

# Senior w banku

Konsumencka kampania edukacyjna



Projekt został zrealizowany dzięki dofinansowaniu ze środków m. st. Warszawy

Warszawa 2009



Ul. Gizów 6  
01-249 Warszawa  
tel. +22 634 0668  
fax: +22 634 0667  
e-mail: sekretariat@skp.pl  
www.skp.pl

Opracowanie:  
Katarzyna Marczyńska  
Grażyna Rokicka

Opracowanie graficzne:  
Elżbieta Wysocka



Projekt został zrealizowany  
dzięki dofinansowaniu  
ze środków m. st. Warszawy

## SPIS TREŚCI:

<b>1. Z kim zawieramy umowę?</b>	1
1.1. Zanim zawrzemy umowę	1
1.2. Banki	1
1.3. Inne instytucje finansowe	2
<b>2. Kto nadzoruje rynek finansowy?</b>	3
2.1. Komisja Nadzoru Finansowego	3
2.2. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	3
<b>3. Gdzie trzymać pieniądze i lokować oszczędności?</b>	3
3.1. Nasze potrzeby	4
3.2. Co powinniśmy wiedzieć decydując się na lokatę?	4
3.3. Co powinniśmy wiedzieć decydując się na inwestycję?	4
3.4. Jak wybrać dom maklerski?	5
<b>4. Karty płatnicze</b>	5
4.1. Obowiązki posiadacza karty	6
4.2. Odpowiedzialność za transakcje oszukańcze	6
<b>5. Jak rozsądnie pożyczyć pieniądze?</b>	6
5.1. Kredyt konsumencki	6
5.2. Czy mamy zdolność kredytową?	7
5.3. Jakie raty będziemy spłacać?	8
5.4. O co warto zapytać kredytodawcę?	8
5.5. Na co zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy?	9
<b>6. Nie każdą okazję warto łapać</b>	9
<b>7. Poradnik kredytobiorcy, który ma przejściowe kłopoty ze spłatą zadłużenia</b>	10
<b>8. Co zrobić, jeśli pojawią się problemy?</b>	11
8.1. Gdy prawa konsumenta są naruszane	11
8.2. Gdy potrzebna jest porada	III str. okładki



W dzisiejszych czasach trudno jest uniknąć kontaktu z bankiem czy inną instytucją finansową. Zakładamy rachunki bankowe, żeby pracodawca bądź ZUS przesyłał na nie pensję lub emeryturę. Jeśli mamy oszczędności – myślimy o lokacie. Coraz częściej posługujemy się kartą, podejmując gotówkę w bankomacie lub płacąc za zakupy. I niekiedy musimy wziąć kredyt. Podjęcie nawet najdrobniejszej decyzji dotyczącej wydania bądź zaoszczędzenia jakiejś kwoty, jest już decyzją finansową.

Konsumentów, którzy w kontaktach z profesjonalnymi instytucjami finansowymi mają słabszą pozycję, wzmacniają przepisy prawne, odnoszące się tylko do nich.

*Konsument to osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.*



To oczywiste, że wszyscy jesteśmy konsumentami. Jednak szczególne prawa dotyczą konsumentów tylko wtedy, kiedy kupują towary lub usługi na potrzeby prywatne, nie dla firmy i nie dla wykorzystania w celach zarobkowych. Zawieranie każdej umowy przez konsumenta jest czynnością prawną i z tego względu powinno się jej poświęcić większą uwagę.

**W TEJ BROSZURCE PRZYPOMINAMY, NA CO POWINIEN ZWRÓCIĆ UWAGĘ KONSUMENT, ŻEBY UNIKNĄĆ BŁĘDNYCH DECYZJI I ZABEZPIECZYĆ SWÓJ INTERES.**

## 1. Z kim zawieramy umowę?

### 1.1. ZANIM ZAWRZEMY UMOWĘ

Niezależnie od tego, z jakim podmiotem z grupy instytucji finansowych zawieramy umowę, zawsze trzeba:

- **PRZECZYTAĆ DOKŁADNIE CAŁĄ UMOWĘ WRAZ Z ZAŁĄCZNIKAMI.** Jeżeli umowa jest długa albo nie mamy dość czasu na czytanie jej w obecności pracownika danej instytucji finansowej, poprośmy o kopię, którą weźmiemy do domu, gdzie spokojnie zapoznamy się z warunkami umowy. Jeśli odmówiono nam wydania wzoru umowy – lepiej zrezygnujemy z usług takiej instytucji.
- **OCENIĆ, CZY UMOWA JEST SFORMUŁOWANA JEDNOZNACZNIE I W SPOSÓB DLA NAS ZROZUMIAŁY.** Jeżeli jakiś zapis jest nieczytelny, nie rozumiemy używanych w umowie określeń – nie podpisujemy umowy, ale pytamy, prosimy o wyjaśnienia, domagamy się doprecyzowania bądź zmiany zapisów na jednoznaczne. To nie wstyd pytać – prawo do informacji to podstawowe prawo konsumenta. Równocześnie obowiązkiem przedsiębiorcy jest udzielenie rzetelnej, jasnej i zrozumiałej informacji każdemu konsumentowi. Jeśli odmówiono nam informacji lub potraktowano nas lekceważąco – lepiej zrezygnujemy z usług takiej instytucji.
- **SPRAWDZIĆ CZY OTRZYMALIŚMY WSZYSTKIE DOKUMENTY/ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY, KTÓRYCH ODBIÓR KWITUJEMY – ZWŁASZCZA REGULAMIN I TARYFY.** Nie należy podpisywać w ciemno żadnych oświadczeń i dokumentów, nawet, jeśli pracownik danej instytucji przekonuje nas, że „to tylko taka formalność” lub że „to nie ma żadnego znaczenia”. Każdy z nas powinien cenić swój podpis i nigdy nie składać go bez uprzedniego przeczytania treści dokumentu, który podpisujemy. Jeśli ktoś próbuje wywrzeć na nas nacisk żeby uzyskać nasz podpis – lepiej zrezygnujemy z usług takiej instytucji.

### 1.2. BANKI

Instytucje finansowe to przede wszystkim banki. Jednak nie każda instytucja, która przechowuje pieniądze lub udziela pożyczki jest bankiem. Bank musi uzyskać zezwolenie na działalność i podlega nadzorowi ze strony państwa. To oznacza, że również umowy konsumentów z bankami mają pewne zabezpieczenie instytucji państwowych takich, jak Komisja Nadzoru Finansowego.

