

Calitatea de consumator de servicii financiare

Ne pregătim

1. Ați făcut vreodată plăți, fie în magazin, fie online, folosind un card bancar? Știți însă că o astfel de modalitate de plată nu ar fi posibilă fără a cumpăra câteva servicii financiare, de exemplu serviciul de cont curent bancar și serviciul de plată cu cardul?
2. Cunoști persoane care beneficiază de servicii financiare? Tu ai beneficiat de un astfel de serviciu? Dar familia ta?
3. Ora trecută am spus că serviciile nu pot fi depozitate, pentru că prestarea și consumul lor sunt concomitente. Și totuși, banii puși la bancă se numesc **depozit**. Este depozitul bancar un serviciu sau nu?

Învățăm

1. Ce sunt serviciile financiare

Ora trecută am spus că serviciile se grupează după domeniul în care se prestează și că serviciile financiare sunt una dintre aceste categorii. Atunci le-am numit doar; astăzi vedem ce sunt.

O categorie aparte de servicii sunt cele reprezentate de ofertele bancare și financiare.

Definiție

Serviciile financiare reprezintă servicii de natură bancară, credite, asigurări, pensii private, investiții etc.

Serviciile financiare au impact major asupra comportamentului consumatorului și pot fi de natură bancară, credite, asigurări, investiții, pensii private.

Ele cuprind o multitudine de activități din sectorul serviciilor și finanțarea consumatorilor.

Din lege

Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, republicată, art. 3 lit. b): serviciu financiar este orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investiții financiare reglementate de legea privind piața de capital sau orice servicii referitoare la plata în natură.

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 2 pct. 14, citită ora trecută: serviciul este o activitate, alta decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor.

Concluzie: Legea adună sub același nume banca, creditul, asigurarea, pensia privată și investiția. Ce le leagă nu este instituția care le oferă, ci obiectul lor: banii. Iar serviciul financiar rămâne o activitate, nu un lucru — banca nu îți vinde un obiect, ci face ceva cu banii tăi.

2. Cine oferă serviciile financiare

Definiție

Instituțiile financiare sunt companii a căror activitate constă în principal în atragerea și gestionarea depozitelor bancare ori a altor fonduri, în acordarea de credite, în furnizarea de servicii de plăți, oferirea de asigurări, pensii, emiterea de garanții ori în schimbarea diverselor monede.

Cele mai importante instituții financiare sunt băncile. Printre clienții acestora se numără, în principal, cei care doresc să economisească, banii depuși fiind folosiți pentru acordarea de împrumuturi.

Băncile își oferă serviciile pentru consumatori sub forma unor produse ca: deschiderea unor conturi de economii; transferuri de bani dintr-un cont în altul, al aceleiași bănci sau al unei alte bănci; oferte de împrumuturi și credite cu o anumită destinație — pentru achiziționarea unui imobil, pentru studii, pentru un autoturism, pentru călătorii, pentru inițierea sau dezvoltarea unei afaceri.

Nu toate ofertele financiare vin de la bănci. Ofertele financiare nebankare provin din instituții financiare și constau în produse de investiții și în polițe ale societăților de asigurare — de sănătate, pentru locuințe, pentru autoturisme, pentru călătorii.

3. Cele trei piețe financiare

Piața serviciilor financiare a cunoscut în ultimii ani o creștere în ceea ce privește oportunitățile de informare și de accesare a unor servicii financiare: servicii de pe piața asigurărilor — procurarea unor asigurări; servicii procurate de pe piața bancară — constituirea unui depozit, obținerea unui împrumut, efectuarea unor plăți în lei sau în valută; servicii de pe piața de capital — achiziționarea de acțiuni de la companii sau de titluri de stat.

Tipul de serviciu	Piața financiară de pe care se procură
asigurări	piața asigurărilor
împrumuturi, constituire de depozite bancare	piața bancară
achiziționare de acțiuni, de titluri de stat	piața de capital

4. Contul curent, cardul și creditul

Când deschidem un cont bancar, când achităm cu cardul sau când luăm un împrumut, suntem consumatori de servicii financiare.

Definiție

Contul curent este un serviciu prin care banca ne găzduiește banii.

Creditul reprezintă suma de bani pe care o persoană fizică sau juridică (firmă) care deține bani o acordă cu împrumut altei persoane fizice sau juridice (firmă) care are nevoie de bani. Persoana fizică sau juridică ce primește banii cu împrumut îi va returna, după o perioadă de timp, cu dobândă.

Contul curent este cel mai simplu serviciu financiar, pe baza căruia putem achiziționa produse mai complexe. Dacă vrem să economisim, să ne împrumutăm ori să plătim cu carduri bancare, avem nevoie în primul rând de un cont curent. În acest cont putem primi sume de bani și putem depune bani; banii din contul curent pot fi retrași de la bancomat sau pot fi folosiți pentru a efectua plăți direct, transferându-i în contul altcuiva, de exemplu cu ajutorul cardului bancar.

În cazul pierderii sau al furtului unui card bancar, primul lucru care trebuie făcut este contactarea băncii emitente pentru blocarea cardului.

Două cuvinte se rețin de aici, pentru că fără ele nu se poate citi nicio ofertă: **dobânda** este suma de bani primită sau plătită pentru utilizarea unui împrumut, în cadrul unei datorii, iar **comisionul** este recompensa bănească primită de o persoană sau de o bancă pentru efectuarea unui serviciu sau pentru medierea unei afaceri.

