

TWOJE PIENIĄDZE

Jak nie dać nabić się w butelkę

Brak dostępu do informacji, znajomości swoich praw oraz obowiązków to zjawiska szczególnie widoczne na rynku usług finansowych.

Przygotowaliśmy unikalny ranking kredytów (pożyczek) dla klientów pokazujących jaki jest faktyczny ich koszt. Policzyliśmy dodatkowe opłaty i wymuszone ubezpieczenia, zwykle nie zaliczane przez sprzedawców pożyczek do kosztów. Zwycięzca rankingu to bank, który daje faktycznie najtańszą pożyczkę. Różnice są duże, bo aż 3-krotne!

Mateusz Milan

Strona uprzywilejowana (zwykle bank, SKOK lub firma pożyczkowa), mająca rozbudowane zaplecze prawne oraz instytucjonalne, nierzadko wykorzystuje swoją nadrzedną pozycję, narzucając drugiej stronie warunki, często dla tej strony mało zrozumiałe i dwuznaczne. Nie byłoby w tym nic niestosownego, gdyby te działania nie wpływały negatywnie na sytuację finansową strony słabszej. Najłatwiej zaobserwować takie praktyki w sektorze kredytów konsumpcyjnych, gdzie asymetria informacji jest szczególnie rażąca. Z jednej strony mamy wykwalifikowaną instytucję finansową, z drugiej zaś konsumenta o marnym zapleczu merytorycznym. Najłatwiej zaobserwować takie zjawiska na przykładzie relacji kredytodawca-kredytobiorca (konsument). Warto pamiętać, że sektor kredytów konsumpcyjnych jest szczegółowo uregulowany, czego wyraz stanowi odrębna ustawa z 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim. Akt ten określa precyzyjnie prawa i obowiązki obu stron, w szczególności kładąc nacisk na ochronę konsumenta. Również w Kodeksie Cywilnym znajdziemy istotne przepisy, w szczególności te odnoszące się do ustawowej wysokości odsetek. Cenne informacje dostarcza także

UOKiK, który w okresowych raportach przestrzega przed dwuznacznymi i niejasnymi praktykami instytucji udzielających kredyty konsumpcyjne. Jako że ignorantia iuris nocet (nieznajomość prawa nie usprawiedliwia) warto dowiedzieć się, w którym miejscu powinniśmy uważnie patrzeć sprzedawcom na ręce, w jakich sytuacjach możemy poprawić swoją pozycję negocjacyjną, innymi słowy: jak nie dać nabić się w butelkę.

Codziennie banki zalewają konsumentów materiałami reklamowymi, zachęcającymi do zakupu danego produktu kredytowego. Kredytodawca ma obowiązek podać w takiej reklamie najistotniejsze parametry kredytu, między innymi rzeczywistą roczną stopę oprocentowania (RRSO), wyrażającą prawdziwy, roczny koszt kredytu. Pamiętajmy jednak, że są to warunki podane na podstawie reprezentatywnego przykładu i nie stanowią one oferty, znanej z definicji Kodeksu Cywilnego. Co istotne, RRSO nie uwzględnia wszystkich kosztów, jakie generuje zakup kredytu. Często pomijane są bowiem np. koszty ubezpieczenia oraz opłat przygotowawczych.

Z przymrużeniem oka należy także traktować hasła reklamowe, głoszące, że bank „nie dokonuje oceny ryzyka kredytowego”. Jest to typowe wprowadzanie konsumenta w błąd. W rzeczywistości ma on obowiązek przeprowadzenia takiej weryfikacji. Jeżeli wyniki takiej weryfikacji są negatywne, kredytodawca ma obowiązek

bezpłatnie poinformować o jej wynikach oraz wskazać bazę danych, na podstawie której podjął taką decyzję.

Trochę prawdy

Pamiętajmy również, by nie traktować informacji przekazanych przez konsultanta telefonicznego jako prawdy objawionej. Ustawa o kredycie konsumenckim niejako zezwala na podanie tylko części informacji dotyczących warunków kredytu w formie „głosowych komunikatów telefonicznych” (Art. 15, pkt. 2). Najbezpieczniej czerpać wiedzę z tzw. ujednoliconego wzoru formularza informacyjnego, który kredytodawca ma obowiązek przedstawić i poprawnie wypełnić, podając wszystkie informacje dotyczące produktu. Mając taki formularz możemy rzetelnie porównać oferty różnych banków w oparciu o interesujące nas parametry. Ważność takiego dokumentu nie powinna być krótsza niż 3 dni, co oznacza, że w tym terminie mamy prawo do zawarcia umowy na warunkach przedstawionych w formularzu. Często na etapie sporządzania oferty kredytobiorca musi ponieść różnego rodzaju koszty. Są to najczęściej tzw. opłaty przygotowawcze. Należy pamiętać, że w przypadku, gdy do podpisania umowy nie dojdzie, kredytodawca ma obowiązek zwrócenia tychże kosztów.

