

The background features a collection of stylized, grey human silhouettes scattered across the page. Each silhouette is uniquely dressed to represent different professions or roles, such as a doctor in a white coat, a construction worker in a hard hat and safety vest, a student in a graduation cap, a person in a military-style uniform, a person in a lab coat, and a person in a suit. The silhouettes are arranged in a way that suggests a diverse population. In the top left corner, there is a green rectangular box containing white text. In the bottom left corner, there is a large blue and green text block.

NOVEL  
RESEARCH  
SEPTembrie  
2018

# Utilizarea creditelor de nevoi personale și nevoia de creditare a populației

Proiectul de cercetare a fost realizat în septembrie 2018 pe baza a două componente distincte:

## CERCETARE CANTITATIVĂ CONFIRMATORIE

Eșantion	<i>național reprezentativ</i>
Volum eșantion	<i>1.002 respondenți</i>
Tip eșantion	<i>Stratificat, tri-stagial, aleator</i>
Metoda de culegere a datelor	<i>Mix CAWI &amp; CAPI</i>
Eroarea medie de reprezentativitate	<i>3,1%</i>

## CERCETARE CALITATIVĂ EXPLORATORIE

- Patru discuții de grup cu consumatori de credite de nevoi personale cu valori sub 15.000 de lei.
- 1 FG în București, F+B, 25-44 ani, studii medii și superioare.
- 1 FG în București, F+B, 45-54 ani, studii medii și superioare.
- 1 FG în Pitești, F+B, 25-44 ani, studii medii și superioare.
- 1 FG în Pitești, F+B, 45-54 ani, studii medii și superioare.

## Principalele arii investigate și aspecte aprofundate

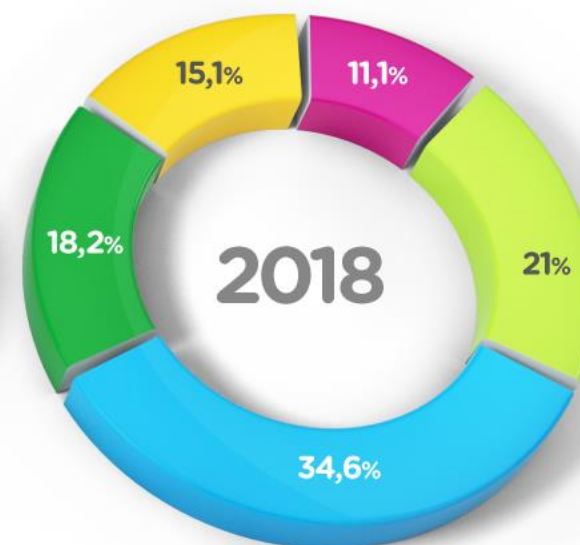
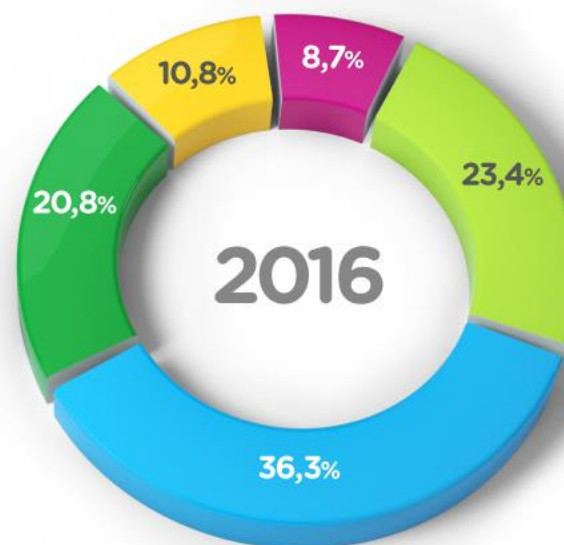
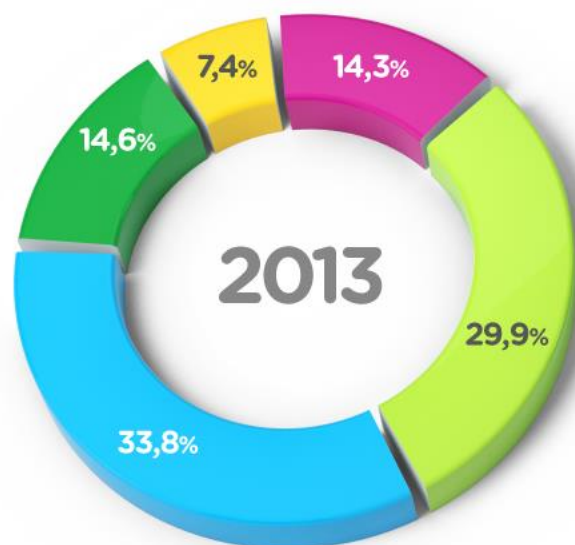
01. Autoevaluarea situației financiare
02. Comportament de utilizare credite



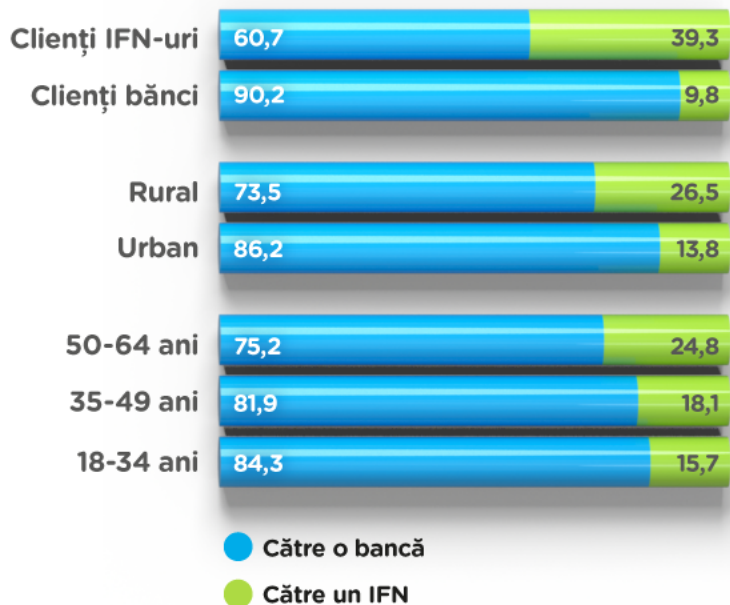
03. Percepții asupra creditării populației
04. Evaluarea reglementărilor privind creditarea populației

