

# CLIENTII UNEI BANCII SI SERVICIILE OFERITE DE ACEASTA

În anul 1950 a avut loc orientarea pe client, ceea ce a însemnat concentrarea pe cerintele clientilor. Grija principală era de a identifica necesitățile și dorințele clientilor, astfel întreprinderile să vină în întâmpinarea acestora la cel mai înalt grad de satisfacere a clientilor.

Conceptul susține că soluția atingerii de către o organizație a obiceiurilor proprii constă în determinarea nevoilor și dorințelor clientilor vizati și în furnizarea satisfacției așteptate într-un mod mai eficient și mai operativ decât concurența.

Deci anul 1950 reprezintă momentul introducerii acestui concept și în domeniul bancar, odată cu dezvoltarea sectorului terțial (sector al serviciilor). Prin marketing s-a ajuns să se afle multe lucruri despre client.

## ***1.1 CLIENTUL-o posibilă definiție***

Clientii sunt cei ce apelează la serviciile băncilor, dar mai întâi trebuie să-i cunoaștem mai îndeaproape. Un client este o persoană fizică sau juridică care beneficiază sau va beneficia de serviciile băncii, cum ar fi, de exemplu cei ce apelează la o bancă pentru a schimba valuta. Clientul este cel ce are cont la bancă.

Nu există o definiție consacrată a "clientului". Se pot face, însă, câteva precizări despre clienți, precizări care ne vor ajuta să schițăm o definiție a clientului din punct de vedere al băncilor.

Clientii pot fi definiți după următoarele caracteristici:

- termenul de client presupune că este o persoană juridică sau fizică care are o relație de afaceri cu banca;
- clientii apelează din când în când, la una din unitățile băncii, a solicita efectuarea de operațiuni;
- clientii folosesc unele sau toate serviciile oferite de bănci.

**Relația dintre bancă și client** a fost definită prin lege. Aceasta se referă la îndatorirea băncii de a avea grijă de client și la responsabilitatea băncilor de a se asigura că sistemul și tehnologia folosită protejează atât banca înșasi cât și proprii clienți.

În esență relația care există între bancă și client este aceea relație între debitor și creditor. Clientul poate fi creditor, iar banca debitor. Reversul acestei situații se înregistrează în cazul în care clientul împrumută bani de la bancă. Banca nu este doar un păstrător al banilor, întrucât ea poate folosi fondurile în scopul unor afaceri, dar își asumă obligația de a restitui la cerere valoarea depozitelor.

## ***1.2 POTENTIALUL DE AFACERI OFERIT DE CLIENTI BANCII***

Pentru a exista ca afaceri viabile, băncile au nevoie de clienți. Diferitele tipuri de clienți au cerințe diferite, în concordanță cu afacerile lor sau cu nevoile personale, oferind un potențial important pentru dezvoltarea activității bancare. Cerințele și nevoile clienților se pot schimba, după o perioadă de timp, în funcție de noile condiții existente în economie și societate. Pentru o bancă este avantajos să aibă diferite tipuri de clienți, întrucât astfel, va primi depozite și va acorda împrumuturi atât pentru afaceri cât și persoanelor particulare.

Ca urmare a valorificării de către bancă a potențialului de dezvoltare a activității, oferit de clienți, rezultă avantaje atât pentru bancă cât și pentru clienți. Avantajele clienților pot fi considerate:

- siguranța privind depozitele păstrate la bănci;
- dobânda primită pentru acestea;
- faptul că sumele păstrate în conturile bancare pot fi restituite oricând, la cerere;
- transferurile de bani de care pot beneficia (în loc de a purta asupra lor mari sume de bani în numerar).

Prin satisfacerea nevoilor clienților și prin oferta de servicii performante, băncile își vor păstra clienții și vor fi în măsură să ofere noi servicii. Într-o economie de piață este un fapt bine stabilit că produsele bancare specializate sunt mai ușor de dezvoltat și utilizat de către clienții existenți, decât de către noii clienți. Este, prin urmare important să se identifice diferitele tipuri de clienți și cerințele specifice acestora. Companiile vor avea nevoi diferite în funcție de natura și volumul afacerilor. O companie mică, de exemplu, poate avea nevoie de un împrumut pe termen scurt pentru a acoperi nevoile pentru servicii și producție. Marii investitori pot dori să împrumute bani pentru investiții în așa fel încât să-și extindă și să-și diversifice afacerea.

