Cuprins

Abrevieri XI

Capitolul I. Contextul general privind consumatorii de servicii financiar-bancare 1
Secțiunea 1. Intermedierea financiară 1
§1. Piețele financiare 1
§2. Intermediarii financiari 2
§3. Băncile centrale 3
§4. Banca Națională a României 4
§5. Autoritatea de Supraveghere Financiară 5
§6. Instituțiile de credit 6
§7. Fondul de garantare a depozitelor bancare 7
§8. Relația cauză-efect dintre intermedierea financiară, creșterea economică și protecția consumatorilor 7
§9. Intermedierea financiară și protecția consumatorilor 11
Secțiunea a 2-a. Asimetria informațiilor 13
Secțiunea a 3-a. Consumatorul 28
§1. De ce consumator = persoană fizică 31
§2. Legătura cu asimetria de informații și hazardul moral – rațiuni ale intervenției statului în protejarea părții vulnerabile/consumatorului din cadrul relației financiare 35

Capitolul II. Principii și bune practici 41
Secțiunea 1. OCDE/G20 41
§1. Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) 41
§2. G20 43
Secțiunea a 2-a. Principiile la nivel înalt de protecție a consumatorilor de servicii financiare 45

Capitolul III. Cadrul privind protecția consumatorilor de servicii financiar-bancare 74
Secțiunea 1. Criza financiară 74
Secțiunea a 2-a. Evoluția cadrului legal 78
Secțiunea a 3-a. Protecția consumatorilor în România 83
§1. Protecția consumatorilor ex-ante 2008 85
1.1. O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată 85
1.2. Legea nr. 193/2000, republicată privind clauzele abuzive în contractele încheiate între profesioniști și consumatori 86
§2. Protecția consumatorilor post factum criza din 2008 89
2.1. O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori 89
2.2. O.U.G. nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile 94
2.3. Legea nr. 151/2015 privind procedura insolvenței persoanelor fizice 99
2.4. Legea nr. 77/2016 privind darea în plată a unor bunuri imobile 104
2.5. O.U.G. nr. 15/2024 privind administratorii de credite și cumpărătorii de credite 109
2.6. Legea nr. 243/2024 privind protecția consumatorilor cu privire la costul total al creditării și la cesiunea de creanțe 111
Secțiunea a 4-a. Legislație relevantă în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiar-bancare (Sinteză) 112

Capitolul IV. Incluziunea financiară 118
Secțiunea 1. Originea conceptului 118
Secțiunea a 2-a. Noțiune 119
Secțiunea a 3-a. Obiectivele incluziunii financiare 120
Secțiunea a 4-a. Principiile incluziunii financiare 122
Secțiunea a 5-a. Cauzele excluziunii financiare 126
Secțiunea a 6-a. Consecințele excluziunii financiare 136
Secțiunea a 7-a. Cadrul juridic și jurisprudența în materia incluziunii financiare 142

Capitolul V. Protecția consumatorilor vulnerabili în servicii financiare digitale 153
Secțiunea 1. Definiții, caracteristici și riscuri în tranzacțiile financiare digitale 153
Secțiunea a 2-a. Robo-advisorii și implicațiile pentru consumatorul vulnerabil 156
Secțiunea a 3-a. Finanțare participativă (P2P lending și crowdfunding) – oportunități și riscuri 162
§1. Creditare peer-to-peer 164
§2. Crowdfunding 166
§3. E-money 170
Secțiunea a 4-a. Dinamica serviciilor de plată și consumatorii vulnerabili 173
§1. Legea nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază 174
§2. PSD2/DSP2, evoluție reală în materia plăților digitale 177
§3. SEPA 180
§4. DSP3/RSP 182
§5. Evoluția instrumentelor de plată în economia digitală: între infrastructuri tradiționale, portofele mobile și soluții alternative bazate pe cont 183
Secțiunea a 5-a. Jurisprudență și doctrină privind vulnerabilitatea consumatorului 186
Secțiunea a 6-a. Politici la nivelul UE și abordări comparative (UE, Canada, SUA) privind protecția consumatorilor vulnerabili 193

Capitolul VI. Educația financiară 203
Secțiunea 1. Cunoștințe, comportament, atitudine 204
Secțiunea a 2-a. Ghidul OCDE de elaborare a strategiilor naționale de educație financiară 207
Secțiunea a 3-a. Strategia Națională de Educație Financiară (SNEF) 2024-2030 216
Secțiunea a 4-a. Principiile SNEF 2024-2030 219