*Întrebare: În ultimele 12 luni, cât de des vi s-a întâmplat să rămâneți fără bani înainte de următorul salariu?*

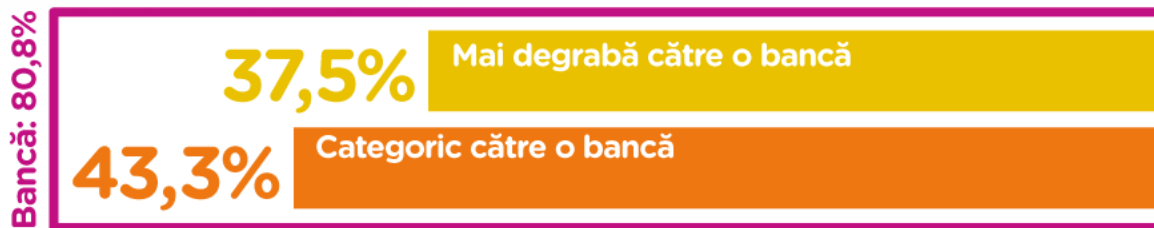
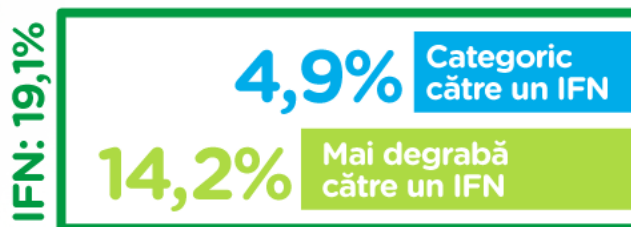
- Uneori
- Foarte des
- Întotdeauna
- Niciodată
- Foarte rar



# Percepții asupra creditării populației



**Întrebare:** *Dacă ați avea o nevoie urgentă de bani într-o limită de maximum 15.000 de lei, dvs. v-ați îndrepta pentru un credit de nevoi personale...?*



Baza: 1.002 - total eșantion.

Baza: 502 - clienți Provident.

# Gestionarea cheltuielilor neprevăzute



## Familie, prietenii, cunoscuți vecini, patron

Pentru sume mici de la câteva sute de lei până la maximum 1.500 de lei (în Pitești) și între 1.000 de lei și maximum 10.000 de lei (în București).



## IFN-uri, Amanet

Pentru sume mici atunci când nu vor sau nu pot să apeleze la familie, prietenii, cunoscuți și este vorba de urgență.



## Bănci

Pentru sume mai mari (peste 10.000 de lei) și dacă nu este vorba de urgență.

„Vecinii. Ne ajutam o data unii, o data altul. La sume mai mari Provident.“

„Nu îmi place să apelez la prietenii, cunoștințe... sora mă ajută și când nu, la instituții.“

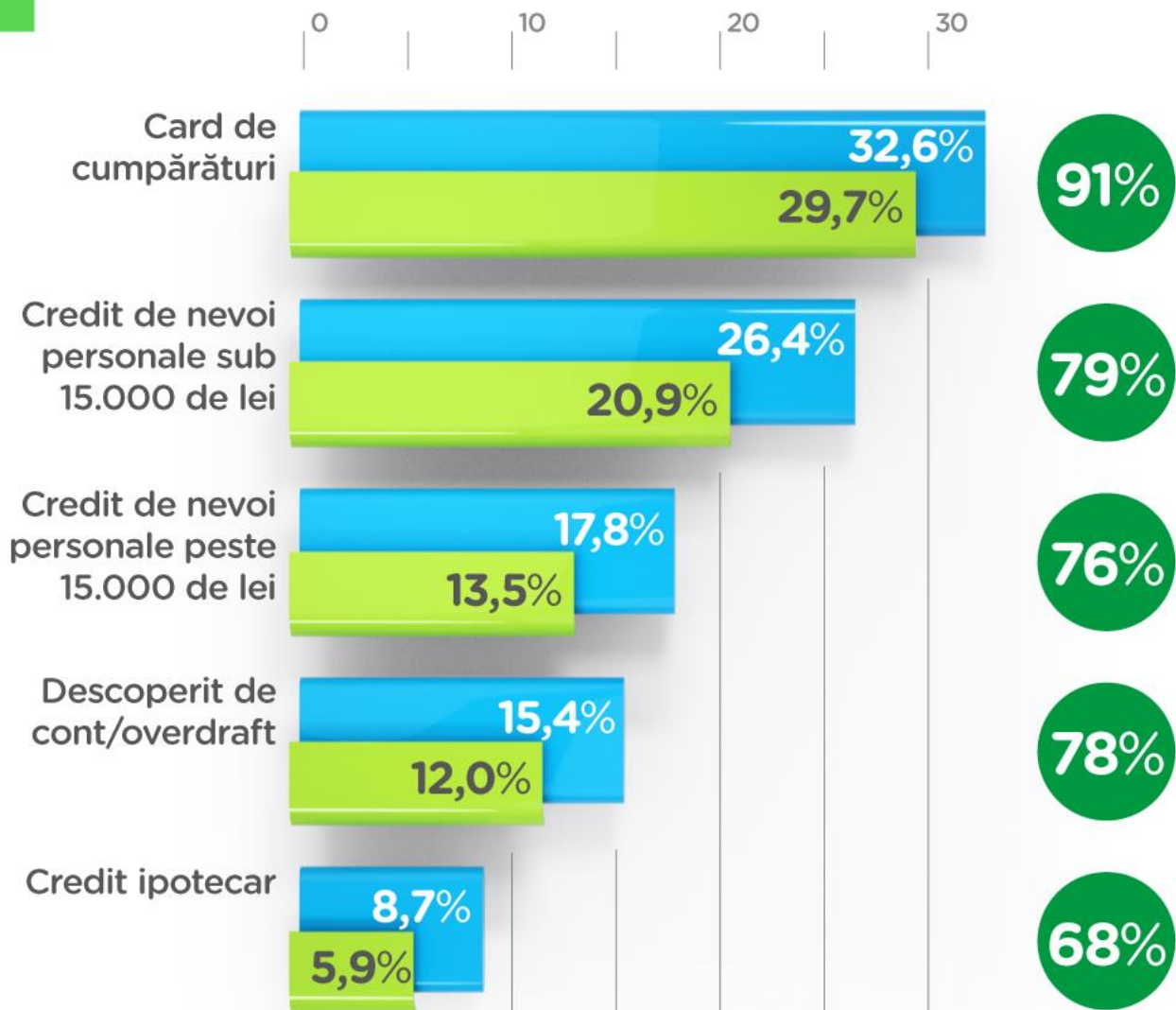
„Eu mai apelez la copii, am o fată în Spania și ea mă mai ajută. Eu mai fac pomeni pentru tatăl ei. Și de la băiat mai cer... mai dă-mi până la pensie tu... și îmi dă. Acum 2 ani când a murit soțul... am făcut credit.“