Nevoile persoanelor fizice, ce își deschid conturi personale, pot diferi în funcție de nivelul venitului și stilul de viață. În prezent, acest tip de clienți au o pondere scăzută în România, dar, în perspectivă, numărul celor ce își deschid conturi personale ar trebui să crească considerabil.

Într-o economie de piață, clienții optează pe baza nevoilor lor și vor alege o anumită bancă, în funcție de serviciile și avantajele oferite. Acest criteriu de opțiune va conduce un

timp, la o industrie bancară dezvoltată în funcție de cerere. Presiunea exercitată de clienții cu diferite necesități și existența serviciilor oferite și de alte instituții financiare, vor conduce la schimbări și îmbunătățiri în sistemul bancar. În timp, ca urmare a faptului că băncile încep să-și îmbunătățească strategiile, vor fi introduse noi produse și servicii bancare în concordanță cu practica bancară internațională.

### ***1.3. TIPURI SI CATEGORII DE CLIENTI***

În acest capitol putem identifica diferitele tipuri de clienți care fac afaceri cu o bancă. Tipurile de clienți diferite au nevoi diferite. Pentru un bancher este deosebit de important:

- să recunoască diferitele tipuri de clienți;
- să identifice tranzacțiile necesare pentru fiecare tip de client;
- să cunoască prevederile legale existente pentru diferitele tipuri de clienți.

Clienții pot fi împărțiți, din punct de vedere juridic în două categorii: *persoane juridice* și *persoane fizice*. Persoanele juridice pot fi, la rândul lor grupate în funcție de forma de proprietate, forma juridică de organizare și tipul de activitate economică (afaceri). Majoritatea conturilor în România sunt deținute de către persoane juridice.

### ***III. PERSOANELE JURIDICE.***

Modul de constituire al societăților comerciale este reglementat de legislație. În ceea ce privește, conturile bancare ale persoanelor juridice, trebuie precizat că fiecare bancă, pe baza prevederilor legii privind activitatea bancară și-a elaborat reglementări proprii (norme) privind deschiderea și operarea în aceste conturi. Aceste reglementări sunt într-o continuă îmbunătățire,

pentru a veni în întâmpinarea cererilor unei economii de piață în dezvoltare. Legile și actele normative se publică în țara noastră în *Monitorul Oficial*. În același timp este foarte importantă cunoașterea normelor interne ale băncilor.

Este important pentru bănci să știe dacă un client-persoană juridică reprezintă o societate comercială corect constituită din punct de vedere legal, înainte de a face afaceri cu el; fiecare tip de societate comercială este supusă unor anumite reglementări.

Există mai multe forme de organizare a societăților comerciale în România, definite de *Legea nr.31/1990*.

**Trăsături ale societăților comerciale în calitate de clienți ai băncii:**

- sunt înființate în anumite forme specifice care determină atât modul de organizare cât și desfășurarea activității acestora;
- obținerea prin lege a calității de personalitate juridică;
- în caz de încetare a plăților, sunt supuse falimentului.

În calitate de clienți ai băncii societățile comerciale trebuie să respecte cerințele stabilite de bancă, cu privire la deschiderea și funcționarea conturilor bancare ale acestora. Astfel societățile comerciale ce deschid conturi bancare li se solicită o serie de documente din care să reiasă forma lor de organizare juridică, denumirea societății, tipul activității desfășurate, valoarea capitalului societății, speciunile de semnături pentru persoanele îndreptățite să efectueze operațiuni în cont și altele.

**Tipuri de societăți comerciale care funcționează în România.**

Persoanele juridice își pot desfășura afacerile într-o varietate de forme, conform *Legii nr. 31/1990 (publicată în Monitorul Oficial nr.126 - 127 din 17 noiembrie 1990)*. Legea definește diferitele tipuri de societăți comerciale ce pot fi constituite.

