



ŚWIADOMIE WCHODZĘ W RYNEK FINANSOWY

PORADNIK DLA MŁODZIEŻY
DOTYCZĄCY WYBRANYCH ZAGADNIEŃ FINANSOWYCH



PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:

Otwarty konkurs ofert na realizację zadania publicznego w roku 2018 w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje konsumenckie

finansowanego ze środków
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Małgorzata Miś

Konsultacja merytoryczna
r.pr. dr Bartosz Ziemblicki

Konsultacja metodyczna
Agnieszka Berkowska

grafiki zostały zaprojektowane przez Freepik
skład – Anna Ogonowska



Wrocław
grudzień 2018

Coraz bardziej wkraczacie w dorosłość. Z pewnością wielu z Was z niecierpliwością czeka na tę chwilę. Otwierają się przed Wami nowe możliwości, ale i nowe zagrożenia. Niedługo, a może nawet już, będziecie mieli własne pieniądze i wcześniej czy później spotkacie się z lokatami, ubezpieczeniami, kredytami i innymi produktami rynku finansowego. To, jak będziecie z nich korzystać, zależy od Was.

Jeżeli chcecie dowiedzieć się czegoś więcej o finansach, to świetnie. Oddajemy w Wasze ręce poradnik, w którym omówiliśmy podstawowe kwestie związane z szeroko rozumianym rynkiem finansowym. Poruszyliśmy w nim wybrane zagadnienia, które według nas powinien znać każdy konsument, a zwłaszcza młoda osoba, która wchodzi w dorosłość. Kredyty, inwestycje, ubezpieczenia – słyszał o tym każdy, jednak w praktyce wiemy o nich bardzo mało i ta niewiedza może być wykorzystana przeciwko Wam. Dlatego zdecydowaliśmy się krótko i przystępnie wyjaśnić niektóre pojęcia i zwrócić Waszą uwagę na praktyczne problemy, z którymi możecie się spotkać na co dzień. Część informacji wyróżniliśmy w tabelach. Te z zielonym tłem zawierają ważne i przydatne informacje, czerwone tło przeznaczaliśmy na omówienie zagrożeń, z którymi możecie się spotkać, natomiast niebieskie tabelki poświęciliśmy na informacje dotyczące podstaw prawnych.

Mamy nadzieję, że nasz poradnik pozwoli Wam na bezpieczne i świadome poruszanie się po rynku finansowym.

SPIS TREŚCI

Co jest czym? Czyli podstawowe pojęcia dotyczące rynku finansowego	4
Nie mam pieniędzy i co dalej? Czyli zaciąganie zobowiązań na rynku finansowym	13
Przezorny zawsze ubezpieczony? Czyli kilka słów o ubezpieczeniach	33
Gdybym był bogaty, czyli inwestowanie na rynku finansowym i ryzyko z tym związane	43
Gdy pojawia się problem, czyli gdzie szukać pomocy w sprawach finansowych	51

1. CO JEST CZYM?

CZYLI PODSTAWOWE POJĘCIA DOTYCZĄCE RYNKU FINANSOWEGO

Czy wiesz, że dużo umów ma na początku słowniczek, w którym wyjaśnia pojęcia, jakimi się posługuje? Jeżeli wiesz „co jest czym”, to pominię tę część poradnika i przejdź do następnego rozdziału. Zawsze możesz tu wrócić, jeżeli jakiś termin Cię zaskoczy.

BANK

BANK – podmiot, którego działalność polega m.in. na prowadzeniu rachunków bankowych, udzielaniu kredytów oraz wykonywaniu innych czynności bankowych, dokładnie określonych przepisami. Bank musi uzyskać zezwolenie na prowadzenie działalności. Oferta banku może być kierowana do nieograniczonego kręgu klientów.

BANKOWY FUNDUSZ GWA- RANCYJNY (BFG)

BANKOWY FUNDUSZ GWARANCYJNY (BFG) – podmiot, którego działalność wpływa na stabilność krajowego systemu finansowego. BFG wypłaca klientom środki pieniężne zgromadzone na rachunkach bankowych oraz w SKOK-ach, jeżeli bank lub SKOK upadnie. Limit wypłaty wynosi równowartość 100 000 euro. Ponadto BFG pomaga finansowo bankom i SKOK-om, jeżeli powstanie niebezpieczeństwo ich niewypłacalności oraz gromadzi i analizuje informacje o bankach i SKOK-ach.

BIURO INFORMACJI GOSPODARCZEJ (BIG)

BIURO INFORMACJI GOSPODARCZEJ (BIG) – instytucja, która przyjmuje od przedsiębiorców i osób prywatnych informacje gospodarcze dotyczące ich kontrahentów, a także przechowuje i odpłatnie ujawniania te informacje zainteresowanym podmiotom. Najczęściej w BIG zamiesz-

czane są informacje o zadłużeniu, można jednak zamieścić też informację pozytywną, że klient wywiązał się terminowo ze swojego zobowiązania.

BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ (BIK) – instytucja, którą tworzą niektóre polskie banki (nie wszystkie) oraz Związek Banków Polskich. Banki współtworzące BIK przekazują do niego informacje o zobowiązaniach finansowych swoich klientów. Na tej podstawie powstaje baza informacji, która pozwala bankom ocenić wiarygodność konkretnej osoby starającej się o kredyt lub inną usługę świadczoną przez bank. Dzięki temu bank może łatwiej ocenić ryzyko związane np. z udzieleniem kredytu.

CAŁKOWITY KOSZT KREDYTU – wszelkie koszty, jakie klient musi ponieść w związku z zawarciem umowy o kredyt konsumencki. Są to przede wszystkim odsetki, opłaty, prowizje, podatki oraz koszty usług dodatkowych (np. koszt składki ubezpieczeniowej). Do całkowitego kosztu kredytu **nie zalicza się kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta**, które pojawiają się nie tylko w przypadku kredytów hipotecznych, ale również przy niektórych zabezpieczeniach kredytu lub dobrowolnym poddaniu się egzekucji w akcie notarialnym.

FOREX – międzynarodowy rynek pozagiełdowy, na którym podmioty negocjują i handlują bezpośrednio ze sobą lub za pośrednictwem innych podmiotów. Zawierane umowy dotyczą tzw. pochodnych instrumentów finansowych (np. kontrakty na różnicę lub opcje). Wysokość uzyskiwanego zysku zależy od wysokości wybranego instrumentu (np. kursów walut, akcji, indeksów, cen surowców, itd.). Inwestycje na

**BIURO
INFORMACJI
KREDYTOWEJ
(BIK)**

**CAŁKOWITY
KOSZT
KREDYTU**

FOREX

takim rynku niosą ze sobą duże ryzyko inwestycyjne. Przykładowo na Forexie obstawia się zmiany kursów walut.

**GIEŁDA
PAPIERÓW WAR-
TOŚCIOWYCH
W WARSZAWIE
S.A**

GIEŁDA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH W WARSZAWIE S.A – spółka, która organizuje obrót papierami wartościowymi dopuszczonymi do obrotu na rynku regulowanym. Tworzy platformę obrotu, która umożliwia dwóm, nieznanym sobie stronom wzajemną sprzedaż i kupno po cenach i w ilościach zaakceptowanych przez obie strony. Do transakcji dochodzi przy wykorzystaniu systemów elektronicznych i zawsze za pośrednictwem profesjonalnych firm inwestycyjnych (np. domów maklerskich).

**INSTYTUCJA
POŻYCZKOWA**

INSTYTUCJA POŻYCZKOWA – kredytodawca udzielający kredytu konsumenckiego, który nie jest bankiem lub SKOK-iem. Taki podmiot nie może gromadzić środków pieniężnych klientów i obciążać ich ryzykiem, gdyż wymaga to zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

KONSUMENT

KONSUMENT – osoba, która kupuje u przedsiębiorcy towar lub usługę dla celów prywatnych. Konsumentem jest więc osoba nabywająca towar lub usługę na własny użytek, np. zakup sprzętu gospodarstwa domowego, obuwia, odzieży, różnych usług od firm – np. telekomunikacyjnych, remontowych, finansowych. **Każdy człowiek jest konsumentem.**

**KREDYT
KONSUMENCKI**

KREDYT KONSUMENCKI – umowa o kredyt udzielany konsumentowi, którego wysokość nie przekracza kwoty 255 550 zł albo równowartości tej kwoty w walucie innej niż polska. Kredytem konsumenckim jest

nie tylko kredyt bankowy, ale także np. zakup towaru na raty, zakup towaru z odroczonym terminem płatności.

KREDYT ODNAWIALNY – polega na tym, że kredytobiorca ma ustalony limit kredytowy, do wysokości którego może zadłużyć się. Umowa z kredytodawcą określa wysokość takiego zadłużenia, a strony mogą zdecydować o podwyższeniu lub obniżeniu tego limitu oraz o przedłużeniu czasu na wykorzystywanie ustalonego limitu kredytu.

**KREDYT
ODNAWIALNY**

KREDYT WIĄZANY – rodzaj kredytu konsumenckiego, który można wykorzystać **wyłącznie** na zakup towaru lub usługi nabywanej na podstawie innej umowy. Umowa kredytu wiążanego jest inną, odrębną umową od umowy zakupu (w sumie są dwie umowy - umowa kredytu konsumenckiego oraz umowa sprzedaży, nazywana umową podstawową).

