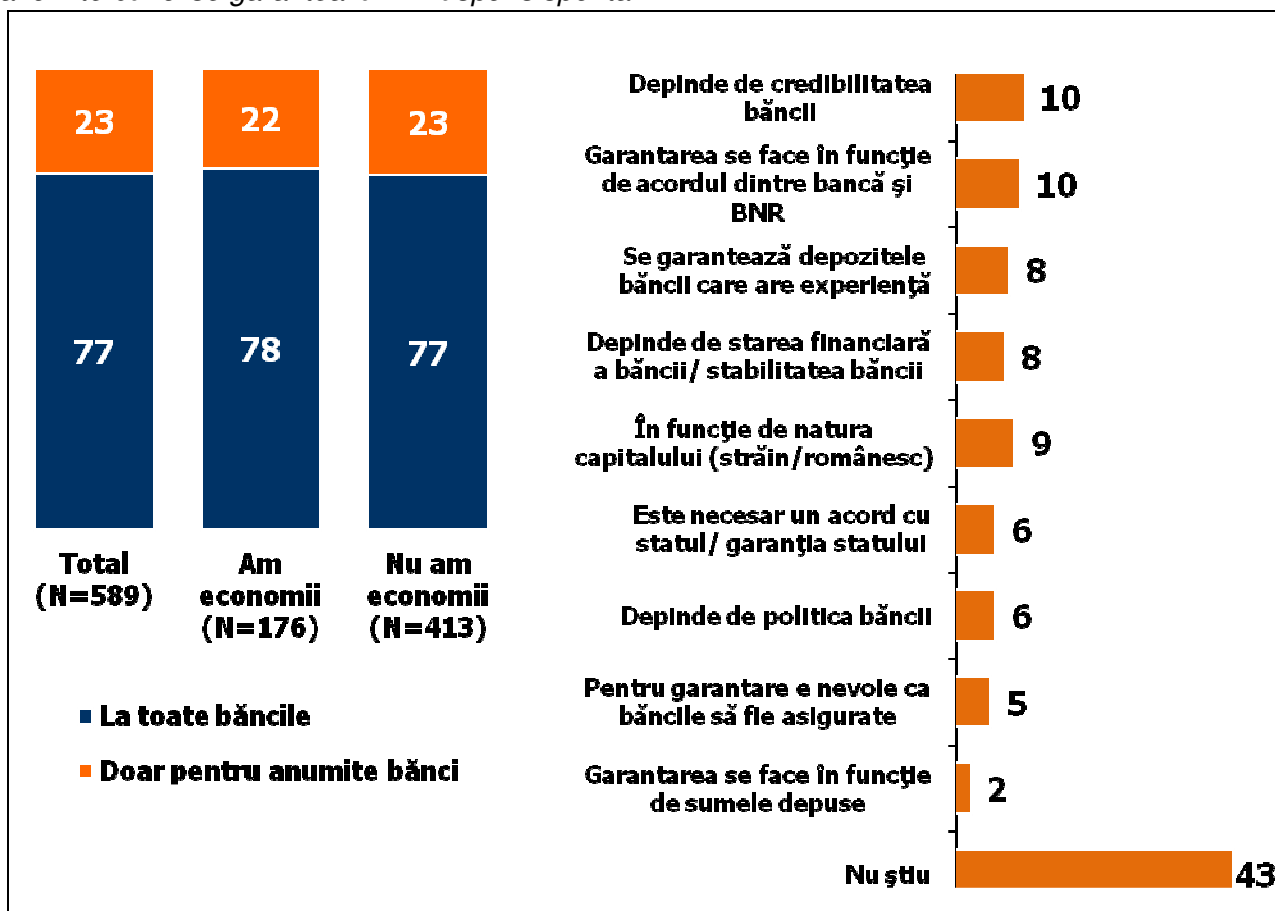
N=589 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

Mai mult de jumătate din totalul populației urbane care utilizează produse bancare (52%) este de părere că economiile depuse la o bancă ar fi în totalitate pierdute dacă instituția respectivă ar da faliment. Totuși, această opinie este specifică persoanelor care nu au deloc economii. Dintre cei care le au, doar 29% cred că le-ar pierde, 39% consideră că le-ar recupera parțial, iar 32% că le-ar recupera în totalitate.

Cu toate acestea, doar 6% dintre cei care cred că își pot recupera economiile știu că Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar este cel care le înapoiază sumele economisite. Chiar și la vederea unei liste cu posibile instituții de la care își pot recupera banii, doar 19% dintre respondenți au menționat FGDB. În schimb, mai mult de un sfert (28%) consideră că banca falimentară este cea care le-ar înapoia economiile pierdute, iar o proporție similară (27%) nu știe de unde și-ar recupera banii.

Persoanele care au economii sunt oarecum mai conștiente de existența și rolul Fondului de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar (10% au menționat spontan această instituție, comparativ cu 5% din rândul populației care nu are economii).

Q65a. Din câte știți dumneavoastră, recuperarea parțială sau totală a banilor în caz de faliment al băncii se face indiferent de bancă sau doar pentru anumite bănci? – Răspuns unic, asistat
 Q65b. Din câte știți dumneavoastră, care este criteriul/ motivul pentru care doar depozitele de la anumite bănci se garantează? - Răspuns spontan.

