



**MasterCard**  
Worldwide

# **MasterIndex**

**Primele rezultate pe Romania ale studiului  
MasterIndex**

# Studiul MasterCardIndex in Europa

---

- **MasterIndex este un studiu international, dedicat pietei cardurilor**
- **Cercetarea MasterCardIndex a fost realizata pentru prima data in Turcia, in anul 1998**
- **De atunci, MasterCardIndex a fost preluat si de alte tari:**
  - **Serbia**
  - **Bulgaria**
  - **Romania**

# Structura MasterIndex in Turcia

- In Turcia, MasterIndex este o cercetare de tip omnibus, realizata bianual
- Esantion: **1.000 de respondenti**: 500 de femei si 500 de barbati, cu varsta de 15+
- Studiul are loc in **11 orase mari** (cu peste 100.000 de locuitori), din 7 regiuni geografice si care sunt reprezentative pentru populatia urbana a Turciei
- Cele 11 orase reprezinta 75% din populatia urbana totala a Turciei
- Din 2008, biroul din Istanbul a inceput sa realizeze si mini-studii in perioadele de vacanta, sarbatori de iarna etc. pentru a lua pulsul comportamentului posesorilor de carduri

# MasterIndex in Romania

- Studiul a fost realizat de o companie de cercetare independenta
- Esantion de **1237 de respondenti**, dintre care:
  - **501\*** utilizatori de carduri
    - 432 de utilizatori de carduri de debit
    - 128 de utilizatori de carduri de credit
    - 16 (nu au specificat tipul cardului)
    - \* 75 dintre posesorii de carduri detin si card de debit si de credit
  - **736** de persoane care nu utilizeaza carduri
- **Profilul respondentilor:** persoane de peste 15 ani, barbati si femei, din mediul urban si rural
- Modalitatea de culegere a datelor: **interviuri fata-in-fata**, asistate de un operator
- Perioada de culegere a datelor: 15 – 30 martie 2010

## Rezultate generale - profil

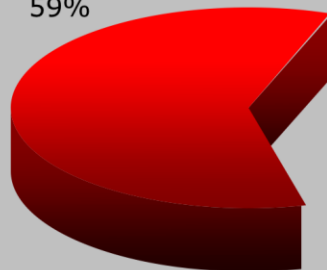
### Profil

- **41%** dintre romanii cu varsta de 15+ declara ca detin un card, iar la nivel de zone urbane, procentul este de **54%**
- Dintre cei cu studii superioare, **84%** detin un card
- **Posesorii de carduri** tind sa fie persoane:
  - Cu varsta pana la 50 de ani
  - Cu educatie si venituri peste medie
  - Manageri sau angajati pe pozitii importante
  - Din mediul urban, mai ales din orasele cu peste 50.000 de locuitori
- **Cei care nu au carduri** tind sa fie:
  - Cu varsta de peste 50 de ani
  - Cu un nivel mai scazut de venituri si educatie
  - Din mediul rural (acolo 76% dintre locuitori nu au carduri).

# Tipuri de carduri detinute

Utilizare carduri (N=1237)

No  
59%



Utilizare mai  
mare in zonele  
urbane: 54%

Yes  
41%

71%

11%

15%

3%

Utilizatori

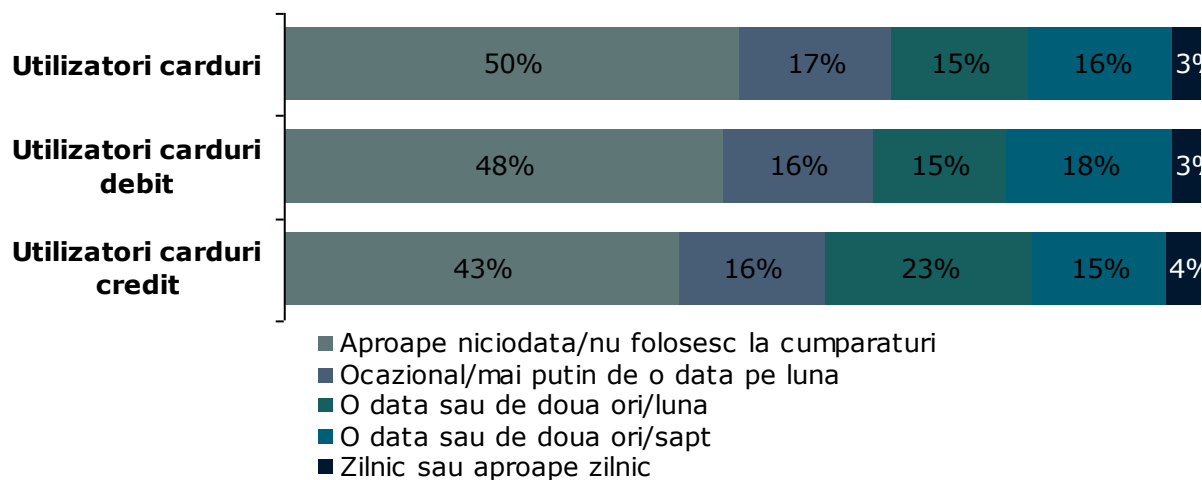
- Numai carduri de debit
- Numai carduri de credit
- Carduri de credit si de debit
- Am carduri, dar nu stiu de ce fel

# Rezultate generale - utilizare



- **Utilizarea cardurilor este un proces evolutiv in Romania:**
  - **16%** dintre posesorii de carduri platesc cu cardul cel puțin o data pe saptamana, dar in Bucuresti sau in cazul persoanelor cu studii superioare, procentul este de **22%** – utilizarea fiind in stransa legatura cu dezvoltarea rețelei de acceptare si gradul de informare;
  - **50%** dintre posesorii de carduri nu isi folosesc cardurile pentru cumparaturi deloc sau aproape deloc
- ... care a facut deja progrese importante in ultimii ani:
  - Pentru cheltuieli mai mici de 100 RON, **17%** (**21%** dintre posesorii de carduri de credit) prefera sa plateasca cu cardul
  - Procentul creste la **27%** si chiar la **32%**, (in cazul posesorilor de carduri de credit), atunci cand valoarea cheltuielilor este de pana la 1.000 RON

