Calitatea de consumator de servicii financiare

Introducere

Plătești la magazin cu cardul, cumperi un bilet online sau vezi pe cineva scoțând bani de la bancomat. Pare un gest simplu, dar în spatele lui stau câteva servicii pe care cineva le-a cumpărat: un cont, un card, o plată. Se numesc servicii financiare, iar cine le folosește este consumator, la fel ca atunci când cumpără pâine. În această lecție afli ce sunt, cine le oferă și cum le folosești cu grijă.

În această lecție vei descoperi

– ce sunt serviciile financiare și de ce sunt tot servicii;
– cine oferă aceste servicii: băncile și celelalte instituții financiare;
– care sunt cele trei piețe financiare;
– ce sunt contul curent, cardul și creditul;
– cum te ferești de ofertele prea bune ca să fie adevărate.

Plata de două secunde

1. Ai făcut vreodată plăți, fie în magazin, fie online, folosind un card bancar? Știi 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?

3. În lecția trecută ai aflat că serviciile nu pot fi depozitate, pentru că prestarea și consumul lor au loc în același timp. Și totuși, banii puși la bancă se numesc **depozit**. Este depozitul bancar un serviciu sau nu?

Întrebarea orei: plata cu cardul o face aproape toată lumea — de ce, atunci, aproape unul din trei adulți din România nu poate să o facă deloc?

Răspunsul îl construim pas cu pas, în cele cinci secțiuni de mai jos, și îl verificăm la final, la Problematizare.

1. Bani, dar nu numai: ce sunt serviciile financiare

În lecția trecută ai aflat că serviciile se grupează după domeniul în care se prestează și că serviciile financiare sunt una dintre aceste categorii. Acum 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.

Ce spune legea

Legea numește serviciu financiar orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, de pensii private, de investiții sau de plăți (Ordonanța Guvernului nr. 85/2004, art. 3).

Iar serviciul, în general, este o activitate prin care se satisfac nevoile consumatorilor, fără să rezulte din ea un produs (Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 2) — ai aflat asta în lecția trecută.

Concluzie: legea pune 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 îți oferă aceste servicii: instituțiile 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.

Așa primești și răspunsul la întrebarea 3 de la început: depozitul bancar este un serviciu. Banca nu îți vinde un obiect, ci face ceva cu banii tăi — îi păstrează și îi folosește 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 nebancare 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. Trei piețe pentru banii tăi: bancară, a asigurărilor, de capital

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. Totul începe cu un cont: 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 reţin 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. Cu ochii în patru: consumatorul de servicii financiare

Un consumator al serviciilor financiare trebuie să fie raţional şi să consulte toate informaţiile necesare pentru a se proteja împotriva situaţiilor neplăcute.

Nu toţi românii sunt consumatori de astfel de servicii. Potrivit datelor Băncii Mondiale pentru anul 2021, 69,1% din populaţia adultă a României deţinea un cont bancar — 4,7 milioane de români nu aveau cont bancar —, faţă de 84% în Bulgaria şi 95,7% în Polonia.

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

Tocmai de aceea consumatorul avizat citeşte oferta, nu ambianţa. O **schemă Ponzi** este o operaţiune investiţională frauduloasă, prin care deponenţii sunt păcăliţi că pot câştiga foarte mulţi bani într-un timp foarte scurt. Regula rămâne: ofertele financiare care par neobişnuit de avantajoase se tratează cu circumspecţie, pentru că este posibil să ascundă o fraudă.

O regulă de prudenţă se reţine de aici: fereşte-te de fraude — nu da nimănui datele cardului tău bancar sau parolele pentru conturi.

Rezumat

1. Serviciile financiare sunt serviciile legate de bani: conturi şi plăţi, credite, asigurări, pensii private şi investiţii.
2. Cine foloseşte un serviciu financiar este consumator, la fel ca atunci când cumpără pâine; ce se schimbă este obiectul serviciului, nu calitatea lui de consumator.
3. Instituţiile financiare sunt companiile care oferă aceste servicii; cele mai importante sunt băncile, iar ofertele nebancare vin de la societăţi de investiţii şi 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 citeşte înainte de a fi acceptată, iar ofertele neobişnuit de avantajoase se tratează cu circumspecţie.

Verifică-te

1. Asociere. În coloana A sunt tipuri de servicii, în coloana B sunt pieţele financiare. Asociază fiecărei cifre litera potrivită: I. constituirea unui depozit bancar · II. procurarea unei asigurări de locuinţă · III. achiziţionarea de titluri de stat · IV. obţinerea unui împrumut. a. piaţa asigurărilor · b. piaţa bancară · c. piaţa 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 obţine altele. c) Creditul se returnează în aceeaşi sumă în care a fost primit. d) Cine plăteşte cu cardul este consumator de servicii financiare.

3. Producție scurtă. Scrie 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. Gândește-te la toate explicațiile posibile și notează-le înainte să mergi mai departe.

Rezolvarea. Verifică fiecare ipoteză cu ce ai aflat în lecție despre contul curent: este un serviciu, este un serviciu legat de bani și este cel mai simplu serviciu financiar.

Verificarea soluției. Formulează răspunsul la întrebarea de la început într-o singură propoziție și compară-l cu ipotezele tale: care s-au confirmat, care nu și de ce.

Din lege

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 crezi că s-a lărgit atât de mult lista?