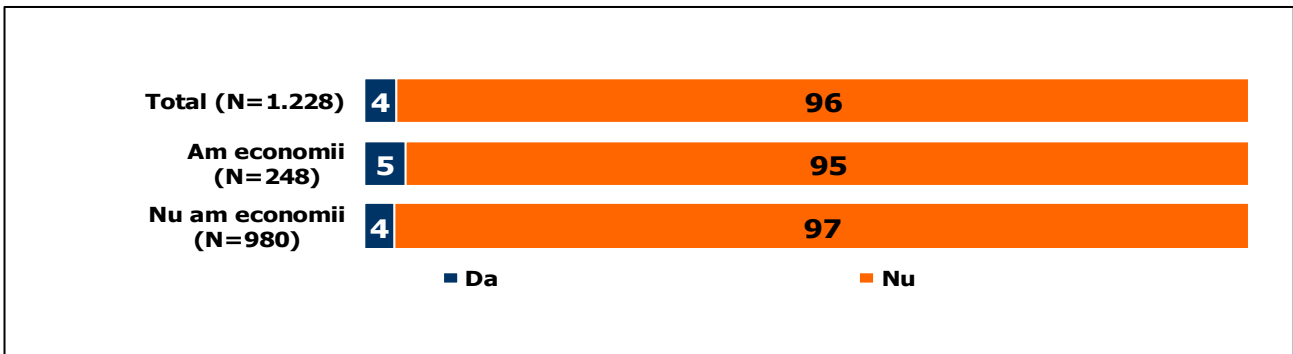


N=589 persoane care știu ca își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

N=134 persoane care știu că doar pentru anumite bănci sunt garantate depozitele, %

Dintre cei care cred că economiile pierdute în urma falimentului unei bănci pot fi recuperate, 23% consideră că acest lucru se poate întâmpla doar în cazul anumitor bănci, dar mulți dintre aceștia (43%) nu știu care sunt criteriile care fac diferența.

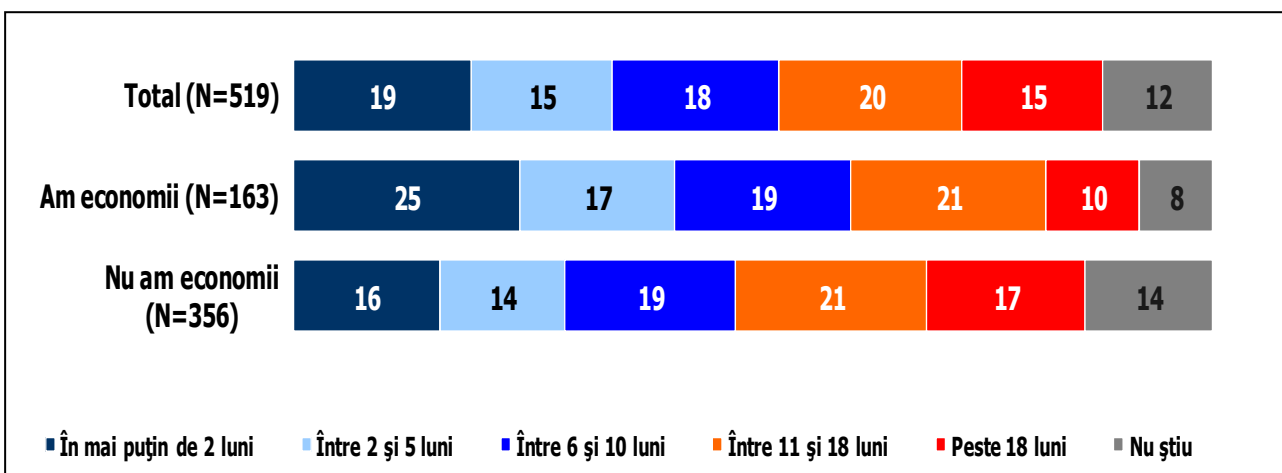
Q71a. Cunoașteți care este procedura pe care trebuie să o urmați pentru recuperarea banilor în cazul în care o bancă intră în faliment? - Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

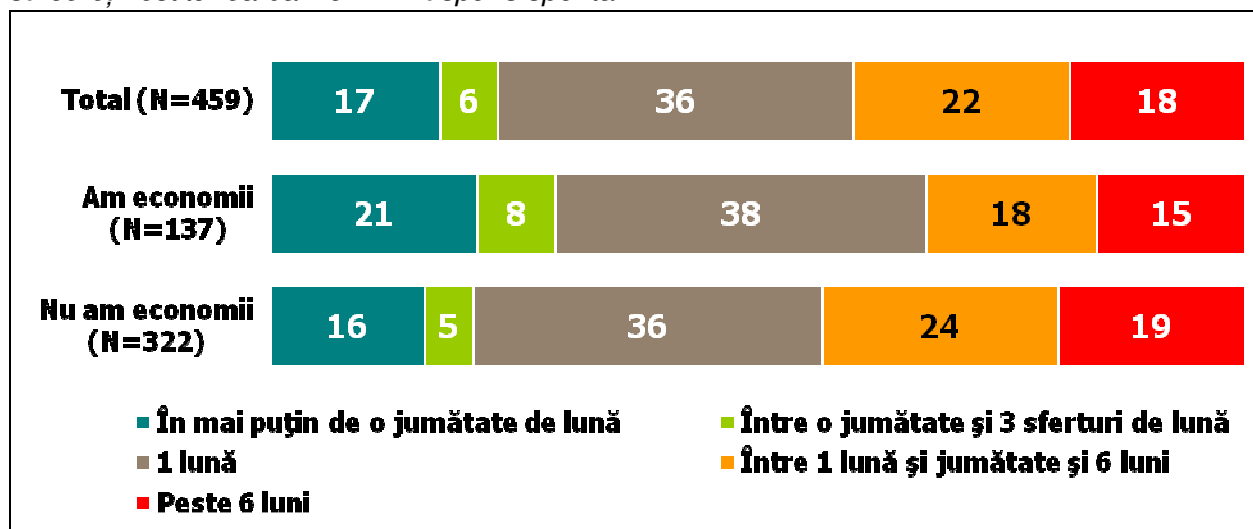
Doar 5% dintre persoanele care știu că își pot recupera fondurile în caz de faliment al băncii consideră că știu și procedura care trebuie să fie urmată pentru recuperarea banilor, dar o mare parte a acestora cred că este vorba de o procedură juridică, de a da în judecată banca.

