



INSTITUTUL ROMÂN PENTRU EVALUARE ȘI STRATEGIE

NATIONAL BANKING INDEX

Studiu prospectiv

24 – 26 ianuarie 2011

Precizări metodologice

Volumul eșantionului: 1436 indivizi de 18 ani și peste, din **mediul urban**

Reprezentativitate: eroare maximă tolerată de $\pm 2,6\%$

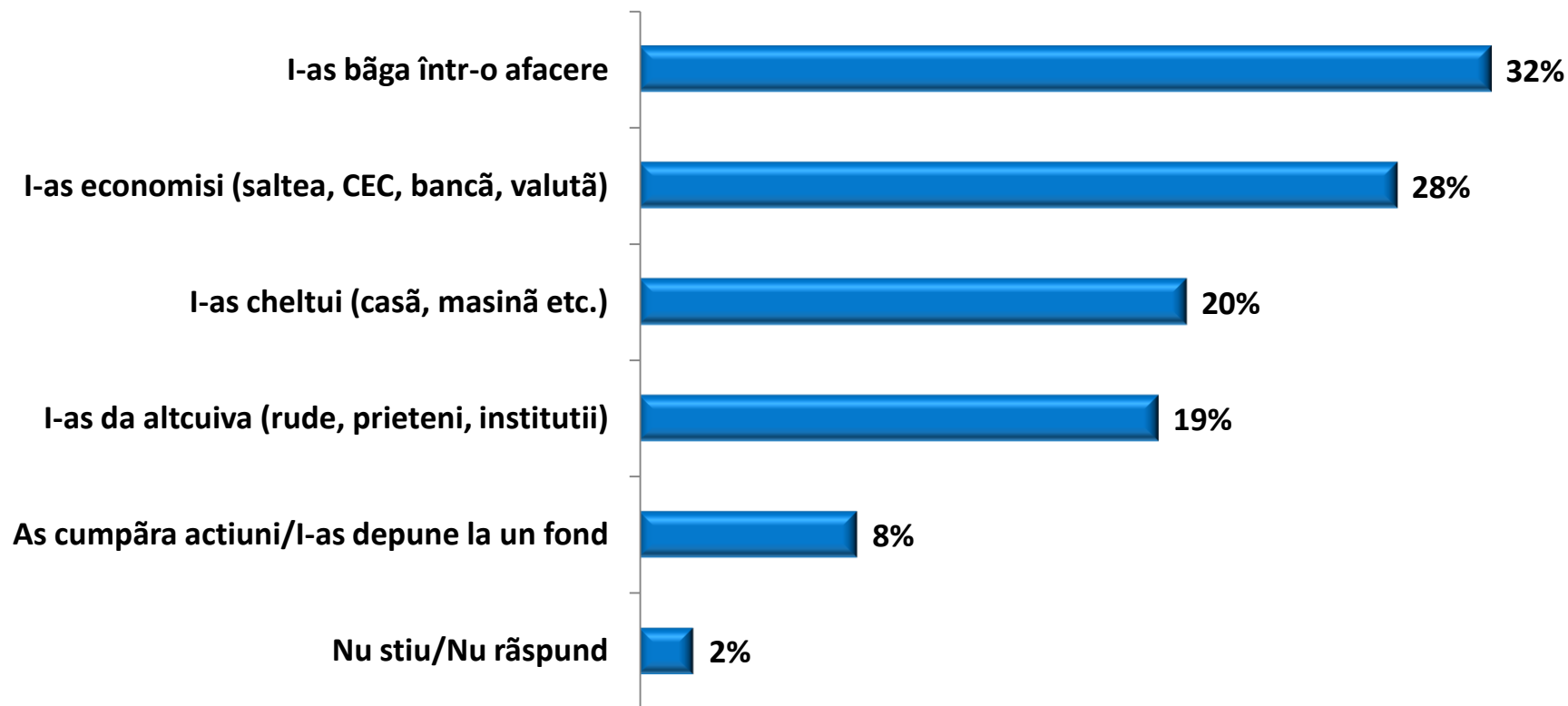
Interviurile s-au desfășurat prin metoda **CATI**

Culegerea datelor: 24 – 26 ianuarie 2011

Notă: unele prelucrări sunt realizate pe un **subeșantion** de 777 de indivizi, utilizatori de servicii sau produse bancare.

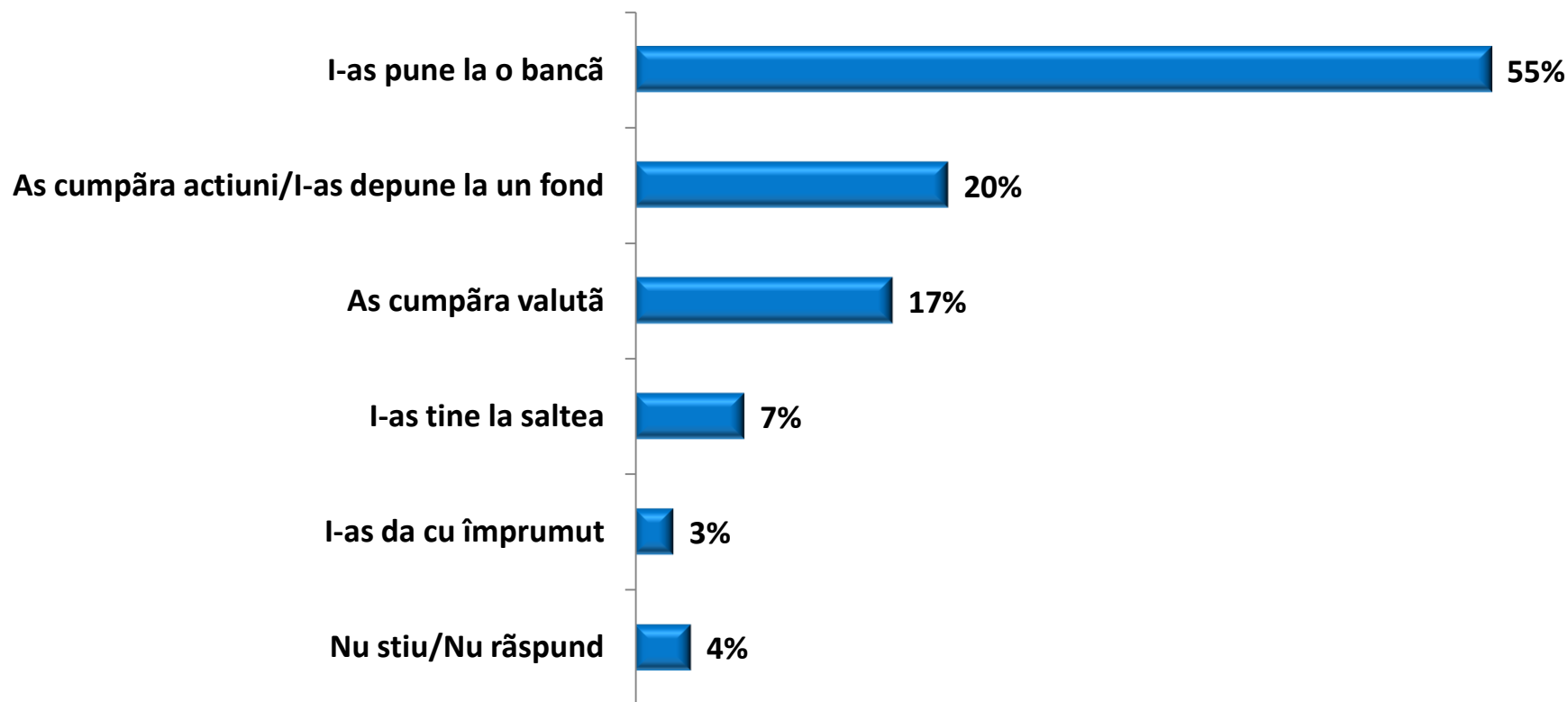
Dacă ați dispune de o sumă mare de bani, să spunem un milion de lei noi, ce ați face cu ei?

Răspuns multiplu

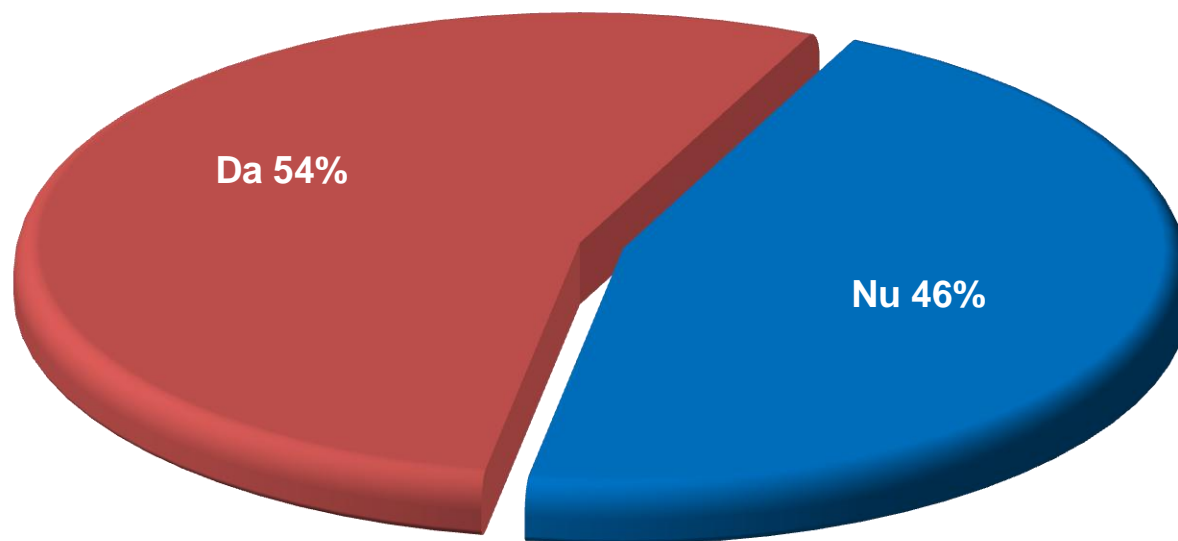


Dacă ați dispune de o sumă mare de bani și ați dori să îi economisiți, ce variantă ați alege?

Răspuns multiplu



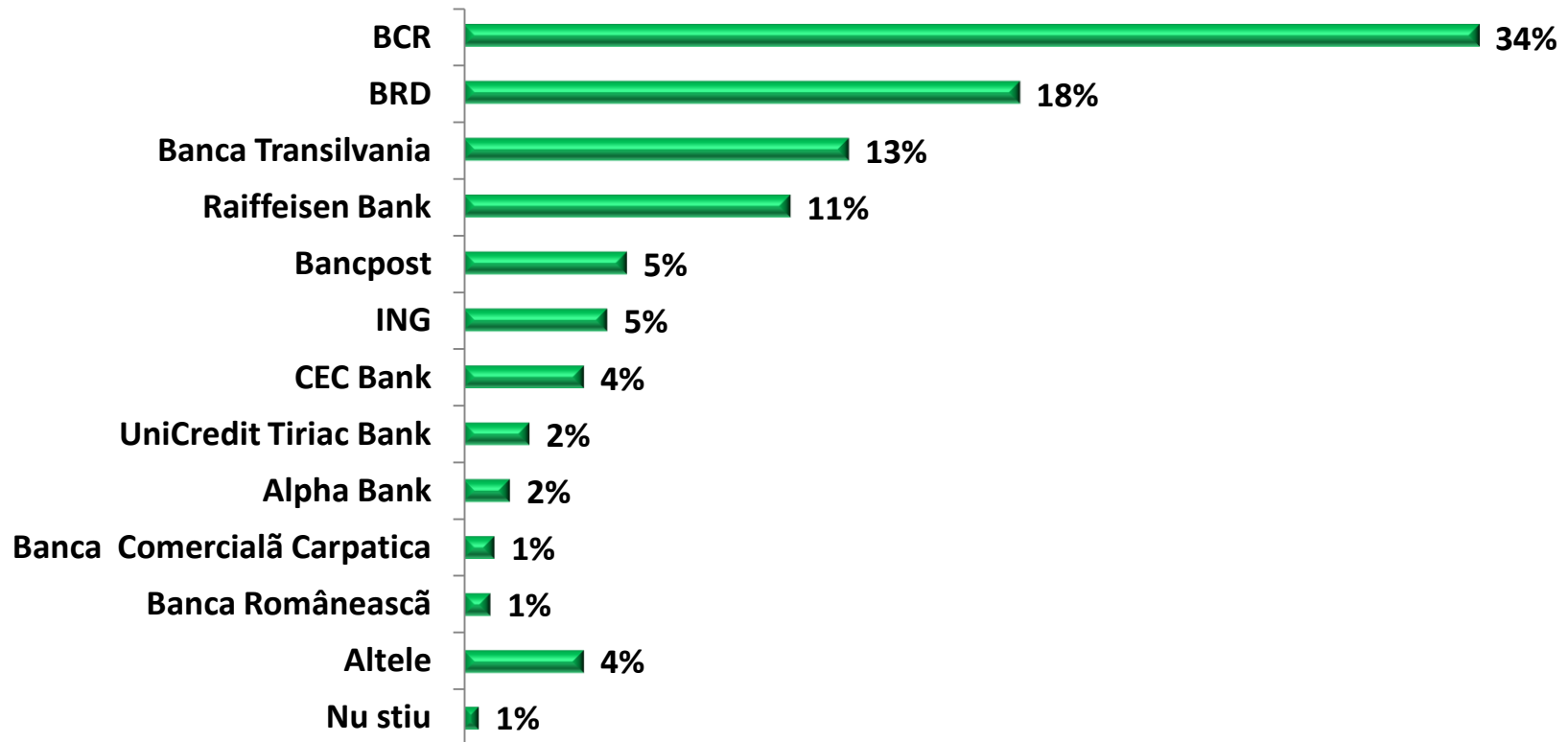
Utilizați produse sau servicii bancare de orice fel (card, cont curent, credit, tranzacții etc.)?



Care este primul nume de bancă ce vă vine în minte?

Întrebare deschisă

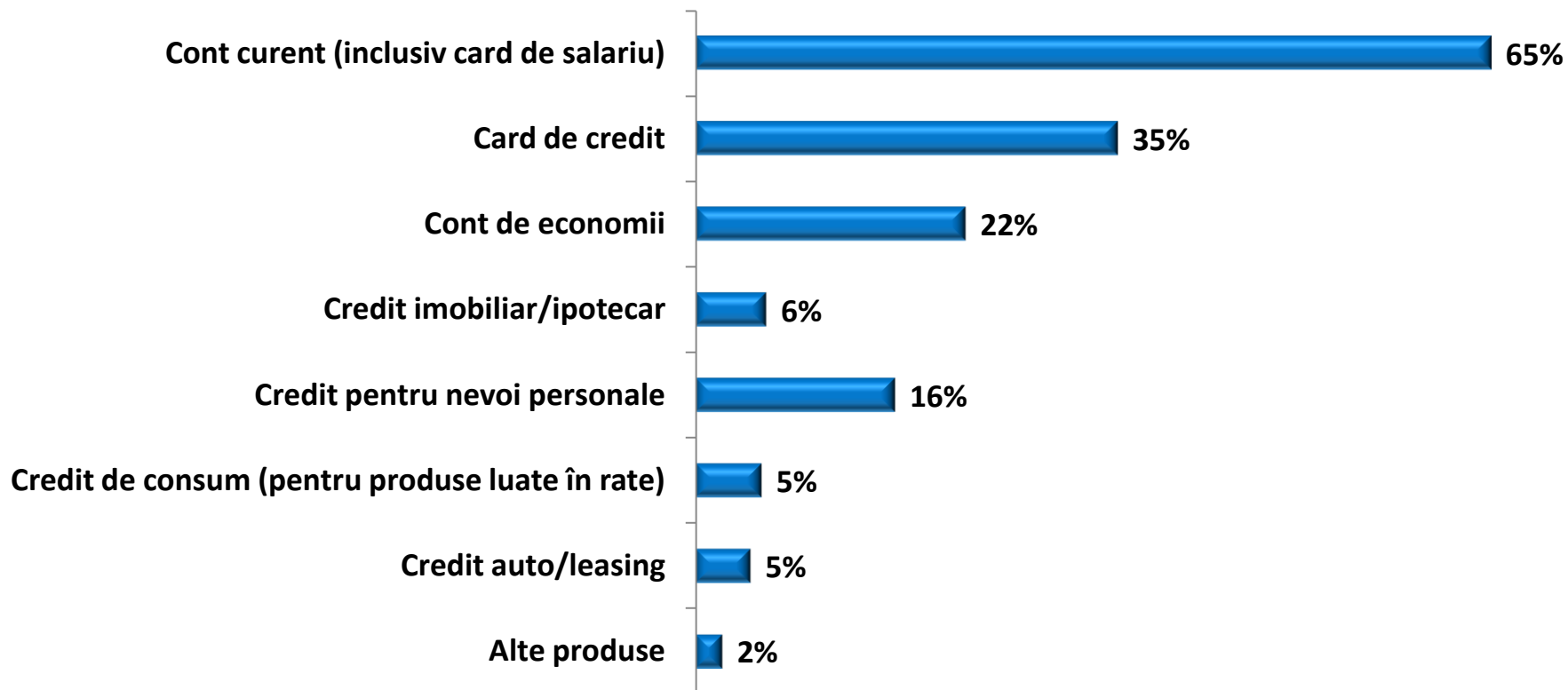
Subeșantion



Ce tipuri de produse bancare utilizați?

Răspuns multiplu

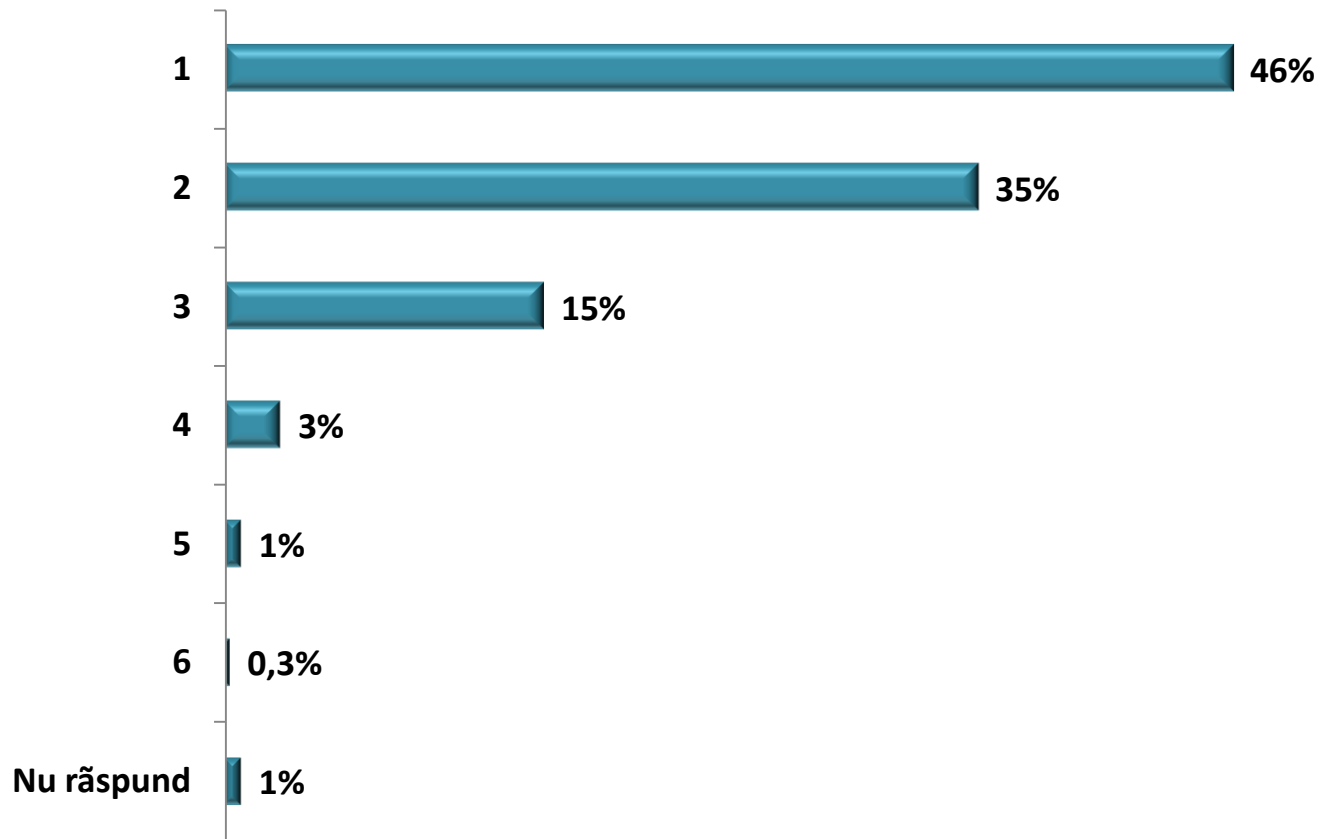
Subeșantion



Cu câte bănci lucrați în prezent?

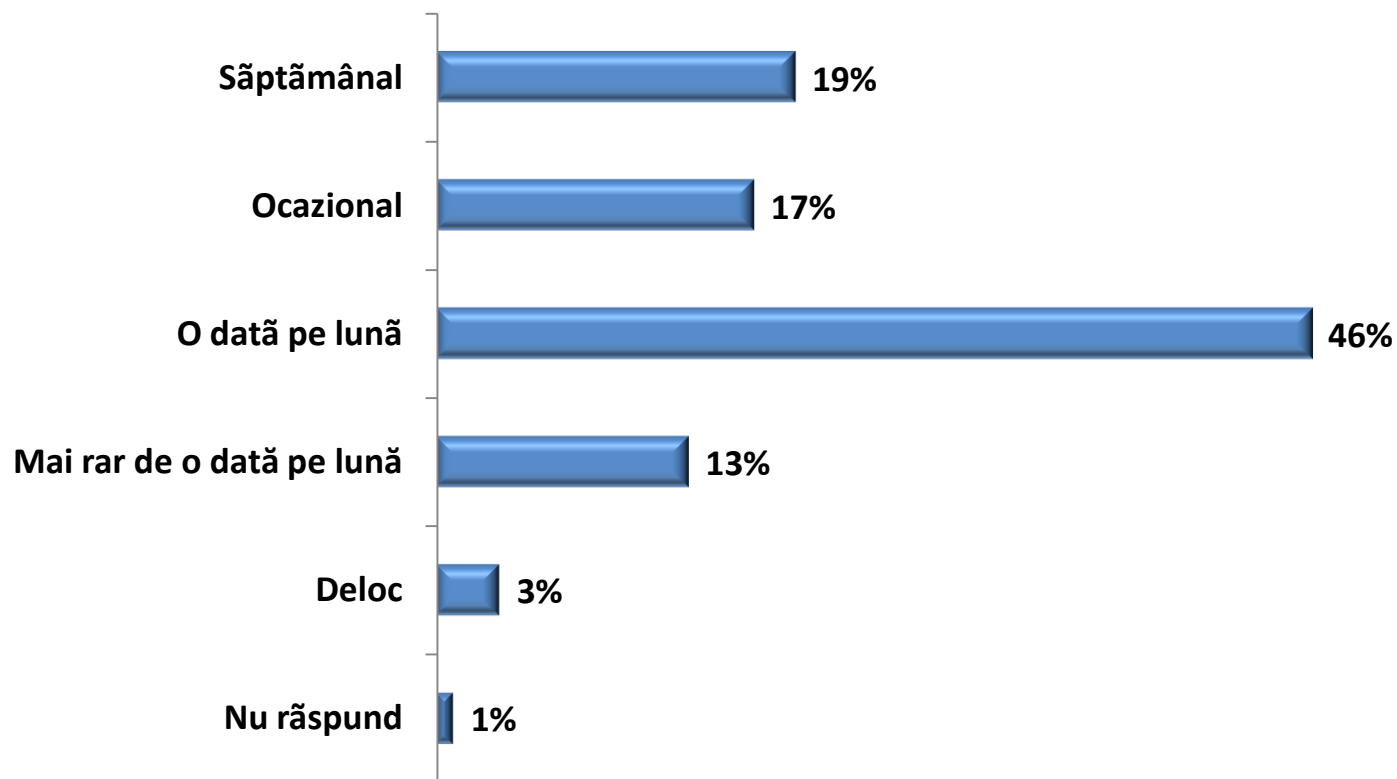
Întrebare deschisă

Subeșantion



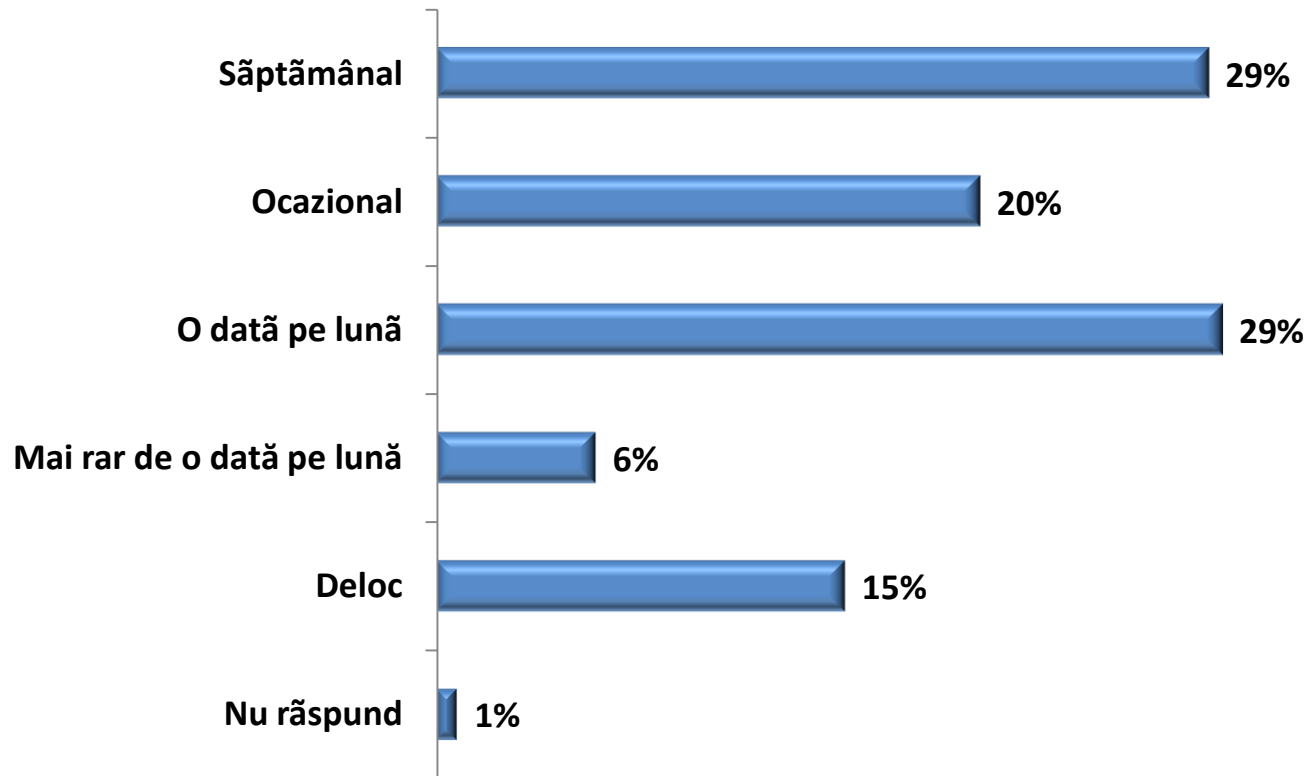
Cât de des intrați într-o lună într-o bancă?

Subeșantion



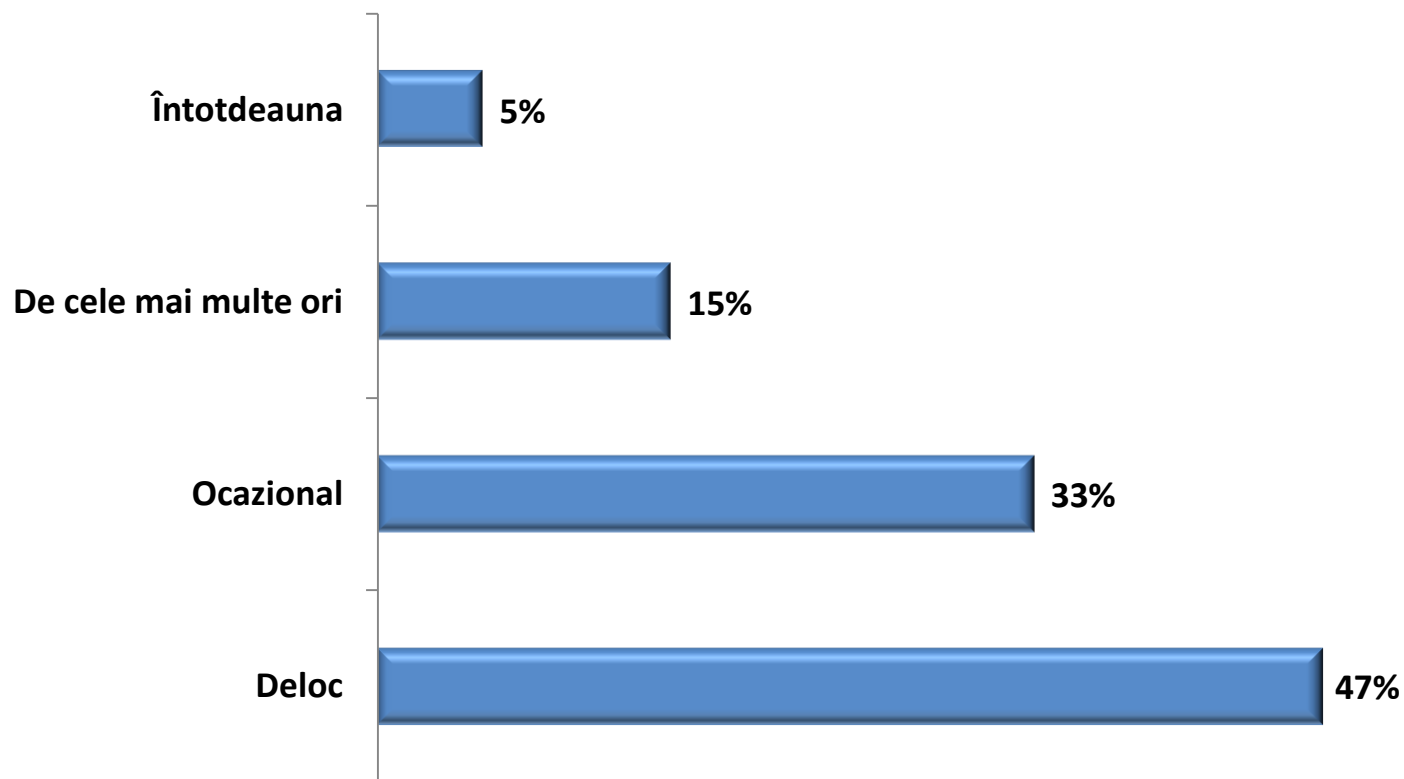
Cât de des folosiți bancomatul într-o lună?

Subeșantion



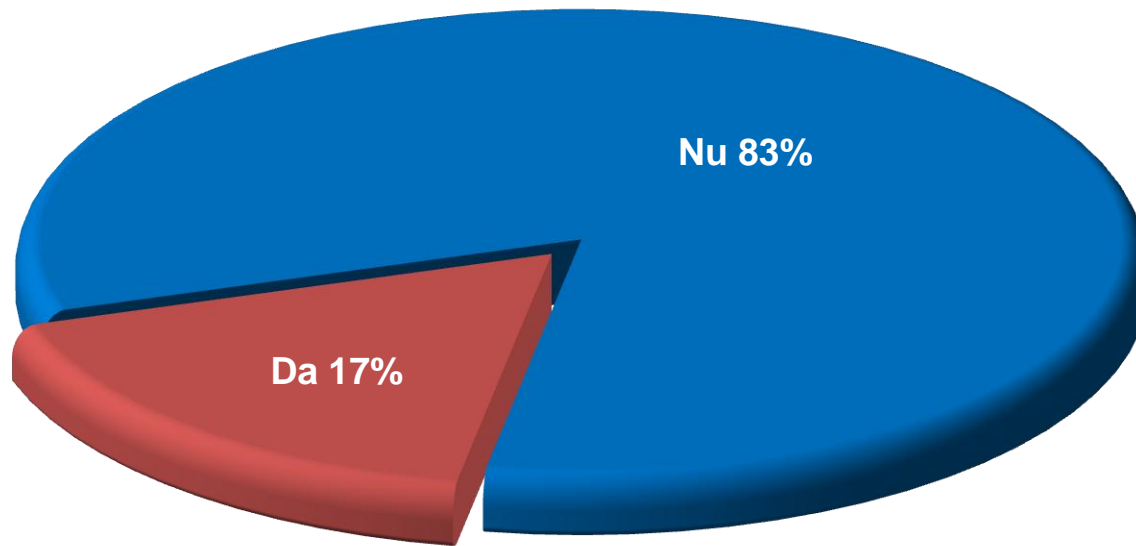
Cât de des plățiți cu cardul la comercianți?