5. Consumatorul de servicii financiare

Un consumator al serviciilor financiare trebuie să fie rațional și să consulte toate informațiile necesare pentru a se proteja împotriva situațiilor neplăcute.

Nu toți românii sunt consumatori de astfel de servicii. Potrivit datelor Băncii Mondiale pentru anul 2021, 69,1% din populația adultă a României deținea un cont bancar — 4,7 milioane de români nu aveau cont bancar —, față de 84% în Bulgaria și 95,7% în Polonia.

Instituțiile financiar-bancare au venit, în ultima perioadă, cu o nouă abordare, prezentându-se într-o formă mult mai atractivă, cu o ambianță mai plăcută, prin consilieri amabili.

Tocmai de aceea consumatorul avizat citește oferta, nu ambianța. O **schemă Ponzi** este o operațiune investițională frauduloasă, prin care deponenții sunt păcăliți că pot câștiga foarte mulți bani într-un timp foarte scurt. Regula rămâne: ofertele financiare care par neobișnuit de avantajoase se tratează cu circumspecție, pentru că este posibil să ascundă o fraudă.

Două reguli se rețin de aici. Informează-te înainte să cumperi și fii atent la oferte: dacă ceva pare prea ieftin ca să fie adevărat, probabil nu este de calitate. Și ferește-te de fraude: nu da nimănui datele cardului tău bancar sau parolele pentru conturi.

Reținem

1. Serviciile financiare sunt serviciile legate de bani: conturi și plăți, credite, asigurări, pensii private și investiții.
2. Cine folosește un serviciu financiar este consumator, la fel ca atunci când cumpără pâine; ce se schimbă este obiectul serviciului, nu calitatea lui de consumator.
3. Instituțiile financiare sunt companiile care oferă aceste servicii; cele mai importante sunt băncile, iar ofertele nebancare vin de la societăți de investiții și de asigurare.
4. Contul curent este cel mai simplu serviciu financiar: pe baza lui putem plăti cu cardul, putem economisi sau putem lua un împrumut.
5. Creditul se returnează cu dobândă, iar orice serviciu financiar are un cost; de aceea oferta se citește înainte de a fi acceptată, iar ofertele neobișnuit de avantajoase se tratează cu circumspecție.

Aplicăm

1. Asocierie. În coloana A sunt tipuri de servicii, în coloana B sunt piețele financiare. Asociați fiecărei cifre litera potrivită: I. constituirea unui depozit bancar · II. procurarea unei asigurări de locuință · III. achiziționarea de titluri de stat · IV. obținerea unui împrumut. a. piața asigurărilor · b. piața bancară · c. piața de capital.
2. Adevărat sau fals. a) Serviciile financiare sunt oferite numai de bănci. b) Contul curent este serviciul financiar pe baza căruia se pot obține altele. c) Creditul se returnează în aceeași sumă în care a fost primit. d) Cine plătește cu cardul este consumator de servicii financiare.
3. Producție scurtă. Scrieți patru–cinci rânduri în care să folosiți corect termenii: serviciu financiar, instituție financiară, cont curent, dobândă.

Problematizarea

Situația-problemă. Plata cu cardul durează două secunde și o face aproape toată lumea în jurul nostru. Și totuși, potrivit datelor Băncii Mondiale pentru anul 2021, aproape unul din trei adulți din România nu avea cont bancar — adică nu putea plăti cu cardul deloc. Cum se explică?

Ipotezele. Scrieți pe tablă toate explicațiile propuse de clasă, fără să le corectați. Răspunsuri așteptate: nu au bani; locuiesc la țară și nu au bancă aproape; nu au încredere în bănci; nu știu cum se deschide un cont; nu au nevoie, pentru că iau salariul sau pensia în numerar.

Rezolvarea. Se verifică fiecare ipoteză cu ce am aflat la lecție. Contul curent este un serviciu — deci are un furnizor, are un cost și se cumpără; asta explică și distanța, și costul. Este un serviciu legat de bani — deci presupune încredere în instituția care îi ține; asta explică neîncrederea. Și este cel mai simplu serviciu financiar, pe baza căruia se obțin celelalte — deci cine nu are cont nu are acces nici la plăți, nici la economisire, nici la credit.

Verificarea soluției. Formulați împreună răspunsul la întrebarea de la început, într-o singură propoziție, și comparați-l cu ipotezele rămase pe tablă: care s-au confirmat, care nu și de ce.

Din lege și mai departe

Serviciul financiar are o definiție proprie în lege, diferită de cea a serviciului obișnuit: o dă Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, republicată în Monitorul Oficial nr. 365 din 13 mai 2008. Numele ei spune deja ceva important: legiuitorul a scris o ordonanță separată pentru situația în care cumperi un serviciu financiar fără să intri în bancă.

Știai că? Cele mai accesate servicii financiare de către consumatorii români sunt contul curent la o bancă, cardul bancar și polița de asigurare auto.

Inițial, băncile aveau doar două funcții: să atragă depozite și să acorde credite bancare. Astăzi ele oferă o gamă largă de servicii și de produse. De ce credeți că s-a lărgit atât de mult lista?