Societăți comerciale se vor constitui în una din următoarele forme:

- a. - Societăți în nume colectiv;*
- b. - Societăți în comandită simplă;*
- c. - Societăți în comandită pe acțiuni;*
- d. - Societăți pe acțiuni;*
- e. - S.R.L. (societate cu răspundere limitată).*

Fiecare dintre acestea trebuie să fie constituită conform legii și este, deci, important să înțelegem și să recunoaștem cerințele legale, pentru fiecare categorie de societate în parte.

#### ***a. Societăți în nume colectiv***

*Legea definește acest tip de societate ca fiind societatea comercială ale cărei obligații sociale sunt garantate cu patrimoniul social al societății și cu răspundere nelimitată și solidară a tuturor asociaților.*

Trăsăturile acestui tip de societate sunt:

- numărul minim de membri asociați este 2 - pentru a se putea încheia contractul de societate;

- capitalul social poate fi oricât de mic si este format din aportul asociatilor (în bani si /sau natură ), fiind divizat în părți sociale care, în principiu, nu sunt transmisibile (cu exceptia cazurilor în care, prin contractul de asociere, s-a convenit că pot fi cesionate);
- răspunderea asociatilor, pentru obligatiile sociale, este solidară si nelimitată;
- toti asociatii au calitate de comercianti, se consideră, în practică, că asociatii si-au acordat reciproc mandat de a administra, unul pentru celălalt, societatea;
- fiecare din asociati poate fi declarat falit, ca urmare a greselilor dintre ei, ca o consecință a clauzei solidarității dintre asociati;
- asocierea lor le conferă posibilitatea de a face comert sub nume colectiv.

Denumirea unei astfel de societăți trebuie să cuprindă cel puțin numele unuia dintre asociati si mentiunea S.N.C., contul bancar deschizându-se pe numele firmei. În lista cu specimene de semnături sunt desemnate persoanele cu drept de a opera în cont.

### ***b. Societăți în comandită simplă***

*Legea definește acest tip de societate ca fiind societatea comercială ale cărei obligatii sociale sunt garantate cu patrimoniul social si cu răspunderea nelimitată ti solidară a asociatiilor comanditati; comanditarii răspund numai până la concurența aportului lor.*

La constituirea acestui tip de societate primează încrederea reciprocă dintre asociati. Principala particularitate a acestui tip de societate este că reușeste două categorii de asociati: comanditati si comanditari.

#### **Comanditaii**

- au dreptul exclusiv de a participa la conducerea firmei;
- răspund nelimitat si solidar pentru obligatiile firmei;

- numele lor este inclus în denumirea societății comerciale;
- reprezintă elementul activ al societății;
- au calitatea de comercianți.

### Comanditarii

- contribuie cu aport de capital, răspunderea lor limitându-se la nivelul acestuia;
- nu au calitatea de comerciant, deci nu pot interveni în relațiile comerciale ale societății cu terți și cu băncile;
- nu au dreptul să participe la conducerea societății decât în cazuri speciale, prin procură, în acest caz răspunzând, solitar și nelimitat, cu averea, asemănător comandităților;
- numele lor nu poate fi inclus în denumirea firmei;
- au dreptul de a exercita acte de supraveghere, de a cunoaște bilanțul, contul de profit și pierderi, registrele comerciale etc..

Nu este necesar ca toate numele partenerilor să fie prezente în contul bancar și în cecurile emise de o societate.

### *Obligațiile asociatilor:*

- obligațiile sunt garantate cu patrimoniul social;
- comanditarii răspund, nelimitat și solidar, pentru datoriile societății, cu averea lor prezentă și viitoare;
- comanditarii răspund numai până la concurența aportului lor de capital.



Astfel, creditorii pot să își recupereze datoriile nu numai din activele (proprietățile) companiei, dacă rămân neplătiți după ce toate proprietățile au fost epuizate; ei ar putea, în termeni legali, să ia în posesie proprietatea personală aparținând unuia dintre comanditari.