Subeșantion



Utilizați serviciile bancare on-line?

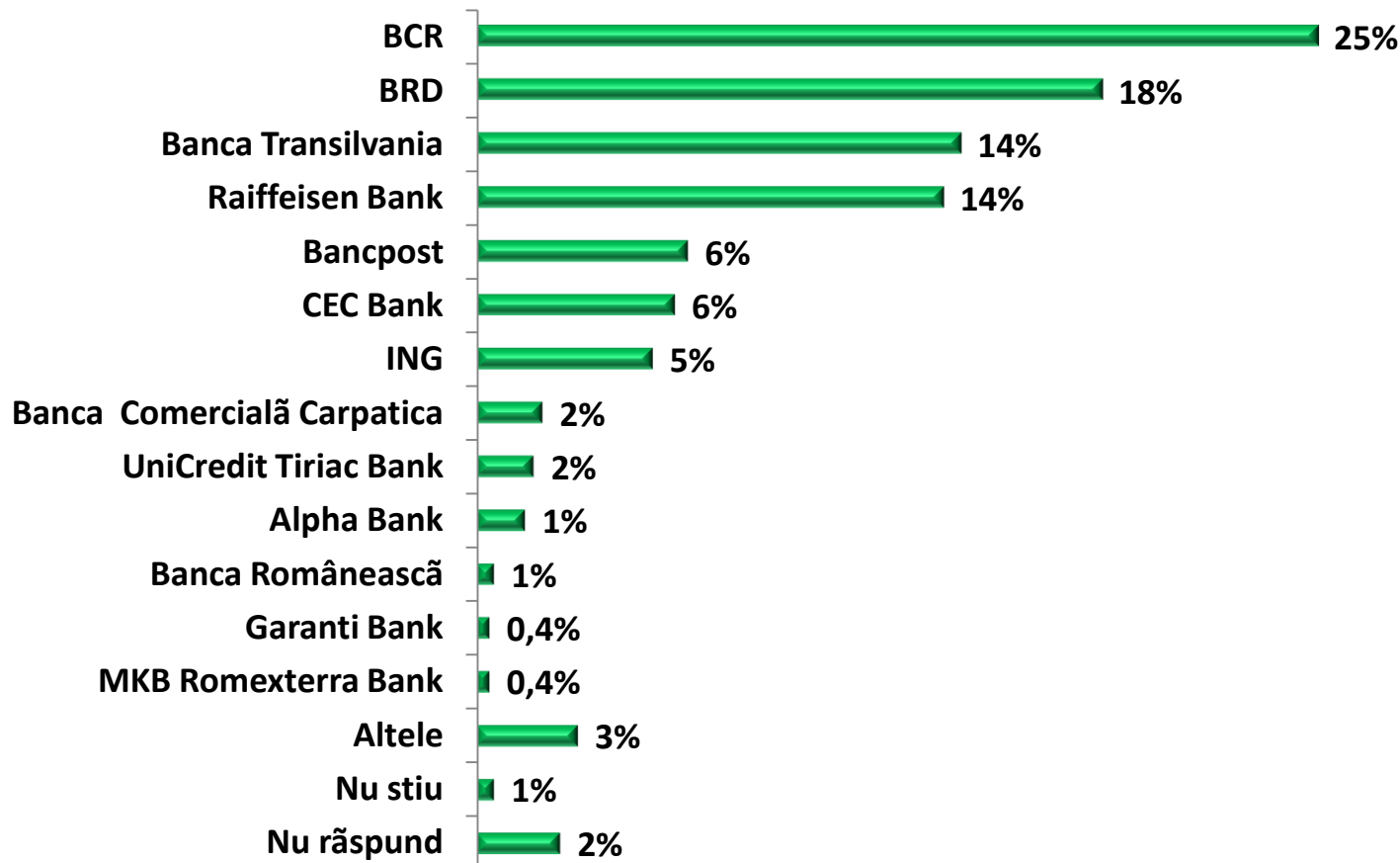
Subeșantion



Care este banca cu care lucrați cel mai mult (cel mai frecvent)?

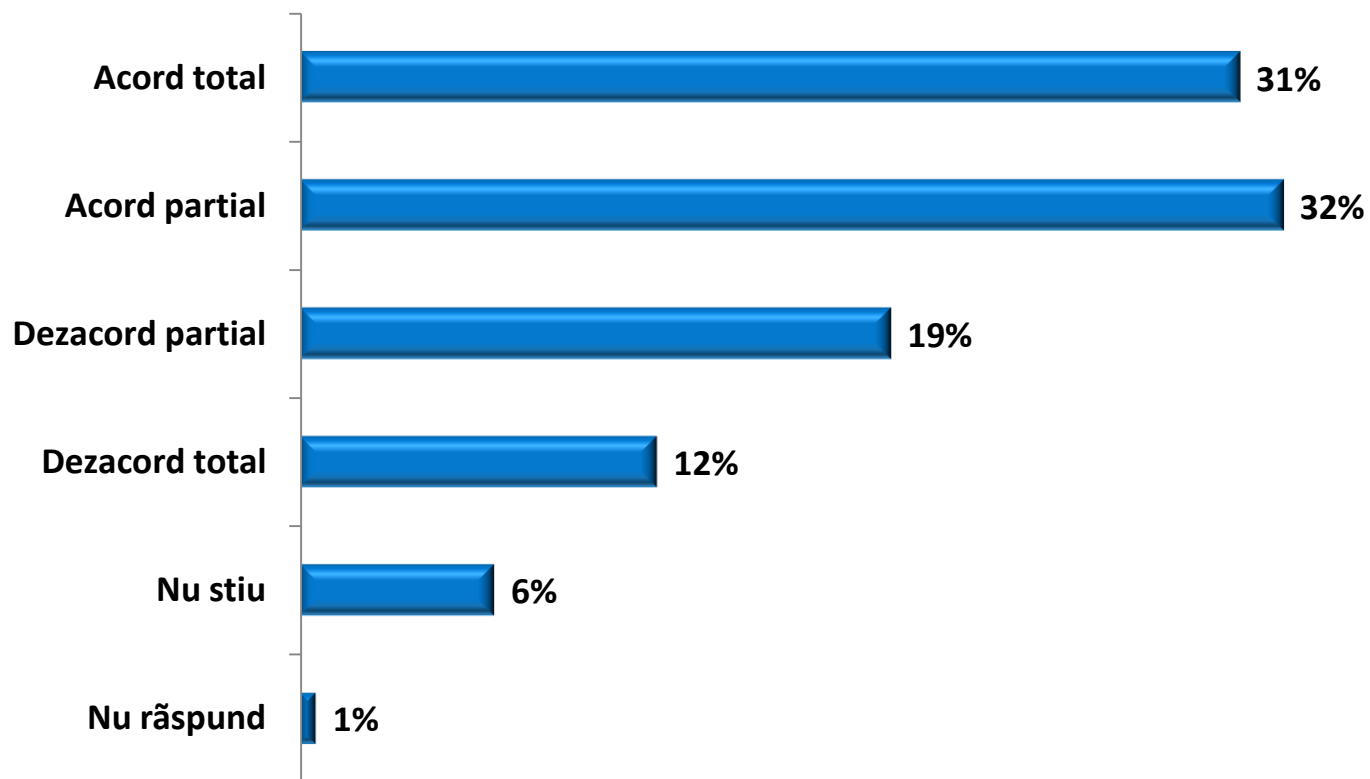
Întrebare deschisă

Subeșantion



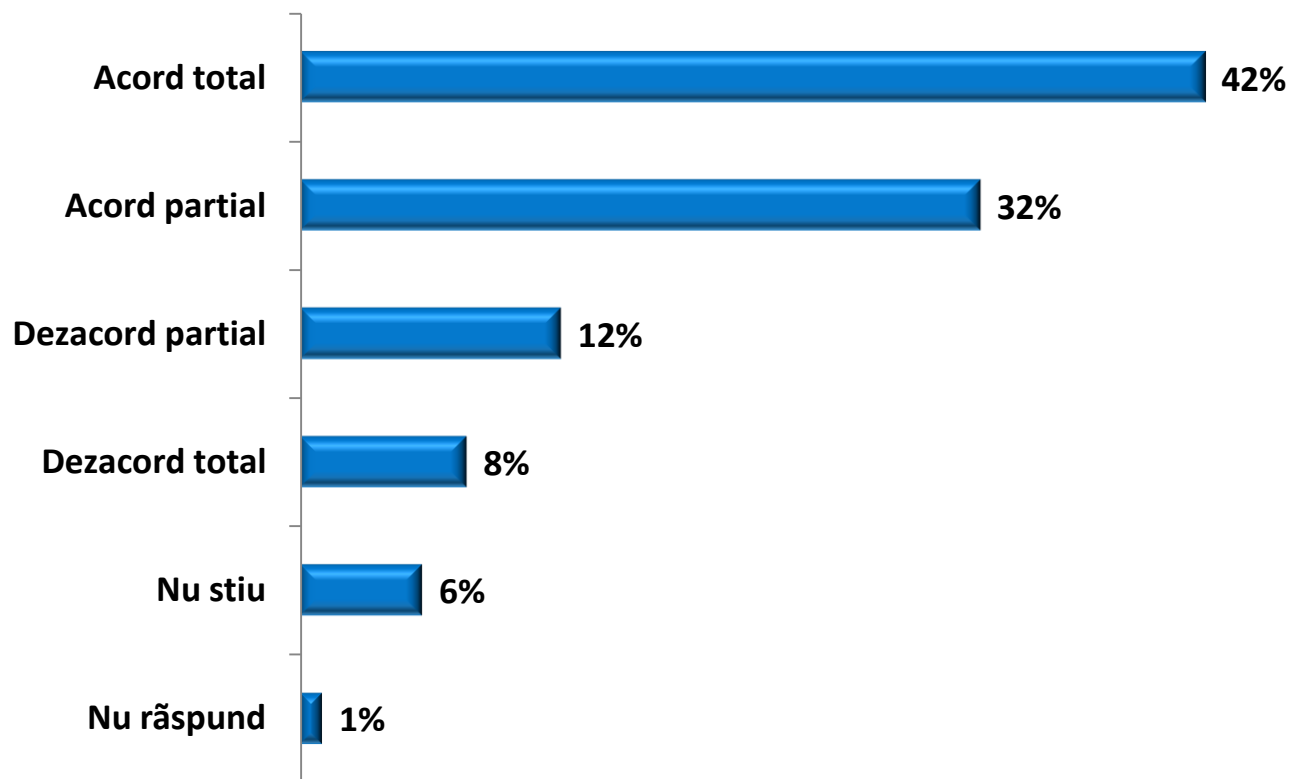
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Dobânda pe care o practică banca este una corectă”?

Subeșantion



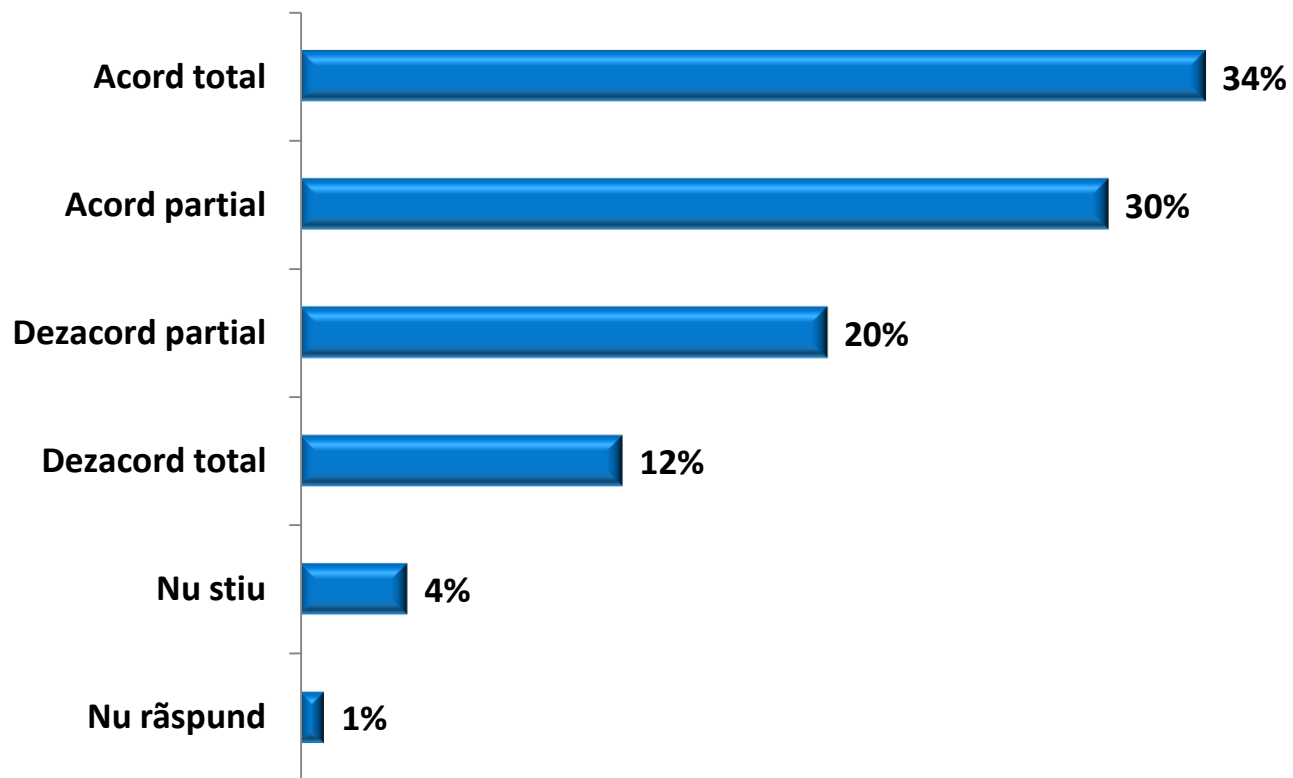
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Publicitatea pe care și-o face banca la serviciile sale este eficientă”?

Subeșantion



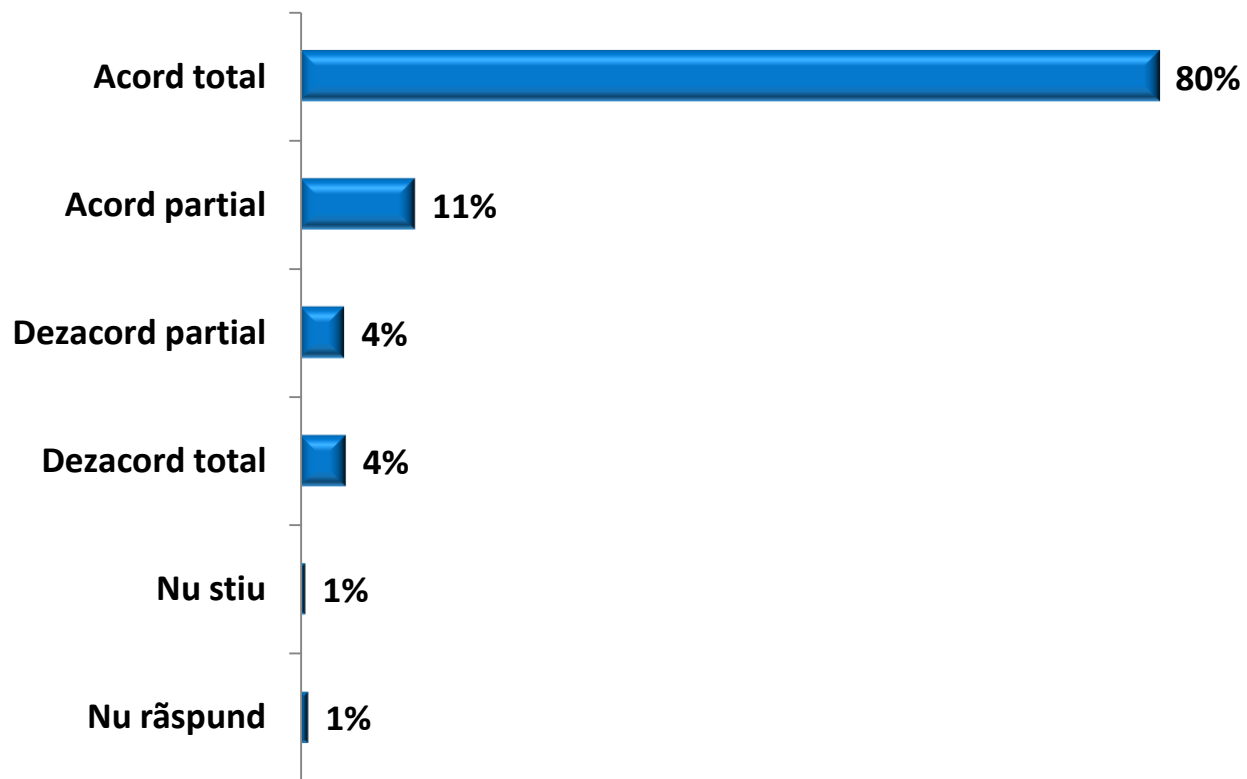
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Facilitățile pe care le oferă banca sunt atractive (e-banking, telefon banking)”?

Subeșantion



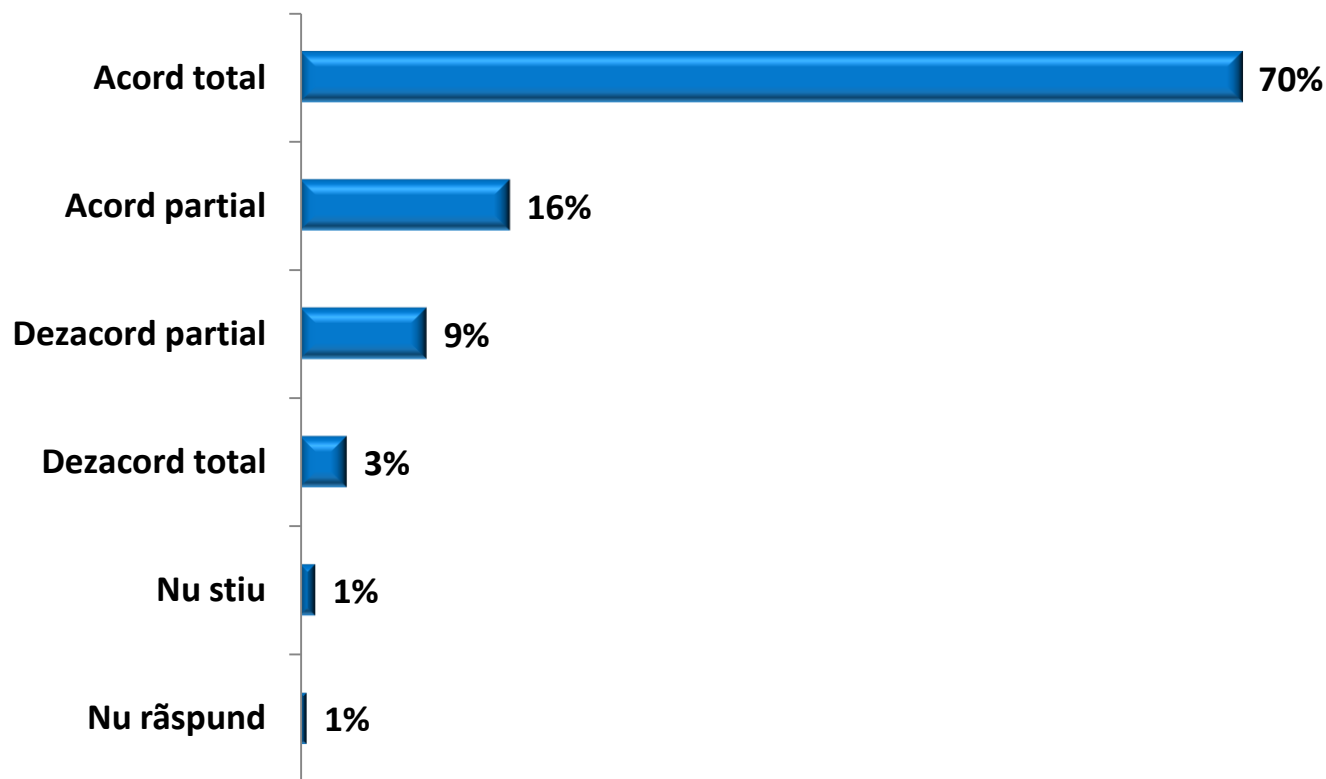
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Orarul de funcționare al băncii este convenabil pentru mine”?

Subeșantion



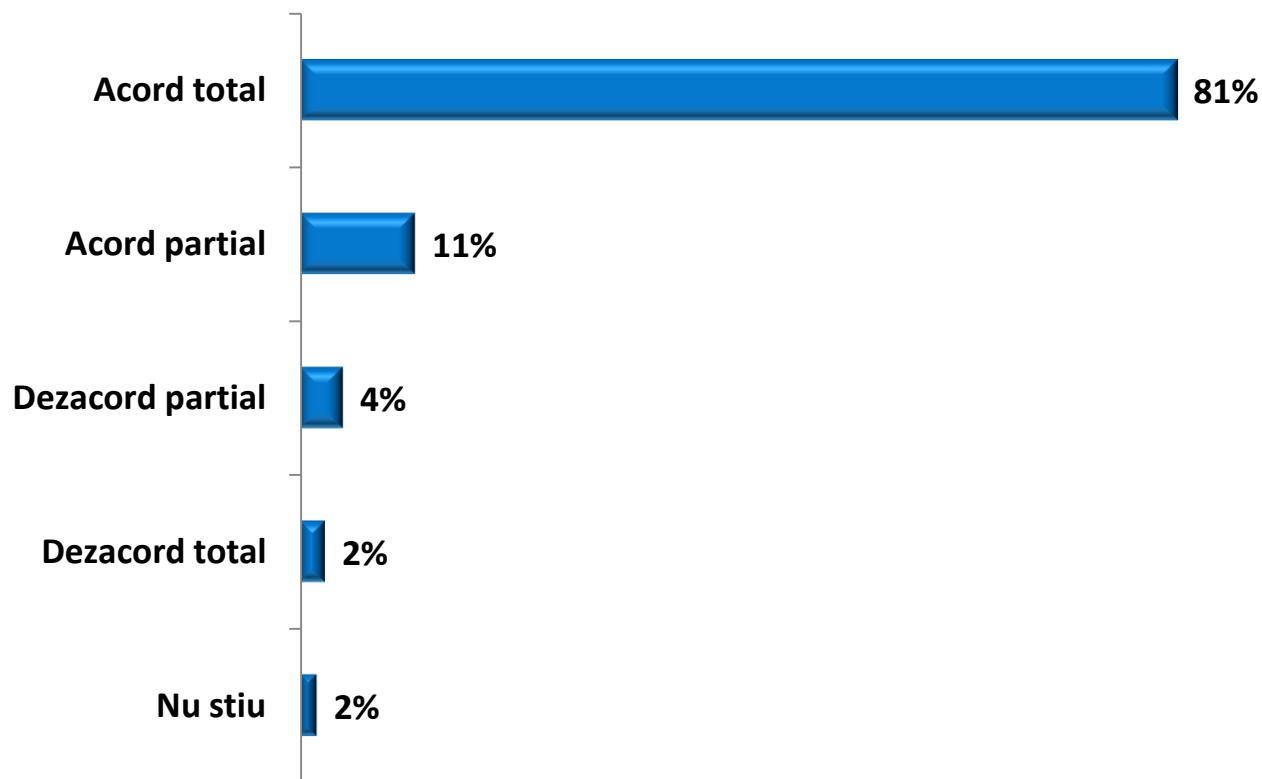
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Toate serviciile de care am nevoie sunt accesibile la aceeași unitate bancară”?

Subeșantion



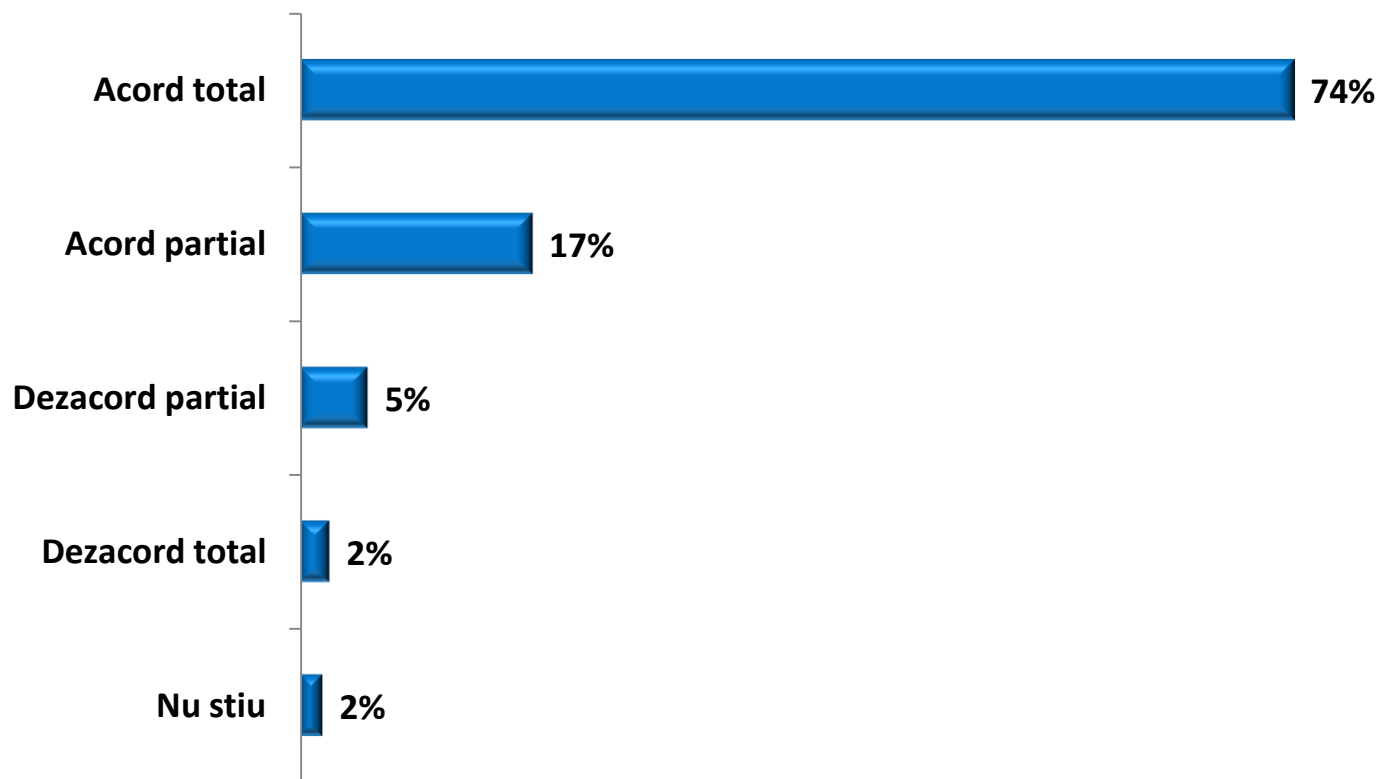
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Banca are suficiente unități/filiale”?

Subeșantion



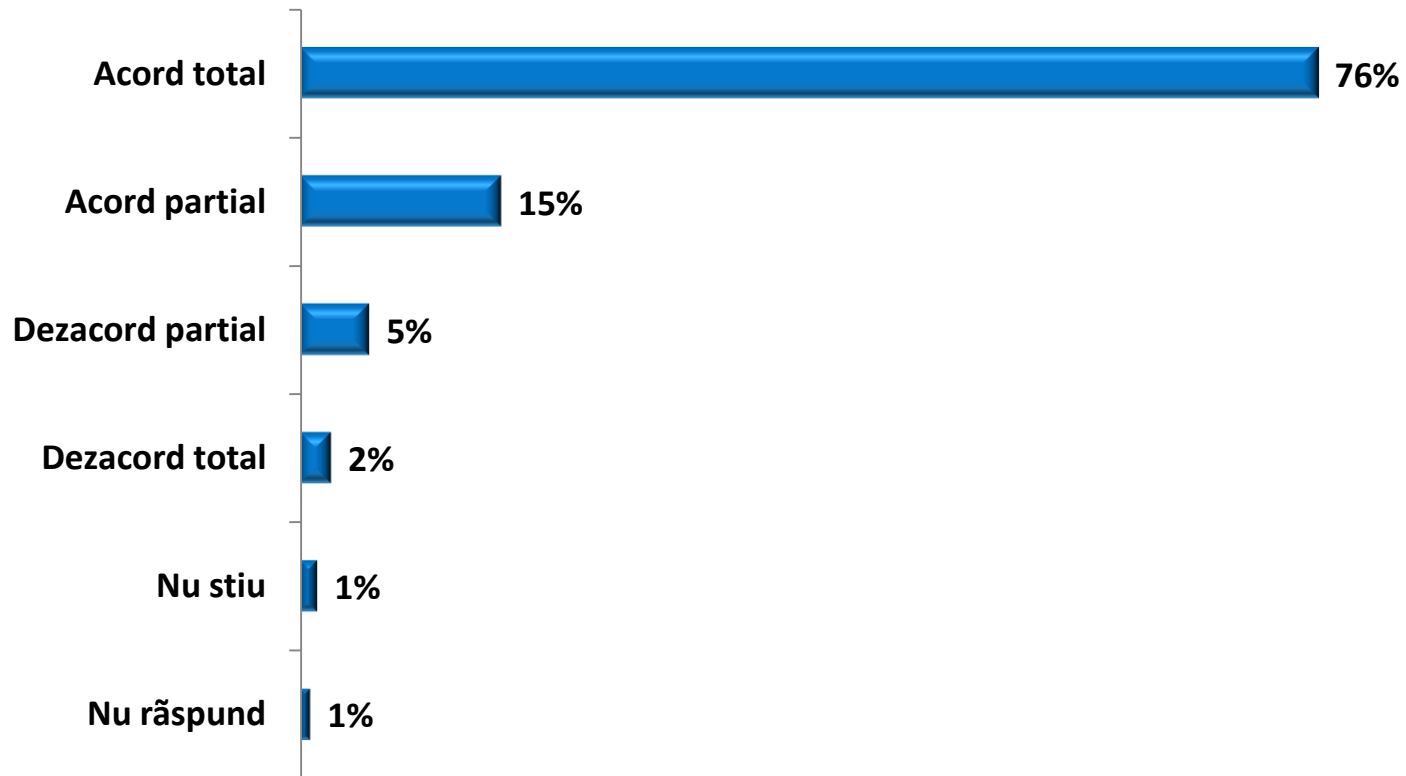
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt competenți”?