Q66. În cât timp vă așteptați să vă fie returnați acești bani? – Răspuns unic, asistat



N=519 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

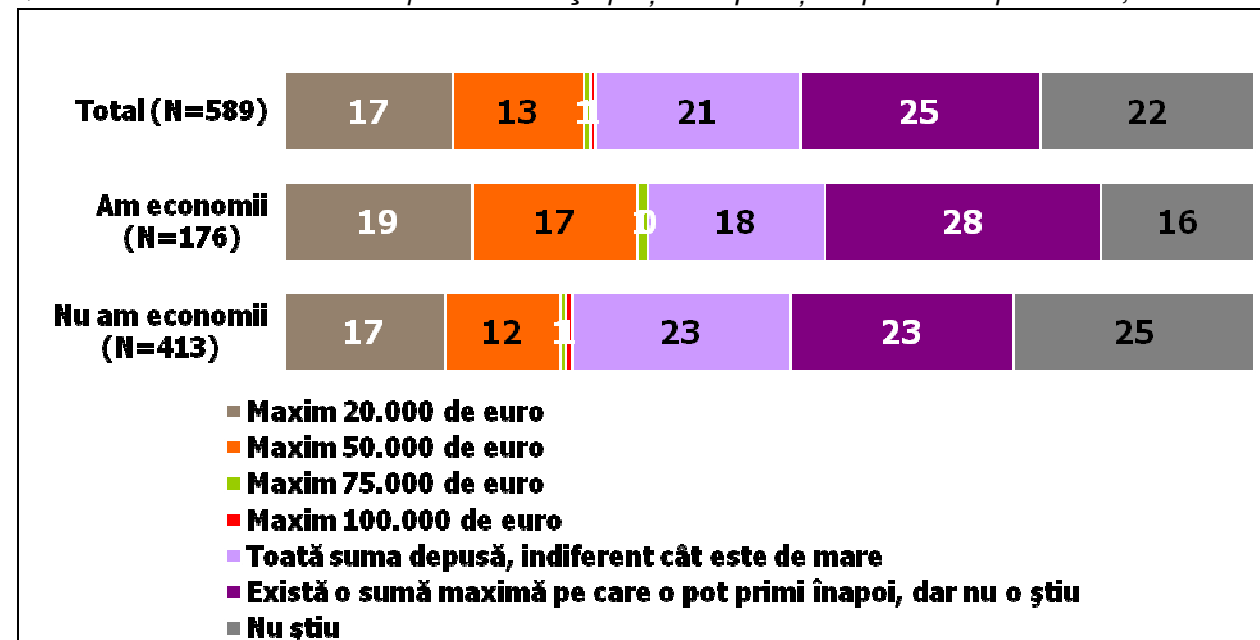
Q68. Din câte știți, care este termenul limită, începând de la falimentul băncii, până la care puteți să cereți restituirea banilor? – Răspuns spontan



N=459 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

În ceea ce privește regulile garantării depozitelor, 19% dintre cei care știu că își pot recupera fondurile se așteaptă la o durată de maxim 2 luni pentru întregul proces, dar 53% se așteaptă la o durată de minim 6 luni. De asemenea, 59% se așteaptă să aibă la dispoziție maxim o lună pentru depunerea cererii de solicitare a compensației.

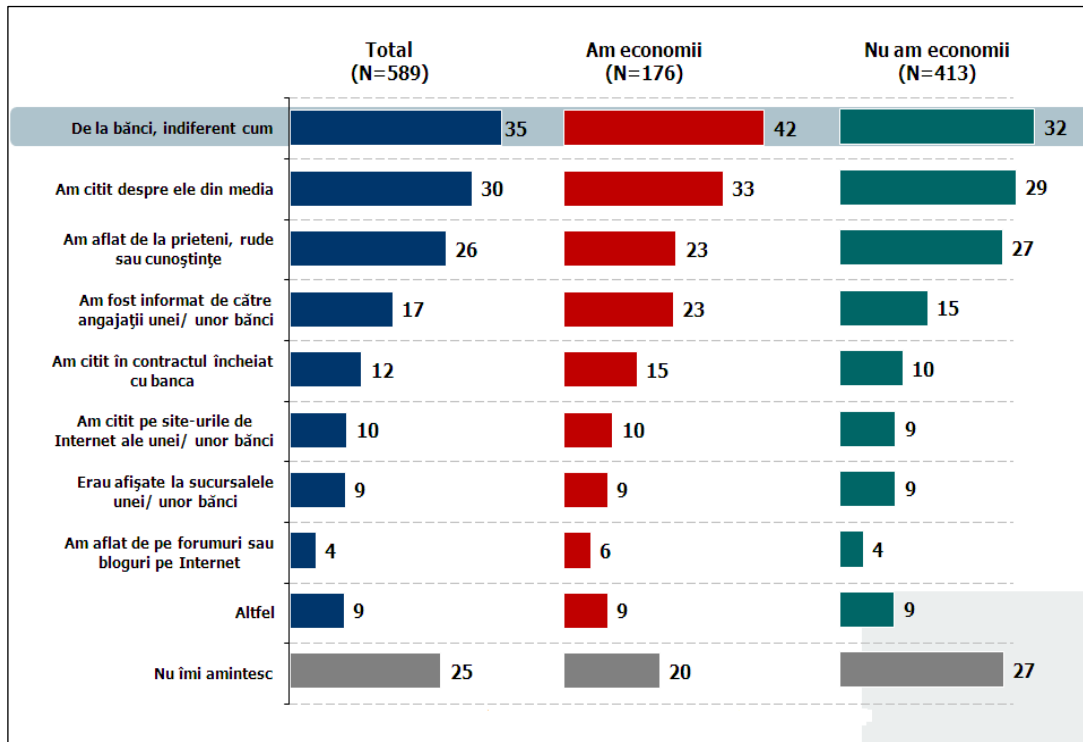
Q67. Care este suma maximă pe care vă așteptați să o primiți înapoi? - Răspuns unic, asistat