**KREDYT
WIĄZANY**

KRYPTOWALUTA – waluta cyfrowa, która jest wytworzona i zarządzana przez oprogramowanie komputerowe. Kryptowaluta w rzeczywistości nie istnieje fizycznie. Posiadacz kryptowaluty przechowuje ją na komputerze lub w smartfonowej aplikacji i może za jej pomocą dokonać zapłaty przy elektronicznych transakcjach. Kryptowaluta nie jest prawnym środkiem płatniczym, emitowanym przez NBP lub zagraniczne banki centralne, ani pieniądzem elektronicznym, instrumentem finansowym czy wekslem lub czekiem. Przykładowe kryptowaluty to Bitcoin, Ethereum, Ripple.

KRYPTOWALUTA

LIBOR

LIBOR – stopa procentowa kredytów, jakie zaciągają między sobą banki w Londynie. Wysokość tego wskaźnika oblicza się na podstawie ofert cenowych największych banków i publikuje codziennie o godzinie 11:00 GMT (czasu uniwersalnego). LIBOR oblicza się dla następujących walut: dolara amerykańskiego (USD), euro (EUR), franka szwajcarskiego (CHF), funta brytyjskiego (GBP) i jena japońskiego (JPY). Dla każdej z tych walut publikuje się LIBOR dotyczący pożyczek na 1 dzień, 1 tydzień, 1 miesiąc, 2 miesiące, 3 miesiące, 6 miesięcy i 1 rok. LIBOR dostarcza informacji o sytuacji na rynku pieniężnym, a banki na podstawie jego wysokości ustalają oprocentowanie kredytów hipotecznych w obcych walutach.

LOKATA

LOKATA – produkt bankowy, dzięki któremu klient może ulokować w banku pewną kwotę pieniędzy na określony czas (zazwyczaj od 1 miesiąca do 3 lat). Do wpłaconych środków bank dolicza odsetki. Wysokość odsetek zależy od warunków umowy i czynników zewnętrznych (stopy procentowe banku centralnego). Po upływie czasu, na jaki lokata została założona, bank nalicza odsetki i pomniejsza je o 19% podatku (tzw. podatek Belki). Jeśli klient chce wypłacić pieniądze przed końcem umowy, może, w zależności od rodzaju lokaty, utracić część lub całość odsetek, ale bez utraty wpłaconych pieniędzy (kapitału). Zdarza się, że banki oferują lokaty, w przypadku których wcześniejsze zerwanie umowy nie wiąże się z utratą odsetek.

NEW CONNECT

NEW CONNECT – alternatywny system obrotu akcjami, prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych S.A. (GPW S.A.) w Warszawie. Podobnie jak GPW, jest systemem kojarzącym oferty kupna i sprzedaży

instrumentów finansowych w taki sposób, że do zawarcia transakcji dochodzi w ramach tego systemu, zgodnie z określonymi zasadami. Skierowany jest dla młodych, innowacyjnych spółek o wysokim potencjale wzrostu, które działają m.in. w sektorze nowych technologii (np. biotechnologicznym). Służy promowaniu przedsiębiorstw, które są zbyt małe, albo zbyt młode, żeby zaistnieć na głównym rynku GPW. New Connect traktowany jest jako początek przed wejściem przedsiębiorcy na giełdę. Jest to tzw. rynek nieuregulowany, co oznacza, że formalności i koszty debiutu przedsiębiorcy na New Connect są niższe niż w przypadku regulowanego rynku GPW.

OBLIGACJE KORPORACYJNE – papiery wartościowe emitowane przez przedsiębiorstwo, dzięki którym uzyskuje ono środki na prowadzenie działalności. Przedsiębiorca (emitent obligacji) zaciąga dług u klienta (nabywcy obligacji). W zamian za zainwestowanie pieniędzy klient uzyskuje po czasie prawo do otrzymania zwrotu wpłaconego kapitału wraz z odsetkami. Nie są to obligacje skarbowe/obligacje Skarbu Państwa.

**OBLIGACJE
KORPORACYJNE**

OBLIGACJE SKARBOWE – papiery wartościowe emitowane przez Skarb Państwa, dzięki którym uzyskuje on środki na funkcjonowanie. Skarb Państwa (emitent obligacji) zaciąga dług u klienta (nabywcy obligacji). W zamian za zainwestowanie pieniędzy klient uzyskuje po czasie prawo do otrzymania zwrotu wpłaconego kapitału wraz z odsetkami. Są bezpieczne, ponieważ Skarb Państwa odpowiada za ich spłatę całym majątkiem.

**OBLIGACJE
SKARBOWE**



POLISOŁOKATA

POLISOŁOKATA – umowa ubezpieczenia na życie i na dożycie, na podstawie której ubezpieczyciel wypłaca klientowi określoną sumę pieniędzy, gdy ten osiągnie konkretny wiek, albo osobie wskazanej w umowie, w razie śmierci klienta. Wysokość wypłaconej kwoty wynosi tyle, co wpłacona przez klienta składka, która jest powiększona o kwotę ustaloną w umowie.

POŻYCZKA

POŻYCZKA – umowa, na podstawie której podmiot dający pożyczkę przenosi na biorącego pożyczkę własność określonej ilości pieniędzy albo rzeczy, a biorący pożyczkę musi zwrócić taką samą ilość pieniędzy albo tę samą ilość rzeczy.

**RYNEK
REGULOWANY**

RYNEK REGULOWANY – system obrotu instrumentami finansowymi. Zapewnia inwestorom powszechny i równy dostęp do informacji związanych z tym rynkiem. Umożliwia też wzajemną sprzedaż i zakup instrumentów finansowych za pomocą elektronicznych platform. Rynek regulowany musi spełniać wiele wymogów, a działalność na nim podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W Polsce istnieją obecnie dwa rynki regulowane: Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. oraz BondSpot S.A (na którym obraca się głównie obligacjami).

**RZECZYWISTA
ROCZNA STOPA
OPROCENTOWA-
NIA (RRSO)**

RZECZYWISTA ROCZNA STOPA OPROCENTOWANIA (RRSO) – oficjalne i wymagane przez przepisy wyliczenie, dzięki któremu klient może porównać koszt kredytów oferowanych przez różne instytucje finansowe. RRSO pokazuje całkowity koszt kredytu, tzn. nie tylko oprocentowanie, ale też inne koszty (np. prowizje, opłaty). Liczy się go w stosunku rocznym. Wskaźnik ten określony jest procentowo (nie kwotowo)

w stosunku do kwoty kredytu. Im wysokość RRSO jest niższa, tym kredyt jest „tańszy”. Kredytodawcy muszą informować klientów o wysokości RRSO w umowach, a czasem również w reklamach.

SPÓŁDZIELCZA KASA OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWA (SKOK) – spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa. Dobrowolne zrzeszenie grupy osób, które w interesie swoich członków prowadzi wspólną działalność gospodarczą (spółdzielnia). Jego celem jest gromadzenie środków pieniężnych wyłącznie swoich członków, udzielanie im pożyczek i kredytów, przeprowadzanie na ich zlecenie rozliczeń finansowych oraz pośredniczenie przy zawieraniu umów ubezpieczenia. Usługi SKOK-ów są zdecydowanie węższe od oferty banków, choć pokrywają wszystkie podstawowe usługi dla przeciętnego klienta. Oferta SKOK może być kierowana tylko do jej członków, dlatego klient SKOK-u musi być jego członkiem oraz wykupić przynajmniej jeden udział.

**SPÓŁDZIELCZA
KASA OSZCZĘD-
NOŚCIOWO-KRE-
DYTOWA (SKOK)**

TRWAŁY NOŚNIK – materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (e-mail zapisany na twardym dysku lub serwerze), na którym konsument lub przedsiębiorca może przechowywać informacje i do którego ma stały dostęp. Trwały nośnik pozwala na odtworzenie informacji w niezmienionej postaci – bez ingerencji w jej treść. Trwałym nośnikiem nie jest strona internetowa.

TRWAŁY NOŚNIK

UBEZPIECZENIE – umowa, na podstawie której klient otrzymuje określoną sumę pieniędzy w sytuacji, gdy zajdzie zdarzenie przewidziane w umowie. Klient w zamian za ochronę ubezpieczeniową płaci składkę

UBEZPIECZENIE

w określonej wysokości. Niektóre ubezpieczenia (np. komunikacyjne OC) są obowiązkowe.

UBEZPIECZENIE

NA ŻYCIE

Z UBEZPIECZENIOWYM FUNDUSZEM KAPITAŁOWYM

UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE Z UBEZPIECZENIOWYM FUNDUSZEM KAPITAŁOWYM (TZW. UFK) - umowa ubezpieczenia, w której część składki przeznaczana jest na udzielenie klientowi ochrony ubezpieczeniowej, a w pozostałej części na inwestycje.

