

INFORMAȚIE DE PRESĂ

București, 07 august 2014

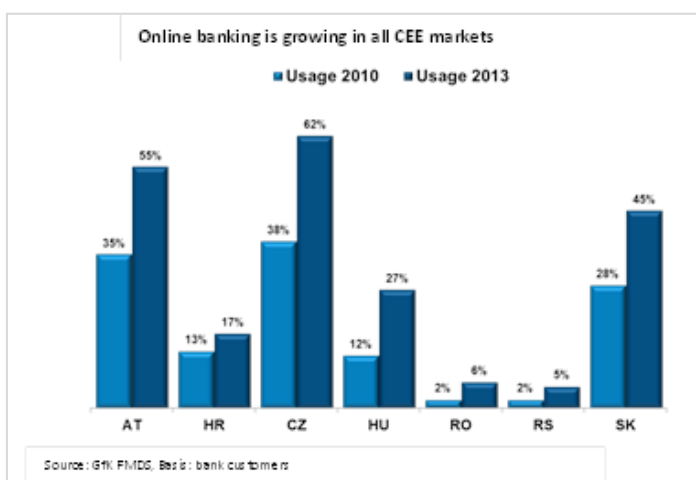
Studiu Erste 2014 – Numărul utilizatorilor de online banking în România a crescut de la 2% la 6% ori în ultimii 3 ani

- Online banking în România – creștere de la 2% la 6% în ultimii 3 ani;
- 1,4 produse bancare pe cap de locuitor în România;
- Românii utilizează Internet banking-ul pentru verificarea contului și zona de self service sau unitatea bancară pentru plățile în numerar / depozite, retrageri

București, 07 august 2014 – Un studiu comandat de Erste Group arată cum a evoluat comportamentul bancar al românilor în ultimii 3 ani și cum se reconfigurează activitatea bancară clasică. Astfel, cota utilizatorilor de online banking din România, chiar dacă este scăzută comparativ cu celelalte țări din grupul Erste, a crescut în ultimii 3 ani, de la 2% la 6% și procentul este în continuă creștere.

Același studiu relevă faptul că 63% dintre respondenți se informează cu privire la produsele bancare direct din unitatea bancară, 51% solicită consiliere, iar 28% are ca principală sursă de informare familia sau prietenii.

Însă, atunci când vine vorba de canalul de tranzacționare folosit, 69% dintre cei care dețin deja produse bancare spun că folosesc cel mai des zona de self service unde efectuează plăți, fac depozite și retrageri.



Și zona de consiliere rapidă este folosită de peste 60% din respondenți pentru plăți, acestea fiind cele mai uzuale tranzacții. 28% solicită consiliere atunci când vine vorba de informații despre produse noi sau despre consultanță financiară. Tot 28%, dar dintre utilizatorii de Internet banking folosesc acest canal pentru a face plăți fără numerar, ordine de plată sau pentru a-și verifica situația contului.

La categoria produse bancare, **74% din populația bancarizată are un cont curent**, 19% deține un card de credit și alți 19% au contractat un împrumut de nevoi personale. În România, **numărul mediu de produse bancare pe cap de locuitor este de 1,4**.

56% dintre oamenii cu vârste cuprinse între 15-29 ani și 62% dintre cei cu vârste între 30-49 ani cumpără produse bancare după ce s-au sfătuit în prealabil cu un consilier bancar.

La capitolul zona digitală, aproape o cincime din totalul românilor se bazează pe un mix între online banking sau mobile banking și o vizită la o sucursală. Pondere cea mai mare este reprezentată de clienții băncii care utilizează atât zona de digital, precum și vizitele în unitățile BCR.

	Self-service zone at branch (N=547)	Cash desk at branch (N=548)	Advisor personally at branch (N=267)	Internet banking via Smartphone or Tablet via Bank App (N=77)	Internet banking via Smartphone or Tablet via Browser (N=45)	Internet banking via Computer or Laptop (N=139)	Telephone (Call Centre or Branch) (N=88)
Checking movements on account/up-to-date balance	14	6	17	41	51	53	39
Cash-free payments/payment orders - one-off, standing	1	3	0	47	32	50	0
Cash payments/deposits, withdrawals	79	83	9	0	0	0	0
Getting information/information on new products/financial consultancy	2	5	56	8	5	5	42
Issue, exchange of payment card	2	2	7	0	0	0	1
Exchange services	0	2	0	1	5	1	0