N=589 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

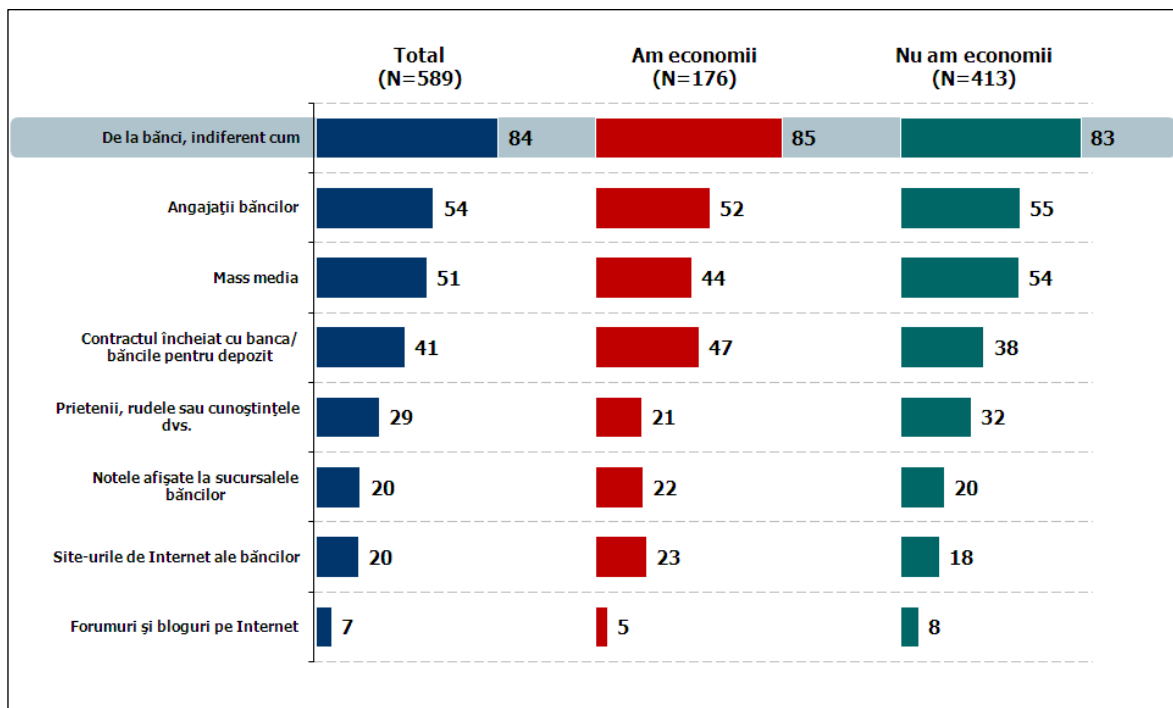
Despre suma care poate fi recuperată, 22% dintre cei care cred că își vor recupera economiile în caz de faliment al băncii nu știu deloc care sunt condițiile, iar 25% știu că există o sumă maximă, dar nu și care este aceasta. Doar 13% știu că economiile lor sunt garantate până la suma de 50.000 de euro.

Q69. Cum ați aflat informații despre condițiile în care puteți să primiți înapoi banii depuși la o bancă, în cazul în care aceasta dă faliment? – Răspuns multiplu, asistat



N=589 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

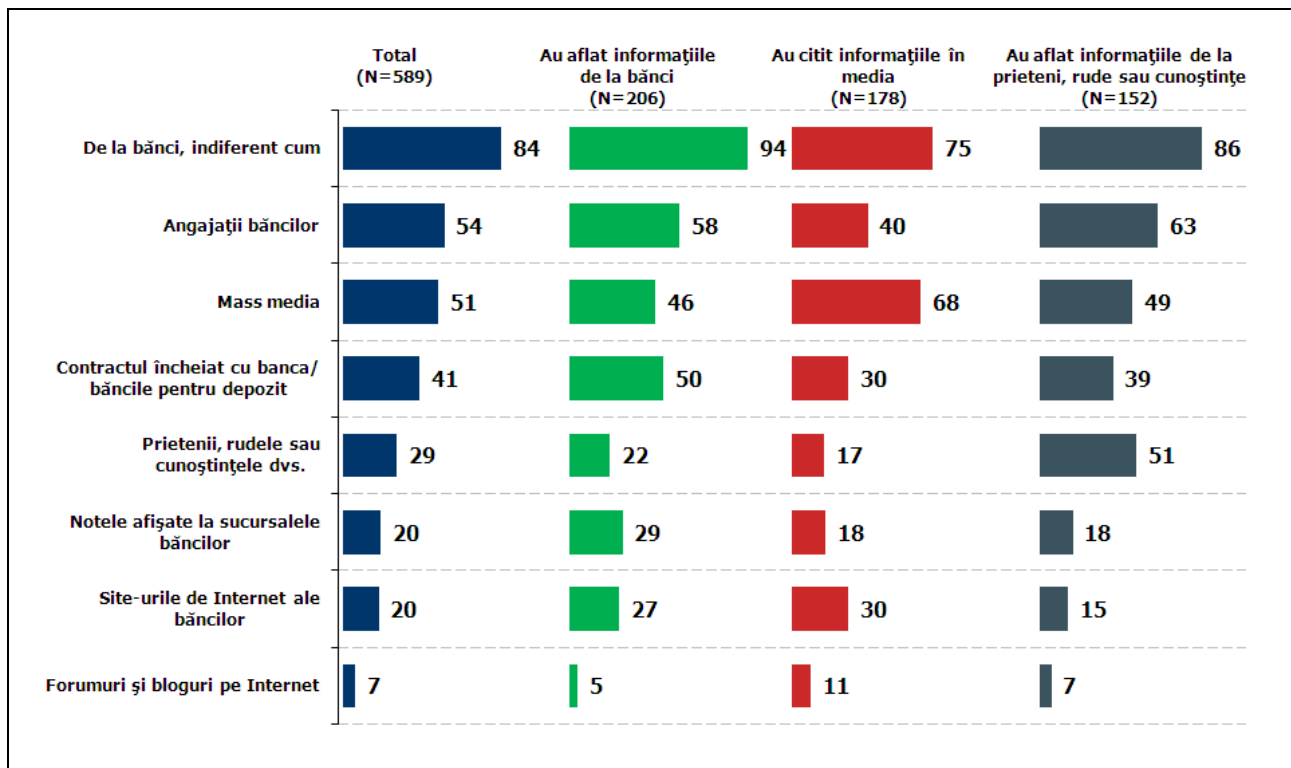
Q70. Care dintre aceste surse de informare vi se par cele mai de încredere? – Răspuns multiplu, asistat