*Bank – jest osobą prawną utworzoną zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe, działającą na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych. Wyrazy „bank” lub „kasa” mogą być używane w nazwie oraz dla określenia działalności lub reklamy wyłącznie banku.*



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Prawie wszystkie banki są zrzeszone w Związku Banków Polskich (ZBP) i obok przepisów prawa muszą przestrzegać kodeksu etycznego, obowiązującego w ZBP, czyli Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Wśród wymienionych tam zasad, najważniejsze dla konsumentów są: rzetelność i uczciwość w kontaktach z klientami oraz wyczerpujące informowanie o produkcie – jego zaletach i ryzykach.

Poza tym, każdy bank zrzeszony w ZBP, podlega decyzjom Arbitra Bankowego, co może okazać się pomocne w przypadku, gdy bank nie przestrzega umowy lub Zasad Dobrej Praktyki Bankowej bądź nie chce załatwić słusznej reklamacji konsumenta.

Banki mają do dyspozycji specjalną instytucję, która pomaga im sprawdzać zdolność kredytową konsumentów. Tą instytucją jest Biuro Informacji Kredytowej (BIK).

Na wypadek upadłości banku, utworzono Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). Jest to instytucja, która gromadzi środki będące rodzajem ubezpieczenia dla klientów banków. Podstawowym zadaniem Funduszu jest zwrócenie klientom środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych, w razie upadłości banku. Maksymalne kwoty zwrotu określone są w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym.

#### **Bankowy Fundusz Gwarancyjny**

– fundusz gwarantujący klientom zwrot, do pewnej kwoty, środków ulokowanych w banku w przypadku ogłoszenia jego upadłości; fundusz tworzony jest przez banki proporcjonalnie do wielkości posiadanych depozytów.

### **1.3. INNE INSTYTUCJE FINANSOWE**

Na rynku, oprócz banków, obecne są też inne podmioty świadczące usługi finansowe. Działają one tak, jak firmy w innych branżach, po zarejestrowaniu działalności gospodarczej.

Przykładowo, kredytodawcą może być każdy przedsiębiorca, który w zakresie swojego działania/prowadzonej działalności gospodarczej ma wpisane udzielanie kredytów konsumenckich. Takie instytucje nie podlegają nadzorowi ze strony państwa. Często oferują one pożyczki korzystając z anonsów umieszczanych w prasie i na słupach ogłoszeniowych („Szybki kredyt bez żadnych formalności i zabezpieczeń”, „Kredyt na niezwykle korzystnych warunkach”).

Zanim zdecydujemy się na skorzystanie z oferty firmy, o której niewiele wiemy, można sprawdzić, czy jest ona zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym lub w ewidencji działalności gospodarczej w gminie, w której ma siedzibę oraz czy jest członkiem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych.

Niektóre banki, ale także inne instytucje finansowe, są członkami Konferencji **Przedsiębiorstw Finansowych (KPF)**. Członkowie KPF

obok przepisów prawa muszą przestrzegać Zasad Dobrych Praktyk – czuwa nad tym Komisja Etyki, do której mogą zwracać się konsumenci, mający wątpliwości co do postępowania instytucji finansowej. Zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk, konsumenci mogą oczekiwać od instytucji finansowych poszanowania ich praw i uczciwego rozpatrywania reklamacji.

Wśród członków KPF są SKOK-i, z usług których korzysta wielu konsumentów. **SKOK** to skrót Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych.

SKOK-i nie są bankami, a więc nie podlegają nadzorowi ze strony państwa. Korzystają natomiast dla sprawdzenia zdolności kredytowej, z bazy danych Biura Informacji Kredytowej.



» Jeśli kredytodawca działa w formie spółki (akcyjnej lub z ograniczoną odpowiedzialnością) musi być zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym; wyszukiwarka elektroniczna dostępna jest na stronie [www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl).  
Jeśli przedsiębiorca prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą, bądź jeśli funkcjonuje w ramach spółki cywilnej musi być zarejestrowany w ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej w gminie, w której znajduje się jego siedziba.

» **SKOK czyli Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo – Kredytowe** – są wspólnotą samopomocową działającą na rynku usług finansowych na podstawie ustawy o Spółdzielczych Kasach Oszczędnościowo-Kredytowych i ustawy Prawo spółdzielcze. Mogą prowadzić rachunki, przyjmować lokaty i udzielać kredytów.

## 2. Kto nadzoruje rynek finansowy?

W sposób bezpośredni nadzór nad rynkiem usług finansowych sprawują dwie instytucje państwowe podlegające Prezesowi Rady Ministrów: Komisja Nadzoru Finansowego oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### 2.1. KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz nad instytucjami pieniądza elektronicznego.

Urząd ten nie zajmuje się wprawdzie sprawami pojedynczych klientów, ale konsument, który toczy spór z bankiem, zakładem ubezpieczeń, towarzystwem funduszy inwestycyjnych, otwartym funduszem emerytalnym, czy domem maklerskim, może skierować sprawę do Sądu Polubownego, który działa przy KNF. Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu jest wyższa, co do zasady, od 500 zł oraz sprawy o prawa niemajątkowe. Sąd może przeprowadzić postępowanie sądowe lub postępowanie mediacyjne, jednak tylko wtedy, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

Do Komisji Nadzoru Finansowego można także zgłosić informację na temat nierzetelnej reklamy.

**Rynek kapitałowy, to segment rynku finansowego, na którym występują papiery wartościowe emitowane na co najmniej jeden rok. Spośród wielu papierów wartościowych najpopularniejsze wśród indywidualnych inwestorów są akcje i obligacje.**



### 2.2. URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – odpowiada za politykę antymonopolową oraz politykę ochrony konsumentów. Urząd nie zajmuje się rozwiązywaniem indywidualnych spraw ani poradnictwem konsumenckim. Natomiast w ramach swoich kompetencji, walczy z bezprawnymi praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców, również na rynku usług finansowych. Jeżeli takie praktyki mogą potencjalnie dotknąć nieograniczonej liczby osób, to traktuje się je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu może zakazać stosowania praktyki, jeśli narusza ona zbiorowe interesy konsumentów oraz nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

UOKiK sprawdza także czy instytucje finansowe nie stosują w umowach z konsumentami niedozwolonych klauzul / warunków. Warunki uznane za niedozwolone, wpisywane są do Rejestru klauzul niedozwolonych i nie mogą być używane w obrocie prawnym z udziałem konsumentów.