## Cat de des platiti cu cardul la cumparaturi?

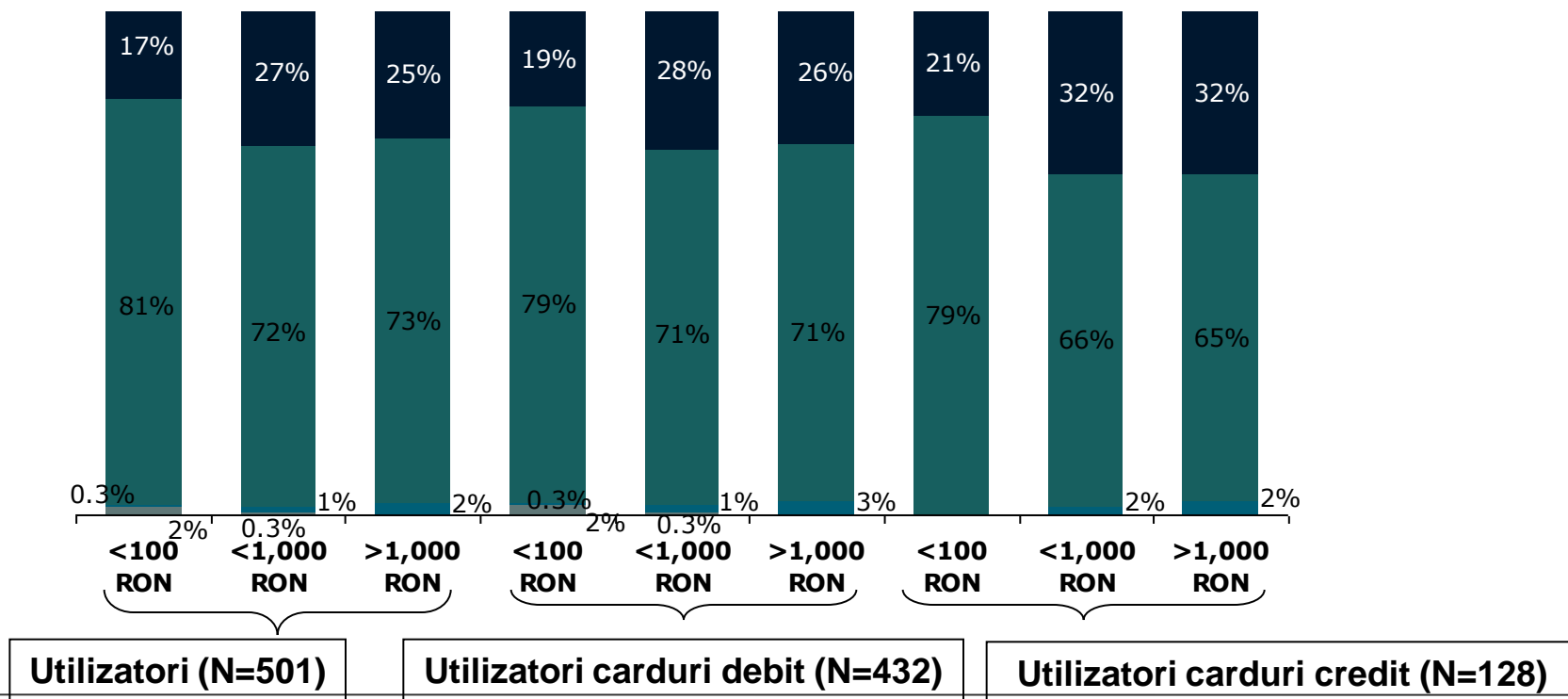




# Utilizare – plata cu cardul

**Cum platiti de obicei cumparaturile in valoare de pana la 100 de RON? Dar cele pana la 1.000 RON? Dar cele de peste 1.000 RON?**

- Cu card
- Cu numerar
- Prin transfer bancar/ OP
- Cu tichete de masa/cadou



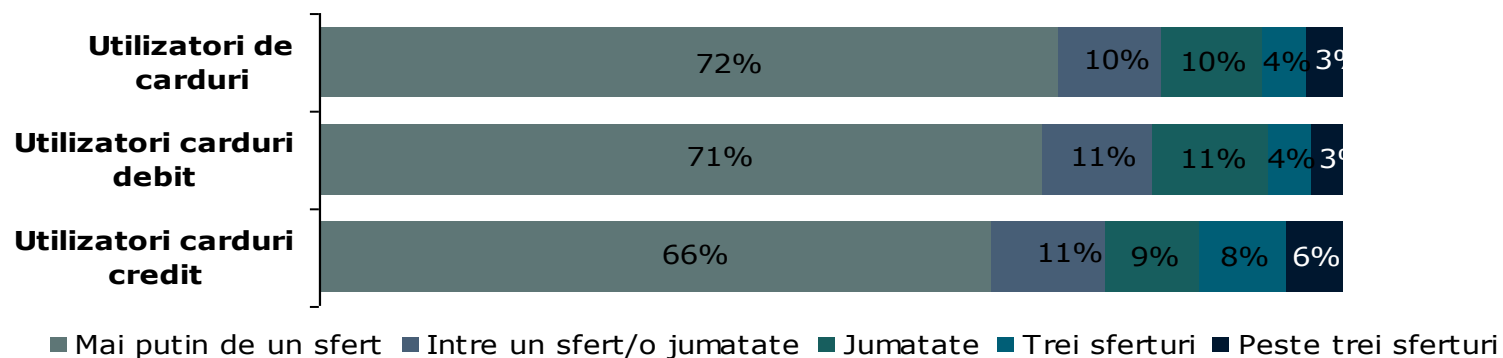
## Rezultate generale - utilizare

---

- Celelalte raspunsuri privind frecventa de plata a cumparaturilor cu cardul, arata ca:
  - **34%** dintre respondentii posesori de carduri fac **cel putin o plata pe luna la comercianti**, dintre care:
    - **15%** platesc **o data sau de doua ori pe luna**
    - **16%** o data sau de doua ori pe saptamana
    - **3%** zilnic sau aproape zilnic
- Ca pondere din cumparaturile lunare, **28%** dintre posesorii de carduri platesc **mai mult de un sfert cu cardul**