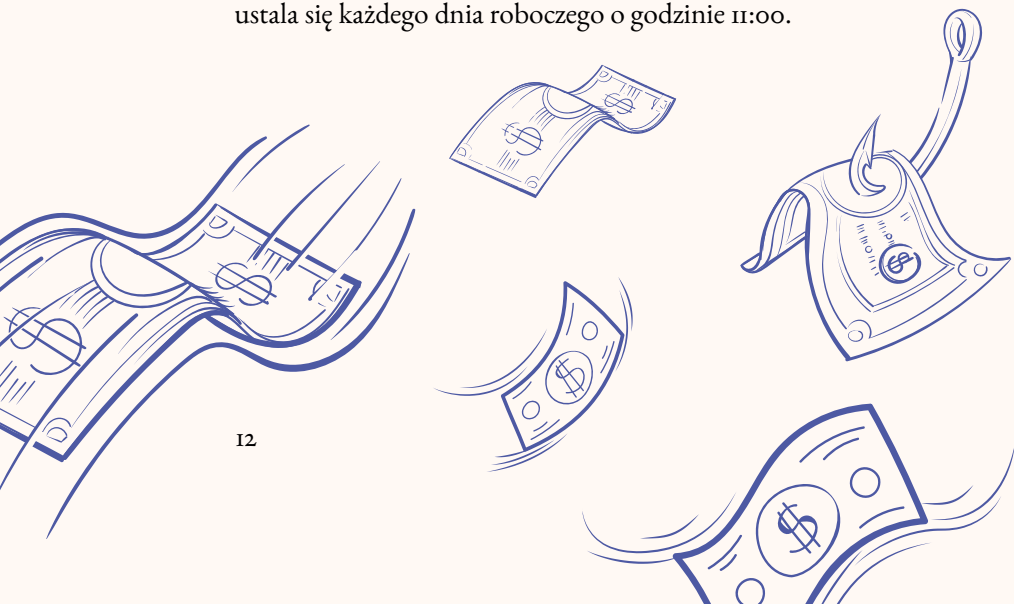
WEKSEL

IN BLANCO

WEKSEL IN BLANCO – papier wartościowy, który zabezpiecza daną umowę. W praktyce klienci często podpisują weksle, dzięki czemu przedsiębiorca może łatwo i stosunkowo tanio uzyskać od klienta zapłatę. Weksel in blanco pozostaje niewypełniony. Przedsiębiorca może go uzupełnić tylko w konkretnych sytuacjach i w ściśle określony sposób – zgodnie z umową zawartą z klientem (jest to tzw. deklaracja wekslowa lub porozumienie wekslowe).

WIBOR

WIBOR - polski odpowiednik wskaźnika LIBOR, obliczany na podstawie stawek, po jakich banki są gotowe pożyczyć pieniądze innym bankom na polskim rynku międzybankowym. Wysokość WIBOR ustala się każdego dnia roboczego o godzinie 11:00.



NIE MAM PIENIĘDZY I CO DALEJ? CZYLI ZACIĄGANIE ZOBOWIĄZAŃ NA RYNKU FINANSOWYM

2.

Klienci powszechnie zaciągają kredyty i pożyczki, jednak często nie wiedzą, jakie są różnice pomiędzy tymi umowami i mylą je. Choć występuje wiele podobieństw między kredytem a pożyczką, to istnieją ważne różnice:

POŻYCZKA	KREDYT
dotyczy pieniędzy i innych rzeczy np. samochodu	dotyczy tylko pieniędzy
jeśli wartość pożyczki przekracza 1000 zł, trzeba zachować formę dokumentową umowy (np. pismo, e-mail, sms)	umowę zawiera się pisemnie (czasem przepisy pozwalają na formę elektroniczną)
cel jest dowolny	cel jest ściśle określony i wskazany we wniosku kredytowym
pożyczkodawca nie ma prawa kontrolować jak wykorzystywane są pieniądze z pożyczki	kredytodawca może sprawdzić czy pieniądze wykorzystywane są zgodnie z przeznaczeniem
można ją wziąć od dowolnej osoby lub podmiotu	można go zaciągnąć w banku

Ważne jest nie tylko jak i ile pożyczamy, ale również od kogo. Dobór instytucji finansowej ma bardzo duże znaczenie dla bezpieczeństwa transakcji. Klientów kusi się atrakcyjnymi reklamami banków, SKOK-ów i innych instytucji pożyczkowych. Jakie znaczenie pod kątem bezpieczeństwa dla klienta ma to, z jakim podmiotem zawieramy umowę?

1. **BANKI** – mogą powstać tylko na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), co zdecydowanie zwiększa szansę, że ich działalność prowadzona będzie przez podmioty profesjonalne, ostrożnie, stabilnie i bezpiecznie dla środków powierzonych im przez klientów. Podlegają rygorystycznej kontroli KNF. Dodatkowo pieniądze, jakie gromadzą klienci banków, są zabezpieczone przez BFG. To powoduje, że banki są instytucjami stosunkowo **najbezpieczniejszymi**.
2. **SKOK-I** – depozyty gromadzone przez SKOK gwarantowane są przez BFG. Nadzór nad SKOK sprawuje KNF.
3. **INSTYTUCJE POŻYCZKOWE** – choć muszą uzyskać wpis do rejestrów prowadzonych przez KNF, Komisja nie sprawuje nad nimi nadzoru. Działalność takich podmiotów powinna spełniać szczególnie wymagania z ustawy o kredycie konsumenckim, jednak może znacząco odbiegać od standardów, do jakich muszą stosować się np. banki.

Nierzadko zdarza się, że bank odmawia klientowi udzielenia kredytu z powodu zbyt małych dochodów lub informacji zawartych w BIK.

W takich wypadkach osoby poszukujące zastrzyku dodatkowej gotówki często decydują się na wzięcie szybkiej pożyczki, tzw. **chwilówki**. Jest to jednak bardzo ryzykowne – duża część klientów ze względu na swoją trudną sytuację finansową nie jest w stanie spłacić zaciągniętego zobowiązania.

Pamiętaj!

Bardzo często klienci w takiej sytuacji padają ofiarą tzw. **rolowania pożyczki**, tj. zaciągają kolejną pożyczkę po to, aby spłacić poprzednią, potem kolejną i w ten sposób wpadają w spiralę zadłużenia. Niektóre firmy oferują wielokrotne wydłużenie czasu na spłatę pożyczki lub zmianę sposobu spłaty. Efekt dla klienta jest ten sam – **zadłuża się coraz bardziej**. Choć obowiązujące przepisy określają maksymalne limity kosztów kredytu, jeżeli ten sam przedsiębiorca udziela kolejnych kredytów, to nie mają one zastosowania, gdy kolejnych kredytów udzielają na zmianę różni kredytodawcy, nawet z tej samej grupy kapitałowej.



Jeżeli mimo tego będziesz zainteresowany łatwą pożyczką, zachowaj czujność i pamiętaj, że instytucje pożyczkowe często kuszą brakiem skomplikowanych procedur i wysokich wymagań dotyczących zdolności kredytowej. W praktyce oferują bardzo drogie pożyczki.

Pamiętaj!

Zazwyczaj im łatwiej jest uzyskać pożyczkę, tym większe są jej koszty.



Zanim zdecydujesz się zawrzeć umowę z jakąkolwiek instytucją:

- i. sprawdź z kim chcesz zawrzeć umowę
 - a. możesz sprawdzić czy dany podmiot ma zgodę KNF lub organu nadzoru z innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej na działanie na rynku finansowym. Skorzystaj z bazy dostępnej na stronie internetowej Komisji pod adresem www.knf.gov.pl. Nie zapominaj, że posiadanie licencji do działania w jednym obszarze rynku finansowego nie daje prawa do działania w innym jego obszarze,
 - b. możesz zweryfikować czy KNF nie zamieścił ostrzeżenia dotyczącego danego przedsiębiorcy. Na stronie internetowej www.knf.gov.pl dostępna jest lista ostrzeżeń publicznych KNF, w której znajdują się:
 - informacje o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w obszarze kompetencji KNF,
 - informacje o innych toczących się postępowaniach karnych, do których przystąpił Przewodniczący KNF,
 - informacje dotyczące prawomocnie zakończonych postępowañ. Dodatkowo pod listą ostrzeżeń publicznych dostępny jest także odnośnik do analogicznych ostrzeżeń, które publikowane są przez zagraniczne organy nadzoru.



- c. możesz sprawdzić w internecie opinie na temat danego przedsiębiorcy. Dostępne wpisy mogą pomóc w podjęciu świadomej decyzji o zawarciu umowy lub rezygnacji z jej zawarcia,
 - d. jeżeli zawrzesz umowę z przedsiębiorcą spoza Unii Europejskiej, dochodzenie przez Ciebie praw może być utrudnione,
2. korzystaj z usług podmiotów, które nadzoruje KNF lub organ nadzoru z innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej

Podmioty takie działają profesjonalnie i podlegają szczegółowej kontroli. Każdy zainteresowany ma możliwość wglądu do sprawozdań finansowych tych podmiotów. Ponadto w razie upadłości lub problemów w wykonaniu przez nie zobowiązań istnieją fundusze gwarancyjne.

Nadzór sprawowany przez KNF zdecydowanie zwiększa bezpieczeństwo dla Ciebie.

3. sprawdź czy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), który ma prawo badać wzorce umów oraz sposób wykonywania umów (niezależnie od tego, czy dana instytucja znajduje się pod nadzorem KNF), nie wydał decyzji w związku ze stwierdzonymi naruszeniami. To może, ale nie musi być dla Ciebie sygnał, że przedsiębiorca nie działa do końca rzetelnie

Prezes UOKiK może podjąć działania, jeżeli przedsiębiorca narusza zbiorowe interesy konsumentów, a nie indywidualny interes pojedynczego konsumenta.

4. poszukaj informacji na temat danego przedsiębiorcy w internecie

USTAWA

O KREDYCIE

KONSUMENCKIM

§ Podstawa prawna

Zdecydowana większość zobowiązań finansowych, zaciąganych przez klientów rynku finansowego (w tym również pożyczek), uregulowana jest ustawą z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim. Ustawa nie ma zastosowania w ściśle określonych przypadkach. Najważniejsze z nich to:

1. umowy, w których klient nie musi zapłacić oprocentowania oraz innych kosztów związanych z udzieleniem lub spłatą kredytu konsumenckiego,
2. umowy będące efektem ugody sądowej, ugody zawartej przed sądem polubownym lub ugody, która jest wynikiem postępowania mediacyjnego,
3. umowy o kredyt udzielany tylko pracownikom zatrudnionym u danego pracodawcy w ramach działalności dodatkowej, w której pracownik nie musi płacić oprocentowania lub musi zapłacić RRSO niższą niż powszechnie stosowane na rynku,
4. umowy odwróconego kredytu hipotecznego.