Każdy konsument, który ma wątpliwości czy w umowie, którą proponuje mu bank bądź inna instytucja finansowa, nie ma klauzul niedozwolonych, może przejrzeć ten rejestr na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Może także sprawdzić czy dany wzorzec umowy otrzymał Certyfikat Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, który gwarantuje, że opatrzona nim umowa jest zgodna z prawem konsumenckim i szeroko rozumianym interesem konsumentów.



## 3. Gdzie trzymać pieniądze i lokować oszczędności?

Trzymanie gotówki 'w skarpecie' już dawno wyszło z mody, obecnie mamy do wyboru wiele ofert banków i innych firm, którym możemy powierzyć rentę, emeryturę i oszczędności.

Założenie konta nie jest czynnością bardzo skomplikowaną, ale przed podjęciem decyzji, komu powierzymy swoje pieniądze, warto zastanowić się, jakie są nasze potrzeby i oczekiwania oraz sprawdzić, jakie warunki proponują nam różne instytucje.

**Rachunek a `vista** – rachunek oszczędnościowy, bez wymogu regularnych wpłat, z wypłatą środków na każde żądanie posiadacza, zazwyczaj nieco niżej oprocentowany niż **ROR** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, przy założeniu którego posiadacz deklaruje zwykle regularne wpłaty (np. z tytułu przelewu pensji, renty czy emerytury) oraz z którego dokonuje stałych opłat.



### 3.1. NASZE POTRZEBY

- Oceńmy czy wszystkie pieniądze ulokowane na koncie będą nam potrzebne na bieżące wydatki (rachunek a'vista lub ROR) czy ich część chcemy zainwestować (lokata, akcje, obligacje, fundusze inwestycyjne)?
- Ustalmy czy zysk ma być niższy, ale przewidywalny (rachunek ROR, lokata, obligacje), czy wyższy, choć ryzykowny (akcje, fundusze inwestycyjne)?

### 3.2. CO POWINIŚMY WIEDZIEĆ DECYDUJĄC SIĘ NA LOKATĘ?

- Czy chcemy mieć pewne – stałe oprocentowanie naszych środków (wysokość oprocentowania obowiązuje niezmiennie przez cały okres trwania lokaty), czy może mamy nadzieję na to, że oprocentowanie zmienne będzie korzystniejsze (jego wysokość może zmienić się w czasie trwania lokaty w wyniku powstania okoliczności przewidzianych w umowie)?
- Czy znamy nie tylko wysokość oprocentowania, ale także jaki jest koszt operacji, które będziemy najczęściej wykonywać? Czy ważniejsza jest niska opłata za prowadzenie rachunku (nie planujemy dokonywania przelewów ani innych operacji na koncie) czy też ważniejsze są koszty przelewów (co miesiąc dokonujemy wielu przelewów)?
- Na jaki czas chcemy zawrzeć umowę – nieokreślony, określony (bywają lokaty wieloletnie, ale też dzienne)? Od terminu lokaty zależą w dużej mierze przyszłe zyski.
- Jakie są skutki zerwania umowy zawartej na czas określony?
- Czy można skorzystać ze zgromadzonych pieniędzy w każdym czasie?
- Czy można wydawać dodatkowe dyspozycje do rachunku, np. zapis na wypadek śmierci, pełnomocnictwa?
- Czy jest możliwość kapitalizowania odsetek, czyli dodawania ich do środków zgromadzonych na koncie?
- Czy umowa zawarta na czas określony jest automatycznie przedłużana na następny okres przy braku innych dyspozycji i na jakich warunkach?
- Jakie jest oprocentowanie środków po upływie okresu umownego, gdy nie ulega on przedłużeniu?

### 3.3. CO POWINIŚMY WIEDZIEĆ DECYDUJĄC SIĘ NA INWESTYCJĘ?

Oszczędności zainwestować można w obligacje, akcje lub fundusze inwestycyjne.

- Czy i jakiego rodzaju obligacje chcemy nabyć?
  - Przy obligacjach o stałym oprocentowaniu – kupujący od razu wie, jakie odsetki otrzyma w momencie wykupu, czyli ile zarobi.
  - Przy obligacjach o zmiennym oprocentowaniu - oprocentowanie obligacji oblicza się oddzielnie dla każdego okresu odsetkowego, zysk można tylko szacować.
  - Obligacje zero kuponowe - ich posiadacz już w momencie wykupu otrzymuje kwotę równą wartości nominalnej, a cały zarobek to różnica pomiędzy ceną emisyjną, po której kupił obligacje (np. 98 zł) a jej wartością nominalną (np. 100 zł).
- Czy i jakiego rodzaju akcje chcemy nabyć?
  - Czy akcje mają być imienne (co oznacza, że zawierają imię i nazwisko właściciela zapisane w księdze spółki), czy na okaziciela, czyli osoby będącej aktualnie w ich posiadaniu (tylko te akcje mogą być przedmiotem obrotu giełdowego)?
  - Czy akcje mają być zwykłe, czy uprzywilejowane, czyli dające szczególne uprawnienia ich posiadaczowi w zakresie praw majątkowych (wypłaty dywidendy, uprzywilejowania co do podziału majątku w razie postępowania likwidacyjnego spółki) bądź niemajątkowych (liczby głosów na walnym zgromadzeniu)? Zakres uprzywilejowania jest określony w statucie spółki.
- Czy i jakie fundusze inwestycyjne nas interesują?
  - Jakie są cele inwestycji, czyli na co oszczędzamy i kiedy będą nam potrzebne zainwestowane środki? W przypadku inwestycji krótkoterminowej dobrym wyborem są fundusze rynku pieniężnego. Na-

» **Obligacje** – to papiery wartościowe wydawane (emitowane) przez Skarb Państwa bądź samorządy terytorialne i spółki. Wydawca obligacji (emitent) pożycza od nabywcy obligacji określoną sumę pieniędzy i zobowiązuje się ją zwrócić, czyli wykupić obligacje, w określonym czasie wraz z należnymi odsetkami.

