

info

IV(31) nr. 4 / 2014

Aspecte ale comportamentului de economisire al populației din România (partea a II-a)

- *Atitudini ale populației în relația cu băncile*
- *Gradul de informare despre garantarea depozitelor*

Aspecte ale comportamentului de economisire al populației din România (partea a II-a)

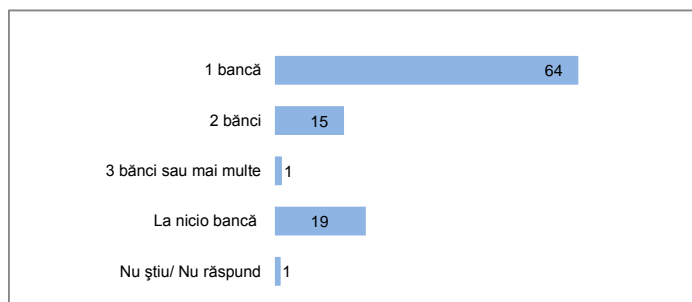
Introducere

În numărul precedent al buletinului FGDB¹ au fost prezentate o parte din rezultatele studiului FGDB privind comportamentul de economisire al populației din România, studiu realizat pe baza unui sondaj de opinie întreprins de către Mercury Research².

În cele ce urmează, continuăm prezentarea rezultatelor studiului referitoare la atitudinile populației în relația cu băncile din România, precum și la informațiile pe care le are populația despre garantarea depozitelor.

Atitudini ale populației în relația cu băncile

Q47a. *La câte bănci aveți economii în acest moment? Răspuns unic, spontan.*



N=253 persoane care au economii, %

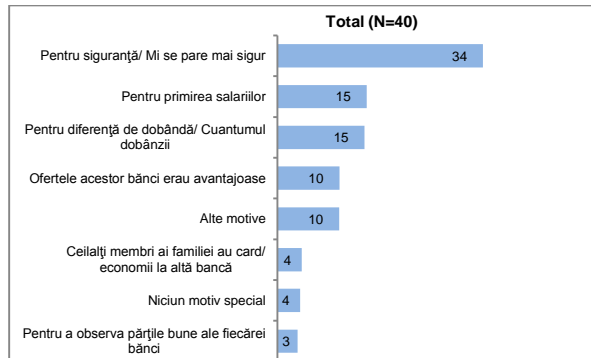
Dintre persoanele care au economii, o proporție de 80% le dețin la bănci, majoritatea acestora fiind clienți ai unei singure bănci.

În mediul rural, o pondere semnificativ mai mare dintre deponenți au economiile la o singură bancă comparativ cu cei din mediul urban (80% în mediul rural față de 58% în mediul urban).

¹ http://www.fgdb.ro/uploads/publications/aimvomsr_auriftqu_Info_nr._3_2014.pdf

² Sondajul de opinie s-a desfășurat în prima parte a anului 2014, iar eșantionul a fost format din 1.242 de subiecți, deținători ai cel puțin unui instrument financiar-bancar, persoane cu vârsta de peste 18 ani din mediul urban (839 persoane) și rural (403 persoane). Marja de eroare este de $\pm 2,8\%$, la o probabilitate de garantare a rezultatelor de 95%.

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

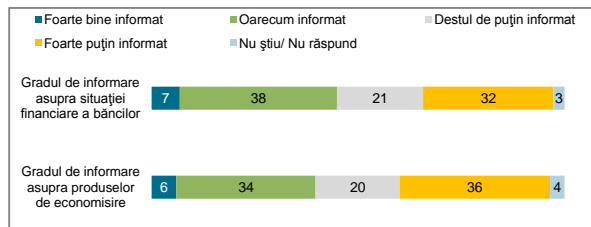


N=40 persoane care își păstrează economiile la mai multe bănci, %

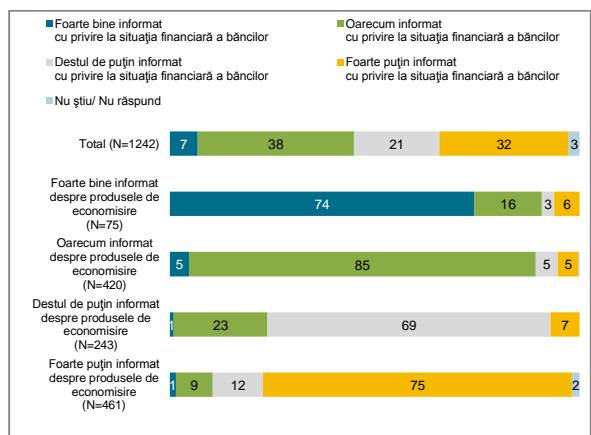
Principalul motiv pentru care unii deponenți aleg să-și păstreze economiile la mai multe bănci îl reprezintă siguranța.

