

## ARB: 31% dintre persoanele care utilizeaza produse si servicii bancare detin credite în momentul de fata

**Gradul de incluziune financiara în rândul adultilor din România a ajuns la 68% la jumatatea anului 2022, iar 31% dintre persoanele care utilizeaza produse si servicii bancare detin credite în momentul de fata, arata o cercetare de piata realizata de Institutul Român pentru Evaluare si Strategie (IRES) si comandata de Asociatia Româna a Bancilor (ARB).**

Cercetarea de piata "Sistemul bancar în perceptia românilor: creditarea si incluziunea financiara a românilor" a relevat trei profile ale debitorilor români, 46,9% dintre consumatori fiind inclusi la profilul hiper utilizatorului, 37,7% la profilul utilizatorului de credite de nevoi personale si 15,4% la profilul utilizatorului de credit ipotecar.

"Gradul de incluziune financiara în rândul adultilor a ajuns la 68% în România la jumatatea anului 2022, iar 31% dintre persoanele care utilizeaza produse si servicii bancare au declarat ca detin credite în momentul de fata. Cercetarea de piata arata ca 86% dintre debitori au declarat ca au accesat credite de la banci, 8% de la IFN (Institutii Financiare Nebancare), 5% de la ambele si 1% nu au raspuns. Rata creditelor neperformante a scazut pâna la 2,87% în luna octombrie 2022. Bancile au aplicat masuri de sprijin pentru clientii aflati în dificultate financiara, inclusiv prin refinantarea creditelor", potrivit cercetarii.

Consumatorul utilizator de credite de nevoi personale este mai degraba barbat, din mediul rural, cu studii elementare sau medii. 79% dintre respondentii încadrati la acest profil au accesat credite de nevoi personale si pentru 92% valoarea totala a tuturor creditelor pe care le-au contractat este sub 10.000 euro. În 94% dintre cazuri, creditele au fost contractate de la banca.

Utilizatorii se declara, per total, foarte multumiti de interactiunea cu bancile, de la rapiditatea cu care au obtinut creditul pâna la interactiunea cu personalul bancii, se arata în cercetarea de piata.

"Comportamentul de plata a creditelor arata ca 77% dintre respondentii inclusi la acest profil reusesc sa își plateasca ratele la zi, 27% au solicitat la un moment dat amânarea platii ratelor si 55% au optat pentru o refinantare. Aproximativ 66% dintre utilizatorii încadrati la acest profil au venituri lunare de sub 4000 lei. 44% dintre persoanele incluse la acest profil traiesc în sudul României, iar 37% în regiunea Transilvania - Banat", potrivit analizei.

Utilizatorul este mai putin digitalizat, interactioneaza cu o singura banca sau maxim doua, iar 50% își tin evidenta în minte a veniturilor si cheltuielilor si doar 19% pe hârtie. Desi 54% dintre utilizatori au smartphone în gospodarie si îl utilizeaza, 31% nu au si nu utilizeaza smartphone. Doar 17% folosesc aplicatii de Mobile/online banking si doar 2% au portofel electronic. Mai mult de jumatate dintre persoanele de la acest profil (54%) folosesc fie mai mult numerar, fie numai numerar în tranzactiile de zi cu zi.

Pe de alta parte, profilul hiper utilizatorului de credite arata ca acesta este barbat, locuieste în mediul urban si are studii medii. 50% dintre utilizatorii încadrati la acest profil au venituri lunare între 4.000 - 10.000 lei, iar 52% traiesc în regiunea de Sud a României si 34% în regiunea Transilvania - Banat. Aproximativ 76% dintre acestia au credit de nevoi personale si 16% au credit pentru produse luate în rate. Pentru 74% valoarea totala a tuturor creditelor pe care le-au accesat este sub 10.000 euro, iar pentru 24%, valoarea totala este între 10.000 si 30.000 euro.

"Peste trei sferturi dintre persoanele de la acest profil (77%) au credite de la banca, 13% de la IFN si 10% de la ambele. Aproximativ 76% reusesc sa își plateasca ratele la zi, iar 4% nu reusesc sa si le plateasca, dar 45% au

optat pentru refinantare si 16% au solicitat la un moment dat amânarea platii ratelor", se mentioneaza în analiza de piata comandata de ARB.

În schimb, hiper utilizatorul are un grad mediu spre ridicat de digitalizare si foloseste între una si trei banci. Aproximativ 38% dintre utilizatorii încadrati la acest profil tin evidenta veniturilor si cheltuielilor în minte, iar 20% utilizeaza o aplicatie de tip Internet / Mobile Banking în acest scop. 87% au smartphone în gospodarie si utilizeaza, 89% au aplicatii de Mobile/ online banking si 22% au portofel electronic. Dintre utilizatorii încadrati la acest profil, 48% fac plati folosind în egala masura numerar si card.

Consumatorul utilizator de credit ipotecar/imobiliar este preponderent barbat din mediul urban cu studii superioare, iar 87% dintre acestia au venituri lunare de peste 4.000 lei. Jumatate dintre persoanele încadrate la acest profil (50%) traiesc în sudul României si o treime (36%) în regiunea Transilvania - Banat. 94% dintre debitorii aferenti acestui profil au credit ipotecar/imobiliar. Pentru 38% valoarea totala a tuturor creditelor pe care le au este între 10.000 si 30.000 euro, pentru 36%, valoarea totala este între 30.000 si 60.000 euro, iar 22% au credite de peste 60.000 euro.

Din analiza comportamentului de plata rezulta ca sunt cei mai buni platnici, 96% reusesc sa își plateasca ratele la zi, doar 7% au solicitat la un moment dat amânarea platii ratelor si 29% au optat pentru o refinantare. Utilizatorii aferenti acestui profil au credite numai de la banca, în proportie de 99%, si folosesc de regula doua banci, dar si o singura institutie de credit sau trei banci.

Potrivit cercetarii, acesti utilizatori sunt puternic digitalizati, 96% fac plati folosind Internet/ Mobile Banking si 69% folosesc mai mult cardul pentru a face plati. Aproximativ 98% au smartphone în gospodarie si utilizeaza, 98% au aplicatii de mobile/ online banking si 47% au portofel electronic. 74% dintre utilizatori folosesc mai mult cardul sau numai cardul în tranzactiile de zi cu zi.

"Profilul persoanelor înclinate în mod deosebit catre creditele ipotecare, dar si al hiper utilizatorilor se diferentiaza în primul rând în termeni de mediu de rezidenta, în raport cu celalalt cluster, având de departe o aura urbana. În timp ce locuitorii din mediul rural au adesea acces la gospodaria familiei, cei din mediul urban sunt nevoiti sa acceseze împrumuturi pentru a se putea muta din gospodaria familiei", releva analiza citata.

Regiunea Sud (Muntenia) este mult mai predispusa în a genera profiluri ale utilizatorilor de credite ipotecare sau hiper utilizatorilor, iar acest aspect poate fi un descriptor economic, dar poate vorbi si despre un nivel de alfabetizare economica mai mare, potrivit cercetarii de piata. Totusi, nu este de neglijat ca în regiunea Sud întâlnim si zona metropolitana a Bucurestiului, iar acest element genereaza cresterea nivelului de alfabetizare si de nevoi financiare.

Sondajul de opinie a fost realizat în luna iulie 2022 la solicitarea Asociatiei Române a Bancilor si cu sprijinul Institutului Bancar Român pe un esantion de 1.066 respondenti adulti care utilizeaza produse si servicii bancare, eroarea maxima tolerata fiind de +/- 3%.