N=589 persoane care știu că își pot recupera economiile în caz de faliment al băncii, %

Q69. Cum ați aflat informații despre condițiile în care puteți să primiți înapoi banii depuși la o bancă, în cazul în care aceasta dă faliment? – Răspuns multiplu, asistat

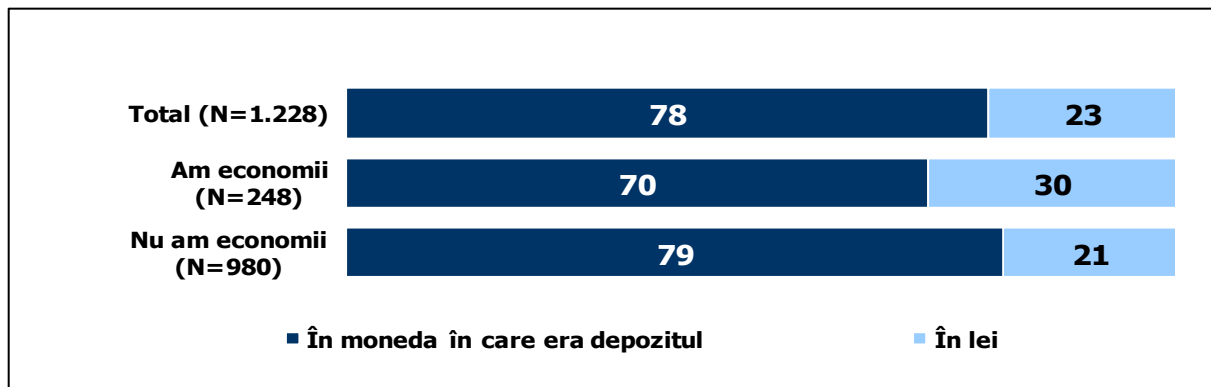
Q70. Care dintre aceste surse de informare vi se par cele mai de încredere? – Răspuns multiplu, asistat



Sursele din care au fost culese informațiile despre garantarea fondurilor depuse la bănci sunt în general chiar băncile – prin diferite canale pe care le au la dispoziție – mass-media și prietenii, rudele sau cunoștințele. Persoanele care au economii, având astfel mai multe ocazii de a intra în contact cu băncile, au aflat informații despre procedura de plată a compensațiilor de la angajații băncilor sau din contractele încheiate pentru produsele de economisire. Tot băncile, în special prin angajații lor, sunt considerate a fi cele mai de încredere surse de informare, urmate de mass-media. Persoanele care nu au economii se bazează pe mass-media în mai mare măsură decât cele care le au.

Doar 35% dintre persoanele care știu că economiile la bănci sunt garantate au aflat detalii despre acest subiect de la bănci, dar 84% consideră că băncile ar fi printre cele mai de încredere surse de informare.