### ***c. Societăți în comandită pe acțiuni***

*Legea definește acest tip de societate ca fiind societatea al cărei capital social este împărțit în acțiuni, iar obligațiile sociale sunt garantate cu patrimoniul social și cu răspunderea nelimitată și solidară a asociaților comanditari, comanditarii fiind obligați numai la plata acțiunilor.*

Nu oricine începe o afacere dorește să aibă răspundere nelimitată pentru datoriile făcute. Astfel de persoane vor fi atrase să formeze o societate în comandită pe acțiuni. Elementul determinant al unei astfel de societăți este capitalul, nu persoana asociaților. Capitalul social este împărțit în acțiuni de valori egale. Această formă de societate are trăsături comune cu societatea în comandită simplă cât și cu cele pe acțiuni.

***Asociații*** sunt comanditari și comanditari, cu precizarea că în acest caz, comanditarii răspund față de datoriile și obligațiile societății numai în limita capitalului subscris sub formă de acțiuni.

***Capitalul social*** este reprezentat prin acțiuni. Aportul asociaților poate fi în bani și/sau natură, dar este evaluat și materializat în acțiuni.

*Obligațiile, datoriile societății în comandită pe acțiuni sunt garantate cu:*

- patrimoniul societății;
- răspunderea nelimitată și solidară a comandatilor;
- comanditarii sunt obligați numai în limita capitalului subscris sub formă de acțiuni.

#### ***d. Societatea pe actiuni***

*Legea definește acest tip de societate ca fiind societatea ale cărei obligații sociale sunt garantate cu patrimoniul social; actionarii sunt obligați numai la plata actiunilor lor.*

Aceste societăți sunt societăți comerciale al căror capital social este divizat în acțiuni de valori egale și negociabile (inclusiv la bursele de valori). Această formă de societate reprezintă forma tipică a societății comerciale, ea permitând acumularea de capitaluri pentru realizarea de societăți mari - *industriale, comerciale, bancare*. Aportul de capital al funcționarilor poate fi în bani sau natură, fiind însă evaluat și materializat în acțiuni.

Cerintele de formare a societăților pe acțiuni sunt mult mai stricte decât cele de formare a altor tipuri de societăți, prin lege fiind stabilite o serie de cerințe, privind modul de constituire și funcționare a acestora.

Conducerea societăților pe acțiuni este realizată de Consiliul de Administrație și de Adunarea Generală a Acționarilor.

#### ***e. Societate cu răspundere limitată – S.R.L.***

*Legea definește acest tip de societate ca fiind societatea comercială ale cărei obligații sociale sunt garantate cu patrimoniul social; asociații sunt obligați numai la platapărților sociale.*

În acest caz, capitalul societății este divizat în părți sociale care, potrivit contractului de societate și prevederilor stipulate în statut, nu se negociază la bursele de valori. Membrii acestui tip de societate sunt responsabili de pasivul social numai în limita sumelor depuse drept părți sociale, precum și de patrimoniul societății.

### **Deschiderea conturilor bancare**

În vederea desfășurării activității sale specifice, orice agent economic trebuie să aibă deschis cont bancar, prin intermediul căruia să deruleze operațiunile de încasări și plăți. În acest sens, societatea respectivă trebuie să prezinte la bancă următoarele documente:

- cererea de deschidere de cont (în cazul conturilor în valută, precizând și valuta);
- contractul de asociere / statutul de funcționare al societății;
- hotărârea judecătorească rămasă definitivă;
- înregistrarea la Direcția Generală a Finanțelor Publice și Controlul Financiar de Stat;
- autorizația de funcționare / certificatul de înmatriculare la Registrul Comerțului;
- extras din procesul verbal al *Adunării Generale a Asociaților* privind aprobarea nominală a persoanelor împuternicite cu drept de semnătură;

- fișa cu specișenele de semnături ale persoanelor autorizate să dispună efectuarea de operațiuni în contul deschis la bancă și amprenta ștampilei firmei;
- codul fiscal bancă și amprenta ștampilei;
- doșada existenței spațiului în care își desfășoară activitatea.

Odată cu deschiderea conturilor, băncile eliberează societăților comerciale carnețe de cecuri la purtător și / sau cu limită de sumă, necesare pentru efectuarea operațiunilor de plăți curente.