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.



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

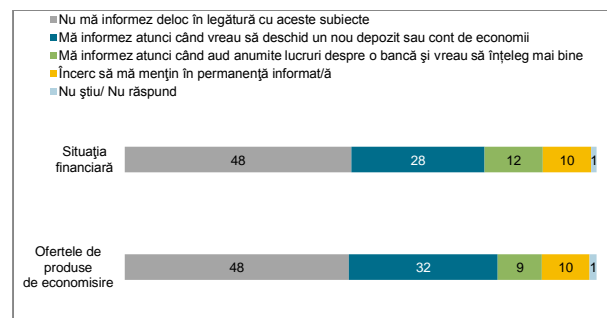
Doar 7% din populația bancarizată declară că este foarte bine informată cu privire la situația financiară a băncilor, în timp ce 6% din subiecții investigați consideră că sunt foarte bine informați în ceea ce privește produsele de economisire.

Cei care se declară foarte bine informați despre situația financiară a băncilor se regăsesc într-o proporție mai mare în rândul persoanelor care au economii (13%).

Gradul de informare privind produsele de economisire este direct corelat cu gradul de informare asupra situației financiare a băncilor. Astfel, marea majoritate a persoanelor informate despre produsele de economisire declară că sunt foarte bine informate despre situația financiară a băncilor (74%). În aceeași notă, cei care sunt foarte puțin informați despre produsele de economisire au un grad redus de informare și asupra situației financiare a băncilor în general.

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=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

De regulă, oamenii se informează despre situația financiară a băncilor atunci când vor să-și deschidă un depozit sau cont de economii (28% din cazuri). Procentul este mai ridicat în cazul celor care intenționează să economisească în 2014 (34%).

Cei care dețin deja produse de economisire (depozite la termen și conturi de economii) se informează într-o proporție chiar mai mare la momentul achiziției unui astfel de produs (în 43% din cazuri).

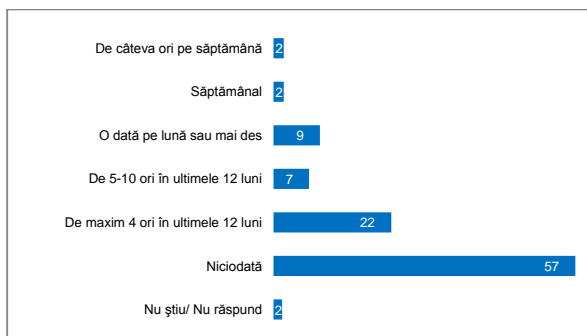
De asemenea, respondenții care știu că FGDB este instituția care garantează depozitele declară într-o proporție mai mare decât media că se informează despre situația financiară a băncilor atunci când aud anumite lucruri despre o bancă și vor să înțeleagă mai bine (în 20% din cazuri față de 12% per total eșanțon).

Categoriile de respondenți menționate mai sus se informează într-o măsură mai mare decât media (32%) și despre produsele bancare de economisire, respectiv persoanele care au economii la

bănci (42%), cei care știu că FGDB este instituția care garantează depozitele (42%), precum și cei care intenționează să economisească în 2014 (41%).

Persoanele care încearcă să se mențină în permanență informate atât în ceea ce privește situația financiară a băncilor în general, cât și ofertele de produse bancare, sunt într-o proporție mai mare și cei care au încredere în bănci (15% comparativ cu 10% per total eșantion), acest lucru semnaland legătura dintre nivelul de informare și încrederea în sistemul bancar.

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=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Mai puțin de jumătate din respondenți au căutat informații despre bănci și oferte de produse bancare de economisire în ultimele 12 luni.

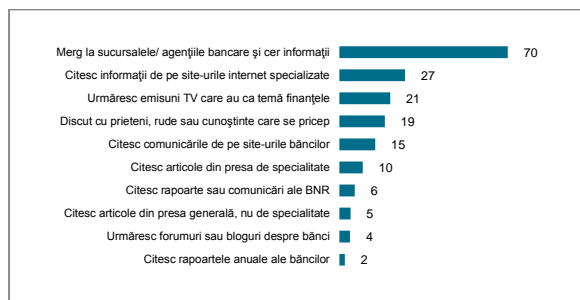
Sub 5% din populație se informează cel puțin o dată pe săptămână despre bănci și oferte de produse bancare de economisire.