Subeșantion



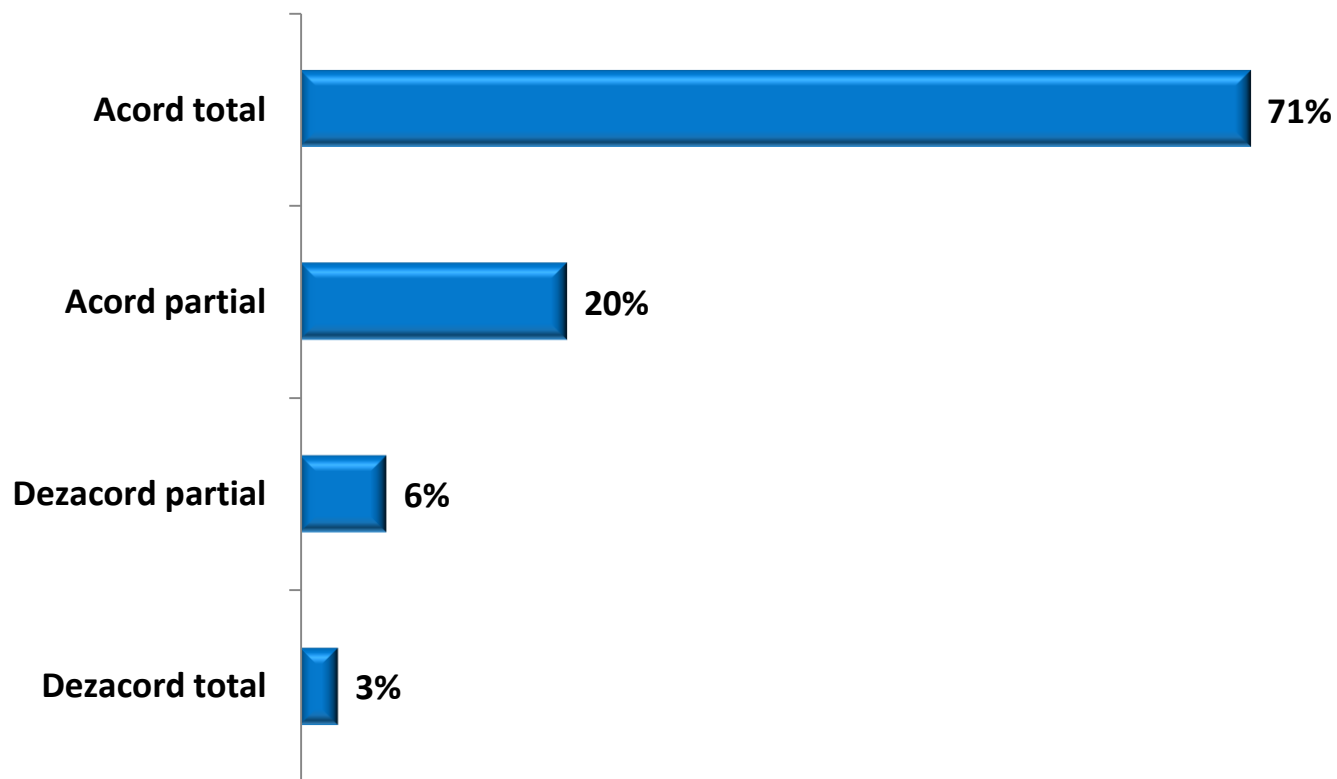
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații sunt/au fost în stare să-mi rezolve toate problemele care au apărut de când colaborez cu această bancă”?

Subeșantion



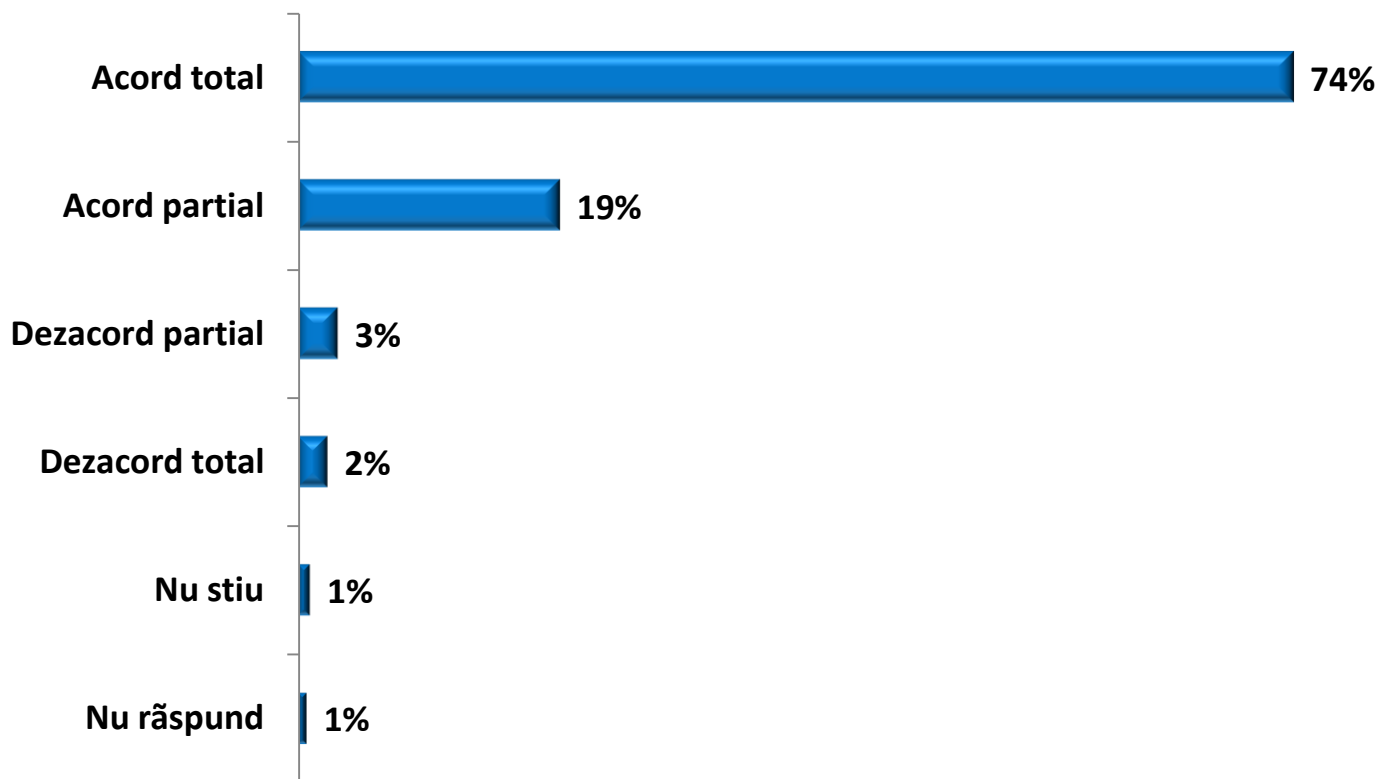
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt rapizi în rezolvarea solicitărilor mele”?

Subeșantion



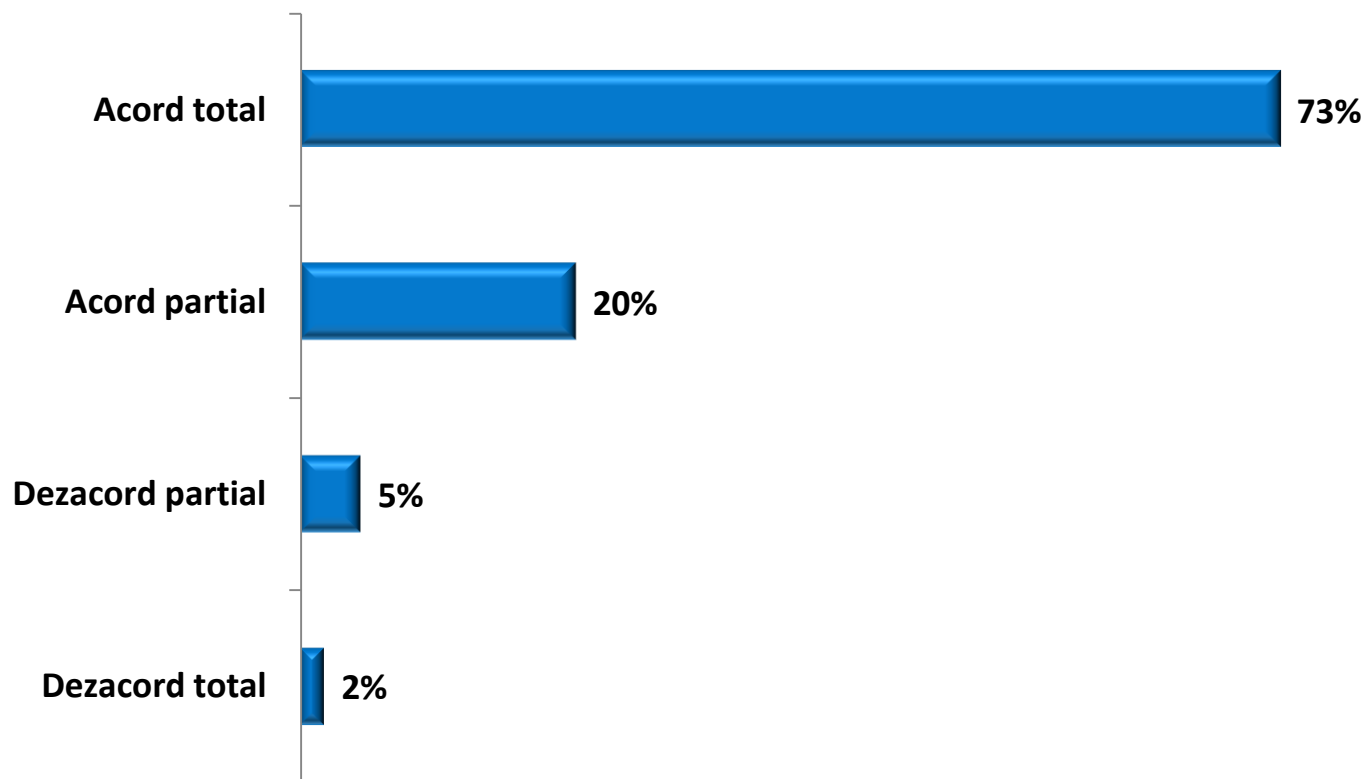
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii respectă mereu termenele în ceea ce privește solicitările mele”?

Subeșantion



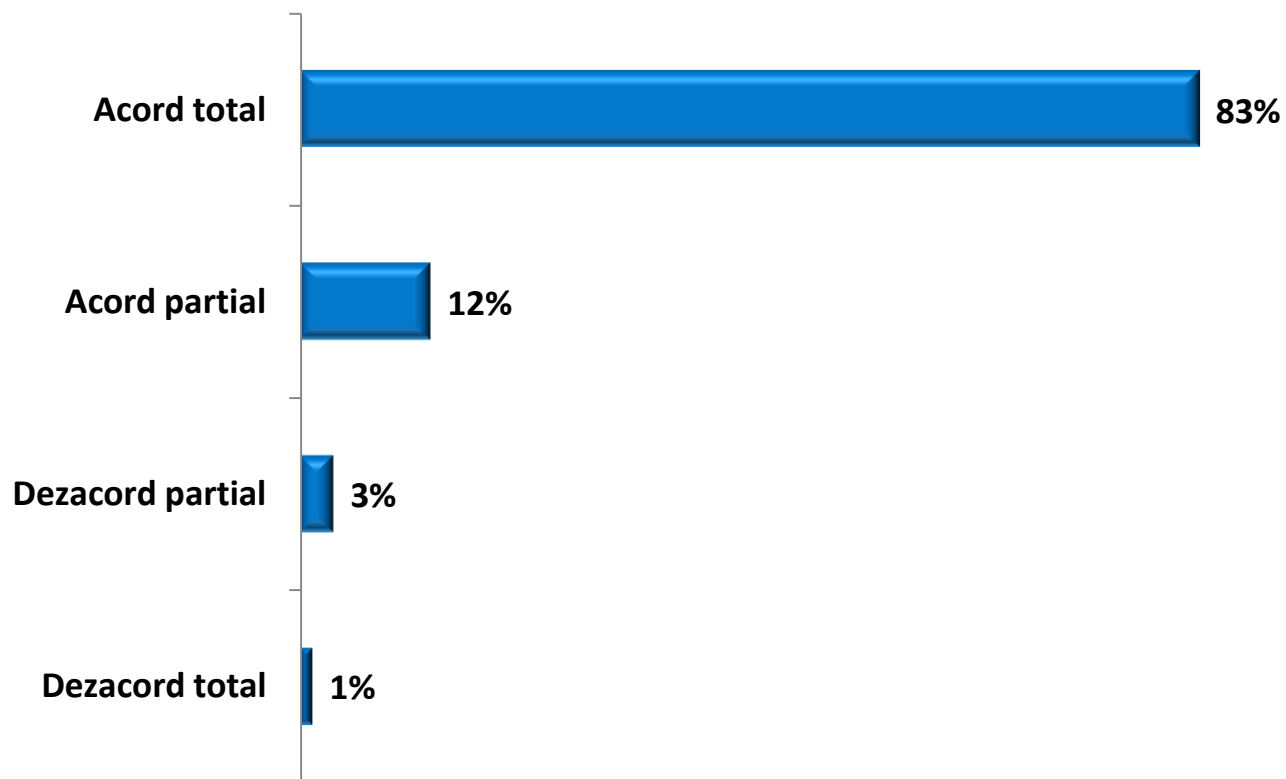
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Comportamentul angajaților băncii îmi inspiră încredere”?

Subeșantion



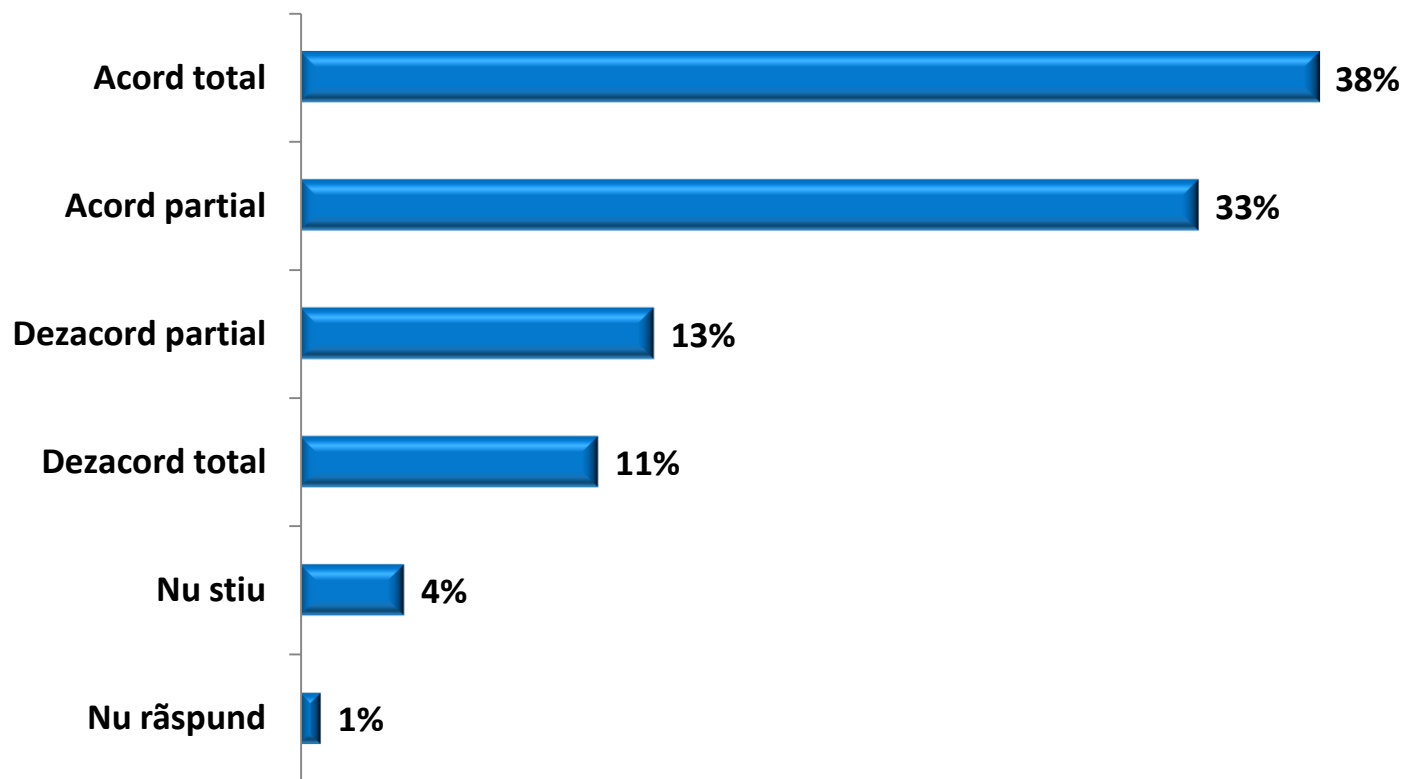
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt mereu politicoși”?

Subeșantion



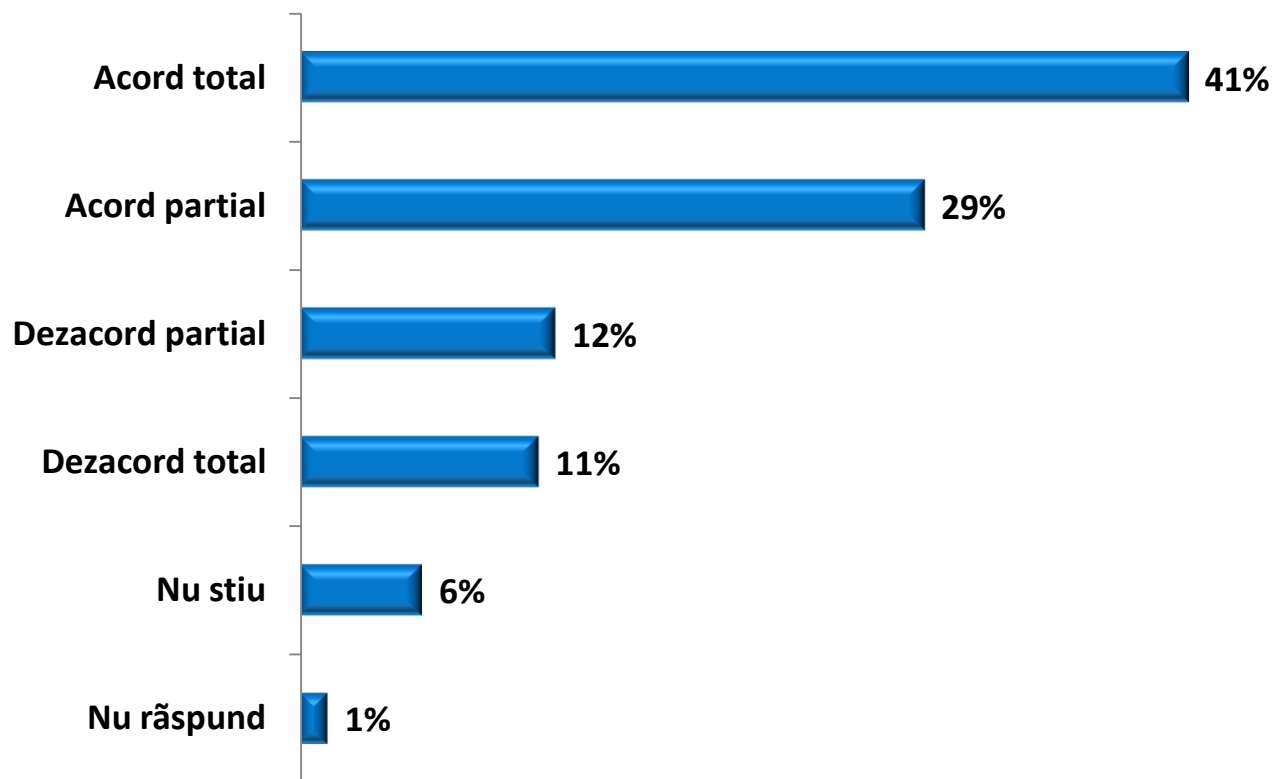
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Tarifele practicate de bancă sunt rezonabile”?

Subeșantion



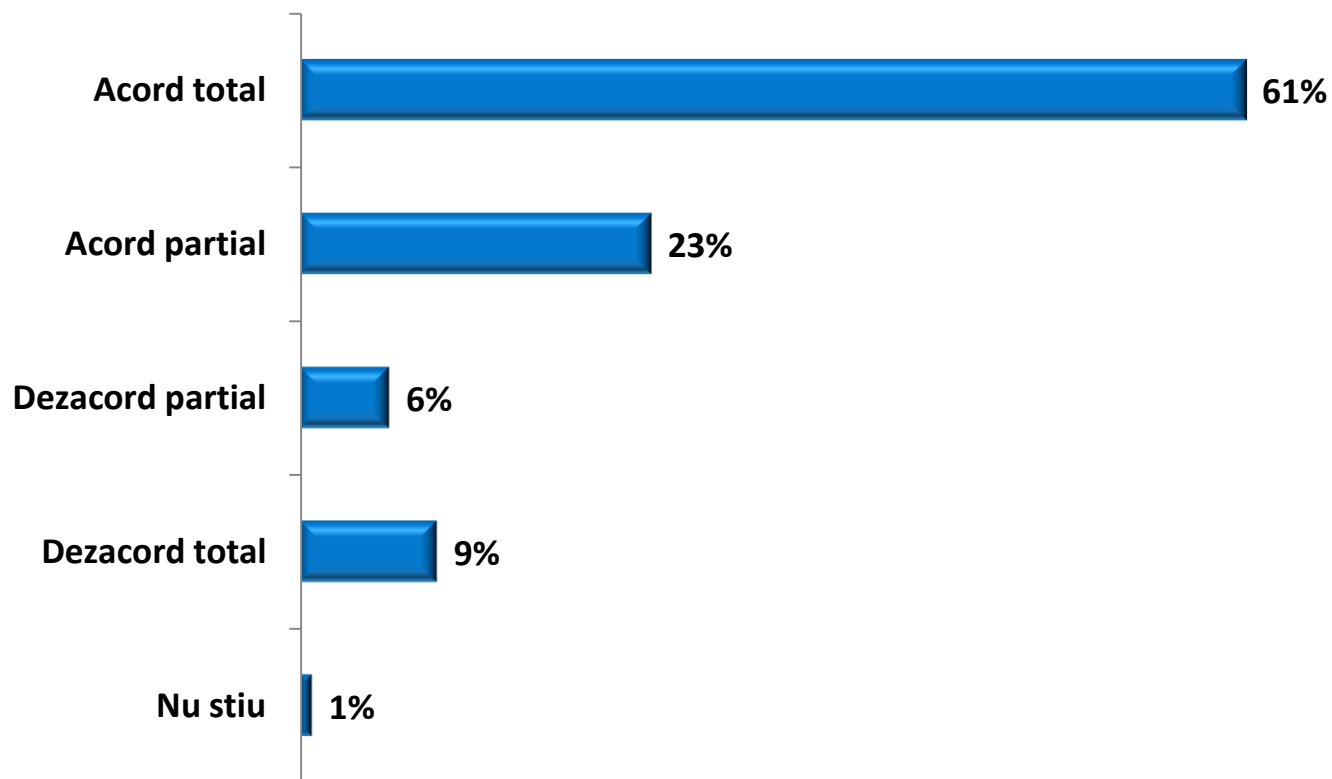
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Costurile practicate de bancă sunt transparente”?

Subeșantion



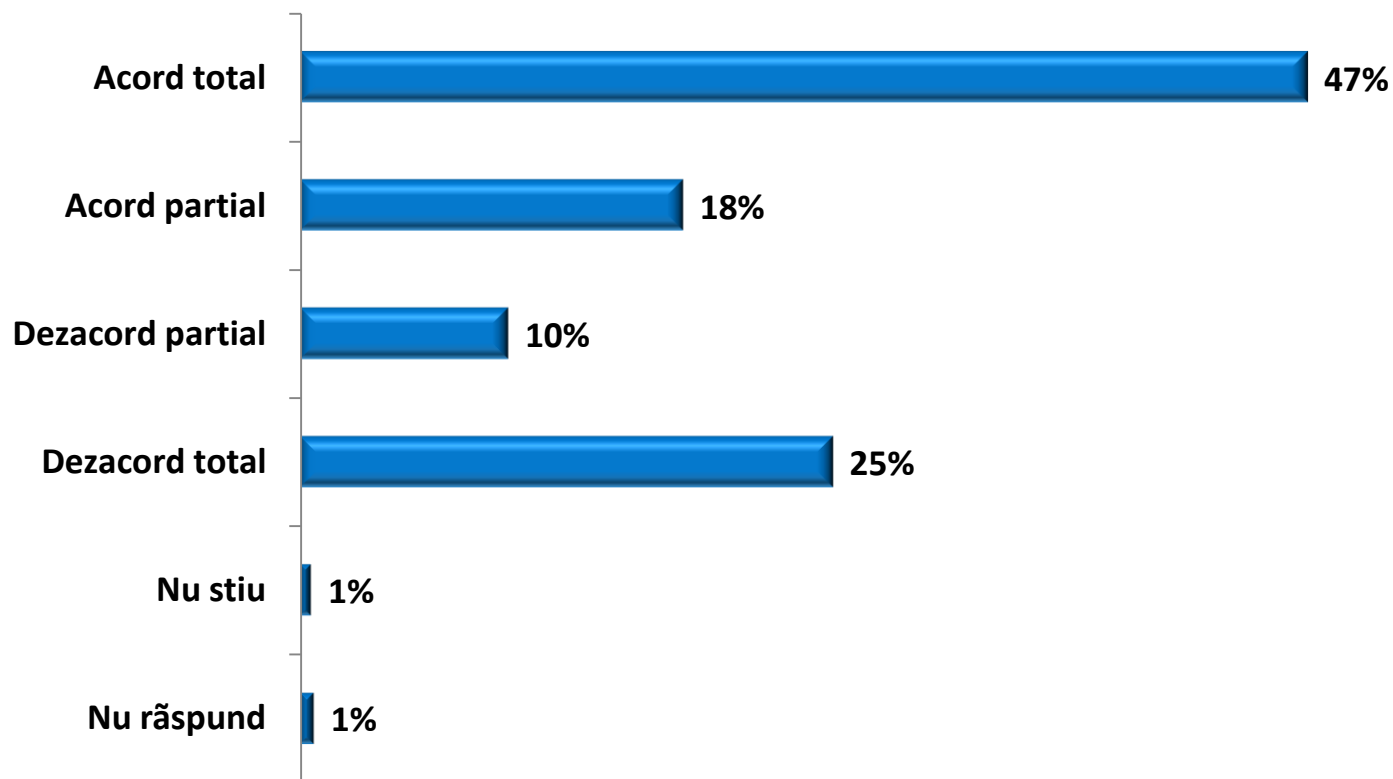
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”?

Subeșantion



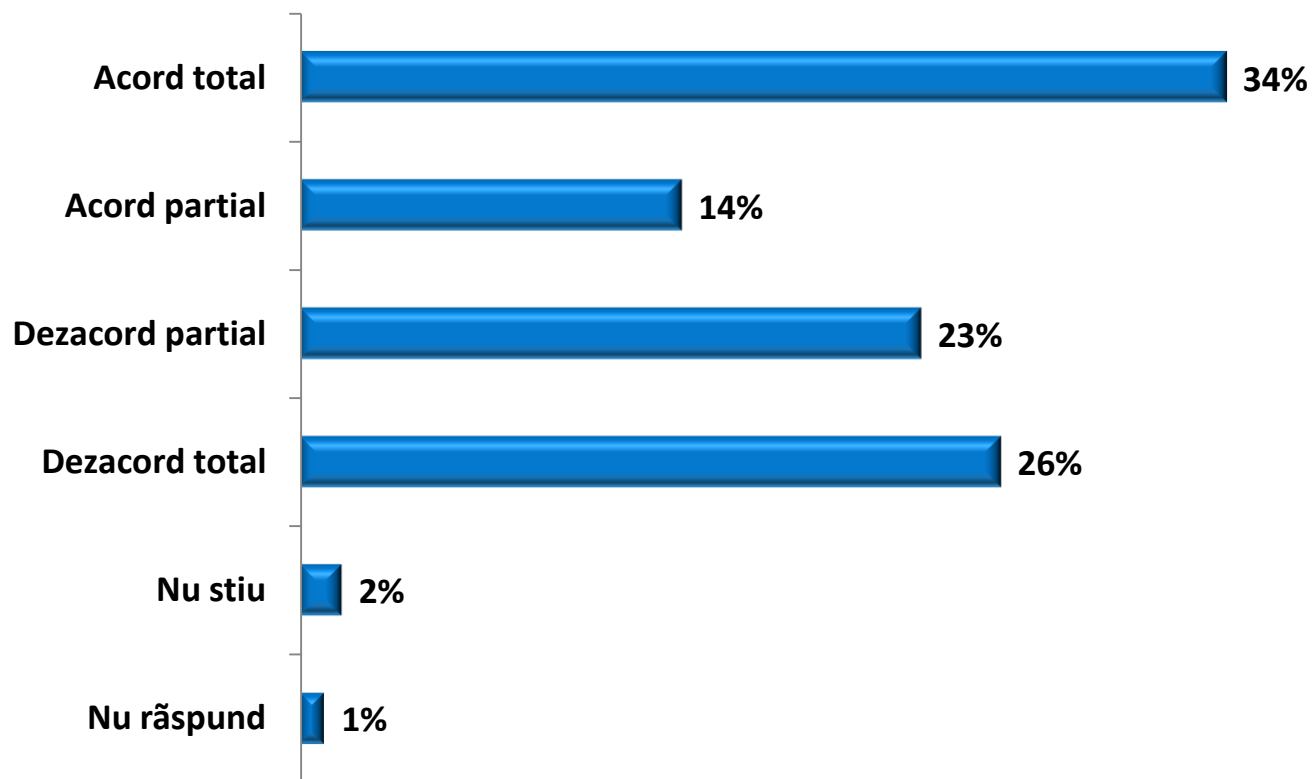
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș schimba banca ale cărei servicii le folosesc dacă aș găsi servicii mai bune în altă parte”?

Subeșantion



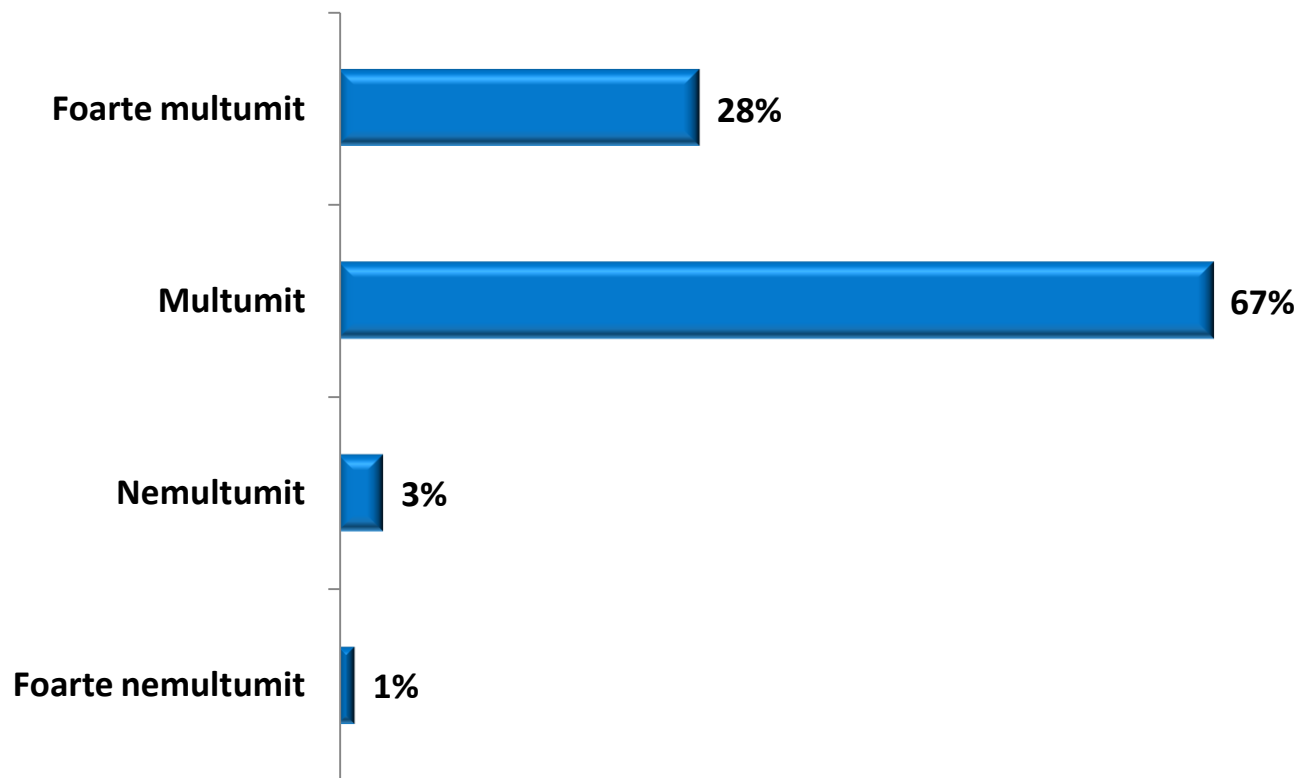
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Nu aş schimba niciodată banca cu care lucrez”?