**Comerțianții persoane fizice.** Cu toate că rolul dominant îl au societățile comerciale, în cadrul economiei de piață Comerțianții persoane fizice continuă să-și manifeste prezența și să facă parte din cliențela băncilor. Din acest punct de vedere se disting:

\* micii meseriași și liber profesioniștii care acționează în baza unei autorizații de funcționare, eliberată de primăria locală și plătesc un impozit forfetar asupra veniturilor realizate, la secția financiară de care aparțin. Ei pot să-și deschidă cont bancar în calitate de persoană fizică, legea neobligându-i să dețină un cont bancar “pe firmă”, ca persoană juridică;

\* asociații familiale (în baza *Decretului nr.94/1990* ), unde deschiderea unui cont bancar se realizează în aceleași condiții ca pentru orice persoană juridică.

### **Clientii persoană fizică**

Deși, așa cum am mai spus, clienții persoane fizice au încă o pondere redusă în ansamblul activității bancare. În România există tipuri de conturi destinate special acestei categorii de clienți. Pentru persoane fizice, deschiderea de conturi la o bancă presupune doar:

- cerere de deschidere de cont
- prezentarea actului de identitate (buletin de identitate, pentru persoanele fizice române sau pasaport pentru persoane fizice străine)

Un client - persoană fizică poate fi descris ca o persoană ce deține un cont bancar pentru uzul personal. Acest tip de clienți trebuie să respecte reglementările existente, iar bancherii trebuie să se asigure că aceștia nu deschid și nu folosesc conturi bancare în scopuri ilegale. Persoanele pot deschide conturi doar în numele lor, cu posibilitatea ca titularii de conturi să împuternicească și alte persoane pentru semnătură în cont. În alte țări, conturile comune (deschise pe două nume), sunt des întâlnite (de exemplu, în familie, soțul și soția pot deschide un cont pe ambele nume).

La capitolul persoane fizice, singurul considerent pe care băncile trebuie să-l aibă în vedere, este vârsta persoanelor ce doresc să schimbe un cont. Se are în vedere că persoanele foarte tinere ar putea să nu cunoască în totalitate consecințele efectuării anumitor tranzacții cu băncile și de aceea, astfel de persoane sunt protejate, spre a nu se trage folease de pe urma lor.

De asemenea nu ar fi înțelept pentru bănci să se angajeze în acorduri de împrumut complexe cu persoane prea tinere. Chiar dacă legea nu este explicită în acest sens, băncile pot avea regulamente proprii referitoare la vârsta minimă a clienților. În România ca și în multe alte țări, începând de la vârsta de 18 ani persoanele fizice au capacitate deplină de exercițiu, și ca atare, își pot exercita drepturile și pot să-și asume obligațiile corespunzătoare raporturilor juridice pe care le încheie.

### ***Condiții de menținere a clienților***

Clienții care au fost admisi de bancă ca urmare a îndeplinirii unor criterii, și care intră în relațiile normale și curente de afaceri cu B.C.R., vor fi urmăriti permanent în scopul constatării în ce măsură aceștia își mențin, își doresc sau își reduc performanțele inițiale. Astfel, pe parcursul derulării afacerilor și diverselor legături cu banca în situația clienților pot apărea următoarele posibilități:

1. Clienții își mențin sau își sporesc calitățile de ansamblu care au fost probate prin criteriile de acceptare. Acești clienți se recomandă astfel ca fiind foarte buni, cu performanțe ridicate și, în aceste condiții, banca și unitățile sale teritoriale îi va aborda în continuare activ.
2. Clienții își modifică performanțele în sensul că înregistrează rentabilitatea scăzută, activele imobilizate nu sunt într-o situație prea bună (prea mari) față de capitalurile proprii și sursele pe termen lung, apelează la putine produse și servicii bancare, indicatorii de clienți vor fi acceptați în continuare în mod pasiv și vor fi urmăriti cu atenție și sprijiniți pentru a putea îmbunătăți situația de ansamblu în care se află.
3. Clienții nu se mai încadrează în criteriile pentru care au fost acceptați, numai desfășoară o activitate profitabilă, au o lichiditate și un grad de îndatorare sub nivelurile admise, activitatea și produsele lor nu mai sunt admise pe piață, în general au o situație determinată care nu promite a fi ameliorată în viitor.