Mając za sobą porównanie ofert i wybór tej najkorzystniejszej decydujemy się na podpisanie umowy.

Pamiętajmy, że treść takiego dokumentu powinna być sformułowana w sposób „jednoznaczny, zrozumiały i widoczny”. Wszelkie niejasności i wątpliwości powinny zostać rozwiane zanim na dokumencie znajdzie się nasz podpis. Jeżeli uznamy, że bank w sposób niezadowolający wyjaśnił niektóre aspekty bądź też stwierdzimy, że niektóre postanowienia budzą nasze wątpliwości, mamy prawo zwrócenia się do UOKiK-u, który w sposób indywidualny zajmie się naszą sprawą. Listę tzw. klauzul abuzywnych, czyli niedozwolonych postanowień umownych bez problemu znajdziemy na stronach internetowych UOKiK-u. Przykładem takiej klauzuli jest zapis przenoszący obowiązek zwrócenia się do banku z wnioskiem o obniżenie zmiennej stopy procentowej w przypadku obniżki stopy referencyjnej NBP na kredytobiorcę. Oczywiście jest, że to kredytodawca, jako instytucja wykwalifikowana i mająca dostęp do szeregu informacji, powinien dokonać takiej operacji.

W wypadku, gdy podpiszemy umowę, której treść nie spełnia ustawowych wymogów, to znaczy nie zawiera informacji kluczowych z punktu widzenia kredytobiorcy (czas obowiązywania umowy, termin i sposób wypłaty kredytu itd.) powinniśmy zgłosić kredytodawcy odpowiednie oświadczenie dotyczące tzw. sankcji kredytu darmowego. Jest to sankcja nałożona na kredytodawcę, dzięki której konsument zobowią-



Ranking kredytów konsumpcyjnych wg RRSO

1	10,81 proc.	Santander Consumer Bank
2	14,12 proc.	BGŻ BNP Paribas
3	14,43 proc.	Raiffeisen Polbank
4	15,22 proc.	BZ WBK
5	15,50 proc.	BOŚ
6	15,71 proc.	ING Bank Śląski
7	16,86 proc.	Skok Kwiatkowskiego
8	17,39 proc.	T-Mobile usługi bankowe
9	17,91 proc.	PKO BP
10	18,86 proc.	City Handlowy
11	20,75 proc.	mBank oraz Bank Millennium
12	21,63 proc.	Bank Pocztowy
13	21,95 proc.	Pekao S.A.
14	23,60 proc.	Credit Agricole
15	23,80 proc.	Getin Bank
16	24,90 proc.	Deutsche Bank
17	35,58 proc.	Kasa Stefczyka

Top 3 infolinia (wg jakości przekazanej informacji oraz czasu trwania rozmowy):