Dintre cei care au căutat astfel de informații în ultimul an, cea mai mare proporție (22%) corespunde persoanelor care s-au informat de cel mult patru ori în 12 luni.

Categoria celor care se informează despre bănci și oferte de produse bancare de economisire este formată, de regulă, din persoanele care au economii și/sau intenționează să economisească.

La polul opus, cei care au credite nu caută informații despre bănci mai des decât media respondenților.

Q57a. Ce faceți atunci când vreți să vă informați cu privire la bănci și produse bancare de economisire existente? Răspuns multiplu



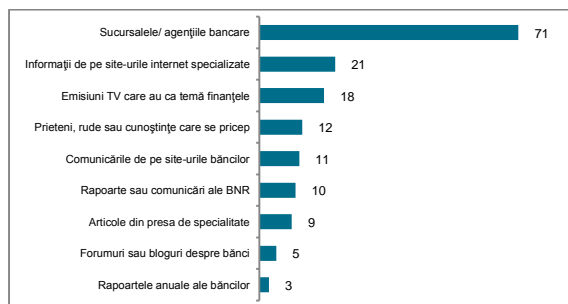
N=508 persoane care caută sau au căutat în ultimele 12 luni informații despre sistemul bancar, %

Sucursalele băncilor constituie principala sursă de informare despre bănci și produse bancare de economisire pentru majoritatea populației analizate (70%).

Față de media respondenților, persoanele care știu că FGDB garantează depozitele caută într-o mai mare măsură informații pe pagini de internet specializate (48%), citesc comunicările de pe site-urile băncilor (28%), articole din presa de specialitate (20%) și rapoarte sau comunicări ale Băncii Naționale a României (13%).

Tinerii între 18 și 24 de ani caută cu predilecție informații de pe pagini de internet specializate, în timp ce persoanele cu vârsta de peste 55 de ani urmăresc mai degrabă emisiuni TV care au ca temă finanțele (45%).

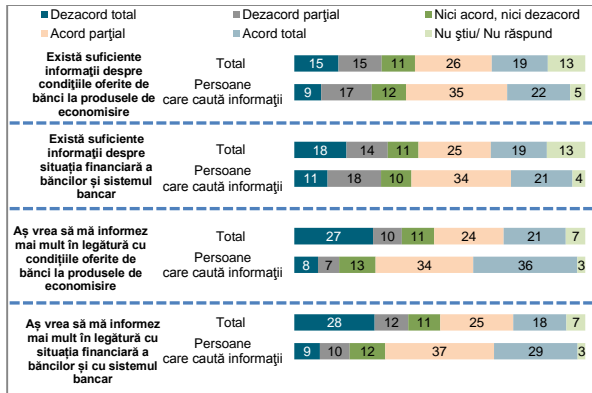
Q57. Care dintre aceste surse de informare vi se par mai de încredere pentru acest gen de informații? Răspuns multiplu



N=508 persoane care caută sau au căutat în ultimele 12 luni informații despre sistemul bancar, %

Sursele cele mai frecvente de informare cu privire la sistemul bancar sunt și cele mai de încredere.

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



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %
N=508 persoane care caută sau au căutat în ultimele 12 luni informații despre sistemul bancar, %

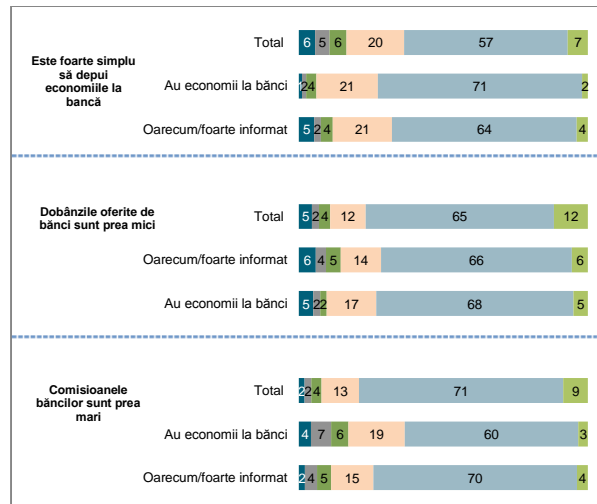
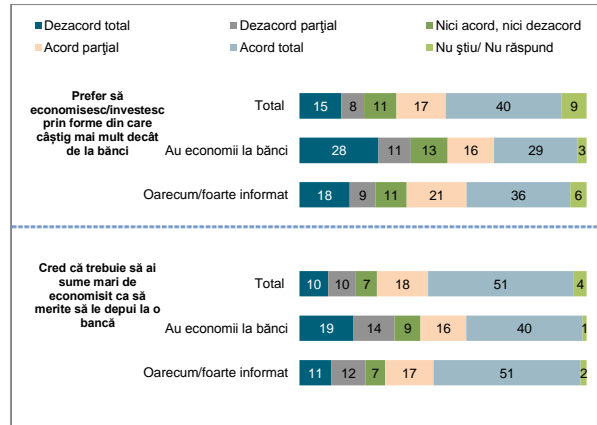
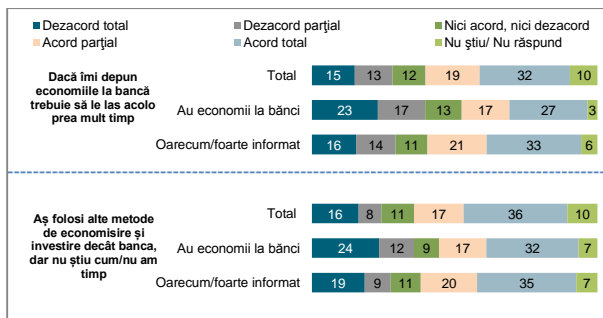
Aproape jumătate din totalul respondenților (45%) consideră că există suficiente informații despre condițiile oferite de bănci la produsele de economisire (respondenți care se declară total sau parțial de acord cu această afirmație).