Această categorie de clienți va fi cedată concurenței, sens în care printr-o atitudine care să nu lezeze relațiile normale recomandate în general, dar care trebuie să fie fermă, banca nu va mai promova noi afaceri cu societățile din această categorie.

Există nouă tipuri de clienți cu care banca lucrează mai frecvent:

**1. Conducătorul schimbării:**

Banii furnizează mijloacele de schimbare a lumii, în scopul satisfacerii propriilor valori și standarde superioare.

**2. Grijuliu:**

Banii reprezintă mijloacele prin care se poate arăta grija și preocuparea pentru alții, conducând la dependentă și la constientizarea de către client a faptului că este important pentru bancă.

**3. Competitorul:**

Banii furnizează mijloacele proprii afirmării și pentru învingerea concurenților observați.

**4. Artistul creator:**

Banii furnizează mijloacele de expresie ale îndemnurilor creatoare, de satisfacere a aspirațiilor artistice și a nevoilor emotionale.

**5. Inovatorul:**

Banii furnizează mijloacele de explorare a ideilor noi și de găsire a unor căi noi și mai bune de a realiza anumite lucruri.

**6. Birocratul:**

Banii reprezintă mijloacele de asigurare a securității economice, sociale și psihologice.

**7. *Hedonistul:***

Banii furnizează mijloacele de realizare a scopurilor personale și de a se bucura de viață.

**8. *Creatorul de imperii:***

Banii furnizează mijloacele de modelare a mediului controlând destinul altora și stabilind o dinastie.

**9. *Pacifistul:***

Banii reprezintă mijloacele de a conserva status quo-ul, menținând oamenii mulțumiți; acceptă faptul că totul se subordonează obținerii a ceea ce este mai bun, în cea mai bună din toate lumile posibile.

## ***II. SERVICIILE BANCARE***

### ***II.1. TIPURI DE SERVICII***

Băncile furnizează clienților trei tipuri principale de servicii. Acestea sunt:

- 1. Deschiderea de conturi bancare (de diferite tipuri);*
- 2. Facilități de împrumut (de credit);*



### 3. Servicii privind transferul fondurilor.

#### **1. Deschiderea de conturi bancare (de diferite tipuri)**

O bancă atrage bani de la clientii săi, prin conturi bancare, plătindu-le, în schimb, dobândă pentru depozitele constituite. Plata acestor dobânzi este o cheltuială pentru bancă.

Atât pentru persoanele fizice, cât și pentru cele juridice, băncile deschid, în evidența lor, următoarele tipuri de conturi:

- *conturi curente (la vedere)*, în lei și/sau în valută, conturi în care titularii pot face operațiuni de încasări și plăți curente;
- *conturi de depozit (la termen)*, în lei și/sau în valută, conturi în care depunerile se fac pentru un anumit termen, perioadă în care titularii nu pot efectua nici depuneri în cont, nici plăți din aceste conturi.

În funcție de anumite activități specifice, pentru clientii persoane juridice, băncile mai deschid și alte tipuri de conturi, cum sunt:

- *conturi blocate*, în care sunt depuse sume în lei și/sau în valută, reprezentând capitalul social necesar constituirii unei societăți comerciale. După ce clientul prezintă la bancă dovada înregistrării societății la Registrul Comerțului, contul este deblocat, iar sumele sunt virate în contul curent al societății;
- *conturi blocate cu destinație specială*, sunt conturi în care disponibilitățile titularului sunt temporar blocate, în raport de o anumită operațiune, ca măsură de protecție pentru bancă și pentru buna desfășurare a unor obligații de plată către străinătate (acreditive, garanții etc.). Ele se pot constitui, după caz, în lei și/sau în valută;

- *conturi pentru credite*, destinate să evalueze creditele (în lei și/sau în valută ) acordate de bancă clienților și din care urmează ca aceștia să dispună plăți;
- *conturi cu suma dobândită prin participare la licitațiile valutare*, evaluează sume în lei sau valută rezultate din operațiunile de vânzare/cumpărare de valută sau lei pe piața interbancară, ordonate de client și efectuate de bancă în contul acestuia.