Subeșantion



Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu banca cu care lucrați cel mai mult?

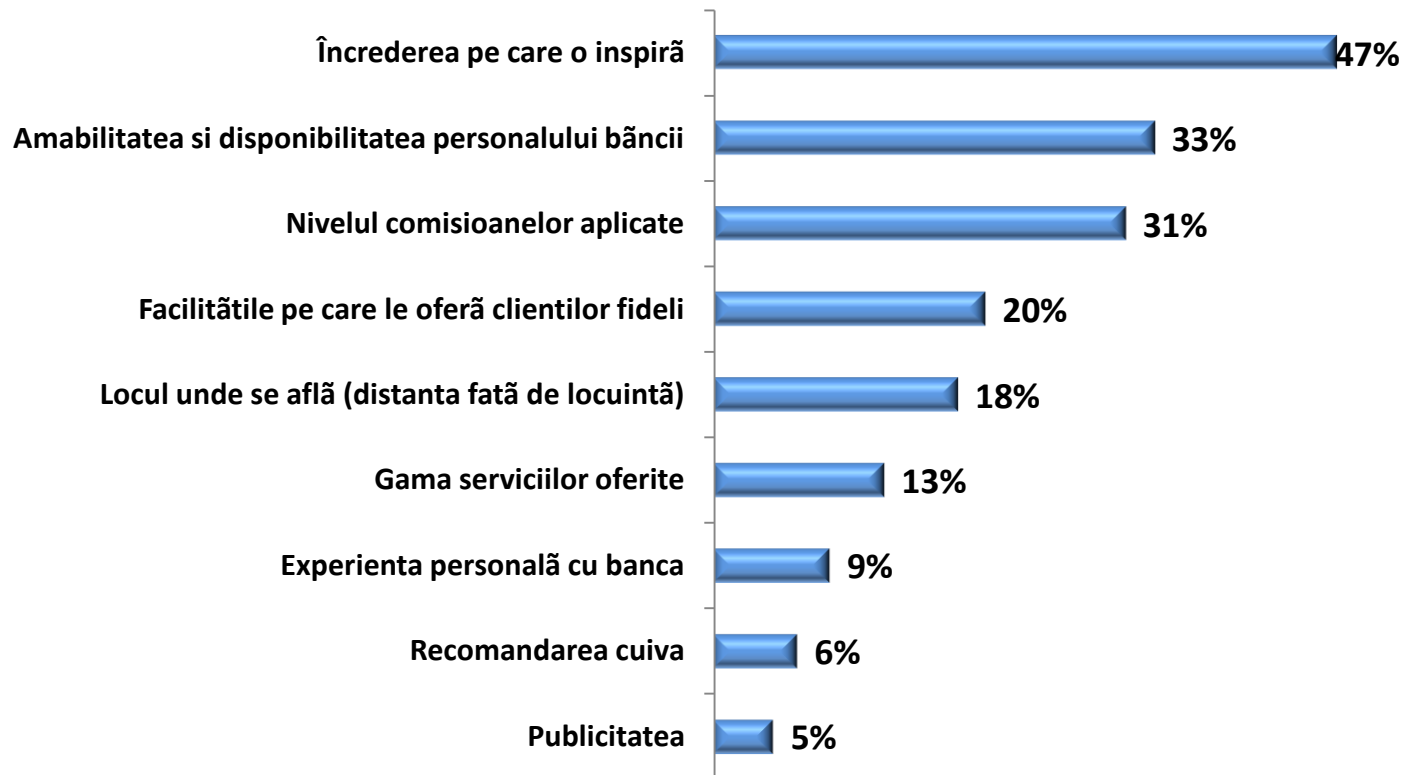
Subeșantion



Ce contează cel mai mult când alegeți o bancă?

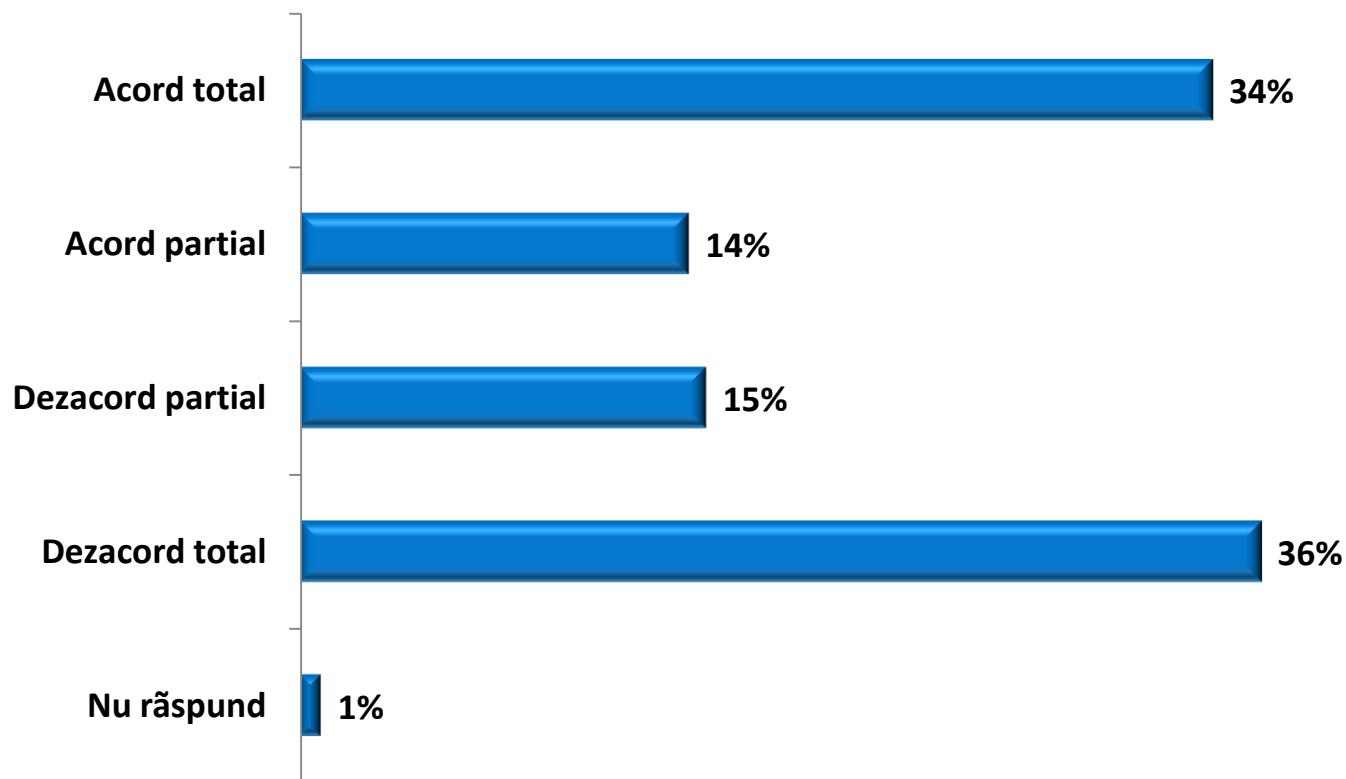
Răspuns multiplu

Subeșantion



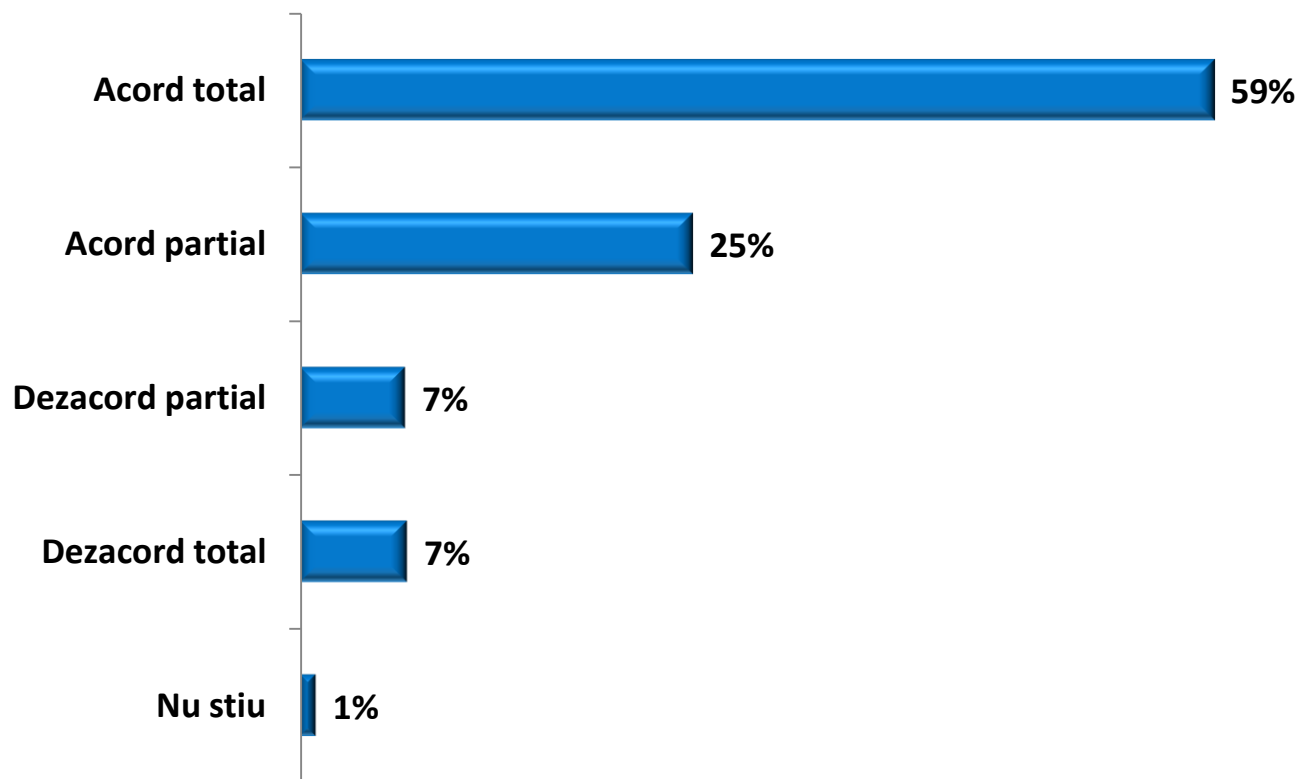
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru că și alți membri ai familiei lucrează tot cu ea”?

Subeșantion



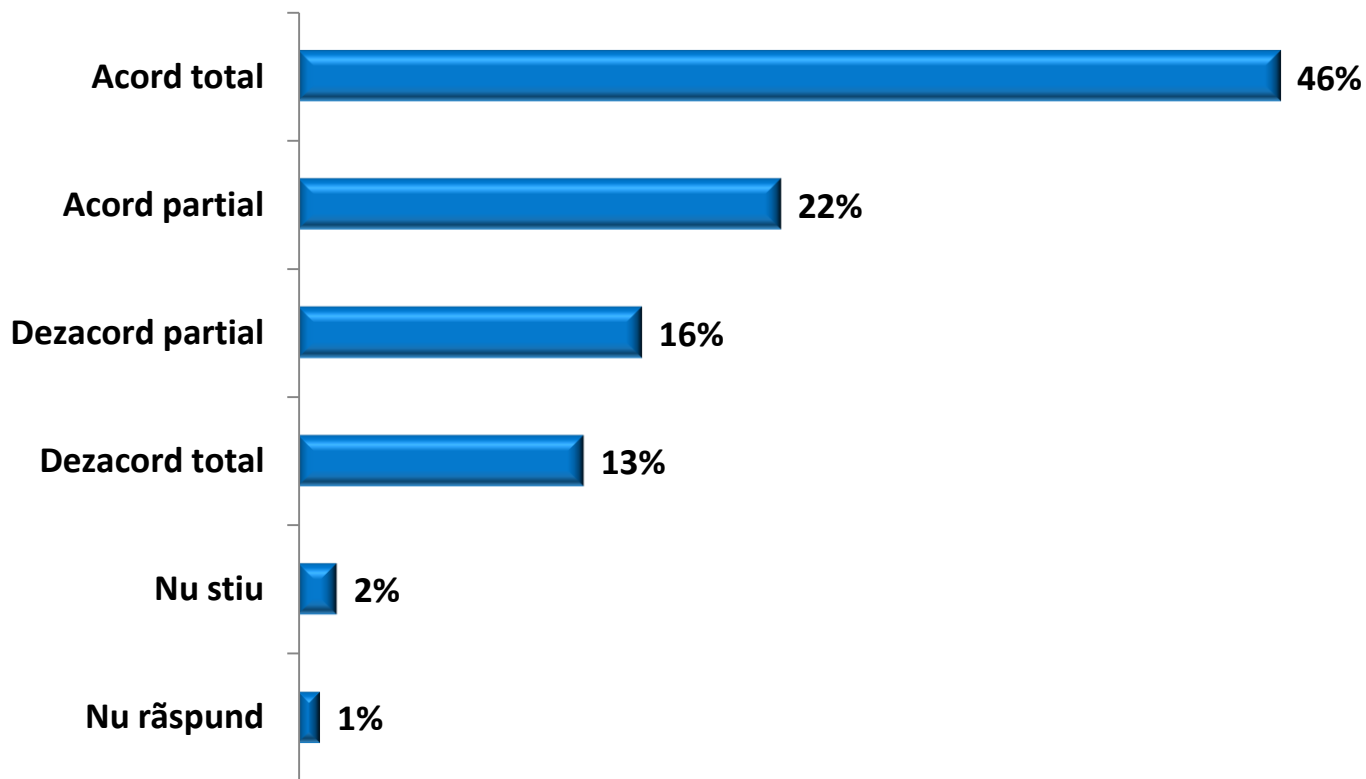
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru ca are o gamă largă de servicii”?

Subeșantion



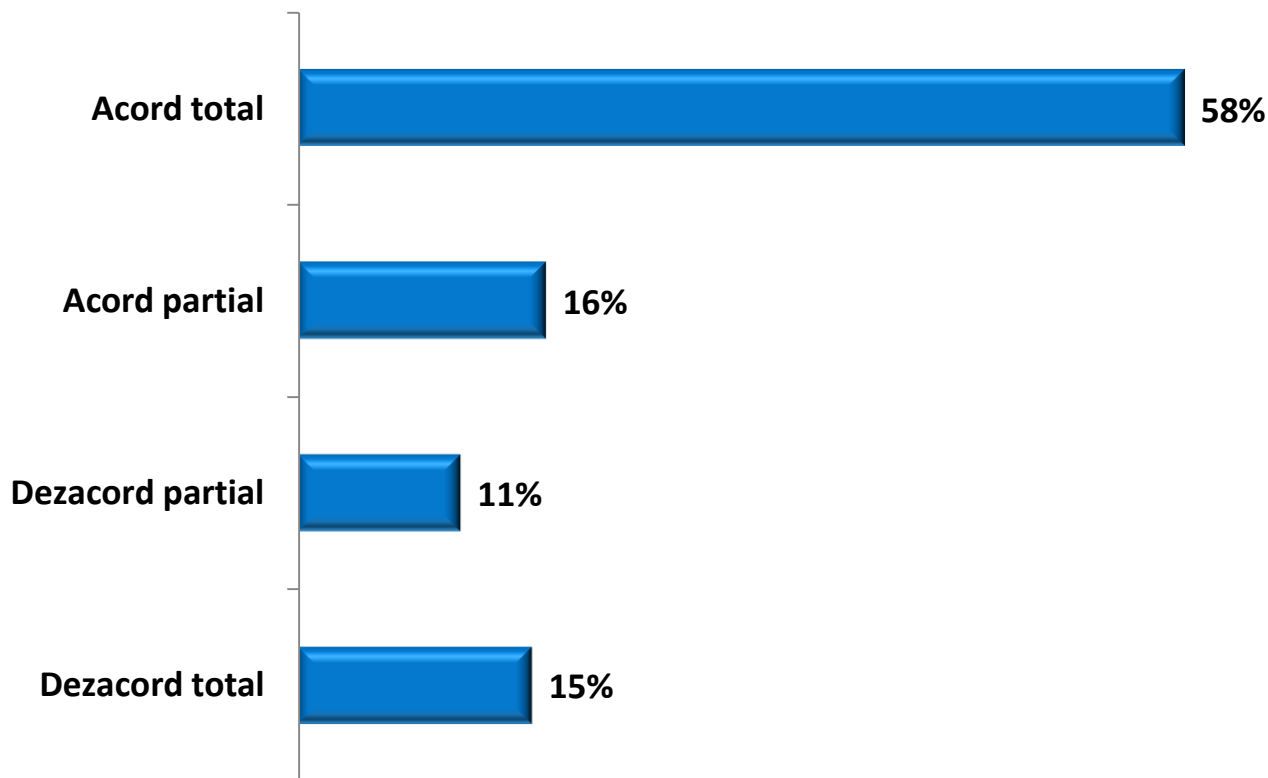
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru că are cele mai multe agenții”?

Subeșantion



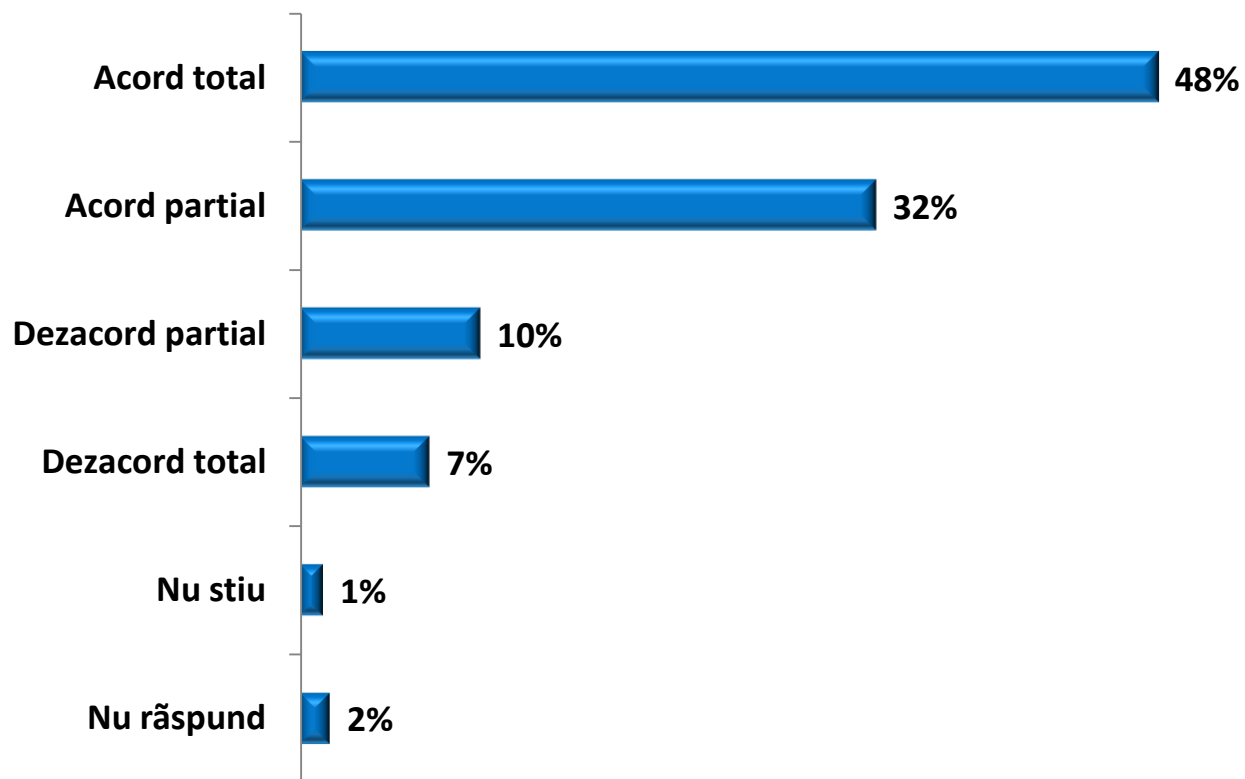
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru că este cea mai apropiată de casă sau de serviciu”?

Subeșantion



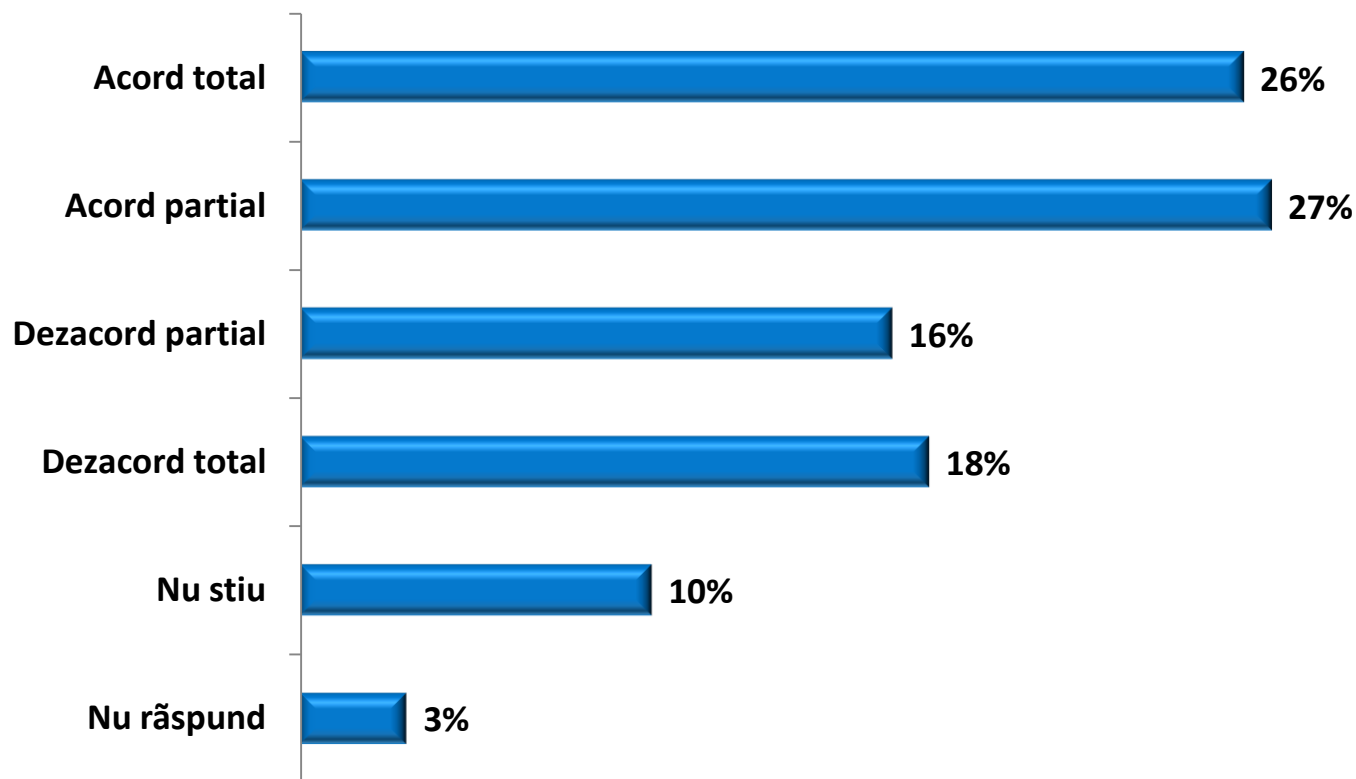
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru că are cele mai bune servicii”?

Subeșantion



În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Am ales banca ale cărei servicii le folosesc pentru că are cea mai mică dobândă”?

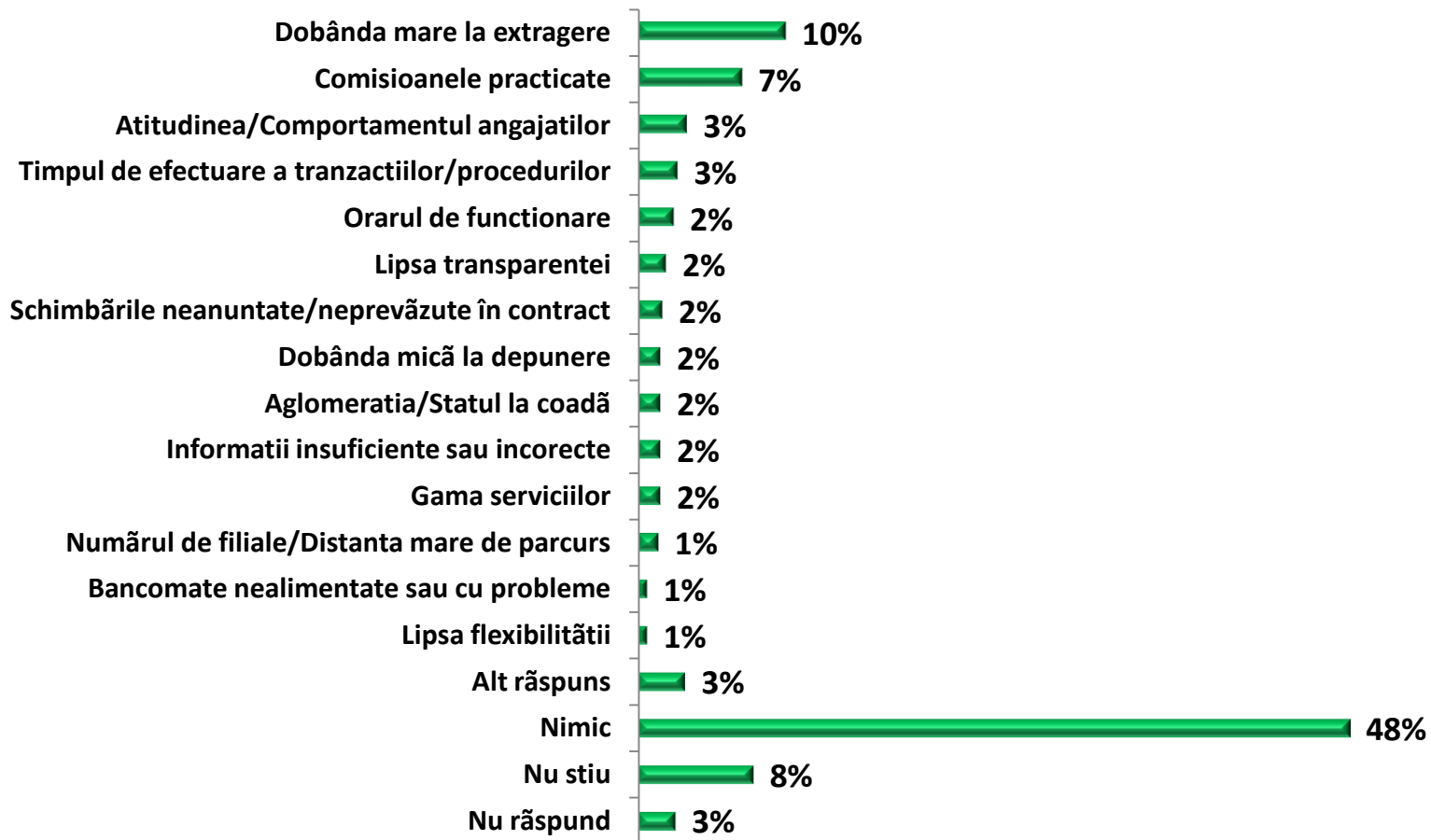
Subeșantion



Ce vă nemulțumeste cel mai mult în relația cu banca cu care lucrați?

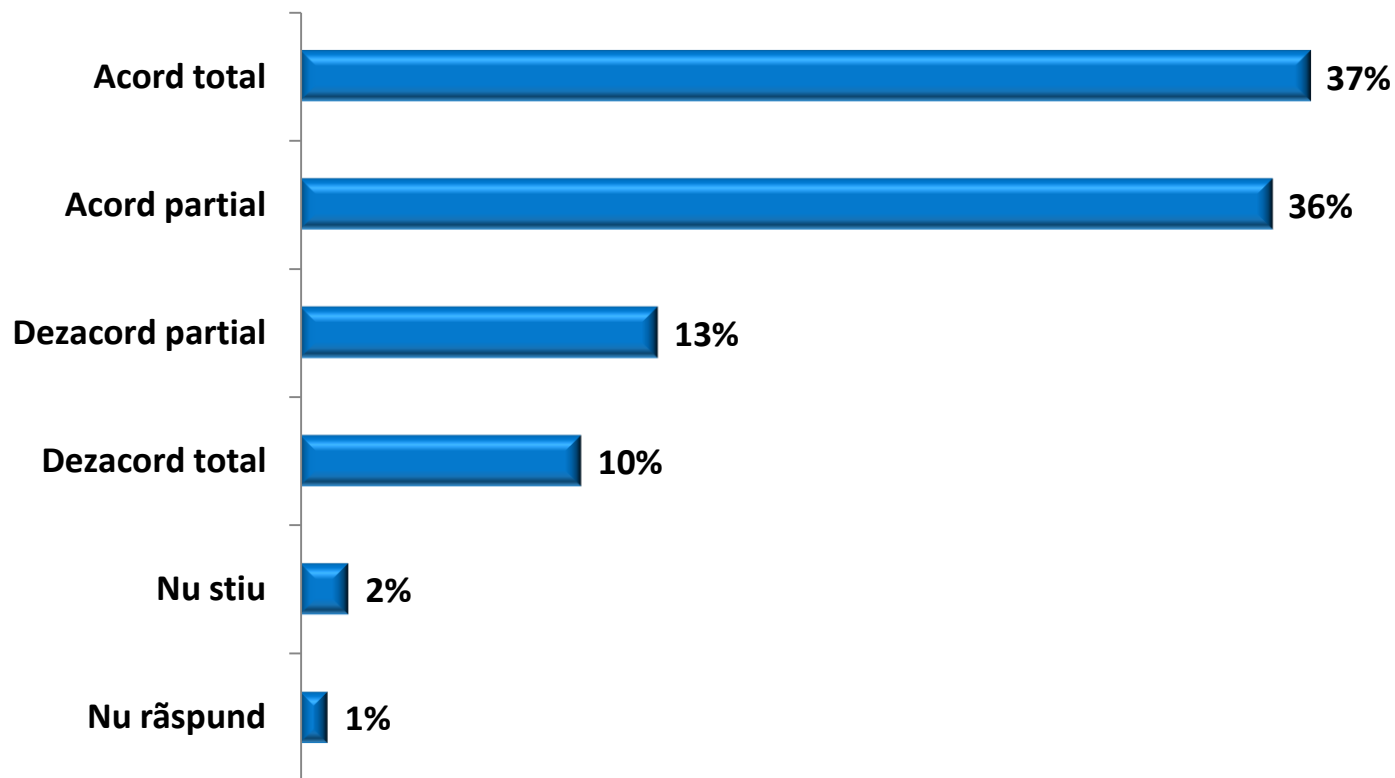
Întrebare deschisă

Subeșantion



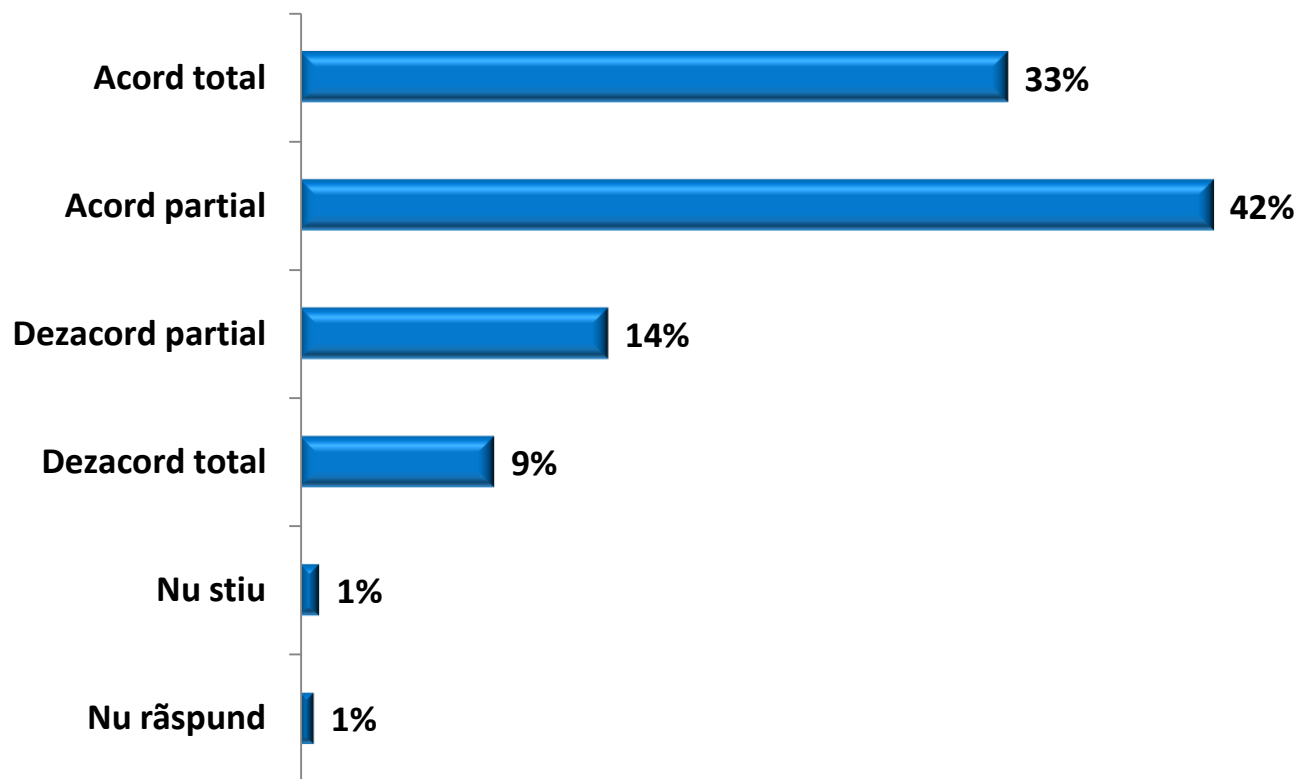
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile își respectă clienții”?