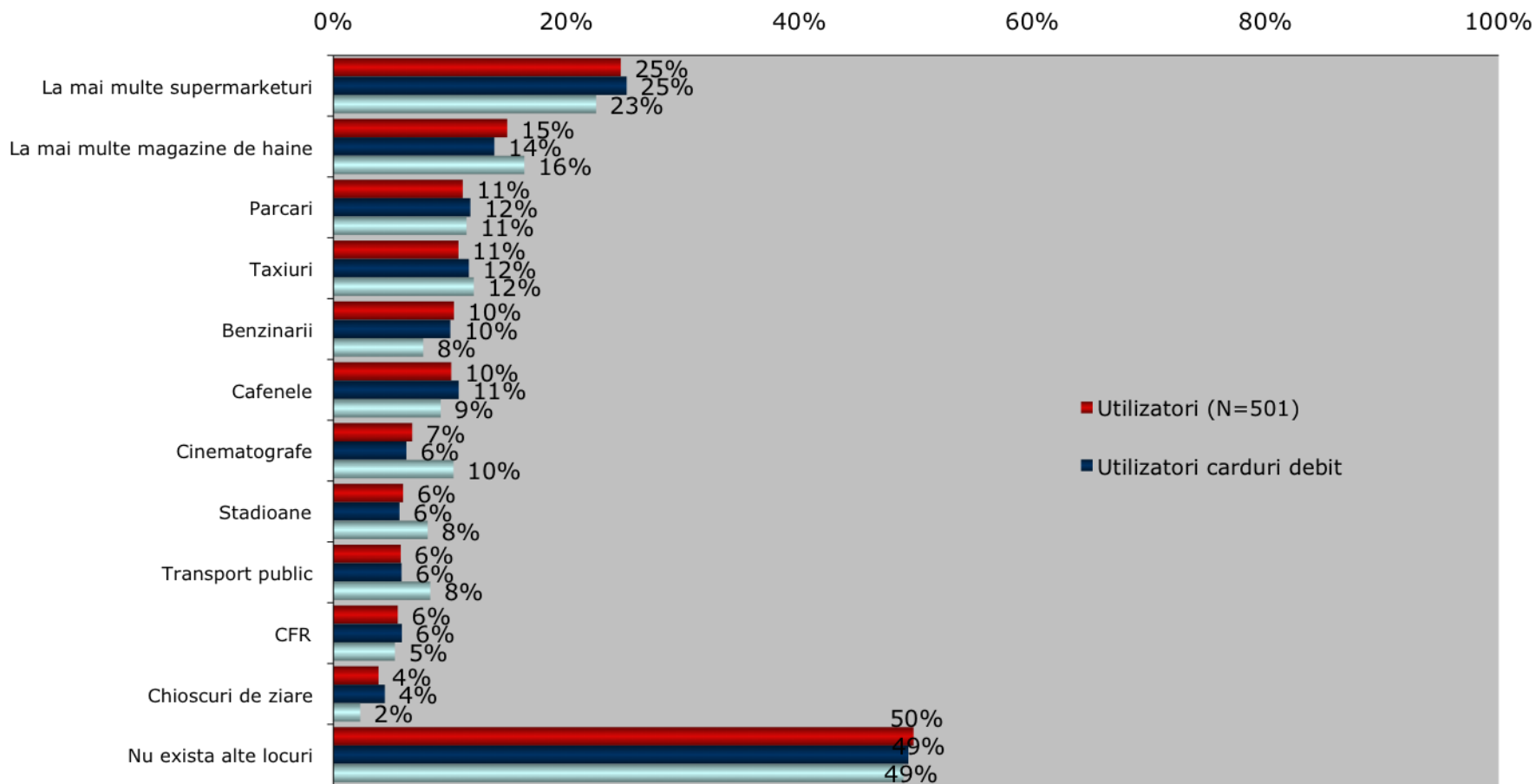
# Utilizare – plata cu cardul

Din valoarea totala a cheltuielilor lunare, cat platiti cu cardul?



# Utilizare – preferinte si asteptari

## Unde ati vrea sa va utilizati cardul/cardurile de plata, dar nu puteti, pentru ca nu exista terminale POS?



## Rezultate generale - utilizare

---

- Analizand tiparul obiceiurilor de cumparare ale respondentilor, constatam ca acestia platesc cel mai des cu cardul in:
    - **supermarket-uri si hypermarket-uri – 49%**
    - **magazine de haine si incaltaminte – 34%**
    - **benzinarii – 29%**
    - **farmacii – 27%**
  - Acest clasament este firesc, avand in vedere ca, in locurile mentionate, plata cu cardul are cea mai larga raspandire
  - Se observa ca barbatii au tendinta sa plateasca mai des cu cardul decat femeile
  - **16%** dintre **utilizatorii de** carduri au invatat sa-si utilizeze cardul pe Internet, iar **84%** dintre posesorii de carduri nu au obiceiul platii cu cardul in cazul cumparaturilor online
-