W przypadku niektórych umów (np. umowy o kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, gdzie spłata następuje w ciągu 1 miesiąca) stosuje się tylko niektóre, dokładnie wskazane w ustawie przepisy.

Jeżeli zaciągany kredyt przekracza równowartość 255 550 zł, to ustawa o kredycie konsumenckim nie znajdzie zastosowania.

Kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki musi ocenić Twoją zdolność kredytową. Może to zrobić na podstawie:

1. informacji uzyskanych od Ciebie, przy czym masz obowiązek przedstawić potrzebne do tego dokumenty i informacje, jeżeli kredytodawca ich żąda, lub
2. na podstawie informacji uzyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych kredytodawcy.

Przed zawarciem umowy powinieneś otrzymać formularz informacyjny, w którym są wymienione koszty związane z kredytem.

Wzór formularza określa ustawa, dzięki czemu możesz łatwiej porównać różne oferty. Ma on postać tabelki, która zawiera informację nt. kredytodawcy/pośrednika kredytowego, kosztów kredytu, zabezpieczeń, usług dodatkowych i wysokości tych kosztów.

**ZDOLNOŚĆ
KREDYTOWA**

**FORMULARZ
INFORMACYJNY**

Dodatkowo, jeżeli kredytodawca lub pośrednik kredytowy uzna, że posiadasz zdolność kredytową, **masz prawo otrzymać bezpłatny projekt umowy.**

Jeśli masz wątpliwości co do informacji zawartych w formularzu lub umowie, kredytodawca lub pośrednik kredytowy powinien wyjaśnić to, co Cię niepokoi.

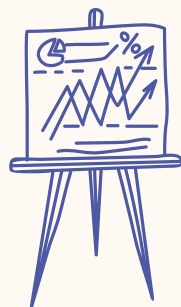


Pamiętaj!

Jeśli czegoś nie rozumiesz, nie podpisuj umowy. Skonsultuj się z instytucją lub osobą, która dysponuje większą wiedzą i doświadczeniem w tematyce finansowej.

Niezależnie od tego, z jakim podmiotem zdecydujesz się zawrzeć umowę, powinieneś przeczytać umowę oraz sprawdzić ile wynosi RRSO (powinna być wskazana w umowie i w formularzu informacyjnym). Przed podpisaniem umowy warto, abyś dowiedział się jaka jest:

1. wysokość oprocentowania kredytu,
2. wysokość opłat i prowizji z tytułu udzielonego kredytu,
3. wysokość RRSO oraz całkowity koszt kredytu,
4. zabezpieczenia, jakie musisz przedstawić, aby otrzymać kredyt oraz ich wysokość,
5. forma prawna działalności kredytodawcy.



Warto abyś wiedział, jakie są faktyczne koszty kredytu. Możemy je podzielić na dwie grupy:

1. ODSETKOWE

- a. **kapitałowe** – jest to wynagrodzenie za korzystanie z określonej sumy pieniędzy (np. kredytu). Maksymalna wysokość odsetek, jakich może żądać kredytodawca, nie może być wyższa niż dwukrotność odsetek ustawowych. W roku 2018 odsetki ustawowe wynosiły 5%. Jeżeli wysokość odsetek, wynikająca z umowy, przekracza wysokość odsetek maksymalnych, kredytodawca może żądać jedynie odsetek maksymalnych.

- b. **za opóźnienie** – jest to rekompensata za opóźnienie w zapłacie świadczenia pieniężnego (np. za nieterminową spłatę kredytu). Maksymalna wysokość odsetek, jakich może żądać kredytodawca, nie może być wyższa niż dwukrotność odsetek za opóźnienie. W roku 2018 odsetki ustawowe za opóźnienie wynosiły 7%. Jeżeli łączna wysokość opłat z racji zaległości w spłacie kredytu (np. opłat windykacyjnych) oraz odsetek za opóźnienie przekracza wysokość odsetek maksymalnych, kredytodawca może naliczyć jedynie kwotę, która odpowiada swojej wysokością wartości odsetek maksymalnych.

2. POZAODSETKOWE

Są to wszystkie koszty, które klient ponosi w związku z umową o kredyt konsumencki, niebędące odsetkami (np. prowizja). Maksymalna

wysokość pozaodsetkowych kosztów jest sumą dwóch wartości. Pierwszą z nich jest 25% całkowitej kwoty kredytu, a drugą 30% kwoty zmiennej, która zależy od okresu, na jaki klient zaciąga kredyt. Wszystkie pozaodsetkowe opłaty nie mogą przekroczyć 100% całkowitej kwoty kredytu.



WEKSEL IN BLANCO

Bardzo często umowa kredytowa jest zabezpieczona **wekselem in blanco**. Weksle używane są do tego, aby zapewnić przedsiębiorcy uzyskanie od klienta zapłaty, gdyby ten nie wywiązywał się z umowy, np. nie spłacał zaciągniętej pożyczki. Dzięki wekslowi przedsiębiorca może uzyskać w postępowaniu sądowym nakaz zapłaty w postępowaniu nakazowym. W takim postępowaniu nie ma rozprawy, a uzyskany nakaz zapłaty umożliwia przedsiębiorcy bardzo szybkie rozpoczęcie egzekucji komorniczej.

Weksel in blanco w chwili podpisania przez klienta jest niewypełniony. Przedsiębiorca uzupełnia go tak, aby odzyskać kwotę, jaka wynika z umowy.



Pamiętaj!

Zabezpieczenie umowy wekslem in blanco może okazać się ryzykowne, ponieważ:



- przedsiębiorca może go wypełnić nieprawidłowo. Chodzi zarówno o sytuacje, gdy do weksła zostanie wpisana niewłaściwa kwota, jak i to czy przedsiębiorca w ogóle może wypełnić weksel w danym momencie. Jeżeli przedsiębiorca złoży na podstawie wypełnionego weksła pozew do sądu, to sąd nie bada, czy weksel został prawidłowo wypełniony ani czy żądanie jest słuszne. Klient po otrzymaniu nakazu zapłaty musiałby złożyć środek zaskarżenia (zarzuty) i wykazać, że weksel in blanco został wypełniony niewłaściwie, co jest bardzo trudne.
- przedsiębiorca po uzyskaniu nakazu zapłaty może bardzo szybko rozpocząć egzekucję komorniczą, nawet jeżeli klient broni się przed sądem.
- po wykonaniu całości umowy przez klienta przedsiębiorca powinien zwrócić mu weksel in blanco. Często zdarza się, że przedsiębiorcy tego nie robią i pozywają klientów na podstawie uzupełnionego przez siebie weksła, mimo że nie mają do tego żadnych podstaw.
- przedsiębiorcy dają jako zabezpieczenie niektórych umów weksle zawierające nieprawidłowe klauzule, co jest sprzeczne z przepisami i interesem klientów. W przypadku kredytu, do którego stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim, zakazane jest zabezpieczenie umowy wekslem in blanco, który może być przekazywany innym podmiotom. Zdarza się jednak, że przedsiębiorcy wpisują klauzulę, która umożliwia im przenoszenie uprawnień z weksła na innych.

USŁUGI DODATKOWE

Niekiedy zdarza się, że z umową o kredyt powiązane są tzw. **usługi dodatkowe**. Są to takie usługi, z których klient musi skorzystać, aby w ogóle otrzymać kredyt lub otrzymać kredyt na określonych warunkach (np. korzystniejszych). Przykładem takiej umowy dodatkowej jest np. umowa ubezpieczenia. Kredytodawca powinien poinformować klienta o usługach dodatkowych oraz ich kosztach – również w formularzu informacyjnym. Zdarza się, że kredytodawca wymaga od klienta skorzystania z usługi dodatkowej, której sam nie oferuje (np. bank, który zawarł umowę o współpracy z ubezpieczycielem i w jego imieniu sprzedaje ubezpieczenie) Wtedy wystarczy, że poinformuje klienta o konieczności skorzystania z takiej usługi.

UMOWA KREDYTOWA

Umowa zawierana z kredytodawcą powinna być napisana w sposób jasny i zrozumiały. W zdecydowanej większości przypadków umowa powinna być zawarta pisemnie. Klient powinien niezwłocznie otrzymać egzemplarz umowy od kredytodawcy lub pośrednika kredytowego.

Ustawa szczegółowo określa jakie zapisy obowiązkowo muszą znaleźć się w umowie. Są to m.in.:

1. imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwa) i adres (siedziba) kredytodawcy i pośrednika kredytowego,
2. rodzaj kredytu,
3. czas obowiązywania umowy,



4. całkowita kwota kredytu,
5. terminy i sposób wypłaty kredytu,
6. stopa oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej,
7. rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO) oraz całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta ustalona w dniu zawarcia umowy (wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia),
8. zasady i terminy spłaty kredytu (m.in. dotyczące kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy oraz możliwości otrzymania bezpłatnego harmonogramu spłaty),
9. informacja o innych kosztach, które konsument musi ponieść w związku z umową (m.in. opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy) oraz warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie,
10. roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu,
11. sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje,
12. termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy,
13. prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem,
14. informacja o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji.

Nie są to jedyne informacje, jakie musi zawierać umowa z kredytodawcą.

Jednak tylko w przypadku braku powyższych elementów oraz jeśli umowa nie została zawarta w formie pisemnej (z wyjątkiem sytuacji, gdy odrębne przepisy wymagają zachowania innej formy), masz prawo skorzystać z tzw. sankcji kredytu darmowego. Oznacza to, że możesz zwrócić kredytodawcy kredyt bez odsetek i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy.