Subeșantion



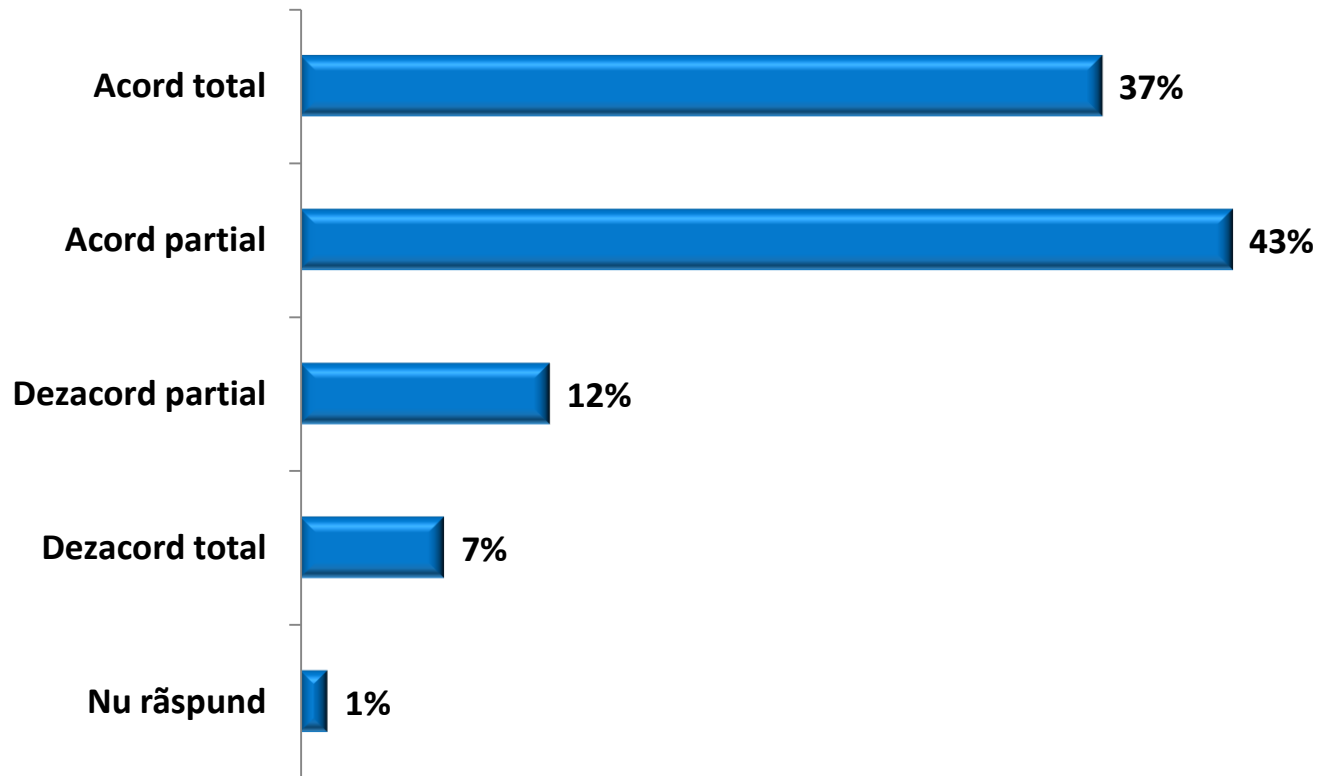
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile sunt instituții de încredere”?

Subeșantion



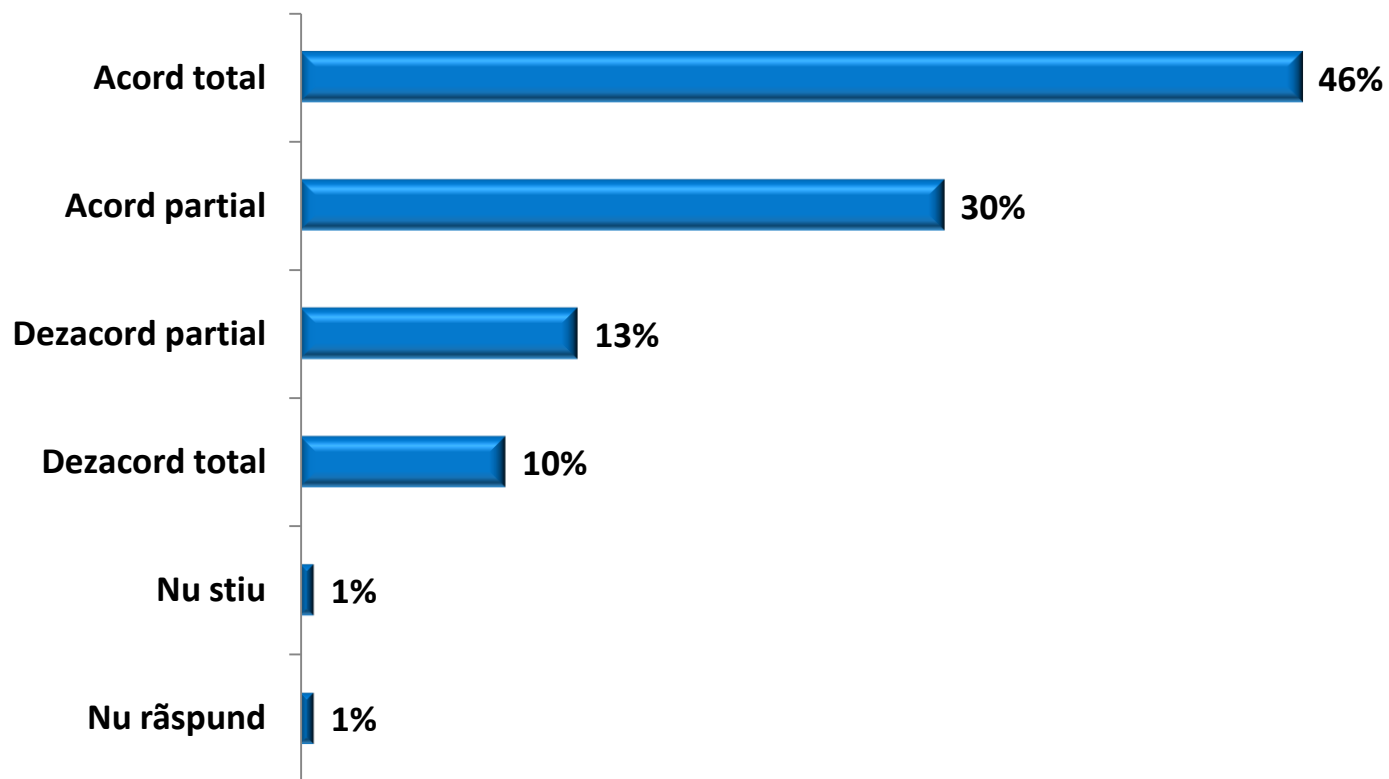
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile sunt instituții serioase”?

Subeșantion



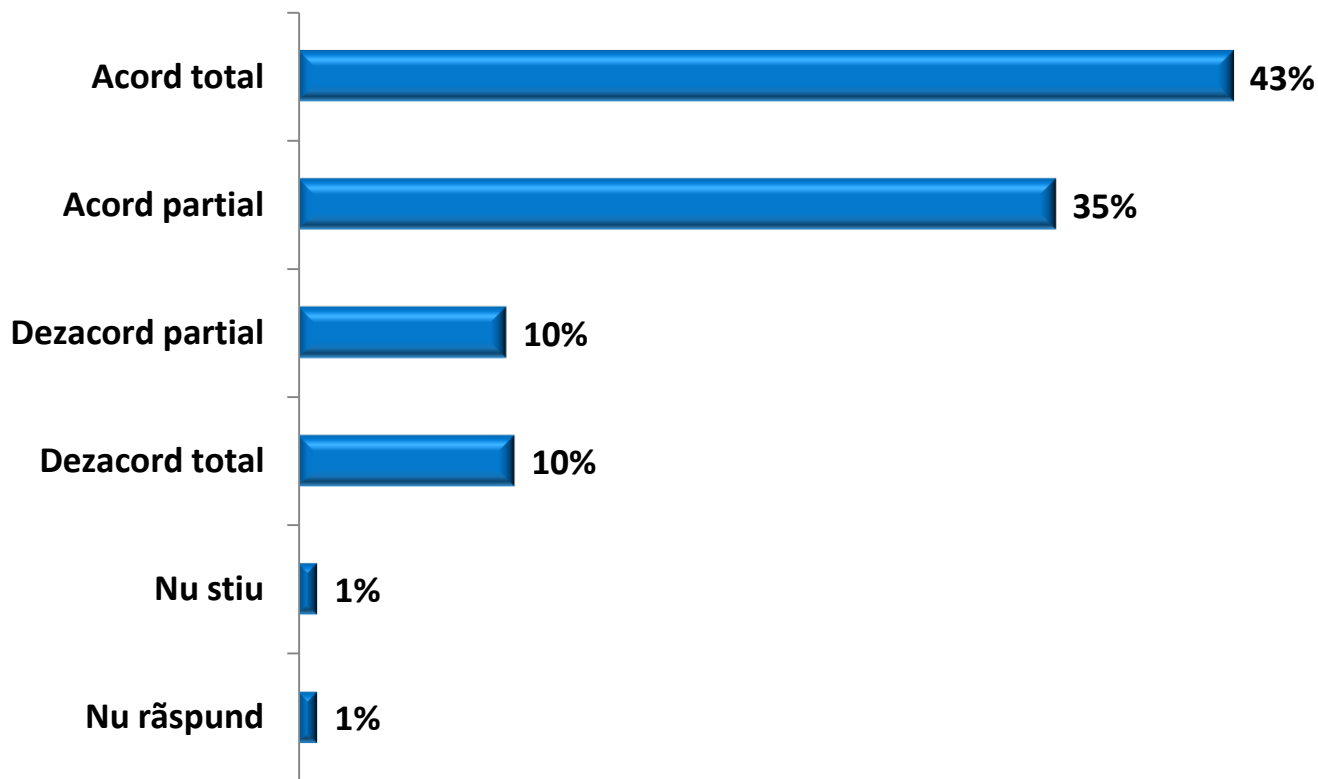
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Prefer să am de lucru cât mai puțin cu băncile”?

Subeșantion



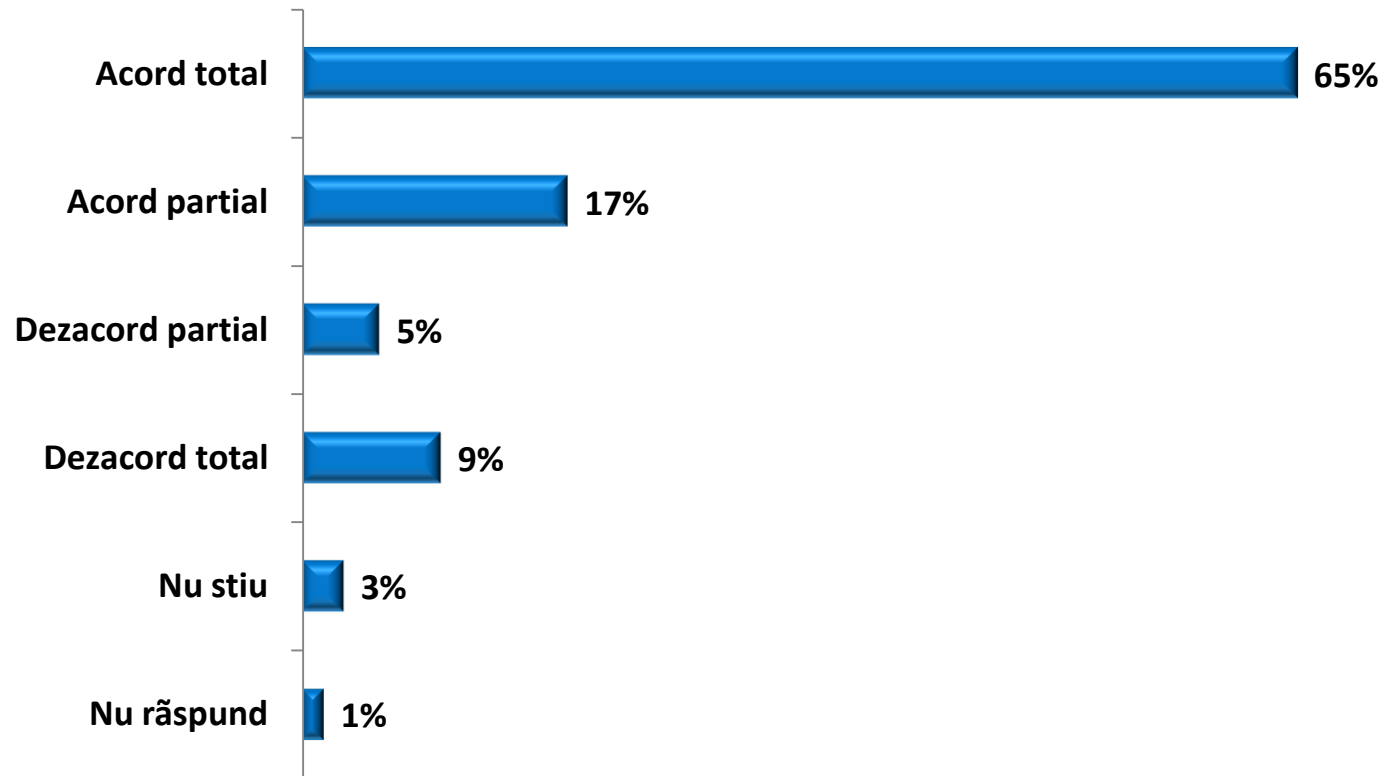
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile oferă o gamă de servicii care îmi ușurează viața”?

Subeșantion



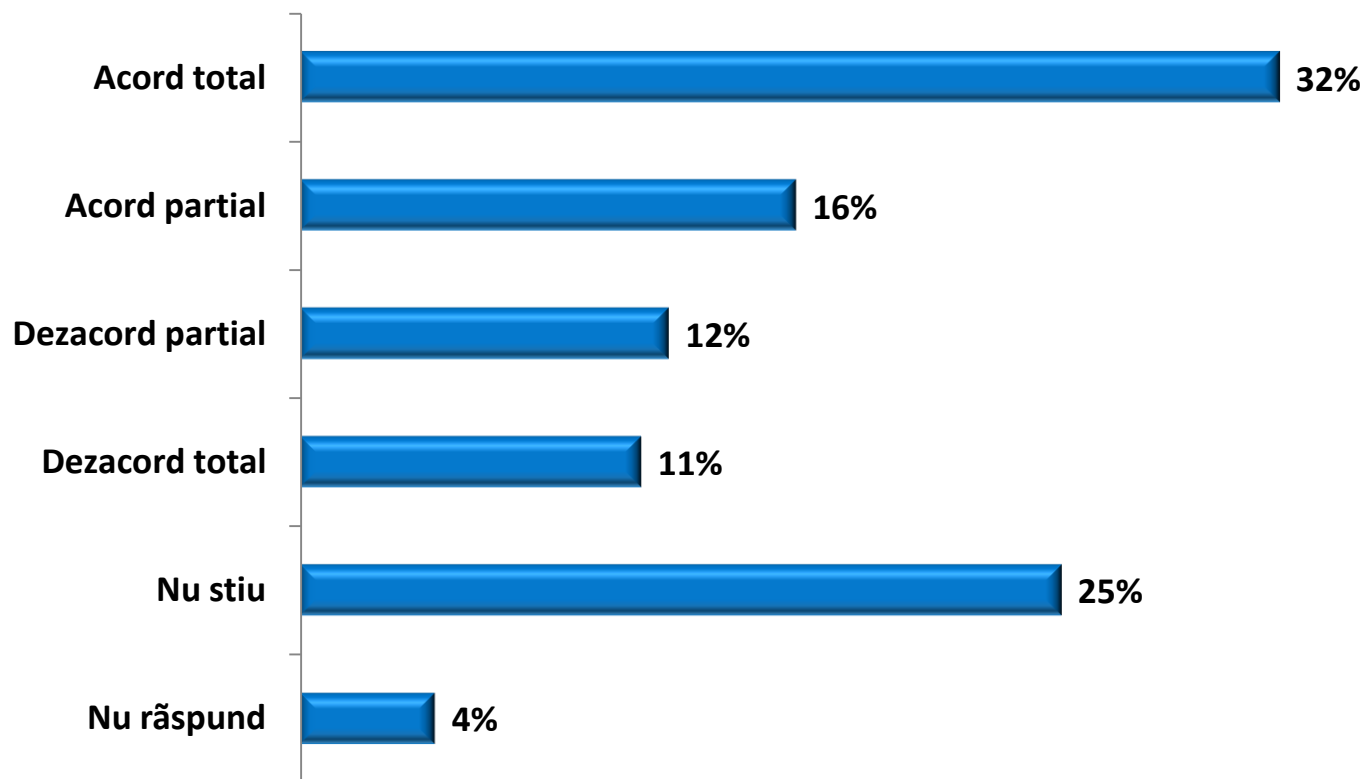
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Ar trebui să existe un control mai strâns al statului asupra activităților băncilor”?

Subeșantion



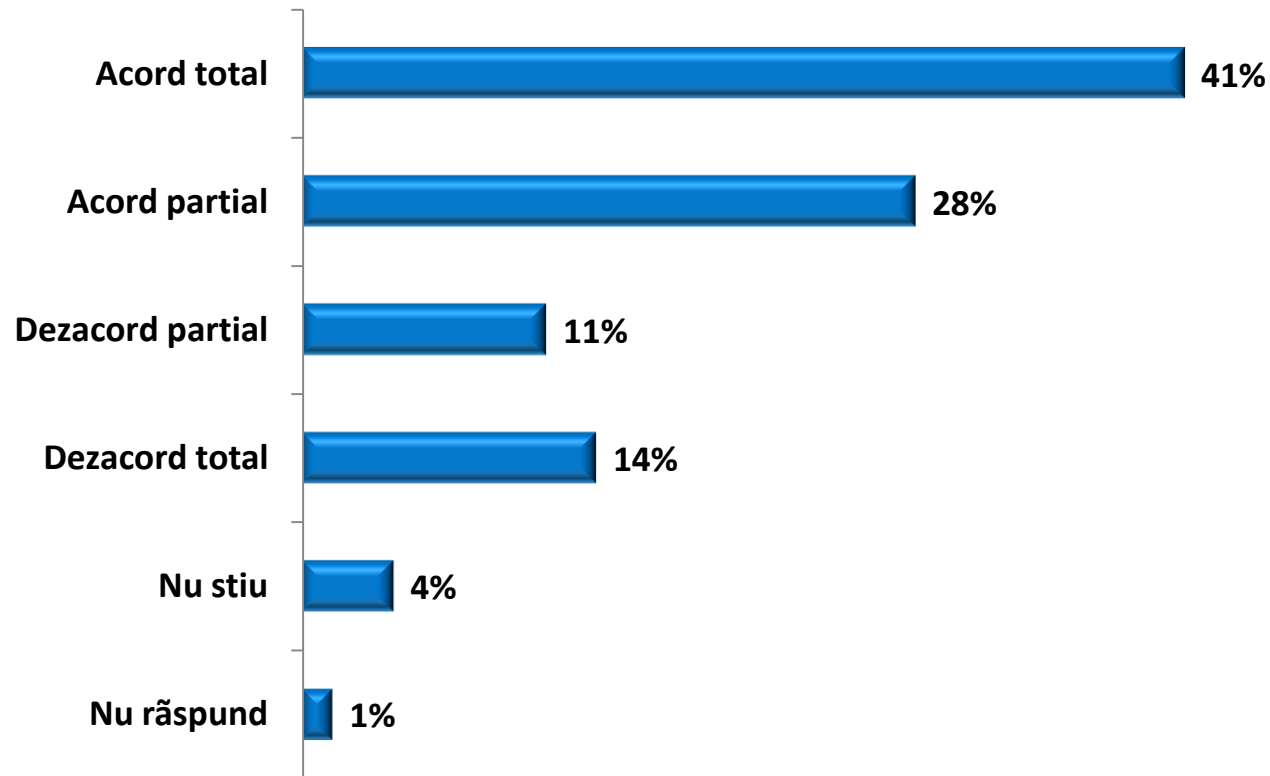
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile din străinătate sunt mai de încredere decât cele din România”?

Subeșantion



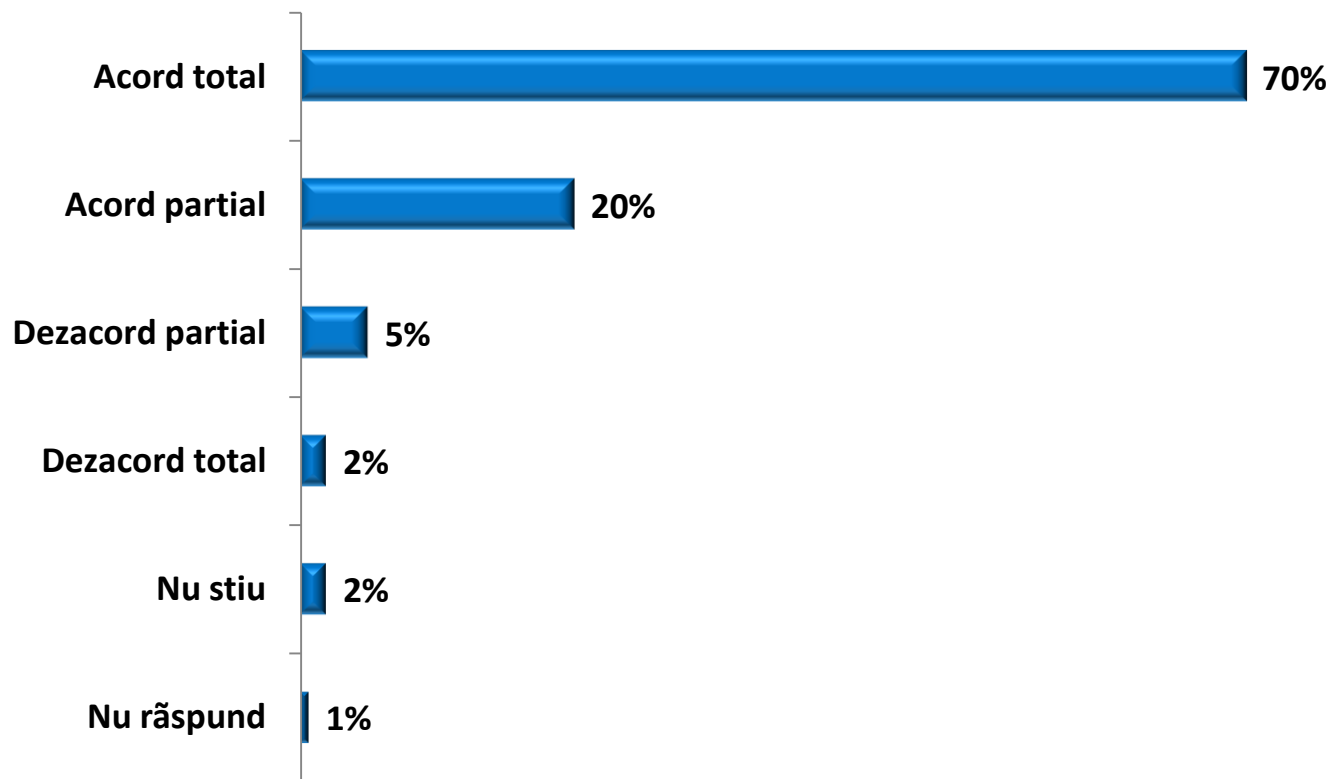
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile își asumă riscuri atunci când colaborează cu clienții”?

Subeșantion



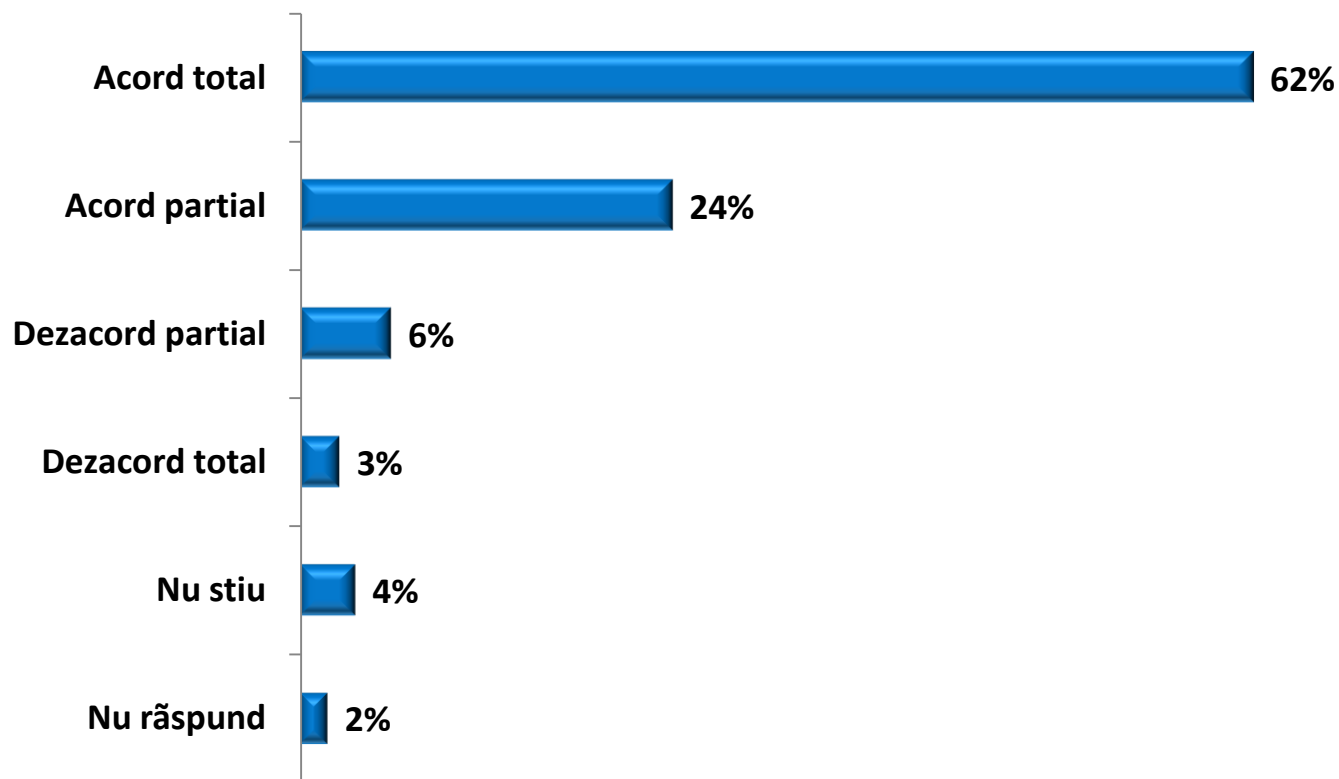
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Contractele dintre bănci și clienți sunt în avantajul băncilor”?

Subeșantion



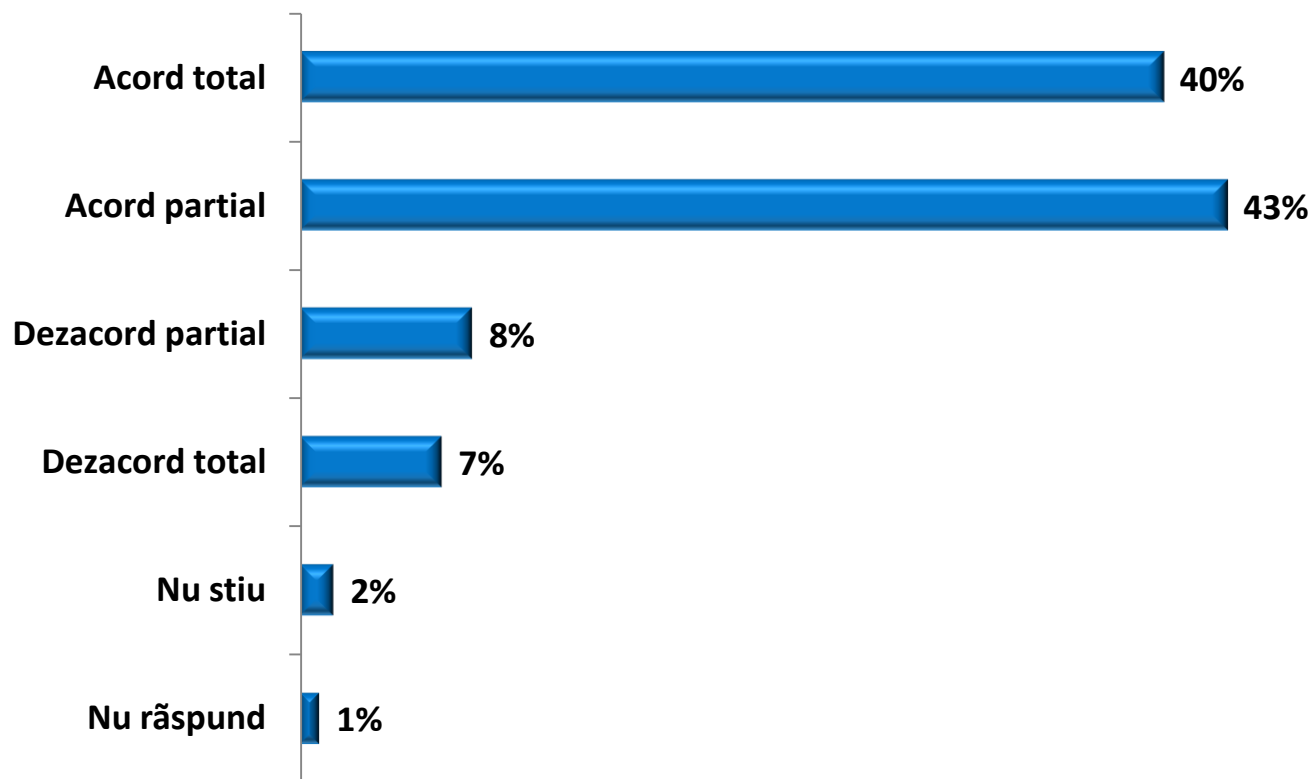
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Sectorul bancar este un sector scump”?