Cei care caută informații despre sistemul bancar consideră într-o proporție mai mare că se găsesc informații atât despre situația financiară a băncilor, cât și despre ofertele acestora la produsele de economisire.

Tot aceștia sunt și cei care ar vrea să se informeze mai mult despre aceste subiecte.

În general, cei mulțumiți de volumul de informații disponibile despre condițiile oferite de bănci la produsele de economisire sunt cei care au deja economii (55%), cei care intenționează să economisească în 2014 (53%), persoanele care știu că depozitele sunt garantate (55%) sau că FGDB plătește compensații în cazul unui faliment bancar (58%).

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



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %
N=205 persoane care au economii la bănci, %
N=495 persoane oarecum/ foarte bine informate, %

Aproximativ jumătate din populația analizată consideră că economiile depuse la bancă trebuie lăsate în cont prea mult timp, percepție care nu diferă semnificativ în rândul persoanelor care au economii la bănci și nici pentru cele cu grad de informare ridicat.

Peste 53% din populația bancarizată din România ar folosi alte metode de economisire și investire decât banca, dar nu au suficiente informații despre ce ar trebui să facă sau nu au suficient timp.

57% din populația bancarizată din România preferă să economisească sau să investească prin forme din care câștigă mai mult decât la bănci. Câștiguri mai mari și mai rapide decât prin intermediul economiilor la bănci doresc mai ales cei care nu au deocamdată economii la bănci (79% dintre aceștia afirmă că ar economisi sau ar investi prin forme mai rentabile decât produsele bancare).

Majoritatea respondenților (69% din populația analizată) consideră că trebuie să ai sume mari de economisit ca să merite să le depui la bancă. Pe de

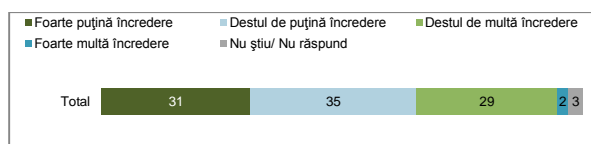
altă parte, o proporție mai mică din persoanele care au economii la bănci consideră că sumele mari sunt absolut necesare pentru a fi economisite la bancă.

77% dintre respondenți sunt de părere că este foarte simplu să depui economiile la bancă. Semnificativ mai multe persoane informate, care au venituri peste medie și au economii la bănci sunt de acord cu această afirmație.

Marea majoritate a populației (78% dintre respondenți) consideră că băncile oferă dobânzi prea mici. Persoanele care au economii la bănci se numără printre cele care și-ar dori ca dobânzile oferite de bănci să fie mai mari.

84% din respondenți sunt de părere că băncile au comisioane prea mari. Această opinie este împărțită mai ales de cei care au credite (78% acord total).

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



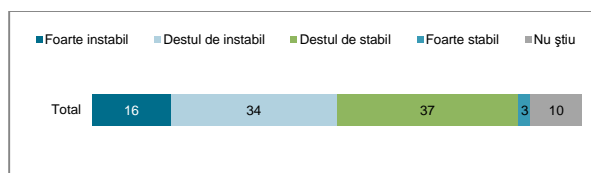
N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Circa o treime din respondenți declară că au încredere în bănci.