„In primul rând de la părinți. Mai rar... am făcut un CAR de 3.000 de lei, am avut nevoie de 5.000 de lei și m-am împrumutat de 2.000 de lei și am făcut un CAR de 3.000 de lei. Plătesc rate.“

„Sursele care pot fi... prietenii, bancă. Si într-o situație urgentă în care cineva nu și-ar putea permite să stea câteva zile, într-un caz de extremă și pentru ce ai nevoie... poți să aplici pentru un IFN. Dobânzile sunt uriașe dar își asumă și ei un risc în raport cu sistemul bancar.“

# Comportament de utilizare credite

INTENȚIE DE CONTRACTARE ȘI CONTRACTE ÎNCHEIATE



**Întrebare:** În ultimii 3 ani ați încercat să contractați vreunul dintre următoarele tipuri de credite?

**Întrebare:** Pe care dintre următoarele produse de creditare le-ați contractat în ultimii 3 ani?

Rata de conversie intenție - contractare

# Comportament de utilizare credite

DE CE AU OPTAT PENTRU O SUMĂ MAI MICĂ DE 15.000 DE LEI?

Pentru că doar atât  
am avut nevoie

49,1%

Pentru că prefer împrumuturile  
de valoare mică, pe termen scurt  
- sunt mai ușor de gestionat și nu  
uit ce am cumpărat până termin  
de achitat

