

Doua treimi dintre români utilizeaza produse si servicii bancare (sondaj)

Doi din trei români (67%) utilizeaza produse si servicii bancare de orice fel, precum conturi curente, carduri, credite, depozite si efectueaza plati, potrivit Studiului Digitalizarea sistemului bancar în perceptia românilor realizat în luna decembrie 2020 de Institutul Român pentru Evaluare si Strategie (IRES), comandat de Asociatia Româna a Bancilor.

La nivelul anului 2017, gradul de incluziune financiara era estimat la 58% în România.

În prezent, aproximativ 79% dintre utilizatorii de produse si servicii bancare utilizeaza un cont curent (inclusiv card de salariu). Barbatii, cu vârsta între 36-50 ani si cu studii superioare, se afla pe pozitia întâi în topul utilizatorilor de conturi curente. Studiul nu reflecta un decalaj în utilizarea conturilor curente în rândul populatiei din mediul rural (79,5%) comparativ cu mediul urban (77,9%).

Potrivit organizatiei, 16% dintre respondentii care au produse si servicii bancare au un credit de nevoi personale, 11% au un credit imobiliar/ipotecar în derulare, 36% detin un card de credit (card de cumparaturi), iar 7% dintre respondenti au un overdraft.

La capitolul economisire, 14% dintre respondenti au depozite bancare si tot 14% au mizat pe conturile de economii. Un client poate utiliza simultan mai multe produse si servicii bancare.

Studiul releva cresterea gradului de digitalizare comparativ cu anii trecuti, acest trend fiind accelerat si de masurile de protectie sanitara adoptate în perioada pandemiei. Dintre utilizatorii de servicii financiare, 43% efectueaza plati cu cardul la comercianti (POS), 27% platesc prin internet/mobile banking, iar 61% dintre respondenti au mentionat ca retrag numerar de la bancomate (ATM), întrebarea adresata fiind cu raspuns multiplu.

Comportamentul de utilizare a cardurilor arata o reducere cu 30 de puncte procentuale a ponderii persoanelor care retrag numerar de la bancomat, comparativ cu situatia de acum cinci ani. 14% dintre cei care utilizeaza aplicatia de mobile banking o folosesc zilnic, la fel ca 10% dintre utilizatorii aplicatiei de internet banking, smartphone-ul fiind cel mai utilizat aparat pentru accesarea acestui serviciu.

În ceea ce priveste interactiunea cu banca si modalitatea de accesare a produselor si serviciilor, mai mult de jumatate dintre persoanele intervievate (54%) au declarat ca merg mai rar de o data pe luna la sucursala bancii cu care lucreaza, 32% o data pe luna si restul mai des. Mai mult de jumatate dintre clienti (54%) au indicat ca vizita la banca este prima modalitate prin care acceseaza produsele si serviciile bancare cel mai des, cea de a doua mentiune fiind telefonul (25%).

Pentru obtinerea unui credit bancar, constituirea unui depozit si pentru deschiderea unui cont bancar, românii prefera interactiunea directa cu functionarul bancar în proportie de 80%.

Sondajul de opinie a fost realizat în luna decembrie 2020 pe un esantion de 1.479 respondenti adulti, dintre care 1.158 sunt utilizatori de servicii bancare, eroarea maxima tolerata fiind de +/- 2,8%.