Cea mai mare doză de încredere o au persoanele cu economii la bănci (51%), persoanele care se declară informate cu privire la sistemul bancar (43%), precum și cei care știu că depozitele sunt garantate, iar FGDB plătește compensații în cazul unui faliment bancar (46%).

Cel mai scăzut nivel de încredere în bănci îl au persoanele care se consideră puțin și foarte puțin informate despre sistemul bancar.

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

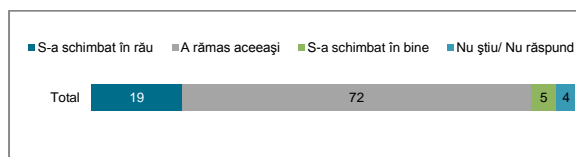


N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

40% dintre respondenți sunt de părere că sistemul bancar din România este unul stabil.

În mare parte, cei care au încredere în sistemul bancar au încredere și în stabilitatea acestuia.

Q60a. În 2013, față de 2012, cum s-a schimbat părerea dumneavoastră despre băncile din România? Răspuns unic, asistat.

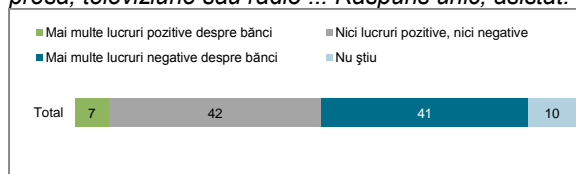


N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Pentru cei mai mulți dintre subiecții investigați, percepția asupra sistemului bancar a rămas neschimbată, iar pentru aproximativ 20% s-a înrăutățit comparativ cu 2012.

Persoanele informate declară într-o proporție mai însemnată că și-au schimbat în bine părerea despre bănci (9% comparativ cu 5% per total eșantion).

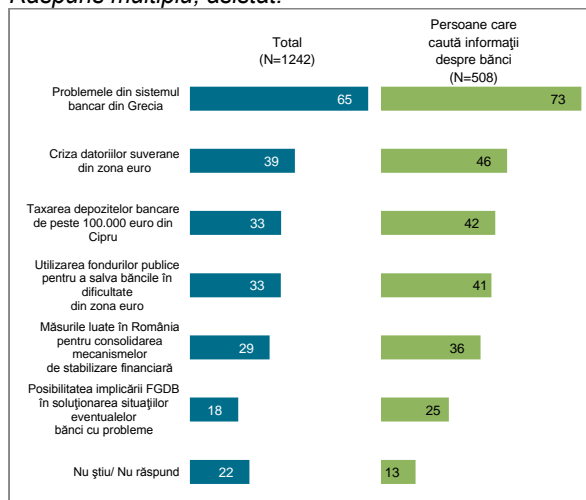
Q62a. În 2013, față de 2012, ați citit, văzut sau auzit în presă, televiziune sau radio ... Răspuns unic, asistat.



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Aproximativ 40% din respondenți declară că au auzit mai multe lucruri negative despre bănci în 2013. Procentul celor care au auzit și lucruri pozitive este mai mare în rândul persoanelor informate (10% comparativ cu 7% din totalul eșantionului).

Q63a. Gândindu-vă la criza financiară din ultimii ani, despre care dintre următoarele evenimente ați auzit? Răspuns multiplu, asistat.

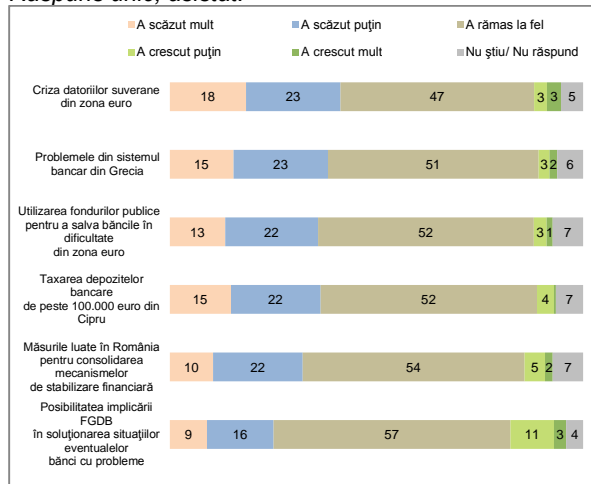


N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Problemele din sistemul bancar din Grecia sunt cel mai cunoscut eveniment legat de criza financiară din ultimii ani.