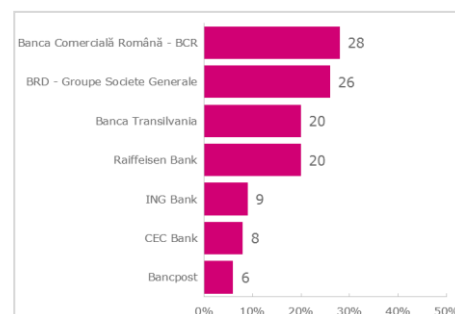
Green font – the most typical issue for the channel

Doar 26% dintre respondenți cu vârste cuprinse între 30-49 ani dețin un smartphone, 14% o tabletă, 47% au un PC și 41% un laptop / notebook.

47% dintre respondenți folosesc internet banking-ul pe telefoane sau tablete pentru plăți și ordine de plată, iar 41% folosesc un browser pentru verificarea conturilor și a bilanțului. Există însă, o reticență a oamenilor când vine vorba de cumpărăturile online: 35% se tem de riscurile plăților online, 26% de folosirea greșită a datelor personale, iar 15% nu au încredere în acest canal.

Banca Comercială Română (BCR) își păstrează cea mai puternică poziție de pe piața din România pe toate categoriile de vârstă. Astfel, 28% dintre respondenți* cu vârste cuprinse între 30-49 ani au menționat BCR ca fiind banca principală cu care lucrează.

De asemenea, studiul relevă faptul că majoritatea clienților bancari (87%) nu planuiește în următoarele 6 luni să achiziționeze un produs bancar.



**Studiul a fost efectuat în februarie 2014 și a fost folosită metoda CAPI (Computer Aided Personal Interviewing – interviu față în față).*

Grupul țintă interviuat a fost format din populația bancarizată din România cu vârste cuprinse între 15 și 65 ani.

Studiul a fost realizat pe un eșantion de 1238 de persoane (1013 repondenți din populația bancarizată și 225 repondenți din zona clienților Mass Affluent (clienți care au venituri mai mari de 1500 euro))

Banca Comerciala Romana (BCR), membră a Erste Group, este cel mai important grup financiar din România, incluzând operațiunile de bancă universală (retail, corporate & investment banking, trezorerie și piețe de capital), precum și societățile de profil de pe piața leasingului, managementului activelor, pensiilor private, a băncilor de locuințe și a serviciilor bancare prin telefonul mobil. BCR este banca Nr.1 în România după valoarea activelor (peste 16 mld EUR), banca Nr.1 după numărul de clienți și banca Nr.1 pe segmentele de economisire și creditare. BCR este cel mai valoros brand financiar din România, după gradul de încredere al clienților și după numărul celor pentru care BCR este principală instituție cu care fac banking.

BCR oferă gama completă de produse și servicii financiare prin intermediul unei rețele de 22 de centre de afaceri și 23 de birouri mobile dedicate companiilor și 551 de unități retail localizate în majoritatea orașelor din întreaga țară cu peste 10.000 de locuitori. BCR este banca Nr.1 din România pe piața tranzacțiilor bancare, clienții BCR având la dispoziție cea mai mare rețea națională de ATM - peste 2.200 de bancomate și POS - 15.000 de terminale pentru plată cu cardul la comercianți, precum și servicii complete de Internet banking, Mobile Banking, Phone-banking și E-commerce.

* *

Erste Group este unul dintre principalii furnizori de servicii financiare din estul Uniunii Europene. Aproximativ 46.000 de angajați deservesc 16.4 milioane de clienți în cadrul a 2.900 de filiale din 7 țări (Austria, Republica Cehă, Slovacia, România, Ungaria, Croația, Serbia). La 30 septembrie 2013, Erste Group detinea active totale în valoare de 207,9 miliarde EUR, înregistrând un profit net de 430,3 milioane EUR și un raport cost/venituri de 52,4%.

* *

BCR - Comunicare Externă

Alina Dăneasă, e-mail: alina.daneasa@bcr.ro

Această informație este disponibilă și pe pagina noastră web la: www.bcr.ro

Pentru detalii referitoare la produsele și serviciile BCR va rugăm să folosiți următoarele modalități de contact

InfoBCR

Web: www.bcr.ro

Email: contact.center@bcr.ro

TelVerde: 0800.801.BCR (0800.801.227), apelabil gratuit din toate rețelele naționale