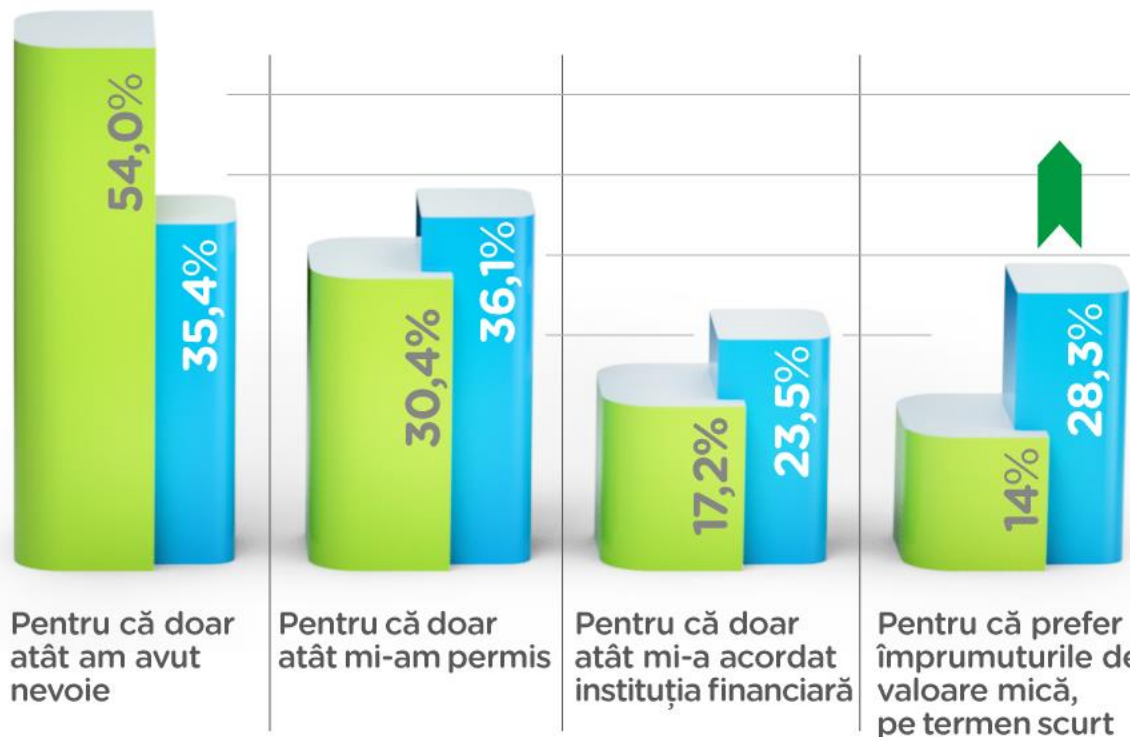
16,7%

Pentru că doar atât  
mi-am permis

32,1%

Pentru că doar atât mi-a  
acordat instituția financiară

18,4%

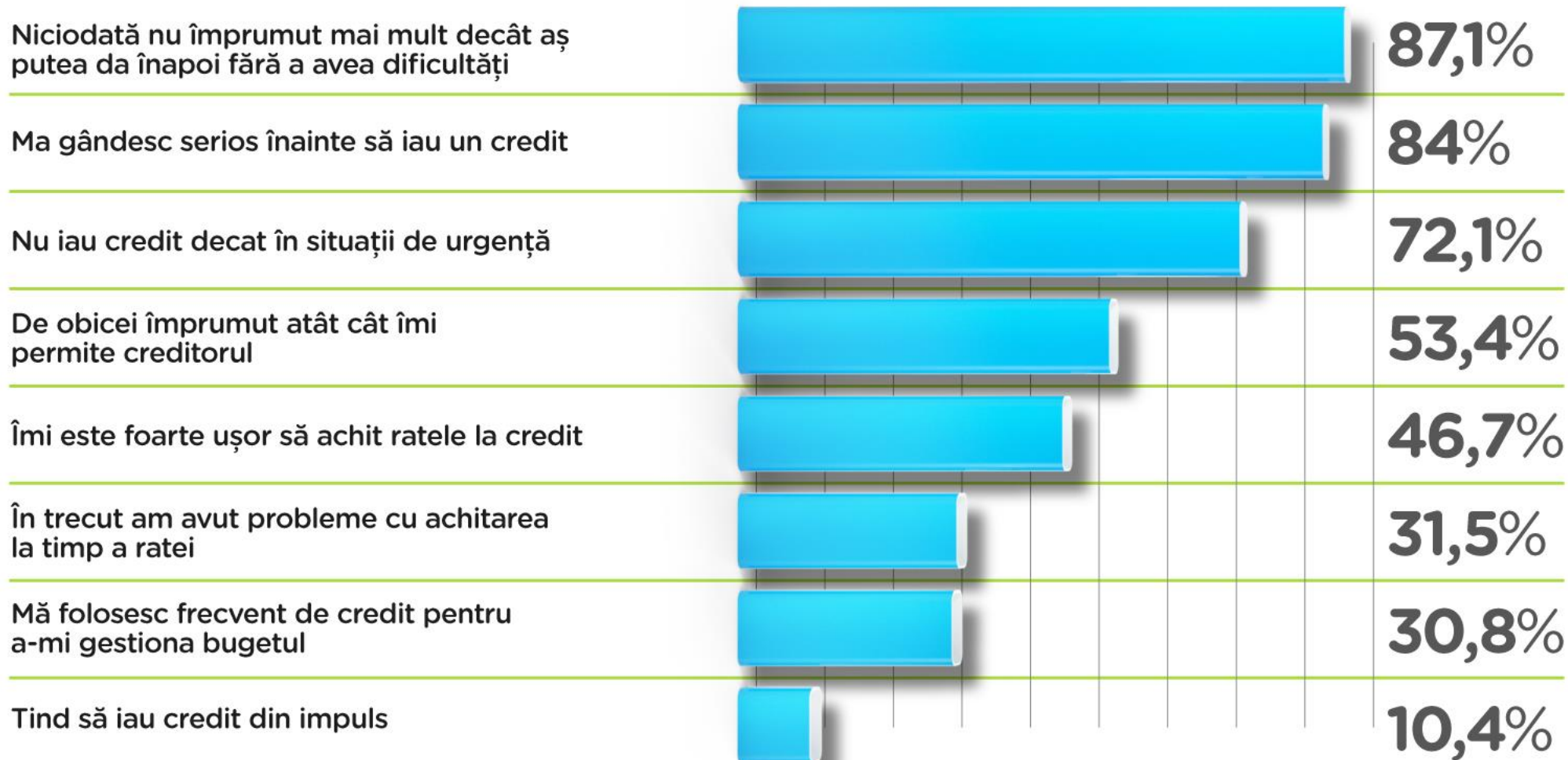


● Credit de la o bancă (n:159)

● Credit de la un IFN (n:73)

# Comportament de utilizare credite

**Întrebare: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații?**



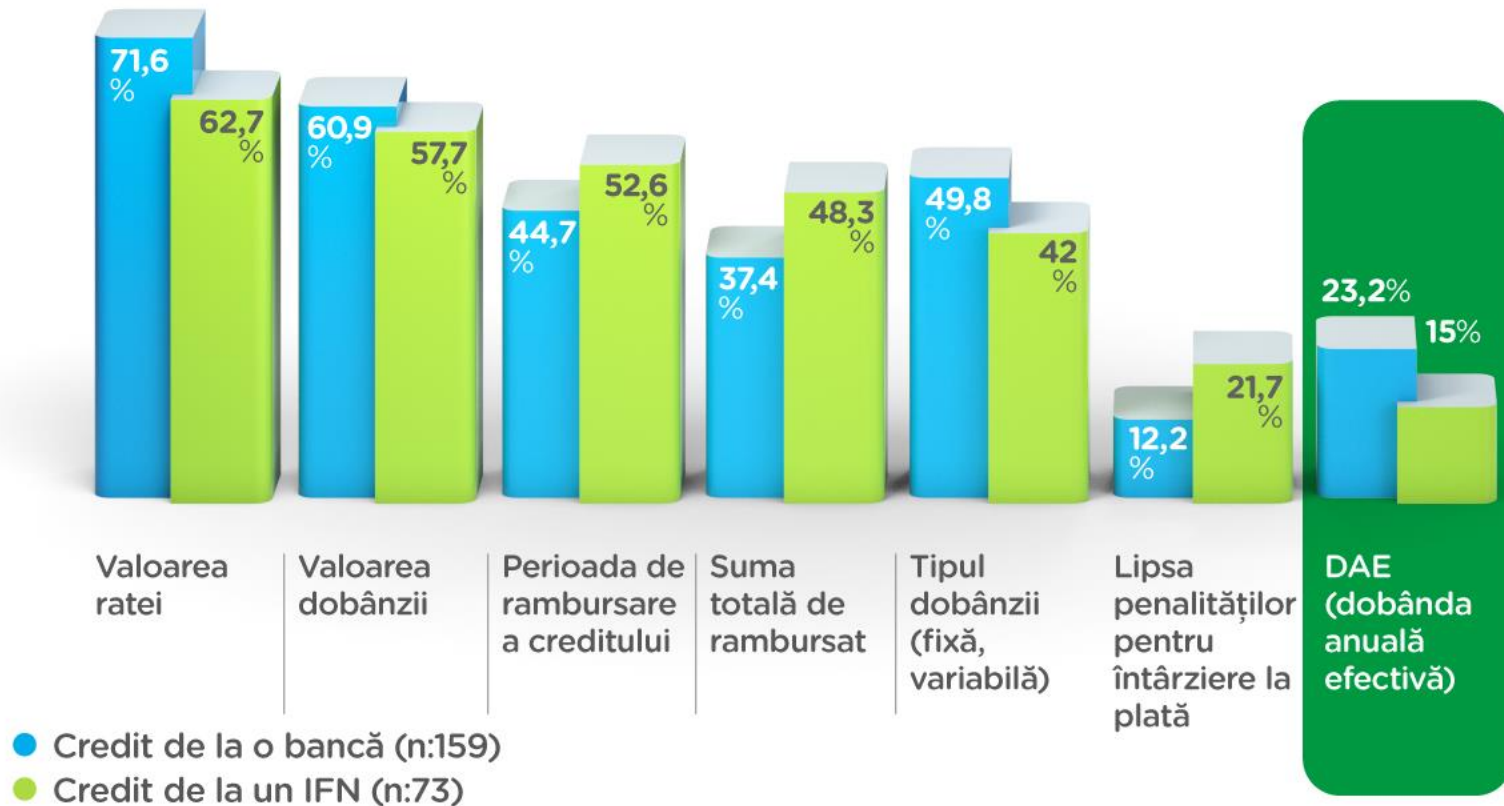
Baza: 500 - persoane care au încercat să contracteze un produs de creditare în ultimii 3 ani.