1. ING Bank Śląski
2. Raiffeisen Polbank
3. T-Mobile usługi bankowe

dokończenie na str. 52

dokończenie ze str. 50

Zestawienie kredytów konsumpcyjnych

	Oprocentowanie	Pozostałe koszty	RRSO (dla równych rat)	Czas oczekiwania na decyzję	Ubezpieczenie/zabezpieczenia	Infolinia
Pekao S.A. „Pożyczka ekspresowa”	Zmienne, ustalone indywidualnie. Oferta podstawowa 8,99 proc. (zmienne, WIBOR 1R)	Prowizja za udzielenie pożyczki – 4 proc. lub 6 proc. (w zależności od zabezpieczenia)	21,95 proc.	"1. Decyzja podczas 1 wizyty. 2. Wypłata środków w ciągu 1 dnia"	Niewymagane/niewymagane	1. Czas obsługi 6 minut 2. Brak inf. o konieczności wyrobienia karty kredytowej i kosze z tym związanym. 3. Brak inf. o niższej prowizji w przypadku zabezpieczenia kredytu.
Bank Millennium „Pożyczka gotówkowa”	9,99 proc. zmienne (7,99 proc. przy ubezpieczeniu kredytu i comiesięcznych wpływach na konto)	Prowizja za udzielenie pożyczki 11,99 proc.	20,75 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas obsługi 3 minuty 2. Konsultant nie był w stanie udzielić informacji o prowizjach.
mBank „Kredyt gotówkowy pozwól sobie na więcej”	9,99 proc. zmienne (WIBOR 3M)	Prowizja za udzielenie kredytu 5,99 proc. - 16,99 proc. (11,99 proc. mediana)	20,75 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas obsługi 5 minut. 2. Konsultant podał błędną informację o oprocentowaniu kredytu, stwierdził że jest stałe. 3. Konsultant nie podał górnej granicy prowizji
Getin Bank „Kredyt gotówkowy dla Ciebie”	10 proc. (oferta podstawowa) stałe	Prowizje ustalone indywidualnie od 4,99 proc. do 14,99 proc.	23,80 proc. (przy prowizji 14,99 proc.)	Decyzja podczas 1 wizyty	Pożyczkobiorca zobowiązany jest do ubezpieczenia kredytu (w Getinbanku lub innym banku) w przypadku braku ubezpieczenia wymagane jest poręczenie os. 3. / niewymagane	1. Czas obsługi 4 minuty 2. Konsultant nie poinformował o górnej granicy prowizji, podał jedynie dolną
PKO BP „Mini ratka”	9,99 proc. Zmienne	Prowizja za udzielenie kredytu max 9,99 proc.	17,91 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Wykup ubezpieczenia lub zastaw wierzycielności	1. Czas rozmowy 6 minut 2. Konsultant podał dolną granicę prowizji
BOŚ „Eko pożyczka”	9,80 proc. Zmienne (WIBOR 6M + 8p.p marży)	Prowizja za udzielenie kredytu 7 proc.	15,50 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane / poręczenie kaucją	1. Infolinia przez pół dnia zajęta, czas rozmowy 10 min 2. Konsultant błędnie poinformował, że oprocentowanie jest stałe 3. Konsultant podał minimalną granicę prowizji
ING Bank Śląski „Pożyczka gotówkowa”	8,99 proc. STAŁE (do 36 mcy stałe)	Prowizja za udzielenie kredytu 7,99 proc.	15,71 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas rozmowy 8 minut 2. Konsultant bezbłędnie podał wszystkie informacje
Deutsche Bank „db kredyt gotówkowy”	4,99 proc. zmienne	1. Opłata przygotowawcza 1200 zł 2. Prowizja za udzielenie kredytu max 15 proc.	24,90 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas rozmowy 9 minut 2. Konsultant poinformował o prowizji 3%, która jest prowizją minimalną. Brak informacji o górnej granicy 15% 3. Brak informacji o zmienności stopy procentowej. Konsultant stwierdził że oprocentowanie jest „stałe ale może się zmieniać”
BZWBK	6,99 proc. stałe	Prowizja za udzielenie kredytu 9,99 proc.	15,22 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane / niewymagane	1. Czas rozmowy 7 minut 2. Konsultant nie przedstawił korzystniejszej oferty
Raiffeisen Polbank „Kredyt na miarę”	9,99 proc.	Prowizja za udzielenie kredytu max 5 proc.	14,43 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane / niewymagane	1. Rozmowa trwała 10 min 2. Konsultant bezbłędnie przedstawił wszystkie parametry
Credit Agricole „Przejrzysty kredyt gotówkowy z oprocentowaniem 0 proc.” (maksymalnie na 24 miesiące, oferta ważna do końca marca)	0 proc.	1. Prowizja za udzielenie kredytu 12,9 proc. 2. Konieczne ubezpieczenie 541,92 zł (pakiet podstawowy) jednorazowa opłata	23,60 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Warunkiem skorzystania z oferty jest wykupienie ubezpieczenia / zabezpieczenie niewymagane	1. Czas rozmowy 6 min 2. Konsultant poinformował o droższej formie ubezpieczenia, nie wspominając o możliwości skorzystania z pakietu tańszego.
Kasa Stefczyka „Pożyczka gotówkowa”	10 proc. zmienne	1. Prowizja za udzielenie kredytu 14 proc. 2. Opłata przygotowawcza 40zł 3. Koszt ubezpieczenia 1040,16zł jednorazowa opłata	35,58 proc.	Wstępna decyzja podczas 1 wizyty	Bez zabezpieczenia, przymusowe ubezpieczenie	Konsultant nie odbierał przez pół dnia
Skok Kwiatkowskiego „Pożyczka idealna”	4,99 proc. – 7,99 proc. zmienne	1. Prowizja za udzielenie kredytu 9,99 proc. - 11,99 proc. 2. Opłata przygotowawcza	16,86 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Brak informacji	Konsultant nie odbierał przez pół dnia
Santander Consumer Bank „Mistrzowski Kredyt gotówkowy”	3,99 proc. stałe	Prowizja za udzielenie kredytu 9,80 proc.	10,81 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas rozmowy 7 minut 2. Konsultant przedstawił mniej korzystną ofertę.
BGŻ BNP Paribas „Gotówka”	9,90 proc.	Prowizja za udzielenie kredytu 4,99 proc.	14,12 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Ubezpieczenie obowiązkowe (973,03zł)/ bez zabezpieczeń	1. Czas rozmowy 9 minut 2. Konsultant nie poinformował o obowiązkowym ubezpieczeniu.
City Handlowy „Pożyczka gotówkowa”	max, 9,99 proc. zmienne (WIBOR 3M)	Prowizja za udzielenie kredytu max 20 proc.	18,86 proc. (dla prowizji 10 proc.)	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	1. Czas rozmowy 7 minut 2. Konsultant podał minimalną granicę prowizji.
T-mobile usługi bankowe „pożyczka gotówkowa”	9,99 proc.	Prowizja za udzielenie kredytu 8,99 proc.	17,39 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	18 zł ubezpieczenie pobierane z góry (kredytowane) / niewymagane	1. Czas rozmowy 8 minut 2. Konsultant bezbłędnie przedstawił wszystkie parametry
Bank Pocztowy	9,50 proc.	13,50 proc.	21,63 proc.	Decyzja podczas 1 wizyty	Niewymagane/niewymagane	Problemy z infolinią