### **2. *Facilități de împrumut (de credit)***

Băncile împrumută clienților lor sume de bani pentru finanțarea afacerilor acestora. Unele bănci oferă împrumuturi atât persoanelor fizice cât și persoanelor juridice. Clientul trebuie să plătească un tarif pentru analizarea de către bancă a oportunității acordării creditului și o dobândă pentru creditul primit. Aceste tarife și dobânzi reprezintă un venit pentru bancă.

### **3. *Servicii privind transferul fondurilor***

Băncile furnizează și servicii privind plățile prin transferul fondurilor (atât electronic cât și prin instrumente de plată), în numele și la cererea clienților lor. Banca percepe un comision pentru acest serviciu, comision a cărui mărime variază în funcție de valoarea sumei și tehnica de transfer a banilor.

Acest comision aduce un venit băncii.

Majoritatea persoanelor juridice folosesc o parte, sau chiar toate aceste servicii, la un moment dat, la fel cum unele persoane fizice pot apela la ele, din când în când.

## **II. 2. ALTE SERVICII OFERITE DE BĂNCI**

În afară de tipurile de conturi menționate mai sus, persoanele juridice ( și, într-o proporție mai mică și persoanele fizice) pot avea și alte solicitări decât cele privind operațiunile de bază ale băncilor. Băncile oferă multe servicii care aduc venituri din comisioanele, spezele și tarifele percepute pentru efectuarea lor. În prezent, băncile românești fac eforturi pentru diversificarea ofertei de produse bancare.

### **1. VALUTA.**

În cazul călătoriilor în străinătate, sunt necesare și mici cantități din moneda țării respective, pentru cheltuieli imediate, deși, este mai sigur pentru turiști să folosească cekuri de călătorie sau instrumente de plată asemănătoare, în loc să poarte asupra lor valută în numerar. Băncile pot asigura clienților posibilitatea de a procura majoritatea valutilor țărilor lumii.

Băncile vând monedă străină (valută) la cursuri de schimb competitive și percep un comision, pentru serviciul prestat. Principalii concurenți ai băncilor, în acest domeniu, sunt casele de schimb valutar și agențiile de turism, în special din zonele de destinație ale călătoriilor de vacanță. Aceste două tipuri de organizații trebuie să-și procure, la rândul lor, monedele destinate schimbului valutar (de obicei acestea cumpărând valută de la bănci).

### **2. CECURILE DE CALATORIE**

Cecurile de călătorie sunt cele mai cunoscute servicii bancare oferite persoanelor care călătoresc. Cecurile pot fi folosite ca atare, pentru plata bunurilor și serviciilor, în toate țările lumii sau pot fi schimbate, oricând, în numerar.

Un cec de călătorie cuprinde promisiunea unei bănci (sau a unei organizații cu o reputație similară) de a plăti o sumă de bani oricărei persoane ce posedă fila de cec de la persoana în numele căreia a fost emis cecul. Cecurile de călătorie se pot procura de la orice

bancă. Până de curând, majoritatea băncilor emiteau propriile cecuri de călătorie. În prezent cele mai multe bănci au încheiat acorduri de a emite cecurile uneia dintre cele mai mari companii internaționale de cecuri de călătorii.

### ***3. PLATI PRIVIND DERULAREA CHELTUIELILOR GUVERNAMENTALE***

Băncile efectuează plăți și în numele guvernului, în special cele privind finanțarea unor proiecte de investiții de stat. Spre exemplu, statul poate finanța, construcția unei noi școli sau a unui spital. Companiile de construcții vor primi banii aferenți lucrărilor efectuate și finanțate din fondurile statului, prin intermediul băncilor.

### ***4. ÎNCASAREA TAXELOR SI AMENZILOR***

Persoanele care trebuie să plătească taxe sau amenzi pot folosi sistemul bancar, pentru plata sumelor datorate diferitelor instituții sau chiar statului.

### ***5. CONSEMNAREA DE DEPOZITE***

La bănci se pot constitui sume în depozit, cu un rol de garanție, care sunt păstrate pe perioada soluționării unor diferende judiciare sau a altor cauze.