Scala: 1=dezacord total - 5=total de acord; procentele raportate reprezintă cei care sunt de acord sau total de acord (notele 4 și 5).



# Comportament de utilizare credite

**Cerință:** Ierarhizați în ordine crescătoare, de la cel mai important (locul 1) la cel mai puțin important (locul 3), principalii trei factori pe care i-ați avut în vedere atunci când ați contractat creditul/creditele de nevoi personale.



**VALOAREA RATEI** și **VALOAREA DOBÂNZII** reprezintă principalii factori luați în calcul atât pentru clienții unei bănci cât și pentru cei ai unui IFN.

În timp ce pentru clienții unei bănci **TIPUL DOBÂNZII** este al treilea factor ca importanță, pentru clienții IFN-urilor, factorii care dau claritate și predictibilitate sunt mai importanți: **PERIOADA DE RAMBURSARE** și **SUMA TOTALĂ DE RAMBURSAT**.

**VALOAREA DAE** este penultimul criteriu ca importanță în alegerea creditorului atât pentru clienții băncilor, cât și pentru clienții IFN-urilor.

# Comportament de utilizare credite

MOTIVAȚII PENTRU CONTRACTAREA UNUI CREDIT DE NEVOI PERSONALE

(%) 0 10 20 30 40 50 60

**Reparații urgente în casă**

Plata/refinanțarea  
altor împrumuturi

**Ocazie de achiziționare  
a unui bun (mașină, apartament)**

**Situații medicale (boală, spitalizare)**

Înlocuire urgentă a unor electrocasnice

Evenimente speciale precum  
nuntă, botez etc.

Plata facturilor la utilități/ întreținere

Achiziționarea unei vacanțe

**Un deces în familie**

**Educația și dezvoltarea  
talentului copiilor**

Oportunități personale de  
pregătire profesională/ atestare

Cumpărarea de încălțăminte  
și îmbrăcăminte

Pregătirea pentru începerea  
anului școlar

Satisfacerea unor hobby-uri

3

4

1

2

5

**Întrebare:** Pentru care dintre următoarele situații ați luat creditul/creditele de nevoi personale sub de 15.000 de lei?

**Întrebare:** Pentru care dintre următoarele situații, dacă s-ar ivi, ați lua un credit de nevoi personale sub de 15.000 de lei?

● Persoane care au avut un credit de nevoi personale în ultimii 3 ani (210 persoane)

● Persoane care nu au avut un credit de nevoi personale în ultimii 3 ani (792 persoane)

## IFN-uri

Puncte  
forte  
IFN



nebirocratic



rapid



flexibil



valori mici



dobândă mare

## Bănci

birocratic\*



lent



rigid



valori mari



dobândă mică



portofoliu

(alte servicii financiare)



siguranță

(asociată altor servicii financiare)



bonificații

(acordate clienților proprii)

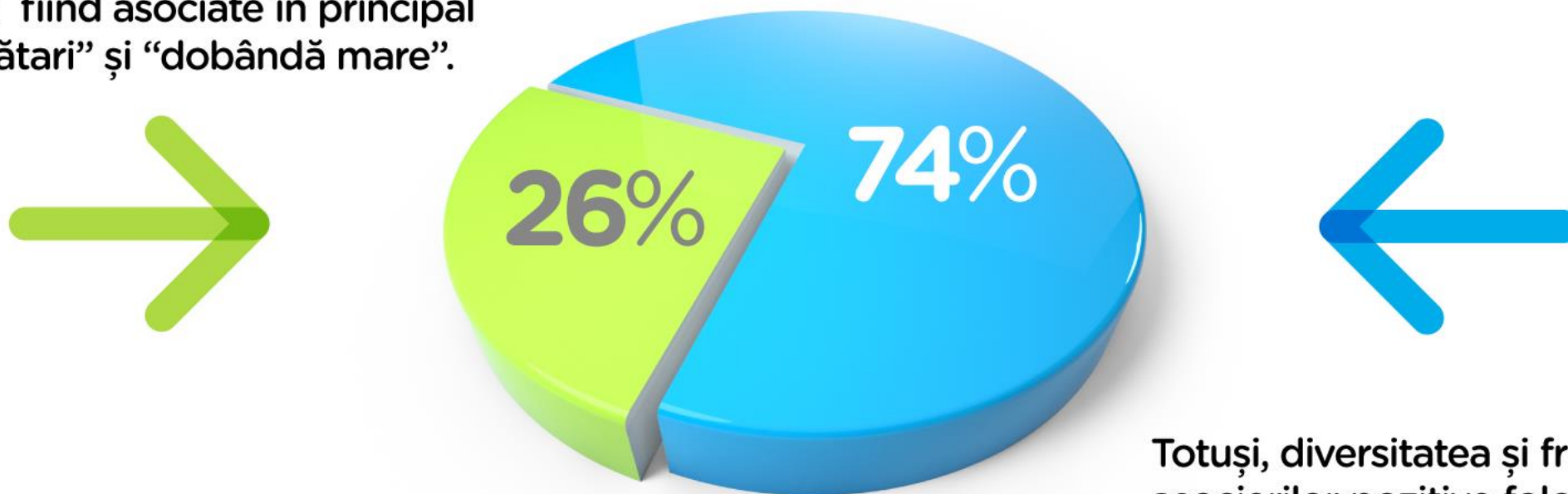


Puncte  
forte  
Bancă

\*multe documente justificative și/sau garanți=experiențe neplăcute.