# Utilizare – plata cu cardul

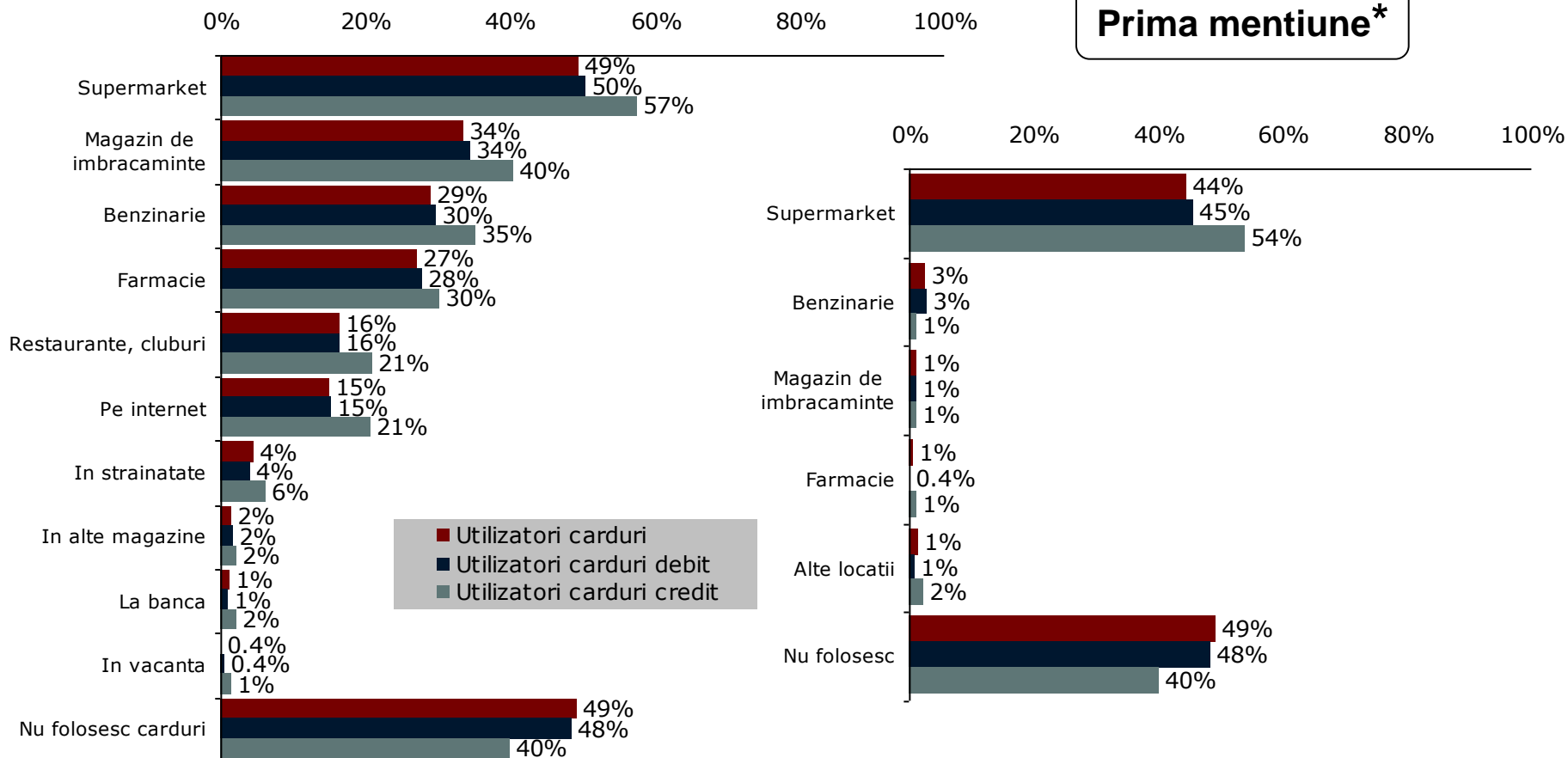
## Unde va utilizati cardul de plata cel mai des?

Raspuns multiplu

Baza: Posesorii de carduri

Toate mentiunile\*

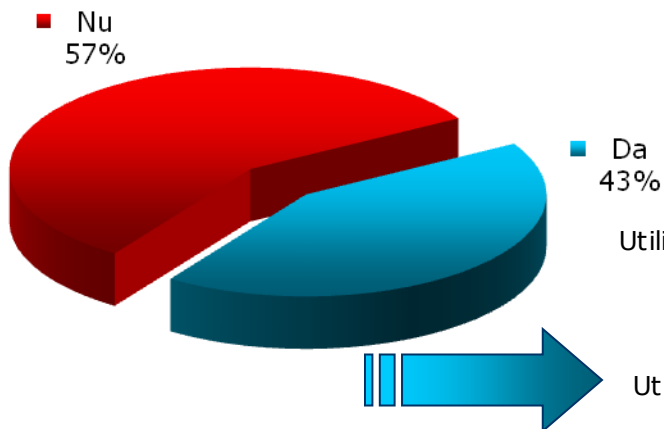
Prima mentiune\*



\*Raspunsuri mentionate de cel putin 1% dintre respondenti

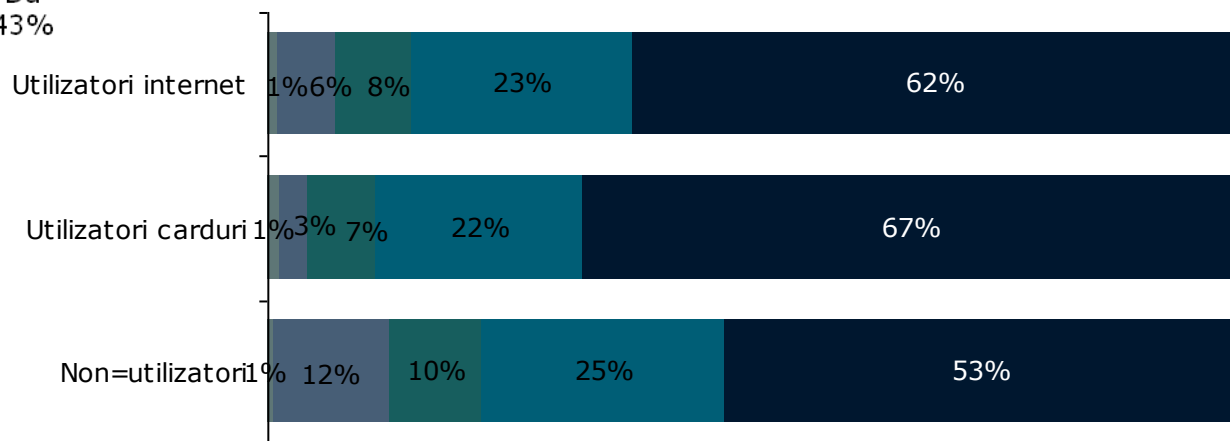
# Utilizare – plata cu cardul pe internet

## Utilizarea Internetului (N=1237)



## Frecventa utilizarii Internetului (N=532)

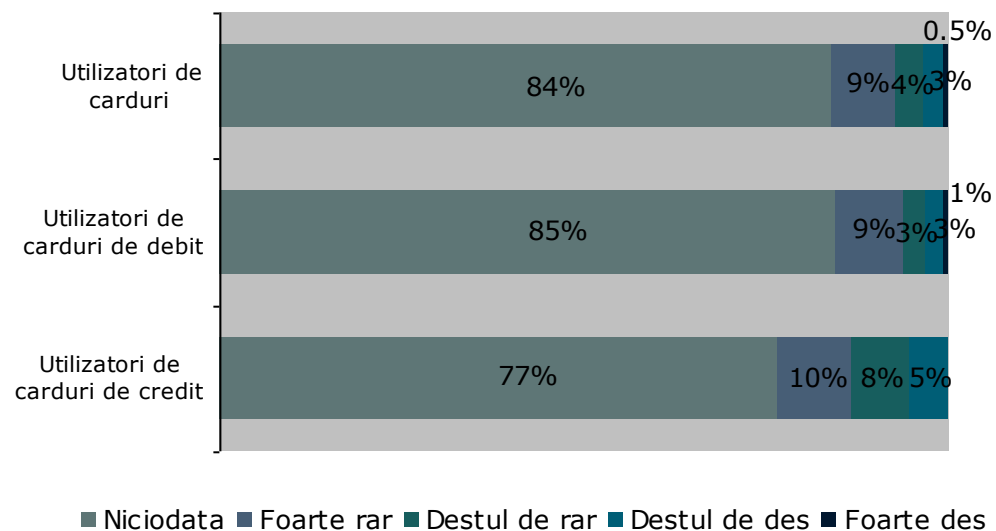
■ Nu stiu ■ Mai rar decat saptamanal ■ Saptamanal ■ De 2-3 ori saptamanal ■ Zilnic