Sankcja kredytu darmowego przysługuje Ci także, gdy kredytodawca:

1. naruszy obowiązki informacyjne, które określone zostały dokładnie w art. 31 – 32 ustawy o kredycie konsumenckim, w umowie kredytu:
 - a. wiążanego,
 - b. w formie odroczonej płatności, lub
 - c. w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym,
2. naruszy obowiązki informacyjne w umowie o kredyt konsumencki przewidującej odroczenie płatności lub zmianę sposobu spłaty, jeśli jesteś w zwłocie w związku ze spłatą zadłużenia (art. 33 ustawy o kredycie konsumenckim),
3. naruszy art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim, który określa maksymalną wysokość kwot opłat i odsetek za opóźnienie,
4. naruszy art. 36a-36c ustawy o kredycie konsumenckim, które określają maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu.

Abyś mógł skorzystać z sankcji kredytu darmowego, musisz przed zwróceniem kredytu pisemnie poinformować kredytodawcę o tym, że korzystasz z tego prawa. Powinieneś zwrócić kredyt w terminie i w sposób ustalony w umowie.

Jeżeli umowa z kredytodawcą nie określa zasad i terminów spłaty kredytu, powinieneś zwrócić kredyt w równych ratach, płatnych co miesiąc, od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli w umowie brakuje zapisów dotyczących terminu spłaty kredytu, możesz zwrócić kredyt w ciągu 5 lat (jeżeli wysokość kredytu nie przekracza 80.000 zł) lub 10 lat (jeżeli kredyt jest wyższy).

Masz możliwość skorzystania z sankcji kredytu darmowego w ciągu roku od dnia wykonania umowy. Oznacza to, że jeśli spłaciłeś część, a nawet całość zobowiązania finansowego, nadal możesz skorzystać z tej formy ochrony.

Jeśli zawarłeś umowę kredytu konsumenckiego, możesz w ciągu 14 dni od jej zawarcia odstąpić od umowy, bez konieczności podawania powodu swojej decyzji. Dotyczy to umów, które zawierają wszystkie wymagane przez przepisy elementy.

Jeśli w umowie brakuje niektórych postanowień, jakich wymaga ustawa, termin 14 – dniowy liczy się od dnia dostarczenia Ci wszystkich informacji.

**ODSTĄPIENIE
OD UMOWY**

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy musi przy zawarciu umowy wręczyć Ci, na trwałym nośniku, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Abyś mógł skutecznie odstąpić od umowy, musisz przed upływem terminu złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres. Pismo z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy możesz złożyć osobiście (w takiej sytuacji uzyskaj na drugim egzemplarzu potwierdzenie złożenia pisma) lub wyślij listem poleconym (w takiej sytuacji zachowaj dowód nadania listu).

Jeżeli zawarłeś umowę o kredyt wiązany (np. umowę kredytową na zakup konkretnego towaru) i skorzystasz z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży towaru/usługi (tzn. od umowy podstawowej) zawartej na odległość (np. przez internet), to automatycznie odstępujesz też od umowy kredytu. To oznacza, że obie umowy – sprzedaży towaru/usługi i kredytu – nie będą obowiązywać.

Możesz również odstąpić od samej umowy o kredyt wiązany w ciągu 14 dni. Jednak Twoje odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki nie powoduje, że umowa podstawowa (tj. sprzedaży towarów / usług) przestaje obowiązywać.

Jeżeli w związku z umową o kredyt nabyłeś usługę dodatkową, którą świadczy kredytodawca lub podmiot współpracujący z kredytodawcą, odstąpienie od umowy o kredyt jest automatycznie skuteczne również wobec umowy o usługę dodatkową.

W przypadku odstąpienia od umowy powinieneś otrzymać zwrot wszystkich opłat. Jedyne koszty, jakie musisz ponieść, to oprocentowanie za czas, w którym faktycznie korzystałeś z kredytu oraz koszty, jakie kredytodawca poniósł bezzwrotnie na rzecz organów administracji publicznej.

Musisz zwrócić kredytodawcy otrzymane pieniądze w ciągu 30 dni od odstąpienia od umowy. Dniem spłaty kredytu jest dzień przekazania środków pieniężnych kredytodawcy.

W każdym czasie możesz spłacić całość lub część kredytu przed terminem określonym w umowie. Kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od poinformowania go przez Ciebie. Kredytodawca musi się rozliczyć z Tobą w ciągu 14 dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty całości kredytu.

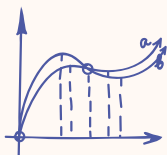
Spłata całości kredytu przed terminem określonym w umowie powoduje, że całkowity koszt kredytu obniża się o koszty, które należą się kredytodawcy za czas, o który skrócono okres obowiązywania umowy, nawet jeśli zapłaciłeś je już wcześniej. Chodzi o wszelkie koszty, które składają się na całkowity koszt kredytu. Również w przypadku

**WCZEŚNIEJSZA
SPŁATA KREDYTU**

tylko częściowej spłaty kredytu koszty zwracane są proporcjonalnie. Takie regulacje pozwalają uniknąć sytuacji, w której kredytodawcy rozkładaliby raty w taki sposób, że najpierw klient spłacałby tylko odsetki lub odsetki i tylko nieznaczną część kapitału.

Kredytodawca może, ale nie musi, zastrzec w umowie na swoją rzecz prowizję za to, że spłacisz wcześniej kredyt. Jest to inny rodzaj prowizji niż ta, jaką kredytodawca pobiera przy udzielaniu kredytu. Naliczenie prowizji jest możliwe, gdy zostaną spełnione łącznie dwa warunki:

1. w czasie, w którym spłacasz kredyt, obowiązuje stała stopa oprocentowania,
2. spłacana przez Ciebie przed terminem kwota kredytu w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu przekracza trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, ogłoszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (w wysokości z grudnia poprzedzającego rok spłaty kredytu).



Jeśli pomiędzy datą spłaty kredytu a umownym terminem jego spłaty jest więcej niż rok, wysokość prowizji nie może być większa niż 1% spłacanej części kredytu. Jeśli ten czas jest krótszy, prowizja wynosi maksymalnie 0,5% spłacanej części kredytu.

Dodatkowo prowizja nie może przekraczać odsetek, które musiałbyś zapłacić w okresie między spłatą kredytu przed terminem, a uzgodnionym terminem zakończenia umowy. Nie może też być wyższa niż bezpośrednio koszty kredytodawcy związane z tą spłatą.

Czasami kredytodawca nie może naliczyć prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty. Dotyczy to:

1. umów kredytu w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym,
2. umów, w których spłata przed terminem nastąpiła na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej w celu zabezpieczenia spłaty kredytu.

Wypowiedzenie umowy jest uprawnieniem, które przysługuje każdej ze stron umowy. Umowa ulega rozwiązaniu, jeżeli jedna strona złoży odpowiednie oświadczenie drugiej stronie. Wypowiedzenie jest czynnością jednostronną, dlatego nie ma potrzeby uzyskania na to zgody kontrahenta. Jeżeli strony chcą wprowadzić możliwość wypowiedzenia umowy w innych sytuacjach, niż określone w przepisach, mogą to zrobić poprzez zamieszczenie w umowie zapisów, które ustalają warunki wypowiedzenia. Brak takich regulacji powoduje, że umowę kredytową można wypowiedzieć tylko w przypadkach określonych wprost w przepisach.

WYPowiedzenie

UMOWY

§ Podstawa prawna

Ustawa o kredycie konsumenckim reguluje wypowiedzenie tylko w odniesieniu do kredytu odnawialnego. Z racji na to, że różne podmioty mogą udzielać kredytów konsumenckich, trzeba uwzględnić regulacje odrębnych ustaw odnoszących się np. do wypowiedzenia umowy kredytowej przez bank lub przez spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową, a także postanowienia kodeksu cywilnego dotyczące wypowiedzenia umowy.

Banki związane są przepisami ustawy prawo bankowe. Jeżeli nie dotrzymasz warunków udzielenia kredytu albo utracisz zdolność kredytową, bank może obniżyć kwotę przyznanego Ci kredytu albo wypowiedzieć umowę. W takiej sytuacji, jeżeli sama umowa nie przewiduje dłuższego terminu, termin wypowiedzenia umowy kredytowej wynosi 30 dni, a jeśli jesteś zagrożony upadłością, tylko 7 dni.

Ustawa o prawach konsumenta reguluje wypowiedzenie umowy o kredyt odnawialny. Jako klient masz możliwość wypowiedzenia takiej umowy w każdym czasie, bez ponoszenia dodatkowych opłat. Oznacza to, że nie musisz zachować nawet minimalnego okresu wypowiedzenia. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy w umowie ustalony został termin wypowiedzenia (nie może być on dłuższy niż jeden miesiąc) – wtedy jesteś związany tym terminem.

Jeżeli to kredytodawca wypowiada umowę (umowa musi dawać mu takie uprawnienie), musi zrobić to na trwałym nośniku. Umowa może zawierać zapisy dotyczące terminu wypowiedzenia, ale w takim przypadku termin ten nie może być krótszy niż dwa miesiące.

Ustawa o kredycie konsumenckim daje ponadto kredytodawcy możliwość wypowiedzenia Ci prawa do wykonywania wypłat na podstawie umowy o kredyt odnawialny (nie będziesz mógł dokonywać wypłat). Nie jest to rozwiązanie samej umowy o kredyt. Wypowiedzenie jest możliwe, jeśli zostanie spełniony chociaż jeden z poniższych warunków:

1. nie dotrzymałeś zobowiązania dotyczącego warunków udzielenia kredytu,

2. negatywnie oceniono Twoją zdolność kredytową

Kredytodawca może skorzystać z powyższego uprawnienia tylko wtedy, gdy prawo takie zostało wprost wskazane w treści umowy. W przypadku wypowiedzenia prawa do wykonywania wypłat kredytodawca musi, co do zasady, poinformować Cię o przyczynach tego wypowiedzenia przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu.