# Imaginea IFN-urilor

La prima vedere imaginea IFN-urilor este mai degrabă negativă fiind asociate în principal cu “cămătări” și “dobândă mare”.



- Asocieri pozitive
- Asocieri negative

Totuși, diversitatea și frecvența asocierilor pozitive folosite pentru a descrie IFN-urile a fost mai mare.

**Întrebare: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații atunci când vine vorba de un credit de nevoi personale (sub 15.000 de lei)?**



IFN-urile nu sunt bune pentru nimeni, sunt rele și ar trebui închise.



În lipsa IFN-urilor, mulți români nu ar mai avea de unde împrumuta bani în mod legal și problema socială s-ar agrava.



IFN-urile sunt cea mai bună opțiune pentru persoanele care nu îndeplinesc criteriile cerute de o bancă.



IFN-urile sunt alternativa viabilă la sistemul bancar clasic.

# Percepții asupra creditării populației

*Întrebare: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații atunci când vine vorba de un credit de nevoi personale (sub 15.000 de lei)?*

Este dreptul meu să decid  
la ce costuri mă împrumut

94,9%

Este dreptul meu să decid  
cât mă pot împrumuta și  
ce rată pot suporta

93,3%

45,8%

Statul ar trebui să decidă  
cu privire la cât se poate  
împrumuta o persoană

# Evaluarea reglementărilor privind creditarea populației

ANALIZA CANTITATIVĂ CONFIRMATORIE

*Întrebare: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații?*



**55,1%**

Atunci când vine vorba de  
plafonarea DAE, aceasta  
trebuie să facă diferența  
între creditele pe termen  
scurt și cele pe termen  
mediu și lung



**40,5%**

Plafonarea DAE la maximum  
18% pentru toate instituțiile  
ar defavoriza IFN-urile

# Reglementări - plafonarea DAE

## Plafonarea DAE la 18% pentru credite bancare și IFN-uri

Pentru majoritatea participanților DAE este un indicator vag despre care au informații confuze, pe care nu îl iau în calcul niciodată când se gândesc să contracteze un credit.



Cu acest nivel de informație referitor la DAE, au considerat măsura, de principiu, bună. Orice scădere de dobândă este bună, dobânzi mai mici fiind ceea ce își doresc.

La o analiză mai atentă, o percep ca pe o măsură cu mai multe consecințe negative decât pozitive pentru că, cel mai probabil, IFN-urile nu o vor considera rentabilă, se vor închide și atunci:

Unii sunt de părere că băncile vor profita pentru a crește dobânzile până la limita maximă a pragului, deși unele au acum dobânzi mai mici



Alții au considerat-o chiar o măsură nedemocratică deoarece piața trebuie să fie liberă și competiția aduce beneficii în orice sector

*“Din partea mea să închidă și băncile, dacă tot nu ne dau bani! Când te doare ceva și nu te ajută nimeni! Mă duc la IFN și în 2 zile îmi dau banii.”*

*“Dacă dispar. IFN-urile... momentan nici nu mă avantajează, nici nu mă dezavantajează... dar pentru o problemă... sunt bune. Băncile nu îți dau. Nu cred că vor ajunge să îți dea în 3 zile. Împrumuturi ilegale, cămătar ilegal. Aceași chestie.”*

*“O să apară băieții colorați... îți trebuie 300 de lei, ia 600. Se înmulțesc amanetările.”*

*“Pentru ăștia săracii, ăștia de rând. Ei pot să își ia împrumuturi mari, sunt avantajați cum și-a luat Udrea 3 milioane de euro și eu nu iau nici 30.000 de lei... nu 3 milioane de euro.”*

*“Nu ai de unde să scoți, nu te ajută nimeni. Nu cred că putem trăi nici fără IFN-uri și nici fără bănci. Și s-a ajuns la un nivel în România că nu poți să faci nimic dacă nu te împrumuți. Să strângi câte 5 lei... sunt și multe costuri... nu ai unde să stai... nu poți să stai în gară, nici în cort. Nu ai unde. Cât plătești o chirie... plătești rata de la bancă.”*