Posibilitatea implicării FGDB în soluționarea situațiilor eventualelor bănci cu probleme reprezintă o temă cu notorietate scăzută în rândul populației bancarizate. Exceptând persoanele care oricum sunt informate despre criza financiară, notorietatea FGDB ca instituție care s-ar putea implica în rezolvarea problemelor băncilor este mai mare în rândul persoanelor care au depozite la termen (27%) și al celor care intenționează să constituie un depozit (34%), dar și în rândul celor care au credite (23%).

Q63b. În ce măsură încrederea dumneavoastră privind siguranța depozitelor la bănci a fost influențată de... Răspuns unic, asistat.

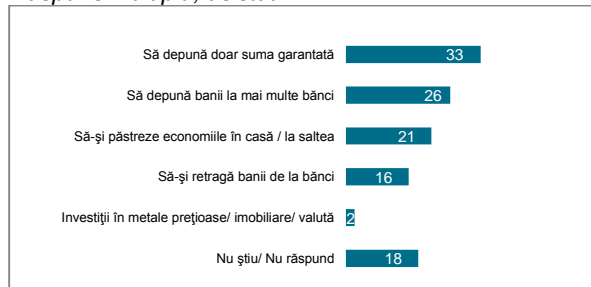


Persoane care au auzit despre...

Aproximativ 14% dintre persoanele intervievate declară că le-a crescut încrederea în siguranța depozitelor la bănci după ce au aflat de posibilitatea implicării FGDB în soluționarea situațiilor eventualelor bănci cu probleme.

În cazul persoanelor care au economii la bănci, procentul celor a căror încredere în siguranța depozitelor a crescut este dublu (28%).

Q63c. Cum i-ați sfătui să procedeze în situații de criză financiară pe oamenii care au depozite la bănci? Răspuns multiplu, asistat.



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

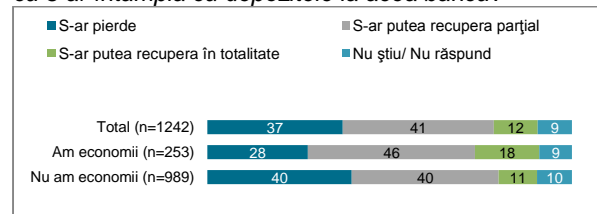
Constituirea depozitelor în suma maximă garantată este principala recomandare pe care o fac respondenții persoanelor care au economii.

Cu toate acestea, o cincime dintre respondenți sugerează păstrarea economiilor în casă, dintre aceștia distingându-se categoria tinerilor între 18 și 24 de ani.

Persoanele cu vârsta peste 55 de ani recomandă mai des decât media (35% față de 26%) păstrarea economiilor la mai multe bănci ca măsură de siguranță.

Gradul de informare despre garantarea depozitelor

Q63. În cazul în care o bancă ar da faliment ce credeți că s-ar întâmpla cu depozitele la acea bancă?



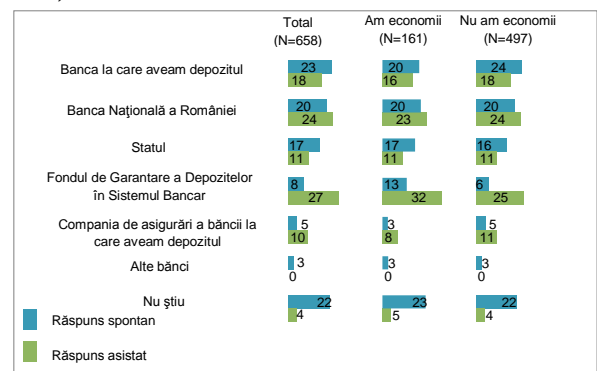
N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

53% dintre respondenți știu că banii de la bancă ar putea fi recuperați (integral sau parțial) în cazul falimentului acesteia.

Sunt mai informați în această privință cei care au economii la bănci, sub formă de depozite la termen sau conturi de economii, dar și cei care intenționează să folosească aceste produse de economisire în următoarele 12 luni.

Q64. Din ceea ce știți, ce instituție ar returna acești bani? Răspuns unic, spontan

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



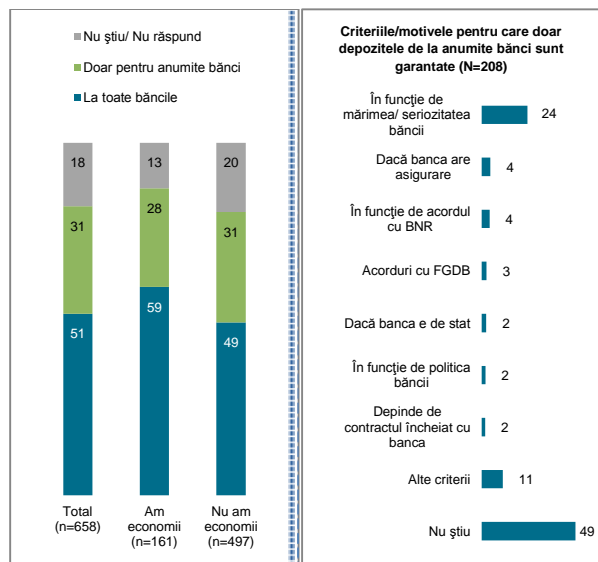
N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