Subeșantion



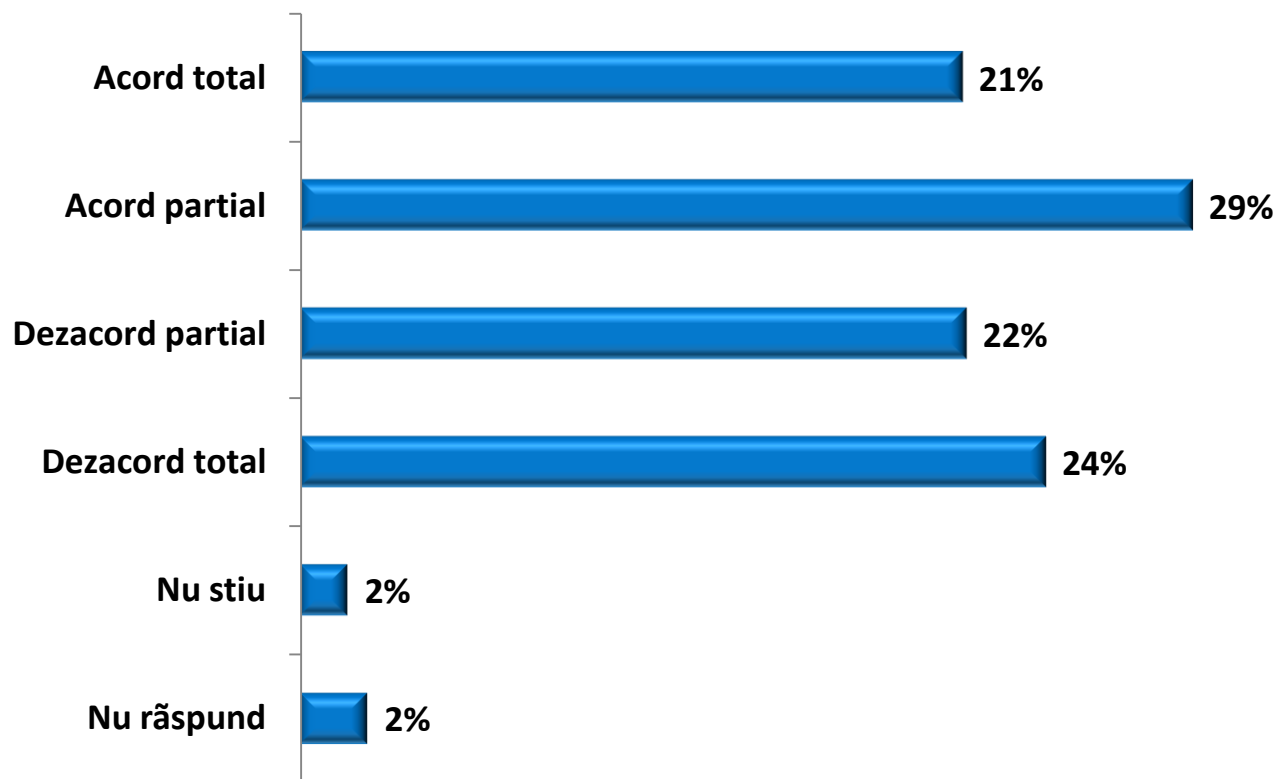
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile oferă soluții financiare utile clienților lor”?

Subeșantion



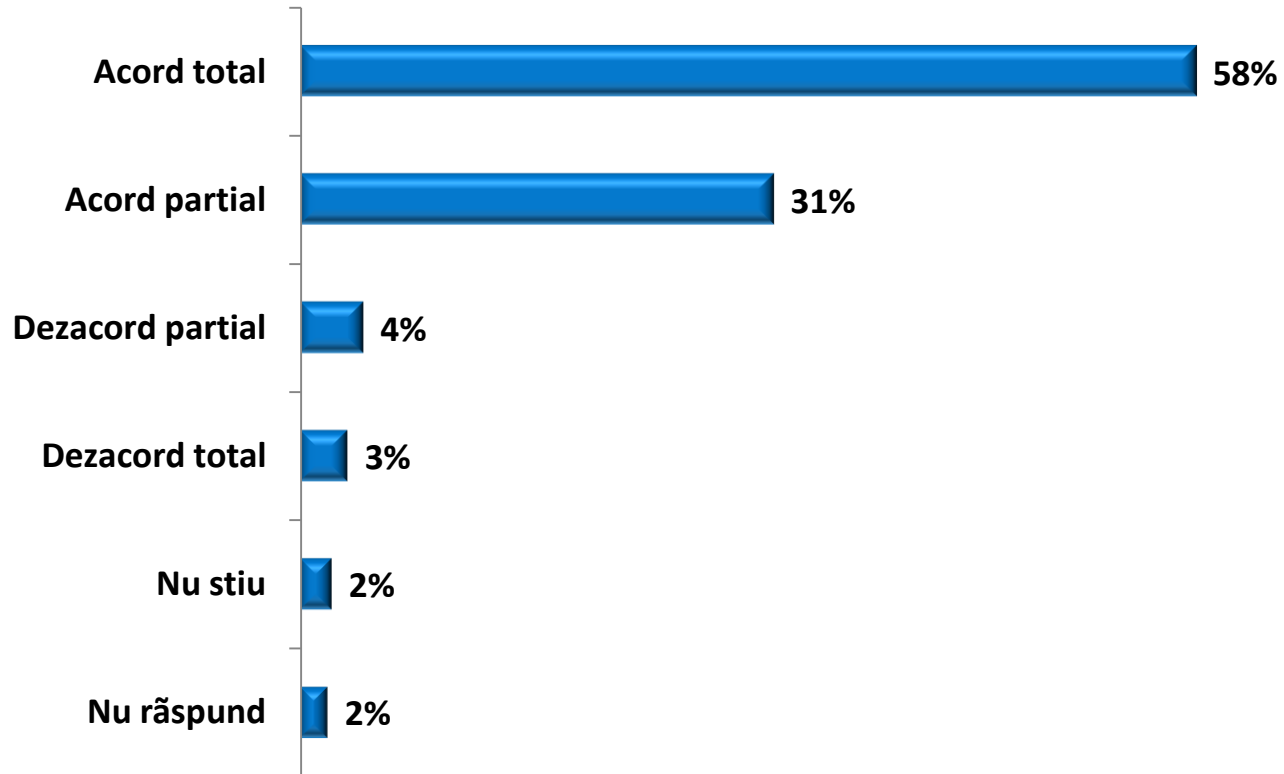
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Condițiile contractuale sunt ușor de înțeles în sectorul bancar”?

Subeșantion



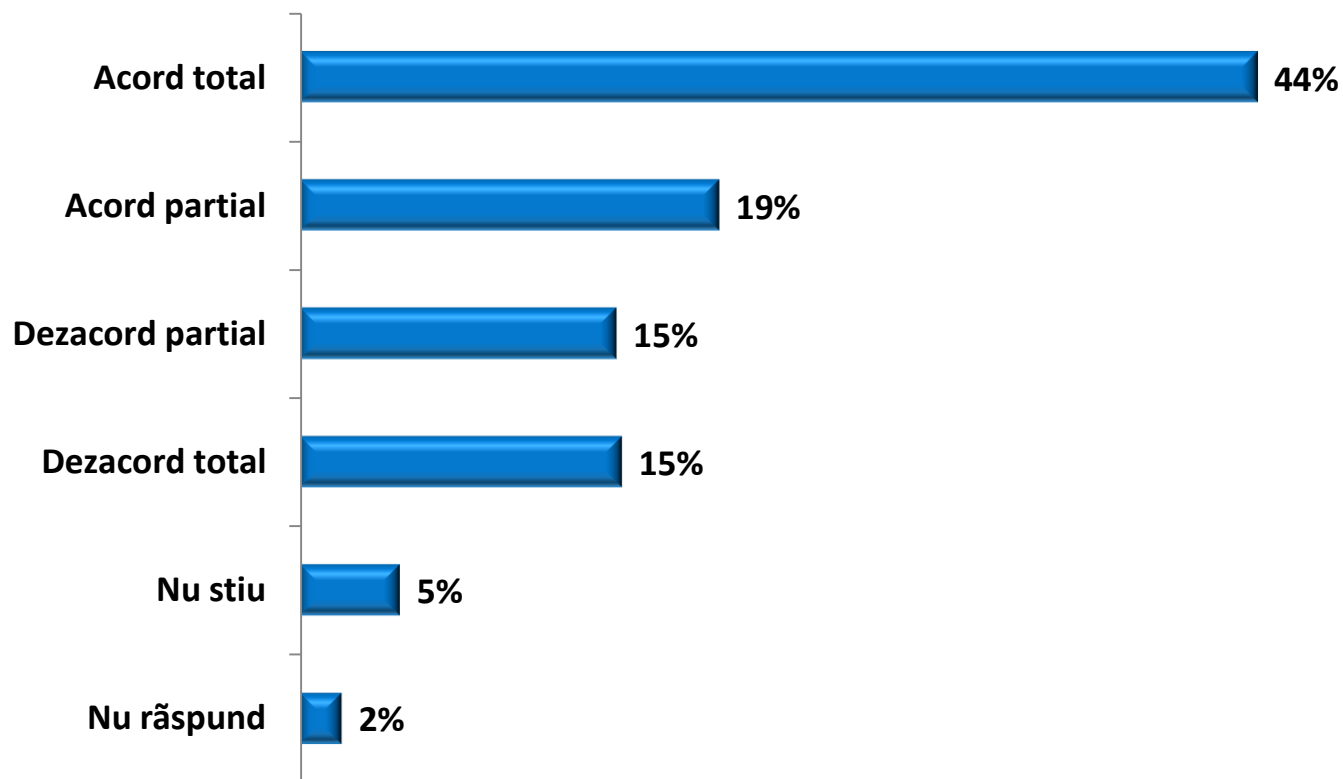
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Oamenii nu sunt atenți atunci când intră sub contract cu băncile”?

Subeșantion



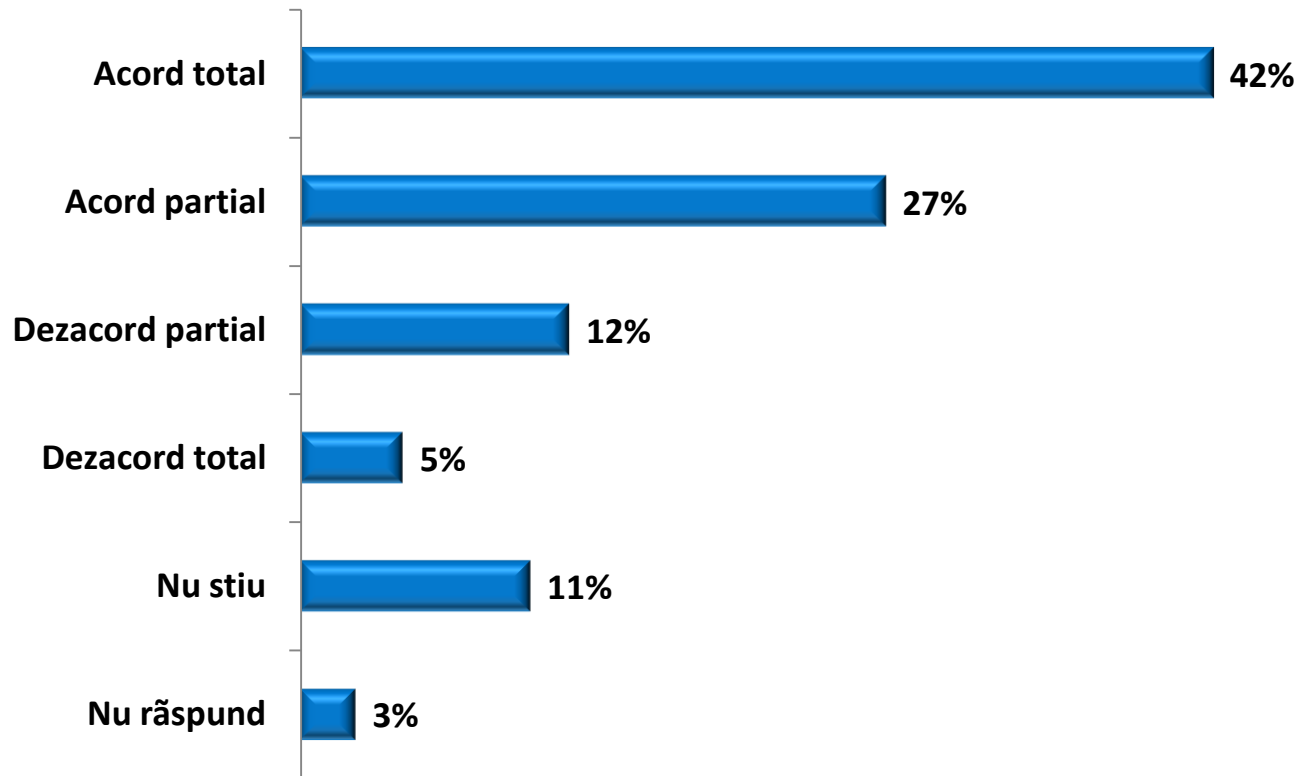
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Există prea multe bănci în România”?

Subeșantion



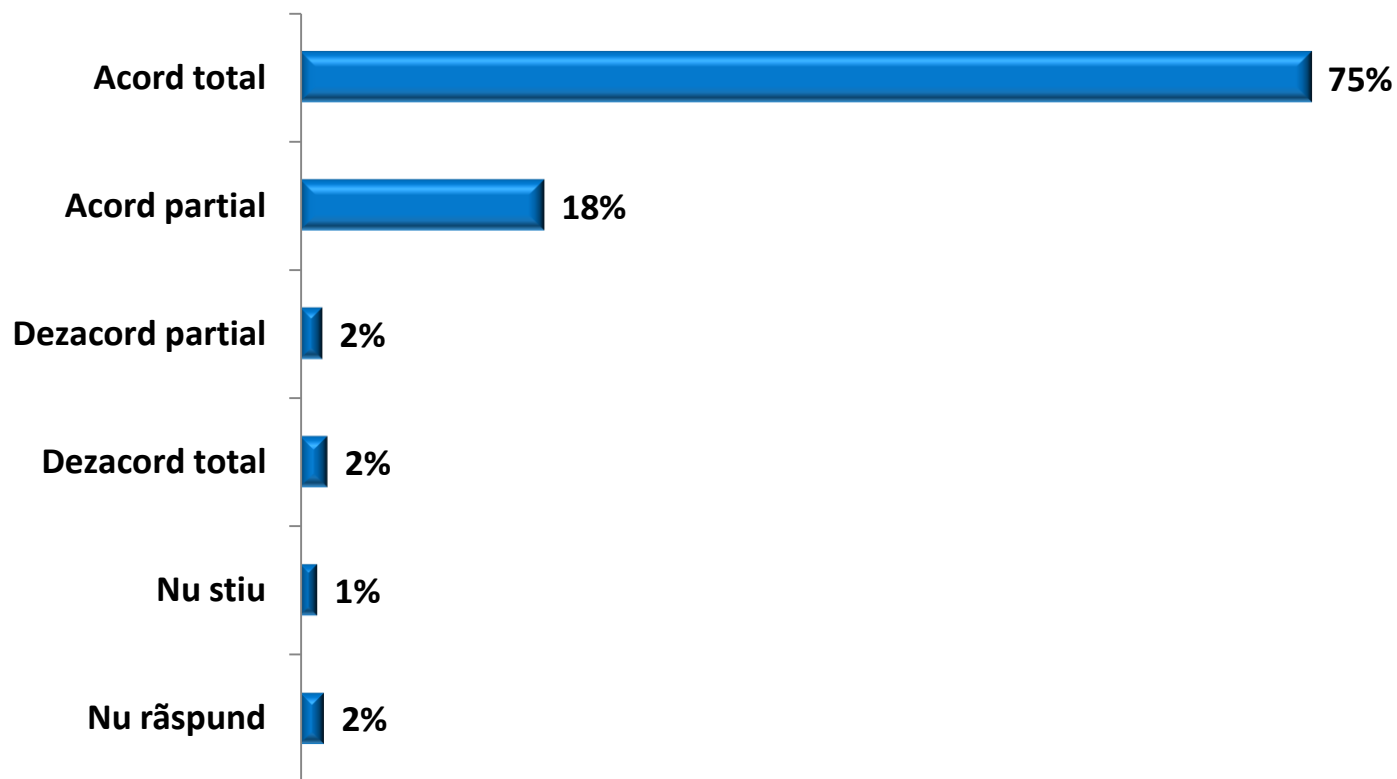
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Există diferențe mari între băncile din România”?

Subeșantion



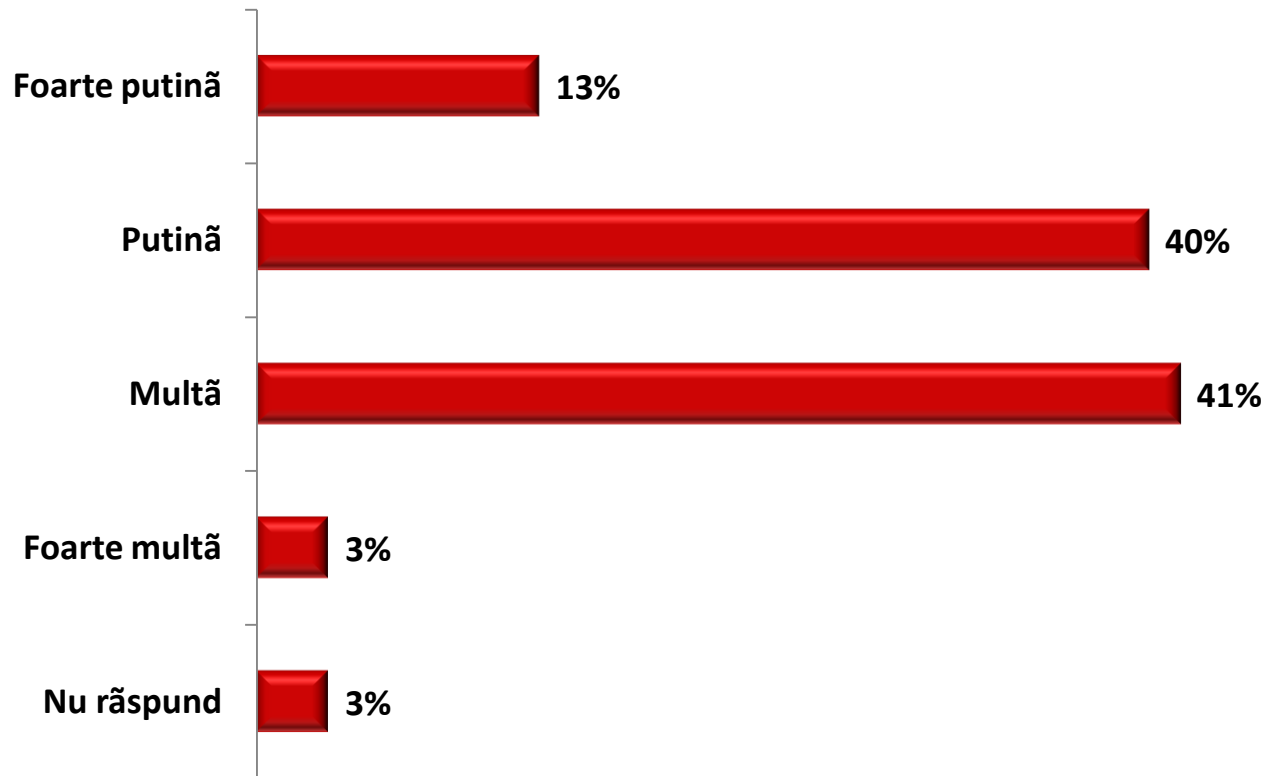
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Economia de piață are nevoie de serviciile oferite de bănci”?

Subeșantion



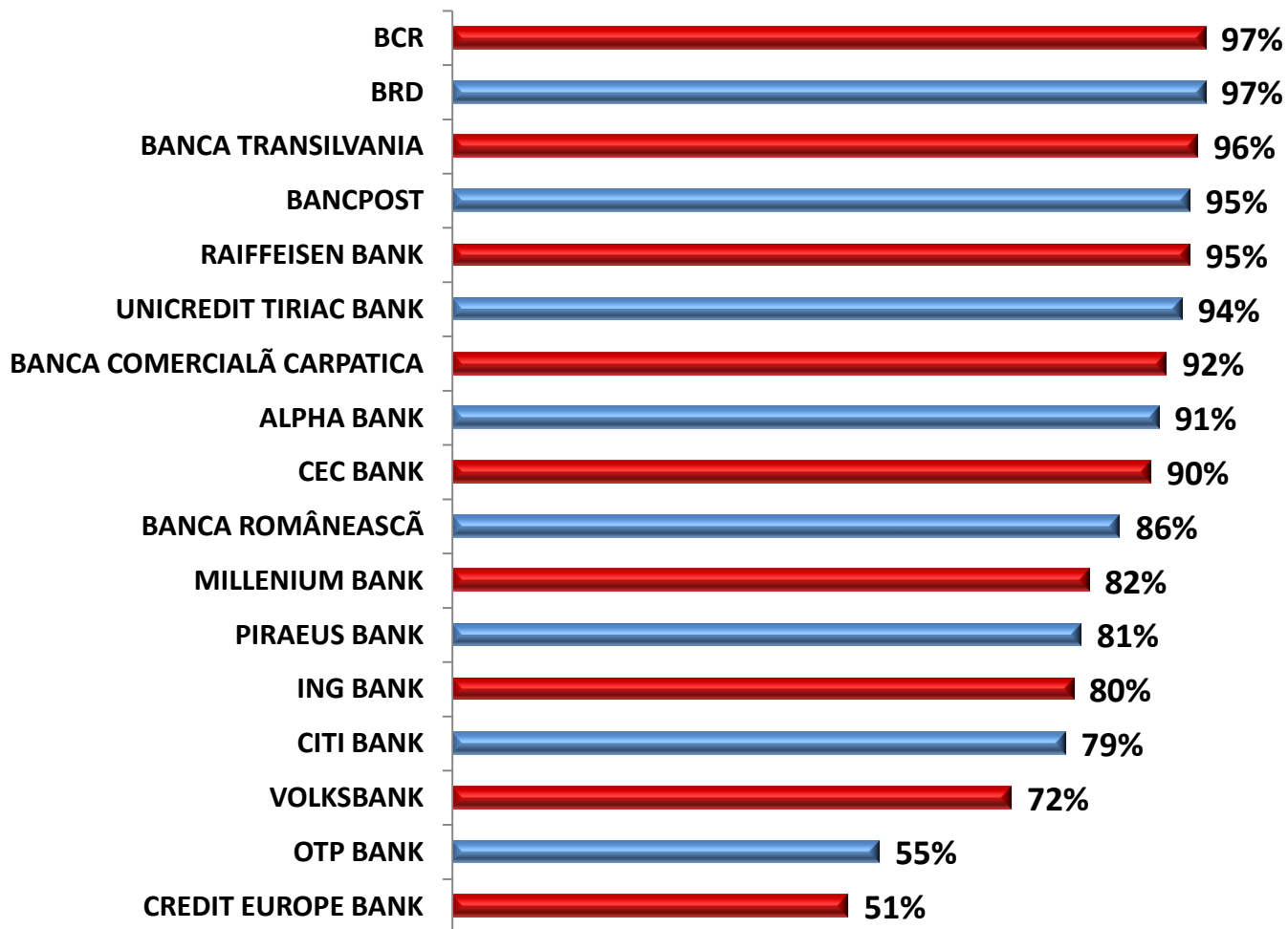
Câtă încredere aveți în bănci?

Subeșantion



Ați auzit de...? (% DA)

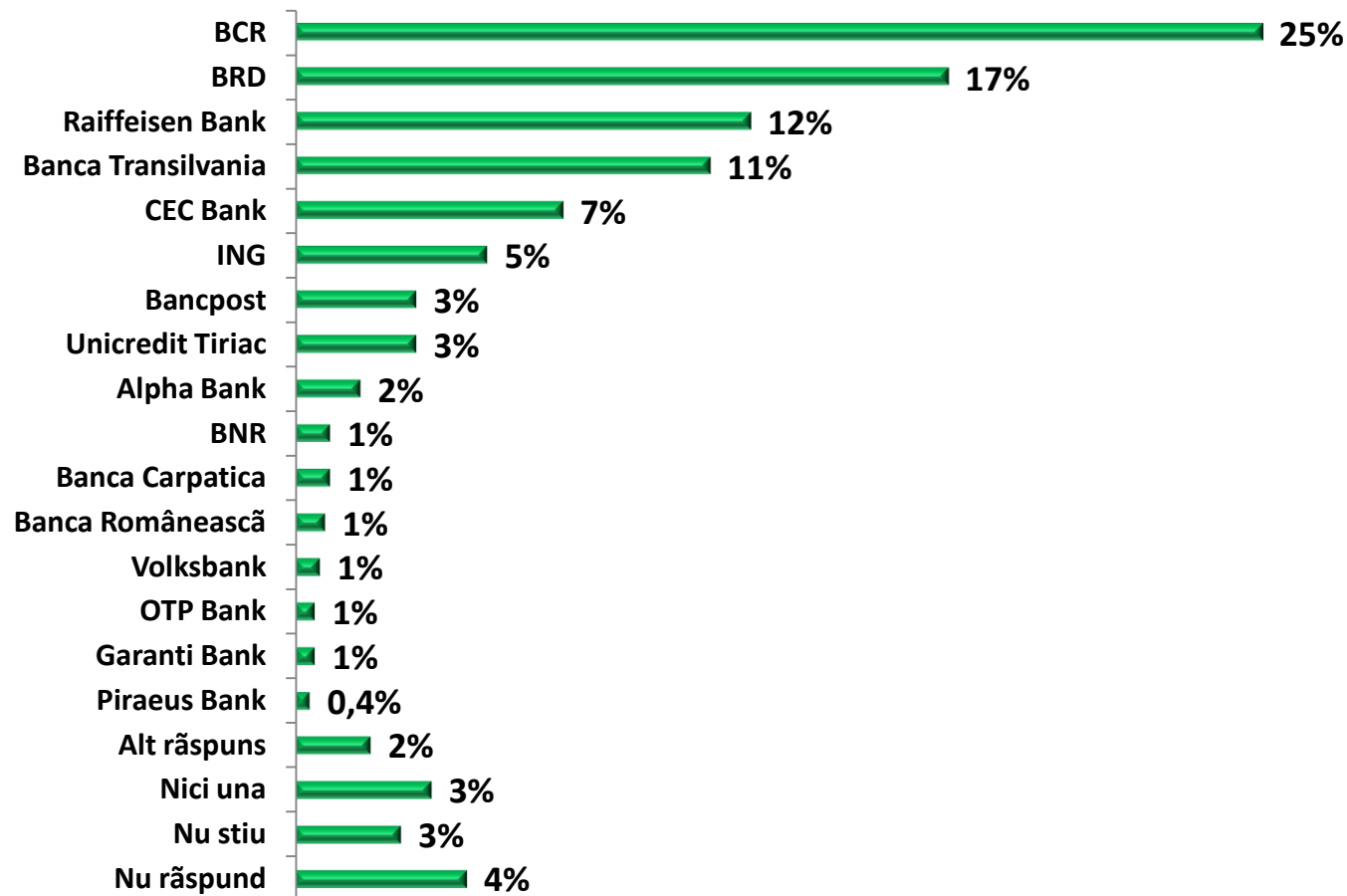
Subeșantion



Care este banca în care aveți cea mai mare încredere?

Întrebare deschisă

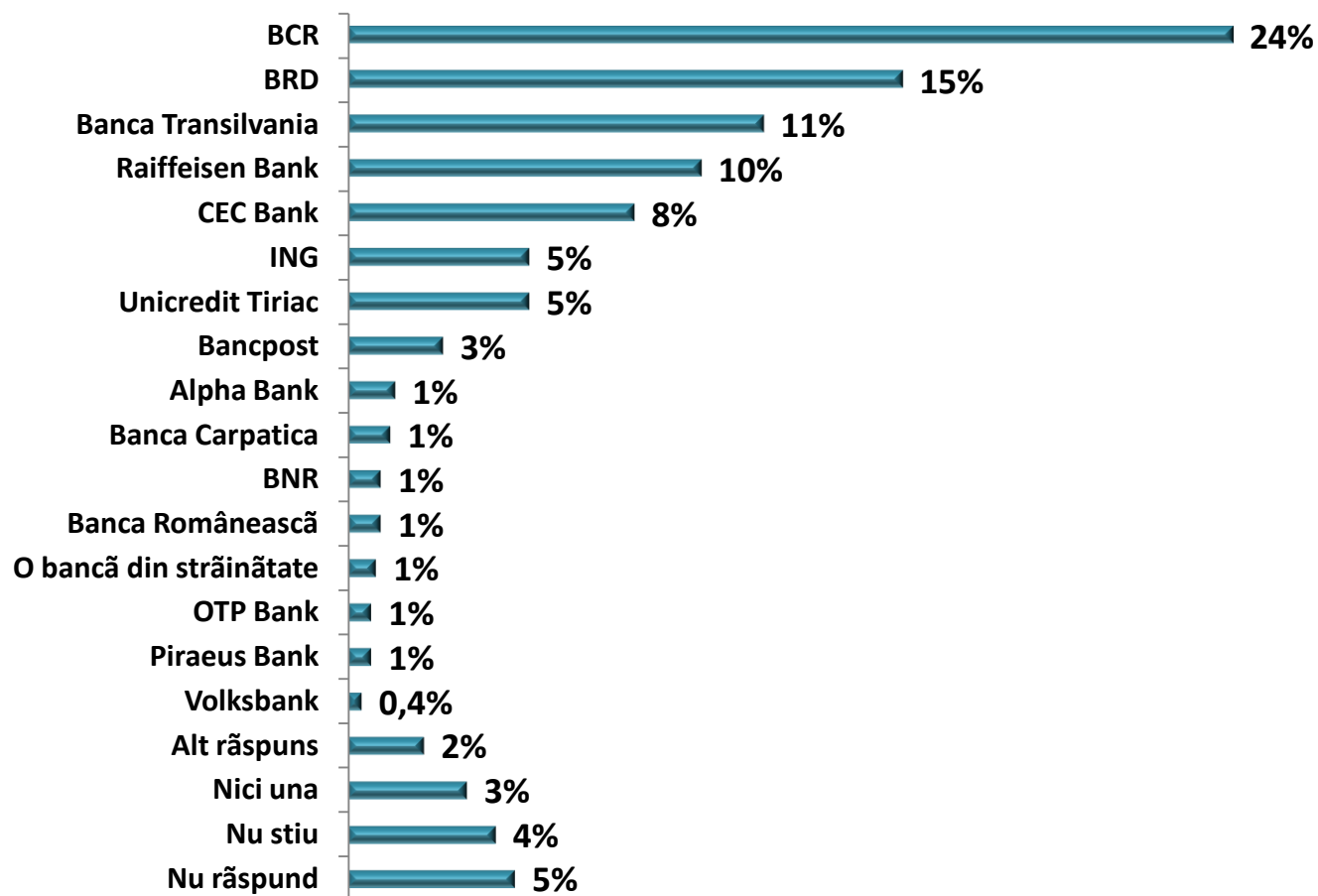
Subeșantion



Dacă ați dispune de o sumă mare de bani și ați dori să o depozitați la o bancă, la ce bancă ați depune-o?

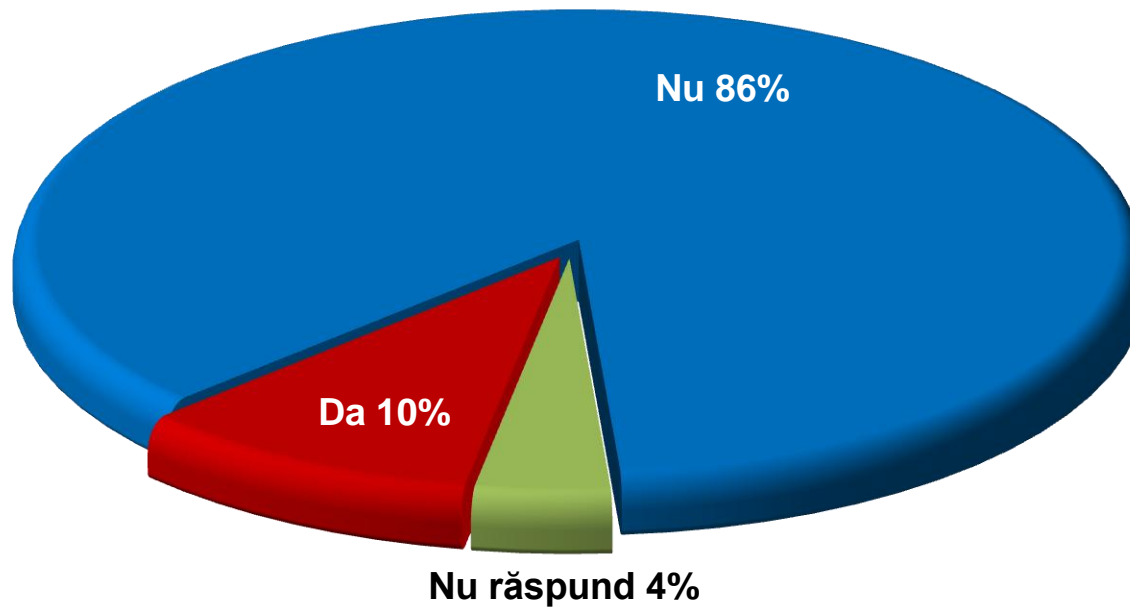
Întrebare deschisă

Subeșantion



În viitorul apropiat, intenționați să luați un credit de la o bancă?