» **Akcja** – to papier wartościowy, będący dowodem udziału jego właściciela w kapitale spółki akcyjnej, świadczący o przysługujących mu uprawnieniach o charakterze majątkowym i niemajątkowym.  
**Akcjonariusz** – właściciel akcji.

tomiast przy dłuższym okresie inwestowania i większej skłonności do ryzyka właściwe będą fundusze agresywne, np. akcyjne.

- Jaki ma być portfel inwestycyjny, czyli jak podzielimy nasze środki pomiędzy różne rodzaje funduszy inwestycyjnych, przy uwzględnieniu poziomu ryzyka i oczekiwanego zysku?
- Jakież będą koszty inwestowania? Dobrze jest porównać tabele opłat oraz wynagrodzenie poszczególnych funduszy, które jest tym wyższe, im więcej aktywnych działań fundusz podejmuje (fundusze akcyjne są z reguły droższe, a może się zdarzyć, że za osiągnięcie ponadprzeciętnych zysków zostanie naliczone dodatkowe wynagrodzenie).

### 3.4. JAK WYBRAĆ DOM MAKLERSKI?

- Sprawdzić czy posiada licencję Komisji Nadzoru Finansowego.
- Dokładnie przeczytać projekt umowy o prowadzenie rachunku i regulamin.
- Ustalić:
  - jaka jest wysokość prowizji i opłat i jakie są terminy ich uiszczania. Przy sprzedaży papierów wartościowych są one zwykle liczone w postaci procentu od wartości transakcji, np. chcąc kupić 10 akcji po 100 zł i wiedząc, że prowizja wynosi 2% trzeba mieć na rachunku 1.020 zł,
  - czy można uzyskać zniżkę prowizji przy dokonywaniu dużych zleceń,
  - jaki jest okres wypowiedzenia umowy oraz w jakich przypadkach umowy mogą zostać rozwiązane bez wypowiedzenia,
  - czy dom maklerski zapewnia dostęp do informacji przez Internet i czy tą drogą można składać zlecenia,
  - czy dom zapewnia odpowiednie środki bezpieczeństwa, np. kodowanie połączenia przez Internet lub specjalny tryb weryfikacji przy składaniu zleceń przez telefon i czy taka forma kontaktu będzie dodatkowo płatna,
  - jak składać reklamacje i jak są one rozpatrywane?
- Upewnić się, czy obsługujący go makler chętnie udziela wyjaśnień i tłumaczy, jak funkcjonują różne rodzaje zleceń i do czego one służą.

## 4. Karty płatnicze

Plastikowy pieniądz jest coraz bardziej powszechny. Niemal wszyscy posiadacze rachunków bankowych mogą wyrobić sobie do nich kartę debetową. I nie trzeba mieć nawet rachunku w danej instytucji finansowej, by móc otrzymać kartę kredytową.

**Karta debetowa** wydawana jest do rachunku bankowego i umożliwia płacenie za zakupy. Kartą debetową można też wypłacać gotówkę z bankomatu. Jednak kwota takich transakcji nie może przekroczyć kwoty, jaką konsument ma w danym momencie na koncie.

» **Fundusz inwestycyjny** – to forma lokaty kapitału, wyodrębniona finansowo wspólna masa majątkowa uczestników funduszu, o zmiennej wartości i stałym przeznaczeniu gospodarczym, zarządzana przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych. Jest osobą prawną, której wyłącznym przedmiotem działalności jest lokowanie środków pieniężnych zebranych publicznie lub niepublicznie, w określone w ustawie papiery wartościowe i inne prawa majątkowe.

» **Giełda Papierów Wartościowych** – to powołana przez Skarb Państwa spółka akcyjna, której zadaniem jest organizacja obrotu instrumentami finansowymi. Giełda zapewnia koncentrację w jednym miejscu i czasie ofert kupujących i sprzedających w celu wyznaczenia kursu i realizacji transakcji.

» **Dom maklerski** – podmiot posiadający zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego między innymi na: oferowanie papierów wartościowych w obrocie pierwotnym, nabywanie i sprzedaż papierów wartościowych na własny lub cudzy rachunek, a także na zarządzanie portfelem papierów wartościowych i doradztwo inwestycyjne dla swoich klientów. Pracują w nim wyłącznie maklerzy, którzy zdali egzamin i uzyskali licencję wydawaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.

» **Karta płatnicza** – karta wskazująca wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniającą do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu – także do dokonywania wypłaty gotówki lub zapłaty z wykorzystaniem kredytu.



Innym rodzajem karty płatniczej jest **karta kredytowa**, która umożliwia dokonywanie płatności na kredyt w ramach przyznanego limitu. Wysokość kredytu jest ustalona z góry. Karty takie często mają wyznaczony okres, w którym za kredyt nie są naliczane odsetki. Jeśli po tym czasie dług nie zostanie spłacony, posiadacz karty będzie musiał zapłacić odsetki, często bardzo wysokie.

Specyfika kredytu w karcie kredytowej polega na tym, że konsument sam decyduje, kiedy i z jakiej kwoty korzysta oraz kiedy spłaci całe zadłużenie.

## 4.1. OBOWIĄZKI POSIADACZA KARTY

Niezależnie od rodzaju karty, posiadacze kart płatniczych mają obowiązek:

- Właściwego przechowywania karty i ochrony poufnego kodu PIN. Nie wystarczy nie ujawniać go nikomu, nie wolno go także przechowywać razem z kartą żeby w razie ewentualnej kradzieży, złodziej nie mógł skorzystać z naszych pieniędzy. W każdej umowie karty płatniczej jest postanowienie, zgodnie z którym brak staranności w ochronie kodu PIN, uwalnia wystawcę karty od odpowiedzialności w przypadku jej zagubienia.
- Niezwłocznego zgłoszenia utraty lub zniszczenia karty płatniczej do jej wydawcy (najczęściej jest to bank).
- Nieudostępniania karty płatniczej i kodu identyfikacyjnego innym osobom.
- Okazywania, na żądanie akceptanta – najczęściej sprzedawcy, dokumentu potwierdzającego tożsamość posiadacza karty. W interesie konsumenta jest, by sprzedawca sprawdzał tożsamość osoby posługującej się kartą.
- Zgłaszania wydawcy kart ewentualnych niezgodności w zestawieniu operacji. Termin takiego zgłoszenia nie może być krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania zestawienia, powinien on być określony w umowie o kartę płatniczą.
- Niezwłocznego powiadomienia wydawcy karty, jeśli zestawienie operacji / wyciąg nie dotarł do nas w ustalonym w umowie terminie.