### ***6. SERVICII DE EXECUTOR TESTAMENTAR***

Unele bănci oferă clienților acest tip de serviciu specializat, legat de moștenirile și proprietățile clienților decedați. Băncile tratează rezolvarea acestor probleme cu autoritățile administrative, în numele și la cererea urmașilor sau a beneficiarilor respectivei proprietăți. Pentru aceste servicii, banca percepe un comision, în funcție de valoarea proprietății.

## **7. CASETE PENTRU PASTRAREA VALORILOR**

Clientii unei bănci pot folosi seifurile acesteia pentru păstrarea unor valori. Serviciul se numeste *casete pentru păstrarea valorilor*, băncile percepând în schimb un comision.

În baza acestui serviciu, clientii își pot lăsa spre păstrare articole de valoare, cutii închise, testamente sau alte documente importante. Banca emite o chitanță pentru bunurile lăsate în păstrare, asumându-si, astfel, răspunderea asupra acestora.

## **8. SEIFURILE**

Acest tip de serviciu, la fel ca și casetele de valori, implică folosirea unor spații special amenajate care aparțin băncii. Clientului i se pune la dispoziție un *seif*, accesul la seif fiind sub un dublu control, banca păstrând o cheie și clientul cealaltă. Accesul la seif poate avea loc oricând în timpul orelor de program ale băncii, timp în care clientul poate retrage sau depune orice obiecte sau documente.

## **9. BANCA LA DOMICILIU**

Această sintagmă este un termen nou, utilizat în practica bancară contemporană și se referă la posibilitatea băncilor de a oferi clientilor *serviciul bancar la domiciliu sau prin telefon*. Folosind metode electronice, clientii au acces la conturile lor fără să-și părăsească domiciliul. Mai există alte câteva servicii pe care băncile occidentale le pot oferi clientilor lor.

## **10. DEPUNERILE PENTRU O NOAPTE**

Această facilitate este oferită acelor clienți care doresc să depoziteze fonduri, în timpul când banca este închisă. Cei care apelează cel mai des la acest serviciu sunt gestionarii și casierii magazinelor, care doresc să-și depoziteze, pentru siguranță, încasările zilnice la bancă. În general, sunt două metode de administrare a depozitului.

Banca poate să deschidă depozitul în absența clientului (după verificarea sumelor aduse) și apoi să crediteze contul clientului. În a doua variantă, clientul adună banii destinați depozitării peste noapte urmând să-i verse cu regularitate sau la anumite perioade de timp. Pentru astfel de operațiuni, băncile au spații special amenajate și, bineînțeles, percep un comision.

## **11. EUROCECURI**

O carte de credit *Eurocec* permite clientului să schimbe cecul în numerar, la băncile afiliate la sistemul *Eurocec*, din orice țară din Europa. Avantajul utilizării eurocecurilor, comparativ cu folosirea cecurilor de călătorie este dat de faptul că, în limita unei anumite sume (de exemplu 200 \$), clientul nu trebuie să achite în prealabil contravaloarea acestora. Valoarea cecurilor este debitată în contul clientului, în momentul transmiterii lor la banca emitentă. Cărțile de credit *Eurocec* sunt folosite cu sisteme de identificare speciale.

## **12. ASIGURAREA DE CALĂTORIE**

*E bine ca toți cei care călătoresc în străinătate să fie sfătuiți ca înainte de începerea călătoriei să fie asigurați pe timpul acesteia, recurgând în acest sens la “ asigurarea de călătorie “. De regulă, băncile oferă un pachet standard prin care asigură clientul împotriva principalelor riscuri de călătorie contra plății unei prime de asigurare. Principalul risc, acoperit prin aceste asigurări, este cel privind asistența medicală, în putine țări străine având acces direct la un tratament de urgență gratuit.*

*Asigurarea de călătorie permite rambursarea sumelor cheltuite, deși poate exista o limită maximă a sumei recuperabile. Țările din Uniunea Europeană au încheiat acorduri reciproce cu privire la asigurarea asistenței medicale.*