zany jest tylko do spłaty pobranego kapitału, bez uwzględnienia pozostałych kosztów. Możemy również w terminie 14 dni od podpisania umowy odstąpić od niej bez podania jakiegokolwiek przyczyn. W takim przypadku wszelkie opłaty, poniesione przez kredytobiorcę, są zwracane. Jedyny koszt, który poniesie kredytobiorca to oprocentowanie za okres, w jakim dysponowaliśmy kapitałem. Odrębną kwestią, ustawowo regulowaną są odsetki za opóźnienie. Kodeks Cywilny (art. 481, §2 KC) ustala maksymalną wartość rocznych odsetek za opóźnienie w wysokości dwukrotności stopy referencyjnej NBP powiększonej o 5,5 punktów procentowych. Tym samym kredytodawca nie może żądać od nas wartości przekraczającej ustawowo wskazanej granicy.

Konsumentowi przysługuje również ochrona w przypadku pozostałych kosztów. Przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, które weszły w życie 11 marca 2016 roku ustalają tzw. maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu (art. 36 a ustawy o kredycie konsumenckim). Według podanego przez ustawodawcę wzoru, największą wagę przy ustalaniu maksymalnej granicy mają dwie zmienne: całkowita kwota kredytu oraz okres spłaty. W wypadku kredytu o wartości 1000 zł o rocznym terminie spłaty wartość maksymalnych pozaodsetkowych kosztów wynosić będzie 550 zł. W sytuacji, kiedy otrzymana na podstawie wzoru liczba przekracza wartość kredytu, maksymalną granicę stanowi właśnie wartość kredytu.

Ostatnim elementem, który może okazać się źródłem niechcianych kosztów, jest spłata kredytu. Jakkolwiek paradoksalnie to brzmi, jest to stwierdzenie prawdziwe. Kredytodawca ma prawo pobrania opłaty za przedwczesną spłatę kredytu. Ustawodawca wprowadził górną granicę takich opłat wynoszącą 1 proc. spłaconej przed terminem części kredytu w sytuacji, gdy taka spłata miała miejsce w terminie wcześniejszym niż rok od zakończenia okresu umowy. W wypadku gdy termin ten jest krótszy niż jeden rok, wartość ta wynosi 0,5 proc. Znając regulacje prawne oraz będąc świadomym swoich praw i obowiązków możemy podjąć odpowiedzialną decyzję o wzięciu kredytu. Jednak zanim to zrobimy może warto odpowiedzieć sobie na pytanie, czy pożyczka w ogóle jest nam potrzebna?

Założenia:

- 1) Kredyt na 36 miesięcy w równych ratach
- 2) Kredyt o wartości 5 000 zł i 10 000 zł
- 3) Dochód 5 000 zł brutto/mc
- 4) W przypadku rozpiętości („widelki”) w stopie procentowej lub prowizji brana jest pod uwagę wartość środkowa
- 5) Spłata kredytu odbywa się w równych ratach
- 6) Koszty kredytu nie uwzględniają ubezpieczenia, które z reguły jest dobrowolne. W przypadku, gdy ubezpieczenie jest jednym z wymogów udostępnienia przez bank kredytu, koszt takiego ubezpieczenia jest brany pod uwagę.
- 7) Rzeczywista stopa oprocentowania kredytu odnosi się do kredytu o wartości 10 000 zł.