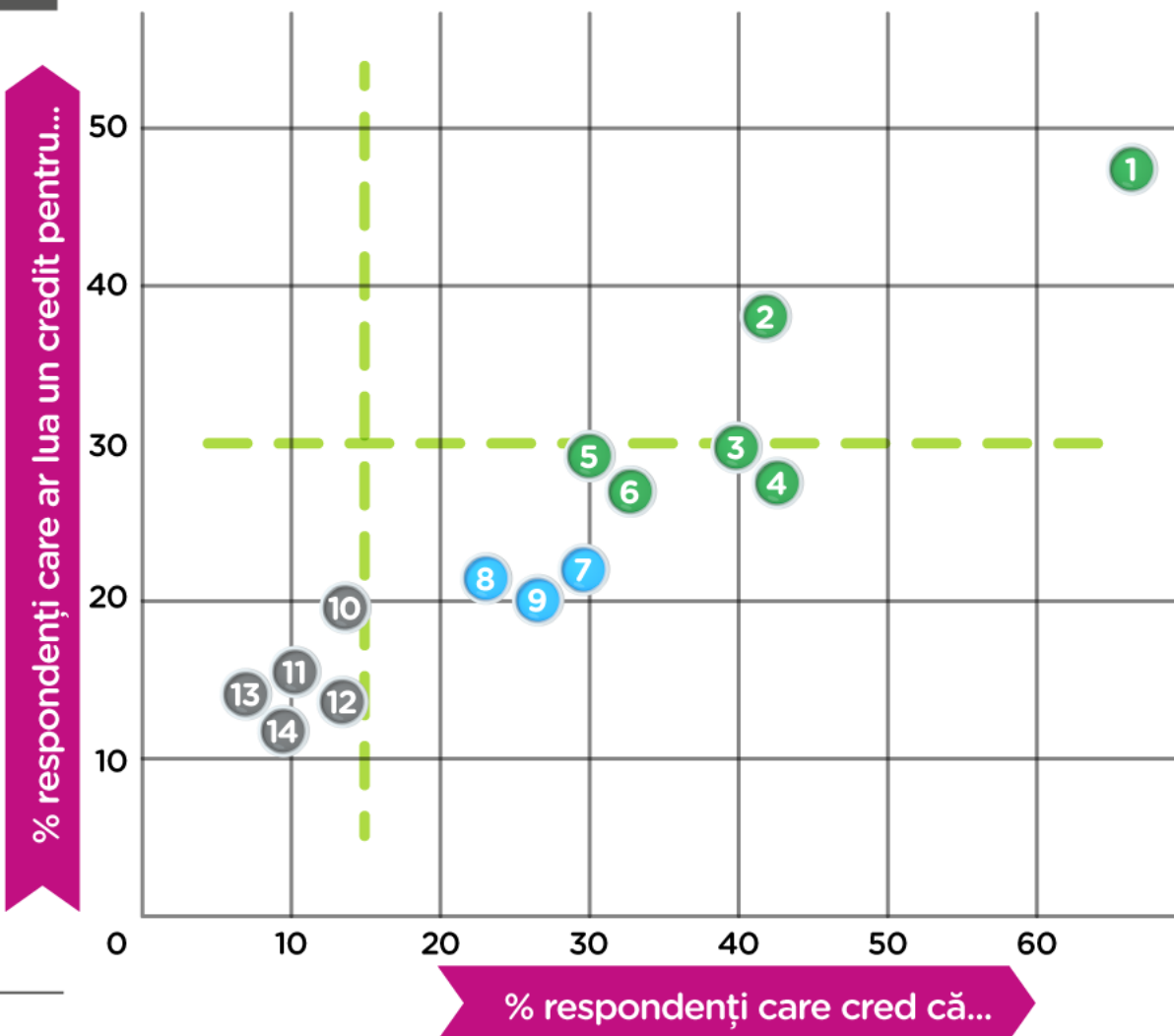


# Evaluarea reglementărilor privind creditarea populației

NEVOI POTENȚIALE vs. IMPACTUL MĂSURII

**Întrebare:** Cât de mult sau puțin credeți că aceste măsuri v-ar afecta în condițiile în care ați avea următoarele nevoi / ar interveni cheltuieli neprevăzute și nu ați dispune de suficienți bani?

- |   |   |
|---|---|
| 1 Situații medicale (boală, spitalizare)              | 10 Plata facturilor la utilități/întreținere  |
| 2 Un deces în familie                                 | 11 Pregătirea pentru începerea anului școlar  |
| 3 Ocazia achiziționării unui bun (mașină, apartament) | 12 Achiziționarea unei vacanțe                |
| 4 Reparații urgente în casă                           | 13 Cumpărarea de încălțăminte și îmbrăcăminte |
| 5 Plata/refinanțarea altor împrumuturi                | 14 Satisfacerea unor hobby-uri                |
| 6 Educația și dezvoltarea talentului copiilor         |   |
| 7 Înlocuire urgentă a unor electrocasnice             |   |
| 8 Oportunități personale de pregătire                 |   |
| 9 Evenimente speciale precum nuntă, botez etc.        |   |

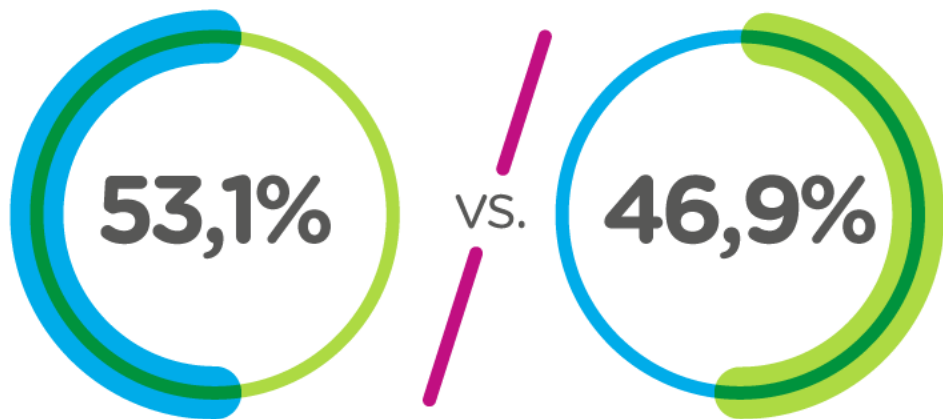


**Baza: 1.002 - total eșantion.** Scala 1=în foarte mică măsură - 5=în foarte mare măsură.  
Procentele raportate reprezintă cei care sunt afectați în mare și foarte mare măsură (notele 4 și 5).

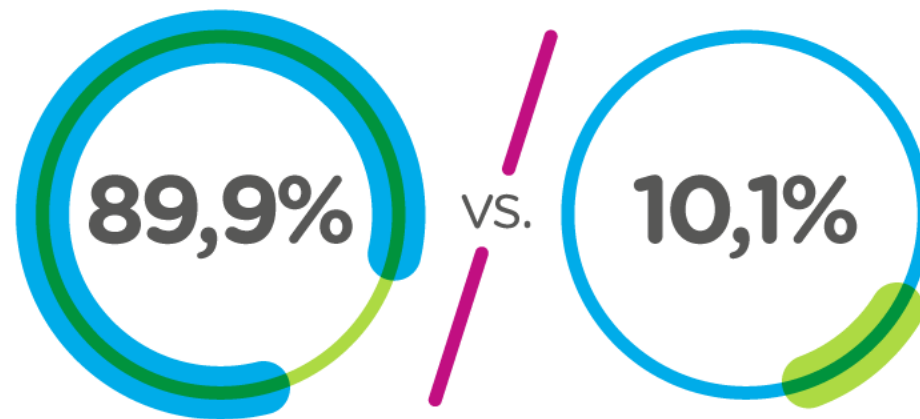
# Evaluarea reglementărilor privind creditarea populației

PRO SAU CONTRA ÎNCHIDERII IFN-URILOR

**Întrebare:** *Dacă s-ar pune problema unei măsuri de limitare a creditării populației ale cărei consecințe ar putea duce la închiderea IFN-urilor (instituțiilor financiare non-bancare), dvs. ați susține sau ați fi împotriva unei astfel de măsuri?*



Baza: 1.002 - total eșantion.