PRZEZORNY ZAWSZE UBEZPIECZONY? CZYLI KILKA SŁÓW O UBEZPIECZENIACH

3.

Życie jest nieprzewidywalne i nie wiadomo, co się wydarzy. Czasem los zaskakuje pozytywnie, podczas gdy innym razem przynosi niepożądane wydarzenia. Ubezpieczenie ma za zadanie pomóc w trudnych chwilach i zrekompensować straty spowodowane zdarzeniami losowymi.

Rynek ubezpieczeń jest bardzo szeroki, a klienci mogą wybierać różne oferty przedstawiane przez ubezpieczycieli. Podstawowymi rodzajami ubezpieczeń są:

1. **UBEZPIECZENIA OSOBOWE** – ubezpiecza się w nich zdrowie, życie i zdolność człowieka do pracy,
2. **UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE** – dotyczą interesów majątkowych, które można wycenić w pieniądzu (np. dom, samochód) lub odpowiedzialności cywilnej za wyrządzone szkody (np. krzywdy wyrządzone innym osobom w wyniku wypadku).

RODZAJE

UBEZPIECZEŃ



Wśród ubezpieczeń osobowych najczęściej wyróżnia się

**UBEZPIECZENIE
NA ŻYCIE
I NA DOŻYCIE**

I. UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE I NA DOŻYCIE

Ubezpieczyciele oferują umowy albo wyłącznie na życie albo tylko na dożycie albo zawierające oba te elementy.

Umowa na życie jest ubezpieczeniem na wypadek śmierci. Zdarzeniem, które uprawnia do otrzymania świadczenia może być przede wszystkim śmierć ubezpieczonego, ale również śmierć współmałżonka, rodzica, dziecka. Innymi rodzajami zdarzeń, które powodują obowiązek wypłaty może być np. całkowita utrata zdolności do pracy w wyniku inwalidztwa, narodziny dziecka. Dokładny zakres ochrony ubezpieczeniowej wynika z warunków zawartej umowy.

Umowa na życie może być zawarta na określony czas (jest to najczęściej spotykane rozwiązanie) lub dożywotnio.

W przypadku umowy na dożycie ubezpieczyciel wypłaca sumę ubezpieczenia, jeżeli osoba ubezpieczona dożyje określonego w umowie wieku. Wypłata świadczenia może nastąpić w pełnej kwocie lub w ratach – zależy to od postanowień umowy.

Zazwyczaj jeżeli ubezpieczony umrze przed osiągnięciem wieku wskazanego w umowie, spadkobiercy nie otrzymują żadnej wypłaty, o ile umowa nie przewiduje innego rozwiązania.

2. UBEZPIECZENIE NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW (NNW)

**UBEZPIECZENIE
NNW**

Obejmuje ochronę życia i zdrowia człowieka. Świadczenie wypłacane jest, gdy ubezpieczony ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi, w wyniku którego powstaną skutki określone w warunkach ubezpieczenia (np. uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia, śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku). Z tego względu bardzo ważne jest, aby dokładnie zapoznać się przed zawarciem umowy z jej treścią i sytuacjami uprawniającymi klienta do otrzymania wypłaty.

Ubezpieczenia NNW mogą być samodzielnym ubezpieczeniem (np. NNW sportowców) albo być jednym z elementów większego ubezpieczenia (np. przy okazji ubezpieczenia komunikacyjnego).

Przykładowymi ubezpieczeniami o charakterze majątkowym są:

1. UBEZPIECZENIE DOMU / MIESZKANIA

**UBEZPIECZENIE
DOMU / MIESZKANIA**

Zakres ochrony ubezpieczeniowej (tzn. katalog sytuacji, które podlegają ochronie ubezpieczeniowej) jest w umowach różnie

określany. Czasami może być to np. tylko kradzież z włamaniem i rabunek, zaś w innej umowie dodatkowo pożar, huragan, grad lub wybuch. Dlatego tak ważne jest dokładne zapoznanie się z warunkami ubezpieczenia. Najczęściej umowy obejmują ryzyko kradzieży, rabunku, dewastacji, wystąpienia określonych zdarzeń losowych i odpowiedzialności cywilnej.

W ramach tego typu ubezpieczeń standardowo ochrona ubezpieczeniowa obejmuje dwa rodzaje mienia. Po pierwsze jest to nieruchomości (dom/mieszkanie) wraz z elementami stałymi, a po drugie rzeczy ruchome (tzw. ruchomości domowe). Niektórzy ubezpieczyciele dają możliwość ubezpieczenia przedmiotów znajdujących się w piwnicach, garażach, komórkach, suszarniach, pralniach czy też na strychach. Zazwyczaj odbywa się to na warunkach innych, niż umowa ubezpieczenia nieruchomości.

Często umowy ubezpieczenia skonstruowane są wariantowo. Oznacza to, że możesz wybrać taki zakres ubezpieczenia oraz sposób likwidacji szkody, spośród oferowanych przez ubezpieczyciela, który jest dla Ciebie najkorzystniejszy.

Porównując konkurencyjne oferty, nie powinieneś kierować się jedynie ceną. Zazwyczaj im niższa składka, tym zakres ochrony jest mniejszy albo katalog sytuacji wyłączonych spod ochrony jest bardzo szeroki.

2. UBEZPIECZENIE SPRZĘTU ELEKTRONICZNEGO (NP. TELEFONU)

Klienci są często kuszeni ofertą odrębnego ubezpieczenia od uszkodzenia i utraty sprzętu elektronicznego w wyniku niekorzystnych zdarzeń losowych (np. awaria, nieszczęśliwy wypadek, zalanie, przepięcie prądu).

Pamiętaj!

Często tego typu ubezpieczenia sprzedawane są pod hasłem „przedłużonej gwarancji”. Jest to jednak określenie bardzo mylące, ponieważ gwarancja nie jest rodzajem ubezpieczenia.

Gwarancja to sposób reklamowania wadliwej rzeczy zgodnie z zasadami określonymi przez gwaranta (np. producenta, dystrybutora). W oświadczeniu gwarancyjnym (np. karcie gwarancyjnej) gwarant określa prawa kupującego i swoje obowiązki, gdy kupiony towar ma wadę (np. psuje się). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza, że nie każdy towar jest objęty gwarancją. Gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji i obowiązują zasady ustalone przez niego. Oprócz gwarancji wadliwy towar można reklamować do sprzedawcy na podstawie rękojmi. Często rękojmia jest korzystniejsza od gwarancji, bo procedura reklamacji wynika wprost z przepisów.

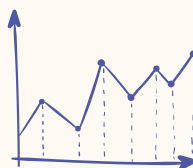


Ochrona ubezpieczeniowa sprzętu elektronicznego najczęściej dotyczy wystąpienia zdarzeń losowych, których nie da się

przewidzieć. Potocznie za zdarzenie losowe uważa się nieszczęśliwy wypadek. Jednak każdy ubezpieczyciel określa w warunkach ubezpieczenia jakie sytuacje uznaje za zdarzenia losowe. Inne sytuacje, niż określone w umowie, uniemożliwiają klientowi skorzystanie z ubezpieczenia.

W praktyce tego typu ubezpieczenia często okazują się bardzo mało efektywne. Ubezpieczyciele niezwykle szczegółowo określają, jakiego rodzaju okoliczności powodują ich odpowiedzialność. W rzeczywistości to, czy uszkodzenie np. telefonu, było wynikiem wyslizgnięcia się go z ręki czy potknięcia się przez klienta i upadku, nie ma większego znaczenia dla faktu zniszczenia sprzętu. Tymczasem ubezpieczyciele często uzależniają swoją odpowiedzialność od okoliczności powstania szkody i wyłączają te, które są spowodowane przez posiadacza sprzętu. Dlatego sytuacje takie jak wypadnięcie telefonu z ręki czy też przypadkowe zalanie nie są przez wielu ubezpieczycieli objęte ochroną ubezpieczeniową, w przeciwieństwie np. do sytuacji, gdy klient zostanie potrącony przez pędzącego rowerzystę, wskutek czego telefon wypadnie mu z ręki i ulegnie uszkodzeniu. W rezultacie rzadko kiedy klientowi udaje się skorzystać z umowy ubezpieczenia.

W dodatku oferowane ubezpieczenia sprzętu elektronicznego są stosunkowo drogie.



3. UBEZPIECZENIE POJAZDÓW AUTOCASCO (AC)

UBEZPIECZENIE
POJAZDÓW
AUTOCASCO (AC)

Jego celem jest pokrycie m.in. kosztów naprawy pojazdu, jeżeli zostanie uszkodzony w wyniku zderzenia (zazwyczaj z winy kierującego), kolizji z innym pojazdem lub przedmiotem znajdującym się na zewnątrz / poza pojazdem (np. drzewem, ogrodzeniem, budynkiem, zwierzęciem). Istnieje możliwość rozszerzenia zakresu ochrony o ryzyko kradzieży.

4. UBEZPIECZENIE OC

UBEZPIECZENIE
OC

W ramach ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się zapłacić za szkody, jakie ubezpieczony wyrządził innym osobom. Klient może skorzystać z tej ochrony, jeśli musi ponieść konsekwencje finansowe za czyny niedozwolone (np. potrącenie pieszego z własnej winy, w wyniku którego poszkodowany odniósł obrażenia ciała) lub na podstawie odpowiedzialności kontraktowej (za niewłaściwe wykonanie umowy).