## 4.2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TRANSAKCJE OSZUKAŃCZE

- Posiadacza karty obciążają wszystkie operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił kartę płatniczą lub ujawnił kod identyfikacyjny.
- O ile umowa nie stanowi inaczej, do czasu zgłoszenia wydawcy utraty karty, posiadacza obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 EUR. Kwota przewyższająca 150 EUR obciąża wydawcę karty.
- Posiadacza ukradzionej karty obciążają jednak wszystkie operacje, do których doszło z jego winy, a w szczególności, gdy nie dopełnił on wymienionych wcześniej obowiązków, np. nie powiadomił o utracie karty, czy niewłaściwie ją przechowywał.
- Posiadacza nie obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej, jeżeli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez wydawcę lub akceptanta, czyli przyjmującego załatwę kartą.
- Po zgłoszeniu wydawcy utraty karty, odpowiedzialność za transakcje przejmuje w zasadzie w całości wydawca.

# 5. Jak rozsądnie pożyczyć pieniądze?

## 5.1. KREDYT KONSUMENCKI

Z kredytem konsumenckim mamy do czynienia, jeżeli kwota pożyczanych pieniędzy nie przekracza 80.000 zł (lub równowartości tej kwoty w walucie obcej). Nie ma przy tym znaczenia, jaka instytucja je pożyczca. Kredyt konsumencki może być udzielony w formie pożyczki, kredytu bankowego, sprzedaży na raty bądź kredytu w karcie kredytowej.

Z umową kredytu konsumenckiego wiążą się specjalne uprawnienia dla kredytobiorcy – konsumenta. Jednym z nich jest dodatkowy czas do namysłu – czyli 10 dni na odstąpienie od umowy.



Każdy kredytodawca ma obowiązek podać w umowie informację o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta. Ma też obowiązek wręczyć mu – przy zawarciu umowy, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby).

Jeżeli umowa o kredyt konsumencki nie zawierała informacji o uprawnieniu do odstąpienia od umowy, konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia otrzymania informacji o prawie odstąpienia od umowy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Przed upływem terminu do odstąpienia od umowy konsument nie jest zobowiązany do spłaty kredytu ani zapłaty oprocentowania. W razie odstąpienia od umowy kredytodawca obowiązany jest niezwłocznie zwrócić poniesione przez konsumenta na rzecz kredytodawcy koszty udzielanego kredytu, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz pobranych przez kredytodawcę opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia, np. składki ubezpieczeniowej.

Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazanym przez kredytodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy.



*Instytucja, która nie sprawdza zdolności kredytowej konsumenta (kredyt bez poręczeń, bez zabezpieczeń, bez zaświadczeń) nie tylko sama ryzykuje własne środki, ale naraża swoich klientów na ryzyko nadmiernego zadłużenia się.*

## 5.2. CZY MAMY ZDOLNOŚĆ KREDYTOWĄ?

Zdolność kredytowa to zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

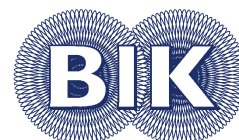
Wydaje się, że najlepiej może ją ocenić sam konsument, oczywiście pod warunkiem, że będzie uczciwy sam ze sobą i dokładnie oszacuje swoje przychody i wydatki. Dlatego Ty sam realnie oceń swoje potrzeby i potrzebną Ci kwotę kredytu. Pamiętaj, aby nie brać kredytu „na zapas”, bo niepotrzebnie zapłacisz opłatę od większej, niewykorzystanej kwoty. Zorientuj się natomiast czy dany kredytodawca oferuje możliwość podwyższenia pierwotnej kwoty. Sprawdź też zwykłą cenę towarów, aby nie żałować potem, że towar bez kredytu był oferowany po korzystniejszej cenie, niż kupiony przez Ciebie na kredyt. Zorientuj się także, czy Twój bank nie zaoferuje Ci, jako stałemu klientowi, bardziej korzystnej formy kredytowania.

Dodatkowo, banki i SKOKi mają obowiązek oceny zdolności kredytowej konsumenta przed podpisaniem umowy. Dlatego nie należy się oburzać, że te instytucje finansowe żądają od nas różnych dokumentów – wręcz przeciwnie, powinniśmy zadbać żeby dokumenty te jak najdokładniej przedstawiały naszą sytuację finansową, bo dzięki temu możemy uniknąć kredytu przekraczającego nasze możliwości. Osoba ubiegająca się o kredyt jest więc zobowiązana przedłożyć na żądanie kredytodawcy dokumenty i informacje niezbędne do dokonania oceny jej zdolności kredytowej. Wykaz wymaganych dokumentów określa kredytodawca.

Obecnie, gdy banki i SKOK-i korzystają z danych umieszczonych w Biurze Informacji Kredytowej S.A. (BIK S.A.), które zostało powołane dla potrzeb minimalizowania ryzyka kredytowego, kredytodawcy zwalniają konsumentów z obowiązku uzyskiwania z wielu instytucji pisemnych zaświadczeń o stanie ich zobowiązań, a tym samym oszczędzają czas klienta, nie narażają go na dodatkowe koszty oraz przyspieszają procedurę udzielenia kredytu.

**Biuro Informacji Kredytowej (BIK S.A.)** – to instytucja, która gromadzi i udostępnia bankom dane obrazujące historię kredytową wszystkich klientów banków i SKOK-ów.

BIK otrzymuje dane od instytucji finansowych. Dane te są dostępne dla konsumentów oraz dla banków i SKOK-ów, które chcą sprawdzić zdolność kredytową swoich klientów. Konsument



może uzyskać informacje na temat swoich danych umieszczonych w BIK, występując o bezpłatny raport; jak to zrobić powiedzą pracownicy BIK Tel. 022 310 4444, 022 348 4444.

Konsument z udokumentowaną pozytywną historią kredytową jest bardziej wiarygodny dla kredytodawcy niż konsument, o którym nic nie wiadomo.

Decyzję o przyznaniu bądź odmowie udzielenia kredytu podejmuje suwerennie kredytodawca, w oparciu o własne kryteria i decyzja ta nie podlega weryfikacji przez postronne podmioty np. przez sądy czy arbitraż.