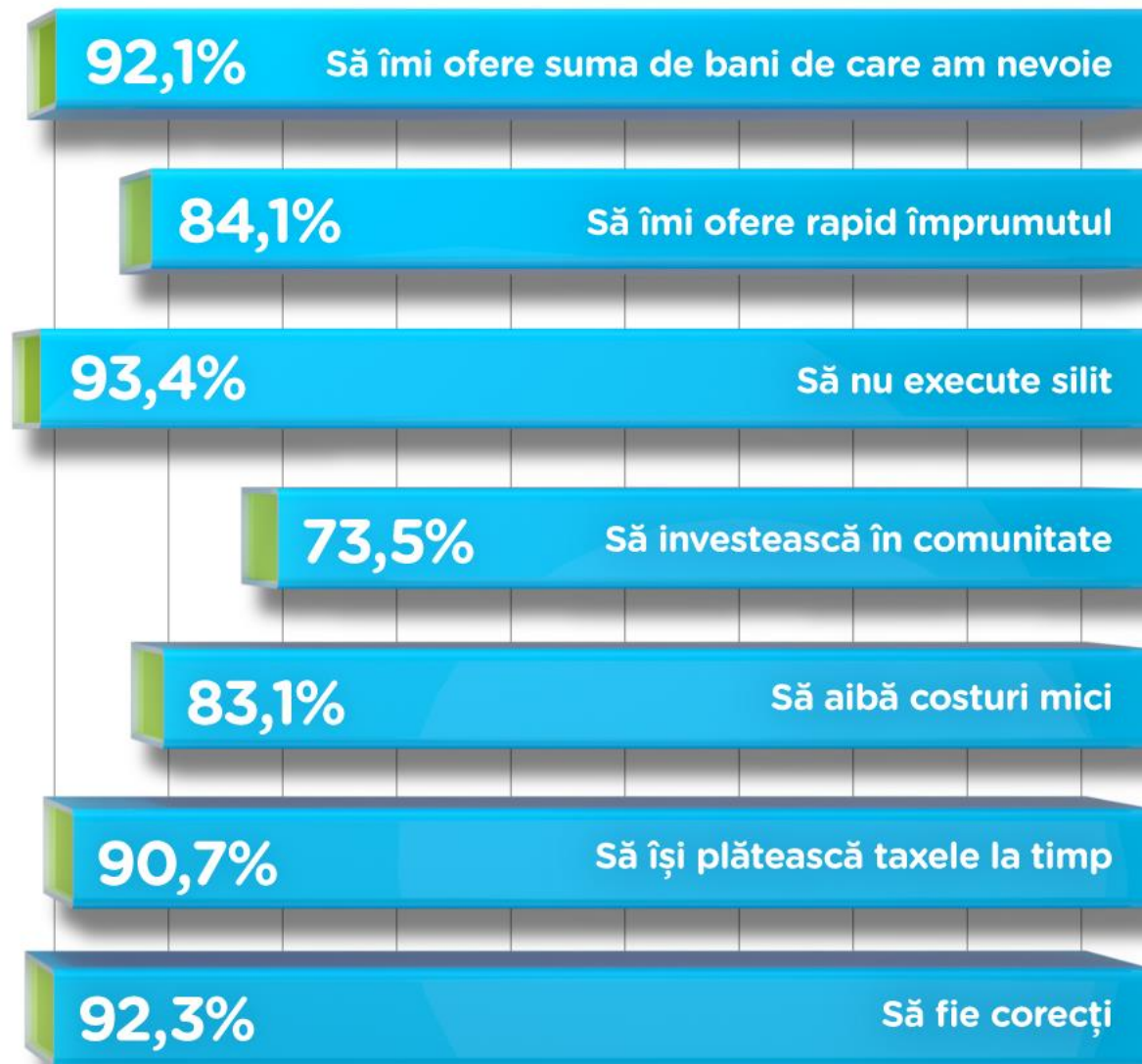
Baza: 502 - clienți Provident.

- Aș fi **împotriva** închiderii IFN-urilor
- Aș fi **pentru** închiderea IFN-urilor

# Percepții asupra creditării populației

**Întrebare:** *Cât de importante sunt pentru dumneavoastră fiecare dintre următoarele aspecte atunci când alegeți instituția financiară de la care să vă împrumutați pentru un credit de nevoi personale?*

**Baza:** 1.002 - total eșantion.  
**Scala:** 1=deloc important - 5=foarte important;  
procentele raportate reprezintă cei care au menționat important și foarte important (notele 4 și 5).



# Concluzii



IFN-urile sunt parte integrantă a sistemului financiar și o alternativă viabilă la sistemul bancar clasic ce funcționează pe principii concurențiale libere.

---



IFN-urile oferă servicii și produse de creditare cu elemente de diferențiere semnificative și grup țintă diferit comparativ cu cele oferite de sistemul bancar clasic.

---



O eventuală măsura de control de preț ar trebui să țină cont de diferențele dintre bănci și IFN-uri (IFN au costuri mai mari impuse de finanțare, infrastructură, risc și oferă valori mici pe termen scurt).

---



O plafonare extremă și abruptă ar avea un efect devastator în piață, iar problemele sociale ale celor care folosesc credite de consum s-ar agrava.

The background features a collection of stylized, grey human silhouettes scattered across the page. Each silhouette is unique, representing different professions and demographics: a woman in a dress, a man in a suit, a construction worker in overalls and a hard hat, a person in a military-style uniform, a person in a graduation cap, a person in a lab coat, and a person in a firefighter's uniform. The silhouettes are arranged in a way that suggests a diverse population. In the top left corner, there is a green rectangular box containing white text. In the bottom left corner, there is a large blue and green text block.

NOVEL  
RESEARCH  
SEPTembrie  
2018

# Utilizarea creditelor de nevoi personale și nevoia de creditare a populației