# Utilizare – plata cu cardul pe internet

## Cat de des utilizati cardul pentru a face cumparaturi online? Baza: Posesorii de carduri

Toti  
utilizatorii



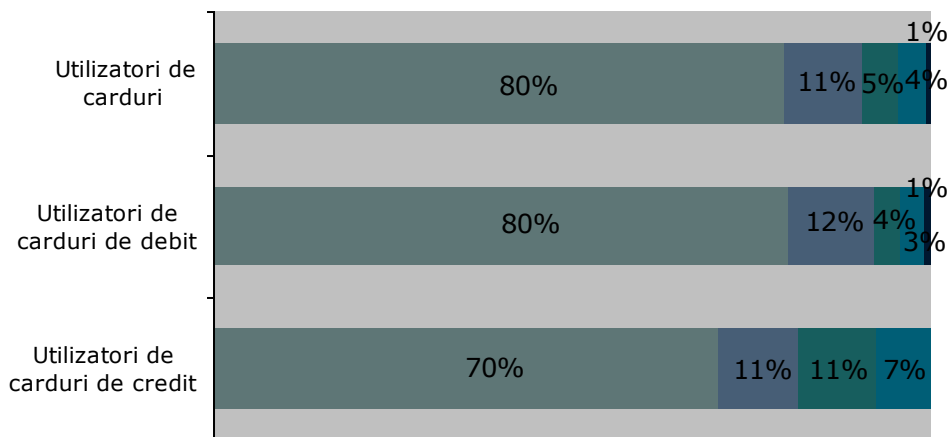


# Utilizare – plata cu cardul pe internet



**Cat de des utilizati cardul pentru a face  
cumparaturi online?  
Baza: Posesorii de carduri**

**Utilizatorii de  
carduri &  
Utilizatorii de  
Internet**



## Rezultate generale - utilizare

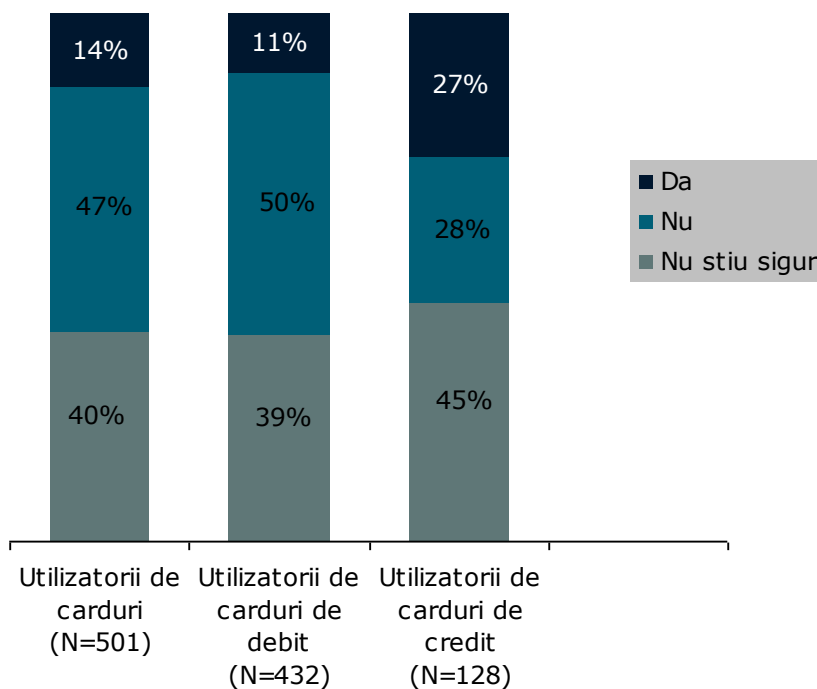
---

- **Persoanele cu studii superioare isi folosesc cardul mai des decat ceilalti in mediul online:**
    - in medie, cei care au spus ca folosesc cardul des si foarte des pentru tranzactii online au fost de **3%** dintre posesorii de carduri, comparativ cu **7%** dintre persoanele cu studii superioare si **5%** dintre posesorii de carduri de credit
  - **Tendinta din mediul real nu se respecta si in mediul virtual, unde femeile au declarat ca folosesc cardul mai des decat barbatii pentru cumparaturi**
  - **O parte dintre utilizatorii de carduri nu stiu daca platile pe internet sunt sigure sau nu: 40%** - un indiciu ca mai este loc de educare a pietei, dar gradul de incredere creste in randul utilizatorilor de internet care au si un card de credit
  - **Posesorii de carduri de credit** au tendinta de a folosi cardurile pentru plata mai mult decat ceilalti (ca frecventa, obiceiuri, cumparaturi online)
-