Kredytodawca jest zobowiązany do zapewnienia sobie jak największego prawdopodobieństwa spłaty zadłużenia przez dłużnika, zatem może wymagać zabezpieczenia spłaty kredytu szczególnie wówczas, gdy zdolność kredytowa nie jest zadowalająca. Najpopularniejszymi zabezpieczeniami są: poręczenie, poręczenie wekslowe, ubezpieczenie, zastaw rejestrowy, blokada środków na rachunku bankowym, przewłaszczenie na zabezpieczenie, hipoteka.

**Biura Informacji Gospodarczej** – są instytucjami, które przyjmują, przechowują i udostępniają informacje gospodarcze, dotyczące wiarygodności płatniczej przedsiębiorców i konsumentów opóźniających się z wykonywaniem swoich zobowiązań pieniężnych. Wpis do rejestru BIG ostrzega innych uczestników rynku przed nierzetelnością wpisanego podmiotu.

Wiele osób poręcza kredyt lub pożyczkę na prośbę członków rodziny lub znajomych. Warto zawsze pamiętać, że **poręczenie nie jest czystą formalnością**, wręcz przeciwnie – **jest to zobowiązanie równoznaczne z zaciągnięciem kredytu**. Dlatego nie należy kierować się poczuciem przyjaźni i dobrze przemyśleć przyszłe zobowiązania poręczyciela.

### 5.3. JAKIE RATY BĘDIEMY SPŁACAĆ?

Rata kredytu jest to kwota, którą należy spłacać zgodnie z warunkami umowy kredytowej. Na ratę składa się część kredytu (kapitał) oraz odsetki.

**Raty annuitetowe (równe)** występują, gdy wysokość raty kapitałowo-odsetkowej w całym okresie spłaty jest taka sama, przy czym w miarę spłaty kredytu udział części kapitałowej rośnie, a odsetkowej maleje.

**Raty malejące** – to takie, w których część kapitałowa raty jest stała w całym okresie spłaty, a część odsetkowa zmniejsza się z każdą następną wpłatą.



### 5.4. O CO WARTO ZAPYTAĆ KREDYTODAWCĘ?

- Czy istnieje możliwość negocjowania warunków umowy, np. niższej marży, sposobu zabezpieczenia kredytu, daty płatności rat?
- Jakie dokumenty będą potrzebne do zbadania zdolności kredytowej i zawarcia umowy i jaki jest czas rozpatrywania wniosku kredytowego?
- Jaki jest całkowity koszt kredytu czyli ile faktycznie trzeba będzie za kredyt zapłacić? W języku bankowców: jaka jest suma odsetek, opłat i prowizji, kosztów np. składki ubezpieczeniowej i jaka będzie wysokość raty?
- Czy łączna kwota wszystkich opłat, prowizji oraz innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, nie przekroczy 5% kwoty udzielonego kredytu? Przekroczenie tego progu jest sprzeczne z przepisami.
- Czy raty są malejące (wówczas na początku spłaty raty kredytu są większe) czy annuitetowe (występują przy ratach równych). Jeśli rozważamy możliwość spłaty kredytu przed terminem – warto zdecydować się na raty malejące.

*Każdy kto należycie spłacał poprzednie zadłużenia i ma pozytywną historię kredytową, powinien zadbać, aby jego dane znajdowały się w BIK S.A.*

- Czy kredytodawca sam pobiera raty z rachunku czy to konsument będzie dokonywał comiesięcznych płatności? Należy pamiętać, że za datę zapłaty uważa się datę wpływu pieniędzy na rachunek kredytowy, a nie datę złożenia polecenia spłaty, np. na pocztę.
- Czy konsument ma prawo spłacić kredyt przed terminem, na jakich warunkach oraz czy i w jakiej wysokości pobierana jest za to opłata?
- Czy i jaka jest wysokość opłat związanych ze zmianą warunków umowy w czasie jej trwania, np. waluty kredytu?
- Czy można zmienić sposób zabezpieczenia spłaty kredytu, np. z ubezpieczenia na poręczenie albo weksel?
- Czy można skorzystać z wakacji kredytowych, czyli zawieszenia spłaty na jakiś czas?
- Jaki jest tryb składania reklamacji i w jakim terminie są one rozpatrywane?
- Jak kredytodawca rozumie wszelkie wątpliwości, które konsument znalazł w tekście umowy bądź regulaminu?
- Czy w przypadku przejściowych kłopotów ze spłatą zadłużenia, możliwe będzie uzyskanie w banku korzystniejszego kredytu konsolidacyjnego?

## 5.5. NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ PRZED PODPISANIEM UMOWY?

- Przede wszystkim należy przeczytać dokładnie całą umowę wraz z załącznikami. Jej wzór kredytodawca zobowiązany jest wydać konsumentowi, można go więc zabrać do domu i spokojnie przeanalizować.
- Sprawdzić, czy umowa jest sformułowana jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Jeśli jakiś zapis jest dla nas nieczytelny – należy żądać wyjaśnienia i doprecyzowania go w umowie.
- Ustalić, czy kredytodawca nie żąda wpłaty jakiegokolwiek, nawet symbolicznej kwoty przed zawarciem umowy, bądź uzależnia wypłatę środków od uiszczenia przez konsumenta opłaty. Jeśli tego żąda, działa niezgodnie z prawem.
- Sprawdzić, czy kredytodawca wydał wszystkie załączniki do umowy tj. regulamin, taryfę prowizji i opłat, harmonogram spłaty, wzór odstąpienia od umowy. Nie należy potwierdzać podpisem odbioru tych dokumentów bez sprawdzenia, czy je otrzymaliśmy.