Dintre respondenții care știu că depozitele pot fi recuperate, doar 8% știu în mod spontan că FGDB este instituția care rambursează depozitele, proporția crescând la 27% în cazul răspunsurilor asistate.

În cele mai multe cazuri, respondenții afirmă în mod spontan că banca la care aveau depozitul sau Banca Națională a României sunt instituțiile care le-ar returna banii.

Q65a. Recuperarea parțială sau totală a banilor în caz de faliment al băncii se face indiferent de bancă sau doar pentru anumite bănci? Răspuns unic

Q65b. Care sunt criteriile/motivetele pentru care doar depozitele de la anumite bănci se garantează? Răspuns spontan

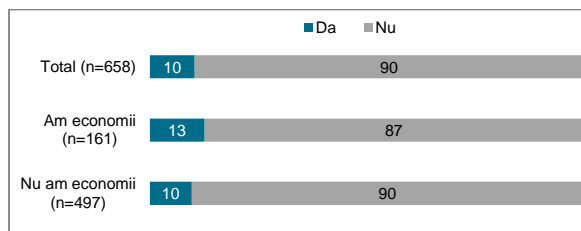


N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

31% din respondenți cred că, din anumite considerente, depozitele sunt garantate doar la anumite bănci. Dintre aceștia, aproape jumătate (49%) nu pot explica ce stă la baza presupunerii că depozitele nu ar fi garantate la toate băncile.

Dintre respondenții care știu că FGDB ar rambursa depozitele în cazul unui faliment bancar, 61% cred că depozitele pot fi recuperate indiferent de banca la care se află. Aceeași percepție este mai frecventă și în cazul celor care au economisit în ultimele 12 luni, precum și la cei care intenționează să economisească printr-un cont de economii în 2014.

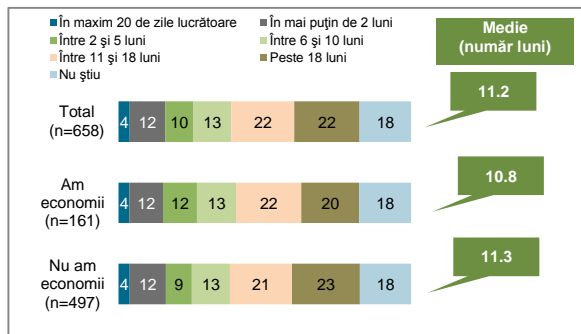
Q71a. Cunoașteți care este procedura pe care trebuie să o urmați pentru recuperarea banilor în cazul în care o bancă intră în faliment? Răspuns unic



N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

Procedura pentru recuperarea banilor este cunoscută de 10% dintre subiecții intervievați, proporție dublă față de ceea ce a rezultat în sondajul din 2010³.

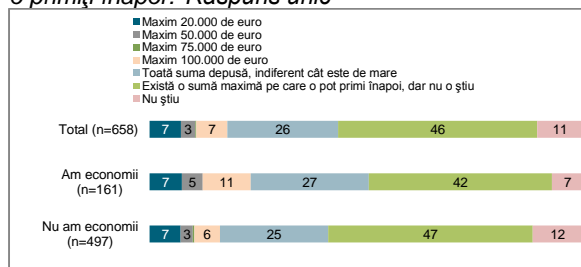
Q66. În cât timp vă așteptați să vă fie returnați acești bani? Răspuns unic, spontan



N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

Respondenții se așteaptă la o perioadă medie de 1 an pentru încasarea compensațiilor, doar 4% indicând termenul real de 20 de zile lucrătoare.