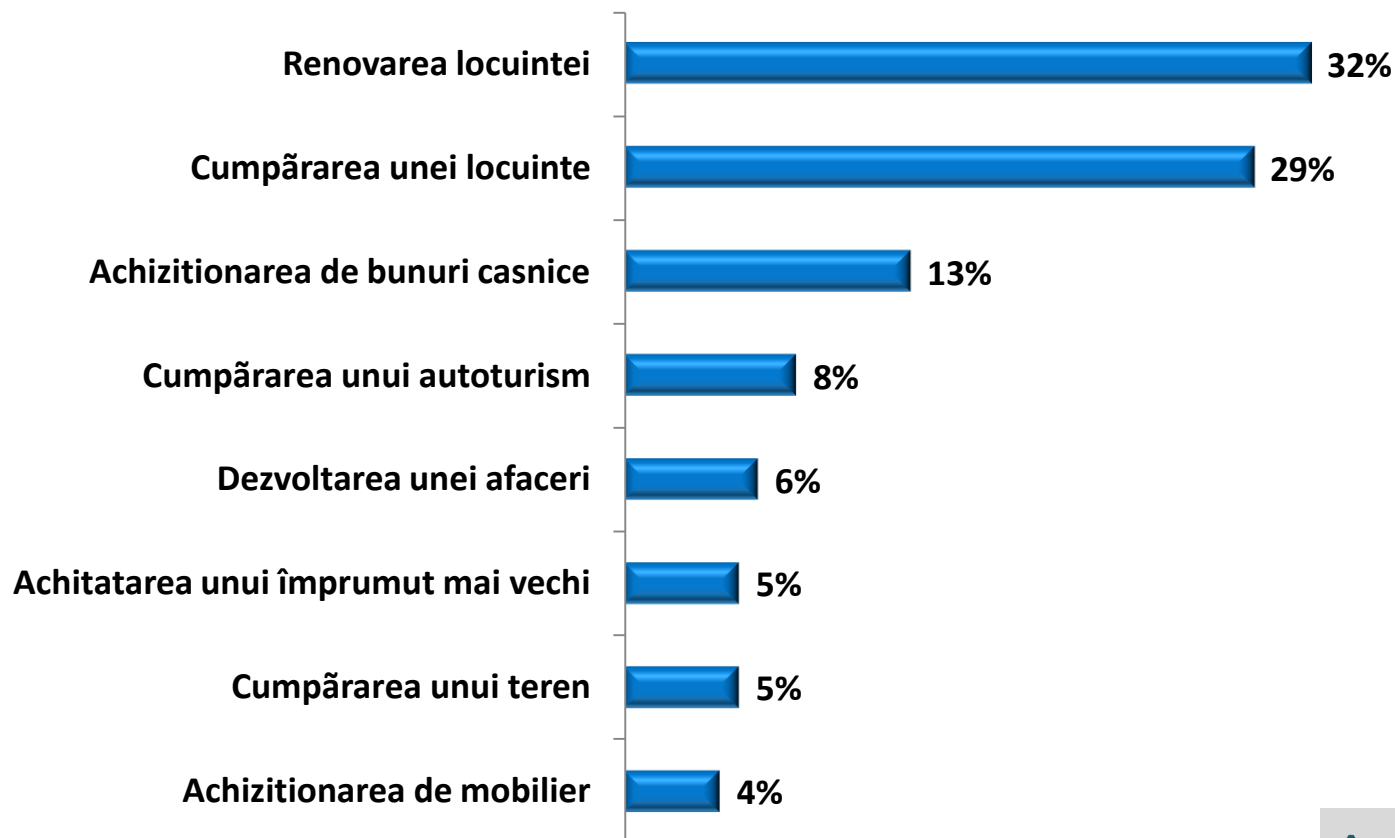
Subeșantion



Care este scopul pentru care ați dori să contractați creditul?

Răspuns multiplu

Subeșantion

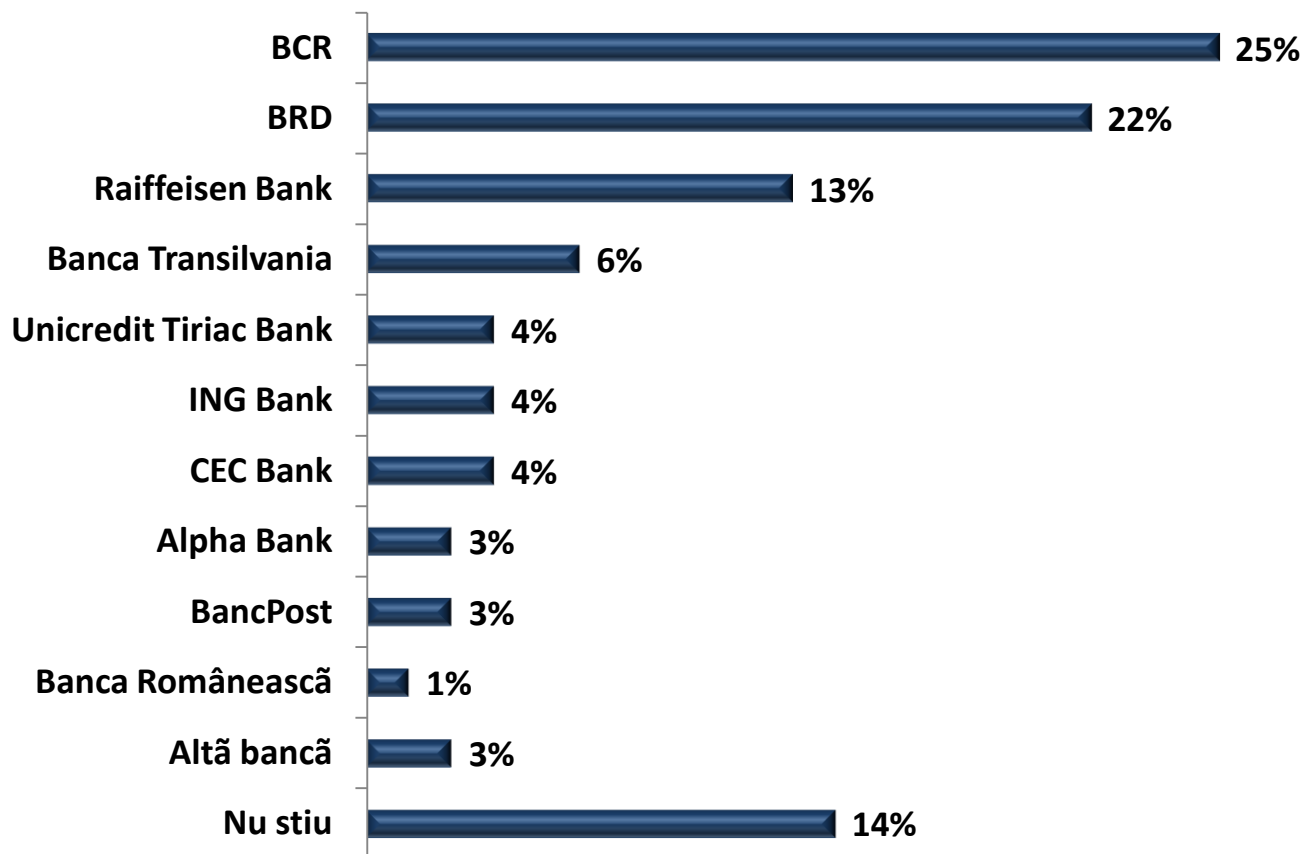


Întrebare filtrată

De la ce bancă ați intenționa să luați acest credit?

Întrebare deschisă

Subeșantion

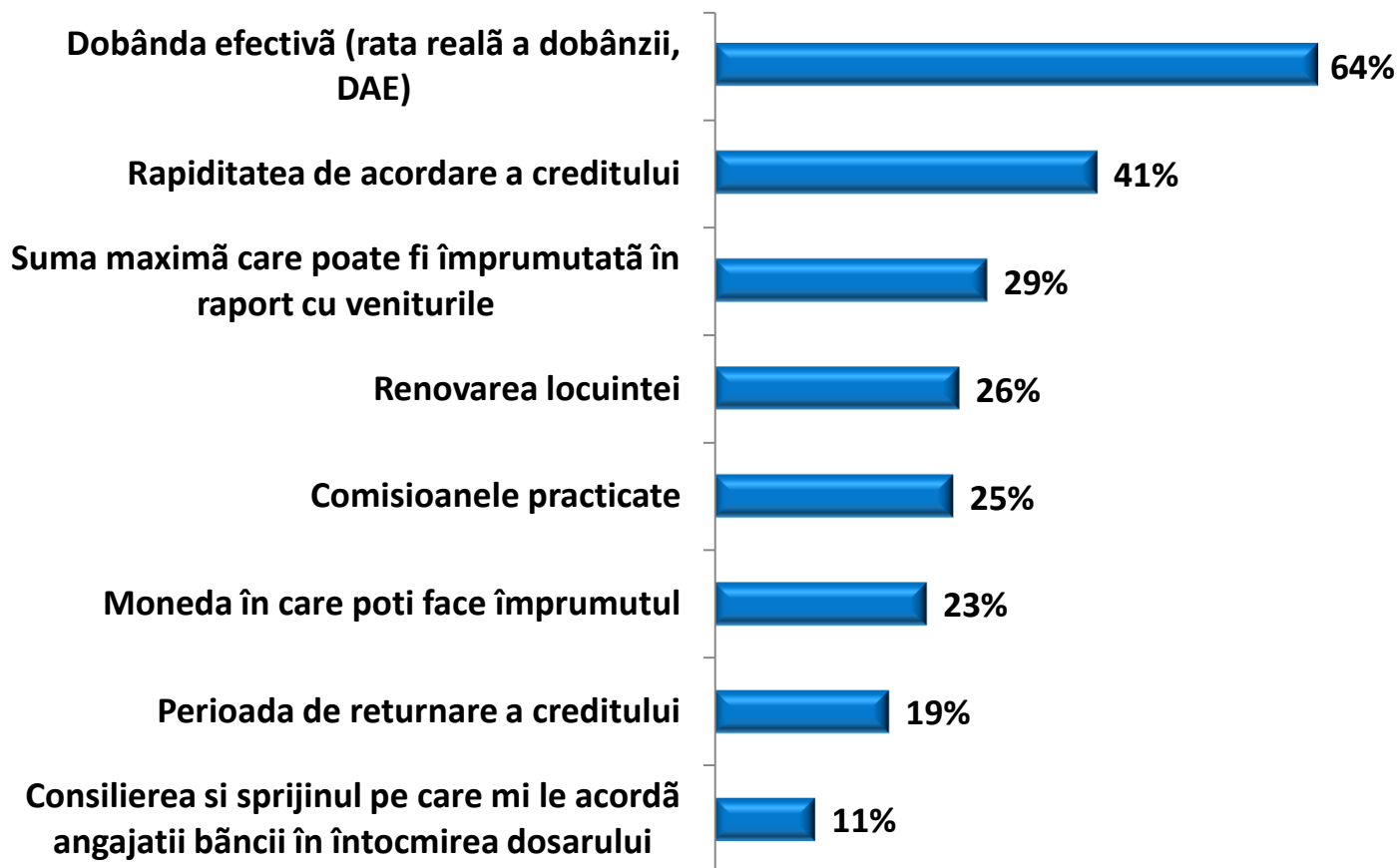


Întrebare filtrată

Care sunt factorii care contează cel mai mult atunci când alegeți să luați un credit de la bancă?

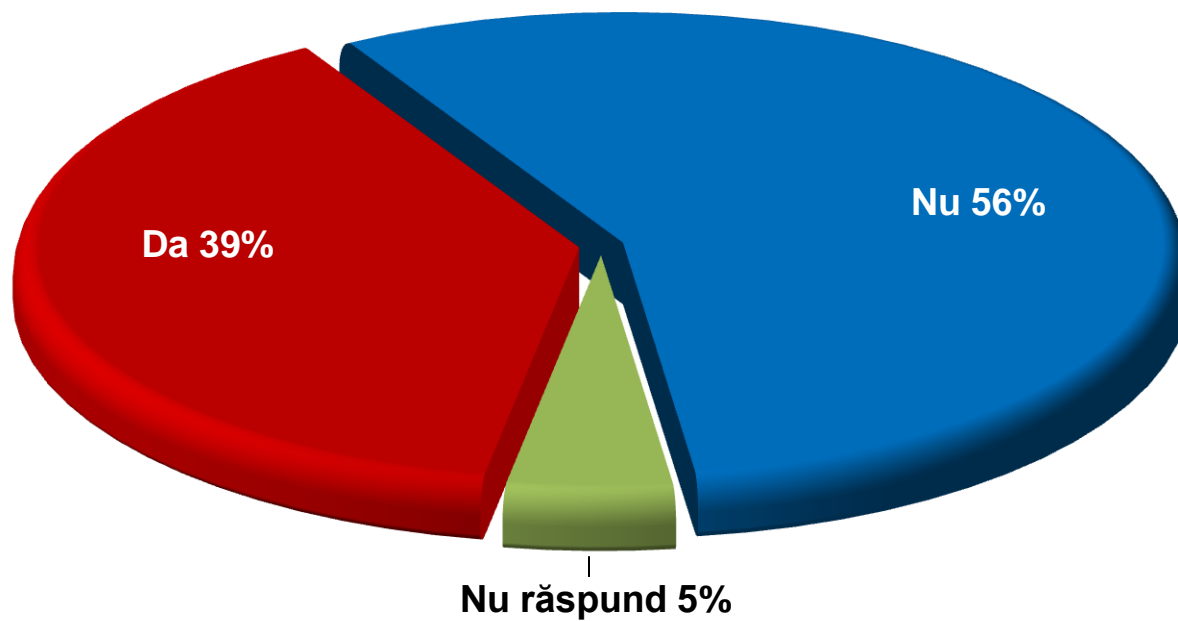
Răspuns multiplu

Subeșantion



Într-o lună obișnuită reușiți să faceți economii?

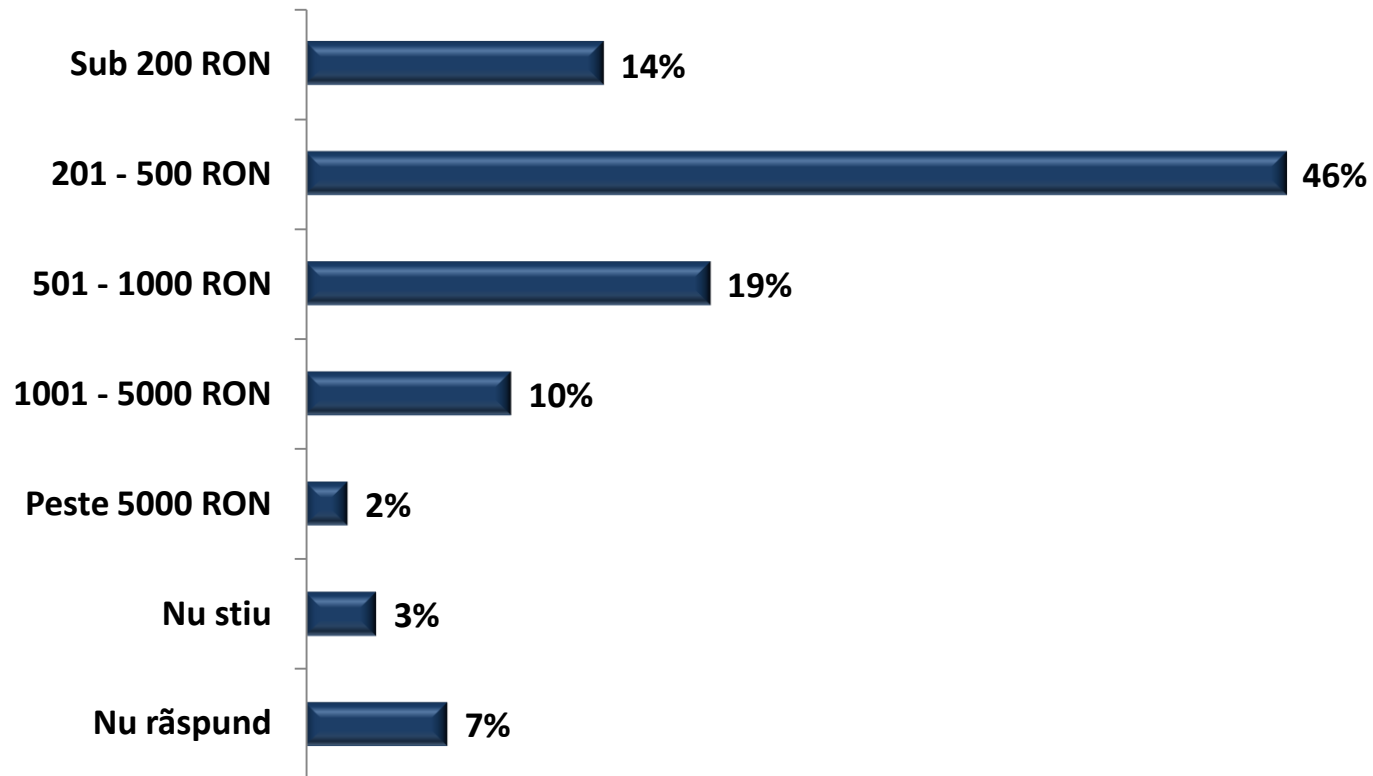
Subeșantion



Ce sumă reușiți să economisiți lunar?

Întrebare deschisă

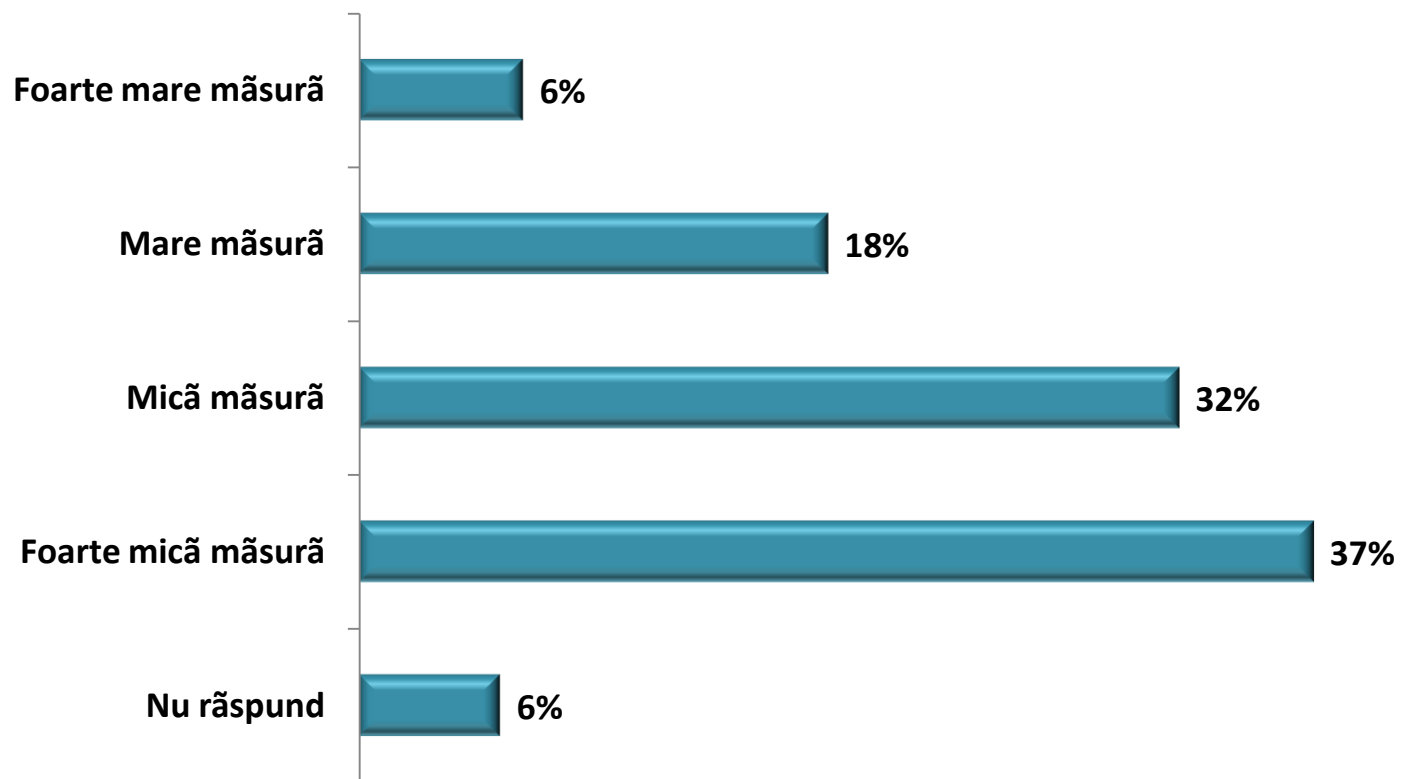
Subeșantion



Întrebare filtrată

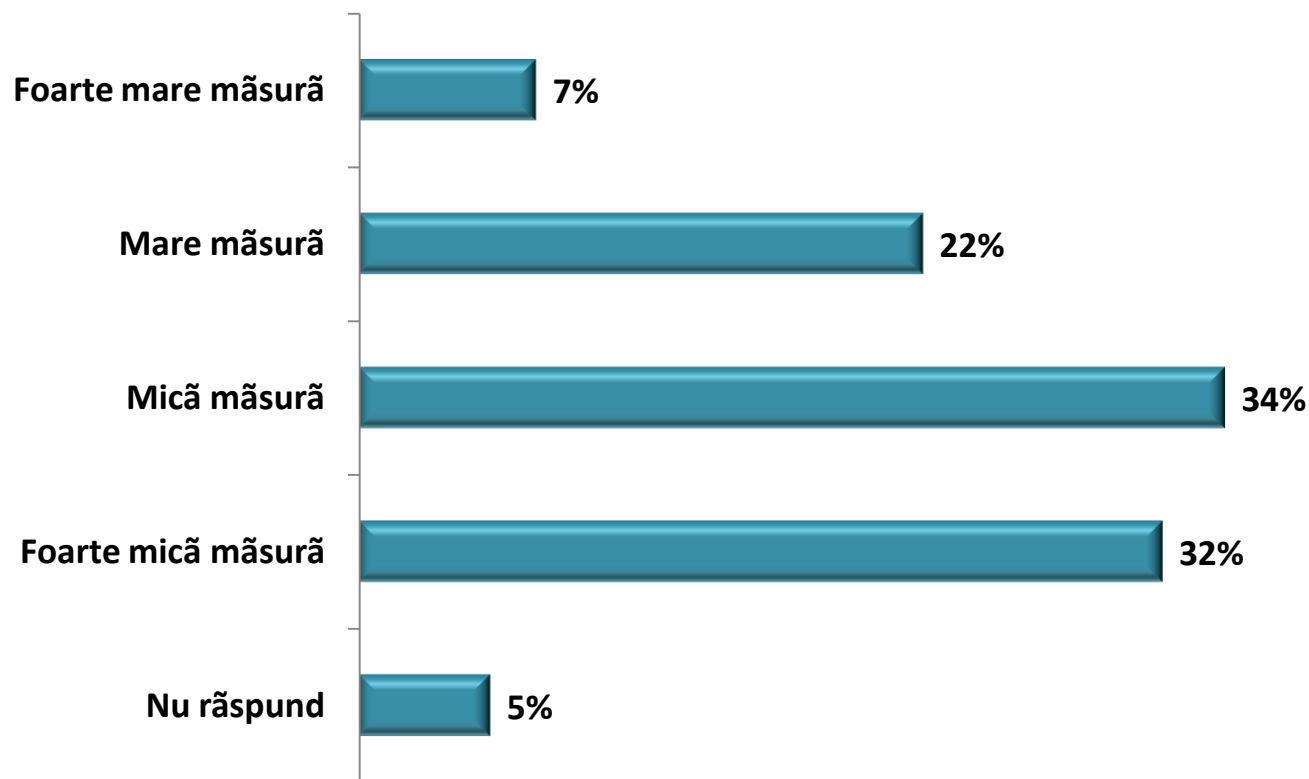
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre credite?

Subeșantion



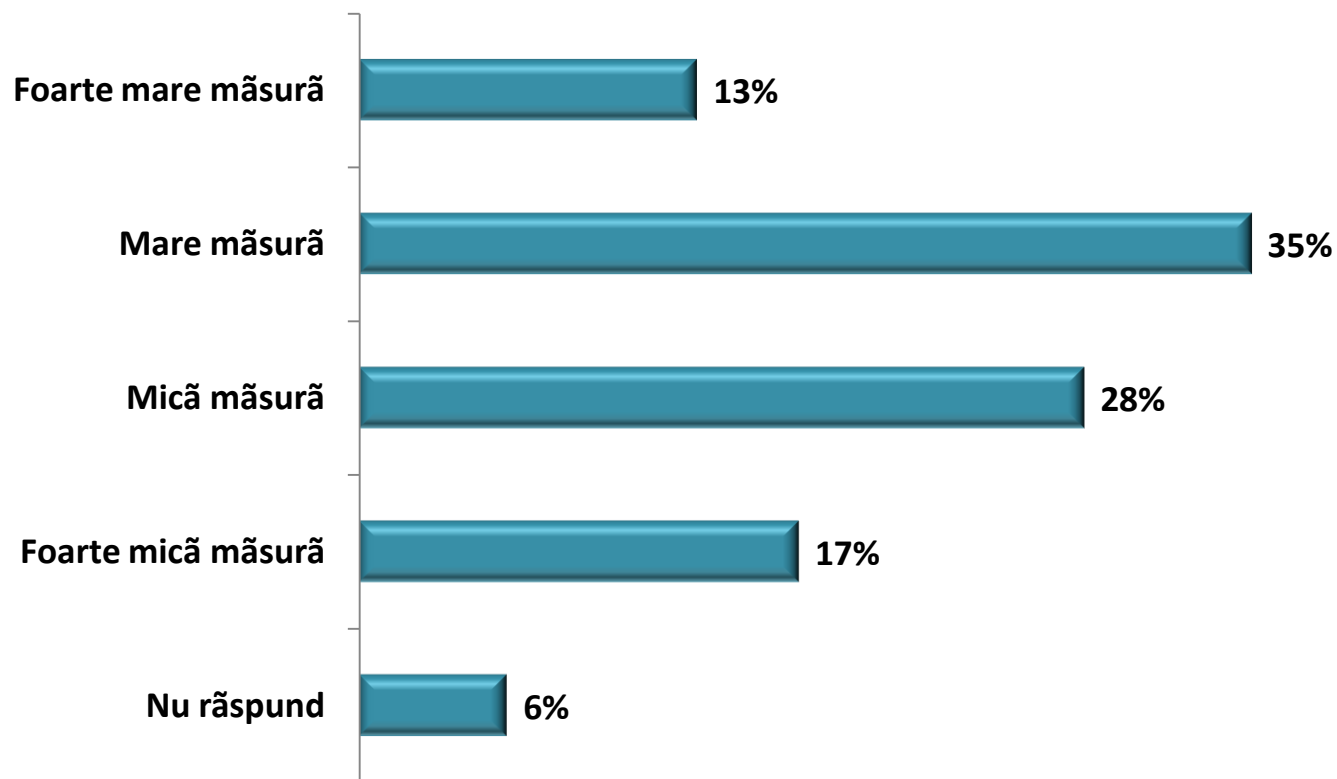
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre investiții?

Subeșantion



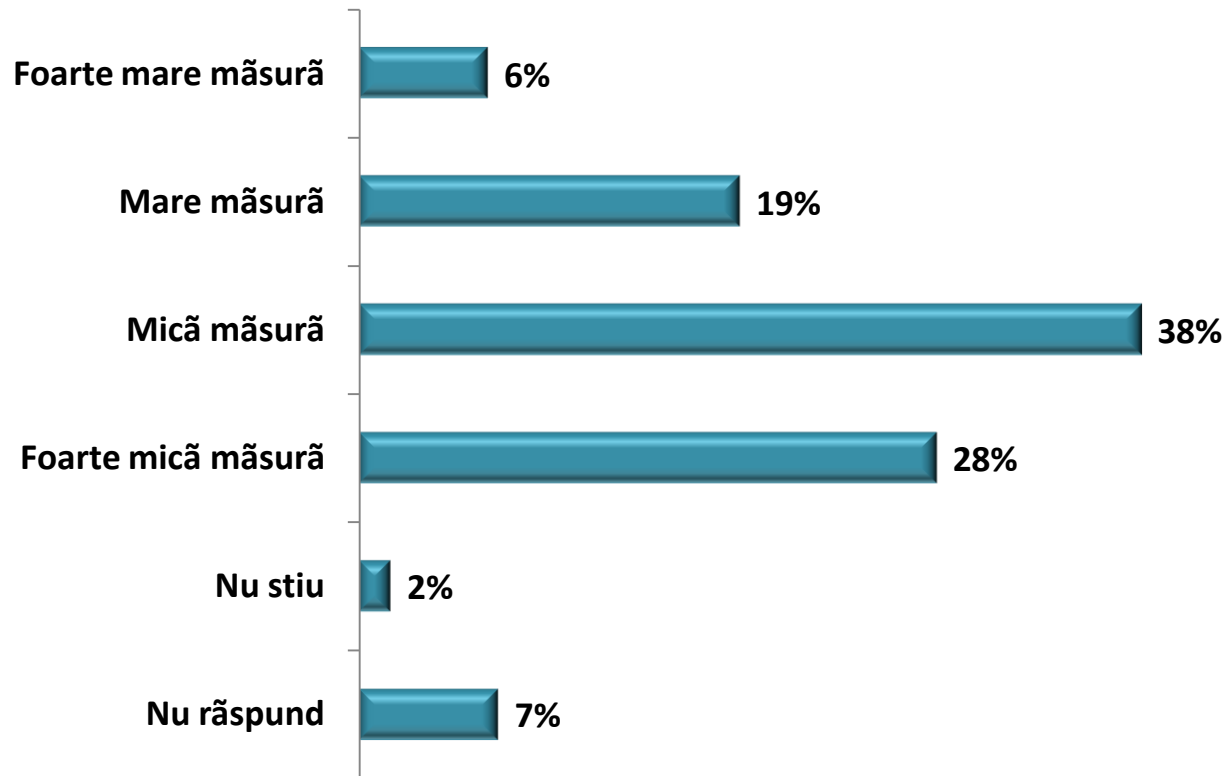
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre dobânzi?