Na rynku dostępne są różne rodzaje ubezpieczeń, np.:

- a. **W KOMUNIKACJI** – jest to ubezpieczenie obowiązkowe. Służy pokryciu ubytku w majątku osoby poszkodowanej, jaki powstał w związku z ruchem pojazdu. W wyniku wypadku samochodowego może powstać szkoda na mieniu (np. zniszczony samochód), na osobie (np. koszty leczenia, doznana przez poszkodowanego krzywda) lub obie jednocześnie.

- b. **W ŻYCIU PRYWATNYM** – jest to ubezpieczenie dobrowolne. Jego celem jest ochrona przed konsekwencjami finansowymi szkód, jakie wyrządzi klient, jego bliscy, zwierzęta, osoby pomagające w domu (np. opiekunka do dziecka). Ubezpieczeniem mogą być objęte różne sytuacje, np. potrącenie pieszego, zalanie domu sąsiada w wyniku niezakręcenia kranu, pogryzienie osoby przez psa).
- c. **ZAWODOWE LUB ZWIĄZANE Z PROWADZENIEM DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB ZAWODOWEJ** – niektóre ubezpieczenia są obowiązkowe (np. dla radców prawnych, adwokatów, architektów, zarządców nieruchomości).
- d. **ROLNIKÓW** – związane z prowadzeniem działalności rolniczej. Jest to ubezpieczenie obowiązkowe.

PRZED ZAWAR- CIEM UMOWY

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia, niezależnie od tego, czego dotyczy:

1. dokładnie zapoznaj się z tym, jaki jest zakres ochrony ubezpieczeniowej, tzn. przed czym zabezpiecza umowa,
2. sprawdź, czy ochrona przed konkretnymi sytuacjami, jakie Cię interesują, jest zapewniona w ramach umowy czy musisz wykupić dodatkową opcję i zapłacić wyższą składkę,

3. zapoznaj się z zasadami wyliczania odszkodowania,
4. ustal jak ubezpieczyciel określa katalog wyłączeń (sytuacji, w których nie ponosi odpowiedzialności),
5. zapoznaj się z terminami wskazanymi w umowie, tzn. początku i końca odpowiedzialności ubezpieczyciela, czasu na zgłoszenie szkody itp.,
6. sprawdź w jakich terminach musisz zapłacić składkę i w jakiej wysokości,
7. zweryfikuj czy ubezpieczyciel wprowadza jakiś limit szkody (określony jest on kwotowo), poniżej którego nie wypłaca się odszkodowania.

Ubezpieczyciel musi potwierdzić zawarcie umowy wręczając Ci **dokument ubezpieczenia**. Zazwyczaj jest to polisa oraz dołączone do niej, zestandaryzowane **ogólne warunki ubezpieczenia (OWU)**, regulaminy, cenniki itp. Powinieneś otrzymać wszystkie te dokumenty najpóźniej w chwili zawierania umowy (przyjmuje się, że umowa jest zawarta z chwilą przekazania Ci dokumentu ubezpieczenia). Niestety praktyka pokazuje, że zdecydowana większość klientów podpisuje umowę bez wcześniejszego zapoznania się z tymi dokumentami, co może rodzić później problemy.

DOKUMENT
UBEZPIECZENIA

Umowa powinna określać:

1. kto ją zawiera (jakie są jej strony), ze wskazaniem dokładnych danych,
2. na czyją rzecz jest zawarta, jeżeli zawierasz umowę na rzecz osoby trzeciej,

UMOWA
UBEZPIECZENIA

3. rodzaj ubezpieczenia (np. ubezpieczenie domu),
4. rodzaj świadczenia,
5. wysokość składki,
6. zdarzenia, które powodują odpowiedzialność ubezpieczyciela,
7. czas trwania ubezpieczenia,
8. prawa i obowiązki każdej ze stron umowy.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jako konsument możesz w ciągu 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia odstąpić od niej pod warunkiem, że umowa miała trwać dłużej niż 6 miesięcy. Termin na odstąpienie jest dłuższy, jeżeli ubezpieczyciel nie przekazał Ci, najpóźniej w momencie zawarcia umowy, informacji o możliwości odstąpienia. W takim wypadku termin 30 dni biegnie od dnia, w którym dowiedziałeś się o tym prawie.

Najlepiej, abyś wysłał do ubezpieczyciela odstąpienie od umowy ubezpieczenia listem poleconym i zachował dowód nadania. Ważne, abyś nie przekroczył terminu 30 dni.

W przypadku odstąpienia pamiętaj, że **musisz zapłacić składkę za czas, przez który ubezpieczyciel faktycznie udzielał Ci ochrony ubezpieczeniowej.**



GDYBYM BYŁ BOGATY, CZYLI INWESTOWANIE NA RYNKU FINANSOWYM I RYZYKO Z TYM ZWIĄZANE

Zasadą jest, że każdemu, kto decyduje się na zainwestowanie pieniędzy, zależy na osiągnięciu jak największych zysków, bez ryzyka utraty kapitału. Część klientów rynku finansowego jest jednak tak zdeterminowana, aby maksymalnie pomnożyć pieniądze w jak najkrótszym czasie, że decyduje się na rozwiązania mało bezpieczne, a niekiedy nawet bardzo ryzykowne, których niestety nie brakuje na rynku. Zazwyczaj czujność takiego klienta jest uśpiona, czego bolesnym rezultatem jest strata zainwestowanych pieniędzy.

Aby uniknąć takiego scenariusza, warto abyś przed zawarciem jakiegokolwiek umowy pamiętał o kilku podstawowych zasadach:

**PRZED ZAWAR-
CIEM UMOWY**

1. sprawdź z kim chcesz zawrzeć umowę
2. korzystaj z usług podmiotów, które nadzoruje KNF lub organ nadzoru z innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej
3. dokładnie zapoznaj się z zaproponowaną ofertą

Nie zawieraj umowy pod wpływem chwili lub jeżeli przedsiębiorca naciska na szybkie podjęcie decyzji. Jeżeli masz wątpliwości dotyczące treści umowy, warto abyś zasięgnął fachowej porady.

4. oceń czy konkretna oferta jest realna, tzn. czy możliwie jest osiągnięcie rezultatów, o jakich zapewnia przedsiębiorca

5. przeanalizuj wysokość oprocentowania lub oferowanego zysku. Im większy dochód ma przynieść inwestycja, tym bardziej jest ryzykowna
6. powinieneś mieć świadomość w co inwestujesz pieniądze i jakie ryzyko się z tym wiąże
7. rozważ czy, a jeśli tak to za jaki czas, będziesz potrzebować pieniędzy, które inwestujesz. Inwestycje zazwyczaj mają charakter długoterminowy.



Pamiętaj!

Jeśli czegoś nie rozumiesz, nie inwestuj.

Możesz zdecydować się na bezpieczne formy inwestowania (np. lokata, obligacje Skarbu Państwa).

Na rynku finansowym masz dużo możliwości inwestowania swoich pieniędzy. Jednak część z oferowanych rozwiązań może okazać się bardzo ryzykowna. Poniżej opisaliśmy kilka wybranych sposobów inwestowania, które mogą narazić Cię na duże straty finansowe:

UFK

I. UBEZPIECZENIA Z UBEZPIECZENIOWYM FUNDUSZEM KAPITAŁOWYM (UFK)

W przypadku ubezpieczenia z ufk składkę przeznacza się na dwa cele:

- a. na wypłatę pieniędzy w przypadku wystąpienia pewnych zdarzeń wskazanych w umowie (np. śmierci ubezpieczającego lub dożycia przez niego określonego wieku),

b. na inwestycje w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe.

Pieniądze klienta mogą być inwestowane w fundusze wskazane przez ubezpieczyciela lub w fundusze wybierane przez klienta. Bardzo trudno jest określić czy, a jeśli tak, to jaki zysk można osiągnąć z inwestycji w ufk. Jeżeli klient zdecyduje się zrezygnować z umowy, to ponosi wysokie koszty rezygnacji w postaci np. opłaty likwidacyjnej (czasami taka opłata wynosi nawet niemal 100% wartości zgromadzonych środków). Bez utraty kapitału można odstąpić dopiero z końcem trwania umowy.

Ubezpieczenie z ufk nie jest polisolokata.

Polisolokata nie służy inwestowaniu, dlatego całość składki przeznaczana się na wypłatę klientowi świadczenia. Klient może w dowolnym momencie odstąpić od umowy i nie ponosi w związku z tym kosztów np. opłaty likwidacyjnej. Traci tylko część kwoty wskazanej w umowie, o którą powiększa się gromadzony kapitał. Z polisolokatami nie wiąże się żadne ryzyko inwestycyjne.

2. OBLIGACJE KORPORACYJNE

Takie lokowanie pieniędzy nie jest w żaden sposób zabezpieczone przez państwo. W przypadku problemów finansowych przedsiębiorcy istnieje niebezpieczeństwo, że klienci mogą stracić pieniądze, co pokazała m.in. sprawa Get Back.

3. GIEŁDA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH / NEW CONNECT

Tęgo rodzaju inwestycja narażona jest na różnego rodzaju ryzyko, którego zaistnienie powoduje straty finansowe klienta. Ryzyko to:

a. może zależeć od czynników ogólnogospodarczych, które wpływają na makro-otoczenie przedsiębiorców, a tym samym także na los konkretnego przedsięwzięcia. Pojedyncze podmioty nie mają możliwości eliminacji tego typu ryzyka, brak jest możliwości jego kontroli. Często ryzyka te są niemożliwe do przewidzenia (jest to tzw. **ryzyko systematyczne**, np. ryzyko recesji),



b. może zależeć od specyfiki konkretnego przedsięwzięcia i mieć związek z decyzjami, jakie podejmuje podmiot (np. rodzaj nowej marki / produktów wprowadzanych na rynek). Istnieje możliwość przynajmniej częściowego wyeliminowania ryzyka (jest to tzw. **ryzyko specyficzne / niesystematyczne / indywidualne / mikroekonomiczne**). Przykładowe czynniki, jakie mogą mieć wpływ na wzrost tego rodzaju ryzyka to niespodziewanie niskie zyski, procesy sądowe, skandale, w które podmiot jest zamieszany, stosowanie przestarzałej technologii, strajki pracownicze.