## 6. Nie każdą okazję warto łapać

Zdarza się, że zobaczyliśmy wyjątkowy towar lub ktoś skutecznie przekonał nas do zakupu, a tymczasem nie dysponujemy gotówką. To obecnie nie musi być problemem, zwykle sprzedawcy droższych towarów i usług mogą zaproponować konsumentowi umowę kredytową, dzięki której sprzedaż będzie możliwa. Zwłaszcza, jeśli uczestniczymy w pokazie, czy prezentacji, które odbywają się poza tradycyjnym sklepem, a więc w domu sąsiadów, na wycieczce lub w sanatorium. Miły prezenter twierdzi, że tylko dzisiaj trafia się wyjątkowa promocja, że taka okazja już się nie powtórzy, że tylko dla nas przygotował specjalną ofertę. Takie deklaracje zawsze powinny wzmocnić naszą czujność:



- **Konieczn**ie trzeba **przeczytać umowę** i sprawdzić, czy przedstawione warunki promocji są zgodne z tymi, które przedstawiała osoba oferująca kredyt. W razie sprzeczności – lepiej nie podpisywać umowy!
- **Nie należy podejmować decyzji w pośpiechu i bez przemyślenia, ani ulegać presji ze strony kredytodawcy**, nawet, jeśli sugeruje on, że tylko niezwłoczne podpisanie umowy gwarantuje konsumentowi zysk albo że za chwilę upłynie termin promocji.
- **Warto dokładnie ocenić wpływ promocyjnej oferty na pozostałe postanowienia umowne** i sprawdzić, czy rzeczywiście oferta jest korzystna. Każdy konsument, który uzna, że jakaś reklama wprowadziła go w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych, ale zachęcających do skorzystania z oferty danej instytucji finansowej, informacji powinien zawiadomić o tym Komisję Nadzoru Finansowego.

Nieuczciwe praktyki rynkowe można też zgłaszać do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## 7. Poradnik kredytobiorcy, który ma przejściowe kłopoty ze spłatą zadłużenia.

Zdarza się, że kredytobiorca przeliczy się z możliwościami spłaty zadłużenia albo coś poszło nie tak, jak to sobie zaplanował – zachorował ktoś bliski, wyjazd do sanatorium uniemożliwił terminową spłatę raty. Kolejne wezwania do zapłaty, telefony z firm windykacyjnych to oznaki tego, że kredyt nie jest na bieżąco obsługiwany. Potem wypowiedzenie umowy kredytu, i sądowa egzekucja zadłużenia...

A przecież można tego uniknąć!

Niemal wszyscy kredytobiorcy popełniają ten sam błąd – tak długo, jak się da, ukrywają swój problem przed kredytodawcą. To złe rozwiązanie. Ci, którzy poinformują kredytodawcę o kłopotach odpowiednio wcześnie, szybciej znajdują wspólne rozwiązanie problemu – kredytodawcy rozkładają spłatę na korzystniejsze raty, wydłużają okres kredytowania, umarzają część odsetek karnych i opłat windykacyjnych. Na każdym etapie istnieje możliwość porozumienia się z kredytodawcą, któremu również zależy na rozwiązaniu problemów klienta. Windykacja jest bardzo kosztowna – również dla kredytobiorcy – odsetki karne i koszty egzekucji komorniczej znacznie zwiększą jego zadłużenie, a ponadto, im większa liczba dni opóźnienia spłaty i wyższa kwota zaległości, tym mniejsze możliwości i chęci ustępstw ze strony kredytodawcy, który musi dbać o swoje interesy.

Jeśli konsument nie jest w stanie poradzić sobie sam, bądź kredytodawca nie wykazuje dobrej woli, należy skorzystać z pomocy profesjonalistów – organizacji powołanych do udzielania pomocy konsumentom.

### **O czym należy pamiętać!**

- Nie wolno ignorować wezwań i pism otrzymanych od wierzycieli.
- Należy upewnić się, czy jest się zobowiązanym do spłaty długu i w jakiej wysokości. Składanie reklamacji jest prawem konsumenta.
- Trzeba podjąć działanie od razu i nie czekać aż sytuacja wymknie się spod kontroli.
- Należy skontaktować się z kredytodawcą i zaproponować racjonalny sposób dalszej spłaty.
- Należy proponować tylko spłatę raty, na którą nas stać i nie zgadzać się na spłatę kwot w wysokości przekraczającej nasze możliwości finansowe.
- Trzeba spytać o możliwość prolongaty, czyli przedłużenia terminu płatności zadłużenia.
- Należy pamiętać, aby nie zaciągać nowych kredytów na spłatę starych i przestać korzystać z kart kredytowych.
- Trzeba zachować kopie wszystkich pism wysyłanych w sprawie spłaty zadłużenia.
- Należy sprawdzić, czy możemy uzyskać korzystniejszy kredyt konsolidacyjny, którym spłacimy zaległości u różnych kredytodawców.
- Można zwrócić się o pomoc do wyspecjalizowanych organizacji, jeśli nie poradzimy sobie sami.
- Należy sprawdzić, czy roszczenie kredytodawcy nie uległo przedawnieniu, czyli czy upłynęły 3 lata od umówionego terminu spłaty całego zadłużenia. Jeśli tak – trzeba zgłosić kredytodawcy zarzut przedawnienia, który spowoduje, że wierzyciel nie będzie mógł dochodzić zapłaty należności na drodze sądowej.

Jeśli sytuacja jest naprawdę zła, czyli nie ma szans na spłatę zadłużenia w normalny sposób, kredytodawcy nie chcą już rozmawiać, ale konsument posiada majątek, którego sprzedaż pozwoli choćby na częściową spłatę długów, powinien rozważyć skorzystanie z instytucji upadłości konsumenckiej.

Wniosek o ogłoszenie upadłości może złożyć tylko konsument i na każdym etapie postępowania upadłościowego może zdecydować o jego cofnięciu. Opłacony wniosek (200 zł) składa się do sądu rejonowego – sądu gospodarczego właściwego dla miejsca zamieszkania konsumenta. Sąd rozpatrzy wniosek, jednak oddali żądanie, jeśli stwierdzi, że konsument sam doprowadził do stanu niewypłacalności, zaciągając kredyty w lekomyślny sposób albo jego majątek nie wystarczy nawet na pokrycie kosztów postępowania upadłościowego.

Należy także pamiętać, że po ogłoszeniu upadłości sprzedaży ulegną wszystkie dobra majątkowe konsumenta, w tym mieszkanie bądź dom, a sąd wypłaci upadłemu równowartość rocznego czynszu obowiązującego w danej miejscowości.

Po sprzedaży majątku i częściowym zaspokojeniu wierzycieli, sąd ustali dalszy plan spłaty zadłużenia (nie dłuższy niż 5 lat), a po jego wykonaniu zakończy postępowanie.

## 8. Co zrobić, jeśli pojawią się problemy?

### 8.1. GDY PRAWA KONSUMENTA SĄ NARUSZANE

- Najpierw trzeba złożyć reklamację do instytucji, z którą zawarta jest umowa. Tryb składania reklamacji powinien być w umowie opisany – trzeba się z nim zapoznać żeby nie zrobić błędów formalnych. Reklamację należy zawsze składać na piśmie, zostawiając sobie kopię. Pismo reklamacyjne można wysłać listem poleconym lub zanieść do siedziby przedsiębiorcy (banku, kasy, itp.) żądając potwierdzenia jego przyjęcia na naszej kopii.