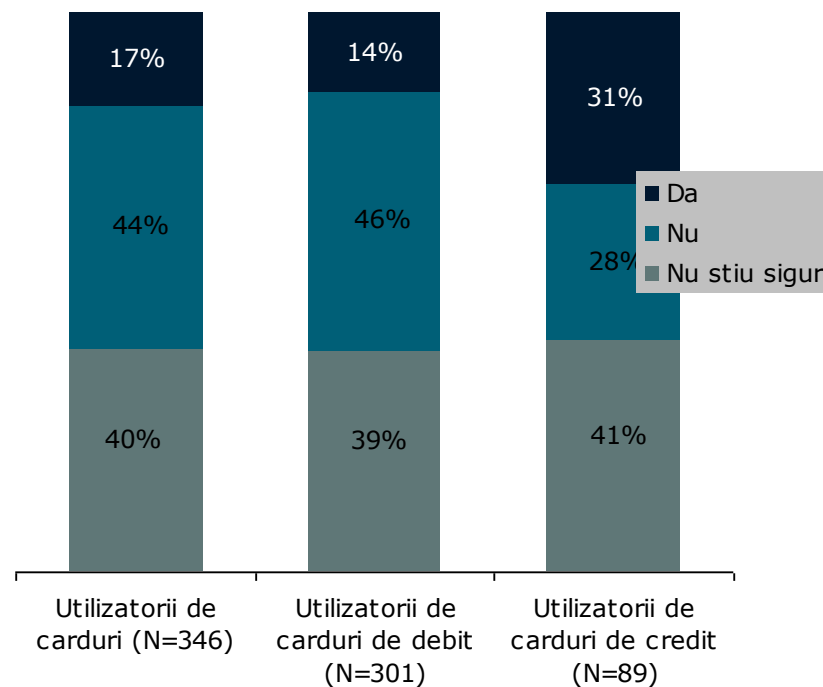
# Utilizare – plata cu cardul pe internet

## Credeti ca este sigur sa utilizati cardul pe Internet?

### Toti utilizatorii de carduri



### Utilizatorii de carduri & Utilizatorii de Internet



## Rezultate generale – nivel de informare

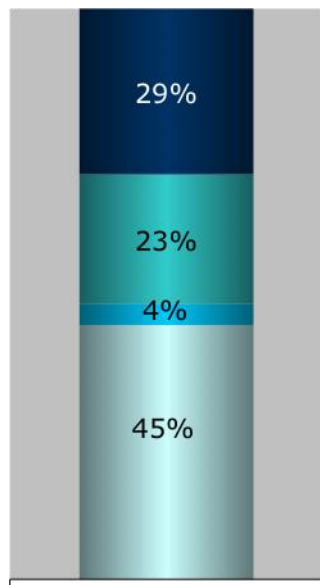
---

- Posesorii de carduri stiu exact care sunt costurile asociate cardurilor lor, in proportie de:
    - **30%** dintre posesorii de **carduri de debit** si **33%** dintre posesorii de **carduri de credit**
    - **22%** au stiut acest lucru cand au achizitionat cardul de debit si **23%** cand au achizitionat cardul de credit
    - **44%** dintre posesorii de carduri de debit nu stiu care este comisionul anual de administrare, la fel ca **43%** dintre posesorii de carduri de credit
  - Rata dobanzii este o informatie mai importanta pentru utilizatorii de carduri de credit: **41%** stiu exact valoarea acesteia
  - Utilizatorii frecventi tind sa stie exact costurile; de asemenea, rezidentii din Bucuresti sunt mai bine informati decat cei din alte regiuni
-

# Utilizare – costul cardurilor

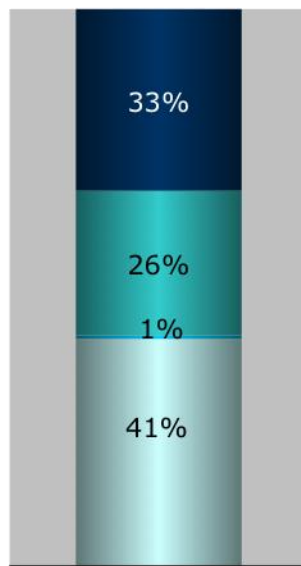
## Cunostintele despre costul cardurilor

- Nu stiu
- Nu stiam ca exista costuri asociate cardurilor
- A fost important cand am ales cardul, acum nu sunt sigur
- Da, stiu exact costurile



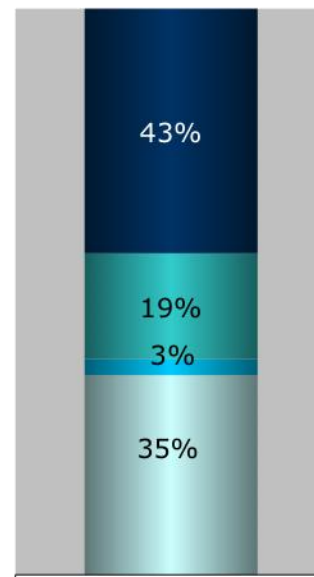
**Utilizatori carduri debit**

Taxa anuala de administrare pentru card



**Utilizatori carduri credit (N=128)**

Taxa anuala de administrare pentru card



**Utilizatori carduri credit**

Rata dobanzii pentru card

## Rezultate generale – bugetul personal

---

- **Criza financiara a influentat bugetele oamenilor - ambele categorii tind sa:**
  - **fie mai atente la cheltuieli (83%) si**
  - **sa cumpere numai acele lucruri de care au cu adevarat nevoie (73% - in special non-utilizatorii recurg la aceasta masura)**

## Rezultate generale – bugetul personal

---

- O parte dintre **posesorii de carduri de credit** sunt mai atenti la beneficiile acestor produse in perioada actuala:
- **13%** platesc cumparaturile integral in perioada de gratie, ca sa nu li se perceapa dobanda
  - **11%** au cautat mai multe informatii despre programele de loialitate
  - **10%** platesc mai des cu cardul la comercianti, pentru a evita comisionul de retragere de numerar
  - **9%** au inceput sa caute un card de credit care sa le ofere facilitatea de plata in rate fara dobanda
-