Subeșantion



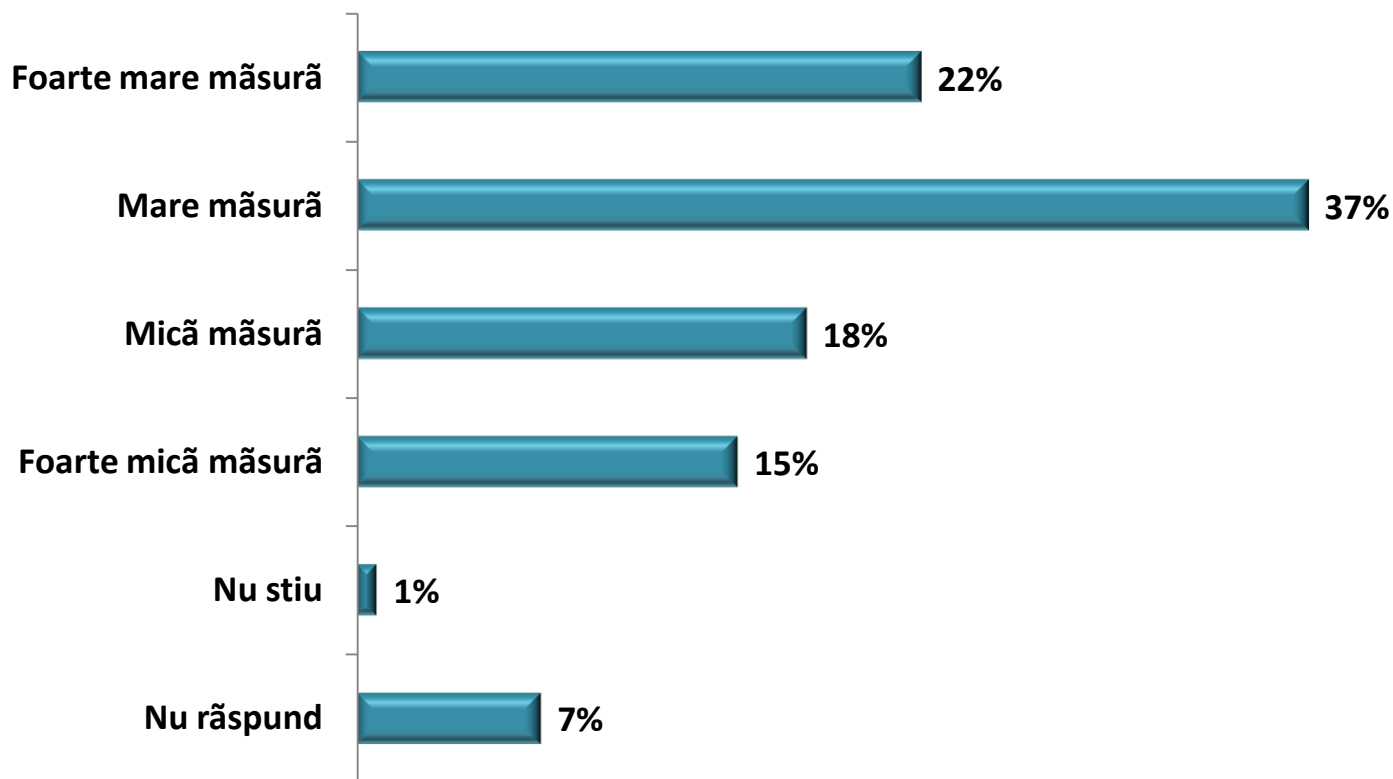
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre piața de capital?

Subeșantion



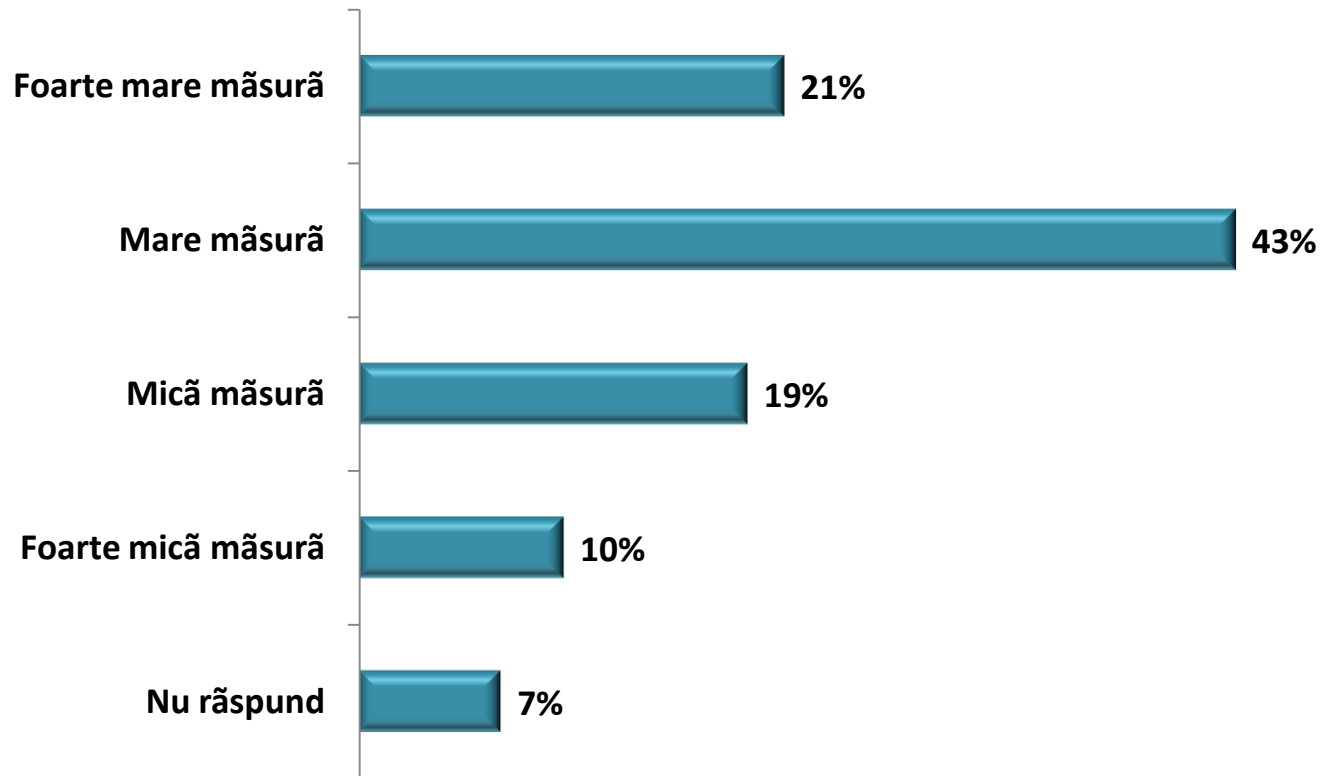
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre gestionarea bugetului personal?

Subeșantion



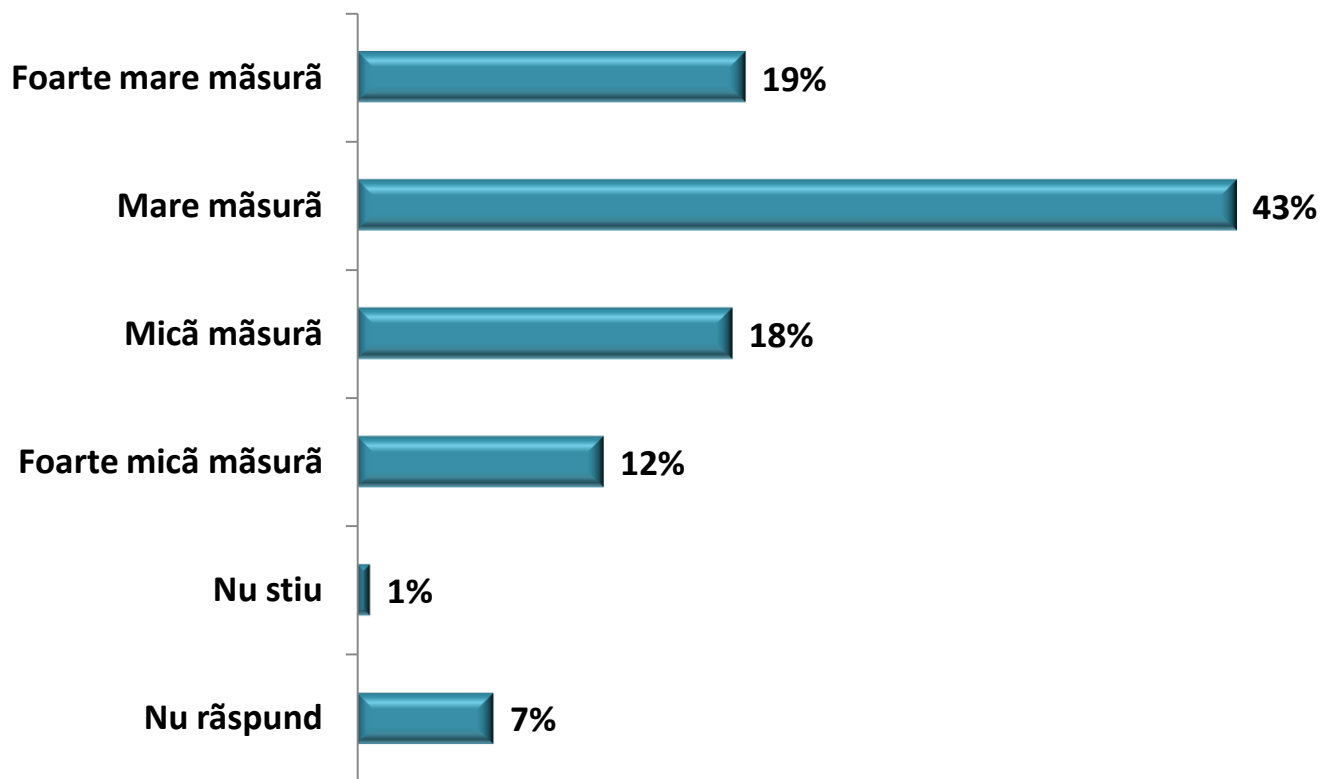
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre alegerea băncii?

Subeșantion



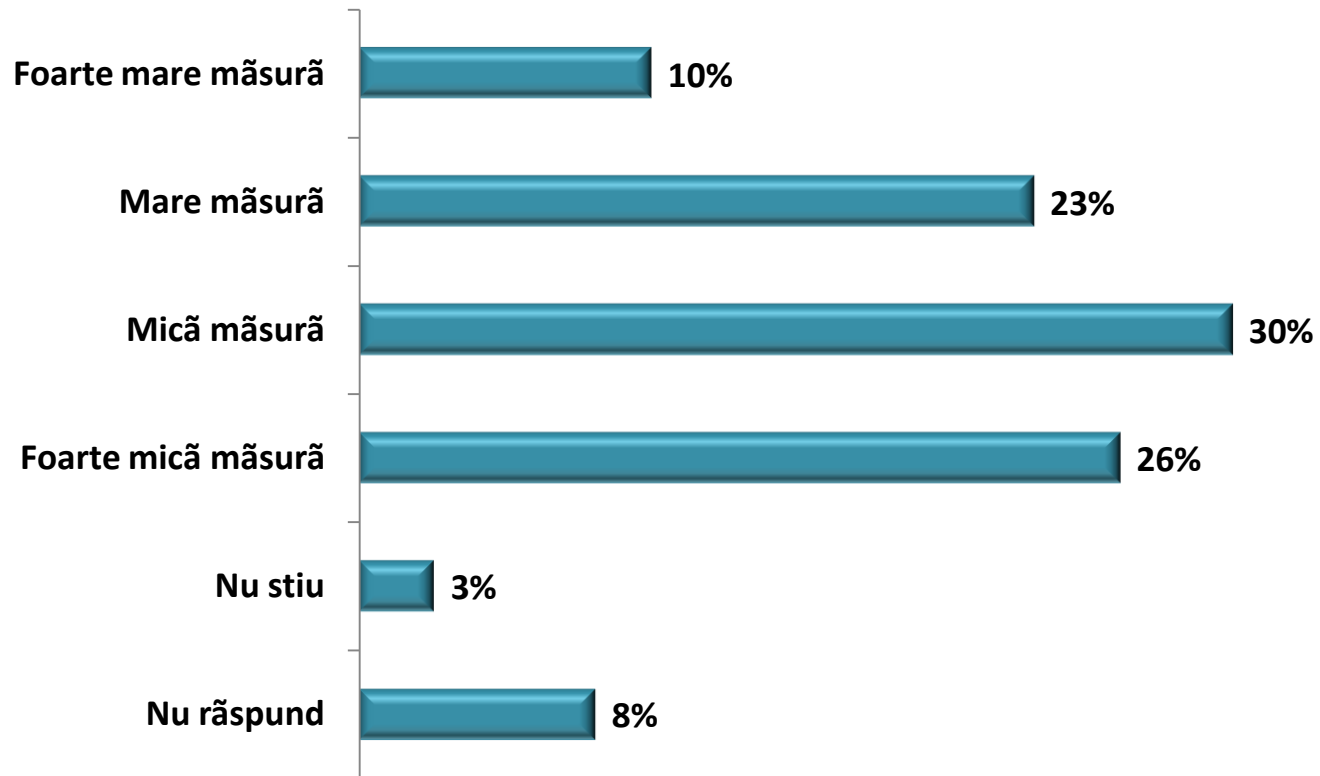
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre alegerea unei asigurări?

Subeșantion



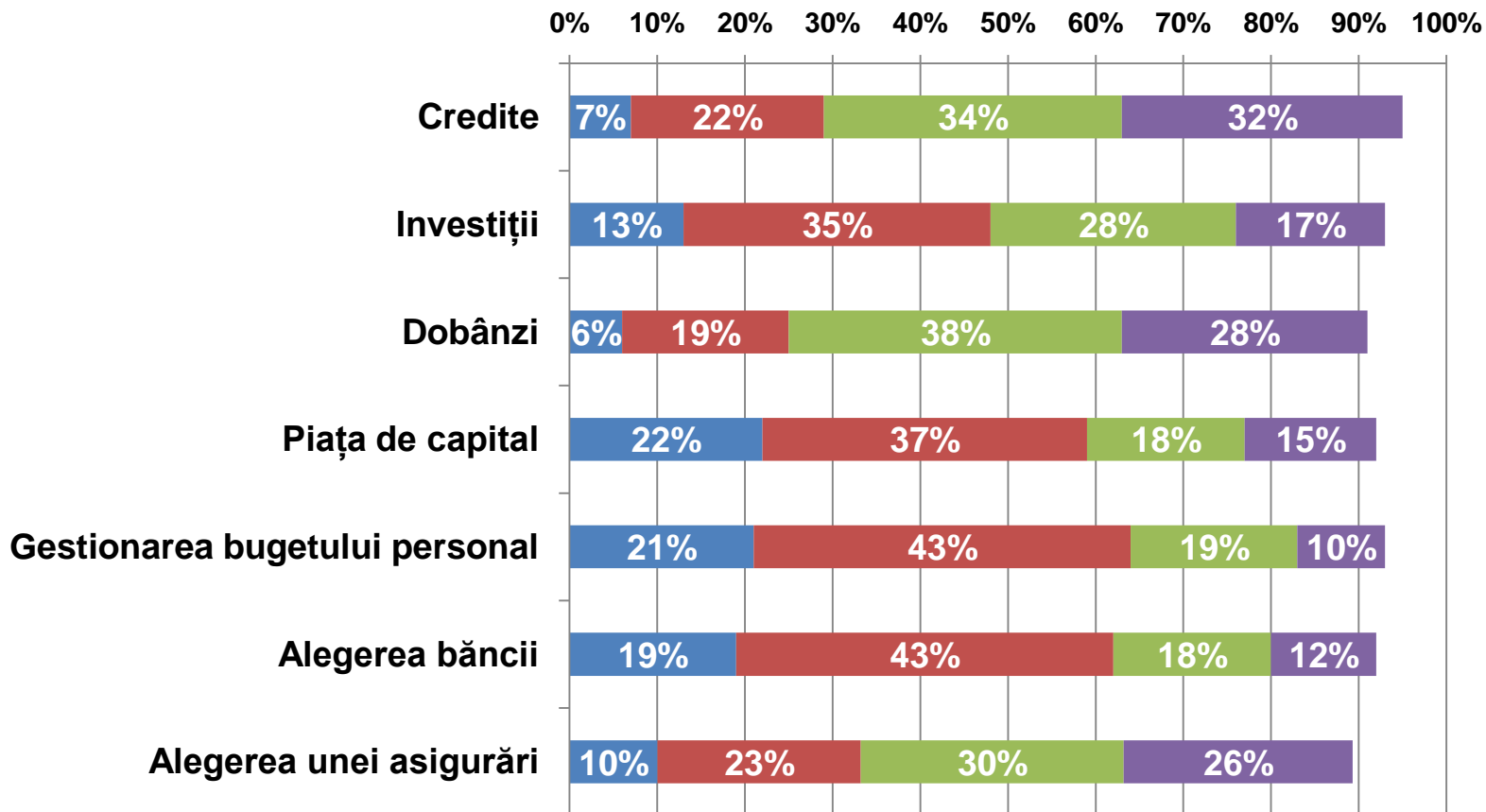
În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre alegerea unui broker?

Subeșantion



În ce măsură sunteți interesat să aflați informații despre ...?

■ Foarte mare măsură ■ Mare măsură ■ Mică măsură ■ Foarte mică măsură



Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Toate serviciile de care am nevoie sunt accesibile la aceeași unitate bancară”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Toate serviciile de care am nevoie sunt accesibile la aceeași unitate bancară”?	Acord total	63,2%	67,3%	69,1%	83,2%	69,9%
	Acord parțial	20,1%	20,9%	14,8%	3,8%	15,6%
	Dezacord parțial	11,1%	8,1%	11,3%	5,3%	9,4%
	Dezacord total	4,2%	2,8%	3,4%	3,8%	3,5%
	Nu știu	1,4%	0,5%	1,0%	2,3%	1,2%
	Nu răspund	*	0,5%	0,3%	1,5%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt competenți”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt competenți”?	Acord total	61,1%	70,6%	77,0%	85,5%	73,7%
	Acord parțial	27,1%	16,6%	16,2%	9,9%	17,2%
	Dezacord parțial	6,9%	7,6%	3,4%	2,3%	5,0%
	Dezacord total	4,9%	2,8%	0,7%	1,5%	2,2%
	Nu știu	*	2,4%	2,4%	0,8%	1,7%
	Nu răspund	*	*	0,3%	*	0,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații sunt/au fost în stare să-mi rezolve toate problemele care au apărut de când colaborez cu această bancă”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații sunt/au fost în stare să-mi rezolve toate problemele care au apărut de când colaborez cu această bancă”?	Acord total	65,3%	68,7%	80,1%	87,8%	75,5%
	Acord parțial	26,4%	18,5%	10,3%	6,9%	14,9%
	Dezacord parțial	4,2%	8,5%	4,8%	1,5%	5,1%
	Dezacord total	4,2%	3,3%	1,4%	0,8%	2,3%
	Nu știu	*	0,5%	2,4%	1,5%	1,3%
	Nu răspund	*	0,5%	1,0%	1,5%	0,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt rapizi în rezolvarea solicitărilor mele”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt rapizi în rezolvarea solicitărilor mele”?	Acord total	52,8%	67,3%	74,6%	86,3%	70,5%
	Acord parțial	34,7%	20,4%	17,5%	7,6%	19,8%
	Dezacord parțial	6,9%	9,0%	5,8%	3,1%	6,4%
	Dezacord total	5,6%	3,3%	1,4%	2,3%	2,8%
	Nu știu	*	*	0,3%	*	0,1%
	Nu răspund	*	*	0,3%	0,8%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii respectă mereu termenele în ceea ce privește solicitările mele”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii respectă mereu termenele în ceea ce privește solicitările mele”?	Acord total	61,8%	69,2%	77,7%	86,3%	73,9%
	Acord parțial	27,8%	24,6%	15,8%	9,9%	19,4%
	Dezacord parțial	6,3%	3,3%	2,4%	*	3,0%
	Dezacord total	4,2%	0,9%	2,4%	1,5%	2,2%
	Nu știu	*	0,9%	1,4%	0,8%	0,9%
	Nu răspund	*	0,9%	0,3%	1,5%	0,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Comportamentul angajaților băncii îmi inspiră încredere”? * Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Comportamentul angajaților băncii îmi inspiră încredere”?	Acord total	75,8%	71,4%	67,8%	72,7%
	Acord parțial	20,2%	18,8%	25,6%	20,5%
	Dezacord parțial	2,8%	6,4%	4,1%	4,5%
	Dezacord total	0,6%	3,3%	0,8%	1,8%
	Nu știu	0,3%	*	1,7%	0,4%
	Nu răspund	0,3%	*	*	0,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Comportamentul angajaților băncii îmi inspiră încredere”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Comportamentul angajaților băncii îmi inspiră încredere”?	Acord total	56,9%	65,9%	79,7%	85,5%	72,7%
	Acord parțial	31,9%	24,6%	15,1%	13,0%	20,5%
	Dezacord parțial	9,0%	6,2%	3,1%	*	4,5%
	Dezacord total	2,1%	2,8%	1,4%	0,8%	1,8%
	Nu știu	*	0,5%	0,7%	*	0,4%
	Nu răspund	*	*	*	0,8%	0,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt mereu politici”? *

Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Angajații băncii sunt mereu politici”?	Acord total	70,8%	84,4%	85,9%	90,1%	83,4%
	Acord parțial	20,8%	10,9%	10,3%	8,4%	12,1%
	Dezacord parțial	6,3%	3,8%	2,1%	0,8%	3,1%
	Dezacord total	2,1%	0,5%	1,4%	0,8%	1,2%
	Nu știu	*	0,5%	0,3%	*	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Tarifele practicate de bancă sunt rezonabile”?

* Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Tarifele practicate de bancă sunt rezonabile”?	Acord total	40,1%	37,4%	33,1%	37,8%
	Acord parțial	34,9%	29,5%	39,7%	33,3%
	Dezacord parțial	10,4%	16,7%	10,7%	13,1%
	Dezacord total	9,5%	11,9%	13,2%	11,1%
	Nu știu	4,6%	3,6%	2,5%	3,9%
	Nu răspund	0,6%	0,9%	0,8%	0,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Tarifele practicate de bancă sunt rezonabile”?

* Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Tarifele practicate de bancă sunt rezonabile”?	Acord total	32,6%	28,4%	43,0%	47,3%	37,8%
	Acord parțial	40,3%	35,5%	29,9%	29,8%	33,3%
	Dezacord parțial	16,7%	16,1%	12,7%	5,3%	13,1%
	Dezacord total	9,0%	16,6%	8,6%	9,9%	11,1%
	Nu știu	0,7%	2,8%	5,5%	5,3%	3,9%
	Nu răspund	0,7%	0,5%	0,3%	2,3%	0,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Costurile practicate de bancă sunt transparente”? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Costurile practicate de bancă sunt transparente”?	Acord total	36,6%	37,3%	46,7%	38,6%	44,4%	36,4%	29,8%	41,2%
	Acord parțial	29,3%	30,3%	27,6%	31,0%	33,3%	27,3%	26,3%	29,0%
	Dezacord parțial	12,2%	10,6%	10,5%	13,1%	11,1%	12,1%	19,3%	11,8%
	Dezacord total	4,9%	12,0%	10,5%	9,7%	11,1%	18,2%	15,8%	11,1%
	Nu știu	14,6%	7,0%	4,0%	6,2%	*	3,0%	8,8%	5,7%
	Nu răspund	2,4%	2,8%	0,6%	1,4%	*	3,0%	*	1,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Costurile practicate de bancă sunt transparente”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Costurile practicate de bancă sunt transparente”?	Acord total	33,3%	29,4%	44,3%	61,8%	41,2%
	Acord parțial	39,6%	34,6%	26,5%	13,7%	29,0%
	Dezacord parțial	13,2%	15,6%	10,3%	7,6%	11,8%
	Dezacord total	10,4%	14,7%	9,6%	9,2%	11,1%
	Nu știu	2,8%	5,2%	7,6%	5,3%	5,7%
	Nu răspund	0,7%	0,5%	1,7%	2,3%	1,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”?	Acord total	65,9%	61,3%	64,4%	62,1%	58,3%	48,5%	49,1%	61,4%
	Acord parțial	22,0%	21,1%	20,1%	23,4%	33,3%	30,3%	29,8%	22,8%
	Dezacord parțial	4,9%	4,9%	6,5%	4,8%	5,6%	6,1%	7,0%	5,8%
	Dezacord total	4,9%	12,0%	8,4%	8,3%	2,8%	9,1%	12,3%	8,9%
	Nu știu	2,4%	*	0,3%	1,4%	*	3,0%	1,8%	0,8%
	Nu răspund	*	0,7%	0,3%	*	*	3,0%	*	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”? * Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”?	Acord total	65,1%	58,1%	60,3%	61,4%
	Acord parțial	20,8%	23,1%	27,3%	22,8%
	Dezacord parțial	7,3%	5,5%	2,5%	5,8%
	Dezacord total	5,5%	11,9%	9,9%	8,9%
	Nu știu	0,6%	1,2%	*	0,8%
	Nu răspund	0,6%	0,3%	*	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Aș recomanda serviciile băncii cu care lucrez și altor persoane”?	Acord total	56,3%	54,0%	63,2%	74,8%	61,4%
	Acord parțial	31,9%	24,6%	18,9%	18,3%	22,8%
	Dezacord parțial	3,5%	8,1%	6,9%	2,3%	5,8%
	Dezacord total	7,6%	12,8%	9,3%	3,1%	8,9%
	Nu știu	0,7%	0,5%	1,0%	0,8%	0,8%
	Nu răspund	*	*	0,7%	0,8%	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Nu aș schimba niciodată banca cu care lucrez”? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
Gândindu-vă la banca cu care lucrați, în ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Nu aș schimba niciodată banca cu care lucrez”?	Acord total	22,0%	47,2%	35,9%	29,0%	25,0%	18,2%	31,6%	34,4%
	Acord parțial	31,7%	12,7%	14,2%	13,8%	16,7%	12,1%	5,3%	14,2%
	Dezacord parțial	17,1%	15,5%	22,9%	31,7%	19,4%	24,2%	26,3%	23,0%
	Dezacord total	26,8%	23,2%	25,4%	22,8%	33,3%	45,5%	28,1%	26,0%
	Nu știu	*	0,7%	1,2%	2,1%	2,8%	*	5,3%	1,5%
	Nu răspund	2,4%	0,7%	0,3%	0,7%	2,8%	*	3,5%	0,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu banca cu care lucrați cel mai mult? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Cât de mulțumit sunteți de colaborarea cu banca cu care lucrați cel mai mult?	Foarte mulțumit	19,4%	20,4%	32,3%	38,9%	27,8%
	Mulțumit	77,8%	70,6%	62,9%	60,3%	67,3%
	Nemulțumit	2,1%	7,1%	3,1%	*	3,5%
	Foarte nemulțumit	0,7%	1,9%	1,7%	*	1,3%
	Nu stiu/Nu răspund	*	*	*	0,8%	0,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile își respectă clienții”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile își respectă clienții”?	Acord total	25,0%	27,5%	39,9%	61,8%	37,5%
	Acord parțial	45,1%	42,2%	34,0%	20,6%	36,0%
	Dezacord parțial	17,4%	13,3%	13,4%	8,4%	13,3%
	Dezacord total	9,0%	14,7%	10,7%	4,6%	10,4%
	Nu știu	*	1,4%	1,7%	4,6%	1,8%
	Nu răspund	3,5%	0,9%	0,3%	*	1,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Ar trebui să existe un control mai strâns al statului asupra activităților băncilor”? *

Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Ar trebui să existe un control mai strâns al statului asupra activităților băncilor”?	Acord total	59,9%	68,4%	66,9%	64,6%
	Acord parțial	19,6%	14,3%	19,0%	17,2%
	Dezacord parțial	5,2%	5,5%	3,3%	5,0%
	Dezacord total	9,8%	9,4%	5,8%	9,0%
	Nu știu	4,0%	1,5%	2,5%	2,7%
	Nu răspund	1,5%	0,9%	2,5%	1,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Ar trebui să existe un control mai strâns al statului asupra activităților băncilor”? *

Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Ar trebui să existe un control mai strâns al statului asupra activităților băncilor”?	Acord total	63,9%	64,0%	63,6%	68,7%	64,6%
	Acord parțial	22,9%	19,0%	16,8%	9,2%	17,2%
	Dezacord parțial	4,9%	4,3%	5,5%	5,3%	5,0%
	Dezacord total	6,9%	8,1%	9,3%	12,2%	9,0%
	Nu știu	0,7%	3,3%	3,4%	2,3%	2,7%
	Nu răspund	0,7%	1,4%	1,4%	2,3%	1,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile din străinătate sunt mai de încredere decât cele din România”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Băncile din străinătate sunt mai de încredere decât cele din România”?	Acord total	44,4%	34,1%	27,1%	24,4%	31,8%
	Acord parțial	19,4%	16,1%	14,8%	15,3%	16,1%
	Dezacord parțial	11,1%	12,8%	14,8%	5,3%	12,0%
	Dezacord total	8,3%	8,5%	13,7%	12,2%	11,1%
	Nu știu	15,3%	24,2%	25,4%	34,4%	24,7%
	Nu răspund	1,4%	4,3%	4,1%	8,4%	4,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Oamenii nu sunt atenți atunci când intră sub contract cu băncile”? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Oamenii nu sunt atenți atunci când intră sub contract cu băncile”?	Acord total	62,5%	56,4%	59,1%	54,2%	58,2%
	Acord parțial	28,5%	32,2%	29,9%	32,8%	30,8%
	Dezacord parțial	2,8%	3,3%	5,5%	3,8%	4,1%
	Dezacord total	1,4%	3,8%	4,1%	1,5%	3,1%
	Nu știu	3,5%	1,4%	1,4%	3,1%	2,1%
	Nu răspund	1,4%	2,8%	*	4,6%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Economia de piață are nevoie de serviciile oferite de bănci”? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
În ce măsură sunteți de acord cu afirmația „Economia de piață are nevoie de serviciile oferite de bănci”?	Acord total	63,4%	69,0%	75,5%	82,1%	88,9%	87,9%	61,4%	75,0%
	Acord parțial	24,4%	23,2%	19,5%	13,8%	11,1%	6,1%	15,8%	18,1%
	Dezacord parțial	4,9%	2,8%	1,2%	0,7%	*	6,1%	*	1,7%
	Dezacord total	4,9%	2,1%	2,5%	2,1%	*	*	*	2,1%
	Nu știu	2,4%	2,1%	0,6%	0,7%	*	*	5,3%	1,3%
	Nu răspund	*	0,7%	0,6%	0,7%	*	*	17,5%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Câtă încredere aveți în bănci? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
Câtă încredere aveți în bănci?	Foarte puțină	19,5%	12,7%	12,4%	11,0%	8,3%	18,2%	12,3%	12,6%
	Putină	41,5%	41,5%	40,2%	40,7%	41,7%	30,3%	33,3%	39,8%
	Multă	36,6%	39,4%	42,1%	44,1%	50,0%	42,4%	29,8%	41,2%
	Foarte multă	2,4%	4,9%	4,0%	1,4%	*	6,1%	*	3,2%
	Nu răspund	*	1,4%	1,2%	2,8%	*	3,0%	24,6%	3,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Câtă încredere aveți în bănci? * Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
Câtă încredere aveți în bănci?	Foarte puțină	10,1%	14,0%	15,7%	12,6%
	Putină	41,3%	38,3%	39,7%	39,8%
	Multă	43,1%	41,0%	36,4%	41,2%
	Foarte multă	2,1%	4,0%	4,1%	3,2%
	Nu răspund	3,4%	2,7%	4,1%	3,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Câtă încredere aveți în bănci? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Câtă încredere aveți în bănci?	Foarte puțină	19,4%	14,2%	10,7%	6,9%	12,6%
	Putină	34,7%	44,5%	40,2%	36,6%	39,8%
	Multă	41,0%	34,6%	43,6%	46,6%	41,2%
	Foarte multă	2,1%	1,9%	3,4%	6,1%	3,2%
	Nu răspund	2,8%	4,7%	2,1%	3,8%	3,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii? * Venitul personal

		Venitul personal							Total
		Fără venit	1 - 750 RON	751 - 1500 RON	1501 - 2500 RON	2501 - 3500 RON	Peste 3500 RON	Nu răspund	
Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii?	Da	22,0%	23,9%	35,6%	57,9%	66,7%	69,7%	22,8%	38,9%
	Nu	75,6%	73,2%	63,2%	39,3%	33,3%	27,3%	35,1%	56,2%
	Nu răspund	2,4%	2,8%	1,2%	2,8%	*	3,0%	42,1%	4,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii? * Regiunea

		Regiunea			Total
		Transilvania + Banat	Sud + Bucuresti + Dobrogea	Moldova	
Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii?	Da	40,4%	38,9%	34,7%	38,9%
	Nu	54,7%	55,9%	61,2%	56,2%
	Nu răspund	4,9%	5,2%	4,1%	4,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii? * Vârsta

		Vârsta				Total
		18 - 35 ani	36 - 50 ani	51 - 65 ani	Peste 65 de ani	
Într-o lună obisnuită reusiti să faceti economii?	Da	43,8%	31,8%	37,8%	47,3%	38,9%
	Nu	52,1%	60,7%	59,1%	47,3%	56,2%
	Nu răspund	4,2%	7,6%	3,1%	5,3%	4,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%