Przykładowe rodzaje ryzyka, jakie może się pojawić, to m.in.:

a. **ryzyko kursowe** – możliwość poniesienia straty przy transakcji międzynarodowej w wyniku różnic kursowych, powstających w rezultacie nieprzewidzianych zmian kursu walutowego,



- b. ryzyko inflacji – możliwość utraty siły nabywczej pieniądza,
- c. ryzyko stopy procentowej – możliwość spadku akcji danego podmiotu w wyniku podniesienia przez bank centralny stóp procentowych. Decyzja banku centralnego może zwiększyć koszty kredytu, co może spowodować problemy dla podmiotu z kredytowaniem swoich inwestycji rozwojowych i w efekcie osłabić jego perspektywy rozwojowe,
- d. ryzyko polityczne (kraju) – możliwość wpływania sytuacji politycznej w danym kraju na niekorzyść dla gospodarki i inwestycji.

4. RYNEK FOREX

FOREX

W Polsce na rynku Forex działają polskie i zagraniczne firmy inwestycyjne. Polskie firmy są zgodnie z krajowymi przepisami nadzorowane przez KNF. Zagraniczne firmy nie muszą stosować polskich przepisów – podlegają przepisom kraju, w którym mają siedzibę. Przez to uprawnienia nadzorcze KNF są bardzo ograniczone.

Pamiętaj, że nawet jeśli strona internetowa firmy prowadzona jest w języku polskim oraz umowy/regulaminy sporządzone są po polsku, nie oznacza to, że podmiot ten posiada siedzibę w Polsce lub w państwie Unii Europejskiej.

Jesteś narażony na różne koszty. Rodzaj i wysokość opłat określona jest w umowie o świadczenie usług maklerskich na rynku Forex. Koszty potrafią być bardzo zróżnicowane.

Na rynku Forex zawiera się różne transakcje. Przede wszystkim są to kontrakty na różnicę.

Kontrakt na różnice kursowe daje możliwość zarobienia na wzrostach i spadkach wartości danego aktywa (np. akcji, obligacji, walut, surowców, towarów). Polega na tym, że strony umowy uzgadniają, że rozliczą między sobą różnicę pomiędzy wyceną danego instrumentu bazowego z dnia zawarcia umowy a wyceną w dniu wskazanym w umowie

Kontrakt na pary walutowe polega na tym, że klient wybiera dwie waluty. Pierwsza z walut w parze to tzw. waluta bazowa, a druga to waluta kwotowana. Klient ocenia czy cena waluty jednego kraju wzrośnie czy spadnie wobec waluty drugiego kraju. Jeśli według klienta waluta bazowa umocni się względem kwotowanej oznacza to, że kupuje on daną parę walutową (czyli inwestuje we wzrost kursu pary walutowej). Natomiast jeśli klient szacuje, że będzie odwrotnie, tj. waluta kwotowana umocni się względem bazowej, to sprzedaje parę walutową (czyli inwestuje w spadek kursu pary walutowej). Klient zarabia, jeżeli jego ocena była prawidłowa, tzn. gdy kupił daną parę walutową i kurs tej pary wzrósł.

Rynek Forex opiera się przede wszystkim na spekulacji. Dlatego klienci dążą do tego, aby jak najtaniej kupić i jak najdrożej sprzedać. Kierując się chęcią osiągnięcia szybkiego zysku klienci korzystają z pojawiających się wahań kursów, które potrafią nastąpić w bardzo krótkim czasie. W rezultacie rynek Forex jest mało przewidywalny.

Ponadto musisz pamiętać, że drugą stroną umowy jest broker foreksowy, który kontroluje wszystkie dane na swojej platformie transakcyjnej i posiada wiedzę o zleceniach wszystkich swoich klientów. To dodatkowo zdecydowanie zwiększa dla Ciebie ryzyko inwestycji, zwłaszcza jeżeli nie posiadasz odpowiedniej wiedzy i doświadczenia.

Część firm inwestycyjnych stosuje nieuczciwe praktyki, co również zwiększa niebezpieczeństwo finansowe dla Ciebie.

Z raportu Najwyższej Izby Kontroli z marca 2017 roku wynika, że aż ok. 80% klientów rynku Forex ponosi straty.

5. KRYPTOWALUTY

KRYPTOWALUTY

Szacuje się, że do końca 2017 roku Polacy ulokowali w kryptowalutach ok. 300 milionów zł. W tym samym czasie określało się wartość tego rynku na świecie na ok. 150 miliardów dolarów.



Tak duże zainteresowanie kryptowalutami dziwi, zwłaszcza że są ryzykowne z wielu powodów:



- a. rynek ten nie jest w żaden sposób uregulowany ani nadzorowany, przez co ryzyko dla klienta jest ogromne,
- b. transakcje pomiędzy posiadaczem kryptowaluty a jego kontrahentem odbywają się bez użycia systemu bankowego, co znacząco zwiększa ryzyko (klient może paść ofiarą kradzieży),
- c. wiele wskazuje na to, że mają one spekulacyjny charakter,
- d. mogą być wykorzystane np. do prania brudnych pieniędzy,
- e. klienci mogą łatwo stracić środki w wyniku zakończenia działalności przez podmioty, które świadczą usługi wymiany kryptowalut.

Jako przykład można podać przypadek, gdy pod koniec 2016 roku zniknęła giełda Bitcurex – jedna z najstarszych działających w Polsce giełd bitcoina. W efekcie użytkownicy zostali pozbawieni dostępu do przesłanych na giełdę bitcoinów oraz środków pieniężnych. Dzień wcześniej z adresu używanego przez giełdę wypłynęło o ok. 2300 bitcoinów, co na tamtą chwilę odpowiadało równowartości 5,7 milionów zł. Z racji na brak jakichkolwiek gwarancji i zabezpieczenia pieniędzy, klienci sami muszą walczyć o odzyskanie środków finansowych, na zasadach podobnych, jak inni wierzyciele. Szanse na odzyskanie straconych pieniędzy są niewielkie.

GDY POJAWIA SIĘ PROBLEM, CZYLI GDZIE SZUKAĆ POMOCY W SPRAWACH FINANSOWYCH

5.

Poniżej zamieściliśmy wskazówki gdzie możesz znaleźć pomoc w sprawach finansowych. To, do kogo możesz się udać, zależy od tego czy potrzebujesz pomocy w sprawie, w której Ty sam jesteś poszkodowany (sprawa indywidualna) czy w takiej, gdzie potencjalnie każda osoba może zostać poszkodowana (sprawa nieindywidualna).

W przypadku spraw indywidualnych pomocy klientom udzielają:

**SPRAWY
INDYWIDUALNE**

I. RZECZNIK FINANSOWY (RF)

- reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego,
- Biuro RF udziela porad prawnych drogą telefoniczną lub elektroniczną,
- RF może podjąć interwencję w imieniu klienta, przeprowadzić postępowanie polubowne lub wesprzeć klienta w sporze istotnym poglądem,
- eksperci RF prowadzą dyżury telefoniczne, pod którymi można uzyskać poradę,
- klienci mogą uzyskać poradę pisząc na adres e-mail porady@rf.gov.pl lub wysyłając prywatną wiadomość na Facebooku,
- wszelkie informacje kontaktowe dostępne są pod adresem www.rf.gov.pl/kontakt.

2. MIEJSCY I POWIATOWI RZECZNIICY KONSUMENTÓW

- udzielają bezpłatnych porad prawnych, pomagają sporządzić konsumentom pisma (np. reklamacje, pozwы, pisma procesowe),
- interweniują u przedsiębiorców w sprawach konkretnych konsumentów,
- w przypadku sprawy sądowej mogą wstąpić do sprawy po stronie konsumenta,
- zajmują się sprawami prostymi oraz wymagającymi analizy dokumentów,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl/rzeczniczy. Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na Infolinię Konsumentką.

3. KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD



- udziela bezpłatnych porad w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: porady@dlakonsumentow.pl

4. INFOLINIA KONSUMENCKA

- udziela porad w sprawach prostych bez konieczności analizy dokumentów,
- nr tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16,
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.

5. SĄD POLUBOWNY PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

- daje możliwość polubownego rozwiązania sporu poprzez mediację lub arbitraż,
- nr tel. 22 262 59 99,
- e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl,
- szczegółowe informacje nt. działalności Sądu Polubownego dostępne są na stronie internetowej www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne.

W przypadku spraw nieindywidualnych, jeśli podejrzewasz, że przedsiębiorca swoim działaniem narusza zbiorowe interesy konsumentów, możesz złożyć pisemne zawiadomienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w Warszawie. Zawiadomienie jest jedynie sygnałem dla Prezesa UOKiK dot. stosowania praktyk i tylko od niego zależy czy postępowanie zostanie wszczęte czy też nie. Jako osoba zgłaszająca nie jesteś stroną postępowania i nie zostaniesz poinformowany o jego wynikach. UOKiK nie udziela porad konsumentom ani nie rozstrzyga indywidualnych sporów z przedsiębiorcami.

**SPRAWY NIEIN-
DYWIDUALNE**