

## **67% dintre români utilizează produse și servicii bancare**

Doi din trei români (67%) utilizează produse și servicii bancare de orice fel, precum conturi curente, carduri, credite, depozite și efectuează plăți, 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. La nivelul anului 2017, gradul de incluziune financiară era estimat la 58% în România.

În prezent, aproximativ 79% dintre utilizatorii de produse și servicii bancare utilizează un cont curent (inclusiv card de salariu). Bărbații, cu vârsta între 36-50 ani și cu studii superioare, se află pe poziția întâi în topul utilizatorilor de conturi curente. Studiul nu reflectă un decalaj în utilizarea conturilor curente în rândul populației din mediul rural (79,5%) comparativ cu mediul urban (77,9%).

16% dintre respondenții care au produse și servicii bancare au un credit 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.

Studiul relevă creșterea gradului de digitalizare comparativ cu anii trecuți, acest trend fiind accelerat și de măsurile de protecție sanitară adoptate în perioada pandemiei. Dintre utilizatorii de servicii financiare, 43% efectuează plăți cu cardul la comercianți (POS), 27% plătesc prin Internet/Mobile Banking, iar 61% dintre respondenți au menționat că retrag numerar de la bancomate (ATM), întrebarea adresată fiind cu răspuns multiplu. Comportamentul de utilizare a cardurilor arată o reducere cu 30 de puncte procentuale a ponderii persoanelor care retrag numerar de la bancomat, comparativ cu situația de acum cinci ani. 14% dintre cei care utilizează aplicația de Mobile Banking o folosesc zilnic, la fel ca 10% dintre utilizatorii aplicației de Internet Banking, smartphone-ul fiind cel mai utilizat aparat pentru accesarea serviciului Internet/Mobile Banking.

În ceea ce privește interacțiunea cu banca și modalitatea de accesare a produselor și serviciilor, mai mult de jumătate dintre persoanele intervievate (54%) au declarat că merg mai rar de o dată pe lună la sucursala băncii cu care lucrează, 32% o dată pe lună și restul mai des. Mai mult de jumătate dintre clienți (54%) au indicat vizita la bancă ca fiind prima modalitate prin care accesează produsele și serviciile bancare cel mai des, cea de a doua mențiune fiind telefonul (25%). Pentru obținerea unui credit bancar, constituirea unui depozit și pentru deschiderea unui cont bancar, românii preferă interacțiunea directă cu funcționarul bancar în proporție de 80%.

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](http://www.dreptullabanking.ro)



Facebook @DreptulLaBanking