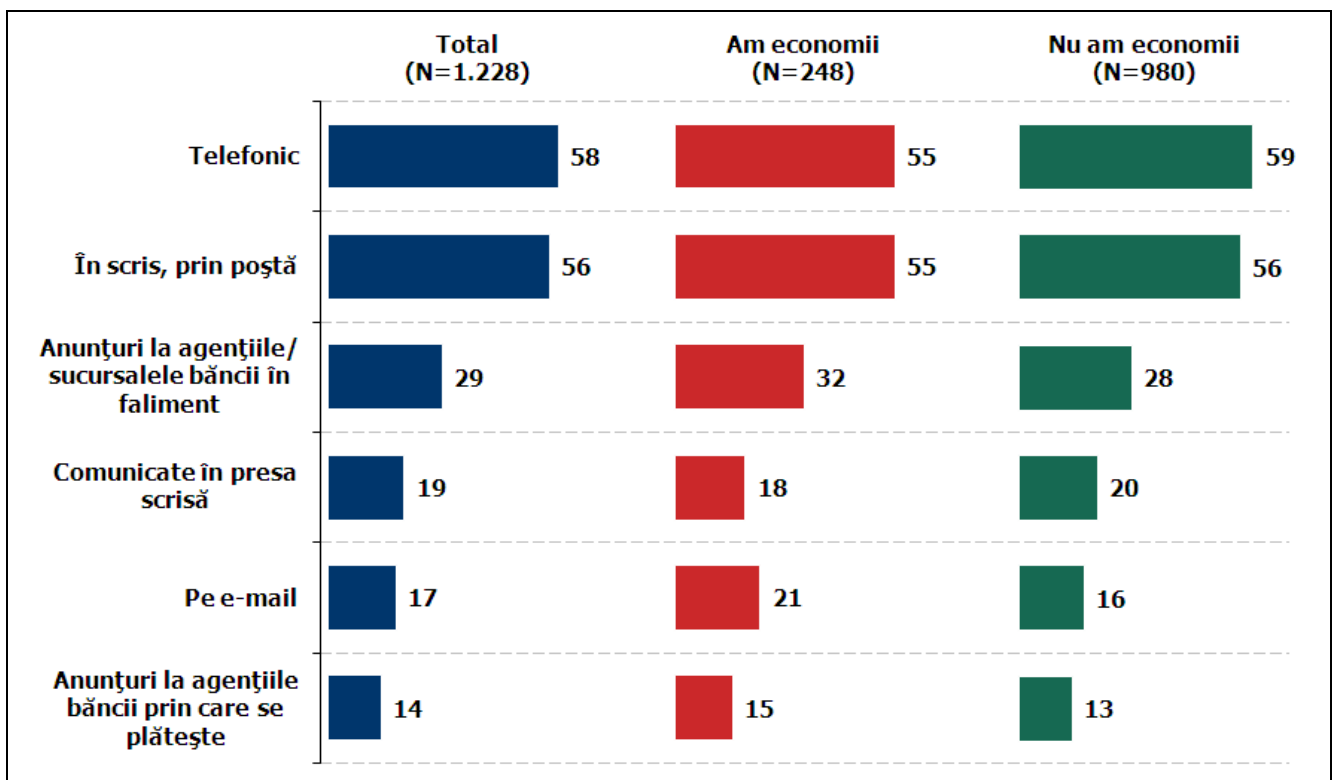
Q71. În situația în care o bancă, la care aveți depozitate economiile, ar da faliment, iar o instituție vă restituie banii pierduți, în ce monedă preferați să îi primiți? – Răspuns unic, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

La nivelul populației analizate, preferința, în cazul necesității de a fi rambursați, este să primească banii în moneda în care îi aveau depuși la bancă: 78% din total au această preferință, iar 22% ar prefera să primească echivalentul în lei al sumei depuse.

Q71c. Prin ce mijloace considerați că ar trebui să fiți informați despre procedura de recuperare a banilor în cazul în care o bancă la care aveți economii intră în faliment? – Răspuns multiplu, asistat



N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Dacă s-ar afla în situația de a avea economii la o bancă intrată în faliment, cea mai mare parte a populației analizate ar prefera să fie informată personal cu privire la procedura pe care ar trebui să

o urmeze pentru obținerea compensației. Atât discuția telefonică (agreată de 58% din populație), cât și scrisoarea trimisă prin poștă (agreată de 56%) sunt variante acceptate.

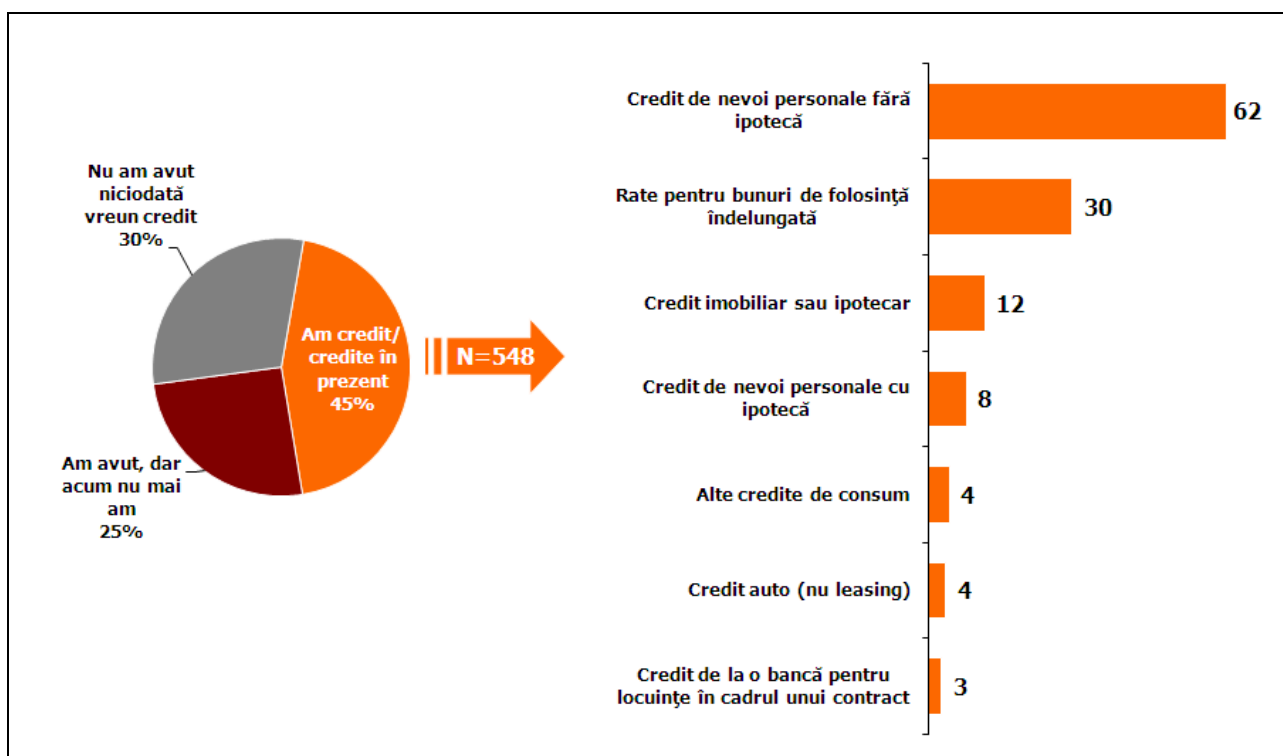
Persoanele cu educație ridicată preferă ca informarea să se facă prin mai multe canale, fiind mai înclinată să își dorească informații prin e-mail și prin anunțuri la agențiile băncii prin care se plătesc compensațiile. Și persoanele tinere (între 18 și 34 de ani) sunt mai înclinată să accepte e-mailul ca mijloc de informare, dar informarea telefonică rămâne la fel de importantă pentru ei ca și pentru celelalte categorii de vârstă. Preferința pentru informarea prin poștă crește odată cu vârsta, dar se află la un nivel ridicat chiar și în cazul tinerilor.