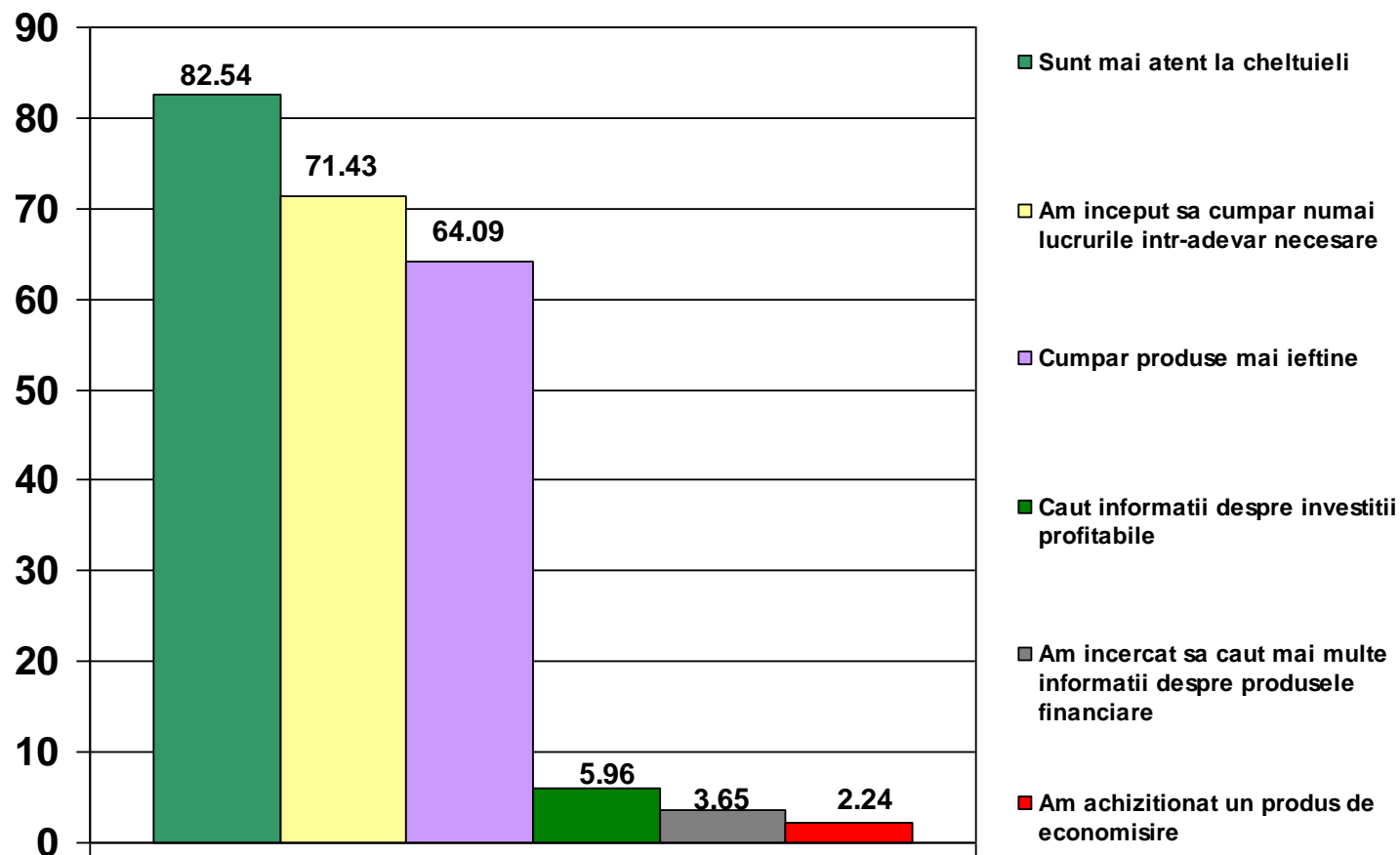
# Influenta crizei financiare

**Pe fondul crizei economice mondiale, exista persoane care si-au schimbat modul in care isi administreaza finantele personale, in timp ce altii nu au schimbat nimic. Care este cazul dvs.?**

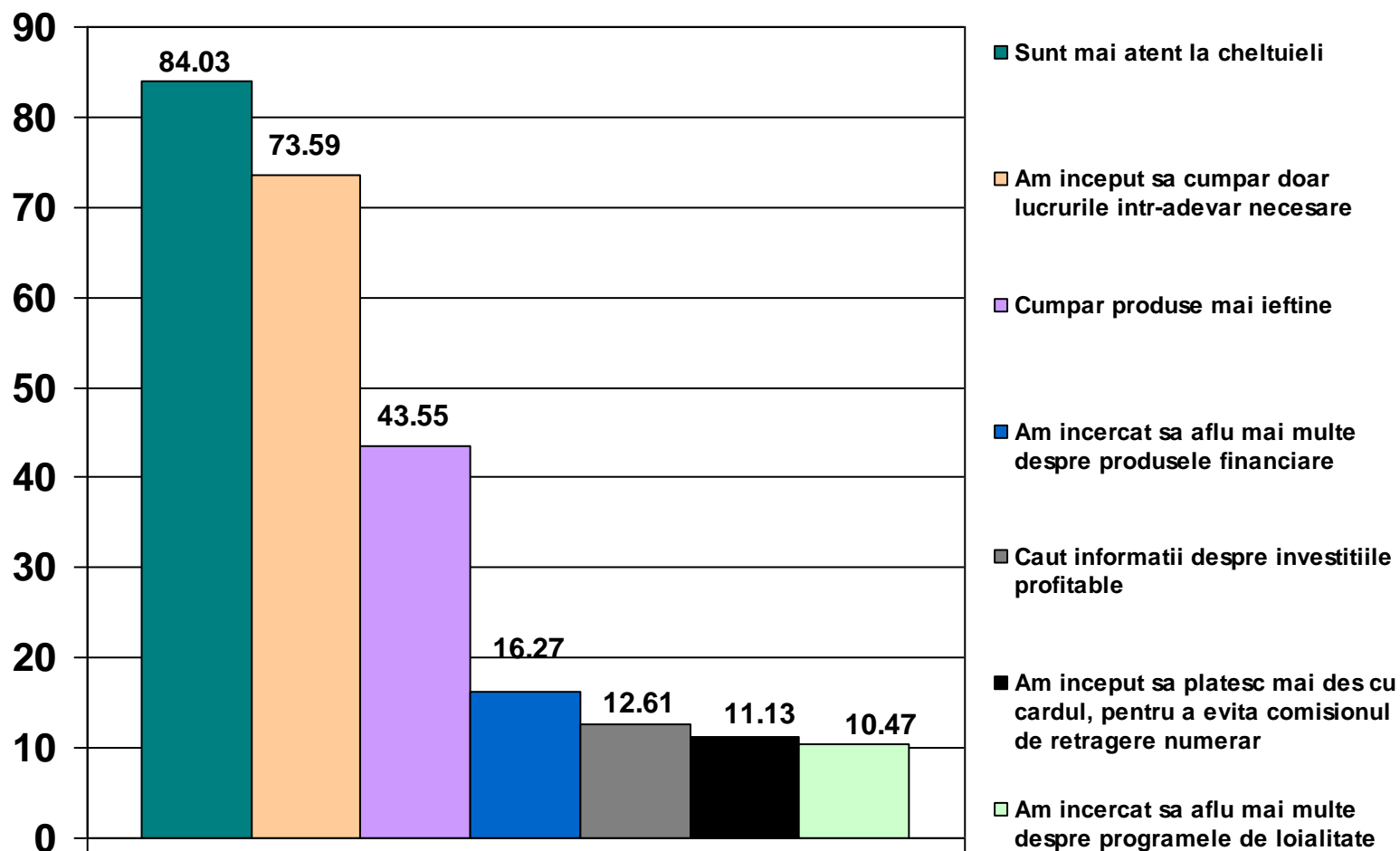
	<b>Total N=1237</b>	<b>Card Users N=501</b>	<b>Non-Users N=736</b>
Sunt mai atent la cheltuieli	83%	85%	83%
Am inceput sa cumpar numai lucrurile intr-adevar necesare	73%	75%	71%
Cumpar produse mai ieftine	57%	46%	64%
Am incercat sa aflu mai multe despre produsele financiare detinute	10%	20%	4%
Caut informatii despre investitii profitabile	9%	14%	6%
Am inceput sa platesc mai des cu cardul, pentru a evita comisionul de retragere numerar	4%	11%	-
Am incercat sa aflu mai multe despre programele de loialitate	4%	10%	-
Am achizitionat un produs de economisire	4%	6%	2%
Am inceput sa fiu mai atent la ce platesc cu cardul de credit	2%	4%	-
Am inceput sa-mi achit cumparaturile facute cu cardul de credit numai in perioada de gratie, ca sa evit dobanda	1%	3%	-
Am cautat un card de credit cu facilitatea de plata in rate fara dobanda	1%	2%	-
Mi-am consolidat creditele intr-unul singur, pentru a avea conditii mai avantajoase	1%	1%	1%
Nimic	1%	1%	2%