Secțiunea a 5-a. Principalele obiective ale SNEF 2024-2030 222

Capitolul VII. Finanțe digitale și protecția consumatorului în sectorul financiar-bancar 229
Secțiunea 1. Cadrul legal european: GDPR, PSD2, etica digitală și securitatea cibernetică 231
§1. Ce sunt finanțele digitale? 231
§2. Banking-ul digital și protecția datelor personale 232
§3. Directiva (UE) 2015/2366 – PSD2 (Payment Services Directive 2) 233
§4. Regulamentul privind reziliența operațională digitală (DORA) și Directiva NIS2 [Directiva (UE) 2022/2555] 234
§5. Regulamentul european privind piețele criptoactivelor (MiCAR) 236
§6. Regimul-pilot pentru infrastructurile pieței bazate pe tehnologia registrelor distribuite 237
§7. Moneda euro digitală 238
Secțiunea a 2-a. Jurisprudență națională și internațională relevantă 241
Secțiunea a 3-a. Perspective doctrinare asupra dreptului bancar digital și vulnerabilităților informatice 247
Secțiunea a 4-a. Perspective comparative 251
Secțiunea a 5-a. Provocări probatorii și admisibilitatea dovezilor digitale 259
Secțiunea a 6-a. Comportamentele financiare reziliente 264
§1. Planificarea și controlul fluxurilor financiare personale 264
§2. Gestionarea economiilor pentru obiective imediate și viitoare 267
§3. Folosirea responsabilă și sigură a creditului 269
§4. Gestionarea situațiilor de vulnerabilitate financiară și prevenirea supraîndatorării 271
§5. Selectarea informată a produselor financiare 272
§6. Prevenirea fraudelor și a înșelătoriilor financiare în mediul online 274
§7. Ce ne rezervă viitorul? 277

Capitolul VIII. Riscuri și abordări de reglementare 284
Secțiunea 1. Lacune în perimetrul de reglementare 284
Secțiunea a 2-a. Fintech-ul transfrontalier și complexitatea cadrului de reglementare 288
Secțiunea a 3-a. Frauda sau alte practici nereglementate 290
Secțiunea a 4-a. Riscurile de securitate și vulnerabilitățile tehnologice ale platformelor fintech 294
Secțiunea a 5-a. Eșecul sau insolvența afacerii 300
Secțiunea a 6-a. Lipsa informațiilor adecvate furnizate consumatorilor 304
§1. Riscul furnizării de informații insuficiente consumatorilor 305
§2. Riscul furnizării informațiilor într-un format necorespunzător 307
§3. Riscul informațiilor de marketing și promovarea neechilibrată sau înșelătoare a produselor 308
Secțiunea a 7-a. Nepotrivirea produsului 310
Secțiunea a 8-a. Conflicte de interese și modele de afaceri în conflict 314
Secțiunea a 9-a. Luarea deciziilor algoritmice 317
Secțiunea a 10-a. Confidențialitatea datelor 319

Capitolul IX. Soluționarea alternativă a litigiilor 323
Secțiunea 1. Formele principale de soluționare alternativă a litigiilor 324
Secțiunea a 2-a. Soluționarea online a litigiilor 326
Secțiunea a 3-a. Legislație europeană 330
Secțiunea a 4-a. Legislație națională 332
Secțiunea a 5-a. CSALB – Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar 333
Secțiunea a 6-a. Consumatorii – principalii destinatari ai serviciilor CSALB 340
Secțiunea a 7-a. Persoanele juridice – vocație restrânsă de sesizare a CSALB 342
Secțiunea a 8-a. Conducere – Colegiul de coordonare al CSALB 344
Secțiunea a 9-a. Conciliatorii 346

Secțiunea a 10-a. Procedurile de lucru 348
§1. Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții – Concilierea 348
§2. Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții – Arbitrajul 351
Secțiunea a 11-a. Evoluția activității de soluționare în cadrul CSALB 355
Secțiunea a 12-a. Tipologiile de cereri cu care a fost sesizat CSALB în activitatea sa 358
Secțiunea a 13-a. Degrevarea instanțelor de judecată 359
Secțiunea a 14-a. Direcții viitoare de acțiune 360

Bibliografie 369

Index alfabetic 373