Telefonul și e-mailul sunt preferate în București, în timp ce în orașele mici aceste mijloace de informare sunt mai puțin agreate. În schimb, locuitorii orașelor mici sunt în mai mare măsură în favoarea unei informații prin anunțuri făcute la sucursalele băncii aflate în faliment.

5. Creditarea

Q72. Aveți sau ați avut vreodată un credit? – Răspuns unic, asistat

Q73. Pe care dintre următoarele tipuri de credite le aveți? – Răspuns multiplu, asistat



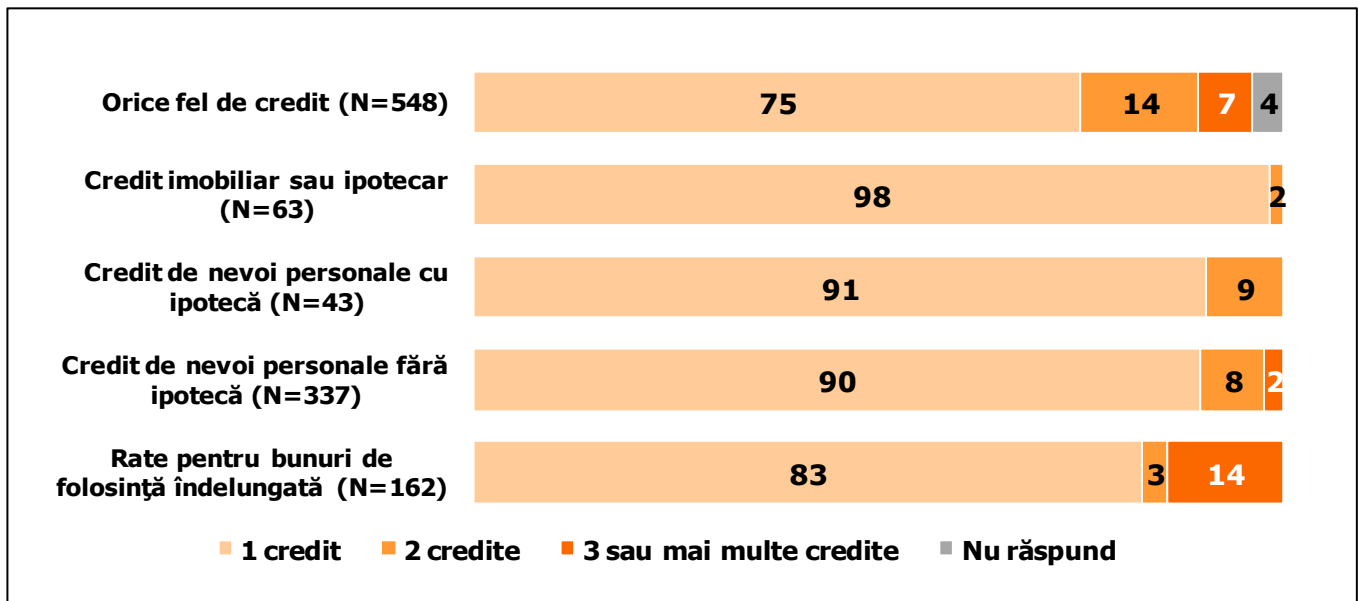
N=1.228 persoane care locuiesc în mediul urban și dețin cel puțin un produs bancar, %

Din totalul populației urbane, utilizatoare de produse bancare, 45% au cel puțin un credit, iar 25% au avut în trecut. Cel mai frecvent utilizat este creditul de nevoi personale, fără ipotecă (deținut de 62% dintre cei care au un credit în prezent). Creditele luate direct din magazine, pentru bunuri de folosință îndelungată, se află și ele în portofoliul a 30% dintre utilizatorii de credit.

Persoanele cu vârstă medie, în special cele care au între 35 și 44 de ani, au credite în mai mare măsură decât restul populației (54% dintre cei cu vârsta de 35-44 de ani).

Categoriile mai în vârstă (peste 45 și, mai ales, peste 55 de ani) și persoanele cu venituri scăzute tind să utilizeze creditele din magazin, pentru cumpărături în rate, în mai mare măsură decât restul populației. Pe de altă parte, creditele ipotecare și imobiliare sunt specifice celor cu vârsta între 25 și 34 de ani.