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



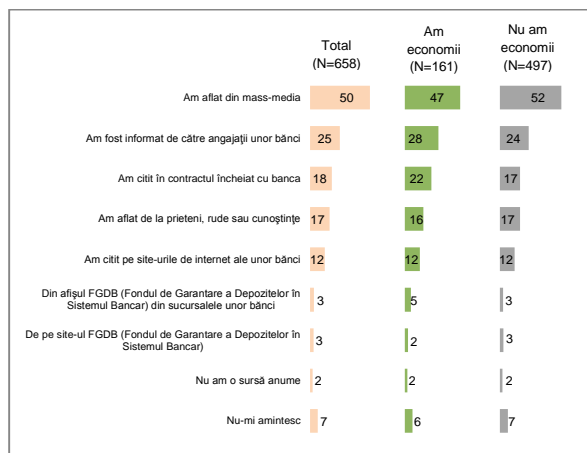
N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

³ Studiul FGDB "Economisire și investiții", realizat în anul 2010 de către GfK România și publicat în Buletinul trimestrial al FGDB nr. 3/2010. Buletinul este disponibil online la adresa http://www.fgdb.ro/uploads/publications/peprbwc_bgurialc_buletin_10_13.pdf. Întrucât studiul din 2010 s-a întreprins doar în mediul urban, comparațiile care se fac între rezultatele celor două cercetări vizează doar eșantionul de populație urbană.

46% din respondenți știu că există o sumă maximă pe care o pot primi înapoi, dar nu știu care este aceea, proporție aproape dublă față de 2010, când doar 25% dintre respondenți afirmau acest lucru.

7% dintre respondenți știu care este valoarea plafonului de garantare. Procentul celor care știu că suma maximă garantată este de 100.000 euro este mai ridicat în rândul celor care au economisit în ultimele 12 luni (12%) și al celor care au conturi de economii (20%), dar și în cazul persoanelor care știu că FGDB garantează depozitele (12%).

Q69. Cum ați aflat că, în caz de faliment bancar, s-ar putea recupera parțial sau total sumele depuse? Răspuns multiplu

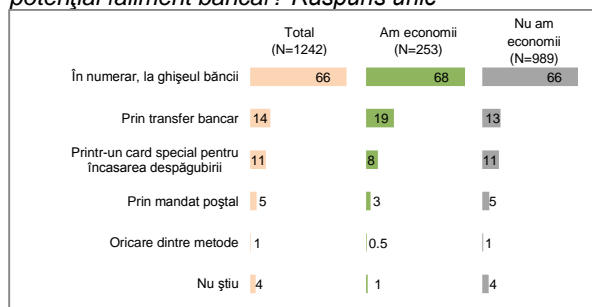


N=658 persoane care știu că își pot recupera depozitele în cazul unui faliment al băncii, %

Presa reprezintă principala sursă de informare cu privire la restituirea depozitelor în cazul falimentului bancar, în timp ce angajații băncilor și informațiile din contractele încheiate cu banca se situează pe locurile următoare.

Afișul FGDB a fost observat mai des în București (12% din respondenții din București afirmă că s-au informat despre restituirea depozitelor din afișul FGDB, comparativ cu 3% din respondenți per total eșantion).

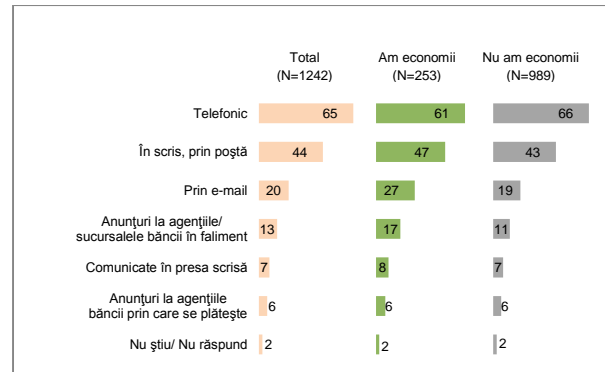
Q71b. Cum ați prefera să fiți despăgubit în cazul unui potențial faliment bancar? Răspuns unic



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

Cele mai multe persoane ar prefera să fie despăgubite în numerar, la ghișeul băncii (66% dintre respondenți). Transferul bancar ocupă locul al doilea ca metodă preferată de despăgubire, cu 14% din mențiuni.

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?



N=1.242 persoane care locuiesc în mediul urban și rural și dețin cel puțin un produs financiar-bancar, %

În situația în care ar trebui să fie informați despre procedura de recuperare a banilor în cazul unui potențial faliment bancar, respondenții preferă ca informațiile să le fie oferite telefonic.

E-mail-ul este preferat într-o mai mare măsură de către locuitorii din București (39% față de 20% per total eșantion) și de persoanele care au economii (27% față de 20%).

Reproducerea integrală sau parțială a publicației este interzisă, iar utilizarea datelor în diferite lucrări este permisă numai cu indicarea sursei.

FGDB nu își asumă responsabilitatea pentru nicio părere, analiză sau interpretare exprimată de terți pe baza datelor prezentate în această publicație.