

București, 19 iulie 2021

#Dreptullabanking: Ce aspecte iau în calcul românii când aleg să lucreze cu o bancă

Încrederea pe care o inspiră, dobânda, comisioanele aplicate, proximitatea față de locuință și renumele băncii reprezintă cele mai importante aspecte pe care le iau în calcul românii când aleg să lucreze cu o bancă, potrivit Studiului "Digitalizarea sistemului bancar în percepția românilor" realizat în luna decembrie 2020 de Institutul Român pentru Evaluare și Strategie (IRES) și comandat de Asociația Română a Băncilor.

Pentru deschiderea unui cont la o bancă, din analiza individuală a criteriilor, 82% dintre respondenți consideră că existența unei sucursale în apropiere este foarte importantă și destul de importantă, 79% apreciază ca fiind foarte și destul de importante costurile serviciilor/produselor contractate, iar pentru 69% este foarte importantă și destul de importantă posibilitatea de acces la servicii și produse bancare la distanță, prin canale digitale.

Aproximativ 71,7% dintre bărbați consideră foarte și destul de importantă posibilitatea de acces la servicii și produse bancare la distanță, prin canale digitale. În funcție de vârstă, tinerii cu vârsta între 18-35 de ani sunt cei mai interesați de posibilitatea de acces la servicii și produse bancare la distanță, prin canale digitale, cu o pondere de 85,3% din totalul respondenților la acest nivel de vârstă, și doar 60% dintre persoanele cu vârsta între 51-65 de ani au notat ca fiind foarte important acest aspect. Recomandarea serviciilor unei bănci de către prieteni/familie este foarte importantă în proporție de 26%, fiind cotate aproape în mod similar cu recomandarea serviciilor de către un agent (27%).

Media generală acordată de românii care utilizează produse și servicii bancare instituției de credit cu care lucrează cel mai mult este 8,54, arată rezultatele Studiului "Digitalizarea sistemului bancar în percepția românilor". 80% dintre respondenții care utilizează produse și servicii bancare au acordat note între 8 și 10 băncii cu care lucrează cel mai mult. 39% dintre utilizatorii de produse și servicii bancare s-au declarat "foarte mulțumiți" de relația pe care o au cu banca cu care lucrează cel mai mult și au acordat nota 10, 19% au notat cu 9 și 22% cu nota 8. Relația clienților cu banca cu care lucrează cel mai mult a fost evaluată cu note de la 1, în care intră clienții "foarte nemulțumiți", la 10, unde clienții s-au declarat "foarte mulțumiți". În categoria clienților "foarte nemulțumiți" intră 1% dintre respondenți. 9% dintre clienți au acordat nota 7, iar restul de 10% dintre respondenți au acordat note mai mici.

62% dintre respondenții care utilizează produse și servicii financiare au declarat că lucrează cu o singură bancă, 29% apelează la serviciile a două instituții de credit, 7% la trei bănci, în timp ce 2% dintre români interacționează cu patru sau mai multe instituții de credit. 66% dintre femei preferă să lucreze cu o singură bancă, în timp ce proporția bărbaților este de 58,5%.

Peste 80% dintre respondenții studiului și-au exprimat acordul total privind afirmațiile că angajații băncilor respectă mereu termenele privind solicitările depuse, au fost în măsură să soluționeze toate problemele care au apărut, iar comportamentul angajaților băncii le inspiră încredere. Doar 1% dintre clienți s-au aflat în dezacord total. Un procent de peste 71% dintre clienții chestionați au fost de acord total cu privire la faptul că serviciile bancare pot fi accesate cu



ușurință de pe Internet/Mobil, toate serviciile de care au nevoie sunt disponibile la aceeași unitate bancară și ar recomanda serviciile băncii rudelor, prietenilor și cunoscuților.

La nivel național, 67% dintre români utilizează produse și servicii bancare de orice fel. Aproximativ 79% dintre utilizatorii de produse și servicii bancare au declarat că utilizează un cont curent (inclusiv card de salariu), 16% au un împrumut de nevoi personale, 11% au un credit imobiliar/ipotecar în derulare, 36% dețin un card de credit (card de cumpărături), iar 7% dintre respondenți au un overdraft. La capitolul economisire, 14% dintre respondenți au depozite bancare și tot 14% au mizat pe conturile de economii. Un client poate utiliza simultan mai multe produse și servicii bancare.

Sondajul de opinie a fost realizat în luna decembrie 2020 pe un eșantion de 1.479 respondenți adulți, dintre care 1.158 sunt utilizatori de servicii bancare, eroarea maximă tolerată fiind de +/- 2,8%.



www.dreptullabanking.ro



Facebook @DreptulLaBanking