Przepisy prawa nie przewidują terminu, w którym instytucje finansowe mają udzielić konsumentowi odpowiedzi na reklamację. Banki dobrowolnie – w Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej – przyjęły na siebie obowiązek niezwłocznego rozpatrywania reklamacji, nie później jednak niż w terminie 30 dni. Jeśli bank nie może dochować terminu, powinien zawiadomić klienta o podjętych działaniach i przewidywanym czasie udzielenia odpowiedzi.

Jeśli Twoja słuszna reklamacja jest odrzucona przez bank albo bank nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, pomocą może służyć **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich**.

- Arbiter Bankowy rozstrzyga spory pomiędzy konsumentami – klientami banków, a bankami. Do Arbitra możemy zgłosić sprawę w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 8.000 zł.

Wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym musi być sporządzony na piśmie (również odręcznie) i powinien zawierać:

- dokładne oznaczenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu miejsca zamieszkania, ewentualnie adresu do korespondencji. Wskazane jest również podawanie numeru telefonu, faxu lub adresu poczty elektronicznej,
- oznaczenie banku poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby,
- dokładne określenie żądania, jego zwięzłe uzasadnienie i ewentualne wskazanie środków dowodowych w postaci dokumentów, które winny być załączone do wniosku,
- podanie wartości przedmiotu sporu,
- do wniosku należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę (brak takiego dokumentu lub oświadczenia spowoduje zwrot wniosku).



**Wymienione dokumenty należy przesłać pocztą lub złożyć osobiście w Biurze Arbitra, które mieści się przy ul. Kruczkowskiego 8 w Warszawie (00-380 Warszawa, tel. 0-22 48 68 400).**



Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego, a w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł. Konsument nie ponosi już żadnych innych kosztów, a w przypadku jego wygranej bądź, gdy strony zawrą ugodę, opłata podlega zwrotowi.

Orzeczenia Arbitra są ostateczne dla banku, co oznacza, że nie może się już od nich odwołać i ma 14 dni na ich wykonanie. Jeśli natomiast spór przegra konsument, zawsze może zwrócić się z tym samym roszczeniem do sądu powszechnego.

- Gdy spór dotyczy SKOK-u, organem właściwym do rozpoznania sprawy jest Spółdzielczy Arbitraż Konsumentencki, działający na zasadach podobnych do Bankowego Arbitrażu Konsumentenckiego. Pisemne skargi należy pisemnie przesyłać na adres: 81-472 Gdynia, ul. Legionów 126 (tel. 0-58 660 96 81, 668 93 64).
- Skargi na nadzorowane podmioty kierowane do urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, dotyczące np. wprowadzających w błąd reklam, powinny być składane do Departamentu Ochrony Klientów (w formie pisemnej na adres: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na adres: dok@knf.gov.pl).
- Spory pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, przede wszystkim pomiędzy zakładami ubezpieczeń, towarzystwami funduszy inwestycyjnych, otwartymi funduszami emerytalnymi, domami maklerskimi a szeroko rozumianymi odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty, w tym konsumentami, rozstrzyga Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Podstawowym warunkiem do przeprowadzenia sprawy przed tym organem jest uzyskanie przez powoda zgody pozwanego. Jeżeli powodem jest konsument, to może on zwrócić się do Sądu Polubownego o uzyskanie zgody pozwanego na poddanie się rozstrzygnięciu tego Sądu. Sąd podejmie stosowne działania zmierzające do uzyskania zgody pozwanego – jednakże nie gwarantuje jej uzyskania.

Sąd rozstrzyga spory o prawa majątkowe, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Sąd może rozpoznać sprawę w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500 zł, jeżeli konsument uzasadni szczególny charakter sporu wskazując na konieczność rozpatrzenia sprawy przez Sąd Polubowny. Wyrok Sądu Polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają, po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny wskazany przez przepisy kodeksu postępowania cywilnego, moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego.

- Gdy spór dotyczy instytucji finansowej nie podlegającej nadzorowi państwowemu, np. przedsiębiorcy, który w zakresie swego działania ma udzielanie kredytów, organem właściwym do rozpoznania sprawy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby tego przedsiębiorcy albo miejsca wykonania umowy, którym najczęściej jest miejsce zamieszkania konsumenta. W sporządzeniu pozwu, a niekiedy i w występowaniu przed sądem może pomóc konsumentowi miejski/powiatowy rzecznik konsumentów.

## 8.2. GDY POTRZEBNA JEST PORADA

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości związanych z umową zawartą z przedsiębiorcą, konsument może skorzystać z bezpłatnej porady prawnej:

- W **Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich**, które prowadzi Infolinię Konsumentką: pod bezpłatnym numerem telefonu **0 800 800 008** w dni powszednie w godz. 9.00 – 17.00 dyżurują prawnicy (usługa dostępna z telefonów stacjonarnych).



- U powiatowego /miejskiego rzecznika konsumentów w swoim Starostwie Powiatowym lub Urzędzie Miasta.

### PODSTAWOWE PRZEPISY PRAWNE WYKORZYSTANE W PUBLIKACJI:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964r., Nr 16, poz. 93, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zmianami)
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz. U. z 2005, Nr 244, poz. 2080)
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2002r., Nr 72, poz. 665)
- Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. Nr 169, poz. 1385)
- Ustawa z dnia 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 1996 r., Nr 1, poz. 2)
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206)
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331)
- Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. Nr 146, poz. 1546 ze zmianami).
- Ustawa z dnia 29 czerwca 1995 r. o obligacjach (tekst jednolity Dz. U. z 2001r., Nr 120, poz. 1300).
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o nadzorze nad rynkiem kapitałowym (Dz. U. Nr 183, poz. 1537).
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. Nr 157, poz. 1119).

Chcesz poznać swoje prawa? Szukasz pomocy?

ZADZWOŃ DO INFOLINII KONSUMENCKIEJ

**BEZPŁATNY TELEFON**

**0 800 800 008**

W dni powszednie od 9.00 do 17.00  
porad i informacji udzielają prawnicy