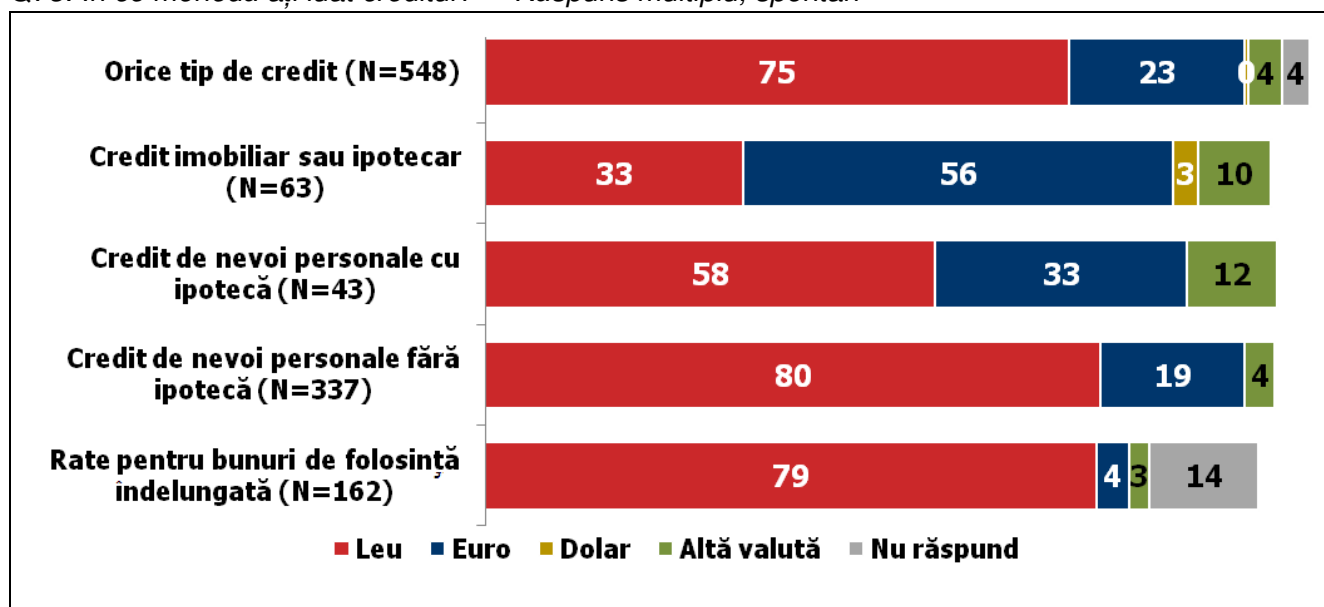
Q74. Câte credite aveți?



N=persoane care dețin credite, %

Din totalul persoanelor care au credite, 21% au două sau mai multe. În special cei care au credite luate din magazin pentru cumpărarea de bunuri de folosință îndelungată tind să aibă împrumuturi pentru mai multe astfel de produse.

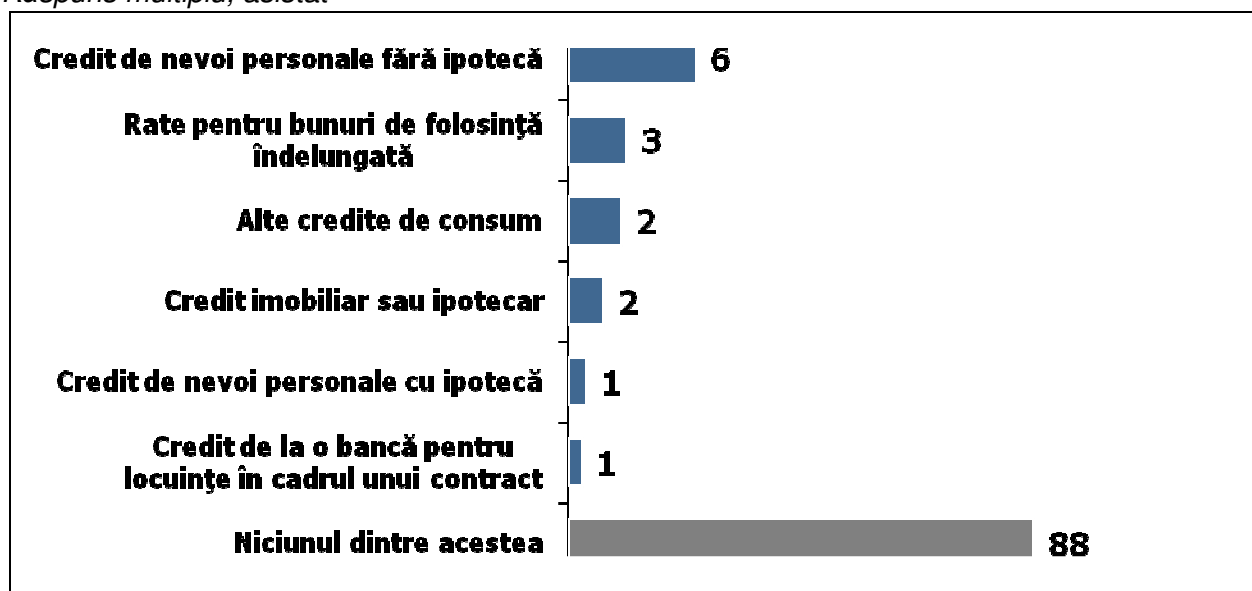
Q73. În ce monedă ați luat creditul? – Răspuns multiplu, spontan



N=persoane care dețin credite, %

Creditele ipotecare sau imobiliare sunt de obicei contractate în euro. La polul opus se află creditele făcute în magazin, pentru bunuri de folosință îndelungată, care sunt contractate în moneda în care sunt cumpărate, și creditele de nevoi personale; peste trei sferturi din deținătorii de astfel de credite le-au contractat în lei.

Q76. Intenționați ca în următoarele 12 luni să luați vreunul dintre aceste tipuri de credite? – Răspuns multiplu, asistat



N=529 persoane care dețin credite, %

Dintre cei care au în prezent credite, 12% intenționează să contracteze încă un astfel de produs în următoarele 12 luni.