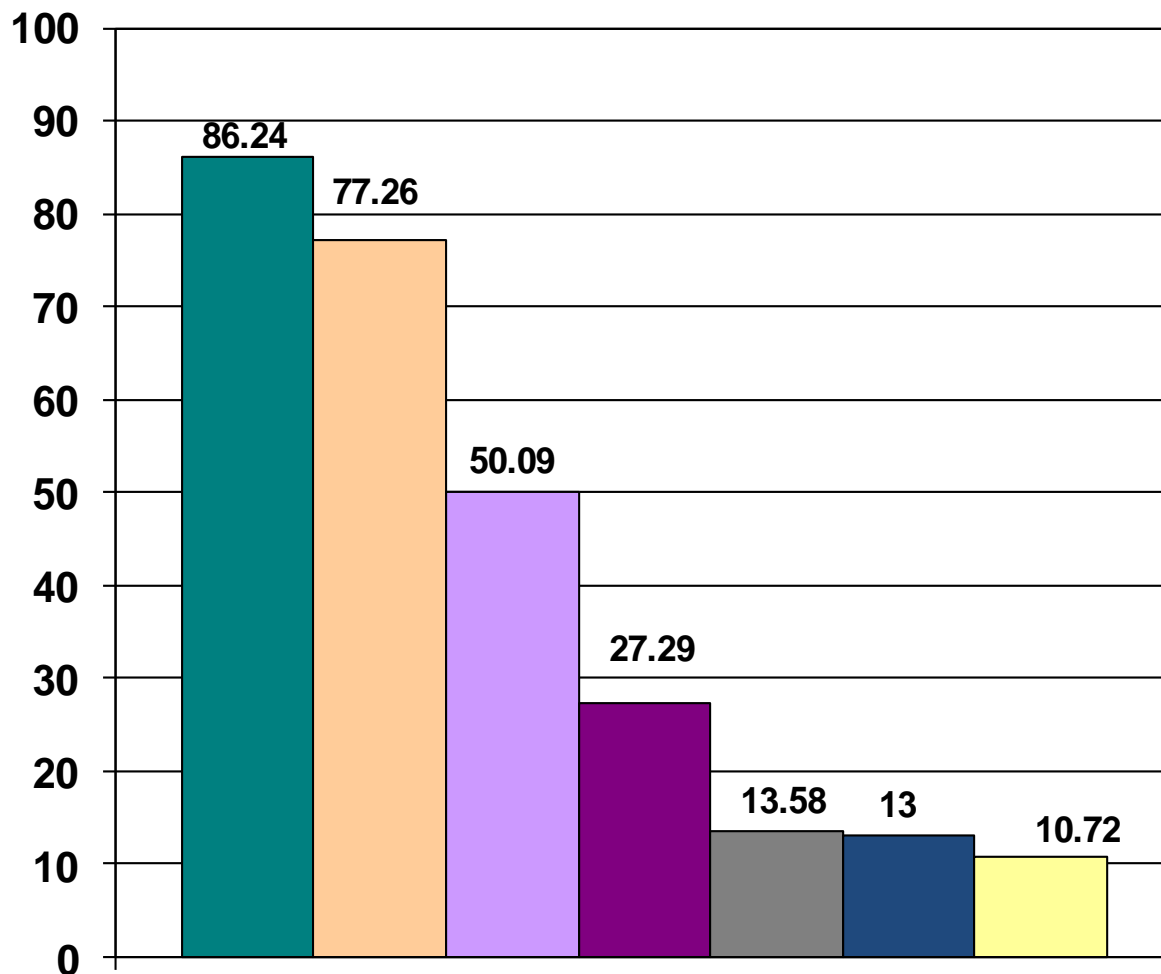
# Influenta crizei financiare – Cei care nu detin carduri



# Influenta crizei financiare - Posesorii de carduri de debit



# Influenta crizei financiare - Posesorii de carduri de credit



- Sunt mai atent la cheltuieli
- Am inceput sa cumpar numai lucrurile intr-adevar necesare
- Cumpar produse mai ieftine
- Am incercat sa aflu mai multe despre produsele financiare detinute
- Caut informatii despre investitii profitabile
- Am inceput sa platesc cumparaturile facute cu cardul de credit in perioada de gratie, pentru a evita dobanda la retragerile de numerar
- Am incercat sa aflu mai multe despre programele de loialitate.

**Va multumim!**

---



**MasterCard**  
**Worldwide**

*The Heart of Commerce™*

---